九江银行
BANK OF JIUJIANG

（于中华人民共和国注册成立的股份有限公司）
股份代号：6190

2022
环境、社会及管治报告

九江银行股份有限公司 Bank of Jiujiang Co., Ltd.

目 录

第1章

报告编制说明……2

第2章

董事会致辞……4

第3章

关于我们……6

公司简介……7

关键绩效表……8

企业管治……9

社会责任管理……15

第4章

弘扬绿色金融　成就净土蓝天……18

深化体制改革　完善绿色金融体系……20

坚持服务实体　推进绿色金融服务新模式……23

坚持理念宣导　营造绿色金融发展氛围……25

传播绿色理念　推动生态文明建设……26

第5章

推进普惠金融　建设和美乡村……29

聚焦小微企业　锚定农业强国……30

研发三农产品　提速乡村振兴……32

聚焦区域特色　助力增产增收……35

把控融资风险　提升服务质量……37

第6章

发掘数字技术　驱动金融变革……39

智慧为民　支持数字转型……40

产品创新　助力产业金融……42

第7章

专注客户服务　塑造九银品牌……46

聆听客户心声　提升服务质量……47

内把关外宣传　保障客户权益……49

第8章

践诺善心善举　传递九银温度……56

眷注小微企业　伸出九银援手……57

投身社会公益　九银与爱同行……58

第9章

爱护发展根本　激发员工潜能……60

人力为先　发扬团结九银……61

幸福生活　彰显九银活力……66

关怀备至　营造温暖九银……67

独立有限鉴证报告……68

附录一：负责任银行原则(PRB)进展报告……71

附录二：负责任银行原则索引表……75

ESG指针索引……80

读者回馈……82

第1章

报告编制说明

九江银行股份有限公司（简称“九江银行”、“九银”、“本行”、“我们”）特此发布《环境、社会及管治报告》（“本报告”或“ESG报告”），重点说明本行在开展金融业务的基础上，推动经济、社会和环境的可持续发展的相关理念、实践和成果。此报告是我们自2018年起发布的第五份《环境、社会及管治报告》。

报告时间

2022年1月1日至2022年12月31日（简称“报告期”）

报告周期

年度报告

报告范围

本报告以九江银行股份有限公司为主体部分，除特别注明外，涵盖总行、分行、支行及村镇银行。

编制依据

本报告依据香港联合交易所有限公司（简称“香港联合交易所”）发布的《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（简称“主板上市规则”）附录二十七《环境、社会及管治报告指引》的披露要求及建议进行编制，并参考：

1. 全球报告倡议组织发布的可持续发展报告标准（GRI Standards）
2. 原中国银行业监督管理委员会（简称“原银监会”）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
3. 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》
4. 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

报告数据收集

本报告中涉及的财务数据部分来自于2022年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该报表经毕马威会计师事务所独立审计。其他数据主要来自于本行内部系统、各行分支机构及村镇银行统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。除特别说明外，报告中所涉金额均以人民币作为计量货币。

报告保证方式

本行董事会（简称“董事会”）保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性承担责任。

本报告提请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行独立有限鉴证，并出具鉴证报告。

报告发布方式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：

本行官方网站（网址：http://www.jjccb.com/）及香港联合交易所（网址：www.hkex.com.hk）。

报告以中、英文两种文字发布，对两种文本的理解发生歧义时，请以中文文本为准。

编制单位

九江银行董事会办公室

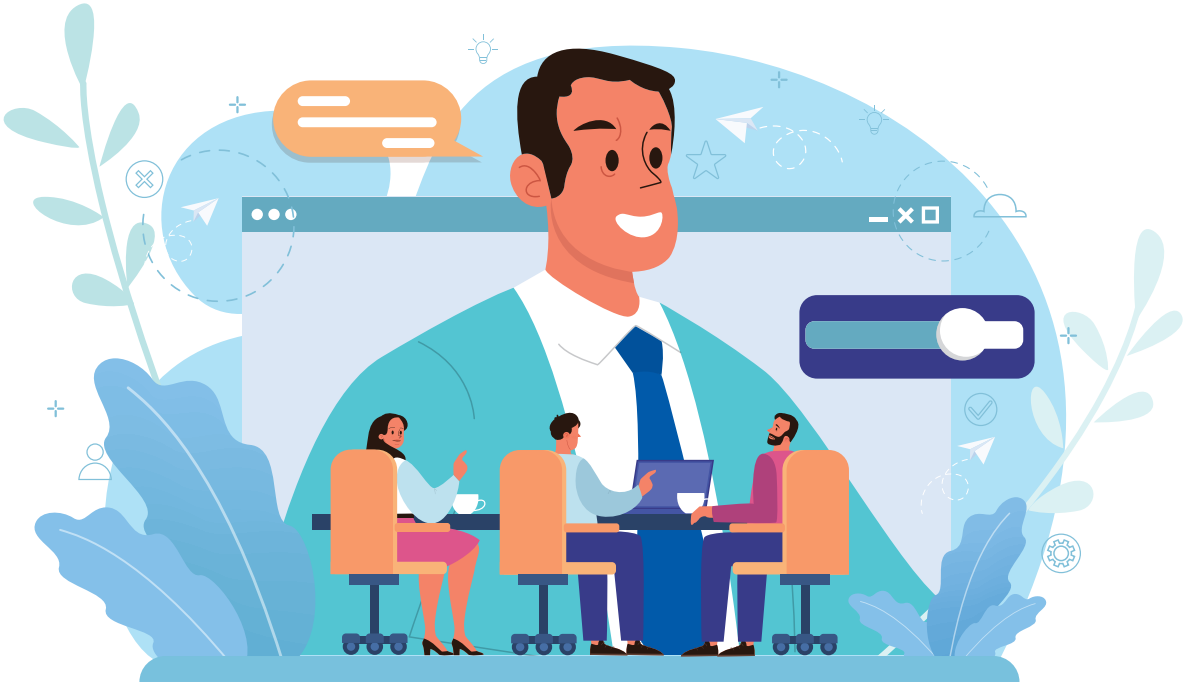
联系方式

九江银行董事会办公室
地址：中国江西省九江市濂溪区长虹大道619号九江银行大厦
邮编：332000
电话：+86(792)7783000-1101
传真：+86(792)8325019
邮箱：lushan2@jjccb.com

第2章

董事会致辞

2022年，是党和国家发展史上重要的一年。在全党全国各族人民迈上全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键时刻，党的二十大胜利召开。2022年，也是九江银行转型发展关键的一年。九江银行坚守“服务小微企业、服务城乡居民、服务地方经济”的市场定位，坚持“为广大老百姓服务，为小微企业服务，为民营企业服务，为民生经济服务，为社会发展服务”的经营理念，聚焦普惠金融、绿色金融、制造业贷款等重点领域，充分发挥金融“活水”作用，赋能地方实体经济高质量发展。



强化党建引领，凸显政治担当。过去一年，九江银行坚持学习宣传贯彻党的二十大精神，认真贯彻两个“一以贯之”要求，把加强党的领导贯穿改革发展和经营管理的全过程，将党建融入公司治理各环节，切实发挥党组织“把方向、管大局、促落实”的领导作用。

践行绿色战略，做强绿色品牌。过去一年，九江银行持续践行绿色金融发展理念，绿色转型发展工作不断深化。本行助力全球净零转型，成为全国首家加入碳核算金融联盟（PCAF）的城商行；创新绿色金融产品，推出专项转型金融产品“碳效贷”，并落地首批试点业务；做深转型金融工作，围绕“双碳”目标率先与IFC开展转型金融合作，成为全球首家与IFC合作转型金融的商业银行；凭借在绿色金融工作的优异表现，本行先后获得“绿色金融发展贡献奖”、“江西省绿色金融改革工作突出集体”等荣誉。

深耕普惠小微，践行金融为民。过去一年，九江银行聚焦主责主业，坚守“金融为民”的初心使命，扎实做好“两保一稳”工作，加大中小微企业纾困帮扶力度，精准滴灌实体经济。本行充分发掘区域产业优势，精准施策，以产业和产业链为切入点，对全省区域产业进行细分，大力推进“一县一品”项目；积极开拓乡村金融服务市场潜力，深入乡村，持续开展乡村致富带头人客群推广，不断完善乡村特色金融产品及服务；大力推进数字化建设，持续优化产品结构、简化进件流程、加快移动展业系统建设，不断提高普惠小微金融服务的便利性。

强化科技赋能，提升用户体验。过去一年，九江银行践行“数智九银”发展理念，以金融科技赋能业务发展，持续为客户提供优质的服务体验。本行持续推进业务办理的线上化与智能化、建设智慧客服中心、深化适老化服务，致力于提供更优质的客户体验。同时，本行重视消费者权益保护，通过完善消费者权益保护体系、开展反洗钱与防骗防诈宣传活动、加强消保投诉全流程管控，切实将金融消费者权益保护工作落到实处。

热心公益事业，关心员工成长。过去一年，九江银行坚持“源于社会，回报社会”的感恩理念，主动践行金融机构责任使命，积极投身各类社会公益活动。与此同时，本行关心关爱员工成长，持续优化员工培训学习体系、不断完善薪酬和福利体系、组织开展多样化的业余活动，以实际行动践行“尊重、关爱、共享”的家园文化。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的一年，也是践行九江银行三年规划的关键之年。本行将继续坚持以高质量发展为核心主题，围绕“创新、绿色、协调、开放、共享”五大发展理念，践行金融企业社会责任，为服务地方经济发展、提升人民生活质量、推动社会主义现代化不断奉献“九银力量”！

第3章

关于我们

7 公司简介

8 关键绩效表

9 企业管治

15 社会责任管理

◎公司简介

九江银行是经中国人民银行武汉分行批准，在九江市8家城市银行信用合作社基础上于2000年11月注册成立的区域性商业银行，2008年10月正式更名为九江银行股份有限公司。2018年7月10日，本行在香港联合交易所主板挂牌上市（股份代码6190），成为江西省第一家、中部地区第一家、全国第二家在主板挂牌上市的地级城市商业银行。

二十二载栉风沐雨，二十二载春华秋实。二十二年间，九江银行砥砺进取、勇立潮头，截至2022年末，拥有网点281家，资产规模突破4700亿元，在2022年英国《银行家》全球银行排名中位列第265位。

护航实体，服务地方。作为九江本土上市银行，九江银行坚决扛起政治责任，主动靠前发力，积极响应各级政府及监管部门号召，不断优化金融产品和服务，不折不扣落实稳企纾困各项政策，全力支持制造业、工业、小微企业、专精特新企业等高质量发展。与此同时，九江银行坚持深耕本土，持续加大在九江地区信贷投入，为地方经济发展贡献九银力量。

数字赋能，砥砺创新。九江银行将“数字九银”作为战略发展重点，坚持“存款立行、从严治行、勤俭办行、数字兴行、人才强行”经营方向，多措并举推动数字化转型向纵深发展。通过强化金融科技赋能，九江银行持续推动业务流程线上化、标准化、智能化，不断加强大数据风控能力建设，进一步提升金融服务的可得性、便利性和安全性。此外，九江银行以产业金融数字化为突破口，构建供应链金融服务平台、多渠道涉农金融场景等，畅通供应链上下游企业融资渠道，服务实体经济能力显著提高。

◎关键绩效表

指标类型	具体指标	单位	2022年
经济绩效	营业收入	亿元	108.70
	净利润	亿元	16.80
	资产总额	亿元	4,797.04
	存款总额	亿元	3,773.40
	贷款总额	亿元	2,715.35
	基本每股收益	元	0.53
	平均总资产回报率*	%	0.36
	不良贷款率	%	1.82
	拨备覆盖率	%	173.01
	资本充足率	%	12.62
社会绩效	公益捐赠总额	万元	634.94
	员工总数	人	4,967
	女性员工总数	人	2,796
	精准扶贫贷款余额	亿元	4.96
环保绩效	绿色信贷余额**	亿元	258.89
	总行及分行办公用电量	万千瓦时	1,012.22
	总行及分行办公用水量	吨	76,283.65
	总行及分行天然气使用量	立方米	62,692.33
	总行及分行办公用纸量	万张	306.78
	总行及分行办公用油量***	升	110,232.44

* 平均总资产回报率=指报告期内净利润占期初及期末的资产总额平均余额的百分比。

** 绿色信贷余额按中国人民银行绿色贷款专项统计口径。

*** 总行及分行办公用油量包括汽油及柴油用量。

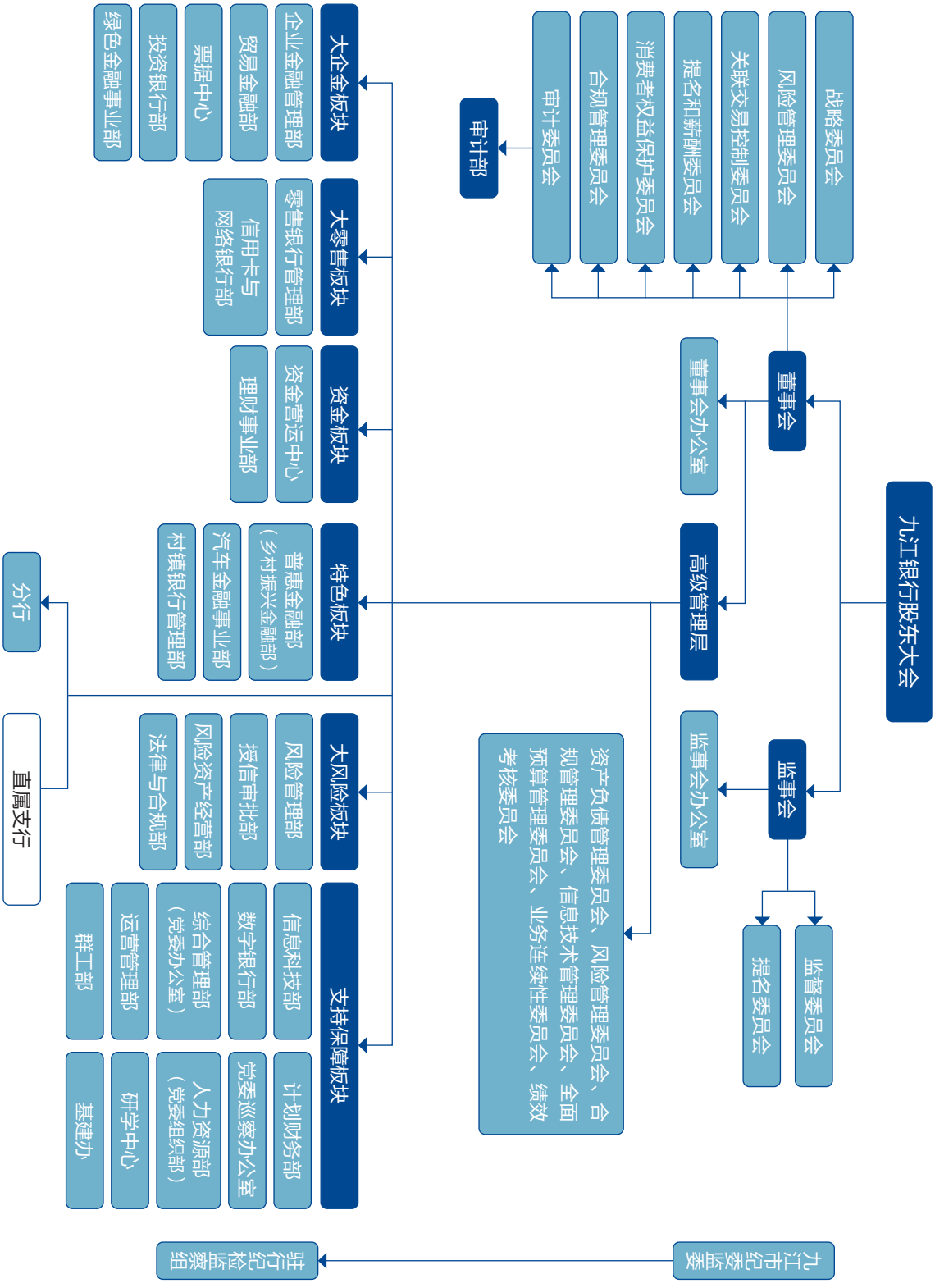
◎企业管治

保持良好的企业管治是本行的责任，也是提高本行核心竞争力的关键。本行严格遵循《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国公司法》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》《银行保险机构公司治理准则》、附录十四《企业管治守则》等境内外法律法规的要求，在规范业务提升服务质量的同时，持续提升公司治理水平，在保证股东大会最高权力机构地位的前提下，通过董事会、监事会及其下设专门委员会对日常运营事务的监督落实，打造健康规范、沟通及时的管理和治理环境。

股东大会是本行的最高权力机构，本行的决策机构、监督机构、执行机构分别由董事会、监事会及高级管理层担任。报告期内，本行组织了1次股东大会，审议通过14项议案。截至报告期末，本行董事会由9名董事组成，包括执行董事2名（含副董事长1名），非执行董事3名，独立非执行董事4名，董事背景分布于金融、会计、审计、经济、管理及法律等领域，部分董事拥有多重专业背景。

本行高度重视信息披露工作。本行根据《商业银行信息披露办法》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等法规要求，制定了《九江银行股份有限公司信息披露办法》，在监管单位的有效监管和科学引领下，积极维护投资者关系，为投资者及时、准确、平等地获取信息提供了保障。本行自2018年7月10日上市以来，及时充分披露本行的业绩报告及公司治理等相关信息，以供各投资者进行参考。此外，本行日常通过电话、邮件、来访接待、公司网站投资者关系专栏等各种渠道，与各投资者保持密切高效的沟通。

组织架构


九江银行股东大会
董事会
战略委员会
风险管理委员会
关联交易控制委员会
提名和薪酬委员会
消费者权益保护委员会
合规管理委员会
审计委员会
审计部
董事会办公室
高级管理层
资产负债管理委员会、风险管理委员会、合规管理委员会、信息技术管理委员会、全面预算管理委员会、业务连续性委员会、绩效考核委员会
监事会
监事会办公室
提名委员会
监督委员会
大企金板块
企业金融管理部
贸易金融部
票据中心
投资银行部
绿色金融事业部
大零售板块
零售银行管理部
信用卡与网络银行部
资金板块
资金营运中心
理财事业部
特色板块
普惠金融部（乡村振兴金融部）
汽车金融事业部
村镇银行管理部
大风险板块
风险管理部
授信审批部
风险资产经营部
法律与合规部
支持保障板块
信息科技部
数字银行部
综合管理部（党委办公室）
运营管理部
群工部
计划财务部
党委巡察办公室
人力资源部（党委组织部）
研学中心
基建办
分行
直属支行
九江市纪委监委
驻行纪检监察组

内控管理

本行一直致力于建立科学、完整、合理的内部控制体系，以保证经营管理的依法合规和风险管理的有效性，进而保障发展战略和经营目标的顺利实现。董事会负责建立系统且完善的内部控制体系，保证本行在法律和监管框架内的合规审慎经营。高级管理层负责根据董事会的决策实施内部控制体系，制定系统的制度、流程和方法，采取相应的风险控制措施，建立和优化内部组织架构，确保内部控制的各项职能得以有效开展。监事会负责对董事会和高级管理层内部控制体系的建立和实施情况开展监督和评价。同时本行注重培养员工合规意识，对员工进行系统性培训，将客观机制体系和员工的主观能动性相互融合，致力于将本行建设为内控管理规范的金融企业。

本行的内控体系基本覆盖所有管理及业务流程。**内控环境方面，**建立了“内控先行合规优先”的企业文化，优化组织架构，建立了以三会一层、内控管理职能部门、审计部和大企金、大零售、资金、特色、大风险和支持保障等六大板块组成的分工合理、职责明确、报告关系清晰的内控治理和组织架构。**风险评估方面，**建立了较为完善的全面风险管理体系，不断健全事前、事中和事后的全流程管控机制，能够有效识别、监测、计量、评估及控制各项风险，将风险控制在可承受的范围内。**控制措施方面，**开展产品、制度和流程“三评估”工作，巩固“内控合规管理建设年”成果，强化合规要点输出，强化内外规符合性评估和合规要点流程内嵌评估，综合运用各种控制措施，对各种业务和事项实施有效控制，内部控制范围基本涵盖了所有管理和业务流程。**信息与交流方面，**各项信息建设较为完备，内外部数据指标体系较为健全，三道防线联防联控机制较为健全，信息交流与沟通较为畅通有效。**内部监督方面，**注重检查与评价，通过党委巡查、内控合规检查和日常排查等对全行各重点机构、重要业务和重大事项进行检查，开展内控评价和审计部门监督评价，“四位一体”监督更加突出，并有效监督纠正发现的问题，基本形成了对风险进行事前防范、事中控制、事后监督纠正的内控机制。在报告期内，本行合规部门操作得当，行内各部门的内部控制合理有效，并在实践过程中根据回馈情况不断修正内控措施，使其能够适应时代及行业的发展。

员工行为管理 >>

本行持续健全全行的员工行为管理架构，设立合规管理委员会，负责对全行从业人员行为管理工作进行具体指导、监督和评价；所有分行设立合规部、配备专职合规经理；并向条线部门外派合规专员，涵盖企业金融、零售金融、授信审批、运营管理、计划财务等五大条线；将员工行为要求嵌入到重点条线的经营管理全过程，前置防控风险。在规章制度层面，本行制定了《九江银行员工行为管理应急预案》《九江银行银行员工“造假不诚信”行为管理办法》《九江银行员工行为守则》。

为有效监测员工账户的异常行为，防控员工参与金融犯罪的风险，本行建立了账户异常监测系统，即时监测全行员工及其关系人账户异常交易情况，并根据《九江银行员工异常交易非现场审计监测管理操作规程》组织专人对交易异常的账户进行核实排查。上述举措有效提升了对员工异常行为的敏感度，加强了监测工作的准确性。

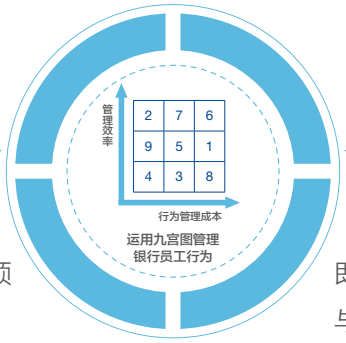
此外，为形成管理与发展、压力与效率、速度与质量各方面的良性闭环，本行主要通过以下四方面将九宫图运用到员工行为管理当中。

运用九一定律

即90%的结果由10%的关键少数部分决定，因此将90%的管理精力花费在10%的部分，最终效率达到100%可控及平衡状态。

运用二八法则

即主要抓好20%的重要部分人员的管理，再以20%的少数带动80%的多数员工，以提高管理效率。在员工行为管理中，主要抓住重要岗位、重要人员、管理人员等进行针对性管理。



运用三七定律

即在技术、管理、投资、营销等领域中，将事物一分为二，按30%、70%的比例加以分配，根据矛盾的主次关系，将人力与资源等进行逻辑推演和安置。

运用纳什平衡原理

即所有参与者中，如果任意一位参与者在其他所有参与者的策略确定的情况下，其选择的策略是最优的，那么这个组合就被定义为纳什平衡。即如下方九宫图中所示，横向纵向斜向的总量与效率均衡，即任何一方均处于平衡状态。

以上四个原则的运用，使本行100%的员工在各自网格中得到全方位、针对性强的管控，使各层级、各岗位的员工违规风险降到最低，各条线、流程、关键点风险可控，全机构处于无明显缺陷、无偏于一隅、无重大风险的平衡状态，以此形成管理与发展、压力与效率、速度与质量各方面的良性闭环，达到九宫图所蕴含的圆满、周到、平衡的状态，为本行的安全、稳健、持续发展贡献管理力量。

合规管理制度体系 >>

本行全力构建合规管理长效机制，持续推进合规文化教育，并根据《九江银行合规手册》，基本实现了对外部重要监管规则、法律法规及本行规章制度的分类查询。合规手册的制定在全行形成了“有章可循、有章必循、执章必严、违章必究”的合规文化氛围，从而推动本行的持续稳健发展。

本行始终秉承“制度先行”“制度治行”的经营理念，做实制度管理，强化制度约束。2022年新增《九江银行法律风险管理办法》《九江银行案防网格化管理办法》《九江银行产品管理办法》《九江银行消保投诉后续处置工作规程》《九江银行保函业务审计操作规程》《九江银行机构汽车贷款管理办法》《九江银行互联网贷款风险管理办法》等76项制度，修订《九江银行全面风险管理基本政策》《九江银行授信管理基本制度》《九江银行股份有限公司关联交易管理办法》《九江银行消费者权益保护工作管理办法》《九江银行流动性风险管理办法》等154项制度，全行制度体系日益健全。

反腐倡廉

2022年，驻九江银行纪检监察组以九江市纪委市监委的坚强领导为支撑，充分发挥“派”的权威和“驻”的优势，推进纪检监察和审计监督、巡察监督、监事会监督四位一体的大监督格局。为加强纪检队伍建设，本行配齐纪检监察专员，实现监督深入一线、深入基层。同时，本行不断营造清廉金融文化，引导员工认同、参与、传播和丰富清廉文化，共同打造风清气正的经营生态。这一精神也在本行内部得到广泛传播，为风险防控和合规经营打下了坚实基础。本行纪检监察组注重监督和服务，以严格监督和亲和力的结合推进银行的廉政建设，确保稳健发展和清廉运营。

• 案 例 •

驻九江银行纪检监察组召开2022年全面从严治党暨纪检监察工作会议

2022年3月3日，我行召开全面从严治党从严治行暨纪检监察工作会议，深入学习贯彻习近平总书记在十九届中央纪委六次全会上的重要讲话和中央、省、市纪委全会精神，传达学习中央第四巡视组向中国银保监会党委反馈的巡视意见。会议指出，2021年驻行纪检监察组坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党中央全面从严治党决策部署和习近平总书记关于深化金融领域反腐败工作的重要指示，把政治监督摆在首位，强化监督执纪问责，严查违纪问题，持续开展作风建设，加强基层纪检监察干部队伍建设，不断健全监督体系，结合实际案例进行警示教育，一体推进惩治金融腐败和防控金融风险，为本行稳健发展提供坚强保障。

驻九江银行纪检监察组召开
2022年全面从严治党暨纪检监察工作会议

• 案 例 •

召开中高管、纪检监察条线警示教育大会暨作风建设专题会

2022年9月30日，本行召开中高管、纪检监察条线警示教育大会暨作风建设专题会。会上通报了今年以来部分中小银行案情，并组织集中观看警示教育片。

全行党员干部深刻吸取典型案件教训，切实反思对照，主动检视剖析，自觉做到忠诚干净担当。

对中高管、纪检监察条线进行警示教育

* 本报告的照片均拍摄于本行业务开展过程中，系本行为实施新闻报导不可避免地制造和使用。由于无法获知图中人物的联系方式，故无法取得联系。如使用相关作品导致侵犯肖像权等方面的问题，并非本行故意为之，亦非出于盈利目的，在接到相关权利人通知后，本行将立即加以更正。

◎社会责任管理

本行将可持续发展理念贯彻在日常业务开展过程中，同时建立了职责分明且良性循环的社会责任管理体系：由董事会及高级管理层对社会责任相关战略进行决策，董事会办公室组织相关活动，其他部门及分支机构共同落地实施并将活动效果回馈至上级评估。

决策

董事会
高级管理层

负责制定社会责任方面的战略，审议决策社会责任方面相关重大事项，评估实质性议题，审阅年度ESG报告等。

组织

董事会
办公室

组织各部门开展社会责任活动，搜集及统计ESG的绩效指标及典型案例，组织编写ESG报告。

实施

总行各相关部门、
分支机构及村镇银行

各部门、分支机构及村镇银行根据指导政策开展相关社会责任活动并妥善记录，定期汇报相关活动情况。

利益相关方参与

利益相关方	期望与要求	沟通方式	回应举措
政府	坚持以人为本	组织会议	帮扶当地发展
	保证发展质量	政企联席会	支持新兴产业
	创新金融服务	技术研讨会	加大研发投入
	赋能经济腾飞	政策沟通	提供金融支持
监管机构	合规合法经营	现场检查	深化内部监管
	防控金融风险	调研走访	完善治理体制
	按时披露信息	工作汇报	遵守监管要求
股东	稳健健康发展	股东大会	维护投资者关系
	优化公司治理	定期报告	健全治理体系
	提升核心竞争力	投资者交流	制定战略规划
客户	提升服务质量	信访平台	反馈客户需求
	简化办事流程	服务热线	改善业务流程
	拓宽服务渠道	线下活动	提供多方面服务
	丰富产品场景	网络调研	铺设自助设备
员工	维护员工利益	职工代表会	处理员工反馈
	规划职业成长	工会	优化人才培养机制
	关心员工心理	内部员工热线	及时与员工沟通
	健全关怀机制	内部信箱	设立员工活动中心
供应商	平等有效交流	供需座谈会	透明化采购过程
	诚实履行合约	招投标活动	追踪履约过程
	建立良好关系	客户调研	维护供应商关系
合作伙伴	贯彻互利共赢	同业交流	加强信息流通
	相互交流学习	行业探讨	参与行业论坛
社区	助力社区治理	网点	助力社区项目建设
	传播金融知识	线下宣传	组织社区宣传活动
	持续便民利民	便民服务	解决社区居民需求
社会公众及媒体	按时披露信息	官方运营平台	传播九银新闻
	加强沟通对话	媒体活动	回应媒体问题
环境	减少经营损耗	内部管理	落实节能措施
	深耕绿色金融	绿色金融服务	扩宽绿色金融渠道
	坚持可持续发展	信息披露	倡导绿色理念

实质性议题分析

本行通过定期沟通及即时沟通相结合、内部沟通与外部交流相搭配的方式，确保与各利益相关方充分沟通并及时作出回应，同时结合国家发布的指导政策、银行业的行业特色以及自身发展战略等因素，识别出社会责任议题。本行综合考虑各个社会责任议题对本行自身可持续发展和利益相关方的重要性后，确定在报告中进行重点披露的实质性议题。

识别

结合国家相关指导政策、本行所在行业特色、同行业ESG报告、本行的发展战略规划，分析并识别各利益相关方期望和诉求

评估

通过向监管机构、客户、员工等各利益相关方发放并回收有效调查问卷1,311份，经过分析后对拟定的议题进行重要性排序

节选

综合考虑各利益相关方对重要性议题反馈的看法，并结合本行自身的发展特色，确定披露的重点议题

2022 年重大议题 >>

绿色金融
- 金融服务绿色化
- 协调绿色金融与政策

普惠金融
- 服务三农小微
- 数字普惠服务

金融科技
- 智能化金融服务
- 多样化金融产品

客户权益
- 维护客户信息安全
- 提升客户体验

社会公益
- 参与慈善活动
- 践行社会责任

公司治理
- 反贪污及防控风险
- 完善公司治理

员工成长及权益
- 关心帮扶员工
- 提高员工待遇

第4章

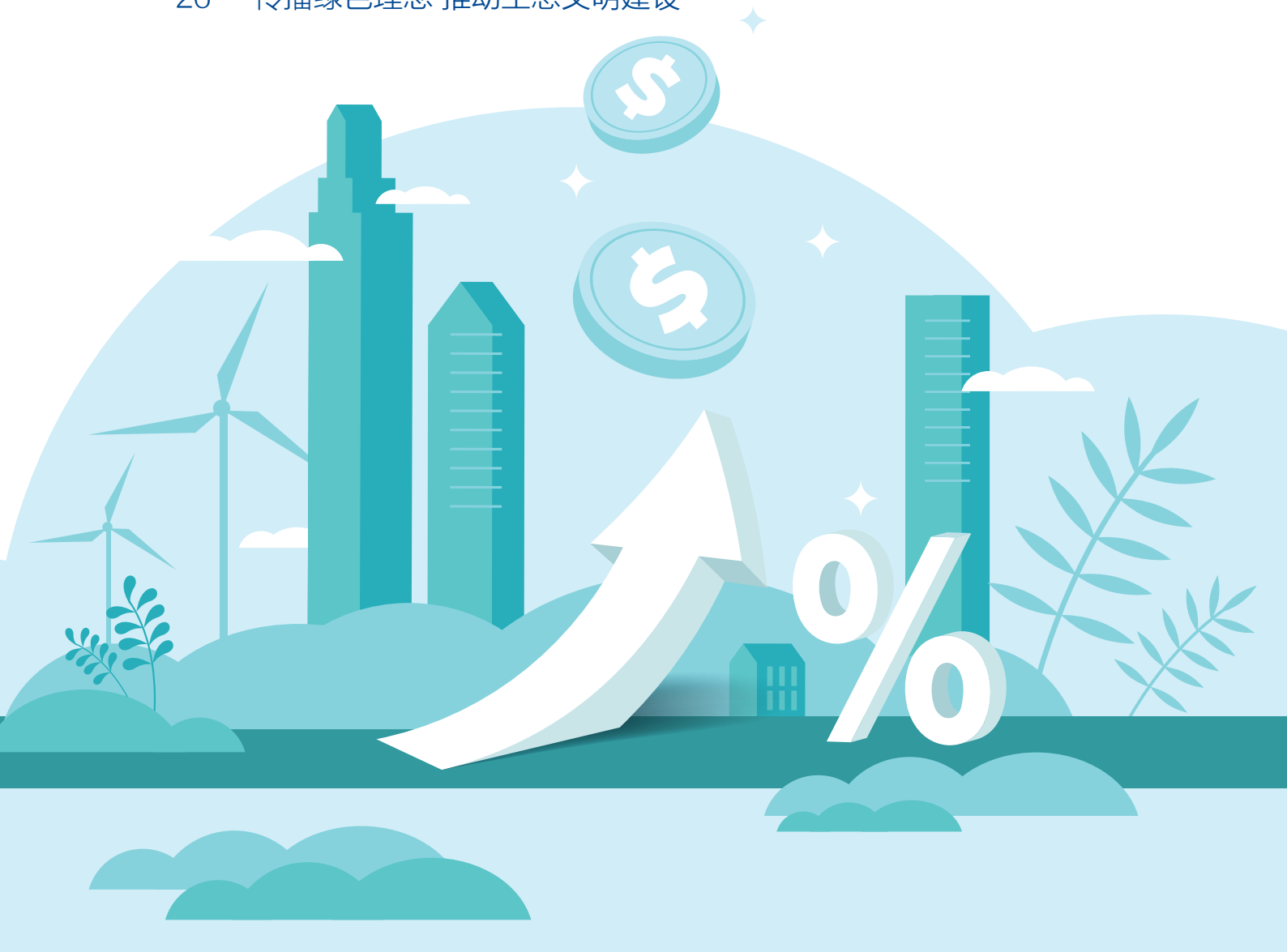
弘扬绿色金融
成就净土蓝天

20 深化体制改革 完善绿色金融体系

23 坚持服务实体 推进绿色金融服务新模式

25 坚持理念宣导 营造绿色金融发展氛围

26 传播绿色理念 推动生态文明建设



围绕着《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》简称“十四五规划”）的重要指示以及“碳达峰碳中和”目标，本行深入贯彻落实“绿水青山就是金山银山”的理念，坚持在探索中前进，积极响应国家绿色发展政策，始终牢记发展绿色金融的使命和责任，实施可持续发展战略，推动经济社会发展全面绿色转型，建设美丽江西。

本行坚持服务国家战略，锚定碳达峰碳中和工作目标，推动绿色项目落地，为我省绿色发展注入金融活水。2022年以来，本行围绕优化绿色金融发展机制、创新绿色金融产品、探索转型金融模式、构建风险管理体系等重点工作，全行绿色金融工作取得一定成效。

本行将绿色金融提升至战略高度，深化行内绿色金融发展。将“绿色金融银行”市场定位写入企业文化，制定绿色低碳投融资战略和中长期目标，在董事会层面将绿色金融提升至战略高度，高位推动绿色金融发展。在中共中央、国务院印发的《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》的新发展理念引领下，2022年，本行通过印发《九江银行战略规划报告（2022-2024年）》《九江银行绿色金融业务营销指引》，从体制建设、业务推动等多方面大力发展绿色金融。

本行积极优化绿色信贷流程，先后出台了《九江银行绿色信贷管理办法》《九江银行绿色信贷管理实施细则》，将评估和管理环境相关风险纳入银行整体风险管理框架和流程中，包含尽职调查、项目环境风险评估、授信评级、审查审批、合同签订等环节，持续加强对环境相关风险的监测，配合常态化的信用风险排查机制，及时掌握信贷资产的风险状况，从而在有效控制风险和商业可持续的前提下，推动绿色信贷流程优化、产品和服务的创新。

本行积极发展绿色金融合作，2022年2月，本行与世界银行集团国际金融公司(IFC)开展转型金融项目合作，共同探索产业经济绿色转型。同年6月，本行正式签署碳核算金融联盟承诺书，成为全国较早加入碳核算金融联盟(PCAF)的城商行。与此同时，本行与江西省生态环境厅签署了“减污降碳”金融服务合作备忘录，推进江西经济绿色低碳发展，助力实现“碳达峰碳中和”目标。同年12月，本行受邀参加联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会(COP15)第二阶段会议，推广与世界银行集团国际金融公司(IFC)在转型金融领域的实践与探索。

本行积极创新绿色金融产品，2022年3月，本行发放全省首笔湿地经营权抵押贷款。既解决了企业担保难的问题，又盘活了企业的湿地资源，为推进水域建设开辟了一条新的市场化道路，也为推进国家湿地公园升级改造、支持乡村湿地生态修复、保护生态环境做出了贡献。2022年11月，本行在湖口县完成首笔“碳效贷”业务落地。“碳效贷”是向积极落实节能降碳的工业企业客户提供用于企业生产经营的信贷产品，引导高排放企业提升能源利用效率，降低温室气体排放。

在江西省委、省政府的坚强领导下，在各级金融管理部门的指导与支持下，本行绿色金融工作获得了相关部门的支持与认可。2022年，本行荣获江西省地方金融监督管理局颁发的“2021年绿色金融发展贡献奖”、中国人民银行南昌中心支行颁发的“江西省绿色金融改革工作突出集体”、中国人民银行九江中心支行颁发的“2022年度绿色金融先进单位”等荣誉称号。

◎深化体制改革 完善绿色金融体系

本行坚定贯彻落实“十四五”规划的总体要求以及国家“碳达峰碳中和”战略目标，持续将绿色发展作为行内发展的重大战略方向，积极推动绿色金融领域的相关工作。本行坚持以绿色发展为核心，以深化改革为动力，以市场需求为导向，以客户为中心的原则，一是不断健全绿色金融管理体系，坚持完善体制建设，从董事会、总行职能部门、分支机构三个层面自上而下优化绿色金融组织架构；二是不断加强绿色金融体制创新，完善行内绿色金融组织、文化和价值体系，将“绿色金融银行”的市场定位写入企业文化中，将绿色金融业务纳入绩效考核体系，力争将本行打造成江西省领先的绿色金融银行；三是不断壮大绿色金融专营机构体系。目前我行已在总行层面设立总行绿色金融事业部，2022年赣州会昌支行、抚州资溪支行获评“绿色支行”，绿色金融机构体系不断壮大，服务实体经济能力不断增强。

改革从内做起 走九银特色绿色金融之路

绿色金融战略目标 >>

2022年，九江银行顺应经济低碳转型，聚焦重点行业和目标客群，通过专业化、高效化和综合化经营模式，形成九江银行的规模与专长，提出“夯实绿色金融品牌，做低碳转型发展的重要推动者”的发展愿景。

绿色金融发展策略

2022年，本行深入落实绿色金融发展策略，围绕中国人民银行提供的“三大功能”“五大支柱”绿色金融发展思路制定明确实施路径，进一步完善行内绿色金融体系。

一是构建政策管理体系。本行已制定《九江银行战略规划报告（2022-2024年）》指导行内绿色金融发展，2022年本行通过印发《九江银行绿色金融业务营销指引》、发布《绿色金融典型案例》等文件，从组织管理、能力提升、标准建设等多维度构建具有九银特色的绿色金融政策体系。

二是强化信息披露。本行在中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》的指导下，参考《气候相关财务信息披露工作组(TCFD)建议报告》等国际标准，已发布2020年度、2021年度环境信息披露报告。并且在2022年6月，本行正式签署了碳核算金融联盟(PCAF)承诺书，加入碳核算金融联盟，探索碳足迹测算工作，夯实信息披露基础。

绿色金融管理架构 >>

董事会层面

本行董事会下设战略委员会，承担对绿色金融发展规划监督和检查的职能，负责对绿色信贷发展战略及目标的制定与实施进行审批和监督，同时对其他相关重大决策事项进行研究并提出建议。战略委员会由3名董事组成，其中设主任委员1名，负责主持委员会工作。委员会对董事会负责，对相关绿色金融工作组提供的报告进行评议，将相关书面决议材料呈报董事会审批，并根据董事会的决议监督检查本行经营管理层在绿色金融方面的执行情况。

管理层层面

本行坚持践行绿色发展理念，将绿色转型、绿色创新摆在了企业发展的战略位置，从产品创新、流程优化、制度制定和环境社会风险管理等方面不断创新和改革，通过行内各部门共同协作，为绿色金融的发展提供新思路，积极落实“碳达峰碳中和”战略目标。同时，本行在总行、分行和支行均设立了绿色金融专岗，负责沟通绿色金融相关事宜，为绿色客户及项目提供全面、优质的绿色金融服务。

为充分发挥绿色金融改革试验区的政策优势，加快推进本行绿色金融体制机制创新，本行还成立了绿色金融领导小组，由行内高管担任组长，成员由14个部门的主要负责人组成，其中由绿色金融事业部负责人兼任办公室主任，承担本行绿色金融业务的统筹规划与协调推动职能，推进本行绿色金融发展。

三是完善激励约束机制。本行将绿色信贷作为“书记工程”纳入全行党建考核，连续多年将发展绿色金融纳入分支机构考核，并给予分支机构优惠政策，对分支机构形成更强的正向激励。

四是创新产品服务体系。目前本行已推出一批首创性绿色金融产品及服务，如“碳排放权质押融资业务”“绿碳挂钩贷”“九银绿票融”等。2022年，本行创新推出专项转型金融产品“碳效贷”，有效服务工业企业低碳发展，为转型金融发展提供有效实践与探索。

五是拓展国际交流合作。本行已经成为全国较早加入《负责任银行原则(PRB)》的城商行，积极开拓国际合作。2022年，本行与世界银行集团国际金融公司(IFC)展开了转型金融合作，探索双碳目标下转型金融业务创新路径，助力江西制造业节能改造和绿色低碳转型。

坚持对外合作 形成绿色金融发展新合力

2022年，本行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署和江西省委、省政府工作要求，锚定“双碳”目标，在绿色金融改革创新中先行先试，不断探索国际合作，打通“绿水青山”向“金山银山”转化通道，为江西绿色低碳发展赋能添彩。

• 案 例 •

与世界银行集团国际金融公司(IFC)转型金融合作

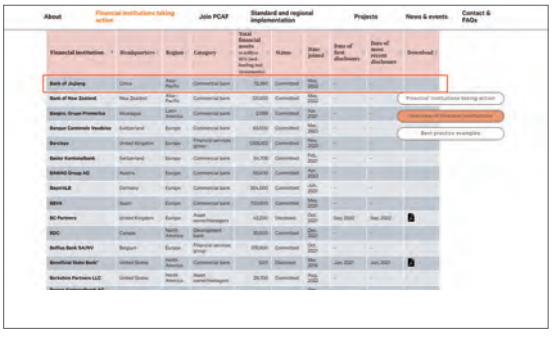
2022年2月，九江银行、世界银行集团国际金融公司(IFC)转型金融项目签约仪式暨转型金融助力双碳目标研讨会在南昌举行。本行将通过此次合作，实现优势互补、互利共赢，通过加强与国内外有关部门的交流合作，学习全球行业内领先实践，为市场提供更多可复制、可推广的经验，持续探索双碳目标下转型金融业务创新路径，助力江西制造业节能改造和绿色低碳转型，为“美丽江西”建设作出新的贡献，为中国和全球的绿色低碳发展作出更大贡献。

本行与世界银行集团国际金融公司(IFC)转型金融项目签约仪式

• 案 例 •

加入碳核算金融联盟(PCAF)

2022年6月，本行正式签署碳核算金融联盟承诺书，承诺在三年内使用PCAF方法学进行碳核算并披露，成为全国正式加入碳核算金融联盟的城商行。下一步，本行将继续深耕绿色金融，不断建立新机制、创新新产品、开拓新合作，打造“绿色金融银行”优势品牌。



本行加入碳核算金融联盟(PCAF)

• 案 例 •

与省环境厅签署“减污降碳”金融合作备忘录

2022年6月，本行与江西省生态环境厅签署了“减污降碳”金融服务合作备忘录。本行将以此次深化合作为契机，持续发挥区域性商业银行的金融专业服务作用，围绕实现“碳达峰碳中和”目标，加大金融创新力度，支持气候变化减缓、产业结构转型等重点领域工作，满足企业低碳转型资金需求，全面助力打造美丽中国“江西样板”。

本行与江西省生态环境厅签订协议

◎坚持服务实体 推进绿色金融服务新模式

本行持续推动绿色金融发展与创新，大力支持减碳、降碳、低碳、固碳产业，推出了一批首创性绿色金融产品。在“双碳”目标的引领下，本行不断加大绿色金融产品创新力度，为实体经济绿色转型提供新产品、新思路、新模式。

• 案 例 •

湖口县企业金融转型“碳效贷”

2022年10月，九江市转型金融试点启动仪式在湖口县举行，九江银行与湖口县高新技术产业园区签订园区转型合作备忘录，并在活动现场发布“碳效贷”专项产品。“碳效贷”是一款支持中小型工业企业低碳发展的金融产品。该产品将贷款定价与企业碳排放综合表现挂钩，并定期根据企业碳排放表现情况调整利率。若企业碳排放综合表现较上年提升，可在贷款利率上给予一定让利。通过赋予企业更多的转型金融服务权益，有效引导高排放企业关注并改善自身碳排放表现，积极践行节能降碳，推动实现绿色低碳发展。

本行与湖口县高新技术产业园区签订转型合作备忘录

• 案 例 •

助力产业实现绿色转型

聚焦光伏产业，助力绿色发展。光伏发电作为我国能源转型的中坚力量发展迅速，在带动农户增收，助力乡村振兴方面也发挥了重要的作用。本行积极响应国家战略，在调研了解农户实际需求的基础上，结合当地资源禀赋，在全行范围内大力推动“光伏惠农贷”信贷产品实现了普惠金融与绿色金融的有机融合，促进经济绿色转型。

客户经理前往当地光伏企业调研

助力乡村振兴，帮助农户增收。万安县是井冈山革命根据地的重要组成部分，位于赣江中游生态经济带，是一方集聚红色文化、庐陵文化、青山绿水的乡村旅游热土。本行了解到当地进行美丽乡村建设，打造乡村民宿集群，本行主动为企业量身定制综合金融服务方案并给予资金支持，助力当地35个行政村改善人居环境，带动农民吃上“旅游饭”，激活乡村振兴新动力。

探索转型金融，助力企业转型。为大力推动中小企业开展节能技术改造，本行积极引导企业低碳发展。本行将企业“碳表现”与贷款利率挂钩，进一步降低了高碳企业绿色转型过程中的融资成本，为金融支持中小企业绿色高质量可持续发展开创了可借鉴、可推广的全新模式。

截至2022年末

全行绿色贷款余额

258.89 亿元

较年初增长

82.78 亿元

增幅

47%

2022年，本行坚持可持续发展原则，深耕绿色信贷领域，持续加大投放力度助力节能环保、清洁生产等行业高质量发展。截至2022年末，按中国人民银行绿色贷款专项统计口径，全行绿色贷款余额258.89亿元，较年初增长82.78亿元，增幅47%。

◎坚持理念宣导 营造绿色金融发展氛围

本行高度重视绿色金融理念的宣传推广工作。2022年本行通过调研走访、宣传推广等渠道，深入开展形式多样的绿色金融理念宣传活动，从多视角、多层次、多渠道向社会公众、同业等介绍本行绿色金融发展成果，推广绿色金融产品，分享行业实践经验。

• 案 例 •

“绿色金融助力‘双碳’工作”大型全媒体调研采访行

2022年1月，本行主办“绿色金融助力‘双碳’工作”大型全媒体调研采访活动，多家中央及省市级媒体参与，通过运用报道、图片、视频等传播形式，展现江西金融改革创新亮点纷呈的具体成果。活动为期5天，各界媒体前往抚州、赣江新区、九江等地，实地调研采访当地代表性项目。

本行“绿色金融助力‘双碳’工作”大型全媒体调研采访行活动

• 案 例 •

参加联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会第二阶段会议

2022年12月，联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会第二阶段会议在加拿大蒙特利尔举行。九江银行作为参展单位受邀出席“中国角”边会系列活动，走向世界舞台推广与世界银行集团国际金融公司(IFC)在转型金融领域的实践与探索。

COP15九江银行宣传页

绿色金融创新荣获奖项认可

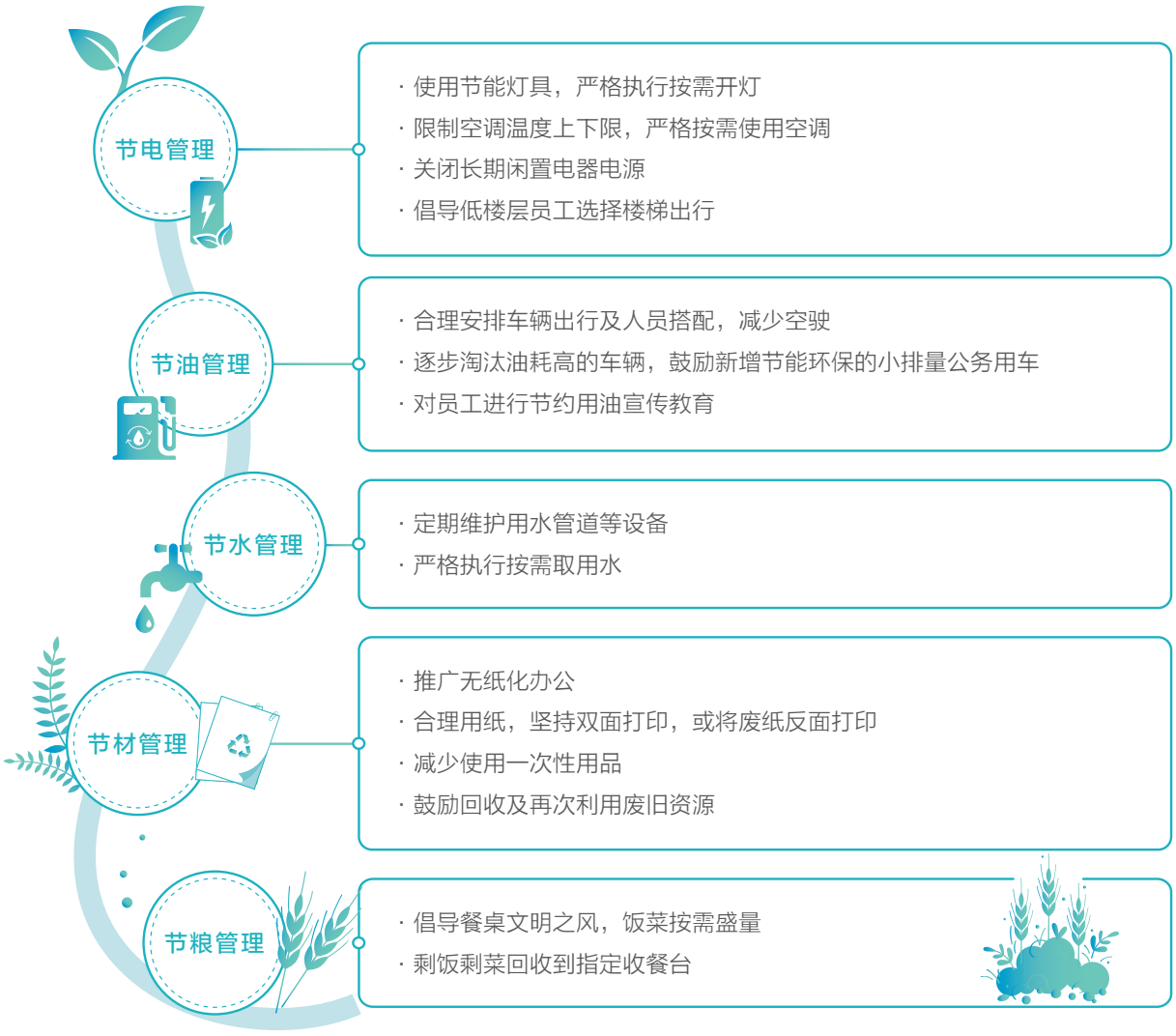
在省委省政府的坚强领导下，在各级金融管理部门的指导与支持下，本行绿色金融工作获得了相关部门的支持与认可。2022年，我行荣获江西省地方金融监督管理局颁发的2021年度“绿色金融发展贡献奖”、中国人民银行南昌中心支行颁发的“江西省绿色金融改革工作突出集体”、中国人民银行九江中心支行颁发的“2022年绿色金融先进单位”等荣誉称号。

◎传播绿色理念 推动生态文明建设

本行作为江西省绿色金融发展的“先行者”，始终坚持贯彻落实“十四五规划”和双碳发展目标，坚持生态优先、绿色发展，推进资源总量管理、科学配置、全面节约、循环利用，协同推进经济高质量发展和生态环境高水平保护，将绿色发展理念融入到每一个九银人的心中。

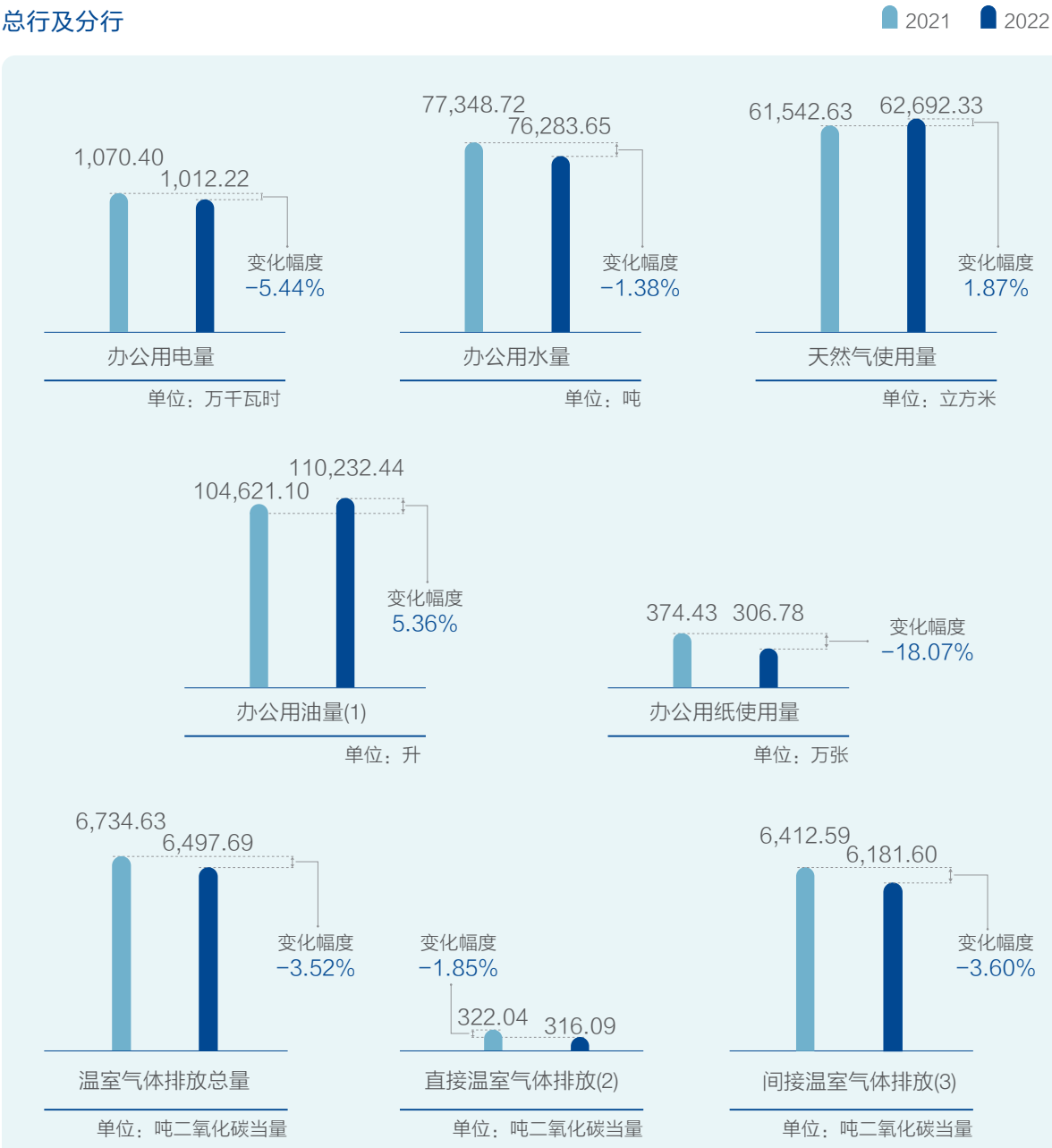
坚持绿色运营

为助力实现“碳达峰碳中和”目标，将本行打造成“江西的绿色金融银行”，进一步实现节能降耗、保护环境、降本增效的可持续发展目标，本行制定了《九江银行绿色办公管理办法（试行）》以及《九江银行基建管理办法》，旨在提倡在办公活动中节约资源，减少水、电、纸、油等能源的直接和间接损耗，以及减少温室气体的直接和间接排放量，不断提高能源效率和保护环境。



九江银行2022年资源消耗及温室气体排放表

总行及分行



(1) 包括公务汽车、发电、食堂等的汽油和柴油使用量

(2) 包括消耗天然气、液化石油气及柴油等的温室气体排放

(3) 包括消耗电力、废弃废纸、乘坐交通工具等的温室气体排放

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等相关法规，并制定管理制度及措施，培育员工节能环保和低碳意识，倡导可持续发展的绿色生活。2022年本行进一步落实和完善各项绿色工作实施细则，培养员工形成低碳环保意识，实现降本增效的可持续发展目标，助力实现十四五规划和双碳目标，使本行成为红土地上的绿色金融样板。

采购管理

本行持续完善采购管理体系，加强对招投标和供应商的管理。通过建立组织形式、运营机制、制度办法、业务流程“四统一”的集中采购管理体系，引导需求部门、归口管理部门、集中采购专门委员会、集采办、监督部门按照集中采购办法规定行使职权并承担相应职责，规范了全行集中采购行为，加强了采购风险控制。在集中采购过程中，本行坚持公开、公平、公正的原则，逐步构建完整的集中采购项目全生命周期管理，不断降低集中采购成本。

截至2022年末，本行总行级潜在供应商380家。2022年，向本行提供产品和服务的供应商共有178家，本行向供应商付款金额约2.07亿元人民币。

本行禁止不良行为供应商参与本行集中采购项目，集中采购过程中的关键环节均需确认项目供应商是否纳入禁入名单库，如发现供应商已纳入禁入名单库的，则中止该项目集中采购。报告期内，全行新增不良行为供应商0家。

本行通过组织货物类产品的市场调研和IT软件开发类产品的技术测试，通过审查供应商的生产环境、财务状况、依法纳税情况和用工保障情况等方式从源头控制供应风险；在供应商准入、产品在供应商准入、产品选型和招投标评审环节明确要求产品类供应商通过ISO14001环境管理体系认证，所提供产品必须低毒少害、节约资源，并对重点环保性指标进行量化评审。

在IT采购中，本行积极引入虚拟化、云平台、分布式存储、超融合等技术，减少物理设备的投入，提高硬件的使用率，有效降低能耗、减少物理空间占用；利用音视频等技术和银行业务融合，探索电子签名、电子协议等方式，为客户提供便利服务。

此外，本行响应国家电网最新政策，结合大工业用电模式，利用楼宇自动化系统(BA)自动控制，实现各系统运行精准控制，制定电价低谷水冷机充冷，电价峰谷放冷的节能降耗运行方案，减少能源浪费。

2022年供应商相关关键绩效指标

供应商总数量

380 家

其他地区

11 家

第5章

推进普惠金融
建设和美乡村

30 聚焦小微企业 锚定农业强国

32 研发三农产品 提速乡村振兴

35 聚焦区域特色 助力增产增收

37 把控融资风险 提升服务质量

◎聚焦小微企业 锚定农业强国

本行认真贯彻落实乡村振兴战略，围绕“调结构、节资本、控不良、稳增长”的战略方针，多措并举持续完善普惠金融新机制，在小微企业及乡村金融振兴领域精耕细作，为巩固拓展脱贫攻坚成果提供强力支持。截至2022年末，本行涉农贷款余额为人民币638.50亿元。

全力以赴保供给，打造乡村振兴示范样板

自2000年成立以来，本行积极贯彻落实党中央、国务院、监管机构的重大战略部署，立足本土经济，在江西省率先将目标客户市场定位于小微企业，不断创新小微普惠金融的产品和服务，致力于破解小微融资难题。

2022年8月，本行荣获第五届零售银行发展大会“商业银行普惠金融突出贡献奖”。本行将以此次荣誉为新的起点，进一步加快零售业务转型，继续聚焦小微、“三农”、乡村振兴等重点领域和薄弱环节，不断强化金融科技赋能，提高普惠金融服务的可得性、便利性。

• 案 例 •

降低小微企业准入门槛

为提高个体工商户申贷获得率，本行从客户经营年限、业务流水等方面，降低准入门槛要求，同时通过大数据风控模型，为客户提供方便快捷的信用贷款，减少重复尽职调查，优化流程，不断拓宽融资服务渠道和覆盖面。

为降低客户贷款融资成本，本行综合运用政策工具，积极响应支小再贷款、普惠信用贷款、借新还旧等政策，向商户全面减费让利。结合小微商户所在行业资金需求特点，本行大力推广“随借随还”信贷模式，充分满足客户周期性资金需求。

本行还利用科技赋能，不断提高金融服务效能。零售贷款全品类实现线上化、无纸化、数字化；通过大数据+人工调查的方式，快速、批量准入客户，实现标准化与灵活性的统一，“8小时极速审批”，切实解决小微企业及个体户资金需求“短、频、急”等痛点。

本行对当地商会进行考察调研

2022年8月，本行零售业务负责人实地走近九江市温州商会、赣州商会等，开展需求调研，服务实体经济，助力小微商户。

• 案 例 •

创建普惠金融服务站

本行积极响应人民银行关于农村普惠金融服务站创建工作的指导意见，满足农村地区基础金融服务的需求，助力乡村振兴，于2019年8月开始组织开展普惠金融服务站筹建工作。截至2022年末，本行在江西省设立普惠金融服务站639家，其中九江地区73家。

普惠金融服务站连接着本行与农户农企，既填补了农村的空白金融服务区，又有效提升了本行服务的针对性和业务的辐射能力，促进金融资源更多地投放至农村建设。同时，本行结合银联云闪付，持续优化农村场景支持，进一步扩大了现代化支付方式在农村的应用和普惠面，有效提升农村移动支付服务水平。

• 案 例 •

设立乡村振兴服务站

本行主发起设立的九银村镇银行持续延伸服务触角，在所服务的辖区内逐步设立乡村振兴金融服务站，为“三农”客户提供便捷的金融服务。截至2022年末，20家九银村镇银行已开设乡村振兴服务站61家，服务17个县（区）、63个乡、971个行政村及133个社区，覆盖人口215万余人，服务站各项贷款余额8亿元，贷款户数8000余户；加强建档立卡工作，截至2022年末，通过网格化管理的模式，逐村开展建档立卡工作，20家九银村镇银行累计完成建档立卡8.69万户，积累了大量的基础数据，通过大数据的运用，深层挖掘农村客户的融资需求，更好地为当地“三农”经济服务。

村镇银行开设乡村振兴金融服务站

• 案 例 •

银担合作助力普惠金融

针对农户融资需求，本行加强银担合作，在风险可控的前提下，解决借款人“融资难”的问题。本行对接本地就业局下设创业担保中心，引入创业担保中心“担保+贴息”或“贴息”的合作模式，解决借款人融资需求的同时降低了融资成本。

本行积极与江西省农业信贷融资担保有限公司、江西省融资担保集团有限责任公司、江西省赣农融资担保有限责任公司、江西省普惠融资担保有限公司开展合作，积极推广“2+8”模式，解决“三农”客户无法提供担保物的问题。

• 案 例 •

切实降低小微企业融资成本

本行注重服务本地经济，切实解决小微企业、“三农”客户融资难、融资贵问题。本行认真执行金融优惠政策，加强对企业扶持力度，落实各项费用的优惠和减免措施，帮助企业降低成本，最大程度地让利实体经济，给予财政惠农信贷通客户、扶贫客户、农机客户优惠利率。

同时，九银村镇银行积极响应号召，灵活运用和对接各种政策工具，解决借款人“融资贵”的问题，包括利用人行再贷款工具，降低借款人的融资成本；运用延期还本政策，降低客户资金周转困难问题；遵照监管政策，逐年降低普惠涉农等贷款客户群体的贷款利率，为客户提供优惠。

◎研发三农产品 提速乡村振兴

针对乡村振兴领域的新业务场景构建与新产品研发，本行采取总分联动的方式积极推进。一方面，总行通过政策研究、行业研究、需求分析等，为分支机构在乡村振兴领域构建新业务场景与研发新产品提供有力支撑；另一方面，充分发挥各分支机构的地缘优势，鼓励各机构在日常的业务开展中发现和总结融资需求与融资特征，为总行的产品研发拓宽思路。通过总行与分支机构的双向联动，立足于乡村振兴中的业务场景与融资需求，本行积极做好新业务场景构建与新产品研发，形成多层次、差异化、广覆盖的服务体系，提升服务质效。

构建现代农业体系，发展壮大富民产业

2022年，本行深入贯彻《关于金融服务乡村振兴的指导意见》的要求，将行内资源配置向“三农”服务倾斜，疏通金融活水，持续完善普惠金融产品与服务体系。为将金融资源精准灌溉三农客群，本行持续深挖当地农业产业特色，开发设计了一系列扶持当地农业产业发展的特色普惠金融产品，进一步精准定位特定客群，提供专属融资服务。

本行对线上及线下的普惠金融服务进行了全方位的升级改造，包括延伸线下服务触角、升级线下服务数字化水准、规范线上服务标准。这些升级改造提升了业务办理时效，优化了客户体验，有助于本行普惠金融服务进一步下沉至农村发展客群。

• 案 例 •

打造乡村特色信贷产品

本行在原有的易农贷、易保贷、个人经营性贷款的基础上，针对农业产业和农户生产经营特点，推出乡村能人贷、智慧富农贷、智慧物流贷、智慧仓储贷等一系列授信产品，更好地满足客户需求。另外，本行积极优化信贷产品，推动业务申请、审批，并实现线上化、标准化放款。近年来，本行推出的地方特色产品“大棚蔬菜贷”“橙香贷”“稻香贷”“茶香贷”等取得良好效果。

本行通过以产业和产业链为切入点，对全省区域产业进行细分，深刻理解产业特征，精准施策，截止2022年末，共设立一县一品项目种类63个，子项目235个，客户数15,485户，贷款余额107.85亿元，较上年末增加客户数4962户，贷款余额增加63亿元。

截至2022年末，本行蔬菜贷贷款余额25.58亿元，覆盖农户1,273户；畜禽贷贷款余额11.15亿元，覆盖农户865户；稻香贷贷款余额10.9亿元，覆盖农户1,657户；橙香贷累计授信3.28亿元，覆盖农户740户；茶香贷累计授信3.48亿元，覆盖农户270户。

• 案 例 •

“粿子贷”创新信贷产品

2022年6月，贵溪九银村镇银行新推出“粿子贷”，向糕点、面包、蛋糕等烘焙类食品经营户发放用于从事“粿子”生产经营的贷款，贷款资金采用循环额度，可随借随还。截止2022年末，本行粿子贷余额共计290.5万元，贷款户数共计16户。

“粿子贷”特色信贷产品

截至2022年末

本行粿子贷余额共计	贷款户数共计
290.5 万元	16 户

• 案 例 •

长潭虾稻田乡村致富

长潭村是江西省“十四五”乡村振兴重点帮扶村，村里经济和产业基础相对薄弱，927户村民中脱贫户及三类人群有162户，共计703人。自2021年定点帮扶长潭村以来，本行驻村工作队将金融服务和金融知识送到田间地头和村民家中，不断引来金融“活水”，助力长潭村产业振兴。

本行驻村第一书记与村民一起收获小龙虾

2022年，本行为长潭村稻田养虾项目投放15万元专项帮扶资金，为平安乡村建设投入7万元帮扶资金，并与江西省农业信贷担保有限责任公司合作，为村里的种粮大户提供了150万元授信额度，以实际行动服务乡村振兴。

本行秉持“一人驻村，全行帮扶”的工作理念，聚焦村民“急难愁盼”问题，支持基础设施建设，积极探索产业发展路径，切实助力夯实长潭村产业发展根基，呵护虾稻田里种出的“致富梦”。

• 案 例 •

“心连心”创业担保贷款

本行开发“心连心”创业担保贷款产品，融合就业创业专项扶持政策推出，向符合规定条件的创业者个人或小微企业发放，由创业担保贷款担保基金提供担保，财政部门给予贴息，用于支持个人创业或小微企业扩大就业，支持个人最高30万，小微企业最高600万的创业融资需求。

本产品为符合贴息政策的创业者专属定制，其中六类重点群体包括就业困难人员、返乡创业农民工、脱贫人口、高校毕业生、退捕渔民、复员转业退役军人等享受政府全额贴息，其他群体政府贴息后年利率低至1.10%。

◎聚焦区域特色 助力增产增收

九银村镇银行积极调研，根据所辖地区的地域特色，开发针对本地区的新三农产品，并不断对存量产品进行优化迭代。截至目前，九银村镇银行已推出“农户贷”“极速农户贷”（线上）产品。截至2022年末，九银村镇银行“农户贷”及小额信用等系列贷款余额49,241.77万元、共9,324户，户均5.28万元。

客户经理了解火龙果长势

• 案 例 •

北京大兴九银村镇银行“新农贷”

北京大兴九银村镇银行向周边农产品批发市场内的商户发放用于囤货、承包种植基地、修建加工厂房等用途的经营贷款——“新农贷”。“新农贷”以快捷、灵活为特色，单笔授信额度为10万至300万不等，资料齐全后3-5天放款，与中小微企业“短、小、频、急”的资金需求特点相契合，担保及还款方式根据客户实际情况提供定制化方案，让缺乏抵押物的小微商户也能够享受到贷款服务，切实为农产品批发市场的小微商户缓解了融资难问题，为保障首都“菜篮子”农产品供应提供了及时、稳定的金融服务。

北京大兴九银村镇银行客户经理推广“新农贷”

截至2022年末，“新农贷”投放资金突破3亿元，服务商户超400户。

• 案 例 •

湖口九银村镇银行“助农创业贷”

面对各乡镇广大村集体合作社的融资难题，湖口九银村镇银行积极走访县有关单位部门，就合作社的融资问题积极出谋划策，以“助农创业贷”特色产品为依托，为村级集体经济发展提供了有效及时的资金支持。各村级集体经济针对自身的优势资源及特色产品自行制定发展产业项目及规划，由相关政府部门进行评审，产业项目规划落地后，由湖口九银村镇银行发放贷款予以资金支持。

湖口九银村镇银行与相关政府部门进行项目评审

自“助农创业贷”产品落地以来，湖口九银村镇银行深入各乡各村，宣传产品政策，积极送贷上门，面对村民缺乏信贷知识、各村级集体经济普遍没有贷款历史的情况，信贷人员为其解答疑惑，让村民少走弯路，努力提升村民体验感。

截至2022年末，湖口九银村镇银行已为各村级集体经济累计开立账户101户，投放“助农创业贷”158户，累计投放金额1亿元，惠及流泗镇、流芳乡等13个乡镇90余村。

• 案 例 •

南昌昌东九银村镇银行“养殖贷”

为满足南昌辖内种养殖户生产经营的资金需求，更好地提供普惠金融服务，南昌昌东九银村镇银行向在南昌本地从事鱼类养殖的农户或经营户发放“养殖贷”经营性贷款。工作人员克服语言障碍、地域差距、信息不对称等困难，通过“驻点到村”、村委座谈、农户走访、政府协调等多种方式，让当地群众足不出村就能享受到便捷的金融服务，真正打通了普惠金融服务的最后一公里。

客户经理上门办理贷款

截至2022年末，本行“九银养殖贷 – 养鱼”贷款累计发放金额2.21亿元，共413户。

◎把控融资风险 提升服务质量

落实优惠政策 建设服务体系

为进一步落实对普惠型涉农贷款的内部转移定价优惠政策，引导机构服务实体经济、服务乡村振兴战略，本行为新发放乡村振兴领域贷款、普惠型涉农贷款、小微型企业贷款、个体工商户及小微企业主经营性贷款等业务提供优惠利率。

在“三农”授信尽职免责制度方面，本行陆续下发《九江银行普惠金融授信尽职免责暂行管理办法》《九江银行普惠金融尽职免责认定委员会工作暂行制度》《九江银行涉农、小微、零售授信业务尽职免责实施意见》等制度，通过合理界定尽职认定标准和免责情形，向基层传导政策导向，一定程度上打消了一线信贷人员畏难情绪，着力构建“敢贷、愿贷”机制。

提升用户体验 专注乡村服务

为更好地服务三农客户，本行及时收集客户和合作方的需求，根据需求不断改进产品，推出了新三农信贷产品，并根据用户反馈持续优化客户服务，提高客户忠诚度。

优化信贷审批 降低融资风险

本行对客户进行分层，按照类型、渠道、风险评级、金额、期限、担保方式等建立差异化审批和风险管理流程；深入产业，掌握产业特征、规律，以抓风险关键点为核心，构建产业差异化信贷审批流程；加强内外部数据运用，构建差异化风险预警模型，提高风险管理时效。优化信贷审批、风险管理团队建设和能力提升，设立特色业务专业团队。

针对涉农供应链金融产品，依据做到“算得清管得住卖得掉”的风控理念，对于客户进行现金流管理，将季节性资金需求结合动产特性进行管理，保证现金流与资产流转周期一致。

慧用金融科技 精准惠及客户

为了加强科技金融能力，本行建设了可配置的业务平台，并充分运用内外数据来构建准入模型、审批模型、额度模型和风险预警模型，从而为客户提供综合科技解决方案。同时，本行深入结合不同场景，例如购买农资、农机、饲料等，创新场景金融服务，以满足客户不同的需求。

本行充分利用手机银行、微信小程序、H5、网贷系统、智能风控模型等工具，为种植户、养殖户、乡镇夫妻店、加工贸易商等提供信贷支持，并实现线上进件、线上签约、线上放款等操作。此外，为提升乡镇客户的操作体验，本行在2022年8月份推出了手机银行乡村振兴版本，该版本新增了字体放大、天气节气播报、缴费便捷菜单、乡镇服务站位置标记等实用功能。

第6章

发掘数字技术
驱动金融变革

40　智慧为民 支持数字转型

42　产品创新 助力产业金融

◎智慧为民 支持数字转型

金融科技作为银行业数字化转型的重要驱动力及载体，能够有效支撑本行的业务创新，提升本行的核心竞争力。秉承开放共享、协同互融的新金融理念，本行不断夯实技术创新基础，在教育、医疗、住房等多领域构建全方位的智慧生态服务体系，敏锐捕捉客户的业务需求并有针对性地提供更智能、优质的金融服务。

技术主导 智能平台提升质效

为实现数据指标在各业务平台及系统的统一计算及供数，本行着重解决数据分析痛点，如指标的同名不同义、同义不同名等问题，通过系统层面的设置对指标进行统一定义、规范计算逻辑，梳理业务及产品数据的系统功能，实现数据价值的有效利用。

此外，为强化数据安全性和数据运用效率，提升信贷产品的风险控制水平，本行积极引入外部数据，丰富用户画像的数据维度，为客群分类、数据分析、精准营销提供有力支撑。

• 案 例 •

新一代手机银行应用

2022年，本行借助阿里云mPaas移动开发平台的一站式数字化能力和丰富的移动生态场景，以陪伴、智慧、开放为关键词，重构了新一代手机银行应用。新版应用着力优化用户体验，为客户提供“智能+人工”客服的7*24小时不间断服务，同时优化针对中老年客群的关爱版，并新增乡村振兴版和精简快捷的极简版。

本行积极探索客群精细化运营，打造新客、财富、代发、商户客群专区，为不同客户带来专属服务、产品及权益。通过构建多维场景生态，提供更丰富的“金融+非金融”服务场景，将本地生活服务资源接入手机银行，让金融服务全覆盖、多渠道、系统化融入用户生活，为客户提供更便捷、更智慧、更温情的金融服务。

截止2022年末，本行手机银行用户数达**245.40**万人，月度服务客户峰值**55.71**万人，已成为零售重要的服务客户阵地。

• 案 例 •

加强电子银行建设

本行在优化传统服务渠道的同时，加大手机银行应用、微信银行、小程序和网上银行的建设力度，不断增加线上服务的业务范围与种类，并注重用户反馈。不断优化用户体验。

2022年，本行加强电子渠道建设，上线了公积金缴费、流水打印、结清证明、存款证明、还款记录导出等便民服务功能。除此之外，电子银行的功能还包含转账、电子账单、理财产品购买、基金购买、定期存款、贷款申请、权益领取、积分兑换、信用卡业务、生活费用缴纳、电子社保卡等。

• 案 例 •

零售实现全品类产品线上化

本行零售贷款已实现全品类线上化、无纸化、数字化；通过大数据+人工调查的方式，快速、批量准入客户，实现标准化与灵活性的统一；“8小时极速审批”，切实解决小微企业及个体户资金需求“短、频、急”等痛点。

截至2022年末，本行零售条线线上化贷款余额268.17亿元，较上年末新增85.37亿元，增速达46.70%。本行零售条线线上化贷款客户数61,315户，较上年末新增7,646户，增速达14.25%。

本行自营及代销理财产品已实现线上风评、线上申赎、线上质押等全流程线上化操作，实现网上银行、手机银行、微信银行等多种线上渠道全覆盖。

截至2022年末，本行存续线上理财产品409支，线上理财客户数18.2万户，线上理财产品余额542.03亿元。

• 案 例 •

全面提效持续推动数字转型

2022年，本行积极探索对公数字化信贷产品，全面推进对公授信全流程线上化，已实现从申请到放款“端到端”全线上操作。通过全面推广线上化、标准化上报对公授信业务，推进对公业务合同线上签署和客户端线上提、还款，切实提升业务办理质效，真正实现“让系统多跑路，让客户少跑腿”的目标，本行小微企业流动资金贷款从客户申请到放款，最快可实现48小时办结。

本行基于客户工商、司法、征信和企业收支流水等大数据建立风控模型，为小微企业提供线上化信用类产品，线上完成准入初筛、授信额度初评，快速完成客户的预审批，大大提高了客户体验。

◎产品创新 助力产业金融

企业应收账款池融资业务模式

本行创新推出企业应收账款融资业务模式，依托江西省普惠金融综合服务“赣金普惠”平台，通过监控企业收支流水、送达应收账款质押通知、筛选优质下游企业等手段，降低应收账款确权要求，降低中小企业融资门槛。与传统单笔单批的应收账款融资模式相比，池融资模式不受应收账款金额、期限的限制，能更好地满足企业融资需求，降低企业资金管理难度，同时避免频繁办理出账及还款手续，节约人力成本，提高工作效率。2022年，我行累计为14家企业融资4.75亿元，帮助企业顺利盘活应收账款。

本行与五家企业进行现场签约

地缘特色产业贷款

本行通过成立产业金融专项小组，统筹管理与推进全行首位产业、特色产业以及重点支持产业；持续优化专项产品，加大产业投放力度，不断提升产业金融服务能力。截至2022年末，本行特色产业贷授信余额21.98亿元；铜产业授信余额106.36亿元，较年初新增35.05亿元；钢产业授信余额74.28亿元，较年初新增37.13亿元。

• 案 例 •

特色产业贷

根据地域特色，本行认定了一批“特色产业”，主要包括：粤港澳大湾区民营医院产业、抚州市崇仁县变电产业、赣州市稀有金属产业、鹰潭市铜产业、萍乡市电瓷产业等。本行着力为“特色产业”内相关企业及配套企业提供授信业务，满足其因日常经营周转、技术改造及项目建设等经营性行为产生的资金需求。

九银特色信贷产品

• 案 例 •

流水易贷

本行积极探索对公数字化信贷产品，依托人行企业收支流水大数据征信平台，充分挖掘利用平台信息，推出了小微专属产品“流水易贷”。该款产品无需抵押担保，综合运用企业收支流水、工商信息、司法数据、征信信息、黑名单等大数据，配置标准化的贷款额度方案，在提高风险识别能力和授信效率的同时，有效解决了小微企业融资难问题。

线上产品“流水易贷”

截至2022年末

本行“流水易贷”客户数	授信金额累计
79户	1.34亿元

• 案 例 •

政采贷

为优化营商环境，进一步发挥政府采购扶持中小微企业发展的政策导向作用，本行在当地政府的大力支持下，开发了“政采贷”信贷产品。

该项目产品主要有以下三方面优势：

一是贷款额度高，循环使用。为切实满足广大供应商的资金周转需求，本行“政采贷”最高贷款金额可达中标合同的90%。此外，在订单模式下，本行依据供应商近2年中标情况给予循环授信额度，再依据中标通知书或中标合同进行放款，额度随借随还，支持循环使用，缩短供应商获得贷款资金的周期，切实提高金融服务实体经济质效。

线上产品“政采贷”

二是授信灵活，专属通道。“政采贷”额度授信期限最高可达3年，单笔借据最长可达合同标明的回款期限+3个月。其中，针对500万以内满足条件的贷款可不提供额外担保，仅需应收账款质押。同时，本行为“政采贷”开辟绿色通道，不断提高审批效率，缩短审批时效。

三是申请便利，方式多样。运用科技手段，借力“互联网+政府采购模式”，本行已开通线上线下多种方式进行贷款申请，积极推动信贷业务系统与服务平台对接，打通信贷业务线上全流程服务，提升服务水平，增强客户体验感。

• 案 例 •

智享贷

为帮助科创类企业盘活知识产权，提供更加多样化的融资渠道，本行进一步细化了知识产权质押业务流程，推出了“智享贷”业务。该产品主要是针对拥有自主知识产权的企业，以自主知识产权（主要包括商标权、专利权以及著作权）进行质押，办理授信业务。

2022年，本行累计发放智享贷9笔，累计贷款金额0.42亿元。

线上产品“智享贷”

• 案 例 •

税易贷

税易贷是以企业客户为授信主体，通过科技手段，基于工商、税务、法院等行政及司法部门相关数据和本行大数据风险评分模型的对公线上信用贷款。作为本行多元化产品体系中的重要一环，该产品以税促贷，依法纳税的小微企业均可凭纳税记录进行线上申请。同时联动政府税务系统，通过风控模型自动预警评级，最快一个工作日可以完成业务的申报和审批，有效优化了小微企业贷款审批流程，为本行各机构批量营销、服务小微企业提供了有力支持。

2022年

本行累计发放税易贷	累计贷款金额
961笔	9.84亿元

线上产品“税易贷”

巧用科技 提升服务质效

九江银行企业网银 >>

本行通过网络或电子终端为企事业单位客户及其员工提供自助金融服务的银行电子系统，包括企业电子银行电脑端、企业电子银行移动端、企业电子银行微信端等渠道，服务范围覆盖十大业务场景：包括账户管理、转账汇款、财务管理、投资理财、票据业务、现金管理、融资服务、国际业务等。

技术流评价体系 >>

本行建立“技术流”评价体系，搭建科技企业“技术流”评价模型，从科技创新能力角度评价企业的成长和发展趋势，对科技企业技术实力进行量化评估并评级，评价指标覆盖企业产学研、对接资本市场、高管团队、行业地位、科技资质等维度，更全面地评价企业综合实力，更精准地匹配和提供各类金融服务。

保障客户信息资金安全体系 >>

为保障客户信息和资金安全，本行加强个人信息保护相关法律及政策的学习；聘请专业团队对手机银行安全性进行定期评估，对发现问题及时调整优化。

为控制电子交易风险、防范电信诈骗，本行一是在开户时加强客户身份识别，并根据客户行为及评分调整交易限额；二是通过建设新人脸识别系统、反欺诈系统，增加实时监控、提高安全算法，增强主动阻断异常交易的能力。

第7章

专注客户服务
塑造九银品牌

47 聆听客户心声 提升服务质量

49 内把关外宣传 保障客户权益

◎聆听客户心声 提升服务质量

本行始终坚持“客户第一、服务卓越”的经营理念，不断拓宽客户服务渠道、提升金融服务质量和水平。秉承着“为客户创造最大价值”的宗旨、“快捷高效，让群众少跑腿”的理念，密切关注客户的金融需求，想客户之所想，急客户之所急，用人性化温暖客户，做客户的贴心人。

便民服务 打造智慧银行

本行利用智能化技术不断提升服务效率和客户体验，具体包括增加智能设备适用业务种类、使用智能机器人建设智慧客服中心、推进适老化服务等。本行通过分析前台柜员办理量大、多频的业务，引进相应的自助化业务处理设备，在提高服务效率的同时降低成本；使用智能机器人优化呼叫中心服务，提高客户服务体验和服务效率；推出电子渠道的适老化版本，关注解决老年人在运用智能设备方面遇到的困难，增强老年客户群体的体验感。

• 案 例 •

增加网点智能设备适用业务种类，提高智能设备使用频率

为加速推进智能化网点转型脚步，达到解放柜员人力、降低运营成本、打造智能化零售网点的目标，本行对机构发展、柜员分配、前台业务量、业务种类等方面进行分析后，找出前台柜员办理量大、多频的业务，针对这些业务引进相应的自助化业务处理设备，最后达到提升本行服务效率、改善客户体验感、解放人力、降低成本的目的。智能机具目前已覆盖全行所有网点，截至2022年末，网点布设智能机具主柜数量385台、辅柜319台，较2021年分别新增12台、23台。智能机具共上线交易74支，较2021年新增14支，成功分流70.46%的个人业务，有效助力智慧网点转型。

使用智能机器人，建设智慧客服中心

• 案 例 •

截至2022年末，本行呼叫中心使用智能机器人，通过人机协作，上线智能语音导航、智能外呼、智能质检和文本在线答疑，建设智慧客服中心，不断提升客户服务体验，提高呼叫中心服务效率。

全年本行智能导航进线量131,200通，智能导航分流率达10.46%，客户通过智能语音导航进线，只需说话即可办理业务，较传统按键式客户进线时间缩短了50%；利用智能外呼机器人开展开户回访，有效节约人力成本，智能外呼替代率约为16.64%；利用智能机器人对呼叫中心录音进行T+1日全量质检，能快速定位客服业务差错和问题，质检率为100%；客户可以在微信、手机银行、官网等各种线上渠道咨询业务，支持语音、文字和图片等多种形式，利用智能客服“小九”自动回复客户，分流率达87.18%。

推进适老化服务，提升客户幸福感

• 案 例 •

为进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享信息化发展成果，本行深入梳理老年人在办理银行业务时的难点和痛点，逐项完善服务政策，改进服务措施，优化服务方式。本行一方面通过传统柜面服务方式为老年人提供稳定的服务保障，另一方面推出电子渠道的适老化版本，促进智能技术在老年人中的普及应用，做好老年人使用习惯的培养和引导。

积极落实《2022年江西省金融标准化工作要点》，推进营业网点服务标准及适老服务认证工作，实现了省内法人银行机构在适老服务网点认证“零”的突破，具有较好的示范引领作用。在适应整体业务发展的同时，聚焦老年人日常使用的高频事项，做实做细为老年人服务的各项工作，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

◎内把关外宣传 保障客户权益

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，进一步提升本行对金融消费者的责任意识，增强客户自身权利意识和风险管理能力，构建和谐的金融消费环境，本行不断建立健全内部投诉渠道体系，完善内部管理办法以保护消费者权益，通过金融知识宣传教育、反欺诈宣传、建立升级反欺诈团队和系统、打造白鹿洞金融教育示范基地等多种措施，增强消费者的风险防范意识，切实将金融消费者权益保护工作落实到位，营造浓厚的消费者权益保护氛围。

完善消费保护体制 九银从内部做起

2022年，本行2021年度金融消费者权益保护工作被中国人民银行九江市中心支行评为A级。本行从体制建设、内部宣传、流程管控、部门间互动等方面不断完善消费者保护体系，严格落实“调结构、节资本、控不良、稳增长”十二字方针，推进消保工作落到实处，维护好金融消费者合法权益，进一步展现本行惠民、便民、利民品牌服务形象。

• 案 例 •

完善内部消保体制建设

本行已建立“一个纲领性管理办法+多维专项管理制度+若干产品实施细则”的消费者权益保护内部控制体系，并结合监管要求及行内发展需要，及时修订《九江银行消费者权益保护工作管理办法》《九江银行消费者权益保护考评细则》，完善消保工作职责，增加培训考试内容、优化考核指标等，考核扣分上不封顶，且制定下发了《九江银行消保投诉绩效挂钩实施方案》，将信用卡中心主要负责人的绩效考核与信访举报投诉情况挂钩，进一步强化一把手责任制。

• 案 例 •

坚持召开消保专题会议

为持续深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，始终践行“我为群众办实事”理念，本行召开2022年消费者权益保护工作专题会议，通报了2021年消保投诉整体情况，并研究部署本行2022年金融消费者权益保护工作；召开岁末年初案防操风、消保及行为管理工作督导会议，通报2022年前三季度监管转办投诉情况，并提出工作要求，为全年工作收好关、开新局提供有力保障。

• 案 例 •

加强条线间互联互动

本行以投诉管理系统强化投诉处置全流程管理，通过日常联动、现场沟通、专题培训、专题会议等方式强化部门间沟通协调，研究堵点问题解决方案；梳理责任部门投诉处置及反馈进度，整理《未及时投诉处置清单登记表》，及时与责任部门进行协调沟通。

• 案 例 •

强化全流程管控

本行明确了新产品管理流程，进一步前置合规、消保关口；建立对外信息发布审核机制，各类宣传信息事先审核，进一步加强信息披露的充分性和规范性；严肃消保督导考核，充分发挥考核督导指挥棒的引领作用，提高全行消保工作的有效性。

严控客户投诉流程 关怀每一位客户

在董监事会及高管层高度重视与有力领导下，本行坚持“以人民为中心”的发展思想，坚决贯彻落实银保监部门关于消费者权益保护工作会议指示精神，通过台账销号治理，加强消保投诉全流程管控。

本行各营业网点均张贴投诉处理流程图；在填单台上放有客户投诉意见薄；在各个营业场所醒目的位置均公示投诉方式，投诉方式包括行内客服热线、网点投诉电话、行内各级投诉管理部门电话、监管部门投诉电话等；官网公示行内投诉电话及举报邮箱等。客户可通过网点现场、微信沟通、电话投诉、邮件信访、信件举报等方式咨询业务或反映问题。

• 案 例 •

制定客诉处理相关制度

本行制定了《九江银行消费投诉管理办法》《九江银行95316客户电话投诉处置管理办法》《九江银行新产品和服务消费者权益保护审查实施细则》《九江银行消保投诉后续处置工作规程》等制度，规范本行投诉处理流程；下发《关于进一步强化消保投诉双线处置及源头治理工作机制的通知》，建立双线处置、源头治理、多元化解工作机制，并制定《关于进一步优化新形势下消保投诉处置工作的指导意见》，明确工作目标、工作要求、处置流程及节点职责，及时妥善化解矛盾纠纷。

• 案 例 •

开展调研优化组织架构

为确保消保双线处置及源头治理工作机制有效落地，本行对呼叫中心消保投诉处置工作开展调研，查找难点盲点；强化网络银行部及信用卡中心投诉处置人员管理，建立投诉应对响应联动机制及项目经理+专职客服+消保专员协同配合机制。

• 案 例 •

建立专项处置机制

本行建立消保风险应急处置团队，强化专线专岗专人对接，严格按照双线处置、多元化解工作机制要求，确保及时妥善处置消费矛盾纠纷，并建立每日研判、每月分析、每季通报工作机制。每日摸排潜在矛盾纠纷，逐笔分析研判已收到投诉是否得到有效处置；按月梳理投诉原因，充分复盘处置过程，深入剖析制度、产品、流程、行为中存在的问题；通过现场或非现场方式开展投诉处置工作督导，对于投诉处置不力的机构进行通报批评，对于存在违规失职的人员进行责任追究。

• 案 例 •

压实投诉后续处置

本行制定消保投诉后续处置措施，即梳理处置过程、下发风险提示、下发督办函、开展约谈、现场核查、纳入考核。2022年9月，本行制定了《九江银行消保投诉后续处置工作规程》；全年累计下发督办函8期、开展现场约谈3次、现场核查2次；按月对全行投诉工单进行统计分析，倒查消保投诉体制机制、产品设计、业务流程等内控管理缺陷，下发风险提示指出问题、提出建议；全年累计下发风险提示12期，涉及定开型理财产品规则优化、定期超期限业务服务提示、信用卡延期还款疏困、妥善处置客户投诉等。

宣传金融知识　守护消费者“钱袋子”

为维护国家金融秩序稳定，守护消费者“钱袋子”，保护消费者权益，本行积极践行“金融为民”服务理念，全方位、多层次开展金融知识普及宣传工作。本行坚持履行好金融消费权益保护的主体责任，不断推动金融知识普及宣传工作常态化、制度化，努力增强消费者金融决策力、风险防范意识和获得感，聚焦老年人、年轻人等重点人群，引导金融消费者正确使用金融服务，切实维护消费者权益，共促消费公平，共享数字金融。

本行以“‘3•15’消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“守住钱袋子”“金融知识普及月”“‘学深悟透二十大消保为民启新程’学习贯彻党的二十大精神主题活动”等主题，围绕党的二十大精神、防范电信诈骗、防范非法集资、养老反诈、征信宣传等内容，以白鹿洞金融教育示范基地为宣教主阵地，通过依托网点、拓展线上、阵地集中、安排专人等方式开展金融宣传活动，营造了浓厚的金融宣教氛围。并通过折页科普、短信提示、公告发布、美文宣教、LED跑屏、张拉横幅、摆放展台等方式，持续加强金融消费者教育，有效防范化解金融风险，切实维护金融消费者合法权益。

• 案 例 •

筑牢宣传阵地 聚焦“一老一少”

本行充分发挥白鹿洞金融教育示范基地阵地辐射作用，依托营业网点，适时有针对性地组织开展“五进”金融知识现场宣传活动，特别组织专门人员“进社区”“进老年大学”“进学校”等，强化对“一老一少”特殊群体的金融普及宣传，增强其风险防范意识。

本行员工进行金融知识宣传

• 案 例 •

拓宽线上渠道 普及金融知识

本行积极利用数字技术开拓宣传教育的渠道和内容，充实宣传主题，灵活运用微信公众号、微博、抖音等平台，以视频短片、短信等形式，以数字化、趣味化的形式进行金融知识普及教育，扩大受众覆盖面，提升消费者对金融知识普及的接受度。

• 案 例 •

打击养老诈骗 共护幸福晚年

2022年10月，本行联合九江市金融办走进市老年大学开展“打击养老诈骗共护幸福晚年”专题宣讲活动。讲师通过PPT演讲、视频播放、发放折页、张拉横幅、有奖竞答等方式，结合身边老年群体被诈骗案例，图文并茂、生动形象地向老年群体普及养老领域金融防诈知识，并温馨提示老年群体正确理财，守好个人信息，牢记“不听、不信、不转账、不汇款”。宣讲现场，老年朋友们认真聆听讲座，并积极与讲师互动提问，面对面答疑解惑，老年朋友们纷纷表示受益匪浅。此次宣讲活动共有60余名老年朋友参加，发放宣传折页200余份。

“打击养老诈骗　共护幸福晚年”专题宣讲活动

反洗钱宣传教育

本行始终坚持贯彻落实《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》等相关反洗钱法律法规。

为切实提高社会公众防范洗钱意识、有效提升全民洗钱风险防范能力、全面遏制洗钱犯罪活动，在人民银行南昌中心支行、九江市中心支行的指导下，2022年本行致力践行社会责任，着力提高社会公众的反洗钱意识和自我保护意识，维护金融安全，开展了反洗钱年度专项宣传、打击治理电信网络诈骗犯罪集中宣传、防范虚拟货币洗钱风险常态化宣传及《反有组织犯罪法》宣传普及等一系列活动，集中宣传与常态化宣传相结合，线上线下途径同步发力，受众人数超100万人，宣培效果显著。

• 案 例 •

“阵地化”的网点宣传

本行充分利用遍布江西省各级地市县，以及合肥、广州等地的网点，通过各种媒体形式宣传“反洗钱”知识，营造浓厚的网点宣传氛围。

本行员工向市民进行“反洗钱”宣传

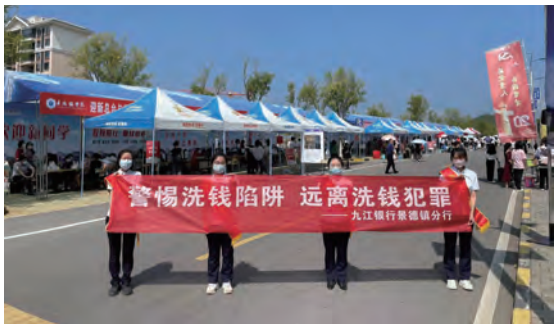
一是通过厅堂电子设备滚动播报和醒目位置摆放纸质宣传单，达到反虚拟货币炒作风险的宣传效果。各营业网点LED显示屏滚动播放“警惕洗钱陷阱、保护资金安全”“增强反洗钱意识、防范洗钱风险”等宣传标语，警醒社会公众远离洗钱，保护好个人证件和银行卡，不买卖、出租出借个人证件和银行卡，维护金融秩序稳定及个人资金安全。

二是营业网点电视循环播放反洗钱宣传视频，厅堂宣传展架摆放反洗钱、“断卡”行动、打击电信诈骗等宣传材料，大堂经理利用业务办理间隙为客户普及反洗钱活动相关知识，提示客户在日常生活和投资理财中如何有效辨别洗钱圈套，实现业务宣传与反洗钱宣传的有机结合。

• 案 例 •

“延展化”的现场宣传

本行各分支机构充分利用地理位置优势，组织了进校园、进社区、进机关、进企业的“四进”宣传活动，促使宣传活动贴近基层、贴近群众、贴近生活。



本行走进校园开展金融知识普及活动

在2022年反洗钱专项宣传月活动中，本行共组织开展进校园23次、进社区204次、进机关15次、进企业67次，以扫码答题、现场讲解、咨询互动等多种形式，为不同客户群体提供有针对性的现场宣传服务，对不同年龄、不同职业、不同收入的客户采取针对性的宣传方式，传导了差异化的洗钱风险防范技巧，做到了精准宣传、有效宣传。

“多元化”的线上宣传

本行充分利用新媒体丰富宣传渠道，借用微信、短视频等媒体平台进行全面宣传，扩大受众覆盖面。本行着重宣传反洗钱知识，让更多客户认识洗钱危害，远离洗钱。

本行通过官方微信公众号发布反洗钱宣传文章，通过分享转发，持续扩大反洗钱宣传影响力。本行的线上宣传活动获得了属地监管和政府部门的高度认可，如本行合肥分行在官微上发布的《谨防电信网络诈骗》宣传文章和《警惕陷阱防范非法集资》宣传视频被安徽省银行业协会转载至其微信公众号；《以案说法－养老领域金融诈骗》被刊登在安徽省银行业协会的官方网站；《开展系列宣传活动营造清朗金融环境》被学习强国APP刊登在安徽学习平台中。

线上宣传金融防骗知识

第8章

践诺善心善举
传递九银温度

57　眷注小微企业 伸出九银援手

58　投身社会公益 九银与爱同行

◎眷注小微企业 伸出九银援手

本行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，围绕“调结构、节资本、控不良、稳增长”十二字方针，坚持政府引导、市场主导、消费者选择，以加快商户便民化、特色化、数字化发展为主线，以升级商户集聚区、赋能创新服务、优化营商环境为主攻方向，以扩大内需、促进消费、提升经济活力为目标，推动形成多层次、多类别的小微企业经济发展体系，为小微企业提供全方位、跨渠道、有温度的金融服务。

• 案 例 •

向九江市数字经济青联盟提供10亿元贷款额度

2022年，本行参与了九江市数字经济领域青年英才创业活动，大力扶持数字经济产业发展，加强青年从业者和创新创业群体交流互动，推动企业与青年人才互学互鉴、合作交流；引导培育具有创新思维、创业精神和社会担当的新时代数字经济青年英才，助推数字经济发展。

扶持当地数字经济领域青年英才创业活动

◎投身社会公益 九银与爱同行

本行长期致力于各项公益事业发展，2022年，本行累计投入近1,434万元用于开展各项社会公益慈善事业，并长期致力于倡导社会主义核心价值观、拥军优属、无偿献血、希望工程、回赠社会等工作。凭借在服务实体经济、助力抗击疫情、践行社会责任等方面做出的突出贡献，本行被授予“江西省功勋企业”荣誉称号。

• 案 例 •

慰问敬老院

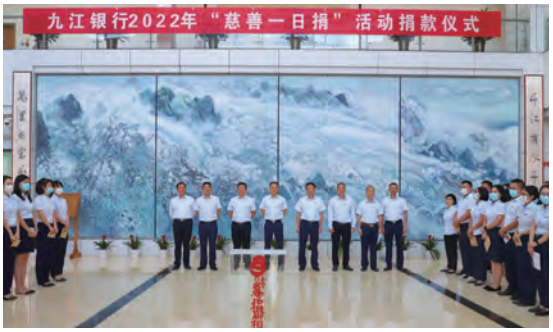
2022年1月，本行组织员工前往瑞昌市桂林街道敬老院、浔阳区社会福利院开展春节慰问活动，并为敬老院的老人送去了米、油等年货。浔阳区社会福利院组建于1987年，隶属于浔阳区民政局的社会福利院事业单位，主要供养“政府兜底”老人和优抚对象。

为敬老院老人送年货

• 案 例 •

2022年“慈善一日捐”活动

本行已连续16年举办“一日捐”活动。2022年9月5日上午，在第7个“中华慈善日”到来之际，本行在总行营业部大厅举行2022年“慈善一日捐”捐款仪式，全行员工踊跃参与、慷慨解囊，体现了九银人强烈的社会责任感和使命感。



“慈善一日捐”活动捐款仪式

• 案 例 •

2022年无偿献血活动

为进一步发扬志愿服务精神，发挥党员志愿者先锋模范作用，本行积极组织党员志愿者开展无偿献血活动。在工作人员的指导下，本行志愿者依次填写登记表、测量血压、抽血检验，井然有序地参加活动。

2022年无偿献血活动

• 案 例 •

慰问乌石山村

2022年1月，本行代表前往濂溪区贫困村乌石山村开展“迎春送温暖，扶贫慰问活动”活动。我行代表认真了解乌石山村扶贫产业项目，并为该村捐赠一万元慰问金。

慰问乌石山村

第9章

爱护发展根本
激发员工潜能

61 人力为先 发扬团结九银

66 幸福生活 彰显九银活力

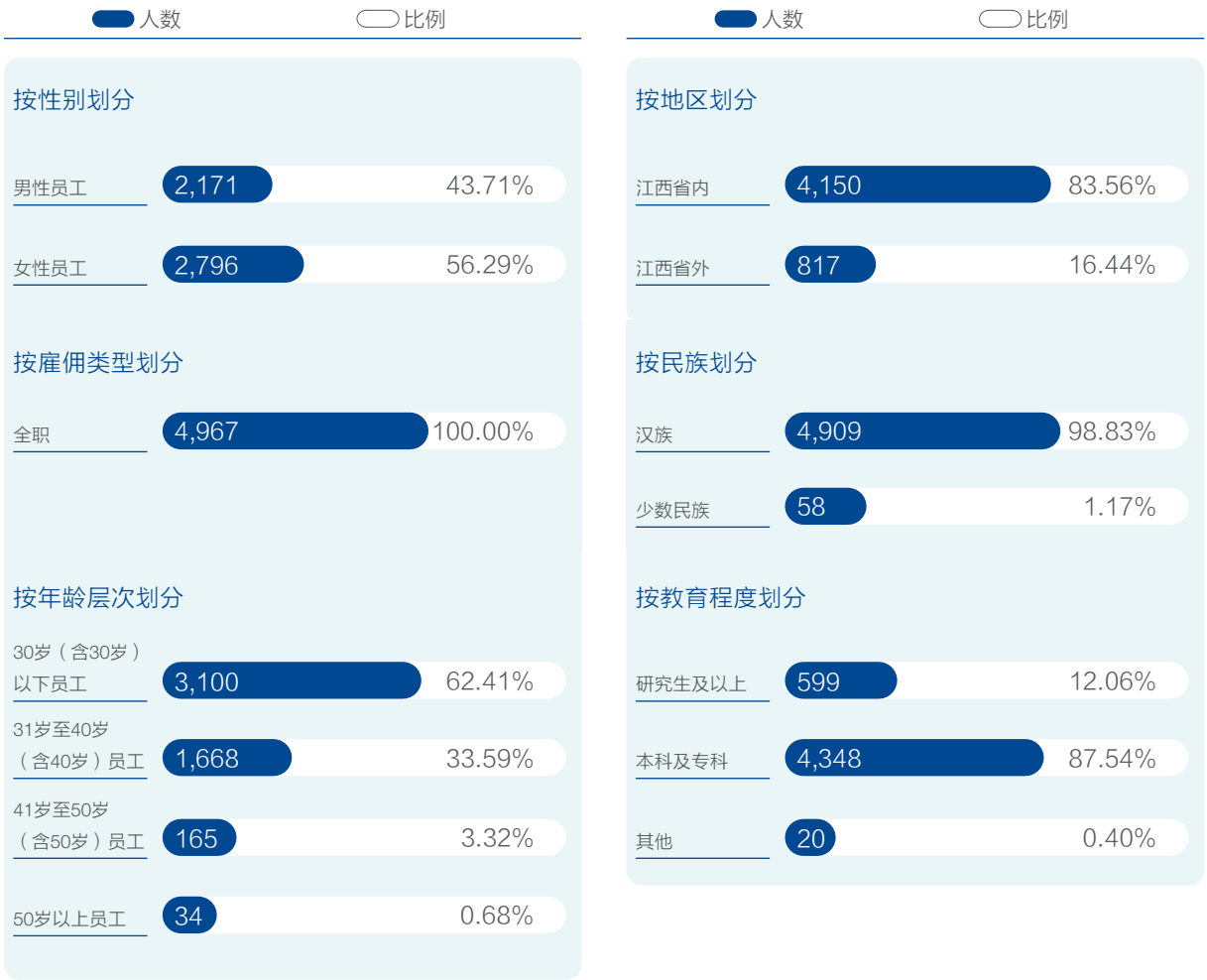
67 关怀备至 营造温暖九银

◎人力为先 发扬团结九银

员工是本行业务稳健发展的基石，也是本行可持续健康发展的不懈动力。本行始终坚持“人才资源是第一资源”的理念，为员工提供优质岗位和规范和谐的工作环境。

2022年员工情况统计表

截至2022年末



注：表中数据包括总行、各分支行和控股九银村镇银行

本行所有岗位用工均按照《中华人民共和国劳动法》、劳动合同的相关规定执行。2022年度，本行未雇佣童工，在经营过程中存因工受伤人员累计1人次，因工伤损失工作日数为87日。本行依法充分保障员工劳动和休息的权利，并已遵守相关员工健康、安全及环境的法律法规，依法为员工缴纳基本养老、基本医疗等基本社会保险。此外，本行亦为员工缴纳住房公积金，并定期组织员工体检，提高员工住房及相关医疗保障。

2022年员工流失情况表

截至2022年末

流失雇员人数（人） 流失员工占比(%)

性别		男女雇员流失占比
男性员工	147	2.96%
女性员工	188	3.78%

按地区划分		不同地区流失占比
江西省内	243	4.89%
江西省外	92	1.85%

按年龄层次划分		不同年龄组别流失占比
30岁（含30岁）以下员工	252	5.07%
31岁至40岁（含40岁）员工	80	1.61%
41岁至50岁（含50岁）员工	3	0.06%

2022年全行员工受训情况表

截至2022年末

受训雇员人数（人） 受训员工占比(%)

性别		
男性员工	1,782	42.34%
女性员工	2,427	57.66%

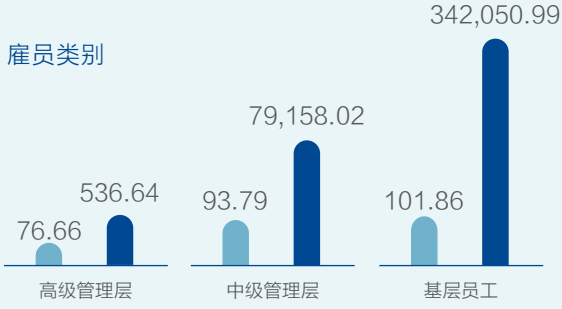
人均受训小时数 雇员受训小时数

性别

受训雇员人数（人） 受训员工占比(%)

雇员类别		
高级管理层	7	0.17%
中级管理层	844	20.05%
基层员工	3,358	79.78%

雇员类别



本行始终重视员工的专业水准和职业素养的提升，通过整合行内外资源、结合线上线下渠道，持续有序推进员工培训工作，有效满足新员工、不同管理层级、不同职能等员工的培训需求，实现人才发展多元化，营造良好的学习氛围。

加大培训力度 提高员工素质

本行大力开展启航教育，以“先培训后上岗”为目标，对新员工进行合规文化、内控制度培训，基本实现新员工培训全覆盖，帮助新员工融入九银文化、树立合规意识；紧贴业务，扎实开展“零售先锋”“理财先锋”及“对公先锋”专项培训，加强老员工业务知识培训，提升合规操作水平。重视干部培养，定期开展支行行长及战略预备队培训；加强干部行为管理，提高干部管理能力与责任意识。

本行新员工参加“启航班”培训

本行全面推行导师制管理，助力新员工身份转变。本行建立业务和文化导师库，并将导师申报与指派、培养计划制定与总结等流程嵌入人力资源系统，帮助新员工快速融入团队、快速成长，提高新员工归属感、幸福感。导师为新员工提供职业发展的指导和帮助，并在坚定理想信念、培养学习习惯、担当时代责任等方面进行着重强调，帮助新员工完成身份转变、做好职业规划、提升专业水平，树立正确的职业观、价值观、人生观。

开展专题教育 增强合规意识

本行持续开展专题培训，着力提升各条线履职能力。优选各条线业务骨干组建内部讲师队伍开展线下赋能，培训内容涵盖职业发展、业务岗位基本技能、行纪行规等多方面。因疫情防控需要，总行研学中心联合各条线部门积极探索培训工作新方式，依托九银易学、量见等学习平台整合优质资源，开展形式多样化培训，通过明德讲堂、九银先锋、学习地图等专题培训，全面提高员工综合素质，助力员工成长。

本行进行合规课程培训

总行研学中心牵头条线组织《内外遵从》《练就防范风险“金钟罩”，做合规经理人》《银行业务合规案例解析》等合规课程培训，配合组织合规每月一课及高中层干部考试，进一步强化全行员工法律合规意识，加强关键岗位人员及重要业务管理，培育员工自觉养成“思后操作”的良好习惯，为全行依法合规、稳健经营提供有力支持。

开展业务竞赛 提升业务水平

本行正在进行业务技能竞赛

2022年12月，本行举办第二十届业务技能竞赛，竞赛旨在引导员工持续夯实基础、提升专业、拓展视野，全面贯彻“以考促学、学以致用”的指导思想，规范员工行为，防范业务风险。

金融科技岗培养体系 >>

本行建立了金融科技岗培养体系，在兼顾员工金融业务学习、专业技能培养和个人意愿选择的基础上，进行项目制轮岗，旨在让金融科技岗在实际的业务场景中了解银行业务、产品和客户，为将来技术赋能业务夯实基础。轮岗结束后，通过双向选择等方式，金融科技岗可定岗至技术部门，带着业务的场景思维用更精更专的技术赋能业务发展；或者定岗在业务部门，用其数字化思维和能力，带动业务部门整体的数字化转型。

人才引进 >>

为加强金融科技、数据分析与业务的融合，丰富人才总量，优化人才结构，本行多措并举，不断加强人才引进力度。一是提高人才福利待遇，在衣、食、住、行等各方面给予人性化的福利保障，增强企业的吸引力；二是加强人才招聘宣传，深耕江西省、合肥市、广州市各高等院校，加强与全国双一流高校的交流与合作，实现与应届毕业生的面对面交流，同时与多家全国性招聘供应商进行合作，拓宽人才招聘引进渠道。

员工晋升 >>

本行深入贯彻新时代干部工作方针政策，形成有利于优秀人才脱颖而出的选人用人机制，推进干部队伍年轻化、知识化、专业化，着力建设一支忠诚干净有担当的高素质专业化领导干部队伍。

员工薪酬 >>

本行严格遵守《中华人民共和国社会保险法》，秉承效率优先、兼顾公平、能高能低和业务导向的原则，建立了完善的薪酬制度。本行通过制定《九江银行人员薪酬管理制度》等多项管理办法保障员工薪酬及各项福利准时足额发放，建立企业年金并为其缴纳补充医疗保险，切实维护员工的合法权益。

本行现有人员薪酬体系由基本工资、岗位工资、绩效工资、津贴福利构成。基本工资依据人员类型、用工方式、员工行员等级、基础薪点及区域调节系数核定；岗位工资依据人员在岗天数、人员类型、用工方式、员工行员等级、管理责任、基础薪点及区域调节系数核定；绩效工资根据员工业绩表现进行核定。为充分发挥薪酬在银行风险管控中的导向作用，建立科学有效的激励约束机制，根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等相关法律法规，本行建立全行员工薪酬延期支付管理制度，延期支付的薪酬根据执业期间的风险暴露采取相应追索与扣回。

考勤与休假 >>

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规、制度条例，并积极落实《九江银行考勤管理办法》《九江银行关键人员和重要岗位员工轮岗和强制休假管理办法》和《九江银行员工福利管理办法》等一系列人事管理制度。若因工作需要安排员工加班亦必须由员工自愿参加，并根据相关的法规支付加班费。每逢元旦、春节、清明节、国际劳动节、端午节、中秋节、国庆节和法律法规规定的其他法定节假日，本行依法安排劳动者休假，并根据《企业职工带薪年休假实施办法》和行内相关制度，对员工应休未休年假天数进行补贴。

尊重与平等 >>

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国妇女权益保障法》和《禁止使用童工规定》等相关法律法规、制度条例，并坚持公平公正公开的就业观念，禁止就业歧视。积极践行不因种族、宗教信仰、性别、年龄、性取向、残疾、户籍等歧视员工或应聘人员。其中，本行女员工所占比例为56.29%，不存在性别歧视。此外，本行根据《女职工劳动保护特别规定》《九江银行福利管理办法》以及本地法规充分保护女性员工合法权益，并为女性员工提供相应福利。

员工健康管理机制 >>

本行重视员工的身体、心理健康与安全，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国消防法》等相关法律法规，为员工缴纳社会保险、企业年金、公积金及补充医疗保险；建立合理的休假制度，每年组织员工进行体检、开展职工健康讲座，定期组织团建；在多个分支机构设立健身房方便员工健身。同时，本行定期组织安全培训、消防培训与演练，并对现有工作场所中存在的危险因素进行识别和风险评价，采取必要的控制措施以消除或降低风险，从多个方面以多种形式保护员工的身心健康。

◎幸福生活 彰显九银活力

• 案 例 •

“九江银行杯”旗袍舞大赛

为展现新时代九江机关女性中的新风采、新面貌，进一步激发市直单位广大女性砥砺奋进的豪情，2022年6月16日，由九江市直机关工委主办、市直妇工委承办的“强国复兴有我”群众性主题宣传教育活动暨“九江银行杯”市直机关单位“喜迎二十大、展示新风采”旗袍舞大赛，在九江文化艺术中心拉开帷幕。

“九江银行杯”旗袍舞大赛

• 案 例 •

“大手牵小手共植希望林”活动

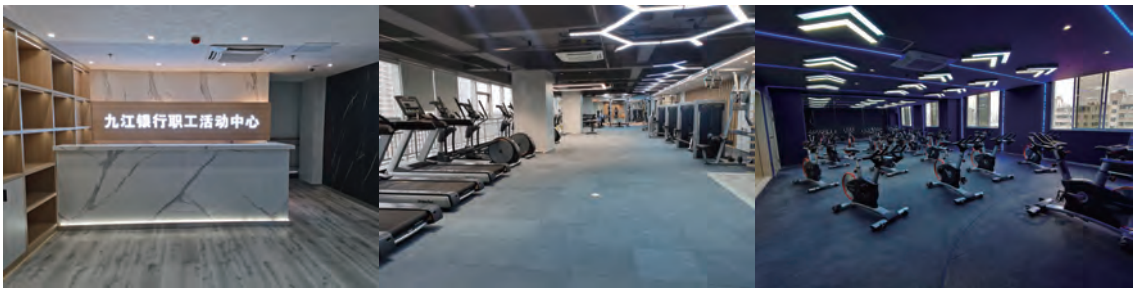
为践行习近平生态文明思想，贯彻新发展理念，助力乡村振兴，在植树节来临之际，2022年3月10日下午，我行在瑞昌市光明村开展“大手牵小手　共植希望林——关爱留守儿童志愿服务行动”义务植树活动。青年志愿者们以实际行动倡导尊重自然、爱护自然的生态文明理念，营造了“植绿、护绿、爱绿”的浓厚氛围。

本行植树节活动

• 案 例 •

九江银行职工活动中心

为丰富员工业余生活，营造和谐、向上的企业文化氛围和良好的工作生活环境，增强企业活力，打造“尊重，关爱，共享”的家园文化，本行在2022年建设“九江银行职工活动中心”。职工活动中心设有器械健身区、动感单车室、瑜伽室、乒乓球室、台球室、阅览室、茶室、母婴室、茶水吧等。



九江银行职工活动中心

◎关怀备至 营造温暖九银

• 案 例 •

防暑降温“送清凉”

盛夏送清凉，关怀沁人心。2022年夏，为做好广大员工的防暑保健工作，本行开展2022年防暑降温用品“送清凉”活动。

本行发放防暑降温品

独立有限鉴证报告

毕马威华振通字第2300098号

九江银行股份有限公司董事会：

我们接受九江银行股份有限公司董事会委托，对九江银行股份有限公司（以下简称“九江银行”）编制的截至2022年12月31日止年度的2022年环境、社会及管治报告（以下简称“ESG报告”）中选定的2022年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

一、关键数据

本报告就以下选定的九江银行ESG报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 公益捐赠总额（万元）
- 员工总数（人）
- 女性员工总数（人）
- 精准扶贫贷款余额（亿元）
- 绿色信贷余额（亿元）
- 总行及分行办公用电量（万千瓦时）
- 总行及分行用水量（吨）
- 总行及分行天然气用量（立方米）
- 总行及分行办公用纸量（万张）
- 总行及分行办公用油量（升）

我们的鉴证工作仅限于ESG报告中选定的2022年度关键数据，ESG报告中所披露的其他信息、2021年度及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、标准

九江银行编制2022年度ESG报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编制基础（以下简称“编制基础”）中。

三、董事会的责任

按照编制基础编制2022年度ESG报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制ESG报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。该职业道德准则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本事务所遵循《国际质量控制准则第1号》，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

五、注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2022年度ESG报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号（修订版）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作，该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

六、实施的工作总结

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断，包括对所选定的关键数据与编制基础有重大不符风险的评估。此外，我们的工作并不旨在就九江银行内部控制的有效性发表意见。

我们所实施的工作主要包括：

1) 对九江银行参与提供ESG报告中所选定的关键数据的相关部门进行访谈；
2) 实施分析程序；
3) 对选定的ESG报告中关键数据实施抽样检查；
4) 重新计算。

七、固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

八、结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信九江银行2022年度ESG报告中选定的2022年度关键数据未能在所有重大方面按照编制基础编制。

九、使用限制

本报告仅是为董事会编制ESG报告之用，并不适合及不能用作其他用途。我们不会对除九江银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）

中国北京

2023年4月28日

附：关键数据编制基础

2022年度ESG报告参照了香港联合交易所就《环境、社会及管治报告指引》中的披露要求进行编制，包含下列关键数据：

关键数据	2022年
公益捐赠总额（万元）	634.94
员工总数（人）	4,967
女性员工总数（人）	2,796
精准扶贫贷款余额（亿元）	4.96
绿色信贷余额（亿元）	258.89
总行及分行办公用电量（万千瓦时）	1,012.22
总行及分行办公用水量（吨）	76,283.65
总行及分行天然气使用量（立方米）	62,692.33
总行及分行办公用纸量（万张）	306.78
总行及分行办公用油量（升）	110,232.44

附录一：负责任银行原则(PRB)进展报告

作为全国较早签署联合国《负责任银行原则(PRB)》的城商行，本行坚持将环境、社会及治理(ESG)议题纳入运营管理的“全生命周期”，对贷款、投资、自身运营的环境和社会影响进行识别、衡量、评估和设计，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。

原则一：一致性

本行将调整现有的战略和计划，使之与联合国可持续发展目标(SDGs)、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架中所述的社会目标保持一致，并为之做出贡献。

在中共中央、国务院印发的《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》的新发展理念引领下，2022年，本行通过印发《九江银行战略规划报告（2022-2024年）》《九江银行绿色金融业务营销指引》，从体制建设、业务推动等多方面大力发展绿色金融。本行将绿色金融、普惠金融提升至战略高度，深化行内金融可持续性发展。

本行积极调整业务战略，确保其与联合国可持续发展目标(SDGs)、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。本行2022年提出了“夯实绿色金融品牌，做低碳转型发展的重要推动者”的发展愿景。

本行按照联合国《2030可持续发展议程》消除贫困、粮食安全、包容公平教育、现代能源、充分就业、应对气候变化、生态修复、全球伙伴关系等可持续发展目标，重点制定了绿色金融、普惠金融、金融科技赋能等领域的行动措施，践行可持续发展理念。

本行始终不忘践行绿色发展理念，将绿色转型、绿色创新摆在了企业发展的战略位置，从产品创新、流程优化、制度制定和环境社会风险管理等方面不断创新和改革，通过行内各部门共同协作，为绿色金融的发展提供新思路，积极落实“双碳”战略目标。

原则二：影响和目标设定

本行已经通过影响分析识别其正面和负面影响最大的领域，设定符合联合国可持续发展目标(SDGs)、《巴黎气候协定》目标以及国际、国家或地区其他相关框架一致的目标并制定了行动方案，2022年，本行针对这些目标取得了一定进展。

本行承诺不断提升正面影响，同时减少因银行业务活动、产品和服务对人类与环境造成的负面影响，并管理相关风险。

本行坚持贯彻绿色发展理念，重点支持“双碳”项目融资，积极创新绿色金融产品，优化绿色金融服务方案，着力行业研究，推动本行绿色金融工作向纵深发展。

本行已经明确绿色信贷业务目标，短期目标是以领先的金融产品和完善的客户服务体系提供更多的绿色金融服务。长期目标是依托国家发展政策，通过推出绿色、普惠信贷产品以及与当地产业合作，推动本地的高碳产业完成绿色转型，为企业提供可持续发展的解决方案，支持产业供应链的改革，从而实现区域可持续发展。

本行印发了《九江银行绿色金融营销指引》，进一步明确了绿色金融的业务支持方向，作为全行绿色金融业务的营销指导文件。

本行根据一些重大影响目标领域制定了行内相关发展目标，如绿色金融发展战略、绿色信贷年度目标等，以推动与联合国可持续发展目标(SDGs)、《巴黎气候协定》保持一致并作出贡献。

本行应用影响分析工具对产生重大影响的投融资活动进行分析，进一步优化信贷投放结构，以服务经济绿色转型，助力实现“双碳”目标，加大对制造业、新兴产业、乡村振兴等重点领域的支持力度。

原则三：客户与顾客

本行为促进与顾客之间负责任的关系，已实施或计划实施相关政策与做法。本行计划与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践，促进经济活动可持续发展。

本行承诺本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

本行针对性地辨别并抓住绿色领域及行业发展的难点痛点，持续加大对绿色发展领域的金融支持，不断提高产品创新能力，为江西省内外绿色项目提供了更加多元化、多样性的绿色金融产品。为支持工业企业低碳发展，推出专项转型金融产品“碳效贷”，该产品将贷款定价与企业碳排放综合表现挂钩，并定期根据企业碳排放表现情况调整利率。若企业碳排放综合表现较上年提升，可在贷款利率上给予一定让利。通过赋予企业更多的转型金融服务权益，有效引导高排放企业关注并改善自身碳排放表现，积极践行节能降碳，推动实现绿色低碳发展。

原则四：利益相关方

为实施社会目标和提升本行影响，本行与利益相关方开展意见征询、沟通、协作或合作。

本行积极负责地与相关利益相关者接触、沟通与合作，以实现可持续发展目标，确保及时并充分理解各利益相关方在可持续发展方面的重点需求，采取措施进行回应。

本行对利益相关方关注的ESG议题进行重要性评估，并在ESG报告中进行披露。

本行坚持绿色运营，制定了《九江银行绿色办公管理办法（试行）》以及《九江银行基建管理办法》，旨在提倡在办公活动中节约资源，减少水、电、纸、油等能源的直接和间接损耗，以及减少温室气体的直接和间接排放量，以起到提高能源效率和保护环境的作用。

本行高度重视绿色理念的宣传推广工作。积极通过线下学术交流活动、网络、报刊、电视等渠道，深入开展形式多样的绿色理念宣传活动，从多视角、多层次、多渠道向社会公众、同业等介绍本行绿色金融发展成果，推广绿色金融产品，分享行业实践经验。

本行2022年联合省地方金融监督管理局、人民银行南昌中支等多部门成功举办“绿色金融助力‘双碳’工作”全媒体调研采访活动；与省生态环境厅签署《“减污降碳”金融服务合作备忘录》；并参展联合国生物多样性大会COP15中国边会系列活动，积极推广在转型金融领域的相关探索。

原则五：公司治理与文化

本行实施了相关倡议和措施，在员工中形成负责任的文化。本行在公司治理中纳入相关能力建设、薪资结构和绩效管理中相关因素，加强员工与领导的沟通。

“绿色金融银行”作为战略定位被写入本行企业文化手册。

本行将绿色金融提升至战略高度，持续完善行内绿色金融制度，积极推动绿色金融工作；本行董事会下设战略委员会，承担对绿色金融发展规划监督和检查的职能，负责对绿色信贷发展战略及目标的制定与实施进行审批和监督，同时对其他相关重大决策事项进行研究并提出建议。

本行不定期开展绿色金融专题培训，培养和引进相关专业人才。

本行通过有效的公司治理和负责任的银行文化来履行负责任银行承诺。

原则六：透明与责任意识

本行在执行这些原则之外，持续给社会、环境带来积极影响，并对本行带来的影响以及对利益相关方做出的贡献保持透明度。

本行连续定期在年度报告、ESG报告中披露作为负责任银行的相关实践进展，并在公开渠道如交易所平台、官网等进行发布。

本行每年在ESG报告中披露了相关可持续绩效指标，并在报告中说明关于算指标的方法与细节。

附录二：负责任银行原则索引表

指标内容		概要	对应披露内容索引
原则1：一致性			
1.1描述银行业务模式，包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型、提供融资的主要行业/ 技术/ 活动类型，以及贵行主要经营或提供融资的地理区域范围。		本行坚持扎根九江、立足江西、辐射大湾区、长三角的区域市场定位，是一家区域性城市商业银行。本行不断优化金融产品和服务，大力发展绿色金融、普惠金融，落实稳企纾困各项政策，全力支持制造业、工业、小微企业、专精特新企业等本土实业高质量发展。	2022环境、社会及管治报告第三章－公司简介
1.2描述银行现有战略/ 计划调整战略如何与联合国可持续发展目标(SDGs)、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架中所述的社会目标保持一致，并为之做出贡献。		本行以达成“碳达峰碳中和”为战略目标，将“绿色金融银行”市场定位写入企业文化，持续优化机制建设，制定绿色低碳投融资战略和中长期目标，全面构建低碳发展支撑体系。本行给予绿色业务差异化资源倾斜，全面激发绿色发展内生动力；搭建绿色金融服务网络，不断提升绿色金融服务经济绿色发展效能。	2022环境、社会及管治报告第四章
原则2：影响和目标设定			
2.1影响分析	说明贵行已通过影响分析识别其(潜在)正面和负面影响最大的领域。	本行已根据《绿色信贷项目节能减排量测算指引》对全行绿色信贷的环境绩效进行测算，整体节能减排量上升，环境绩效显著。	2022环境、社会及管治报告第四章

	指标内容	概要	对应披露内容索引
2.2目标设定	说明贵行已针对至少两个自身业务和提供产品/ 服务（潜在）影响最大的领域，设定并公布至少两个目标。目标具体、可测量（定性或定量）、可实现、有相关性及有时限(SMART)。	本行已经明确绿色信贷业务目标，短期目标是不断推出创新的绿色信贷产品，与江西当地实体经济产业有机结合，同时坚持绿色金融外部合作，推动绿色信贷流程优化、产品和服务的创新。长期目标是响应国家的绿色金融发展政策，实施可持续发展战略，推动经济社会发展全面绿色转型，建设美丽江西。	2022环境、社会及管治报告第三章－关键绩效表、第四章
	说明这些目标与联合国可持续发展目标(SDGs)、《巴黎气候协定》目标以及国际、国家或地区其他相关框架保持一致，并推动做出更大贡献。银行应该确定一个基线（针对特定年份进行评估），并根据基线设定目标。	本行秉承以绿色发展为核心，以深化改革为动力，以市场需求为导向，以客户为中心的原则，自上而下优化绿色金融组织架构，不断加强绿色金融体制创新，完善行内绿色金融组织、文化和价值体系，将绿色金融业务纳入绩效考核体系。	
	说明银行已经分析并确认了所设定目标可能对可持续发展目标(SDGs)/ 气候变化/社会目标的产生的重大（潜在）负面影响，并在可行的情况下采取相关措施，尽可能地减少这些负面影响，提升净正面影响。	2022年，九江银行顺应经济低碳转型，聚焦重点行业和目标客群，通过专业化、高效化和综合化经营模式，形成九江银行的规模与专长，提出“夯实绿色金融品牌，做低碳转型发展的重要推动者”的发展愿景。	
2.3目标实施和监测计划	说明贵行为达到设定的目标，已设定了阶段性目标并制定了行动方案。	本行立足双碳战略目标，对接循环经济、生态保护和修复、强化环境建设和治理、节约和集约资源利用，提升九银绿色金融品牌影响力。围绕“服务经济绿色转型，助力实现双碳目标”这一核心，支持高碳产业转型、服务低碳行业发展，扎实推进本行绿色金融工作稳步发展。	2022环境、社会及管治报告第三章－关键绩效表、第四章－深化体制改革 完善绿色金融体系
	说明贵行已经建立了衡量和监测目标实施进度的方法，相关关键绩效指标的定义、定义的任何变动以及基线的任何重设都应公开披露。	本行董事会下设战略委员会，承担对绿色金融发展规划监督和检查的职能，负责对绿色信贷发展战略及目标的制定与实施进行审批和监督，同时对其他相关重大决策事项进行研究并提出建议。	

指标内容		概要	对应披露内容索引
		本行已将绿色金融发展纳入分支机构综合绩效考评，设置了绿色金融考核激励机制。本行已将环境风险预警指标纳入信贷考核评估范围，探索建立绿色信贷风险评估模型，切实防控贷款环境风险。	
2.4目标实施进展	针对每个目标：说明贵行已经落实所制定的目标实施行动，或解释为何未落实相关行动或为何需调整行动，以及贵行如何调整其计划以达到既定目标。	本行充分融入绿色金融改革创新，优化产品服务、标准规范和激励举措，深化绿色投融资模式创新。合力推动金融资源流向绿色生产、清洁能源、绿色交通、绿色建筑、绿色技术创新等领域，形成更多富有地方特色、服务实体经济有效的绿色金融经验，创新发展绿色资产证券化、绿色资产支持票据等产品，从更深层次探索碳金融创新，推动金融产品绿色化升级。	2022环境、社会及管治报告第四章
	报告贵行过去12个月（在签署后首次披露时最多可以覆盖18个月）目标实施进展以及其产生的影响。（在适当可行的情况下，银行应包括量化披露）	2022年，根据《绿色信贷项目节能减排量测算指引》对本行绿色信贷的环境绩效进行测算，并基于行内绿色信贷支持项目所处的不同绿色行业，进行绿色信贷的环境效益表现测算，整体节能减排量上升。	
原则3：客户与顾客			
3.1概述为促进与顾客之间负责任的关系，贵行已实施和/ 或计划实施的政策与做法。概述已执行的（和/ 或计划的）方案和措施、其规模以及（在可能的情况下）其结果。		本行推动碳效贷落地，推出全国首款“拉手理财”、“绿色家园贷”支持绿色环卫、发起全国首个绿色票据研究课题、推出“九银绿票融”支持绿色小微、推出线上智慧富农贷、光伏惠农贷等绿色金融产品，为实体经济绿色转型提供了有力支撑。	2022环境、社会及管治报告第四章、第五章、第七章
3.2描述贵行如何和/ 或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践，促进经济活动可持续发展。		本行始终坚持“客户第一、服务卓越”的经营理念，不断拓宽客户服务渠道、提升金融服务质量和水平。秉承着“为客户创造最大价值”的宗旨、“快捷高效，让群众少跑腿”的理念，密切关注客户的金融需求，想客户之所想，急客户之所急，用人性化温暖客户，做客户的贴心人。	

指标内容	概要	对应披露内容索引
原则4：利益相关方		
4.1描述为实施《原则》和提升贵行影响，贵行与哪些利益相关方（或利益相关方的群体/ 类型）开展意见征询、沟通、协作或合作。概述贵行如何识别利益相关方、解决了哪些问题、取得了哪些成果。	本行通过定期沟通及及时沟通相结合、内部沟通和外部交流相搭配的方式，与各利益相关方充分沟通并及时作出回应，同时结合国家发布的指导政策、银行业的行业特色以及自身发展战略等因素，识别出社会责任议题。2022年本行对绿色金融、普惠金融、金融科技、客户权益等重大议题进行沟通。	2022环境、社会及管治报告第三章
原则5：公司治理与银行文化		
5.1描述为管理重大（潜在）正面和负面影响、有效落实《原则》，贵行实施或计划实施的相关治理架构、政策和流程。	本行将绿色金融提升至战略层面，从董事会、管理层和分支机构层面设立相关职能部门，将发展绿色金融作为银行经营和长期规划的重要组成部分。	2022环境、社会及管治报告第三章
5.2描述为在员工中形成负责任的银行文化，贵行已实施或计划实施的倡议和措施。概述相关能力建设、薪资结构和绩效管理中相关因素的纳入情况、领导沟通等方面。	本行持续健全员工管理架构，始终重视员工培训工作，实现人才多元化发展，营造良好的学习氛围。本行建立了完善的薪酬制度，并根据员工业绩表现进行核定绩效工资。	
5.3《负责任银行原则》实施的治理架构说明贵行具备落实《负责任银行原则》的治理架构，包括： a)目标设定和实施行动 b)在目标或阶段性目标没有达成或发现未预估到的负面影响时，采取补救措施	本行委员会对董事会负责，对相关绿色金融工作组提供的报告进行评议，将相关书面决议材料呈报董事会审批，并根据董事会的决议监督检查本行经营管理层在绿色金融方面的执行情况。	

指标内容		概要	对应披露内容索引
原则6：透明与责任意识			
6.1《负责任银行原则》的实施进展	说明贵行过去12个月（在签署后首次披露时最多可以覆盖18个月）在至少两个领域设定目标并落实（请见2.1-2.4）以外，在履行六项原则方面还取得了其他进展。	本行在推进绿色金融转型的同时，持续完善普惠金融新机制。不断夯实技术创新基础，有针对性地提供更智能、优质的金融服务。本行推进业务线上化、智能化、科技化，严格把控服务质量、维护消费者权益。为员工提供优质岗位和规范和谐的工作环境。本行长期致力于各项公益事业发展，投入大量资源开展社会慈善事业。	2022环境、社会及管治报告附录一，2022环境、社会及管治报告第四章到第八章
	说明贵行已经考虑了与履行负责任银行六项原则相关的现有和新兴的国际/ 地区良好做法。并在此基础上，确定了与良好实践相一致的优先事项和目标计划。	本行积极吸取全球绿色经营理念，2022年，本行与世界银行集团国际金融公司(IFC)转型金融合作、加入碳核算金融联盟(PCAF)，优先持续探索双碳目标下转型金融业务创新路径，助力江西制造业节能改造和绿色低碳转型，战略目标是为“美丽江西”建设作出新的贡献，为中国和全球的绿色低碳发展作出更大贡献。	
	说明贵行已经提升/ 正在提升现有做法，以反映和符合现有及新兴的国际/ 地区良好做法，并在履行《原则》方面有所进展。	本行通过加强与国内外有关部门的交流合作，实现优势互补、互利共赢，携手孵化系列领先实践，为全球相关标准建立做贡献。为江西省高碳行业转型提供金融服务方案，建立环境与社会风险管理体系，创造相关知识产品等。	

ESG指针索引

指针范畴及层面	一般披露	关键绩效指标	对应报告内容
A1排放物	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污，有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	A1.1 排放物种类及相关排放数据	传播绿色理念 推动生态文明建设
		A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	传播绿色理念 推动生态文明建设
		A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	本公司为金融企业，不适用
		A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	本公司为金融企业，不适用
		A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	传播绿色理念 推动生态文明建设
		A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	传播绿色理念 推动生态文明建设
A2资源使用	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	关键绩效表
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	关键绩效表
		A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	传播绿色理念 推动生态文明建设
		A2.4 描述求取适用水源上是否有任何问题，以及提升用水效益计划的所得成果	传播绿色理念 推动生态文明建设
		A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	本公司为金融企业，不适用
A3环境及天然资源	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	传播绿色理念 推动生态文明建设
B1雇佣	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	人力为先 发扬团结九银
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	人力为先 发扬团结九银

指针范畴及层面	一般披露	关键绩效指标	对应报告内容
B2健康与安全	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	人力为先 发扬团结九银
		B2.2 因工伤损失工作日数	人力为先 发扬团结九银
		B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	人力为先 发扬团结九银
B3发展及培训	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策，描述培训活动	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	人力为先 发扬团结九银
		B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	人力为先 发扬团结九银
B4劳工准则	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	人力为先 发扬团结九银
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	人力为先 发扬团结九银
B5供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	B5.1 按地区划分的供货商数目	传播绿色理念 推动生态文明建设
		B5.2 描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	传播绿色理念 推动生态文明建设
B6产品责任	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	本公司为金融企业，不适用
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	内把关外宣传 保障客户权益
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	内把关外宣传 保障客户权益
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	本公司为金融企业，不适用
		B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	内把关外宣传 保障客户权益
B7反贪污	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	企业管治
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	企业管治
B8社区投资	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	投身社会公益 九银与爱同行
		B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	投身社会公益 九银与爱同行

读者回馈

感谢您阅读2022年《九江银行股份有限公司环境、社会及管治报告》，为加强与利益相关方的沟通和交流，进一步提高本行履行社会责任的能力和水平，我们期望您通过填写回馈表，向我们提出宝贵的意见及建议，并选择以下任意方式将评价回馈给我们。

地址：中国江西省九江市濂溪区长虹大道619号九江银行大厦
邮编：332000
电话：+86(792)7783000-1101
传真：+86(792)8325019
邮箱：lushan2@jjccb.com

1. 您属于以下哪类利益相关方：

□政府 □监管机构 □股东 □客户 □员工 □供货商 □合作伙伴 □社区 □环境 □其他

2. 您对本报告的总体评价：

□不好 □一般 □较好 □很好

3. 您对本行在经济方面履行社会责任的评价：

□不好 □一般 □较好 □很好

4. 您对本行在环境方面履行社会责任的评价：

□不好 □一般 □较好 □很好

5. 您对本行在社会方面履行社会责任的评价：

□不好 □一般 □较好 □很好

6. 您认为本报告披露的信息是否完整：

□否 □一般 □是

7. 您认为本报告的内容和版式是否清晰易懂：

□否 □一般 □是

8. 您对改善和提高本行履行社会责任和本报告的其他意见和建议：

感谢您对本行的关心和支持！

地址：中国江西省九江市濂溪区长虹大道619号
九江银行大厦
邮编：332000
客户服务及投诉电话：95316
公司网址：www.jjccb.com