

ZJB  紫金农商银行

股票简称: 紫金银行 股票代码: 601860

2021 年度

江苏紫金农村商业银行股份有限公司

环境、社会及治理 (ESG) 报告

Jiangsu Zijin Rural Commercial Bank CO.,LTD.ESG
(Environmental,Social and Governance)Report 2021

ZJB  紫金农商银行

股票简称: 紫金银行 股票代码: 601860

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

编制说明

COMPILATION
DESCRIPTION

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 年始正式启动 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：2021 年 1 月 1 日至 2021 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《上市公司环境信息披露指引》、《公司履行社会责任的报告》、《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布的通知》编制指引等相关要求进行编写。

报告参照了全球永续标准理事会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准（GRI Standards）》“核心”披露方案，报告亦对香港联合交易所（以下简称“联交所”）主板上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》进行了对照。

（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 2021 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）。

目录 CONTENTS

紫金银行 ESG 工作声明	06	2021 年 ESG 工作 ——经济篇	19
2021 年度 ESG 工作亮点	08	2021 年 ESG 工作 ——环境篇	21
紫金银行 ESG 工作目标与价值追求	10	2021 年 ESG 工作 ——社会篇	23
紫金银行的 ESG 运作体系	13	2021 年 ESG 工作 ——公司治理篇	28
		2022 年 ESG 工作展望	31

ZJB  **紫金农商银行**
同分享 共成长

紫金银行 ESG 工作声明

2021 年，新冠疫情反复，国际形势多变，国内经济面临压力。面对复杂多变的外部环境，公司始终坚持“服务三农，服务中小，服务城乡”的市场定位，深入贯彻落实公司十四五发展战略规划，“12345”全新战略脉络更为清晰。公司继续围绕做实信贷主业、放大金融辐射、践行社会责任三大重点，借助金融科技开展业务流程、产品创新、风险管控和基础管理四项升级，全力以赴积聚发展动能，努力成为南京地区乡村振兴主办银行、小微企业金融优质服务银行。

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。

服务国家战略，践行使命担当

作为全国首家 A 股上市省会城市农商行，公司积极践行金融专业能力履行社会责任，为客户创造价值，服务实体经济发展。公司全面推进数字银行建设，不断加深金融科技与业务的有机融合，为客户提供高品质的专业金融服务；立足江北新区分行，全力助推国家级新区和南京自贸区高质量建设，快速布局医疗健康、信息技术和智能制造等领域，培育新发展热点；发挥一体化平台和多元化服务资源优势，为涉农和小微主体拓宽融资渠道，降低融资成本，提高融资效能。

强化风险管控，保障稳健发展

经营和管理风险是商业银行的生存基础，良好的全面风险管理体系是公司高质量发展的命脉所系。公司持续完善治理架构，重视 ESG 理念的贯彻执行，应对

变化与抵御风险的能力不断提升。借助科技赋能风险管理，公司正逐步打造更有效率、更有水平的新一代风险管理框架，保障业务的健康发展。信用风险管控方面，公司正着手完善信贷质量监测和跟踪体系，有序推进逾期 60 天以上贷款应入尽入；细化对金融市场板块资产和表外资产的管理，形成涵盖信贷资产、金融资产和表外资产的统一资产监测机制；加大不良资产率、拨备覆盖率和资本充足率“三率”关注度，合理安排拨备，夯实发展根基。

发展普惠金融，倡导生态和谐

公司坚持支农支小方向不动摇，聚焦信贷主责主业，把大零售尤其是普惠金融作为推动高质量发展的着力点，精准服务地方实体经济，推动与地方经济发展同频共振。公司持续加大普惠金融工作投入，启动客户倍增计划，零售条线客户数年增量超 78 万户（包括网络贷款客户数）；惠农快贷、金陵惠农贷、省农担贷款等涉农产品市场占有率保持领先，农村市场基本盘不断巩固；涉农及小微贷款增速高于全行贷款平均增速，达成普惠金融领域贷款、两增两控贷款目标。

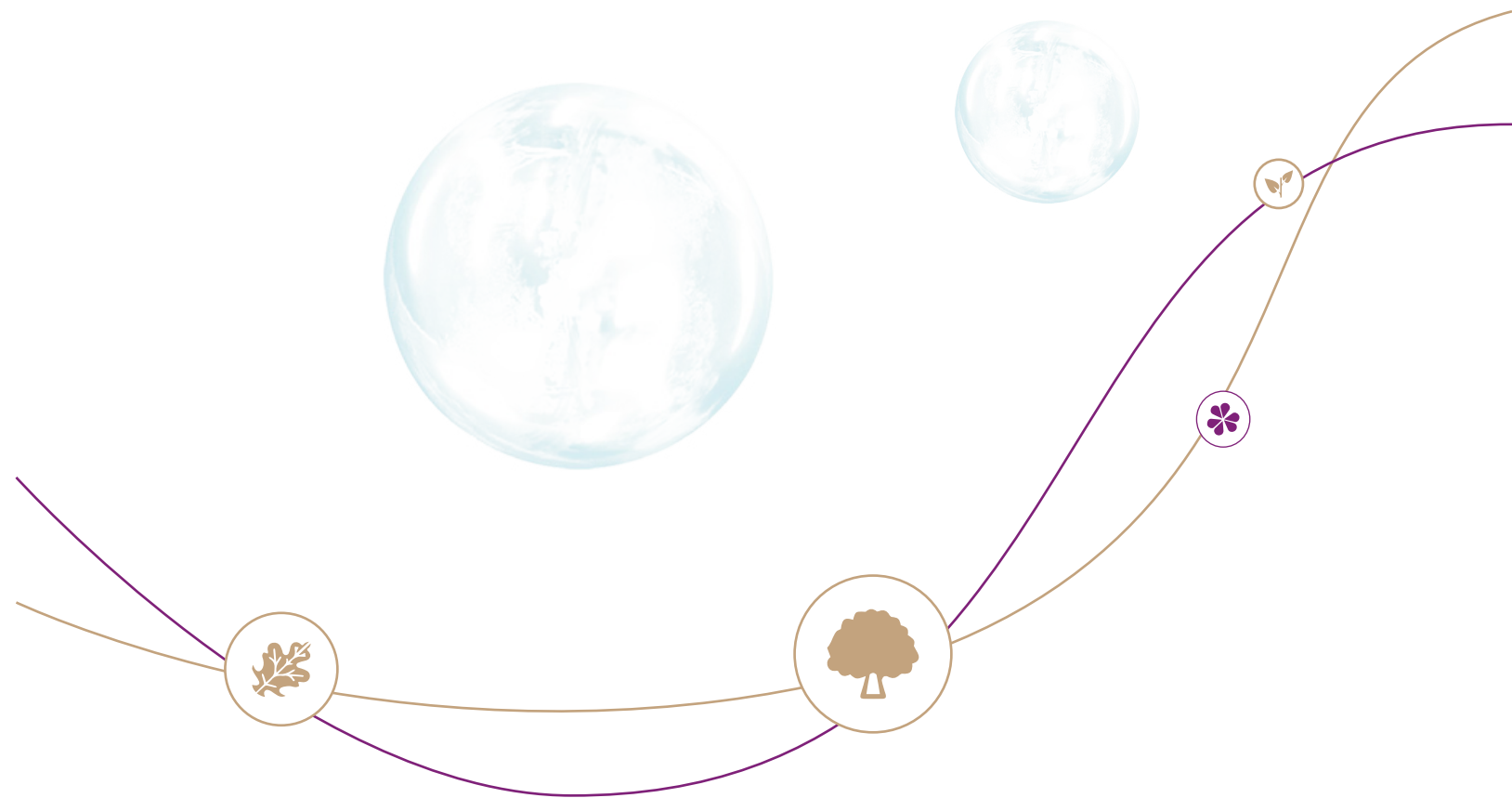
秉持以人为本，缔造美好生活

公司致力于打造多元化且富有活力的组织，为员工搭建持续成长和施展才华、实现抱负的舞台。公司建立了覆盖前中后台、贯穿员工职业生涯的人才培养体系，努力锻造敢担当、爱奋斗的人才队伍。同时，公司制定强化疫情防控“1+10+4+N”措施，全力支持常态化防疫，组织“紫微星”志愿者服务团队到疫情检测点支援核酸检测，捐赠口罩、消毒液等各类防疫物资价值超 100 万元；走访慰问街道社区、园区企业等单

位 210 家，荣获中国红十字会“奉献奖章”、江苏人道奖；持续加大防疫专项贷等特色金融产品推广力度，努力帮助小微经济实体渡过难关。

2021 年伊始，为更好回应利益相关方诉求与关切，积极承担作为商业银行的社会责任，公司建立完善了内部 ESG 组织架构和相关制度体系，由董事会直接管理和指导，推动 ESG 纵深落地。

公司坚信，指引我们成功的，必然是与客户共成长的初心，是与社会同分享的本源，是践行社会责任、追求可持续发展的坚持。在 ESG 要求的带领下，公司将持续推动经济价值与社会价值、环境价值互促互进，将 ESG 理念融入经营发展方方面面，久久为功，行稳致远。



2021 年度 ESG 工作亮点

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

2021 年总资产：2067 亿元

2021 年净利润：15 亿元

指标 / 时间 (单位: 亿元, 年)	2019	2020	2021
总资产	2013	2177	2067
净利润	14	14	15

不良贷款率

指标 / 时间 (单位: %)	2019	2020	2021
不良贷款率	1.68	1.68	1.45

客户满意度 (全行文优服务平均得分)

指标 / 时间 (满分 100)	2019	2020	2021
客户满意度	97.5	98.4	97.5

零售客户数

指标 / 时间 (单位: 万户)	2020	2021
城乡居民贷款客户数	4.77	14.10
微 e 贷客户数	0.09	0.9

环境绩效 E

指标 / 时间	单位	2021
节能环保项目贷款余额	亿元	17.34
节能环保项目贷款余额同比增长率	%	13.04
支持的节能环保项目数量	个	120
办公耗水总量	吨	21,578
办公耗电总量	度	4,185,400
办公用纸总量	吨	2
视频会议召开次数占总会议次数的比例	%	35
视频设备覆盖率	%	100
绿色信贷当年新增额	亿元	23.86
绿色信贷余额	亿元	95

社会绩效 S

指标 / 时间	2020	2021
精准扶贫投资资金 (万元)	477.16	761.6
劳动合同制员工总数	2265	2379
劳动合同制女性员工数	977	1059
全行员工年度人均培训时长 (小时)	96.66	97
员工培训总支出 (万元)	431.66	445

治理绩效 G

指标 / 时间	2020	2021
董事会独立董事人数 (人)	5	4
根据利益相关方关切和国家战略设定关键议题数 (个)	10	12
网点数	135	135
反腐倡廉培训覆盖率	100%	100%

紫金银行 ESG 工作目标与价值追求

公司 ESG 工作目标



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。

1. “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。

2. “同分享 共成长”，是我们的员工价值观

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。

3. “同分享 共成长”，是我们的社会价值观

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。

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	16 和平、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	
	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
社会责任	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
	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
	累计向溧水东屏街道和平村、金湖塔集镇东方红村、陕西商洛市、陕西铜川印台区等捐赠帮扶资金 130 万元。为困难学童捐赠“紫金爱心书包”1700 余个，捐赠 18 万元用于资助贫困学子就学。	推进精准扶贫	1 无贫穷 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	

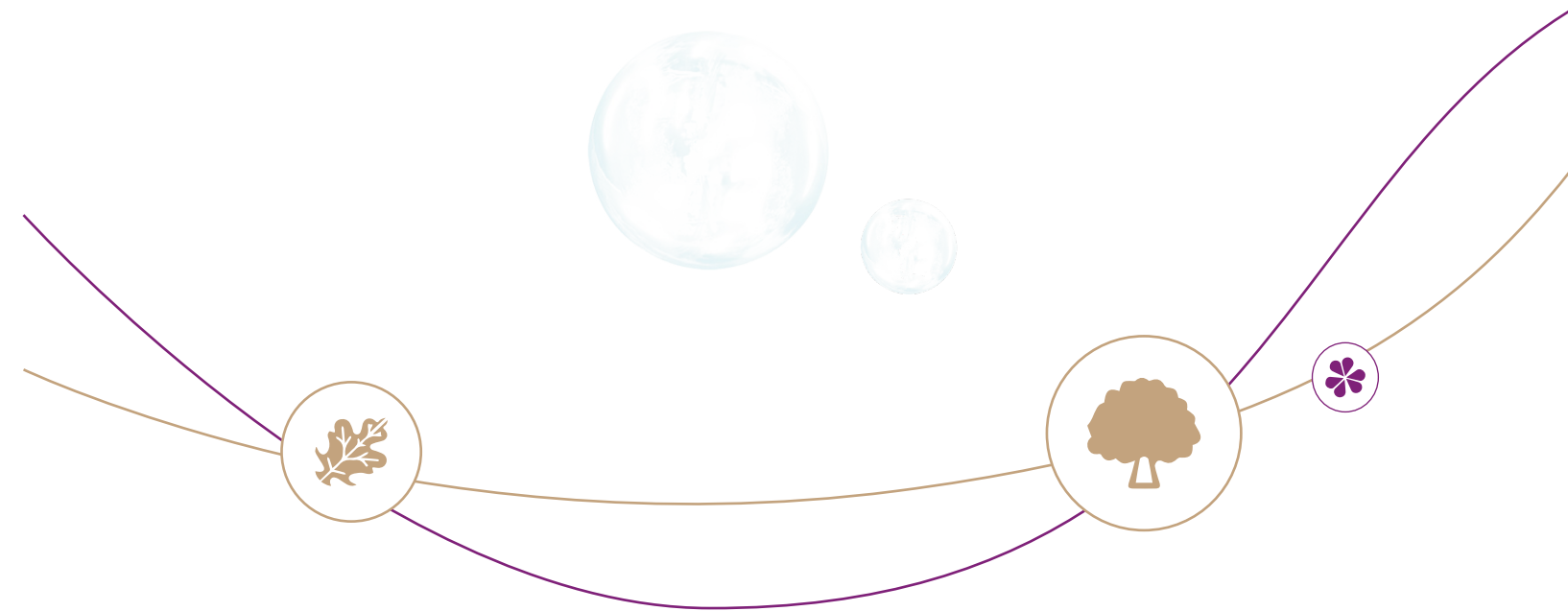
紫金银行的 ESG 运作体系

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、社会和谐共处的美好关系。

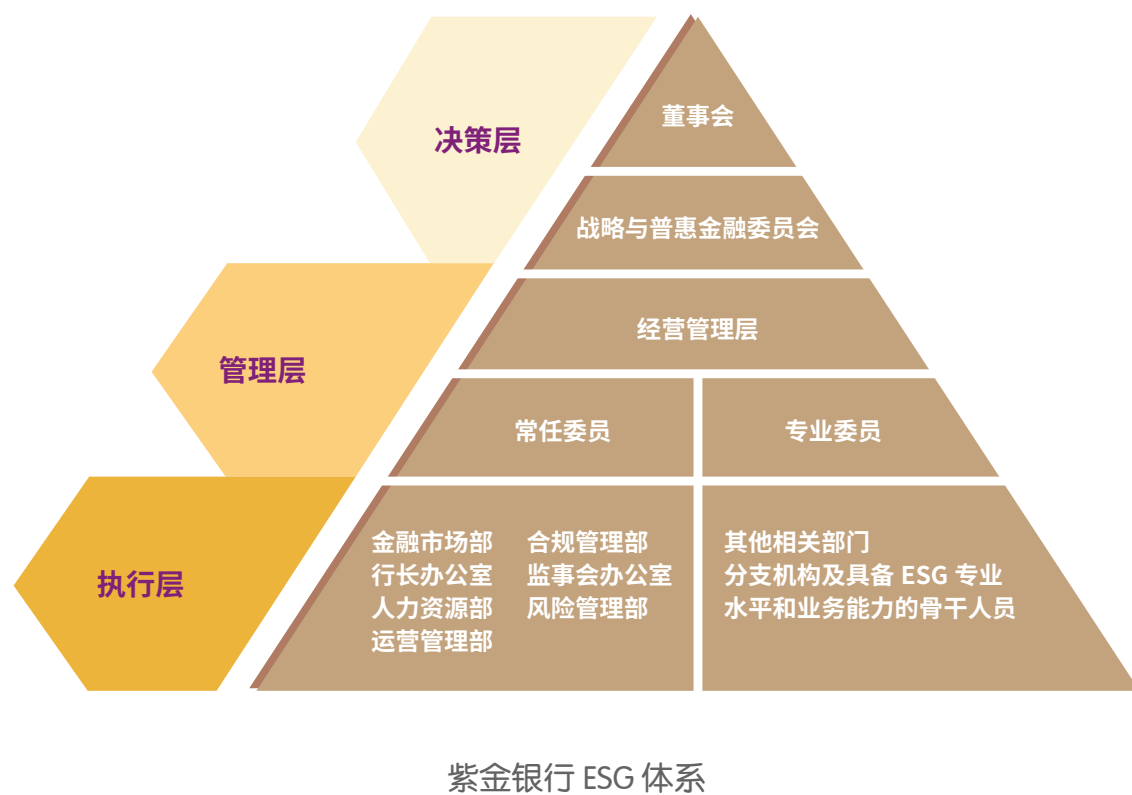
紫金银行 ESG 发展战略

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。



> 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。

> 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。

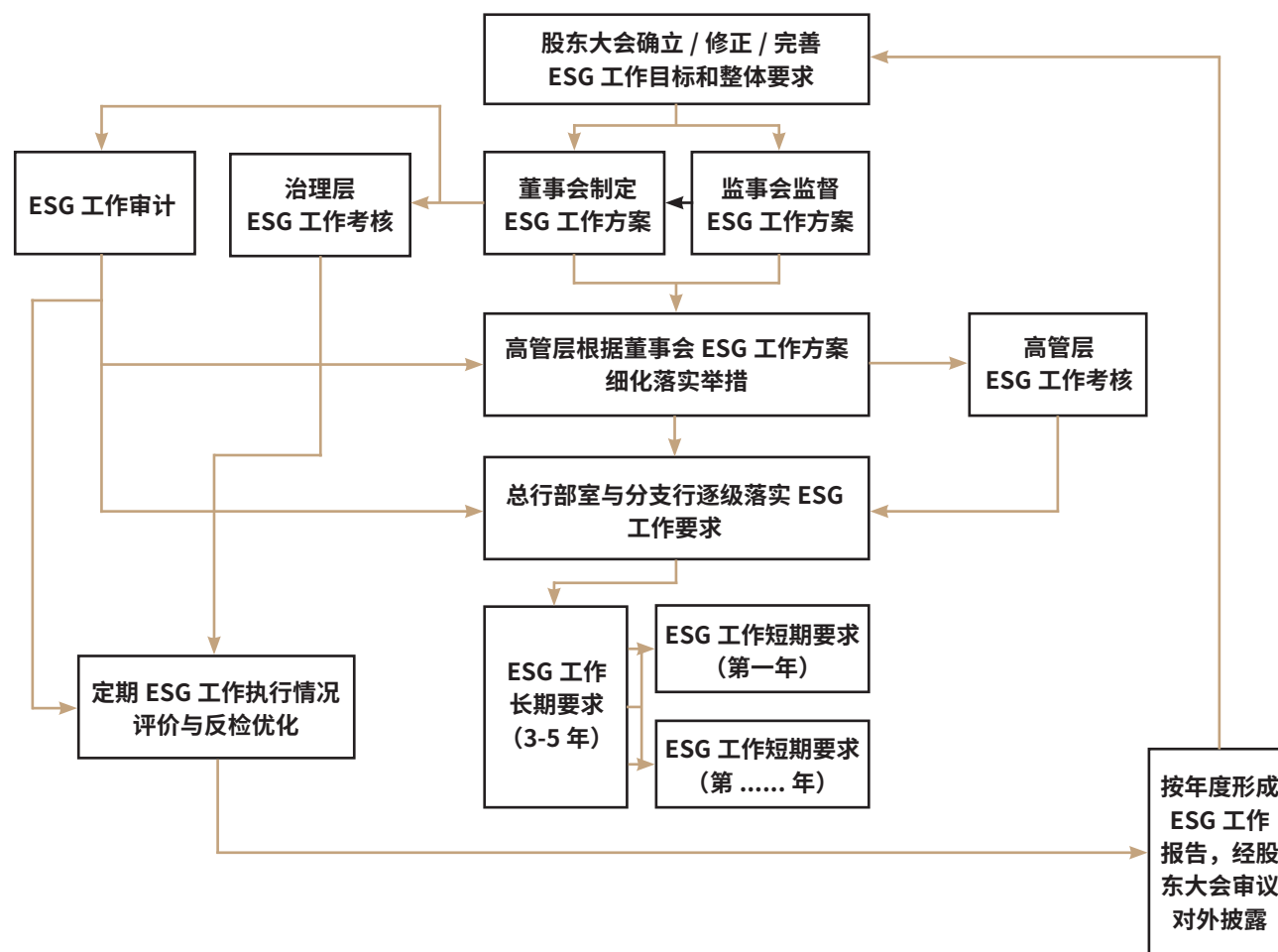
> 执行层:

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

2021 年伊始，新冠肺炎疫情继续冲击社会经济，公司秉承高度的责任心，全面部署安排疫情应对。并以更加战略的高度，将环境可能引发的公司应对的风险体系，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日后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	慢性风险
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）。	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。

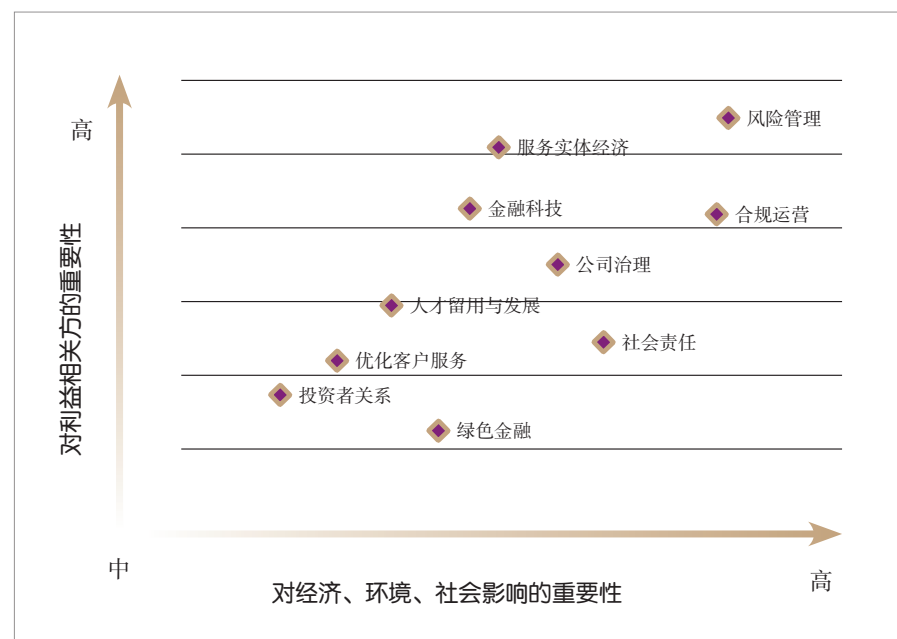
2、过渡风险

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。

政策及法律风险	科技风险	市场风险
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。	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。	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。
声誉风险	战略风险	
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。	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。	

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。



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、招投标活动

第四章 2021 年 ESG 工作——经济篇

一、大力发展普惠金融，践行使命担当

公司全力做好金融服务“六稳”“六保”工作，严格落实两项直达实体经济政策，携手受疫情影响小微企业共渡难关，全年累计办理延期还本付息 294.78 亿元，惠及企业 5712 户，普惠小微信用贷款较年初增长 38.04 亿元，新增占比达到 45.8%。

公司有效服务乡村振兴计划，推出“无感授信、有信用”的金陵惠农小额贷，全面贯彻“拎包下乡”工作理念，为“三农”送产品、送服务，不断扩大农村市场金融服务覆盖面，共计完成 463 村组（社区）整村授信，覆盖 37.7 万户农民，授信金额 381.98 亿元。

结合“百行进万企”持续加大小微企业“首贷户”拓展力度，全年走访各类企业超 6 万户，累计投放小微企业首贷 4609 户、金额 29 亿元。至年末，各类经营性贷款 1102.95 亿元，较年初增长 118.05 亿元。

公司严格落实“两增两控”要求，坚持把支农支小作为第一要务，单列信贷计划，用好用足央行支小再贷款资金和省市两级风险补偿基金，专款专用、足额投放，优先支持普惠金融领域，单户 1000 万元（含）以下小微企业贷款增速 50.15%，高于各项贷款平均增速 34.2 个百分点，全年累计向小微企业让利 2.2 亿元。

二、大力调整公司业务，优化信贷结构

公司深入服务南京市产业链高质量发展，聚焦区域专精特新中小企业、特色产业集群内企业、市区两级重点项目和龙头企业，建立目标客户清单，优化信贷投向、用好信贷增量，服务实体经济成效显著，全年累计投放各类企业贷款 1596 亿元，其中信用贷款 181 亿元，中长期贷款 189 亿元。

公司持续开展部委办局合作，新增省发改委机关后勤服务中心、南京市总工会等合作单位，营销存款 4.6 亿元。以省、市财政部门为突破点，大力营销非税业务，省、市两级非税业务累计进账 7.84 亿元，实现省级财政非税收入“零突破”。大力拓展基础客群，

开展“固本强基”对公结算账户专项竞赛活动，根据市场行情及时调整开户及网银收费政策，全年新增对公结算账户 6645 户。

公司持续优化信贷结构，始终把大额贷款作为稀缺资源，以完成涉农及小微贷款投放进度为前提，以制定综合服务方案为基础，严格把控大额贷款投放，至年末，大额贷款占比 28.33%（银监口径），较年初下降 4.67 个百分点，达到监管要求。持续拓宽渠道建设，自主研发学校综合管理平台，配合秦淮区、玄武区卫健委搭建电子票据系统，实现学校及医疗卫生行业客户的营销突破。

三、大力优化流程机制，提升运作能效

公司坚持“机器能做的不要人工做、集中能做的不要分散做、线上能做的不要线下做”工作理念，建立督查督办工作机制，切实提升行务运行效率。完成反洗钱系统审核和可疑上报集中上收，平均每个工作日减少网点 30 分钟工作量。搭建“驾驶舱”“紫金数屋”

等线上数据平台，实现分（支）行自助查询经营数据。将“啄木鸟”与“三减”“三清”行动相结合，常态化、系统化推动制度完善、流程精简、环境改善、效率提升，共征集解决各类基层需求 800 余条，落地落实“马上就办”工作作风。

四、大力强化绩效考核，完善激励约束

为更好的坚守服务“三农”和小微企业市场定位，公司持续完善年度考核机制建设，优化考核激励方式。在经营考核指标设置上，结合大零售发展规划，加大对支农支小指标的考核分值设置，引导分支行经营管理方向。在内部转移价格设置上，为提高资金配置效率，在结合小微贷款金额差异的基础上，实施差异化定价，给予小微贷款 FTP 价差优势，引导营销人员业务拓展发展。积极组织专项活动竞赛，明确约束及激励机制，完善考核支撑及奖惩力度。不良贷款尽职免责方面，一是明确小微企业尽职免责认定标准和免

责条件，对于在贷款出现风险后有充分证据表明工作人员按照有关法律法规、规章和规范性文件以及银行内部管理制度勤勉尽职地履行了职责的，可免除其全部或部分责任；二是进行不良贷款全流程问责，包括业务流程涉及的所有人员，并遵循尽职免责、失职问责原则，其中普惠型小微企业贷款的经济处罚标准较其他贷款有所降低；三是设立内部问责申诉通道，如被问责人对处罚结果有异议的，可按照相关制度规定的程序申请复议。

第五章 2021 年 ESG 工作——环境篇

一、以产品创新为要点拓宽绿色客群

本行目前开展的绿色金融业务主要是绿色贷款，暂未涉及绿色债等其他融资业务。绿色贷款指本行发放给企（事）业法人、自然人或国家规定可以作为借款人的其他组织用于支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用，投向环保、节能、清洁能源、绿色交通、绿色建筑等领域的固定资产贷款、项目贷款或流动资金贷款。

本行近年来加快绿色信贷产品创新，已逐步形成以专门服务于园林绿化行业的产业链融资方案“绿化贷”、

专项用于支持节能产业企业客户的“绿色节能贷”、支持地方企业开展污染防治、生态保护修复、环保基础设施建设的“环保贷”以及服务于双碳目标的“碳排放权”质押贷等产品为核心的多层次多种类绿色贷款产品体系。2021 年，本行投向基础设施绿色升级产业的绿色贷款 44.93 亿元，投向生态环境产业的绿色贷款 25.6 亿元，投向节能环保产业的绿色贷款 17.34 亿元，投向清洁能源产业的绿色贷款 2.01 亿元，投向清洁生产产业的绿色贷款 4.58 亿元，投向绿色服务产业的绿色贷款 0.55 亿元。

二、以低碳运营为要点打造绿色模式

大力推行绿色运营管理理念，打造紫金特色的“绿色金融”模式。上线智能一体机回单打印、存折存取现、存折补登功能机具，加快推进厅堂服务智能化，实现

柜面业务分流，践行节能环保理念。培养员工厉行节约的环保意识，提倡无纸化办公，大力推行视频会议、电话会议。

三、以模式优化为要点增强绿色动能

公司聚焦高效作业，加快流程改造。继续推动办贷“135”，持续优化房易融、增额保、个人住房按揭等产品及平行调查流程，办贷效率明显提升，进一步发挥地方法人银行“短、频、快”优势。完善“三区”差异化发展模式，布局三区网格顶层设计，打通社区

型支行个人信贷业务办理通道，打开二级支行行长自营业务权限，进一步强化网点营销职能。按月升级绩效考核系统，营销计价“明码标价”、按月兑现到人逐步实现。

四、以江豚保护为要点勾勒绿色责任

公司在正式加入南京江豚保护协会后，以更大力度、更高层次推动江豚保护工作。一是设立江豚主题银行，成立江豚保护主题教育基地，争取让每一位前来主题银行办理业务的客户都成为保护江豚的参与者。二是

发行江豚主题银行卡，提供卡面定制化服务，增加客户主动参与江豚保护责任感。三是建立江豚保护志愿服务队伍，定期组织活动宣传江豚保护知识，参与江豚保护行动，以实实在在的业绩为江豚保护做出贡献。



第六章 2021 年 ESG 工作——社会篇

一、抗击疫情快行动

公司在做好自身防疫工作的同时，积极采取行动支持疫情防控。一是组建抗疫志愿服务队，前往周边社区核酸检测点参与秩序维护、答疑解惑等志愿服务，减轻社区和医务人员工作负担。二是加大抗疫物资捐赠力度，走访慰问街道社区、园区企业等单位 210 家，

累计捐赠口罩、手套等各类物资约 101 万元，荣获中国红十字会“奉献奖章”、江苏人道奖。三是制定强化疫情防控“1+10+4+N”措施，加快防疫金融产品的宣传推广，让防疫复工贷等特色产品成为支持实体经济生存发展的金融活水。



二、热心公益优行动

公司主动响应中央“十三五”时期扶贫开发工作号召，助推全面小康社会建设，积极践行社会责任，以实际行动支持精准扶贫。结对帮扶南京市重点乡村，派出中层干部任溧水区东屏镇长乐村第一书记。向江宁特殊教育学校、浦口乌江学校等学校困难学童捐赠“紫金爱心书包”500余个，捐赠11万元用于资助贫困学子就学。在环保、助残、敬老及关爱未成年人、关

爱留守儿童等领域，累计举办志愿者服务280余场次，参与员工近4000人次，覆盖群众12.4万人次。2021年公司组建抗疫志愿服务队，走访慰问街道社区、园区企业等单位210余家，累计捐赠口罩、手套、饮用水等各类物资101万元。2021年，公司共为南京市重点乡村捐赠健康礼盒10000个，专项支持乡村健康防疫，为乡村居民送去紫金的问候和温暖。



三、强化消保真行动

公司持续健全金融消费者权益保护机制建设。公司构建了消费者权益保护“三级架构、三级管理”体系、建立金融消费权益保护职能部门工作组织架构、运行机制以及相关职能部门协调配合机制、事前审查机制、事中管控、事后监督等各项机制。同时，公司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，写入《2021年度高级管理人员绩效评价办法》，从顶层架构出发推动消费者权益保护行动由上至下贯彻执行。此外，公司高度重视消保制度建设，制定了《2021年消费者权益保护考核实施细则》，出台了《客户个人金融信息保护管理办法》，发布了《金融突发事件应急预案》，有序开展消费者权益保障工作。

公司持续创新金融消费者权益保护服务思路。公司启动实施服务标准化3.0“一套标准”，强化礼仪、业务双培训，优化网点硬件、机具、人员“三项配置”，兑现首问负责、一次告知、限时办结、热情周到“四个承诺”，实行厅堂服务内勤主管负责制、弹性窗口机制、巡查暗访机制、连带处罚机制、分级约谈机制。公司委托第三方公司按月对全行所有网点文明服务情况进行检查，以“暗访+明访”、调阅监控等方式对各分支行、各网点文优服务进行督查，按月下发督查通报，按季度对全行消保工作开展情况督查通报，并通过对典型案例分析，对重点工作提示，有效降低全行投诉率。

公司持续提升金融消费者权益保护服务质量。公司积极落实金融助老服务要求，辖区内网点保留现金服务

窗口；在营业网点装修改造中，地面铺设防滑地砖，柜面提供老花镜、放大镜等敬老便民服务，营业厅增设爱心服务窗口，设立爱心专座，摆放拐杖、医药箱、报纸等助老便民设备；针对行动不便、无法前往营业网点的老年客户和特殊群体，提供预约上门服务。公司更新制作了客户投诉方式及处理流程图，线上渠道全面公示，官方网站首页下端增加“投诉与建议”、微信公众号“微官网-联系我们”、手机银行“我的-关于我们”，公示客户投诉方式及处理流程图，线下渠道醒目公示，在全行所有营业网点大厅醒目位置公布本行受理投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项，营业网点内消费投诉，各分（支）行行长为客户投诉处理第一责任人，投诉接待人实行首问负责制，把矛盾化解在小、在早、在基层。

公司持续开展金融消费者权益保护公益宣传。公司发挥网点厅堂宣传阵地作用，打好日常宣传“组合拳”，将金融宣教融入业务办理全过程，利用广告机、多媒体电视、户外大屏播放标语口号，在厅堂和自助设备区域布放宣教材料，向前来办理业务的市民发放宣传折页，现场咨询答疑。公司深入开展“3·15消费者权益保护日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”和“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。聚焦特殊群体，走进街道社区商圈等，开展多样化金融宣传，普及金融知识。全年累计开展宣传活动340次，发放宣传资料3.7万余份，受众客户量达11.8万人次。

四、关爱员工强行动

公司全力助力员工成长。公司强化内部竞争选拔、外部市场引进双轮驱动机制，先后开展了 3 次中层干部公开竞聘试点，完成了紫金成立以来第一次全行性中层干部公开竞聘；同时重点加强校园招聘、社会招聘力度，五年来共招聘引进 659 人，干部队伍

的学历层次、年龄结构得到进一步优化，能力素质进一步提升。完善干部鼓励激励、容错纠错、能上能下三项机制，五年来累计 47 人降职或退出干部队伍。聚焦年轻干部锻炼成才，通过实施多岗位和基层历练等五项系统工程，培养选拔优秀年轻干部，截至 2021 年末全行 35 岁以下年轻干部达到 107 人，占比 34.51%。

公司高度注重员工福利。公司践行“为员工谋幸福”价值使命，切实为员工“办好实事”，稳步提升员工收入水平。逐年提升员工就餐标准，升级员工健康医疗保障，提供“一站式”行服清洗服务，米油水福利直接配送到家，将员工体检优惠套餐惠及家属，常态化开展走访慰问困难党员、退休员工、困难职工，幸福指数逐年提高。

公司时刻关爱员工健康。公司成立足球、篮球、乒乓球、亲子等 20 个职工俱乐部，连续 11 年举办全行职工乒乓球、羽毛球比赛，庆祝新中国成立 70 周年和建党 100 周年系列活动、健康环湖行、留宁过大年等特色活动，不仅备受员工喜爱，也极大提升了紫金品牌影响力。



第七章 2021 年 ESG 工作——公司治理篇

一、公司治理启新篇

公司制度规章不断完善。根据相关法律法规和本行章程的规定，根据本行新时期高质量发展转型需要，及时修订了《章程》《董事会对行长授权书》《董事会对其各专门委员会授权书》，进一步明晰了各治理主体的权责权限，构建了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。

公司三会一层运作规范。根据章程及相关议事规则的规定，结合实际工作需要，按时召开年度股东大会和董事会及各专门委员会会议。2021 年，共组织召开各类会议 28 次，其中，召开股东大会（含临时股东大会）3 次、董事会会议 7 次，专门委员会会议 18 次，听取、审议、报备议案及报告共 254 项，形成决议 86 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。

公司董事换届有序进行。根据相关法律法规和本行《章程》的要求，稳步推进董事会换届工作。董事具备法律、企业管理、金融、会计等方面的专业知识及工作经验，有利于促进本行董事会成员专业分布的进一步优化。

公司董事履职持续强化。根据年初制定的董事培训调研方案，加大董事培训调研力度，邀请中介机构及业内专家对本行董事进行了专业履职能力专题培训、新“证券法”主题培训、“股票交易类违规行为专项整治”专题培训、反洗钱专题培训等培训学习；部分董事参加省联社举办的董监事培训班的课程学习。同时，组织董事多次参加行内及行外的调研活动，形成专门委员会调研报告 5 篇，行内调研报告 1 篇，并提交董事会听取。

二、风险管理筑根基

公司强化全面风险体系不止步。围绕全面风险管理提升工程，制定年度风险偏好陈述书，持续完善金融创新业务风险评估体系，开展内部资本充足评估和业务连续性应急演练，组织各类别风险按时按频率开展压力测试。开展涉险房地产融资、信贷业务及金融市场业务、中介、教育培训机构、担保公司等多项重点领域风险排查。拟定信贷档案集中管理方案，规范信贷档案管理。上线首检、定检自动化模型，实现对信贷资金流向、信贷资金使用、不动产状态、账户状态等多维度的自动化监测，提升贷后管理质效。

公司狠抓信用风险管控不松劲。推行大额授信主责任制，强化信用风险前端把控。加强负面清单客户风险监控，推进不良资产真实入账，将逾期 60 天以上贷款全部纳入不良贷款，真实反映风险底数。开展不良清降“铁骑行动”，综合运用清收、追偿、重组、转让、核销、诉讼等手段，切实消化历史包袱，年末五级不良贷款余额和不良率实现“双降”。

公司狠抓基础管理质效不打折。在案防管理上，操作风险损失数据收集实现自动化运作，“四合一”系统对员工家访、征信分析、风险预警和教育培训等规定事项覆盖率达 100%。在信贷管理上，办贷“135”要求持续推进，1000 万以内贷款 1 日审批完成率近 90%；首贷户开发工作有序进行，首贷户笔数和金额双增，其中自然人贷款中首贷户笔数和金额占新增自然人贷款的比例均突破 90%。在财务管理上，产品定价系统正式上线，贷款优惠利率审批权限精准下放，财务精细化管理有效提升。在科技管理上，六合财政电子对账系统、浦口农村农业金服平台等自主研发平台成功上线，紫金数屋、OA 驾驶舱全新推出，金融科技支撑力有所增强。在队伍管理上，“三定”成果和“六能”机制有效促进人员配置优化，组织成立以来首次全行性干部公开竞聘，带动“德能勤绩廉”用人导向持续彰显。



三、践行责任显担当

公司严格落实反洗钱责任。持续强化客户身份识别。公司对于初次客户个人信息进行全渠道控制；存量个人客户通过全面升级综合业务系统、手机银行和直销银行上线客户信息完善功能等手段，持续识别和重新识别客户身份并做出信息更新提示。公司持续强化产品风险防范。公司针对监管评估中涉及的高风险产品，相关业务部门和反洗钱工作领导小组办公室联合行

动，采取多种手段严防产品洗钱风险。公司持续加大监督培训力度。公司采取线上与线下相结合的方式，巩固培训效果。通过非现场检查、专项检查、专项审计等手段落实相关岗位职责，强化自主管理能力。除反洗钱中心的专职洗钱风险管理人员之外，建设覆盖总行各部室、各分支行的兼职人才队伍，专兼职人员均具备必要的履职能力和职责操守。

四、廉洁自律显风范

公司大力加强廉洁自律建设。一是压实廉政责任。每年制定下发党风廉政建设实施方案，定期修订员工行为守则，编撰廉洁从业手册，印发廉洁从业倡议书，签订廉洁从业承诺书，让党员干部时时处处心存敬畏，实现纪委廉政谈话常态化。二是开展警示教育。班子成员带头每年至少一次为全行干部讲授党课，引导党员干部把廉洁自律落在实处。每年至少开展 2 次全行性警示教育，邀请专家讲授警示教育课，组织党员参

观红色教育基地，提升党员干部廉洁从业意识。在重要时间节点发送廉洁短信，2021 年累计发送提示短信 9000 余条，转发违反八项规定精神案例 50 余条。三是筑牢自律防线。持续深入整治形式主义、官僚主义，集中精力解决基层群众关心关注的问题。按季开展领导干部“正风肃纪评议”活动，有效推动落实“总行为基层服务、中后台为前台服务”理念。



第八章 2022 年 ESG 工作展望

2022 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和个体工商户“短频快”融资需求；主动做好金融服务“六稳六保”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、微信银行客户使用体验，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。

