

同分享 共成长



2025

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：2025 年 1 月 1 日至 2025 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南第 4 号——可持续发展报告编制》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 2025 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](http://www.sse.com.cn)（上海证券交易所网站）及 [www.zjrcbank.com](http://www.zjrcbank.com)（本行官网）。

# 目录

第一章 公司基本信息 02

第二章 议题重要性评估 05

第三章 紫金银行的 ESG 治理安排 07

第四章 稳健治理 夯实公司发展根基 17

第五章 绿色转型 践行环境责任承诺 19

第六章 普惠共赢 赋能社会多元发展 21

第七章 2026 年 ESG 工作展望 28

# 第一章 公司基本信息

## 公司简介

全公司全称为江苏紫金农村商业银行股份有限公司，成立于 2011 年 3 月 28 日，是经原银监会批准，由南京市辖区内原南京市区、江宁、浦口、六合四家信用联社按照市场化原则组建而成。组建以来，在社会各界的关心支持以及全行干部职工的共同努力下，经营发展不断迈上新台阶。

截至 2025 年末，公司注册资本 36.61 亿元，股东约 6.2 万名。全行共有员工 2490 人，其中业务人员占比 79.64%；本科（含）以上学历员工 2236 人，占比 89.80%。2019 年，公司在上海证券交易所正式上市，为全国首家 A 股上市省会城市农商行，也是江苏省第 8 家上市银行。



### 2025 年度重要奖项

奖项名称	认证 / 颁奖单位
联合国“负责任银行原则”签署银行	联合国环境规划署
第三届“江苏慈善之星”	江苏省慈善总会
南京市级“民营企业最满意银行”	人民银行江苏省分行与江苏省工商业联合会
2025 年度“优秀综合业务机构”	上海票据交易所
2025 年度“ESG 金茉莉奖”	江苏资本市场峰会
2025 年度普惠金融服务银行天玑奖	证券时报社
2025 年度科创金融服务典型案例	华夏时报社
第二十届中国上市公司董事会金圆桌奖——公司治理特别贡献奖	《董事会》杂志
数字人民币业务拓展先进单位、圆鼎家园“智慧卫士”奖	江苏农商联合银行
“高质量建设江北新城”先进集体称号	南京江北新区管委会、浦口区人民政府

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

2025 年总资产：2903 亿元

2025 年净利润：12.44 亿元

指标 / 时间 (单位: 亿元, 年)	2023	2024	2025
总资产	2247	2699	2903
净利润	16	16.24	12.44

不良贷款率

指标 / 时间 (单位: %)	2023	2024	2025
不良贷款率	1.16	1.24	1.35

客户满意度 (全行文优服务平均得分)

指标 / 时间 (满分 100)	2023	2024	2025
客户满意度	98.2	98.5	98.5

## 环境绩效 E

指标 / 时间	单位	2023	2024	2025
办公耗水总量	吨	18054	20472	19023
办公耗电总量	度	4045646	4038719	3934867
视频会议召开次数占总会议次数的比例	%	55	58	58
视频设备覆盖率	%	100	100	100
绿色信贷当年新增额	亿元	13.38	20.58	31.5
绿色信贷余额	亿元	122.46	143.04	174.54

## 社会绩效 S

指标 / 时间	2023	2024	2025
精准扶贫投资资金 (万元)	208.5	170	54
劳动合同制员工总数	2405	2451	2490
劳动合同制女性员工数	1119	1134	1179
全行员工年度人均培训时长 (小时)	101	105	101
员工培训总支出 (万元)	305	121	210

## 治理绩效 G

指标 / 时间	2023	2024	2025
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)	15	17	16
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。

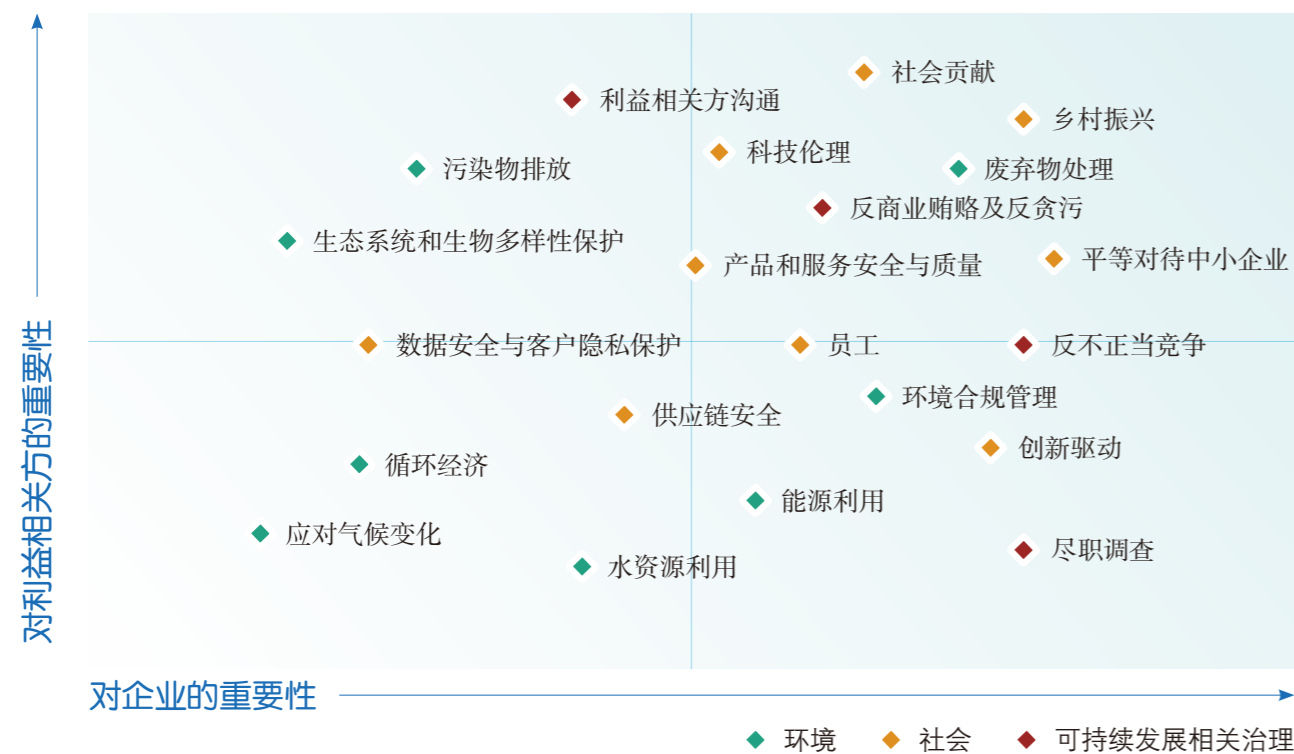
关键利益相关方	关注的议题	沟通与回应
股东及投资者	公司治理、合规运营、风险管理、投资者教育、反腐败	股东会 定期信息披露 投资者沟通会议及调研
政府及监管机构	风险管理、合规运营 服务实体经济、反腐败	配合监管机构核查、参与政府调研活动、政策执行、信息披露
客户	优化客户服务、客户隐私保护、负责任营销、金融科技	客户调研、客户服务与投诉、客户满意度调查、微信公众号等媒体
员工	人才留任与发展、劳工权利与员工福祉、平等雇佣	工会活动、员工培训、企业办公自动化 (OA) 平台、员工活动、微信公众号等媒体
供应商及合作伙伴	合规经营、供应链管理	合作交流、制定采购管理办法、日常沟通、招投标活动

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

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

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。

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。

为客户创价值

为员工谋幸福



为社会做贡献

为股东赢效益

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。

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

### “同分享 共成长”是我们的客户价值观

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。

### “同分享 共成长”是我们的员工价值观

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。

### “同分享 共成长”是我们的社会价值观

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。

## 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	10 公平、正义与强大机构
	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	
社会责任	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	3 良好健康与福祉
	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	8 体面工作和经济增长
	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	3 良好健康与福祉
环境责任	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	5 性别平等
	投身公益慈善，设立乡村振兴爱心基金。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。关爱帮助困难儿童，连续 12 年与浦口区特殊教育学校儿童共度儿童节，荣获“江苏慈善之星”称号。	推进精准扶贫	1 无贫困 4 优质教育
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	13 气候行动
	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

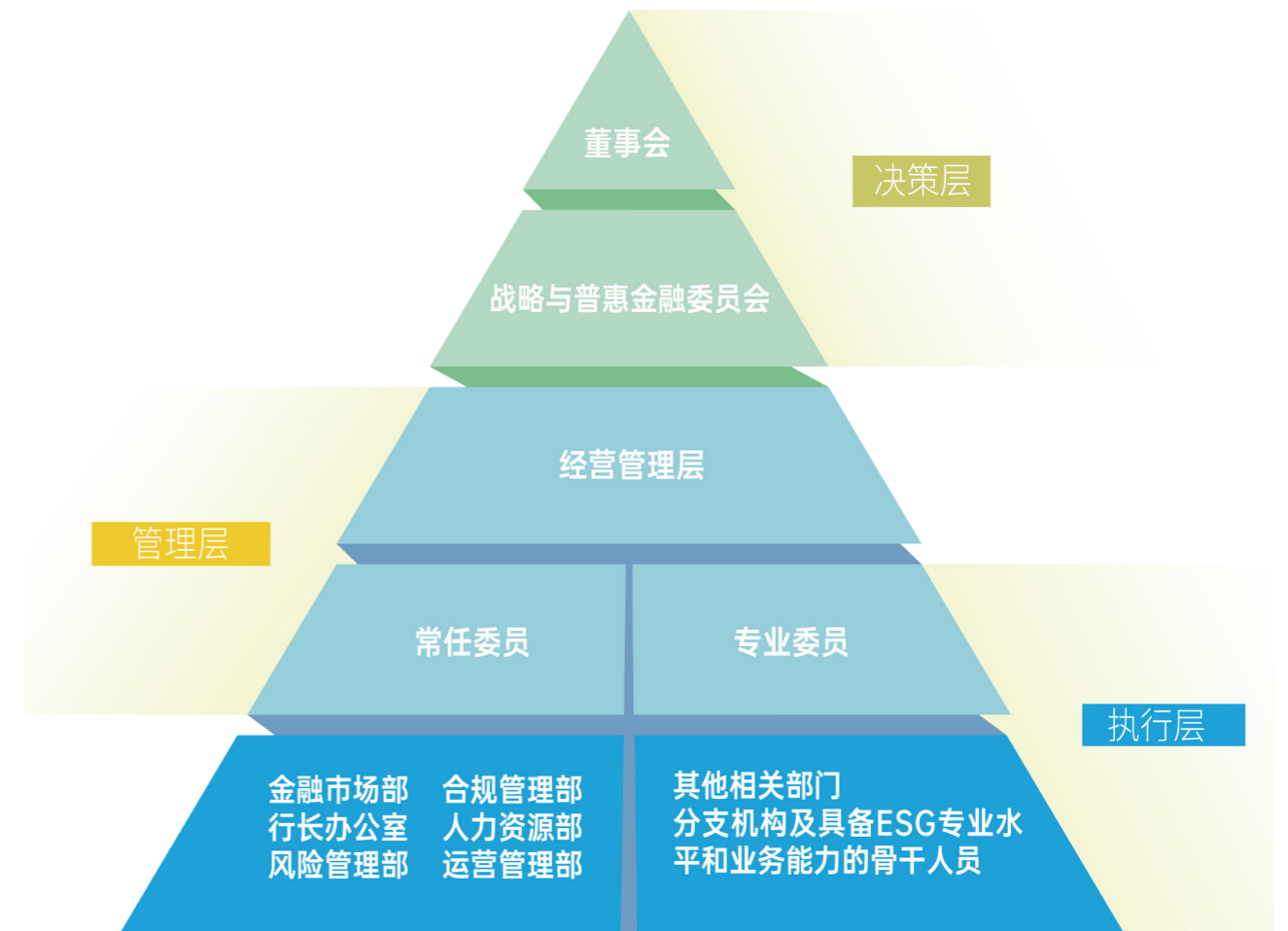
公司持续引导、鼓励积极探索以多种方式履行环境社会责任，确立可持续发展长效机制。公司深刻认识商业银行的社会和环境责任，将 ESG 提升至公司战略高度，并制定相应的战略发展目标。公司从环境、社会、公司治理的高度提升农村商业银行的使命感和责任感，发挥可持续发展理念对于公司全面推进乡村振兴的战略定位和业务发展的引领作用，尤其是在推进农业绿色发展方面。



## 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。



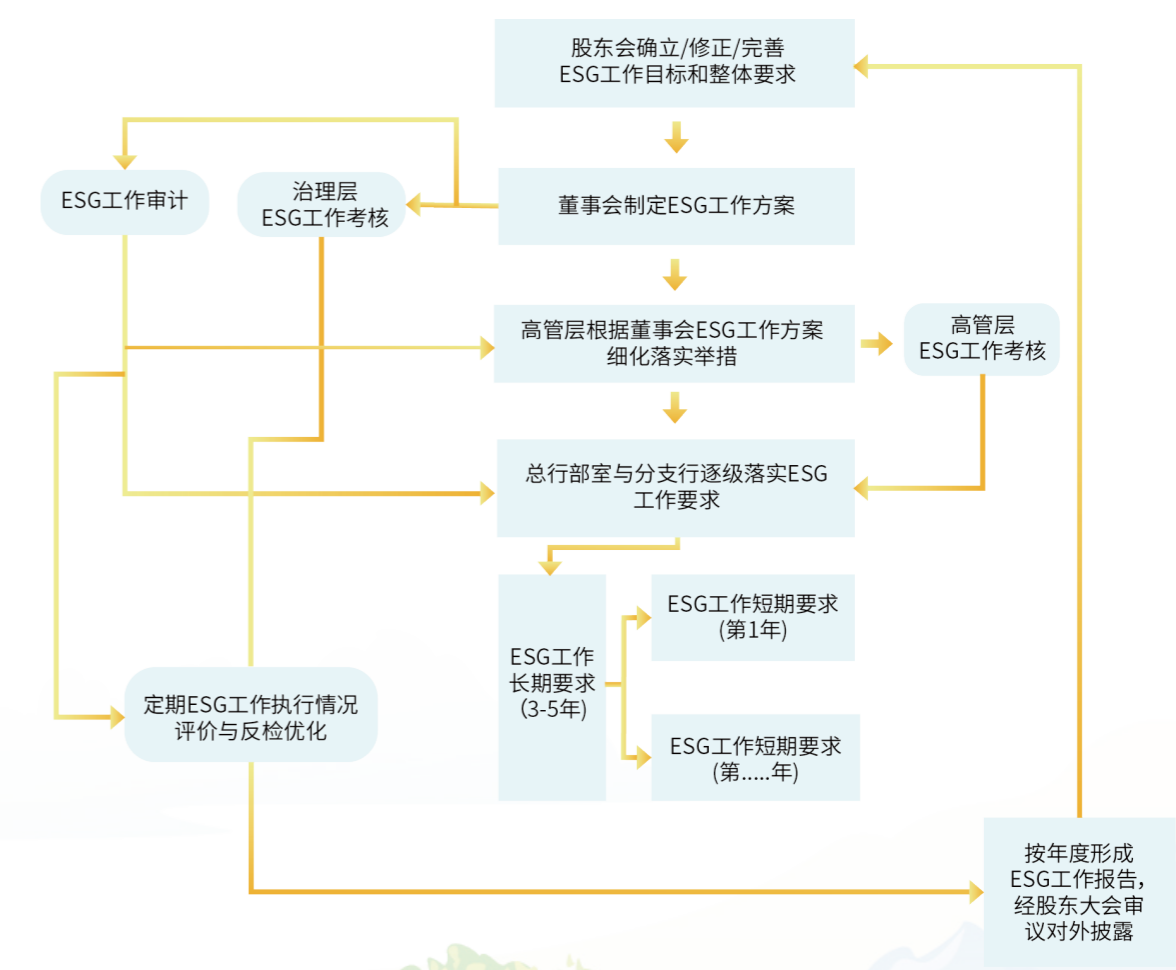
紫金农商银行 ESG 体系



### 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

2025 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冲击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。

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。

### 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。

#### 科技风险

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。

#### 政策及法律风险

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。

#### 声誉风险

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。

#### 战略风险

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，也可能会面临公司和银行业发展的变化，使得既定战略面临风险。

#### 市场风险

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。

## 紫金银行 ESG 实质性分析

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，按时召开股东会和董事会及各专门委员会会议。报告期内，组织召开股东会 2 次，董事会会议 6 次，独立董事会议 5 次，专门委员会会议 21 次，听取、审议、报备议案及报告共 340 余项。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，围绕战略规划纲要、风控能力建设、人员能力培养、内控体系优化等课题，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。开展合规履职、信息披露、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《江苏紫金农村商业银行股份有限公司章程》《江苏紫金农村商业银行股份有限公司股东会议事规则》《江苏紫金农村商业银行股份有限公司董事会议事规则》《董事会对行长授权书》《董事会对其各专门委员会授权书》《江苏紫金农村商业银行股份有限公司股权管理办法》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。

**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。制定并完善了紫金农商银行发展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 2025 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，做好资产负债的动态调整。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 and 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。

**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）》，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；2025 年公司发布《紫金农商银行绿色金融三年发展方案》，推动绿色金融与普惠金融、乡村振兴融合发展，引导信贷资金向低碳、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，更好推动信贷结构调整和高质量发展。为了更好地确保全行绿色金融统筹、推进、落地，设立绿色金融中心，专门负责全行绿色金融业务的营销管理和发展推动。

**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。实行绿色贷款内部转移定价优惠，单列专项信贷规模，加大绿色贷款投放力度。定期进行绿色金融自评价，评价指标涵盖组织管理、政策制度及能力建设、流程管理、内控管理等多个维度。

**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：一是持续优化“环保贷”“环保担”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。二是制定“紫金·苏碳融”绿色金融服务方案，专项为绿色企业发放低利率、中长期和信用担保的贷款，加大对绿色涉农、绿色民营小微企业的金融支持。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。

## 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，实施差异化贷后管理。** 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，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

**推动运营管理集约化。** 推进后台处理应收尽收，共上收 864 箱会计传票，出入库 2230 笔抵质押物，集中处理函证业务 7719 笔。上线江苏农商联合银行集中作业三期交易，集中复核柜面交易 30 万笔、授权 45 万笔，进一步提升运营效率和风控水平。

社保卡归属行迁移等功能，缩短业务办理时长，缓解开户行柜面压力，提升客户体验。

**推动运营管理智能化。** 完成网点智能厅堂改造，实现叫号提醒和客户产品画像，助力厅堂分流和精准营销。全面上线联合银行智慧运营平台，梳理、规范相关物品、登记簿和业务流程管理，并明确人员职责，有效提高运营管理效能。

**推动工作流程再优化。** 受理基层业务答疑、流程优化建议等“金点子”共计 221 条，有效强化厅堂服务支撑。实现“一键销户”、线上开户同步签约产品、



# 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。

**聚焦主业，信贷投放稳中有进。** 公司坚持服务实体经济，坚持做小做散，健全网格化营销体系，建立物理、重点与虚拟三重网格，将省级优选企业、个体工商户及个人客户嵌入系统，扎实开展走访，推进客户触达与信贷投放的精细化管理，信贷规模稳健增长，信贷结构持续优化，信贷投放精准直达重点领域。截至报告期末，各项贷款余额 1949.07 亿元，较年初增加 60.56 亿元，增幅 3.21%。服务实体经济主力军作用持续夯实。

**深耕普惠，支农支小提质增效。** 公司持续推进做小做散赋能，加大对三农与小微企业的支持力度，普惠小微新投放利率同比下降 87BP，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均高于全行各项贷款（不含票据）平均增速。普惠金融服务点覆盖全市所有街道村社，年交易量达 47.2 万笔。荣获 2025 年度普惠金融服务银行天玑奖、市级“民营企业最满意银行”称号。

**产品多元，服务适配精准有效。** 以客户需求为导向，持续完善产品服务体系。优化“结算易贷”方案，升

级“苏科贷”“苏农贷”等政银担产品，为科技、农业重点客群提供精准支持；打造一批以“金陵惠农系列”产品为主的涉农贷款产品体系，创新推出“众彩贷”业务营销方案，“惠农快贷”荣获“金融业助力发展新质生产力创新产品和案例”；把握市场机遇深耕票据贴现业务，服务中小企业“短、频、急”融资需求。

**绿色科创，特色金融协同发力。** 制定“紫金·苏碳融”绿色金融服务方案，加大对绿色涉农、绿色民营小微企业的金融支持，优化“环保贷”“环保担”业务管理办法，加大绿色贷款投放力度。开展科创金融首贷扩面行动，深度参与区域科创金融改革试验区建设，获评市科创服务优秀等级。

**数智赋能，服务生态加速构建。** 上线信贷数字化平台，实现信贷资料电子化、业务办理移动化、无纸化，提升信贷业务办理效率；深化银企直联合作，巩固与核心客户的合作纽带；丰富小微企业综合服务平台功能，聚焦企业日常经营场景，融合代发、记账、开票等功能，签约客户超 4.1 万户；稳步拓展现金管理平台，专注集团客户资金管理；深耕“银医通”“银校通”场景，覆盖医疗机构 210 家，全年服务缴费 4.3 万人次。

## 二、做小做散，深耕三农服务领域

**坚持支农支小。**深耕“三农”小微客群，深入推进网格化营销，出台小微企业融资协调工作方案，落实落细工作要求，对涉农及小微贷款单列信贷计划，加大涉农及小微贷款投放力度。

**强化政策赋能。**落实监管要求，扩大无还本续贷范围，有效满足多元实体群体转贷需求，降低转贷成本。同时，深入实施做小做散赋能方案，在获客渠道、产品系统、考核引导、专项竞赛等八个方面强化赋能支撑，持续巩固做小做散质效。

**加强走访对接。**一是建立常态化走访机制，明确走访规定动作，围绕优选小微企业、专精特新、农业龙头企业等重点发力。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”、“苏信贷”等加强对三农主体贷款的支持。三是加强融资对接，参加“科金兴农”创新式服务专项对接活动，积极对接产业链主导龙头企业及其上下游客户，打造龙头企业上下全产业链贷款。

## 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。**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；组织“网点厅堂服务水平提升专项培训”，有效提升厅堂人员适老服务水平；制作《老年人金融知识读本》，丰富适老化金融宣教。目前，已成功创建省级适老示范网点 9 个。

**二是聚焦上门服务，延展柜台服务半径。**推进

**聚焦重点领域。**一是推动农业设施建设。积极对接区域重大农业农村项目，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。二是助力国家粮食安全。围绕春耕备耕、“三夏”等重要农时节点的金融需求，发放粮食种植、收购、加工环节贷款资金，充分保障粮食信贷资金需求。三是支持种业高质量发展。

**提升服务水平。**一是强化整村授信工作。以深入开展农区农户走访为基础，依托大数据和辅助集中评议等手段，向符合要求的农户发放小额信贷。二是建立金融顾问服务机制。完成“115 名金融顾问”和“665 家农民专业合作社”结对，相关合作社实现走访建档全覆盖、风险提示全到位，有效构建了建立“1+N”金融顾问服务机制。三是创新客户增值服务。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。同时，参与同业联动、异业联盟直播活动，为更多商户拓宽销路提供新路径。

PAD 背夹项目，实现柜面业务移动办理，布放 31 台机具，提升全行外拓业务开展成效。通过 13 支“小圆服务队”建立长效上门服务机制，上线“小圆服务队”上门服务线上预约系统，提升上门服务质效，至 12 月末共建档 2564 份、外拓服务 2200 次

**三是聚焦特色经营，打造主题服务窗口。**落实联合银行“十百千”工程要求，持续引导辖内网点开展

特色经营，在微信公众号设立“以匠心服务 绘金融新篇”特色支行风采展示专辑，分享 13 家现有特色

支行创建经验，为进一步提升我行金融服务精准性和有效性提供参考。

## 四、投身公益慈善，共建和谐家园

**投身公益慈善。**深入践行“金融为民”的理念，切实履行社会责任，积极参与公益事业，设立乡村振兴爱心基金；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；关爱帮助困难儿童，连续 12 年与浦口区特殊教育学校儿童共度儿童节，荣获“江苏慈善之星”称号。

**深耕志愿服务。**建设“爱心驿站”、母婴室等主题关爱场所，为特殊群体提供暖心服务，用真诚善举传递社会温情。通过江苏省乡村发展基金会“滴水·筑梦”项目，向贫困高中生捐赠助学金，以金融力量托

举学子梦想。充分发挥“紫微星”志愿服务队作用，广泛开展“金融知识下乡”“便民服务进社区”“虎凤蝶”环保公益等活动，不断擦亮紫金公益服务品牌。

**普及金融知识。**开展“3·15 消费者权益保护日”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传周”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 300 余次，受众客户量达 12 万人次。

## 五、保障客户权益，提升服务体验

**健全消保机制体制。**一是强化公司治理，完善金融消费者权益保护委员会职责。消保专委会定期审议消费者权益保护工作报告，研究消费者权益保护工作专项审计报告、监管通报、内部考核结果等，跟踪相关部门各类检查发现问题的整改情况。二是完善审查机制。持续夯实消保审查管理基础，做好产品与服务面市、面客前的审查，从源头保障消费者权益。三是落实跨部门协作。定期召开部门协商会议，密切跟进重点信访举报、消保监管评价、内外部专项检查、内部审计等工作，对发现问题督促整改落实。

**妥善化解投诉纠纷。**一是规范投诉处理。畅通投诉渠道，明确投诉受理、处置流程、答复告知等环节的

时限和标准；对投诉频发机构、产品和业务条线进行消保提示；对服务态度差等负面典型，在全行季度、年度工作会议上曝光通报。二是压降有效投诉。每月梳理投诉台账，结合满意度调查和暗访检查，按季出具投诉分析报告，做好共性问题疑难问题跟踪处理。选优建强调解员队伍，坚持“应调尽调”，全力配合普惠金融协会、省银协调解工作，2025 年全年完成调解案件 125 笔。三是严肃考核问责。将消保工作纳入分（支）行年度经营管理考核、总行部室 KPI 及员工违规管理办法。对监管通报投诉中的有责投诉，依照《员工违规管理办法》对直接责任人予以处罚通报。全年受理投诉工单 9521 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 413 笔,投诉处理率 100%,客户表示满意并达成一致达 92.49%,有效投诉得到压降。

从投诉业务类别看,投诉主要集中在第三方互联网贷款、提前还款、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 411 笔(建邺区 256 笔、江宁区 60 笔、江北新区 23 笔、六合区 19 笔、鼓楼区 11 笔、栖霞区 11 笔、雨花台区 10 笔、浦口区 9 笔、玄武区 6 笔、秦淮区 6 笔),占投诉量 99.52%;镇江地区 1 笔,占投诉量 0.24%;扬州地区 1,占投诉量 0.24%。

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 49.14%;二是客户对债务催收方式和手段不认可,占 25.43%;三是少数员工服务态度、处事行为、网点营业秩序等方面存在不当,占 15.16%。

**提升网点服务质量。**一是优化厅堂服务标准。更新厅堂文明规范服务建设标准,从环境管理、服务形象、特殊群体服务、投诉处理等方面,进一步规范厅堂服务管理。通过神秘人暗访、客户满意度调查等方式,

对厅堂服务实时监测和评估,对发现的问题及时通报整改,表彰优秀服务案例,确保服务质量持续提升。二是开展消保文优培训。举办以“温暖你 保护我”为主题的消费者权益保护与厅堂服务提升培训,以各种业务案例现身说法,人员全面覆盖运营主管、柜员、大堂经理、理财经理及消保岗。在全行季度会议上进行消保重点工作提示。为新员工、运营主管后备、小微团队等开展专项文优服务和消保投诉专项培训。通过线上学习平台对全行各岗位、各条线人员开展消保专题课程培训。累计培训 8 场,覆盖 2830 人次,有力提升了全行各层级人员消保能力和服务水平。

**深入开展金融宣教。**一是加大日常宣教频次。依托厅堂宣教主阵地,设立宣教专区,布放宣传折页资料,利用厅堂电子显示屏、多媒体电视滚动播放宣传口号,举办微沙龙、微讲堂等,为各类群体提供差异化宣教内容。二是丰富金融宣教内容。组建宣教小分队,借助“紫金好声音”歌唱比赛、“社区便民服务”等形式,深入乡村社区提供金融知识普及等便民服务,全年累计开展各类宣教活动 300 余次。

员工业务技能大赛,提升员工服务效能。开展“榜样引领前行 奋斗成就梦想”柜面业务技能大赛,引领运营队伍素质提升。搭建青年员工成长平台,员工荣获“我是好讲师”大赛全国十强,青年代表队荣获全省农商行“新质生产力”创新建模大赛三等奖。选树干事创业先进典型,发挥劳模示范引领作用,评选“巾

帼榜样”“十佳青年”“先进工作者”“优秀工会工作者”等先进典型,营造了尊重劳动、崇尚技能、创造技能的浓厚氛围。

**丰富员工业余生活。**弘扬“快乐工作,幸福生活”理念,举办“紫金好声音”歌唱比赛、职工健步行、十五届乒羽比赛等,持续丰富员工业余生活。积极参加省市总工会、市金融工会举办的各项比赛,荣获首届江苏省金融系统足球联赛季军,在全省农商行系统

职工足球联赛中荣获第五名佳绩及“突出贡献奖”,有力彰显紫金人奋勇拼搏的良好风采。

**做好员工关爱慰问。**员工健康撑起“保护伞”,组织开展健康体检,持续完善女员工专项检查,新设周五心理咨询热线,提供全方位人文关怀。践行“五必访、五必贺”关爱机制,对困难职工开展帮扶,常态化举办退休员工“荣退”仪式,传承敬老爱老之心。



## 六、强化员工关爱,凝聚团队合力

**保障员工合法权益。**完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度,构建规范工会工作机制,印发《工会委员会工作规范》《工会工作实用手册》。上线“金点子平台”,畅通职工建议渠道,提高管理效能,收集意见建议近千余条。

**提升员工业务技能。**以岗位练兵为抓手,开展各项



## 第七章 2026 年 ESG 工作展望

2026 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,围绕本行五年发展战略规划,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。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。我们将提升线上渠道客户使用体验,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,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。**我们将进一步细化各治理主体履职重点和履职要求,持续优化人员构成,落实相关主体履职评价。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。

