

江苏紫金农村商业银行股份有限公司
2019 年度社会责任报告

编制说明

本报告是江苏紫金农村商业银行股份有限公司发布的社会责任报告，回顾了江苏紫金农村商业银行股份有限公司在2019年度全面履行社会责任的总体成果。

（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”、“本行”表示。

报告时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

（二）编制依据

报告依照《商业银行公司治理指引》、中国银保监会《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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引等相关要求进行编写。

（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

2019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

刊登本社会责任报告的网站：www.sse.com.cn（上海证券交易所网站）及www.zjrcbank.com（本行官网）。

公司简介

1、法定中文名称：江苏紫金农村商业银行股份有限公司

法定英文名称：JiangsuZijinRuralCommercialBankCo.,Ltd.

2、法定代表人：张小军

3、董事会秘书：吴飞

4、注册地址：南京市建邺区江东中路381号

办公地址：南京市建邺区江东中路381号

邮政编码：210019

办公电话：025-88866792

传真：025-88866660

客服电话：96008

投资者咨询电话：025-88866792

互联网网址：<http://www.zjrcbank.com/>

5、股票上市交易所：上海证券交易所

股票简称：紫金银行

股票代码：601860

目录

一、公司概况.....	1
(一) 基本简介.....	1
(二) 企业文化.....	2
(三) 社会责任.....	2
(四) 外部荣誉.....	3
(五) 党建引领.....	4
二、加强公司治理，创造社会价值.....	4
(一) 优化治理机制，规范治理体系.....	4
(二) 推进投资者关系，保障股东权益.....	5
(三) 实施全面管控，筑牢风险防范.....	6
三、服务实体经济，践行普惠金融.....	7
(一) 经营业绩稳健，发展势头良好.....	7
(二) 坚持市场定位，聚焦三农发展.....	8
(三) 支持民营经济，服务中小微企业.....	9
(四) 深化产品创新，服务地方经济.....	9
四、发展绿色金融，推动可持续发展.....	10
(一) 支持绿色产能，推进绿色信贷.....	10
(二) 提倡节能环保，坚持低碳运营.....	11
(三) 创新驱动发展，助推转型升级.....	11
五、保护消费者权益，提升客户满意度.....	12
(一) 提高消保站位，强化组织领导.....	12
(二) 强化建章立制，突出制度建设.....	13
(三) 强化义务履行，保障消费权益.....	13
(四) 强化教育培训，提升宣传质效.....	14
(五) 推动品牌创建，打响消保品牌.....	15
六、落实员工关爱，保护职工权益.....	15
(一) 构建人才体系，关心员工成长.....	15
(二) 完善培训体系，助力员工成长.....	16
(三) 丰富文娱生活，关爱员工身心.....	17
七、精准扶贫帮困，践行公益事业.....	18
(一) 开展精准扶贫，助推脱贫摘帽.....	18
(二) 投身爱心公益，开展慈善捐赠.....	18
(三) 助推产业帮扶，坚持扶危济困.....	19
八、2020 年展望.....	19

一、公司概况

（一）基本简介

江苏紫金农村商业银行股份有限公司总部设在江苏省南京市，系经《关于筹建江苏紫金农村商业银行股份有限公司的批复》（银监复〔2010〕313号）、《关于江苏紫金农村商业银行股份有限公司开业的批复》（苏银监复〔2011〕119号）等文件批准，由市区联社、江宁联社、六合联社和浦口联社于2011年3月合并改制组建的股份制银行。

成立以来，紫金农商银行借助当地经济社会发展提供的良好环境，始终立足“服务三农、服务中小、服务城乡”市场定位，积极把握经济形势，以战略规划为引领，充分发挥法人银行机制活、反应快的优势，主动创新转型，合规稳健发展，力争晋级争位，努力探索省会城市农商行特色化、差异化、品牌化的高质量发展之路。经全体员工多年努力，紫金农商银行已经发展成为市场定位清晰、经营特色鲜明、运作机制灵活、业绩增长显著的专注于区域性金融领域的现代股份制银行，致力打造成为最理解客户、最佳体验、最值得信赖的优秀上市农商行。

截至2019年末，紫金农商银行共有营业网点133家，遍布南京城乡及扬州、镇江地区，是南京地区网点覆盖面积最广的银行之一。本行深入南京城镇化进程，积极融入“宁镇扬一体化”战略部署，不断增强为城乡统筹发展和“美丽

乡村”建设服务能力，打通城乡居民金融服务“最后一公里”，做小微企业驶上发展快车道的“加油站”，逐步成为地方金融主力军、普惠金融排头兵和农村金融领跑者。

（二）企业文化

做优“家文化”，打造“奋斗者文化”，倡导“快乐工作、幸福生活”，以时代和行业发展趋势为依托，让“同分享·共成长”文化理念在员工中传播，在企业中渗透，在客户中影响，在行业中传颂，在社会中融入。印发图文并茂、通俗易懂的《企业文化手册》，将紫金文化进行提炼，将紫金特有的精神代代相传。讲好紫金奋斗者故事、服务地方故事、行史人物故事“三个故事”，让企业文化成为紫金农商银行凝心聚力的向心力，攻坚克难的战斗力的。

（三）社会责任

紫金农商银行以践行社会责任、为社会服务为根本，自觉承担“普之城乡，惠之于民”的社会责任，是肩负责任有温度的银行。始终坚持“服务三农、服务中小、服务城乡”的市场定位，深耕本土，服务实体经济，争做“支农支小支实”主力军。始终坚持专业驱动发展，打造差异化的城、农、郊三区发展模式，争做服务实体的尖兵，农村金融精兵，普惠金融强兵。在价值追求上，本行肩负“为客户创价值、为员工谋幸福、为股东赢效益、为社会做贡献”使命，全力促进四者共赢。

一是为客户创价值。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。二是为员工谋幸福。营造“快乐工作，幸福生活”的环境，全方位关心关爱员工，为员工搭建施展才能的事业平台，为员工家庭创造幸福美好未来。三是为股东赢效益。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。四是为社会做贡献。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。坚持支农支小，服务地方发展，广泛开展金融知识宣传，维护金融消费者权益，持续提供高效便捷优质的金融服务。

（四）外部荣誉

凭借优异表现，本行跻身中银协陀螺评价体系全国城区农商银行第十名，位列英国《银行家》2019年全球1000强银行榜单第527名，较上年上升48名，连续3年实现进位；入选上证180指数样本股；从省市级文明单位到全国文明单位，“五年三大步”打响全国品牌影响力，用行动诠释着“同分享·共成长”的文化理念。先后荣获“全国银行业理财信息登记工作进步奖”，普惠金融服务、品牌建设两项“天玑奖”，“年度最佳农商银行·金龙奖”，“金蝉奖”2019年度社会责任银行奖等专业奖项。党建群团荣誉创建成果丰硕，一年来，先后创建了江苏银行业普及金融知识宣传活动先进单位、服务消费者满意单位、市级文明单位、市职工书屋示

范点、工人先锋号等省市级荣誉 24 项。

（五）党建引领

紫金农商银行把加强党的政治建设摆在首位，党委主体责任贯穿于经营发展全过程。扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，牢牢掌握意识形态工作领导权。组织开展丰富多彩的纪念新中国成立 70 周年活动。修订“三重一大”决策制度实施办法，维护党委领导核心。出台基层党建年度目标考核办法，列出主体责任和监督责任两项“清单”，党建工作责任不断压实。创新提出“融入式党建”思路，以“五融四强”示范党支部创建为抓手，将党建融入经营、融入驻地、融入岗位、融入考核、融入乡村振兴，实现党建与业务工作同谋划、同部署、同考核。

二、加强公司治理，创造社会价值

（一）优化治理机制，规范治理体系

本行根据《中华人民共和国公司法》《商业银行公司治理指引》《商业银行监事会工作指引》等法律法规和监管要求，始终注重发挥党委的政治核心和领导核心作用，不断健全“党委领导核心、董事会科学决策、监事会依法监督和高管层授权经营”的公司治理体系。

建立股东大会、董事会、监事会以及经营管理层“三会一层”组织架构，并制定相应的议事规则，实现决策权与经营权的分离，建立了分工合理、职责明确、制衡有效、沟通

顺畅的公司治理架构，增强了公司治理科学性和有效性，推动了公司治理效率的持续提升。

2019年，董事会共组织召开各类会议33次，其中，召开股东大会1次、董事会会议6次，专门委员会会议26次，听取、审议、报备议案及报告共284项，形成决议207件，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。监事会召开6次例会，听取、审议、报备议案59项，不断加强监事会对董事会、高级管理层履行职责的监督力度。

（二）推进投资者关系，保障股东权益

本行高度重视投资者关系管理工作，通过接待投资者来访、投资者热线、上证E互动、官网等多渠道与投资者进行沟通交流，解答投资者较为关注的问题，多维度多角度主动向资本市场传递信息。2019年全年开展投资者现场调研9场，接待48家机构单位，具体交流要点以《投资者关系活动记录表》的形式在上证e互动平台公开发布。

本行严格根据证监会等监管机构要求，公开透明披露信息，确保所披露信息真实、准确、完整、及时。2019年，累计披露定期报告4期、临时公告37条，具体包括年度报告、半年度报告、季度报告、股价异常波动公告、业绩快报、关联交易公告、可转债进展相关公告、董监事辞职公告、董监事会决议公告、股东大会决议公告、权益分派实施公告等，

认真高效办理股东股权继承、转让及利润分配等相关手续，切实保护投资者利益。

（三）实施全面管控，筑牢风险防范

2019年，本行在风险控制上，建立了工作流程全覆盖的内控制度和管理体系，提升了风险管理水平。一是健全风险治理架构，持续优化完善董事会、监事会、高级管理层、业务部门、风险管理部门和审计稽核部门在全面风险管理中的职责分工，确保全面风险管理体系运行机制能够层次清晰、衔接顺畅、制衡有效。二是强化风险偏好与限额管理，建立风险限额指标体系，科学选取限额指标与设定阈值，将指标阈值的设置与资本管理、战略规划有效衔接。三是完善风险管理政策和程序，出台《全面风险管理办法》，优化全面风险管理委员会工作规则，从顶层确立风险管理原则、健全风险治理架构、明确风险管理内容等；制定《风险管理员管理办法》，明确风险管理员岗位设置、工作职责、考核评价等。四是建立新产品风险评估体系，制定《新产品新业务风险评估办法》，明确层次清晰的管理架构和投产前、后风险评估流程，规范停办退出的具体情形。五是搭建全面风险管理内部控制和审计体系，通过定期专项审计，评价全面风险管理的充分性和有效性。六是推进管理信息系统和数据质量控制机制。

三、服务实体经济，践行普惠金融

（一）经营业绩稳健，发展势头良好

2019年本行立足上市新起点，坚持稳中求进工作总基调，突出高质量发展要求，围绕工作主线奋发有为，取得了不平凡的成绩。一是经营业绩迈上新台阶。截至2019年末，资产总额达2013.19亿元，较年初增长4.22%。存款总额1311.85亿元，较年初增长14.36%。贷款总额1019.56亿元，较年初增长17.00%。全年实现营业收入46.75亿元，同比增长10.54%，实现净利润14.17亿元，同比增长13.03%。二是战略转型取得新成效。资产方面，贷款占比50.64%，同比提高5.53个百分点。同业资产占比39.66%。负债方面，各项存款占比69.94%，同比提高6.52个百分点。主动负债占比26.26%，同比下降6.31个百分点。贷款方面，涉农和小微贷款占比44.21%，同比提高4.01个百分点，普惠金融领域贷款、两增两控贷款完成目标，满足定向降准和免征增值税的监管要求。三是发展质效实现新提升。金融增加值43.73亿元，同比增长13.97%。成本收入比29.69%，同比下降3.73个百分点。资本充足率14.78%，同比提高1.43个百分点。不良贷款率1.68%，较年初下降0.01个百分点。逾期90天以上贷款与不良贷款占比69.67%，贷款拨备覆盖率236.95%，全年保持零事故、零案件。

(二) 坚持市场定位，聚焦三农发展

本行依照监管文件精神，坚持“服务三农，服务中小，服务城乡”市场定位，研究制定“助推乡村振兴”实施方案，业务方向始终立足本源要求，不断加大支农支小服务力度，出台《紫金农商银行乡村振兴十大服务方案 2018-2020 暨大零售战略转型三区模式之农区发展战略》，截至 2019 年末，本行涉农贷款余额 102.1 亿元，较年初增幅 50%，全面完成涉农贷款“两个不低于”监管目标。大力推广现有的惠农支小产品“金陵惠农贷”，截至 2019 年末，累计发放金陵惠农贷 1459 户、金额 25 亿元，节约融资成本近 6000 万元，有效缓解了新型农业经营主体融资难和融资贵问题。加强惠农支小产品创新，进一步优化省农担业务流程，创新惠农快贷产品，已发放省农担及惠农快贷业务 150 户、金额 1.6 亿元。

一是紧扣新时代“三农”客户金融需求，深入推进“阳光信贷”活动，完成农户“阳光信贷”建档全覆盖，提升农户“阳光信贷”服务质效。二是强化现代化农业支持，助力农业产业结构优化，全市农业产业化龙头企业名单中区级以上龙头企业在本行服务辖区范围内的共 226 家，与本行有贷款业务合作关系的为 176 家、占比 78%。三是围绕乡村建设配套金融服务，打造宜居美丽乡村，制定美丽宜居乡村建设工程相关综合金融服务方案、关注辖区乡村振兴战略中涉及

特色田园乡村、景观示范路、环境整治、垃圾分类回收、农村生活水处理设施、农村公厕建设等项目。

（三）支持民营经济，服务中小微企业

为切实解决民营和中小微企业融资难、融资贵、融资慢等问题，同时着力提高小微及涉农贷款占比，践行普惠金融理念，本行从制度支撑、调整考核、产品创新、网格营销、内部定价、营销辅助、尽职免责、减费让利、渠道建设等方面着手，致力于拓宽民营、涉农及中小微企业融资渠道、降低融资成本、创新融资方式和转贷方式等方面提高普惠金融覆盖面。加快贷款审批效率，3000 万元以下民营企业贷款平均办理时间缩短 2 天。

2019 年，本行小微企业贷款余额 389.64 亿元，较年初增加 68.85 亿元，增幅 21.46%。小微特色产品“房易融”仅推出 1 年多，余额突破 28 亿元大关。大力推广小微转续贷业务、南京市民营企业转贷互助基金业务，2019 年累计转贷 307 笔，金额 18.75 亿元，转贷规模位居全南京银行业中第二位，为小微企业节约转贷成本 2000 万元，有效减轻了小微企业的转贷压力。

（四）深化产品创新，服务地方经济

今年以来，本行通过服务创新、模式创新和产品创新，支持实体经济发展、服务当地民生，助推南京市“创新名城、美丽古都”建设。支持科创型企业发展，2019 年科技文化金

融持续发力，规模达 17 亿元稳居全市第 4。本行高度重视以金融支持传统产业升级，先后推出“房易融”、“高新补贴贷”、“果品速贷”等产品，与浦口区扶贫基金会及各街道分会合作，创新紫金扶贫贴息贷，截止 2019 年末，已发放扶贫贴息贷 35 户、4200 万元，助推当地经济发展。持续加大金融支持社会发展力度，全年投放各类信贷资金 1274 亿元，综合金融服务能力不断提升。深化“融联帮建、紫融金服”网格化建设，让 2000 多名员工都成为推动南京美丽古都建设的执行者、宣传员，共同维护、保障和夯实南京良好的经济基础。创新支付结算工具，推广集微信、支付宝等二维码于一体的“紫金闪付”收单业务，截止 2019 年末，已推广收单业务 66542 户。为响应国家农村集体资产改革、推进农村集体资产监督管理平台建设，本行创新设计现金管理类产品“村村通”，产生了较好的经济和社会效益。“村村通”产品在 2019 年南京市金融创新奖申报项目中荣获金融创新奖励一等奖。

四、发展绿色金融，推动可持续发展

（一）支持绿色产能，推进绿色信贷

为积极响应国家以绿色信贷支持循环经济发展，推动工业结构调整及转型升级的号召，紫金农商银行积极推动绿色金融发展，以绿色金融理念服务实体经济，在新三年发展规划（2019-2021）中，明确“应顺应国家低碳转型和绿色发

展的重要战略目标，大力支持节能环保项目的建设，推动绿色信贷的发展”。在2019年信贷政策指引中明确了绿色金融授信政策，确定了优先支持类、限制类、退出类行业和业务范围，结合对企业环保评级等情况评定，实施差异化授信政策。不断完善绿色金融架构体系，新设绿色金融中心，专门负责全行绿色金融业务的营销管理和推动，截至2019年末，本行累计投放绿色贷款超45亿元，贷款余额约38亿元，比年初增加22亿元。

（二）提倡节能环保，坚持低碳运营

积极倡导绿色运营、节能降耗，大力推进无纸化办公系统，开发平板电脑内部会议系统，实现会议资料无纸化；不断完善线上服务平台功能，减少柜面回单纸张消耗，大力推进网点智能化建设，新增布放214台智能机具，网点覆盖率达100%；持续推进线上渠道建设，指引客户优先使用手机银行、智能化设备办理业务，线上客户已达239.6万，电子银行替代率超90%；分支行安装了视频会议设备，内部培训和会议选择视频会议，减少分支行员工往返总行次数；从空调系统、电力系统、给水系统三方面对总行大楼能耗设备进行优化，2019年总行大楼能源费用较2018年同比下降38.92万元，降幅8.5%。

（三）创新驱动发展，助推转型升级

全面依托金融科技启动“一行一特色、一部一亮点”建

设工作，深度融入本行战略转型，打造拳头产品、提升管理效能、构建营销场景。从完善制度体系、建立责任机制、开展指定创新三方面进一步优化创新机制。2019年，本行征集拟开展的特色业务、亮点工作共计57个，创新立项项目50个，结项项目10个，较2018年增长10%。已落地项目新增EVA1.19亿元，较2018年增长323%，协助南京市政府举办“2019南京创新周”活动。研究开发并大力推广“绿化贷”、“绿能贷”、“绿色节能贷”等系列产品，专项用于支持绿色节能环保产业，助推转型升级，推动产业可持续发展。截至2019年末，“绿能贷”累计发放296户、金额1730万元。

五、保护消费者权益，提升客户满意度

（一）提高消保站位，强化组织领导

一是提高消费者权益保护工作的思想认识。2019年，紫金农商银行坚持“以人民为中心”理念，切实加强消费者权益保护工作，对消保工作的认识逐步“从业务陪衬转变为发展必须、从后台为主转变为前台为主、从事后处置转变为事前防范、从一事一议转变为全面协同”，推动消保工作迈上新台阶。二是设立消费者权益保护领导工作机制。董事会下设消费者权益保护委员会，每季度召开一次消费者权益保护工作会议，先后对2018年社会责任报告、2019年消保工作计划及金融消费者权益保护委员会调研报告进行审议。高管层每半年向董事会及专门委员会报告一次消费者权益保护

工作开展情况。

（二）强化建章立制，突出制度建设

一是完善管理运行机制。成立消费者权益保护部。进一步完善部门职能，牵头开展银保监侵害消费者权益乱象整治、人行消保自评等工作，统筹完善本行职责分工及运行机制。二是制订消保基本工作制度。制定《紫金农商银行金融消费者权益保护工作制度》，对董事会、高级管理层、消保委员会、消保部及其他部门职责分工进行了明确，对宣传教育与信息披露、金融产品与服务管理、金融信息保护、投诉与争议处理、应急管理、监督与考核等内容进行了详细规定，成为本行消保工作重要指引。三是实行消保工作季报制度。按季度发布消费者权益保护工作报告，反映本行消保工作情况，对典型案例进行剖析，对重点内容进行提示，加大工作引导。

（三）强化义务履行，保障消费权益

一是落实适当性和安全原则。本行积极履行金融机构在保护消费者权益方面的责任和义务。坚持全流程管控，提前将金融消费者权益保护理念和要求融入到金融产品和服务中，并在金融产品和服务的开发设计书中体现金融消费者权益保护的内容。二是畅通客户投诉渠道。在每个营业网点公示投诉电话号码，摆置投诉建议登记簿，根据客户提出的建议和意见，不断优化服务举措。2019年，全年受理客户投诉事项

合计 255 笔，因服务态度和服务质量引发的投诉事件较去年下降 7%，客户满意度持续攀升。三是持续提升文优服务。2019 年本行坚持“神秘人”暗访机制，每月利用明访、暗访、监控调阅多样形式检查，由第三方公司对各网点进行文明优质服务暗访并出台文明服务检查情况通报，提升服务质效，客户体验感持续优化。同时，为 40 余名新员工实习、30 名内勤主管后备上岗前开展消保文优专题培训，为分支行近 120 余名内勤主管和重点失分柜员，进行专项网点文明服务规范和客户投诉处理培训。

（四）强化教育培训，提升宣传质效

一是创新宣传媒介。与南京地区最大的周报《社区新报》合作，利用其社区覆盖面广、读者以中老年群体为主的特点，通过报纸宣传与社区活动相结合的形式，开设“紫金社区”专版，举办“金融知识大讲堂”，大力推进金融消费宣传进社区、进小区，在全市 800 余家社区、300 多家药店和本行 120 多家网点发放，推进金融消费宣传、文化品牌进社区工作。二是创新宣传载体。印制《金融消费重点问答十二讲》，“3.15”期间得到人行营管部和省银保监局的高度认可。2019 年先后组织开展“金融知识万里行”“金融知识宣传月”等活动近 490 余场次，参与员工 4100 人次，覆盖受众近 12 万人次，发放宣传折页 5 万余份，微信推送阅读 7 万余次。

（五）推动品牌创建，打响消保品牌

2019年，本行注重消保品牌建设，荣获江苏银行业普及金融知识宣传活动先进单位优秀奖，荣获南京市消协颁发的2019年度服务消费者满意单位、南京市老年金融消费教育基地。辖内营业网点也获得殊荣，江东支行被南京市金融消费者权益保护协会列为全市首批6个金融消费纠纷调解工作站之一。六合支行对接六合区政法委，在20个网点挂牌成立“防范金融诈骗网格服务站”，六合支行全体员工进入“网格化金融卫士”队伍，被江苏省政法委作为经验典型在简报宣传。

六、落实员工关爱，保护职工权益

（一）构建人才体系，关心员工成长

一是健全岗位体系。在原有岗位及说明书基础上，将本行岗位体系整理、归并为四大类即：管理类、专业技术类、营销类、操作类，并修订完善相关岗位管理办法。组织开展三定工作，明确岗位设置的基本理念和基本原则，并提出岗位设置的具体方案。梳理部门岗位职责，提出中心设立、岗位设立的优化建议，开展岗位说明书的撰写培训，形成定稿版本的岗位说明书汇编，明确各岗位准入条件。出台定编管理办法，进一步做好岗位标准化建设。二是拓宽员工晋升通道。进一步优化专业型、管理型两种晋级、晋升通道。完善各岗位序列等级评定办法，增加大堂经理岗位、理财经理岗位，拓宽员工晋级、交流通道。组织内勤主管储备、营销人

员储备、中层后备干部的选拔和培养工作，充实各级人才蓄水池。此外，组织开展部分中层干部岗位竞聘工作，进一步拓宽了晋升通道。三是做好员工职业规划。修订员工职业发展规划管理办法，分批组织年轻员工职业规划，为35周岁以下青年员工配备职业规划导师，开展职业规划导师指导讲座，建立青年员工职业发展规划管理台账，动态追踪管理，辅导员工做好职业规划。

（二）完善培训体系，助力员工成长

在培训工作上，线上线下齐抓并进，全面完成全年培训计划，完善了内训师管理办法，初步建成了积极向上的内训文化。

一是在培训组织方面，按季制定各岗位线上学习地图，序时组织员工及时参与学习，并建立在线学习督办群跟踪督办。在线下培训计划方面，根据岗位和业务发展的需要，推进各类培训共计67期，先后组织了中层干部后备培训、内勤主管后备培训班、校园招聘新员工培训班、新任和储备客户经理实战培训班、电话营销实战班、微课制作培训班等。全年线上、线下人均培训课时达96.92。二是在培训文化建设方面，致力于形成良好的培训氛围。培训文化是企业培训工作的引擎，本行历来重视打造分享的培训文化，通过分享，让业务技能得以传承，新产品、新业务能够得到快速推广。深入推进导师制，适时推动师徒结对，按季举办拜师仪式，

按年评选“十佳导师”，在行内推崇导师制文化，通过举办教师节庆典活动，在行内建立尊师重教的文化氛围。完善本行内训师管理办法，分层分级选拔内训师，新聘任内训师 8 人。鼓励全员参与“微课”制作，在行内选拔“十佳金讲师”。

（三）丰富文娱生活，关爱员工身心

2019 年围绕庆祝新中国成立 70 周年主题，本行举办 5 年来最大规模职工文艺汇演，参加南京市总工会、南京市国资委等组织的文艺演出 5 场，参与员工 420 人次，参加中央电视台“我与我的祖国”节目录制，员工风采在中央五套直播展示。错开业务高峰期，因时制宜开展活动，缓解员工身心压力，丰富业余生活，如期举办年度职工乒乓球、羽毛球竞技比赛。连续提高员工体检标准，增加体检项目，体检后邀请医疗专家上门答疑。提高员工补充医疗保险标准，重大疾病赔付从 5 万元提高到 10 万元，员工住院享受补贴，意外伤害等险种最高赔付 100 万元。为全行在职员工发放防霾口罩，切实保障员工身心健康。专项划拨困难救助资金 27.9 万元，对 55 名困难员工和 6 名重大疾病员工进行救助。落实“五必访五必贺”，第一时间看望患病住院员工，累计慰问员工 76 人次，列支慰问经费近 8 万元，将紫金大家庭的温暖及时送到员工身边。

七、精准扶贫帮困，践行公益事业

（一）开展精准扶贫，助推脱贫摘帽

本行积极响应市委市政府“精准扶贫”号召，“十三五”期间以每年 400 万元、累计 2000 万元的标准进行对外捐赠，先后参与贫困村农机合作社、排涝水渠等扶贫建设项目，受益人群近 10 万人。2019 年先后向溧水东屏街道和平村、淮安金湖县塔集镇东方红村、六合区龙池街道四柳社区、高淳区阳江镇临湖村捐赠扶贫专项基金 380 万元，其中临湖村作为南京最后一个薄弱村，2019 年底成功脱贫摘帽，本行善举被市委领导高度肯定，新华日报、南京日报等主流媒体竞相报道。

（二）投身爱心公益，开展慈善捐赠

本行自成立“紫微星”志愿者服务队以来，每年举办大型主题志愿活动不少于 5 场，平均每次志愿活动参与不少于 100 人次，2019 年在环保、助残、敬老、科普、关爱未成年人、关爱留守儿童等领域，累计举办志愿者服务 90 余场次，参与员工近 4000 人次，覆盖群众近十万人次。2017 年正式启动“紫金爱心书包”计划，投入 154 万元资金专项购买儿童安全书包 1 万套，2019 年全年向偏远中小学困难学童捐赠爱心书包 3200 个，将 2000 多册爱心图书和物资送往甘肃平凉 4 所希望小学。针对 2019 年底、2020 年初突发的新冠肺炎疫情，向南京市红十字会捐款 300 万元，用于南京市支援

湖北医疗队物资保障，并且面向全行员工发起捐款倡议，短短两天募集 479066 元，全部捐赠武汉市慈善总会，专项用于武汉市新冠肺炎疫情防控。

（三）助推产业帮扶，坚持扶危济困

贯彻落实南京市委市政府“精准扶贫、精准脱贫”基本方略，本行先后派出 8 名业务骨干赴区县、先进同业、挂钩帮扶村挂职，加强对辖内低收入农户、经济薄弱村、欠发达村的走访，通过发放扶贫贷款、结对扶贫等举措，帮助贫困户脱贫致富。充分发挥“金陵惠农贷”惠农让利优势，加大扶贫金融杠杆，创新“金融+1”扶贫模式，精准到每个扶贫对象，实现发放一笔贷款帮扶一户脱贫致富。2019 年累计投放符合精准扶贫统计制度贷款 7.72 亿元。借助农村地区网点多、关系熟、人员亲的特点，主动承担地方财政各类非盈利性代发业务，现已开展涉农补贴、残疾人补助、农机具补贴等业务近 40 项，每月代发超 20 万人次，非盈利性工作占全行工作量 30%以上。

八、2020年展望

2020 年，是国家全面建成小康社会和“十三五”规划决胜年，是本行新战略规划实施承上启下年，是本行转型提速发展年，本行将坚决贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会以及中央经济工作会议精神，坚持现代商业银行方向，坚持高质量发展理念，坚持稳中求进、转型提速的工作

总基调，坚守市场定位、深化创新转型、夯实管理根基、提升发展质效，努力走在上市农商行发展前列。本行将坚持以“四个不变”为工作指引：即推动高质量发展的理念不变，走在上市农商行发展前列的目标不变，依法合规经营的底线不变，提高员工幸福指数的使命不变。紧扣“守定位、强转型，稳增长、调结构，夯基础、控风险，筑文化、树品牌”工作主线，突出“转型提速年”总要求，持续抓实“三大攻坚战”行动，着力推进“六大工程”建设，夯实发展基础，提升经营质效，全力开创转型发展新格局。

2020年，突如其来的疫情给全国人民增添了很多不便，隔离了人们之间的距离，但疫情隔离不了爱。本行一手抓疫情防控，一手抓金融服务。展望未来，本行面临的机遇与挑战并存，不忘初心，牢记使命，真抓实干，攻坚克难。本行积极投身社会公益事业，切实扛起社会责任，持续为客户创造价值、为员工谋福利、为社会做贡献，努力把本行打造为最理解客户、最佳体验、最值得信赖的优秀上市农商行。