



ZJB 紫金农商银行

地址：南京市建邺区江东中路 381 号

电话：025-88866792 / 传真：025-88866660

邮编：210019 / 网址：www.zjrcbank.com

2024

江苏紫金农村商业银行股份有限公司
可持续发展（ESG）报告

Jiangsu Zijin Rural Commercial Bank CO.,LTD.
Sustainability (Environmental, Social and Governance) Report 2024

编制说明

随着资本市场和投资者的日渐成熟，财务报表所能提供的信息已无法满足社会各界对了解上市公司经营管理能力、研判上市公司投资价值的需要，越来越多的投资者正逐渐将关注重点转向公司的未来发展方向。ESG 报告（环境、社会、公司治理报告）作为国际上日趋流行的热点报告，能够在相当程度上体现上市公司的管理优势和长远前景，保障投资者更充分的知情权和决定权，并能促进上市公司更透明运作、更高效发展，更能够呼应国家碳中和号召与监管要求金融支持绿色低碳发展专项政策。

有鉴于此，公司从 2020 年正式启动 ESG 报告的编制，将《社会责任报告》全面升级为《ESG 报告》，重点披露公司在 ESG 体系框架下，以公司治理为核心，加强顶层设计，助力经济、社会、环境可持续发展的相关信息，更精准地回应利益相关方在环境、社会和公司治理方面的各种关切。

（一）报告范围

报告组织范围：本报告以江苏紫金农村商业银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分支机构。为便于表述，本报告中“江苏紫金农村商业银行股份有限公司”也以“紫金农商银行”、“紫金银行”、“本行”表示。

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

（二）编制依据

本报告重点参考上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》和中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》，参考联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals，简称为“SDGs”）和全球倡议组织发布的《可持续发展报告指南》（GRI Standards）等国际、国内通行 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制，同时注重立足行业背景，突出企业特色。

（三）数据说明

本报告财务数据来自《江苏紫金农村商业银行股份有限公司 2024 年年度报告》，其他数据来自本行相关统计资料，若与年报数据有差异，以年报数据为准。

（四）发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布，刊登本报告的网站：www.sse.com.cn（上海证券交易所网站）及 www.zjrcbank.com（本行官网）。

CONTENTS

目录

紫金银行 ESG 工作声明 / 02

第一章 公司基本信息 / 04

第二章 议题重要性评估 / 08

第三章 紫金银行的 ESG 治理安排 / 10

第四章 稳健治理，夯实公司发展根基 / 19

第五章 绿色转型，践行环境责任承诺 / 21

第六章 普惠共赢，赋能社会多元发展 / 23

第七章 2025 年 ESG 工作展望 / 30

紫金银行 ESG 工作声明

2024 年,面对复杂多变的外部环境,紫金农商银行积极顺应大势,立足地方经济特色,以“支农支小支实”为核心,切实防范金融风险,持续深化改革转型,业务发展稳中有进,可持续发展之基得以夯实。与此同时,公司秉持“同分享,共成长”的发展理念,依托自身的区位、网点、客户等资源优势,服务实体经济,助力普惠金融,夯实风险防控,落实人本要求,持续赋能各利益相关方,全面推进经济、社会和环境的协调发展。

聚焦主责主业,践行使命担当。坚持支农支小支实的使命担当,始终坚守农商行初心,努力做好服务地方经济的生力军。专注普惠金融,打造一批以“金陵惠农系列”为主的涉农贷款产品,推出“金陵惠农小额贷”,累计放款 1.0 万户,金额 24.8 亿元,针对新型农业经营主体推出“金陵惠农贷”“惠农快贷”“苏农贷”等惠农产品,有贷户达 800 户,金额 8.7 亿元。开通小微企业贷款审批“绿色通道”,将金融资源向小微企业倾斜,民营企业贷款全年净增 50 亿元,增速 10.4%。发力科技金融,走访“科技型企业”“苏质贷”“专精特新”等省级产品客群 4.8 万户,授信 493.6 亿元,持续打响“专精特新贷”“紫信贷”产品影响力,分别荣获市级“金融惠民助企(科创金融)”劳动竞赛一等奖和三等奖。

强化风险管控,保障稳健发展。坚持稳健审慎就是高质量发展的基础,扎实筑牢合规经营的生命线。细化信用风险、流动性风险、市场风险等主要风险日常管理措施,在客户画像、智能贷后、贷后团队回访等环节上不断改进。持续召开不良贷款听证会、责任认定委员会、不良反思会等,强化员工风险识别能力和案防合规意识。组织案防警示教育大会,承办全系统案防劳动技能活动,培植员工合规文化。持续推动各类重要安全隐患闭环整改,持续提升安全防范能力。

坚定创新转型,不断提质增效。坚持“大零售转型”战略部署和做小做散整体方针,奋力开创转型发展新局面。涉农及小微贷款余额达 1221 亿元,再创新高。做大绿色金融,绿色贷款余额突破 140 亿元,较年初增加 20.6 亿元,增速 16.81%。做优养老金融,加快布局适老金融服务,完善社区便民服务,深入群众开展理发、磨刀、义诊等便民化服务,全年累计开展便民活动 2200 余场,服务居民 7.6 万人次。发力经营贷和线下消费贷,强势推广“通商 e 贷”“精英时贷”等拳头产品,“通商 e 贷”全年净增 10.6 亿元,精英时贷全年净增 23 亿元。开展“行长直播带货”,覆盖人数 135 万人次,实现销售金额 580 余万元。

秉持以人为本,缔造美好生活。投身公益慈善,设立乡村振兴爱心基金,2024 年捐赠 150 万元用于

扶贫慈善项目与相关活动。结对帮扶溧水区东屏镇爱廉村,派驻党员干部担任驻村第一书记,出资 30 万元用于物流项目建设。参与市委金融工委慈善信托项目,向商洛市捐赠 10 万元用于基础教育建设。关爱帮助困难儿童,连续 11 年与浦口区特殊教育学校儿童共度儿童节,连续 7 年前往乌江学校捐赠“爱心书包”、送去“开学第一课”。贯彻绿色发展理念,举

办“助力环保公益 拥抱绿色自然”虎凤蝶公益亲子活动。组建“紫微星”志愿者服务队,依托于辖内各网点,联合社区及物业,在老年人口较多的小区开展线下活动,提供包括理发、磨刀、维修家电、义诊等便民服务,切实打造稳固式、深入式的便民生态服务圈。



公司 ESG 工作主要涉及经济 (EC)、环境 (EN)、社会 (S) 和公司治理 (G) 四类指标。

经济绩效 EC

2024 年总资产：2699 亿元

2024 年净利润：16.24 亿元

指标 / 时间 (单位: 亿元, 年)	2022	2023	2024
总资产	2247	2477	2699
净利润	16.00	16.19	16.24

不良贷款率

指标 / 时间 (单位: %)	2022	2023	2024
不良贷款率	1.20	1.16	1.24

客户满意度 (全行文优服务平均得分)

指标 / 时间 (满分 100)	2022	2023	2024
客户满意度	98.3	98.2	98.5

信贷客户数

指标 / 时间 (单位: 万户)	2022	2023	2024
信贷客户数	9.44	10.51	10.80

环境绩效 E

指标 / 时间	单位	2022	2023	2024
节能环保项目贷款余额	亿元	21.31	26.51	23.01
节能环保项目贷款余额同比增长率	%	22.9	24.4	-13.2
支持的节能环保项目数量	个	187	267	213
办公耗水总量	吨	20806	18054	20472
办公耗电总量	度	4073019	4045646	4038719
视频会议召开次数占总会议次数的比例	%	50	55	58
视频设备覆盖率	%	100	100	100
绿色信贷当年新增额	亿元	14.08	13.38	20.58
绿色信贷余额	亿元	109.09	122.46	143.04

社会绩效 S

指标 / 时间	2022	2023	2024
精准扶贫投资资金 (万元)	690.77	208.50	170.00
劳动合同制员工总数	2387	2405	2451
劳动合同制女性员工数	1097	1119	1134
全行员工年度人均培训时长 (小时)	97.5	101	105
员工培训总支出 (万元)	428	305	121

治理绩效 G

指标 / 时间	2022	2023	2024
董事会独立董事人数 (人)	5	5	5
根据利益相关方关切和国家战略设定关键议题数 (个)	14	15	17
网点数	135	135	135
反腐倡廉培训覆盖率	100%	100%	100%

第二章 议题重要性评估

紫金银行 ESG 沟通机制

我们在日常经营服务的各个环节积极拓展与利益相关方的沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，并通过建立常态化的沟通机制、运用数字化沟通技术，持续提升与相关方的沟通成效。

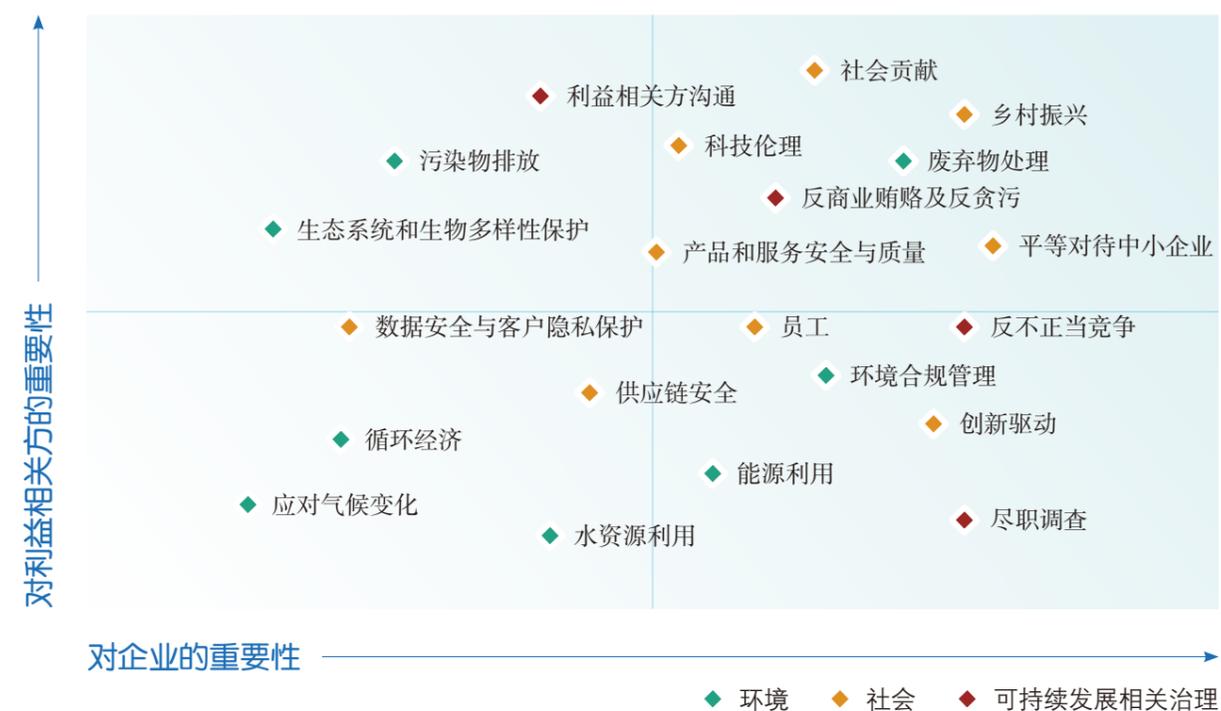
关键利益相关方	关注的议题	沟通与回应
股东及投资者	公司治理、合规运营、风险管理、投资者教育、反腐败	股东大会、定期信息披露、投资者沟通会议及调研
政府及监管机构	风险管理、合规运营、服务实体经济、反腐败	配合监管机构核查、参与政府调研活动、政策执行、信息披露
客户	优化客户服务、客户隐私保护、负责任营销、金融科技	客户调研、客户服务与投诉、客户满意度调查、微信公众号等媒体
员工	人才留任与发展、劳工权利与员工福祉、平等雇佣	工会活动、员工培训、企业办公自动化 (OA) 平台、员工活动、微信公众号等媒体
供应商及合作伙伴	合规经营、供应链管理	合作交流、制定采购管理办法、日常沟通、招标投标活动

议题设置

《指引》设置了 21 项议题，其中：环境维度 8 项，社会维度 9 项，可持续发展相关治理维度 4 项。具体如下：

环境	社会	可持续发展相关治理
<ul style="list-style-type: none"> · 应对气候变化 · 污染物排放 · 废弃物处理 · 生态系统和生物多样性保护 · 环境合规管理 · 能源利用 · 水资源利用 · 循环经济 	<ul style="list-style-type: none"> · 乡村振兴 · 社会贡献 · 创新驱动 · 科技伦理 · 供应链安全 · 平等对待中小企业 · 产品和服务安全与质量 · 数据安全与客户隐私保护 · 员工 	<ul style="list-style-type: none"> · 尽职调查 · 利益相关方沟通 · 反商业贿赂及反贪污 · 反不正当竞争

基于实质性分析模型，公司根据国家战略、ESG 的关联度及利益相关方具有重要性的实质性议题，在年初的董事会工作计划中，将全年的 ESG 体系中按照重要性程度进行了识别、评估及确认，对全年的全行工作做了 ESG 的引领。



第三章 紫金银行的 ESG 治理安排

公司 ESG 工作目标

为客户创价值

尊重关爱客户，为客户提供优质高效的产品和服务，以金融之力，帮助客户达成梦想。

为员工谋幸福

营造“快乐工作，幸福生活”的环境，全方位关心关爱员工，为员工搭建施展才华的事业平台，为员工家庭创造幸福美好未来。

ESG

为社会做贡献

做优秀企业公民，倾力精准扶贫，热心社会公益，彰显责任担当，大力推进网络化服务，与社会共享发展成果，让区域内每个金融需求的客户享受高效便捷的服务。

为股东赢效益

稳健经营，创新发展，培育独特的核心竞争力，为股东创造稳健、可期待的投资回报。

公司 ESG 工作价值追求

“同分享 共成长”是我们的价值追求。紫金农商银行始终与客户、与员工、与广大城乡居民肩并肩、心连心，分享成长的喜悦，分享成长的硕果。

同分享 共成长



客户，永远是第一位的。
为客户量身打造综合金融服务方案，分享创新成果，帮助客户成长。

1

“同分享 共成长”是我们的客户价值观

“同分享 共成长”是我们的员工价值观

2

凝聚员工智慧，尊重员工付出，为员工搭建发展平台，分享发展成果，给员工及其家庭带来有品质、有尊严的生活。



让城乡居民分享到更便利的创新产品和更高效的服务，将发展成果普惠于城乡每个角落，为区域经济社会发展做出紫金贡献，打造百姓满意、社会认可的农商银行。

3

“同分享 共成长”是我们的社会价值观

对联合国可持续发展目标的回应

ESG 三大体系	公司的主要行动	对应的报告章节	对应的 SDG 目标
公司治理	建立有效、负责和透明的公司治理结构，实现公司合规稳健运营。	公司治理	
	组织开展反腐倡廉培训，杜绝任何形式的腐败和贿赂。	反腐败	
	面向投资者开展投资者教育、打击非法证券等投资者保护活动，维护投资者合法权益。	开展投资者教育	
	始终坚持“服务三农、服务中小、服务城乡”市场定位，深耕本土，服务实体经济，争做“支农支小支实”主力军。	支持中小微企业	
社会责任	开展员工体检、关注员工身心健康，员工体检率覆盖 100%。	员工权益与福利	
	创造平等的雇佣条件，杜绝招聘过程中的性别歧视。开展三八妇女节活动，为女性职工提供良好的工作环境。	包容、多元的职场环境	
	投身公益慈善，设立乡村振兴爱心基金，2024 年捐赠 150 万元用于扶贫慈善项目与相关活动。结对帮扶溧水区东屏镇爱廉村，派驻党员干部担任驻村第一书记，出资 30 万元用于物流项目建设。参与市委金融工委慈善信托项目，向商洛市捐赠 10 万元用于基础教育建设。关爱帮助困难儿童，连续 11 年与浦口区特殊教育学校儿童共度儿童节，连续 7 年前往乌江学校捐赠“爱心书包”、送去“开学第一课”。	推进精准扶贫	
环境责任	长期关注绿色金融领域，支持绿色环保产业发展。	助力社会公益	
	将节能减排融入公司日常经营行为，倡导员工节约能源，降低能耗，减少环境碳足迹。	致力可持续金融	

紫金银行 ESG 治理理念

深化对银行社会责任与自身可持续发展间关系的认识，积极探索以多种方式推动银行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处的良好关系。

紫金银行 ESG 发展战略

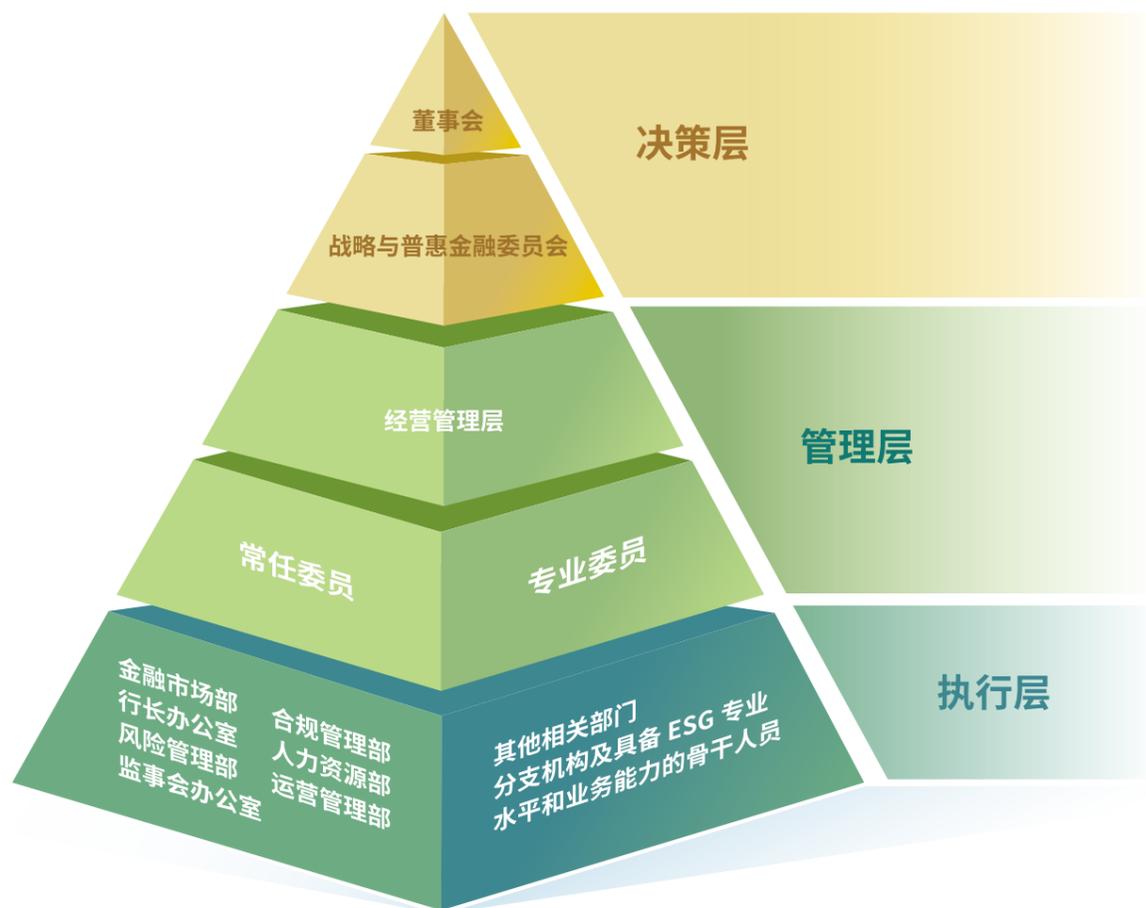
公司持续引导、鼓励积极探索以多种方式履行环境社会责任，确立可持续发展长效机制。公司深刻认识商业银行的社会和环境责任，将 ESG 提升至公司战略高度，并制定相应的战略发展目标。公司从环境、社会、公司治理的高度提升农村商业银行的使命感和责任感，发挥可持续发展理念对于公司全面推进乡村振兴的战略定位和业务发展的引领作用，尤其是在推进农业绿色发展方面。



紫金银行 ESG 基本架构

公司通过总分行间 ESG 工作联动机制，规范信息定期报送制度，定期评估和考核公司社会责任工作开展情况，将社会责任工作有效地嵌入各业务条线和管理部门。

环境、社会及公司治理是公司社会责任管理的三大方面。公司将 ESG 管理与发展战略相结合，通过战略与普惠金融委员会，ESG 管理团队等，完善公司社会责任管理架构，不断强化 ESG 的战略引领作用，持续提升公司 ESG 管理有效性。公司引入了 ESG 量化绩效管理系统，根据总部各部门、分支机构职责分工搭建 ESG 数据线上收集体系，开展数据的线上填报及分析，实现 ESG 绩效的高效管理。



紫金农商银行 ESG 体系

1

决策层



紫金农商银行董事会及经营管理层全面负责 ESG 事宜，董事会为公司 ESG 管理承担整体责任并审定 ESG 管理方针，政策及其他工作成果，经营管理层负责制定 ESG 方针和政策，确保公司设立合适有效的 ESG 管理体系并健全相关组织架构，推动公司 ESG 相关工作的实施。

2

管理层



主要负责公司 ESG 战略制定，ESG 事宜重要性判定、ESG 战略执行情况监督、ESG 机遇与风险识别等，对公司投融资项目的 ESG 绩效承担整体责任。

3

执行层



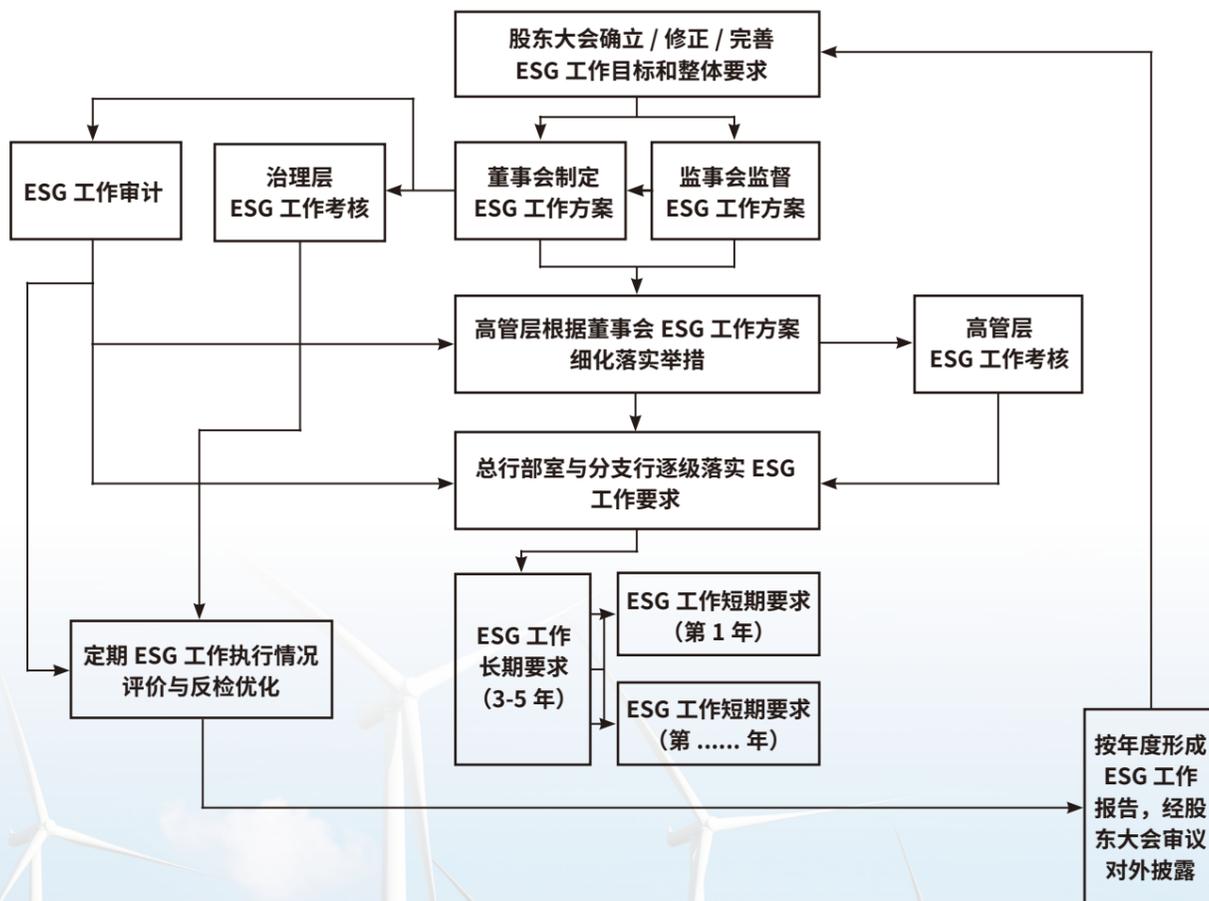
ESG 管理团队为公司 ESG 工作的执行层，主要负责利益相关方沟通，实质性议题识别，ESG 报告信息采集等工作的具体落实，并将工作成果定期向 ESG 委员会汇报。



紫金银行 ESG 核心指标

公司社会责任指标体系主要涉及经济 (EC)、环境 (EN)、社会 (S) 和公司治理 (G) 四类指标。

紫金银行 ESG 运作框架



紫金银行的风险框架

2024 年公司以更加战略的高度, 将环境可能引发的风险, 纳入 ESG 体系战略安排中。环境转变相关的影响对许多 (若非全部) 界别的公司而言均会构成财务风险。为此, 公司需因应对环境变化可能会带来的财务风险、社会风险、战略风险等, 未雨绸缪, 做出部署。

根据 TCFD 的建议所订立的框架, 环境变化和社会责任要求所带来的相关风险主要来自两大渠道或风险因素, 包括: 实体风险及过渡风险。

1、实体风险

实体风险: 环境变化产生的实体风险可以是源自某些事件 (急性) 或气候日积月累的变化 (慢性)。实体风险可能会对公司有财务影响, 例如资产受损害的直接影响以及供应链中断的间接影响。

公司的财务表现亦可受下列事项影响: 供水资源、水源及水质的变化; 食物安全; 以及影响公司处所、营运、供应链、运输需要及员工安全的极端气候变化。

急性风险

急性实体风险指因个别事件而导致的风险, 包括极端天气情况加剧 (例如超级飓风、水灾、极端温差)。

慢性风险

是日积月累的气候变迁衍生的风险 (例如持续高温), 可能会引起海平面上升或持续酷热天气。

2、过渡风险

过渡风险：过渡至低碳经济时，政策、法律、科技及市场等多个方面均可能要作相应的变动和配合，以舒缓及适应气候变化带来的影响。这些变动都会构成过渡风险，视乎其性质、速度及焦点而为公司的财务及声誉带来不同程度的风险。

<p>政策及法律风险</p> <p>气候相关的法律及政策有可能变动，例如采用能源效益要求及日增的法律风险，会有机会影响营运成本及产品需求。</p>	<p>科技风险</p> <p>发展及使用新兴科技可能会增加生产及分销成本，削弱公司的竞争力。</p>	<p>市场风险</p> <p>市场日益留意气候相关的风险及机遇，可能会影响若干商品、产品及服务的供求。</p>
<p>声誉风险</p> <p>客户或社会对公司积极或消极过渡至低碳经济的看法有变，会影响公司声誉。</p>	<p>战略风险</p> <p>在现有气候、环境和社会条件下所作的长期战略，即使考虑了未来可能对产业经济体产生的改变，也可能面临公司和银行业发展的变化，使得既定战略面临风险。</p>	

第四章 稳健治理，夯实公司发展根基

一、提升治理水平

会务工作有序推进。根据章程及相关议事规则的规定，结合实际工作需要，按时召开股东大会和董事会及各专门委员会会议。报告期内，组织召开股东大会 2 次，董事会会议 11 次，独立董事会议 6 次，专门委员会会议 26 次，听取、审议、报备议案及报告共 338 项。充分发挥了各治理主体的决策和辅助决策作用，为经营发展提供方向性指引。

董事履职能力有效提升。为深入贯彻落实公司十四五发展战略规划，落实监管会谈相关整改工作，返检战略管理成效，根据公司年度董事会调研方案，围绕操作风险、薪酬管理、降本增效、消费者权益保护等课题，组织董事赴同业、分（支）行和实体企业调研，形成调研报告 6 篇，调查研究更加关注转型发

展实际。开展公司法要点解读、金融消费者权益保护、反洗钱等专业知识培训，及时传达监管工作要求，不断增强董事履职能力，提升公司治理专业化水平。

制度建设有序完善。为进一步提高公司治理的有效性，夯实公司治理基础，根据相关法律法规和公司章程的规定，遵循公司新时期高质量发展转型需要，修订《“三重一大”决策制度实施办法》《股东大会议事规则》《股东大会对董事会授权》《董事会议事规则》《独立董事制度》《董事会对行长（行长办公会）授权》等，制定《资本管理办法》《主要股东承诺管理制度》等。制度的完善进一步明晰了各治理主体的权责权限，构建较为完善的逐层议事和授权体系，为各主体各司其职、各负其责、分权制衡提供制度保障。

二、把握战略机遇

战略规划更加可持续。本行十四五（2021-2025 年）发展战略规划承继了“坚守定位，回归本源”的指导思想，以推动高质量发展为主线，以建设“一流上市农商行”为目标，继续坚持“服务三农、服务中小、服务城乡”的市场定位，有效指导业务发展。2023 年，在《十四五战略规划》基础上，制定了《高质量发展三年行动方案（2023-2025）》，进一步聚焦“两低两高”的发展模式，即聚焦更低资本消耗、更低运营

成本、更高服务效能、更高经营效率的经营发展模式，为实现可持续发展的长远目标保驾护航。2024 末，本行主要指标增势稳定、信贷结构持续优化、经营质效稳中有进，品牌形象不断提升，涉农及小微贷款、绿色贷款、制造业贷款增速均高于全行贷款平均增速。

战略管理工作机制更加健全。公司章程明确了董事会及其战略与普惠金融委员会在经营发展战略制

定、战略实施管理等方面的工作职权，明确了监事会对本行发展战略的科学性、合理性和稳健性进行审议评估的工作职权。制定并完善了紫金农商银行战略规划实施管理暂行办法、战略风险管理暂行办法、内设机构及工作职责方案等，明确了董事会、战略与普惠金融委员会、高级管理层、总行各部室等关于战略管理的职责分工与考核体系。

战略规划执行评估更加完善。 战略宣贯推动全员深入明确高质量发展理念、发展方向、具体目标和工作措施，为战略规划的落地实施奠定理论基础和思想

保障。制定 2024 年度高级管理人员绩效评价办法、对标一流企业价值创造行动方案等，开展高管层战略执行情况考核，重点在风险管控、战略转型、社会责任等方面加大考核力度。开展对标找差，建立重点工作落实机制，以每年度董事会对高级管理人员考评、部室 KPI 考核及各分（支）行经营目标考核为依托，构建战略目标执行及考核机制。夯实战略风险管理，定期开展压力测试、战略风险评估及战略执行情况评估，根据评估结果适时调整年度重点战略任务。

三、强化风险防控

从严管控全面风险。 强化全面风险管理理念，持续加强风险管理的预见性，增强量化管理能力，推动从事后处置向事前预警、源头管控转变。加强流动性风险管控，有效匹配资产负债总量和结构，加强市场流动性变化研判，做好资负久期的动态调整。持续开展不良贷款听证会，深入剖析不良成因，通过整章建制、优化流程、改进系统等措施，有效提升信用风险管控能力和水平。

从实建设合规银行。 保持案件防控高压态势，聚焦员工异常行为管理、屡查屡犯等合规案防建设中的痛

点难点堵点，加强溯源研究，针对性形成模式化、标准化工作规范，推动屡查屡犯问题逐步减少。按照“一案双查”“双线问责”“一案四问责”等原则，从重从快问责各类违规事件，形成震慑。

从细抓好安全经营。 牢固树立大安全观，压实各层级领导责任和全员安全责任，扎实开展安全培训教育、事故警示教育和应急预案演练，强化重要风险环节安全管理，全力提升消防安全风险防控能力，为全行高质量发展提供坚实的安全保障。

第五章 绿色转型，践行环境责任承诺

一、强化绿色信贷理念，发展绿色金融

围绕我国“碳达峰、碳中和”的目标，公司将绿色金融业务作为战略转型的重要抓手，强化绿色信贷理念，按照“投向绿色、授信绿色、渠道绿色、服务绿色”的发展思路，做好金融领域的绿色信贷服务工作，实现绿色信贷业务持续增长。截至 2024 年末，绿色贷款余额 143.04 亿元，较年初增加 20.58 亿元，增幅 16.81%。

加强顶层设计，突出战略引导。 2021 年公司发布了《紫金农商银行十四五战略规划》，从顶层设计出发，明确将发展绿色金融单独提出作为全行七大业务战略之一；2023 年公司在《十四五战略规划》基础上，制定了《高质量发展三年行动方案（2023-2025）》。在坚定十四五战略规划愿景和可持续发展目标不变的前提下，进一步聚焦“两低两高”的发展模式，即聚焦更低资本消耗、更低运营成本、更高服务效能、更高经营效率的经营发展模式，为实现可持续发展的长远目标保驾护航。为了更好的确保全行绿色金融统筹、推进、落地，明确由总行公司金融部牵头，设立了绿色金融中心，专门负责全行绿色金融业务的营销管理和推动。

加强政策支撑，突出绿色引领。 发布信贷政策指引，明确了从战略高度推进绿色信贷，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持；鼓励创新绿色信贷抵押担保方式，完善绿色信贷管理制度，大力发展能效信贷，发展基于各类环境权益质押的融资担保。围绕双碳目标，引导资金向低碳、环保、节能、降耗等领域聚集，坚定支农支小特色化绿色金融发展道路，更好

推动本行信贷结构调整和高质量发展，拟定《紫金农商银行绿色金融三年发展方案》。有序做好环境信息披露系统搭建和首次披露，提高碳核算及环境信息披露质量，披露工作获中国人民银行江苏省分行良好评价。

加强产品设计，加大金融支持。 为加大对绿色企业的金融支持，丰富公司服务绿色金融相关客户的手段和方法，公司各类绿色金融产品不断推陈出新。主要包括：一是基于省联社与省生态环境厅签署的环保贷业务合作协议，升级更新《环保贷业务管理办法》，支持企业开展污染防治、生态保护修复、环保基础设施建设等生态环保及环保产业发展项目，将环保信用评级与贷款定价相结合，鼓励企业关注环保影响。二是积极落实监管部门关于运用结构性货币政策支持“碳达峰碳中和”目标的工作安排，推出“紫金·苏碳融”绿色金融产品，主要服务“江苏省央行资金重点支持绿色企业名录库”内企业，其中部分名单为省生态环境厅公布的绿色等级企业，为绿色企业发放低利率、中长期和信用担保的贷款。三是探索推进“碳排放配额质押贷款”业务，为减碳排放贡献突出的企业提供更好、更优、更低价的绿色金融服务，解决中小节能减排企业融资难、担保难问题。

加强精细化管理，实现激励约束。 自 2019 年开始在年度经营与风险考核办法中设置绿色贷款考核指标，同时将绿色贷款增速作为战略考核指标，按季度进行评价打分，并将考核结果向全行公布，以考核为抓手推动绿色金融发展。

二、加强信贷管理，强化资源支撑

加强流程梳理，实行动态授信。 公司将环保因素作为业务审查的重要内容之一，对国家重点调控的限制类及有重大环境和社会风险的行业实行有差别、动态的授信政策，实施风险敞口管理制度。对贷款客户实行环境级别分类管理，对于不同类别的客户实行不同的授信政策。对于被确认为“绿色信贷”审批的项目，在授信流程中保障流程高效、快捷。同时针对金融产品和服务研发、推广提供绿色通道，提升绿色金

融推进水平。

加强内控管理，实施差异化贷后。 公司在信贷业务贷后管理实施细则中明确绿色金融贷后检查要点，对环境和社会风险分类为 A 或 B 的客户，按照公司绿色金融业务管理相关要求，差异化规定贷后检查内容；同时按季开展信贷政策指引情况跟踪审计，关注贷款投向是否符合绿色信贷相关要求。

三、强化绿色运营理念，倡导低碳作业

1. 推动运营管理集约化。 切实抓好账户资料、函证和印鉴卡“三大集中”工作，落实会计档案、抵质押物集中管理要求，上收入库 1 万余户账户资料、870 箱会计传票，出入库 2993 笔抵质押物。上线省联社集中作业二期交易，集中复核柜面交易 29.5 万笔、授权 39.4 万笔，进一步规范柜面业务操作，提升运营质效和风控水平。

2. 推动工作流程再优化。 按月征集流程优化建议，采纳跟进 50 条基层建议，472 条“金点子”，有效

提高业务效率，进一步赋能基层，解放一线人员生产力。上线新支票影像系统，实现预留印鉴手续简化，进一步提高系统服务业务质效。

3. 推动业务办理智能化。 有序推进数字人民币重点工作，打造数币特色网点，提供全流程数币服务体验，与星甸街道后圩社区携手共建“数币应用示范村”，提升数币应用范围和影响力。完成 84 家网点“智能厅堂”改造，助力厅堂分流和精准营销。

第六章 普惠共赢，赋能社会多元发展

坚持以人民为中心的发展思想，秉承社会责任意识，聚焦城乡居民就业创业、生活消费等多样化金融服务需求，推动金融供给与政务、商务、村务服务有机融合，坚决扛起助力实现共同富裕的光荣使命，做强做优高效服务人民美好生活的百姓银行。

一、坚守定位，践行普惠金融理念

公司始终坚守“服务三农、服务中小、服务城乡”的市场定位，坚持支农支小支实方针，充分发挥地方法人银行优势，践行普惠金融，提升服务质效。

加强赋能支撑，做小做散能力逐步增强。 在省联社的指导下，制定做小做散赋能二十条，明确转型发展的路线图、时间表。成立小微企业融资协调工作专班，开通小微企业贷款审批“绿色通道”，将金融资源向小微企业倾斜。聚焦普惠涉农领域持续发力，明确涉农及小微贷款和普惠小微贷款专项考评机制，开展专项激励活动。截至报告期末，公司涉农及小微企业贷款余额 1220.87 亿元，较年初增加 128.33 亿元，占比 64.60%，增速 11.75%，高于全行贷款平均增速。普惠型农户贷款和普惠型小微企业贷款、普惠型涉农贷款、普惠型小微贷款增速分别为 6.24%、14.67%、6.96%，均高于全行贷款平均增速。

优化业务产品，服务实体经济成效显著。 推出适用于小微主体的通商 e 贷、微企易贷、结算易贷等微贷系列产品，适用于涉农主体的金陵惠农贷、惠农快贷、金陵惠农小额贷等惠农系列产品，适用于小微企业特定行业的苏科贷、苏质贷、环保贷等产品。围绕科技型企业、专精特新企业、结算易贷客群、商会协会等重点发力，优化“结算易贷”服务方案，加深客

户合作粘性，“结算易贷”实现用信 122 户，金额 1.42 亿元。推出“宁创担”产品，畅通存量宁创贷续贷通道，累计放款 141 户，金额 4.1 亿元。持续打响“专精特新贷”“紫信贷”产品影响力，分别荣获南京市“金融惠民助企（科创金融）”劳动竞赛一等奖和三等奖。

加强客户走访，普惠金融触角不断延伸。 全面上线“园区走访系统”“分层分类系统”“综合营销系统”三大系统，实现客户走访、综合营销、分层分类全流程管理，构建客户“拓新 - 维护 - 提升”营销管理体系。深入开展“精准走访惠主体 量质齐升促发展”竞赛活动，坚持网格走访和“三送”活动，不断延伸普惠服务触角，全年累计走访个体工商户 52 万户，授信 307.38 亿元。走访“科技型企业”“苏农贷”“苏质贷”“专精特新”等省级产品客群 4.8 万户，授信 493.56 亿元。深入园区增户扩面，走访园区重点客户 3836 户，新增贷款投放 290 户，金额 16.56 亿元。荣获“2024 年度普惠金融服务银行天玑奖”。

推进乡村振兴，助农惠农力度持续加大。 持续推进乡村振兴体系化特色化布局，形成以“金陵惠农系列”产品为主的涉农贷款产品体系，针对农户推出“金陵惠农小额贷”，完成 463 个村社整村授信，给予

37.7 万户农村家庭贷款授信 381 亿元。针对新型农业经营主体推出“金陵惠农贷”“惠农快贷”“苏农贷”等惠农产品。制定《紫金农商银行运用“千万工程”经验建设鱼米之乡金融支持方案》，全年投放金额突破 100 亿元。加快推进“四务融合”农村便民服务点建设，全行 419 家普惠金融服务点累计办理业务 64 万笔，金额 2 亿元，农村便民服务体系进一步完善。

加强科技创新，场景渠道建设持续推进。优化“银企 e+”系统功能，打造代发、考勤、记账、发票等

多场景融合，实现授信用信放款全流程线上操作，为企业提供全方位智能服务。推进数字人民币场景应用，做好数字人民币开户工作，利用数字人民币发放部分薪资和补贴，推动数字人民币在普惠金融、科创金融和绿色金融中的贷款投放规模，发放数字人民币贷款 11.58 亿元。提升绿色金融服务，加速推广“环保贷”“紫金·苏碳融”等系列绿色服务产品，截至报告期末，我行绿色贷款余额 143.04 亿元，较年初增长 20.58 亿元，增幅达 16.81%。

二、建设农村金融服务体系

聚焦主责主业，坚持支农支小方向不动摇。公司不断潜心拓宽服务渠道，提高服务覆盖率，借助 135 家营业网点、419 个普惠金融服务点广泛分布于宁镇扬区域的优势，逐步构建起一张全面、深入的三农及小微金融服务网络。坚持差异化的市场定位，借助政策灵活传导快、队伍力量强、网点数量多的优势，做小做散，下沉客群。截至报告期末，涉农及小微企业贷款 1220.87 亿元，较年初增加 128.33 亿元，增速 11.75%，高于全行贷款平均增速；涉农及小微企业贷款占比 64.60%，较年初增 3.01 个百分点。普惠型农户贷款小微企业贷款、普惠涉农贷款、普惠型小微贷款增速分别为 6.24%、14.67%、6.96%，均高于全行贷款平均增速。

加强三农主体的走访，助力三农主体经营发展。一是加强全面走访。对省农业农村厅下发的 3289 户新型农业经营主体以及我行服务辖区的 26.6 万农户加强走访。二是突出重点产品。在走访的过程中，以重点产品金陵惠农贷、省农贷、苏农贷、金陵惠农小

额贷等加强对三农主体贷款的支持。三是加强融资对接。报告期内，公司积极参加由南京市农业农村局主办的“科金兴农”创新式服务专项对接活动，通过市农业农村局牵线搭桥，积极对接产业链主导龙头企业，并对接其上下游客户，打造龙头企业上下全产业链贷款。

聚焦农业农村重大项目与重点领域，提升农业重点领域发展。一是加强重点项目对接。积极对接南京市重大农业农村项目，贷款投放 4.13 亿元。二是推动农业设施建设。积极支持基本农田和高质量农田建设，助力农村防汛防旱和供水保障，改善农业生产基本条件、增强粮食综合生产能力，发放农田建设方面贷款 2.4 亿元。三是助力国家粮食安全。围绕春耕备耕、三夏等重要农时节节点的金融需求，充分保障粮食信贷资金需求，发放粮食种植、收购、加工环节贷款资金。四是支持种业高质量发展。种业高质量发展，是保障粮食安全的基础，公司积极全面加强制种企业名单特别是持证种业企业名单的对接，种业贷款余额

1.1 亿元。

持续提升农村金融产品服务质效，提高农民服务体验感。一是打造一批以“金陵惠农系列”产品为主的涉农贷款产品体系，针对农户推出“金陵惠农小额贷”，针对新型农业经营主体推出“金陵惠农贷”“惠农快贷”“苏农贷”等惠农产品。二是持续开展驻村工作日活动。制定了《“驻村工作日”实施方案》，每个社区驻村人数不少于 2 人，施行挂牌上岗，亮明身份；组织辖内农户、新型农业经营主体、个体工商户，以及其他存量或潜在客户召开金融座谈会，做好金融咨询服务；在村社设立金融咨询窗口，提供业务集中办理服务。

三、聚焦重点，打造特色服务模式

一是聚焦老年客群，提升适老服务质量。以“适老服务便利化专项行动”为抓手，全面梳理适老服务中存在的问题，以问题为导向推进网点设施改造、服务提升；开展厅堂投诉技巧及适老化服务培训，有效提升厅堂人员适老服务水平。2024 年建成省银协适老网点 4 个、省联社厅堂管理规范示范网点 1 个。

二是聚焦上门服务，延展柜台服务半径。紧扣“运营服务效率年”专项活动要求，在线上、线下发布意见征集通告，开展“大征集、大讨论”，以需求为导向不断提升厅堂服务质效。组建 13 支专业、精业、

持续加大助农惠农力度，创新客户增值服务。一是优化普惠金融服务点功能。截至报告期末，累计建成普惠金融服务点 419 家，实现辖内涉农村（社）全覆盖。服务点在原有取现、转账业务等基本功能上，新增电费、电话费、医疗保险、养老保险、水费等缴存功能，同时积极推动政务通办功能向服务点延伸，实现“农商·苏服办”功能“三专”、“二专”服务点 300 家，完成数字人民币服务点升级改造 350 家。二是推出“紫金优选”主题直播带货活动，为相关农业经营等主体直播带货 38 场，直播观看人数近 126 万人次，累计销售商品近 1.2 万余件。同时，开展线下异业联盟，把办公营业场所变身“特卖场”，为更多商户拓宽销路提供了新路径。

敬业的“小圆服务队”，积极开展上门服务，打通金融服务“最后一公里”。栖霞支行获评省联社优秀“小圆服务队”。

三是聚焦特色经营，打造主题服务窗口。为有效推动省联社“十百千”工程，因地制宜开展特色化经营，于 2024 年启动首批 13 家特色支行创建工作，以夜市、银发、助农等主题为创建方向，为全行网点开展特色经营、打通获客渠道提供参考；以“紫金文旅·悦动秦淮”为主题，重点打造省级文旅产业特色支行。

四、投身公益慈善，共建和谐家园

加大爱心帮扶力度。投身公益慈善，设立乡村振兴爱心基金，2024 年捐赠 150 万元用于扶贫慈善项目与相关活动。结对帮扶溧水区东屏镇爱廉村，派驻党员干部担任驻村第一书记，出资 30 万元用于物流项目建设。参与市委金融工委慈善信托项目，向商洛市捐赠 10 万元用于基础教育建设。关爱帮助困难儿童，连续 11 年与浦口区特殊教育学校儿童共度儿童节，连续 7 年前往乌江学校捐赠“爱心书包”、送去“开学第一课”。

便民助民情暖社区。贯彻绿色发展理念，举办“助力环保公益 拥抱绿色自然”虎凤蝶公益亲子活动。组建“紫微星”志愿者服务队，依托于辖内各网点，

联合社区及物业，在老年人口较多的小区开展线下活动，提供包括理发、磨刀、维修家电、义诊等便民服务，切实打造稳固式、深入式的便民生态服务圈。

传播普及金融知识。开展“3·15 消费者权益保护日”“守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”等活动，开展防范电信网络诈骗系列宣传和反洗钱、反恐怖融资、反假币、反非法集资等主题宣传。充分发挥网点多、分布广的优势，聚焦“一老一少”，走进街道社区商圈等，开展多样化金融宣传，全年累计开展宣传活动 320 余次，受众客户量达 12 万人次。《谱好“三部曲” 让金融宣教更具活力》案例获江苏省金融教育案例征集大赛三等奖。

从投诉原因看，投诉集中在三个方面：一是部分金融机构管理制度、业务规则与流程及业务系统、收费定价客户不太理解或认可，占 57.41%；二是客户对债务催收方式和手段不认可，占 26.07%；三是少数员工服务态度、处事行为、营销宣传等方面存在不当，占 13.04%。

三是提升客户服务体验。加快物理网点升级改造，为客户打造温馨服务环境。坚持客户至上，将“首问负责、一次告知、限时办结、热情周到”作为厅堂服务承诺，践行“紫金到家”理念。推动金融助老服务，营业厅增设爱心服务窗口，设立爱心专座，摆放助老便民设备，通过 13 支“小圆服务队”建立长效上门服务机制，满足行动不便的老年客户和特殊群体的金融服务需求。在 20 多个网点设立“爱心驿站”，为环卫工人、司机等群体提供免费茶水、餐饭加热等服

务。全行现有全国银行业“千佳网点”3 个、南京银行业文明服务十佳窗口 2 个、省联社“圆鼎家园”星级网点 13 家。

四是深入开展金融宣教。我行积极开展“3·15 消费者权益保护日”“金融知识万里行”等活动，组建“小圆服务队”“金融卫士”公益服务队下沉驻地网格，聚焦新市民、老年人群体，通过互动游戏、歌曲、抽奖等群众喜闻乐见的形式，让消保理念深入人心。创新推出《金融消费者权益知多少》《反诈防骗小提示》《堵截网络电信诈骗 守护客户资金安全》等风险提示，不断提高消费者金融素养。我行《谱好“三部曲” 让金融宣教更具活力》荣获“2024 年江苏省优秀金融教育案例征集大赛”三等奖。2024 年累计开展宣传活动 400 余场，受众客户量达 13.5 万人次。

五、保障客户权益，提升服务体验

一是健全消保机制体制。常态化发挥董事会、高管层对消保工作的指导监督，将服务质量和公平对待消费者纳入高级管理人员绩效考核。强化董事会下设金融消费者权益保护专门委员会及高级管理层消保履职能力培训，持续完善消保工作“三级架构、三级管理”体系，优化体制机制建设，加大跨条线跨部门间联动力度，先后在投诉处理、考核管理、金融宣教、消保审查、个人信息保护、信息披露等领域建章立制。

二是妥善化解投诉纠纷。我行高度重视金融消费者投诉，在营业场所、官网醒目公布投诉电话、投诉方式、投诉流程等事项，严格按照规定受理、处理投诉。按季对消费投诉情况进行分析和通报，对投诉频发的

机构、产品和业务条线进行消保提示，督促其落实整改提升。全年受理投诉工单 7167 笔，经消费者权益保护部结合国家法律法规、监管政策梳理剔除后，有效投诉 537 笔，投诉处理率 100%，客户表示满意并达成一致达 94.6%，有效投诉得到压降。

从投诉业务类别看，投诉主要集中在贷款业务、银行卡业务、厅堂服务、人民币储蓄和支付结算等。从投诉地区分布看，南京地区投诉量 536 笔（建邺区 285 笔、江宁区 83 笔、六合区 40 笔、栖霞区 31 笔、江北新区 30 笔、雨花台区 22 笔、浦口区 18 笔、秦淮区 11 笔、鼓楼区 9 笔、玄武区 7 笔），占 99.81%；镇江地区 1 笔，占投诉量 0.19%；扬州地区 0。

六、强化员工关爱，凝聚团队合力

保障员工合法权益。 建立工会委员会议事规则，完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，保障职工的知情权、参与权与监督权。组织编写《工会实务手册》，构建科学规范的工会工作机制。常态化开展“金点子”活动，广开渠道倾听员工心声，收集意见建议 880 余条。

丰富员工业余生活。 弘扬“快乐工作，幸福生活”理念，连续 14 年举办职工乒乓球、羽毛球比赛，举办“紫金好声音”员工歌唱比赛、仙马“千人方阵”健步行等文体活动，持续丰富员工业余生活。积极参加省市总工会、省联社、市金融工会举办的各项比赛，荣获 2024 江苏农商行系统职工运动会团体总分第四名的优异成绩，有力彰显紫金人奋勇拼搏的良好风采。

做实员工关心关爱。 开展网点食堂星级创建评比，

上线食堂外卖系统，不断提升员工就餐环境和水平。深入践行“五必访、五必贺”制度，常态化举办退休员工“荣退”仪式，传承敬老爱老之心。完善员工治疗救助机制，扩大全行员工医疗费报销范围，将员工体检优惠套餐惠及家属。

赋能员工建功立业。 以岗位练兵为抓手，开展青年员工柜面业务技能大赛，承办全省农村商业银行系统第十届“圆鼎家园”杯运营大赛，荣获业务知识赛道综合奖二等奖、运营讲师一等奖、手工识假点钞二等奖和知识竞答优胜奖。承办全省农村商业银行系统“强案防、促发展”案防劳动技能竞赛、“新质生产力”青年创新大赛比赛，提升合规意识和创新能力。大力弘扬劳动精神、劳模精神、工匠精神，组织开展“巾帼榜样”“十佳青年”“先进工作者”评选，持续加大对先进典型的选树和宣传。



第七章 2025 年 ESG 工作展望

2025 年,紫金银行将继续坚持“服务三农、服务中小、服务城乡”市场定位,围绕本行 5 年发展战略规划,努力探索省会城市上市农商行的特色化发展道路。在这个过程中,紫金银行将更加重视 ESG 工作,努力寻求业务发展与环境保护、社会责任履行和公司治理提升的协调共进,全力为经济社会高质量发展贡献“紫金智慧”。

专注普惠金融,提升服务质效。我们将贯彻落实服务乡村振兴战略要求,加大对农村一二三产业融合发展、新型农业经营主体等重点领域的信贷支持,扩大整村授信对农村地区普惠客户全面覆盖。我们将全力推动走访式营销,精准对接小微民营企业 and 个体工商户“短频快”融资需求;主动做好金融服务工作,在整体风险可控的前提下,进一步降低小微企业获贷门槛。

发展绿色金融,建设低碳银行。我们将主动对接低碳、环保企业金融需求,加大绿色贷款投放力度,推动绿色金融服务体系专业化发展。我们将加快无纸化改造进度,践行降本增效理念,减少水电资源消耗,

倡导绿色出行和绿色办公,为“双碳目标”达成做贡献。

聚焦金融科技,增进客户感知。我们将以数据驱动业务发展,完善“数据中台”建设,打破“数据孤岛”,实现各系统数据有效交互,提升数据驱动能力。我们将增加金融科技整体投入,改善手机银行客户使用体验,推动综合金融服务进一步上云上线,缩短客户响应时间。

践行社会责任,推动精准扶贫。我们将持续注重社会责任的履行,以紫金志愿者团队为核心打通爱心公益新脉络,为留守儿童、孤寡老人献出诚挚爱心,为困难群众送去温暖祝福。我们将持续推动精准扶贫,转“输血”为“造血”,帮助挂钩村庄培育新产业、增进新动能,保障脱贫群众不返贫。

强化公司治理,支撑稳健发展。我们将进一步细化“三会一层”各主体履职重点和履职要求,持续优化董事、监事和管理人员构成,落实董监高履职评价,充分发挥独立董事和外部监事作用。我们将加强股东资质管理,常态化开展股权专项整治,切实维护全体股东利益。