



江西銀行股份有限公司

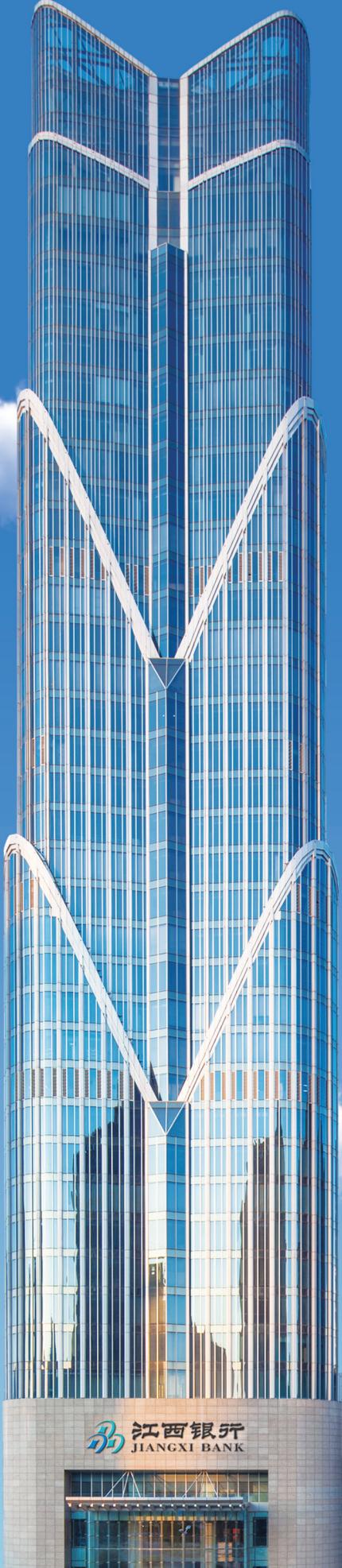
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1916



2018

環境、社會及管治報告

A tall, modern skyscraper with a blue glass facade and a distinctive white 'M' shaped architectural element. The building is set against a clear blue sky with scattered white clouds. At the base of the building, the Jiangxi Bank logo and name are visible.

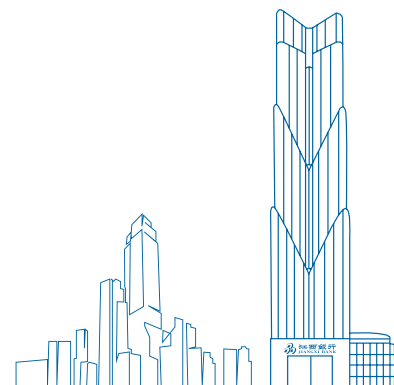
目錄

報告編製說明	2
董事長致辭	4
一、關於我們	5
二、貫徹責任理念，加強責任管理	10
三、防範金融風險，堅守合規經營	16
四、服務地方經濟，推進普惠金融	30
五、提高服務質量，發展創新金融	38
六、注重人文關懷，提升員工價值	50
七、踐行綠色發展，保護生態環境	59
八、投身公益事業，積極回饋社會	67
展望2019	73
獨立有限鑒證報告	74
ESG指標索引	77
讀者反饋	82

報告編製說明

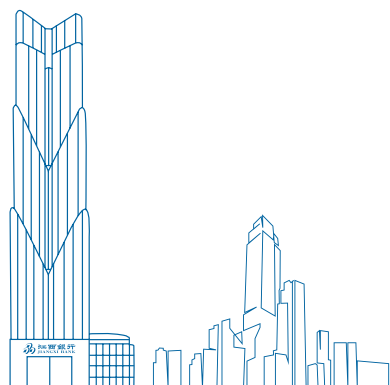
本報告是江西銀行股份有限公司（「江西銀行」、「本行」、「我們」）的環境、社會及管治報告（「本報告」、「ESG報告」），旨在反映江西銀行2018年承擔社會責任的表現，就江西銀行在經濟、社會和環境方面促進可持續發展的努力進行了重點說明，有助於利益相關方全面了解江西銀行對於企業社會責任的思考與實踐。

報告時間	2018年1月1日至2018年12月31日（「報告期」），部分內容超出此時間範圍。
報告周期	年度報告
報告範圍	本報告以江西銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋總行、各分支機構及江西金融租賃股份有限公司（「江西金租」），除特別說明。
編製依據	本報告根據香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的披露要求及建議進行編製，並參考：全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南(G4.0)》；原中國銀行業監督管理委員會（「原中國銀監會」）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》及中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》。
數據收集	本報告中涉及的財務數據部分來自於2018年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。如本報告中數據與本行2018年年度報告存在衝突，以本行2018年年度報告為準。其他數據主要來自於本行內部系統、各分支機構及江西金租的統計數據，相關案例來自於日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。



報告編製說明

報告鑒證	本行董事會（「董事會」）及全體董事（「董事」）保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。 本報告提請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。
發佈形式	本報告以網絡版形式發佈，網絡版查詢及下載地址：本行官方網站http://www.jx-bank.com及香港聯交所http://www.hkexnews.hk。 報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。
編製單位	江西銀行董事會辦公室 本報告於2019年7月5日獲董事會通過
聯繫方式	江西銀行董事會辦公室 地址：中國江西省南昌市紅谷灘新區金融大街699號江西銀行大廈 郵編：330038 電話：+86-791-86791008 傳真：+86-791-86771100 郵箱：zhangn01@jx-bank.com



董事長致辭



2018年，是極具里程碑意義的一年，是中國改革開放40周年，也是江西銀行成立3周年，更是江西銀行成功登陸國際資本市場，揚帆出海開啟遠航徵程的元年。這一年，我們在以實際行動實現穩健發展的同時，注重社會責任的履行，在為經濟、環境、社會創造價值的路上不斷奮進前行。

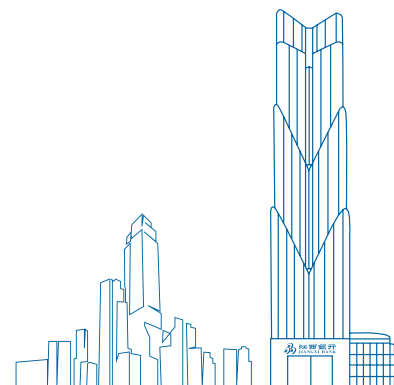
這一年，我們不忘初心，根植實體經濟。我們秉承服務地方經濟、服務中小企業、服務社區居民的經營理念，積極為實體經濟和供給側改革注入金融活水。截至2018年末，本集團發放貸款總額人民幣1,705.01億元，其中小微企業貸款總額為人民幣627.52億元。

這一年，我們牢記使命，描繪綠色畫卷。我們加快推進綠色金融事業，在贛江新區綠色金融改革創新試驗區成立贛江新區綠色支行，積極對接贛江新區綠色項目庫，形成立足新區、輻射全省的綠色金融發展模式。同時，我們堅定發展綠色信貸，支持戰略性新興產業，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟及生態工程、節能環保等綠色環保領域的支持。

這一年，我們服務社會，探索金融扶貧。我們緊緊圍繞「創新推動金融精準扶貧」，成立扶貧小分隊，幫扶江西省內貧困村，持續創新特色化扶貧模式。我們因地制宜，積極探索「金融+精準」扶貧新路徑，積極支持江西省貧困地區建設，並在20個國家級貧困縣設立了網點機構，對貧困縣的信貸投放餘額人民幣133.68億元。

2019年，將是機遇與挑戰交織並存的一年。面向未來，江西銀行的使命不會忘卻，初心不會改變。我們必將以更加昂揚的姿態，努力在推進經濟、社會、環境和自身可持續發展中，彰顯更大的責任和擔當！

江西銀行董事長
陳曉明

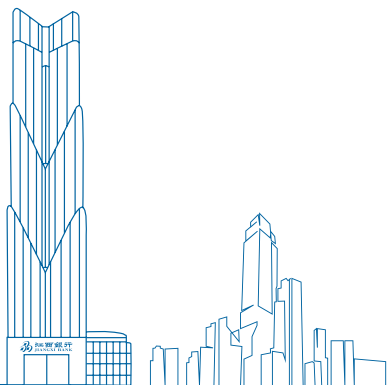


1.1 公司簡介

江西銀行是江西省唯一一家省級法人銀行，於2015年12月正式成立。本行於2018年6月在香港聯交所主板上市，股票代碼1916.HK，成為江西省首家上市金融企業和江西實施「映山紅」行動以來首家在境外上市的企業。

截至2018年末，本集團資產總額人民幣4,190.64億元、吸收存款總額人民幣2,604.49億元、發放貸款和墊款總額人民幣1,705.01億元，實現稅前利潤人民幣33.67億元、淨利潤人民幣27.71億元。現有在職員工4,000餘人，營業網點261家，覆蓋廣州、蘇州和江西省全部設區市，江西省內縣區覆蓋率已達94%。同時發起設立江西金融租賃公司和5家村鎮銀行。

成立以來，在江西省委省政府的正確領導和社會各界的大力支持下，江西銀行各項事業均取得了快速發展，在多個方面都得到了社會各界的認可。首次以非常委身份，承辦2016年全國城商行年會，目前是中國銀行業協會理事單位和城商行工作委員會常委單位，主體長期信用評級被大公國際和聯合資信評估公司評為AAA。在2018年7月英國《銀行家》發佈的「2018年全球1,000家大銀行」排行榜中，一級資本位居第313位。在2018年中國企業聯合會、中國企業家協會發佈的「2018年中國服務業企業500強」榜單中位居第356位。



一、關於我們

秉承「服務地方經濟、服務中小企業、服務社區居民」的經營理念，江西銀行打造推出涵蓋「公司金融、小微金融、小區金融、政府金融、園區金融、租賃金融、消費金融、網絡金融」八大領域的特色金融服務體系，及以「五金」品牌為代表的**100**多種產品，努力為不同層次、不同類型和不同需求的客戶，提供優質、高效、便捷、全面的金融服務，為地方經濟社會發展和居民百姓創業創富提供金融助力。同時以獨有的企業文化－「創」文化為引領，持續推動理念、渠道、產品和技術創新，在網絡金融、綠色金融、科技金融等多個領域走在了同業前列。**2016**年上線國內首個應用於公共交通領域的手機離線支付工具－**Ola Pay**，作為全國首家非試點銀行發行人民幣**80**億元綠色金融債券；**2017**年推出國內領先水平的互聯網個貸產品－「手機秒貸」，建立全國首家專業人才服務銀行－「江西人才服務銀行」。

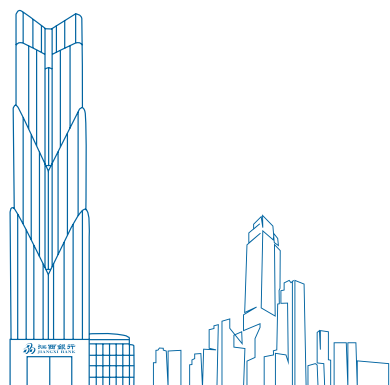
未來，江西銀行將繼續在江西省委省政府的正確領導下，立足江西、放眼全國，以「樹立一個願景、鑄造兩個特色、堅持三個服務、擔當四種角色、實現五個滿意」¹為目標，助力富裕美麗幸福現代化江西建設。

¹ 「樹立一個願景」，即成為一家協同高效、管理規範、特色鮮明、有市場影響力、社會公眾認可、全國一流的城商行集團。「鑄造兩個特色」，即以「兩小金融」（小微金融、小區金融）為核心特色，把「小服務」做成「大品牌」。「堅持三個服務」，即用心、用情、用力服務地方經濟、服務小微企業、服務社區居民。「擔當四種角色」，即做先行先試的探索者、普惠金融的踐行者、綠色金融的倡導者和回報社會的感恩者。「實現五個滿意」，即讓政府滿意、監管滿意、社會滿意、股東滿意、員工滿意。



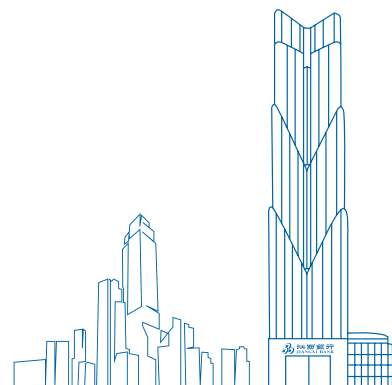
1.2 榮譽獎項

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心	2017年度銀行間本幣市場「核心交易商」	2018.01
中央國債登記結算有限責任公司	2017年度中債優秀發行機構獎	2018.01
江西銀監局	2017年「金融知識進萬家」宣傳服務月活動先進單位	2018.01
中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心	2017年度銀行間本幣市場交易300強	2018.01
銀行業理財登記託管中心有限公司	2017年全國銀行業理財信息登記工作進步獎	2018.01
中國銀聯	2017年度銀聯信用卡發行進步獎	2018.01
中國人民銀行	2017年金融機構利率管理工作先進單位	2018.01
江西省社會治安綜合治理委員會	2017年度全省綜治工作（平安建設）先進單位	2018.02
江西銀監局	2017年監管統計工作先進單位	2018.04
中國《銀行家》雜誌	人臉識別產品創新案例榮獲2018中國金融創新獎—十佳金融產品創新獎（零售業務）	2018.06
英國《銀行家》雜誌	2018年全球1000家大銀行榜單中，一級資本總額排名第313位	2018.07
中國企業聯合會和中國企業家協會	2018中國服務業企業500強	2018.09



一、關於我們

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
中國電子銀行網	2018超級IP生態大會超級IP潛力榜 — 金融IP TOP10	2018.09
中國銀行業協會	2018年中國銀行業創新成果突出單位	2018.11
中國人民銀行南昌中心支行	2018年「普及金融知識共築和諧環境」 金融知識競賽綜合團體二等獎	2018.11
中國人民銀行南昌中心支行	2018年「金融知識宣傳優秀案例視頻」 評選三等獎	2018.11
江西省人民政府金融辦公室	江西省防範非法集資微電影（動漫）大 賽優秀獎	2018.11
《當代金融家》雜誌	「鐵馬銀行」最具創新性銀行	2018.11
中國金融認證中心	2018年區域性商業銀行最佳手機銀行 運營獎	2018.12
《中國質量》雜誌	全國六西格瑪項目發表賽「示範級技術 成果」獎	2018.12
《中國質量》雜誌	全國六西格瑪項目發表賽「專業級技術 成果」獎	2018.12
江西銀保監局	2018年江西銀行業「金融知識集中宣 傳月」活動先進單位	2018.12
《金融電子化》雜誌	掌上生態圈榮獲「產品創新突出貢獻 獎」	2018.12



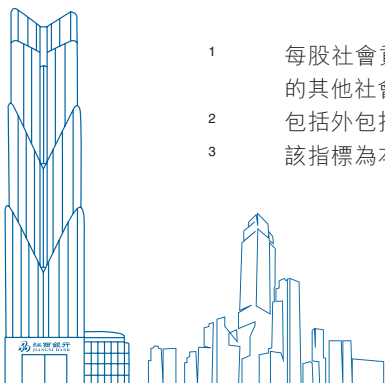
1.3 關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2018年
經濟績效	營業收入	百萬元	11,350.61
	淨利潤	百萬元	2,771.27
	基本每股收益	元	0.51
	資產總額	百萬元	419,064.27
	存款總額	百萬元	260,448.65
	貸款總額	百萬元	170,500.70
	平均總資產收益率	%	0.70
	股東權益報酬率	%	9.95
	不良貸款率	%	1.91
	撥備覆蓋率	%	171.42
	資本充足率	%	13.60
社會績效 ³	納稅總額	萬元	156,359
	公益捐贈	萬元	504.69
	小微企業貸款餘額	億元	627.52
	涉農貸款餘額	億元	209.76
	每股社會貢獻值 ¹	元	2.67
	客戶滿意度	%	99.30
	客戶投訴解決率	%	100
	員工總數	人	4,858
	女性員工比例	%	55
	人均受訓時長	小時	130.88
環境績效 ³	綠色信貸餘額	億元	71.78
	「兩高一剩」行業貸款餘額	億元	12.47
	電子銀行業務替代率	%	98.67
	網銀全年交易筆數	萬筆	39,361.47
	辦公用電量	萬千瓦時	2,418.42
	辦公用水量	萬噸	11.84
	天然氣使用量	立方米	30,803.90
	辦公耗油量 ²	升	588,337.03

¹ 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 支付員工成本 + 利息支出總額 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 期末股本總數 + 基本每股收益。

² 包括外包押鈔車服務消耗的柴油和汽油

³ 該指標為本行不含附屬公司數據



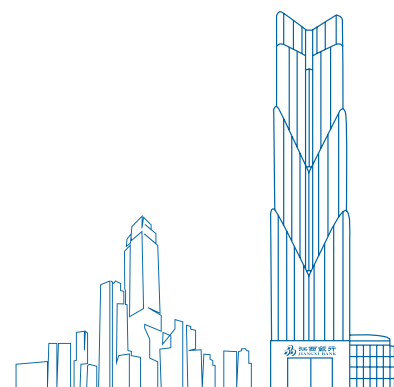
二、貫徹責任理念，加強責任管理

2.1 社會責任理念

- 經營理念：服務地方經濟、服務中小企業、服務社區居民
- 責任理念：發展普惠金融、綠色金融，向公益性客群傾斜
- 戰略目標：做先行先試的探索者、普惠金融的踐行者、綠色金融的倡導者和回報社會的感恩者
- 願景：成為一家協同高效、管理規範、特色鮮明、公眾認可的全國一流城商行集團
- 核心價值觀：以「客戶」為中心，用心、用情、用力服務地方經濟、服務小微企業、服務社區居民，力爭實現讓政府滿意、監管滿意、社會滿意、股東滿意、員工滿意

2.2 社會責任管理體系

為保證社會責任工作有序開展，本行建立了社會責任管理體系，各部門各司其職，分工協作，相互配合，在日常運營中開展相關活動，將社會責任理念貫徹到具體工作中。

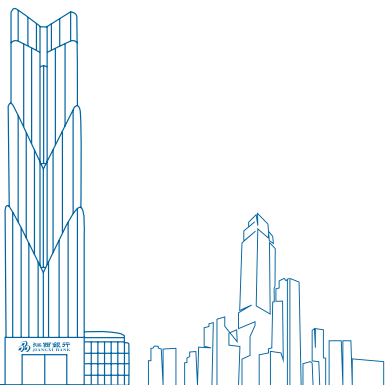


二、貫徹責任理念，加強責任管理

2.3 社會責任溝通

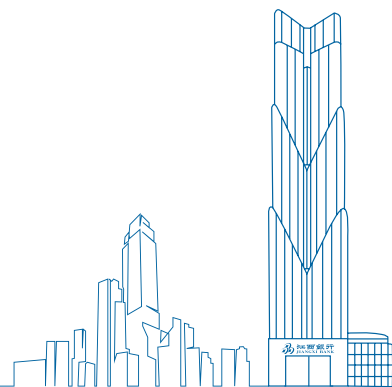
本行通過多種溝通方式加強與利益相關方的溝通和交流，並採取各種舉措滿足利益相關方的期望和要求。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	• 響應國家政策 • 服務實體經濟 • 發展普惠金融	• 政策文件及指引 • 專題報告 • 信息報送 • 工作會議	• 發展普惠金融 • 服務小微「三農」 • 建設民生工程
監管機構	• 依法合規運營 • 防範金融風險 • 促進行業發展	• 監管政策 • 調研走訪 • 上報數據	• 加強內部控制 • 健全風險管理體系 • 加強日常檢查
股東	• 持續穩健經營 • 增強綜合實力 • 提高投資回報	• 股東大會 • 公司公告 • 業績路演	• 完善公司治理結構 • 落實發展戰略 • 提高盈利能力 • 及時信息披露



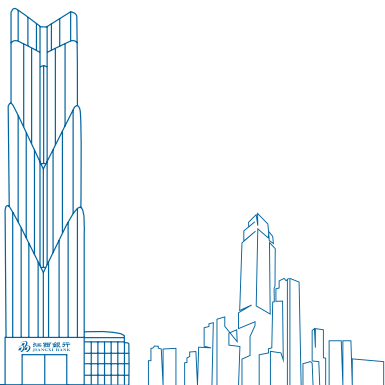
二、貫徹責任理念，加強責任管理

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
客戶	• 提高服務質量和效率 • 提供豐富的金融產品 • 保障消費者權益	• 營銷活動 • 客服熱線 • 問卷調查	• 優化業務流程 • 創新金融產品 • 提升服務質量 • 普及金融知識
員工	• 提高薪酬福利待遇 • 保障員工權益 • 職業成長機會 • 豐富業餘生活	• 工會 • 職工代表大會 • 建議信箱 • 職業培訓	• 完善薪酬體系 • 關愛員工生活 • 加強員工培訓 • 組織文體活動
供應商	• 公平採購 • 誠信履約 • 合作共贏	• 談判 • 合作協議 • 招投標	• 建立採購管理制度 • 加強業務合作



二、貫徹責任理念，加強責任管理

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
合作夥伴	• 互惠合作 • 行業溝通交流	• 研討會 • 項目合作	• 調研走訪 • 加強同業交流
社區	• 支持小區發展 • 關注弱勢群體	• 慰問走訪 • 小區服務活動	• 捐資助學 • 組織小區活動 • 員工志願者行動
環境	• 支持低碳經濟 • 可持續發展	• 節能減排 • 綠色金融	• 落實綠色信貸政策 • 堅持綠色辦公 • 推廣電子銀行

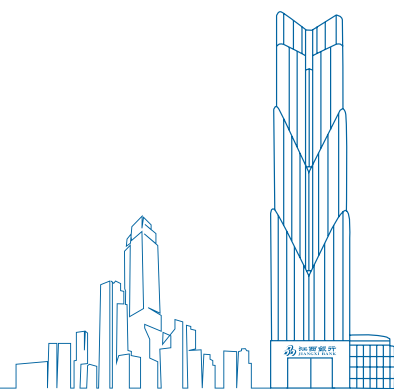
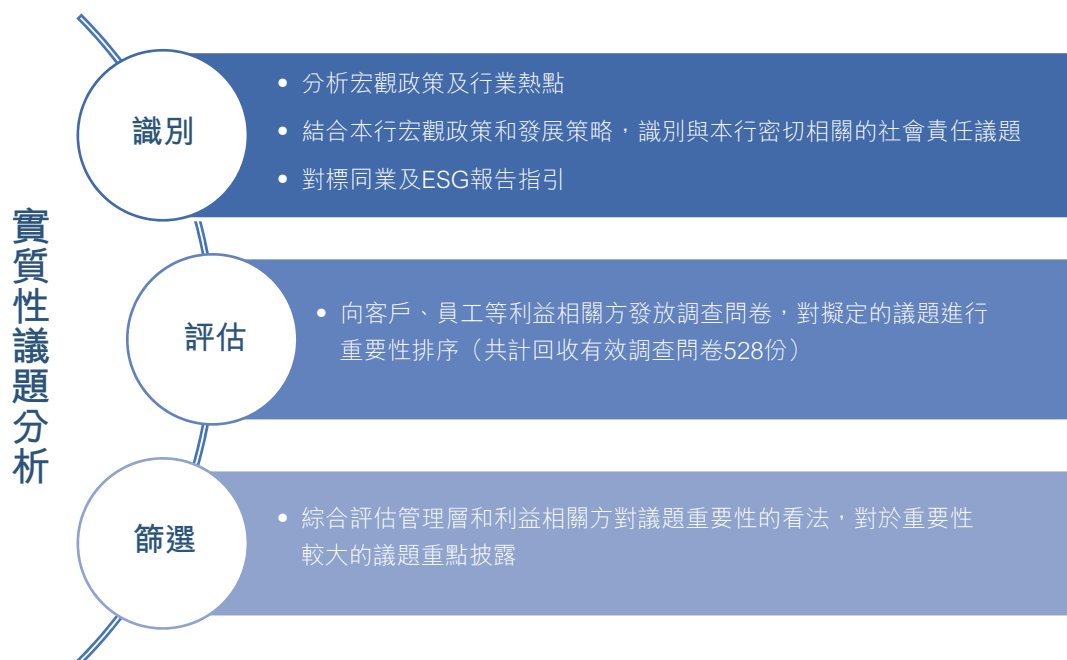


二、貫徹責任理念，加強責任管理

2.4 實質性議題分析

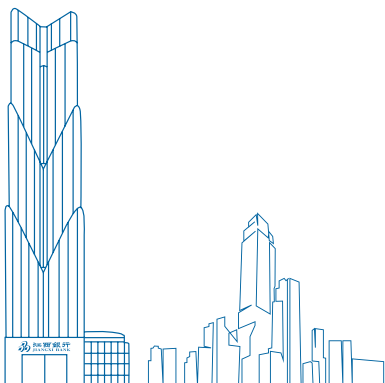
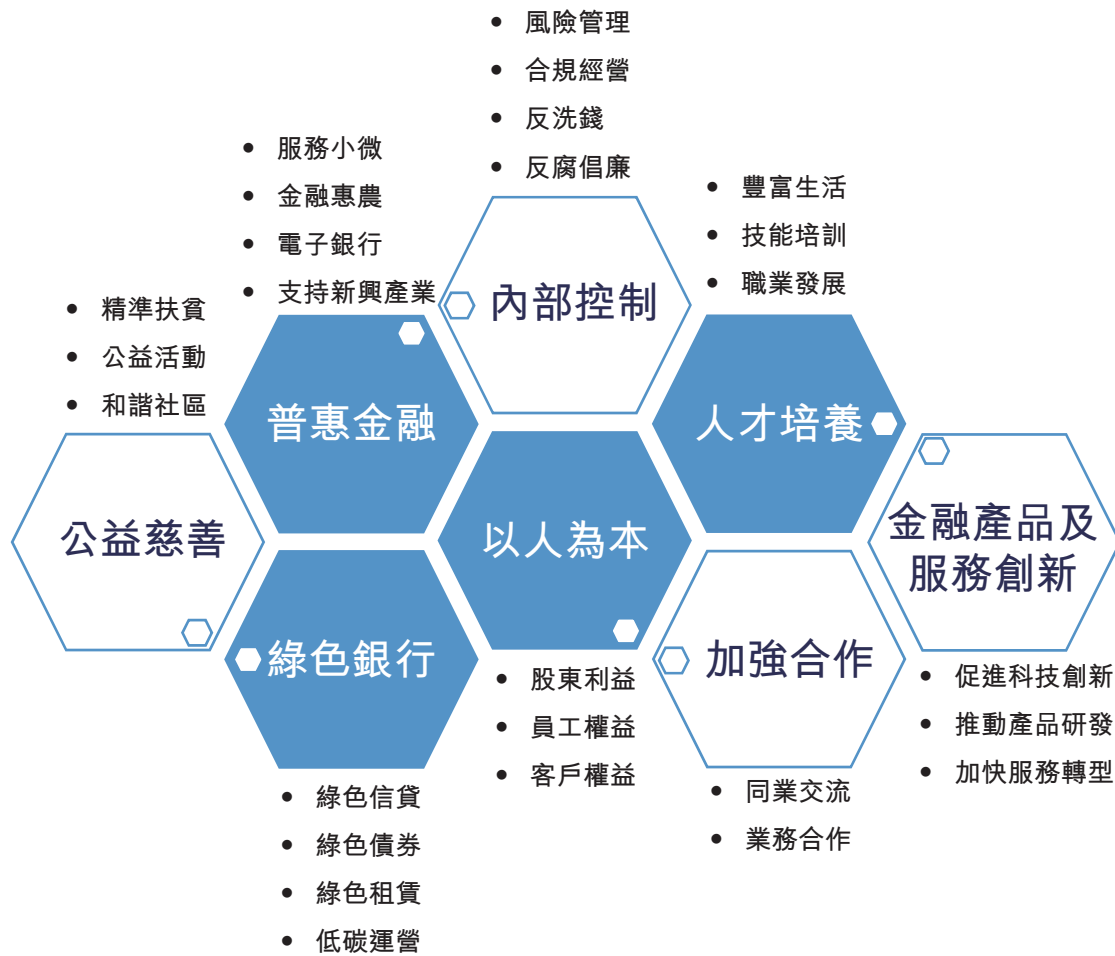
實質性議題分析

本行綜合考慮了不同利益相關方的期望和要求，並結合自身的發展戰略，識別社會責任議題，對議題進行重要性評估，分析比較不同社會責任議題對本行自身可持續發展和利益相關方的重要性，從而確定重要的實質性議題。



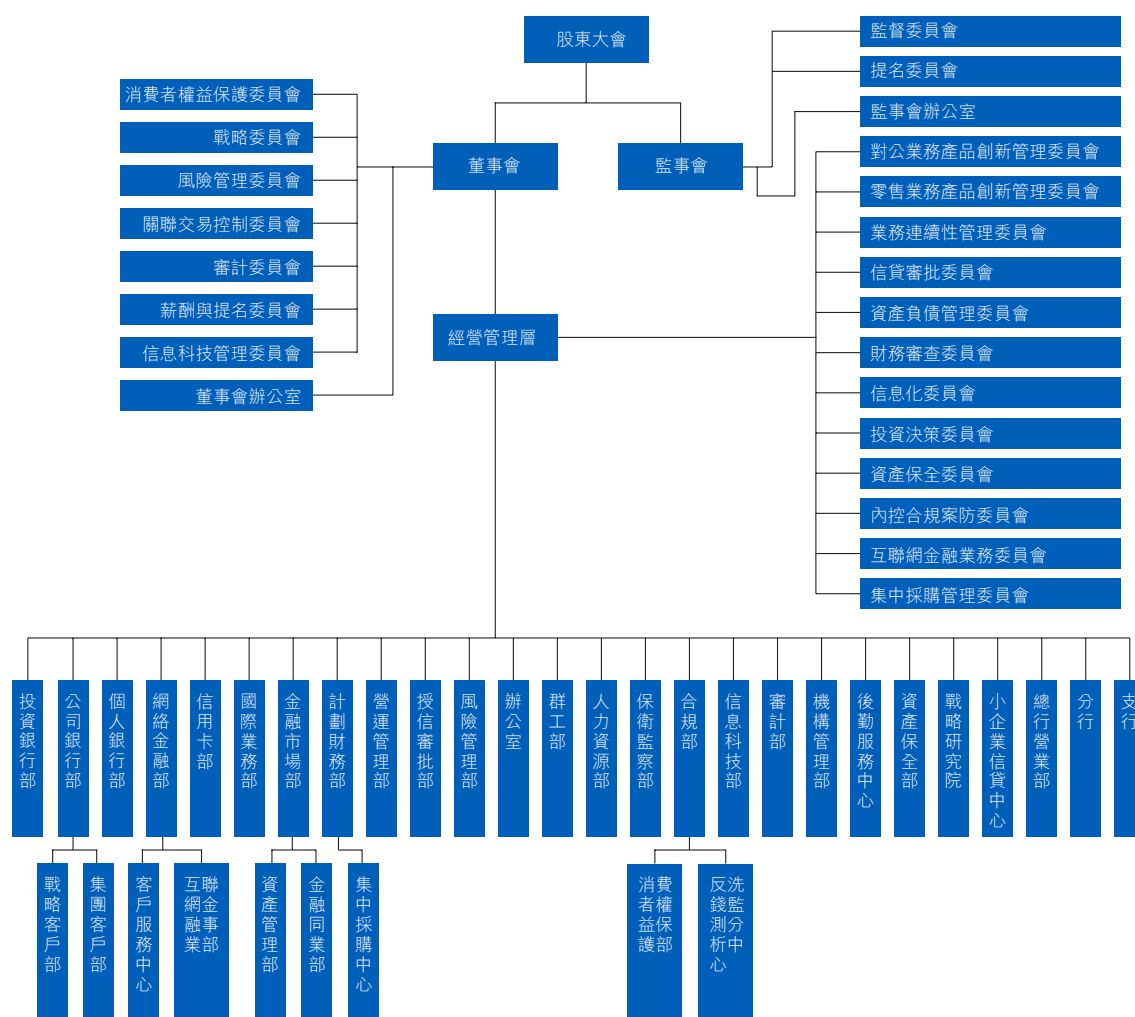
二、貫徹責任理念，加強責任管理

2018年重大性議題

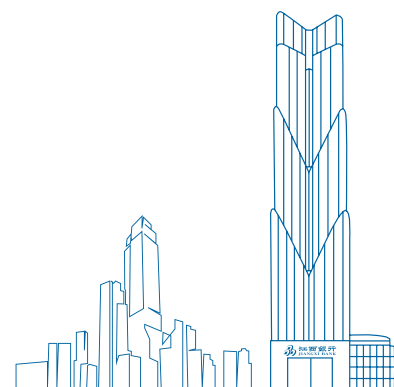


三、防範金融風險，堅守合規經營

3.1 完善公司治理



江西銀行組織框架圖



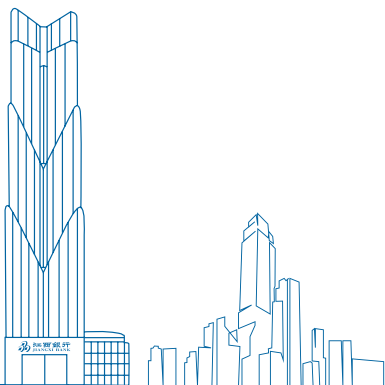
三、防範金融風險，堅守合規經營

本行不斷提高企業管治的透明度以保障股東利益，提升企業價值。

本行已遵守上市規則附錄十四的企業管治守則（「守則」），已達到國內商業銀行管理辦法及企業管治的要求，並建立了良好的企業管治制度。於上市日期起至**2018年12月31日**止期間，本行一直遵守上市規則附錄十四所載的守則條文的所有適用條文。

本行董事會及董事會轄下專門委員會的組成，均符合上市規則的規定。本行明確劃分股東大會、董事會、監事會及高級管理層的職責。股東大會是本行的最高權力機構。董事會對股東大會負責。董事會下設七個專門委員會，專門委員會在董事會領導之下運作，並就董事會的決策提供意見。監事會監督董事會及高級管理層履行職責以及本行的財務活動、風險管理及內部控制。在董事會領導下，高級管理層負責執行董事會的決議並負責本行的日常業務與管理，並定期向董事會及監事會報告。本行行長由董事會任命，負責本行的整體業務經營與管理。

本行致力保持高標準的企業管治。本行將繼續加強自身的企業管治，以確保遵守守則並符合股東及潛在投資者的期望。

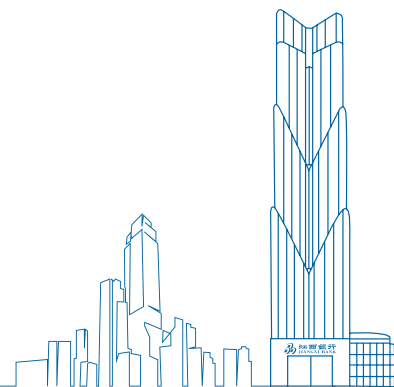


三、防範金融風險，堅守合規經營

報告期內，本行共召開一次周年股東大會，審議並通過了**9**項議案。上述股東大會按相關法律法規所要求的法律程序召開。

報告期內，本行共召開董事會會議**13**次，審議批准、聽取採納及修訂多項主要涉及企業管治措施、利潤分配方案、發展計劃及業績經營等議題的**89**項議案。**2018**年末，本行董事會共由**15**名董事組成，其中執行董事**3**名、非執行董事**7**名、獨立非執行董事**5**名，本行董事會的人數及組成符合適用法律及法規。董事會下設**7**個專門委員會，包括戰略委員會、審計委員會、風險管理委員會、關聯交易控制委員會、信息科技管理委員會、薪酬與提名委員會、消費者權益保護委員會。本行並未成立企業管治委員會。董事會負責銀行企業管治職能。

報告期內，本行監事會共召開**5**次會議，審議通過了**14**項議案。**2018**年末，本行監事會由**9**名監事組成，其中職工監事、股東監事和外部監事各**3**名。本行監事會的人數及構成符合法律法規及本行章程的規定。



三、防範金融風險，堅守合規經營

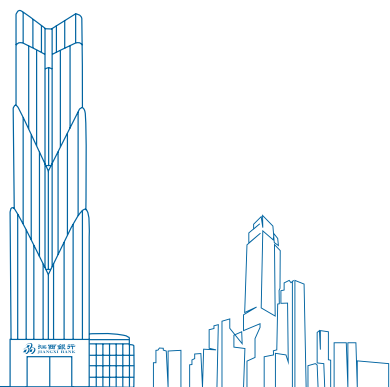
3.2 強化風險管控

本行根據原中國銀監會《商業銀行資本管理辦法（試行）》及其附件、巴塞爾委員會關於風險及相關專業術語定義、國內外銀行同業實踐，並結合自身的實際情況，對由於業務戰略、產品組合、客戶需求以及外部宏觀經濟環境的相互作用導致銀行可能面臨的一系列量化與非量化風險進行整體識別，並對銀行面臨的風險進行計量和控制。

基於本行風險類別的資本佔用情況、監管對銀行面臨風險的認定和資本監管要求，本行定期開展全面風險及資本充足率評估程序，對面臨的主要風險進行有效識別與評估：包括信用風險、市場風險、操作風險、流動性風險、利率風險、集中度風險、法律合規風險、聲譽風險、信息科技風險等，並運用風險計量方法和工具對風險進行評估分析。

信用風險管理

本行建立了由董事會及其下設的風險管理委員會、監事會和高級管理層組成的信用風險管理架構。本行以建立科學、完善的信用風險管理體系為目標，指導和規範授信業務經營活動和信用風險管理，建立審慎、穩健的信用風險管理文化。



三、防範金融風險，堅守合規經營

市場風險管理

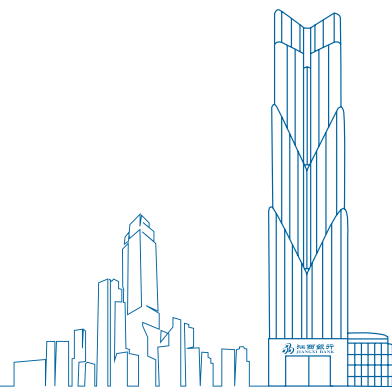
(1) 利率風險

2018年，本行啟動了市場風險管理諮詢項目，進一步健全了市場風險治理框架，覆蓋了交易賬簿中的利率風險、匯率風險、股票價格風險、商品價格風險及相關的期權風險，和銀行賬簿中的匯率風險和商品風險。根據市場環境的變化，及時調整風險限額內部授權，進一步加強了交易賬簿利率風險管理。本行持續優化部門分工，對標梳理對應職責，確保相關部門協同開展管理工作，推動管理水平提升。

本行通過系統持續監測市場風險，設定交易賬簿利率風險相關業務的市場風險限額，豐富市場風險壓力測試的範圍和情景，定期對交易賬戶進行市值重估和情景模式分析，並規範市場風險管理的報告內容和流程，同時，根據投資組合設定若干模擬場景，開展應急測試，除此之外本行還採用久期、凸性、基點價值等參數指標，加強對交易賬簿的組合化運作和利率風險控制，並逐步增強中後台控制和管理能力。

(2) 匯率風險

本行的外匯風險主要來源自存放同業和其他金融機構外匯款項及吸收存款。在未獲取衍生品交易資格前，本行將採取以外幣計價的資產與相同貨幣的相應負債進行匹配來管理外匯風險。



三、防範金融風險，堅守合規經營

操作風險管理

本行建立了由董事會及其下設的風險管理委員會、監事會、高級管理層和執行層組成的操作風險管理架構。董事會是操作風險管理最高決策機構。監事會負責監督董事會和高級管理層在操作風險管理方面的履職情況。高級管理層負責執行董事會批准的操作風險管理戰略、總體政策及體系。報告期內，本行操作風險管理體系運行平穩，操作風險整體可控。

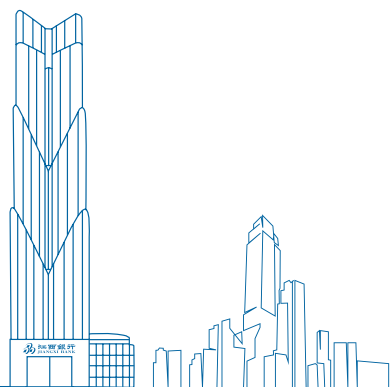
流動性風險管理

本行對各期限區間內的資產與負債情況進行密切監測，實時監控流動性狀況，分析資金的使用和來源情況，通過營銷一般性存款，並在必要時積極尋求同業資金來源，結合謹慎合理的中長期資產發展策略，從日常流動性風險管理以及開展全行流動性壓力測試結果的角度來設置相應的流動性限額金額或百分比，以達到平衡流動性風險的目的。

3.3 穩健合規經營

內部控制

本行依據《商業銀行內部控制指引》、《企業內部控制基本規範》、《企業內部控制審計指引》和《企業內部控制應用指引》等法律法規和監管規章，秉承全覆蓋、制衡性、審慎性、相匹配原則，建立了以股東大會、董事會、監事會和高級管理層為核心的組織架構和全員參與的內部控制體系，根據組織結構層級和崗位設置，在上下級和崗位之間分別建立了縱向授權及橫向監督的制約機制；建立了涵蓋全行各項業務和管理活動的內部控制制度體系，並根據法律法規、外部經營環境的變化及風險控制需要及時修訂、補充。本行不斷完善績效考評體系，通過考核導向促進全行規範經營，健全內控機制；持續豐富和完善各項內部控制措施，保障經營工作穩健運行。



三、防範金融風險，堅守合規經營

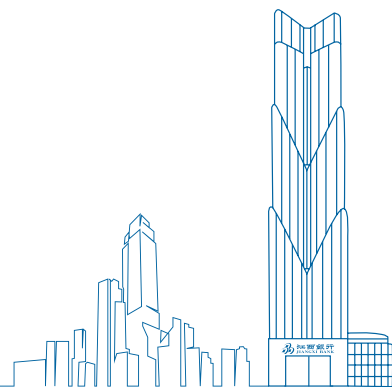
本行建立了完善的內控監督評價體系。董事會、監事會及高級管理層各司其職，有效分工，依職責對各層級、各條線經營管理活動進行監督檢查與評價。

報告期內，本行推進內控合規操作風險「三合一」系統上線運行，有力提升內控合規管控質效；推進分支機構合規部門建設，夯實內控合規管理基礎；開展內控評價工作，積極指導分支機構強化內控管理，提升內控管理工作主動性；完善違規積分管理流程，加強違規積分運用，加大對違規行為的威懾力；健全問題整改問責機制，建立問題整改跟蹤台賬，確保行為糾正到位、風險控制到位、責任追究到位。

報告期內，未發現本行內部控制存在重大缺陷。本行將不斷健全內部控制體系，強化內部控制措施規範執行，加強內部控制監督檢查質效，持續提升內部控制工作的有效性，促進本行穩健、可持續發展。

合規檢查

報告期內，本行持續強化合規監督檢查，按照監管部署開展了深化整治市場亂象工作，持續按照年度內控合規檢查計劃安排實施監督檢查，對發現問題督促整改，加強違規問責的運用，切實化解合規風險。



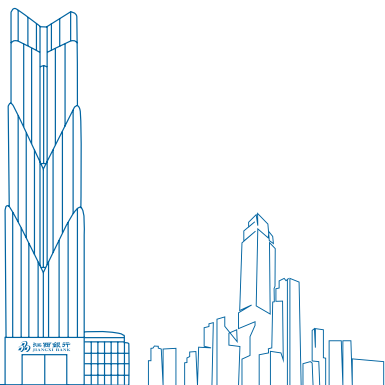
三、防範金融風險，堅守合規經營

合規文化建設

本行重視內控文化建設，致力於培育合規文化，營造良好的內部控制文化氛圍。報告期內，本行持續開展以內控合規為主題的宣傳、培訓、教育活動，幫助員工提升合規能力。通過創新開展「最美合規人」「最給力合規行為」評選活動，塑造正面典型弘揚合規正能量；持續開展重點制度測試，幫助員工掌握規章制度要求；及時開展監管政策變化解讀，發佈14期合規風險提示，更新員工合規知識體系。

案例：

2018年「最美合規人」「最給力合規行為」評選活動作為本行合規文化建設的又一創新舉措，是本行持續加強內控合規管理、強化依法合規經營意識傳導的一項重要工作，本次活動的成功舉辦，有效提高了全行員工的內控合規意識，在全行營造出良好的內控合規文化氛圍。

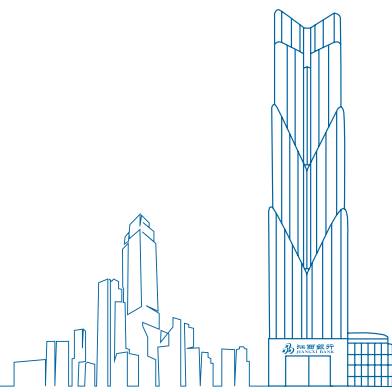


三、防範金融風險，堅守合規經營

內部審計

本行已建立獨立的內部審計體系，董事會就確保內部審計的獨立性及有效性承擔最終責任。董事會已成立審計委員會指導及監督本行的內部審計工作，監事會負責監督內部審計工作。審計部總經理定期向董事會、審計委員會及監事會報告並知會高級管理層。審計部制定年度審計計劃，提交審計委員會及董事會批准。在日常審計中，本行通過系統及標準化的內部審計方法審查本行的運營、信息系統、財務報告及風險管理，並評估本行內部控制及公司治理的有效性。本行亦對本行所面臨的信用風險、市場風險、操作風險及信息科技風險等各種風險進行特別審計，在現場或非現場進行內部審計工作，然後出具審計報告。為確保接受審計的部門根據審計建議採取適當的糾正措施，本行審計部根據糾正措施的結果進行後續審計並提供後續審計報告。

報告期內，本行內審部門堅持「圍繞中心，服務大局，揭示風險，促進發展」的審計理念，不斷探索和創新審計方式方法，切實履行監督服務職責，持續優化完善審計系統，細化審計質量流程控制，嚴格落實問題整改機制，重視審計成果轉化實效，有效促進本行內部控制和管理機制的完善。



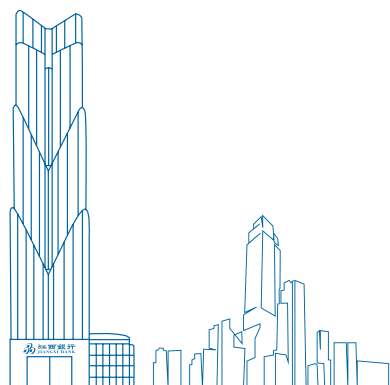
三、防範金融風險，堅守合規經營

反洗錢管理

根據反洗錢相關監管文件要求，報告期內，本行嚴格遵循獨立性、能動性、匹配性、全面性和有效性五個原則，進一步修訂並完善《江西銀行反洗錢管理辦法》、《江西銀行產品洗錢風險評估管理辦法》等反洗錢內控制度，切實履行反洗錢義務，完善反洗錢內控體系，規範反洗錢工作流程，有效預警洗錢風險，保障業務經營平衡發展。對外，本行通過官網、微信公眾號、各網點及時向社會公眾宣導最新反洗錢風險管理策略，同時開展反洗錢專題宣傳月活動，通過發放宣傳折頁、擺放宣傳海報、拍攝金融知識視頻、播放宣傳標語等形式走進企業、走進樓盤、走進社區、走進校園、走進鄉鎮，宣導金融知識。對內，本行定期組織新員工參與反洗錢專題培訓、邀請外部專家授課，並不定期下發反洗錢風險提示，及時傳導反洗錢最新風險管理政策，提升員工反洗錢風險意識。

案例：

為普及《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》相關知識，提升公眾防範洗錢風險意識，江西銀行於**2018年11月15日**起在全行範圍內開展以「加強身份識別、嚴控洗錢風險」為主題的反洗錢宣傳月活動。截止**2018年12月15日**，本行各營業網點（含社區支行）共組織進社區、街頭**334**次，群眾參加人數**12,653**人，懸掛播放電子屏**257**條，發放宣傳資料**16,065**份，制定宣傳展板**257**個。通過多渠道、大範圍、深力度鋪展的有力宣傳，進一步提高了員工的反洗錢及反恐融資技能，提升了公眾反洗錢及反恐融資責任意識，加深了客戶對反洗錢及反恐融資工作的理解，對預防洗錢犯罪，維護金融穩定起到了良好作用。

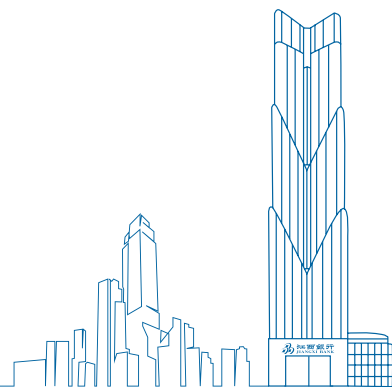


三、防範金融風險，堅守合規經營

反腐倡廉

在制度方面，按照江西省委辦公廳、省政府辦公廳《關於深入貫徹中央八項規定精神進一步改進作風的若干意見》及《中共江西省委關於落實黨風廉政建設黨委主體責任和紀委監督責任的意見（試行）》等各項任務和要求，本行特制定《江西銀行黨風廉政建設「一崗雙責」細則》、《江西銀行2018年度黨風廉政建設和反腐敗工作要點》、《江西銀行2018年度監督執紀工作要點》、《江西銀行2018年黨風廉政建設和反腐敗工作責任清單》和《關於江西銀行開展「廉潔文明家風」家訪活動的實施方案》等文件，認真執行黨風廉政建設責任制，切實履行職責，堅持「一崗雙責」，把黨風廉政建設責任制與自己所擔負的崗位職責有機結合起來，明確領導幹部的責任範圍和責任內容，把深化全面從嚴治黨「兩個責任」落到實處，進一步推動全行黨風廉政建設沿着規範化、制度化的管理軌道向前發展。

在思想方面，注重反腐倡廉教育，開展了警示教育、專題黨課、廉潔談話、廉潔從業教育工作。

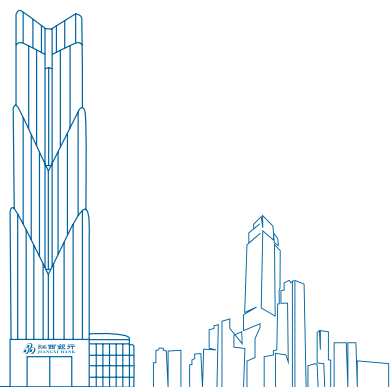


三、防範金融風險，堅守合規經營

在行動方面，強化員工行為監督。定期開展中層管理人員廉潔自律情況報告，婚喪喜慶事項報告，全體員工8小時內外行為排查，家訪活動；關注「四風」問題隱形變異、改頭換面等新動向，緊盯享樂主義、奢靡之風；開展談心談話，針對違紀違法問題實行「一案雙查」，加大問責力度；節日期間作風建設檢查等工作。

案例1：

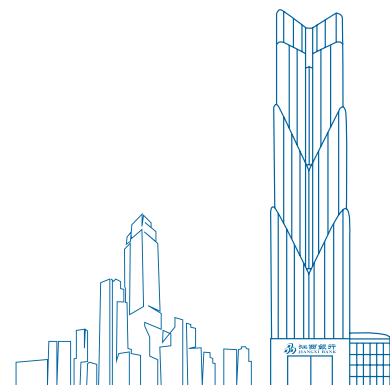
為深入推進黨風廉政建設工作，進一步加強員工廉潔自律意識，本行於2018年3月27、28日組織新入職員工參觀江西省豫章監獄，開展廉政警示教育活動。通過詳細閱讀廉政教育材料、認真觀看反腐案件圖片和警示教育影視短片，真真切切地提高了銀行業金融機構從業人員的黨性修養、法紀意識和廉潔從業意識，牢固地樹立立足本職崗位的責任感和使命感，時時以黨紀國法嚴格自律，處處用行內規章嚴格管理，切實築牢拒腐防變的思想防線。



三、防範金融風險，堅守合規經營

案例2：

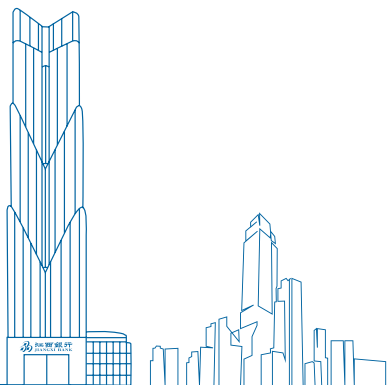
2018年5月22-23日，黨委書記、董事長陳曉明率總行領導班子成員一行分批帶領城區各支行、總行各部門及部分村鎮銀行黨員幹部100餘人前往南昌市家風教育基地汪山土庫學習，接受廉潔家風教育，認真聽取汪山土庫青磚黛瓦、圍屋巷道背後的歷史，坐在私塾學堂聆聽以「忠、孝、廉、節」為核心的程氏家訓。廉政建設，教育先行，此行很好地引導了本行黨員吸取深刻教訓，築牢思想道德防線，對於在實際工作和生活作風中做到自警、自省、自律，清除「四風」毒素，對營造風清氣正的廉潔氛圍具有積極意義。



三、防範金融風險，堅守合規經營

知識產權保護

本行十分重視自有知識產權申請和保護工作，充分發揮知識產權對企業創新的激勵、引領、保障和評價作用，報告期內完成了《知識產權管理辦法》的修訂工作，建立了更加完善的知識產權管理機制。同時，充分尊重他人合法權利，在技術研發、產品創新業務展及日常經營管理中注重防範知識產權侵權風險，報告期內未發生重大知識產權侵權事件。



四、服務地方經濟，推進普惠金融

4.1 聚焦普惠金融

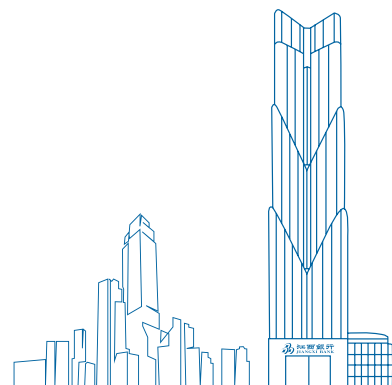
本行自成立以來，堅持走普惠金融的特色發展之路，注重發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，延伸基礎服務功能，創新服務產品和方式。以扶貧幫困作為雙基聯動的切入點，在支持小微經濟、服務百姓生活、承擔社會責任方面做出了自身特色，塑造了「親民、便民、惠民」的良好社會形象。

本行作為省級法人銀行，始終以支持地方經濟發展為己任，積極創新民生服務，重點聚焦江西省、南昌市重大重點項目建設，在信貸資源上給予傾斜，自本行成立以來至2018年末累計信貸投放人民幣超1,000億元。

在智慧城市建設方面，智慧醫療領域，通過「銀醫通」產品，已對接省內11家醫院，有效解決了百姓看病排隊問題，推動智慧醫療領域發展；智慧校園領域，通過「智校通」產品，落地智慧教育項目10個，實現全線上繳費，解決學生家長現場繳費耗時問題；智慧交通領域，與省高速公路聯網管理中心開展全省高速公路通行費掃碼支付，與南昌公交集團合作二維碼掃碼乘車，方便了市民交通出行。此外，智慧商超、智慧政務、智慧旅遊等項目也逐步落地。

在加大金融精準扶貧方面，運用「金融+項目、產業、教育、定點」模式助力扶貧攻堅。截至2018年末，貧困地區信貸投放餘額人民幣133.68億元，量身定做產業幫扶產品。

在助力「放管服」改革方面，作為全省財政非稅收入收繳電子化改革首批代理試點銀行之一，本行在南昌、鷹潭、萍鄉、景德鎮四市及所轄縣區交管部門辦事大廳布放非稅收入收繳專用POS機，在江西省政務服務統一支付平台上接入我行網關支付及聚合支付產品，方便客戶繳費，助力全省「放管服」改革。截至2018年末，本行非稅收入電子化業務累計收款36.88萬筆，金額人民幣1.67億元。



四、服務地方經濟，推進普惠金融

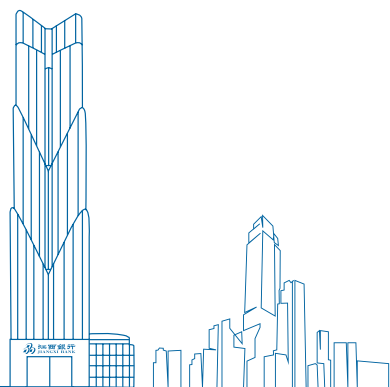
此外，江西金租為了滿足個人客戶及小微企業的消費類融資需求，積極開展普惠金融業務。為此，公司成立了單獨的汽車事業部，相繼制定了《江西金融租賃股份有限公司汽車事業部渠道管理辦法》《江西金融租賃股份有限公司汽車事業部產品審批管理辦法》《江西金融租賃股份有限公司個人金融信息安全保護管理辦法》等十餘項制度，擬以汽車消費金融作為突破口，全面開展普惠金融業務。

案例1：

本行為普惠金融客群開闢了信貸優先的綠色通道，在授信審批方面，為切實提升普惠金融貸款業務審批時效，已制定授信審批快速響應政策。政策規定：對普惠金融客群信貸業務審批，必須做到「當日響應，次日答覆，三日審結」，優化了工作流程，縮短了客戶的等候時間。「金手指」微貸產品，做到一般2天、最快24小時審結放款；線上「稅e融」產品更可實現小微融資需求的秒批秒貸。

案例2：

本行深耕區域特色產業鏈，為其量身定制集群子產品，不斷下沉經營重心，針對省內農業、旅遊等特色支柱產業，依托產業鏈交易，使信息實現場景化、平台化，進而達到批量獲取客源的目的。針對特色產業和客群，量身定制了系列特色普惠金融產品，如：萍鄉市上栗縣「花炮貸」、上饒市廣豐縣「電商信貸通」、南昌市進賢縣和上饒市內的「黃鰱養殖貸」等。截至2018年末，累計放貸近人民幣5億元，進一步拓寬了企業融資渠道。



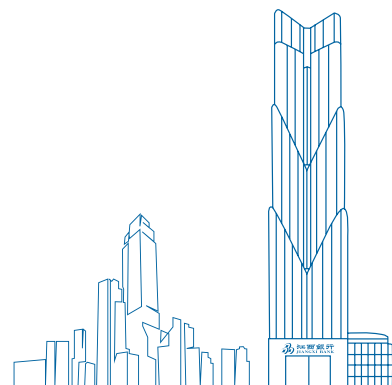
四、服務地方經濟，推進普惠金融

4.2 服務小微企業

本行認真貫徹落實黨中央、國務院、監管部門有關加強與改進小微企業金融服務的文件精神，堅守「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，關注民生，以支持小微企業發展為己任。

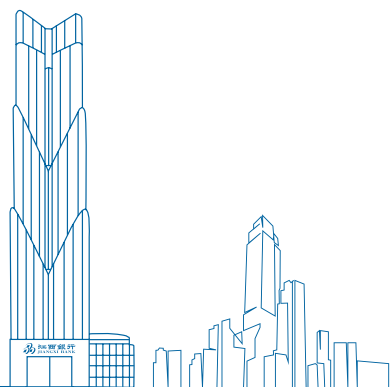
為提升對小微企業的服務效率和質量，小貸中心對省內從城市到農村的小微市場進行了充分的調研，針對不同地域、不同產業創新了多種特色金融產品。除了金融產品的不斷完善，小貸中心不斷優化微貸業務操作流程和審批流程、加強內部控制、提高專業人員素質，強化全條線上下「廉潔、誠信、避嫌、尊重、保密」的微貸基本原則，不忘初心，持續改進和提升對小微企業的服務效率和質量：

- （一）落實續貸政策，降低小微企業融資成本。本行對續貸業務予以「零成本」直接續貸，避免了企業增加資金成本，持續為小微企業洩壓減負。結合區域產業（或行業）發展情況，由分支機構申報准入一批區域特色小微金融產品（或業務），由總行業務部門調查初審，授信審批部、風控管理部、計劃財務部、合規部等相關部門共同會簽，予以准入。截至報告期末，本行小微企業無還本續貸餘額人民幣**121.40**億元，共**1,332**筆。目前，正在持續推動上饒「招商貸」、贛州「租賃寶」等項目落地。



四、服務地方經濟，推進普惠金融

- (二) 推進模式創新，不斷完善小微企業產品體系。借力金融科技，創新一批線上互聯網小微金融產品及線上供應鏈金融產品（或業務），其中：為應對大數據及互聯網技術對傳統小微金融業務的衝擊和挑戰，本行與江蘇銀行合作，推出「稅e融」業務，為納稅B級以上（含B級）小微企業的企業主在線提供無抵押、無擔保的純信用貸款。截至2018年末，本行累計發放稅e融貸款人民幣3.92億元，餘額人民幣1.49億元。此外，本行圍繞地方經濟轉型方向，特色產業鏈條以及小微企業自身運營特點和投融資需求，積極推動「財圓信貸通」、供應鏈金融，「人才銀行」創新創業等產品，為園區客戶、納稅客戶、雙創客戶等多個領域客戶提供了專屬服務。
- (三) 豐富獲客渠道，打造在線服務網絡。本行設立了小貸專營機構—小企業信貸中心，擁有超過300人的專業微貸團隊，可以同時通過企業手機銀行、「稅e融」等產品和渠道強化小微企業在線服務功能，小微金融覆蓋面得到不斷提升。



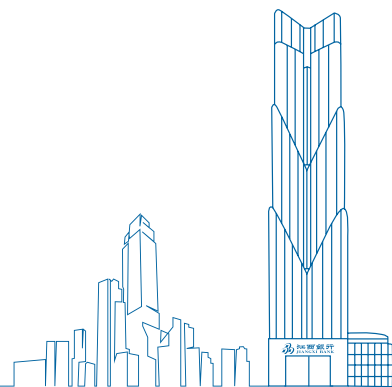
四、服務地方經濟，推進普惠金融

案例1：

「金手指微貸」是江西銀行小企業信貸中心**2012年10月**引進德國微貸技術研發的專門服務小微企業的金融產品，具有准入門檻低（客戶經營滿**6個月**、無正規財務報表也可申請）、不收費、上門服務、放款快（**1-3**個工作日放款）等特點。**2012年12月**投放市場以來深受廣大城鄉小微客戶歡迎，在省內樹立了較好的市場口碑。同時，本行不斷審時度勢、隨行就市、推陳出新，積極響應國家號召，積極通過產品創新賦能鄉村經濟、產業經濟和行業經濟，開發出一系列子產品。如通過對南昌進賢縣三里鄉黃鰱養殖行業現場走訪調研，結合當地十多年的黃鰱養殖歷史和產業集聚特色，專門制定推廣「黃鰱養殖貸」，反響良好，效果顯著。

案例2：

「微企貸」是本行推出的面向按時足額納稅的小微企業主，基於企業納稅數據和其他維度數據而發放的用於支持小微企業經營發展的無抵押純線上信用貸款產品。該產品通過我行聯合作方建設的企業信用評估模型及全流程產品能力，拓展小微企業融資渠道，支持小微企業發展。

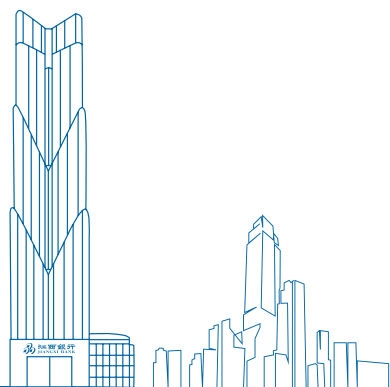


四、服務地方經濟，推進普惠金融

4.3 支持鄉村振興

本行結合中央、省、市、縣出台的各種惠農政策，做了大量細緻深入的工作，通過發放宣傳單、設立諮詢台和貸款業務展板、定期宣傳和下戶走訪等方式，廣泛深入的宣傳本行各項惠農政策，包括利率優惠和簡化貸款手續等，提高了客戶對本行惠農政策的認知度。同時順勢推出了線上與線下相結合的掌上微貸產品，開展農村供應鏈金融業務，如正邦貸及雙胞胎飼料貸等。

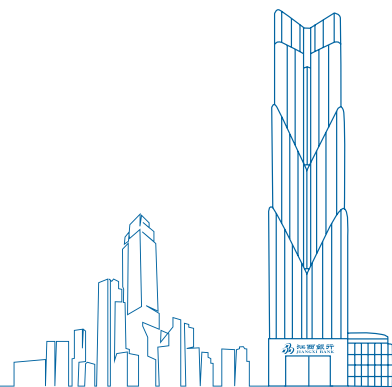
為提升「三農」金融服務能力水平，做好鄉村金融服務工作，幫助廣大農民群眾發展生產，改善生活品質，同時結合本行的實際情況，制定了服務「三農」的制度：一是堅持服務「三農」的市場定位和小額、分散的經營原則，為城鄉居民、農村經濟組織、個體工商戶和農村小微企業提供金融服務；二是優先投放涉農貸款，精準調查，優化審批手續，確保信貸資金及時到位，滿足農戶融資需求。同時提供優惠的利率政策和還款方式，針對農業生產養殖周期的特點匹配相應的還款方式，支持「三農」經濟快速發展；三是加強「三農」服務創新，針對農戶的各項需求，創新不同的金融產品，例如黃鱔養殖貸、魚類養殖貸、涉農經銷商貸、水稻種植貸、助業貸、苗木種植貸等，加強「支農支小」服務。截至2018年末，本行涉農貸款餘額人民幣209.76億元，戶數3,216戶。



四、服務地方經濟，推進普惠金融

案例1：

本行為九江廬山區舊城改造、九江巨通片區保障性住房建設、贛州龍南縣里仁高鐵新區棚戶區改造、上饒婺源縣樂安河改造項目及棚戶區改造、上饒信州區長塘城中村保障房（一期工程）改造等保障性住房及棚改項目提供信貸支持，截至2018年末信貸餘額人民幣13.73億元。

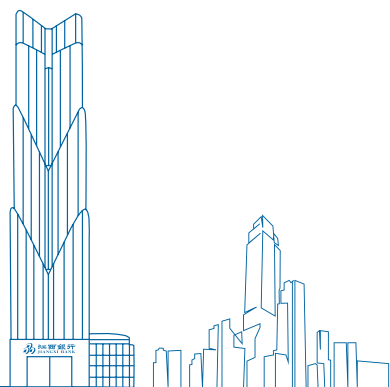


四、服務地方經濟，推進普惠金融

4.4 促進新興產業發展

本行以服務社會為宗旨，從自身的經營特點和經營優勢出發，加強對高端裝備製造、信息技術、生物、節能環保、新能源、新材料、新能源汽車等發展前景好、有市場需求的戰略性新興產業的信貸支持力度，支持企業的技術創新和技術改造。同時找准服務戰略新興產業的着力點，實行差別化信貸政策，加快信貸產品創新，擴大應收賬款、股權、知識產品等抵（質）押貸款業務，強化對高新企業及項目技術改造和設備更新的投入力度。

為支持科創型企業發展，鑒於其輕資產的特性，本行推出了蘇州「創新貸」，專門為「蘇州綜合金融服務平台」名單內的中小型創新類、科技類企業，通過創新擔保方式及業務模式，給予貸款利率優惠政策，降低企業融資成本，為其提供專屬金融服務。截至2018年末，累計發放「創新貸」人民幣0.77億元。此外，本行為生物醫藥、網絡科技行業等新興行業貸款投放金額人民幣16.73億元，授信戶數96戶。



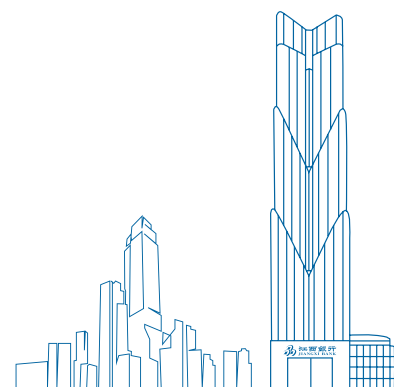
五、提高服務質量，發展創新金融

5.1 優化客戶體驗

隨着互聯網技術的不斷發展和應用，互聯網技術與金融產業發展的深度融合已經成為不可阻擋的歷史潮流，本行電子銀行渠道不斷演變的過程就是電子渠道融合創新的過程。近幾年相繼推出銀行理財、手機秒貸、掌上微貸，以及手勢登錄、指紋和人臉識別等生物識別技術，借以不斷提高客戶體驗。近期，本行還接入軟證書技術，為客戶提供符合法律效力、安全便捷的雲端移動證書數字簽名服務，極大優化了客戶轉賬流程。

為優化客戶體驗，本行主要從以下幾個具體方面着手：

- (1) 降低電子銀行服務門檻，推進社會公共服務。凡年滿**16**周歲客戶即可通過我行櫃面免費開通電子銀行服務，免收個人電子銀行跨行轉賬手續費。為了推進和改善社會公共服務，本行不斷引入自助繳費業務，目前電子渠道已涵蓋水費、電費、天然氣、通訊費、有線電視費、黨費、社保、考試費、學費、物業費、房租費以及非稅繳稅等業務。
- (2) 減輕櫃面業務壓力，提升業務辦理效率。本行於**2018**年開展實施無紙化項目，包含線上預填單和電子憑證功能，運用自助渠道、電子渠道等線上方式為客戶提供櫃面開戶、簽約等業務預填單服務，實現櫃面預填業務信息的系統自動錄入，實現以電子憑證代替紙質憑證、電子印章代替實物印章，有效地減少了憑證的審核和傳遞、實物印章的交接和保管，優化業務操作環節，提高業務受理的客戶體驗和業務的辦理效率，真正做到對客戶提供**7*24**小時在線服務。同時，有效地保護個人信息，避免因遺失或丟棄銀行回單帶來的個人信息洩露。

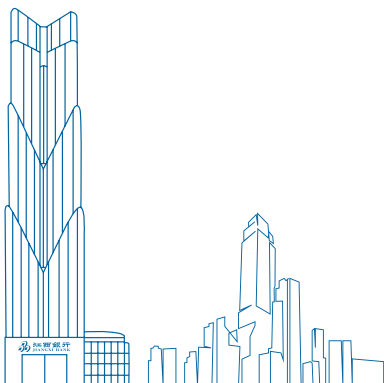


五、提高服務質量，發展創新金融

- (3) 探索AI技術服務平台。當前本行電子渠道已涵蓋網上銀行、手機銀行、電話銀行和微信銀行，截至2018年末，本行電子渠道有效客戶數183萬，電子渠道替代率98.67%。在客戶服務方面，本行積極探索AI技術發展，啟動開發全渠道新客服系統項目，階段性實現遠程智能服務平台的構建，為客戶提高更方便高效的線上服務平台。該平台不僅為客戶提供傳統電話渠道服務，把服務場景延伸至PC端、微信、VTM端、本行各產品APP客戶端。截至2018年底，該系統項目已完成第一次上線工作。
- (4) 強化網點服務管控。通過增加調閱視頻檢查的頻率，對櫃員在服務、營銷過程中的不足及時指出更正。要求大堂經理做好廳堂服務營銷工作及櫃面業務分流服務工作、加強與櫃面的溝通，做好聯動營銷，更好地為客戶提供服務。另外，增加文明服務培訓，做好情景演練、新產品業務的學習、廳堂及櫃面營銷話術的練習與交流。

案例1：

為了整體提升本行網點文明服務水平，使一線員工文明服務技巧和能力均衡發展，2018年4月26日晚，群工部在總行二樓百人會議室舉辦了全行一線派遣員工文明服務提升培訓班，各分（支）行、村鎮銀行共371名一線派遣員工參加了現場及視頻培訓。培訓課程從客戶視角下的服務體驗及我們需要做些什麼兩個角度來向員工們講解文明服務工作，充分結合日常工作、現實案例等為員工們講解，內容豐富，切合實際，課堂氛圍活躍，取得了較好的學習效果。

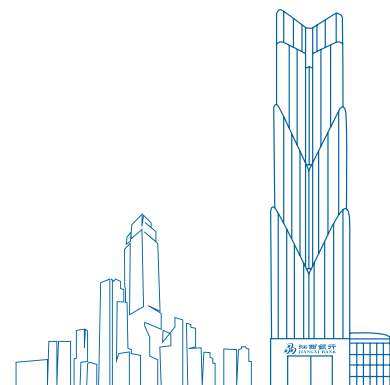


五、提高服務質量，發展創新金融

案例2：

江西銀行南昌濱江支行立志打造成為無障礙金融服務銀行，通過提高文明規範服務水平，完善網點設施建設，強化服務管理體系配置，全力打造無障「愛」金融服務銀行。該支行為客戶提供了專用停車區域、無障礙停車位，引導標識清楚，規劃整齊；門口市政盲道直通內部營業大廳，延伸至櫃面愛心窗口等處；為方便視力障礙客戶辦理業務，允許導盲犬入內，並配備了導盲犬休息區；自助ATM服務區，設置了坡度小於30度的無障礙通道，並公示求助電話，設置了緊急呼叫按鈕，同時裝置了輪椅專用無障「愛」自助機，密碼鍵盤等處設置可觸摸的盲文提示，並配備無障礙扶手；網點營業大廳便民服務區配有輪椅、拐杖、多度數的老花鏡、助聽器、雨傘等無障「愛」便民設施；在等候區配置了便捷老年人使用的可移動填單台等。

在理財和信貸方面，濱江支行為殘障人士搭建專業的金融服務平台，擬定發行殘疾人專項貸款，發行殘疾人專屬理財產品，並為他們設計專項檔案，建立長效工作機制。



五、提高服務質量，發展創新金融

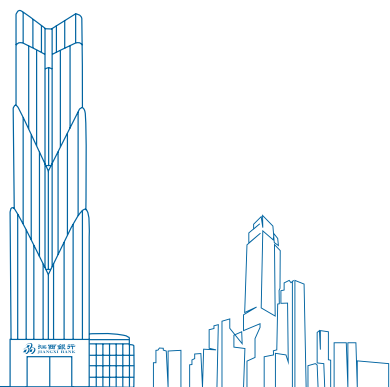
5.2 推進產品創新

本行關注民生，不斷開發特色金融產品，滿足客戶多方面的金融服務需求。本行堅持市民銀行的市場定位，不斷開發便民利民的中間業務，積極拓展網上銀行、電話銀行、手機銀行等多種服務渠道，實現市民一站式公共事業繳費。在服務市民的基礎上，聚焦市民資產增值保值需求，不斷努力提升財富管理能力與水平。

零售貸款產品方面，針對普羅大眾，開發了手機秒貸業務，縮短了客戶與銀行之間距離，客戶可通過線上方式，實現7*24小時申請貸款；針對貧困戶，本行研發了扶貧貸，助推建檔立卡貧困戶脫貧；針對無法繳納社保的貧困戶，與社保機構合作推出助保貸，助力貧困戶繳納社保。為支持下崗失業人員、城鎮其他登記失業人員等再就業，本行開展再就業小額擔保貸款，助力創業致富。

對公貸款產品方面，為支持江西省內工業企業節能技術升級改造和促進綠色節能產業發展，本行積極創新擔保方式，率先推出江西省內首個綠色金融產品——「綠色節能貸」。如在某公司的節能技改項目中，該公司依靠本行節能貸款引進先進設備，在減少了原料消耗、減少廢氣排放的同時，產品質量和企業效益大為提高。

儲蓄存款方面，針對不同類型客戶推出不同儲蓄存款產品。定期方面，本行推出了幸福存、大額存單等產品，該產品起點低（5,000元）、分段計息，滿足了客戶靈活的定期儲蓄需求；大額存單方面，定位於服務中高端客戶（起點20萬元以上）儲蓄理財需求，大額存單期限靈活（包括3個月、6個月、9個月、18個月、3年等期限），滿足了中高端客戶儲蓄需求。

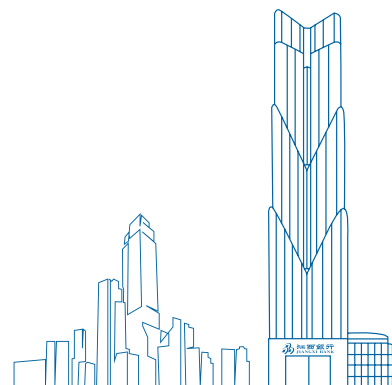


五、提高服務質量，發展創新金融

銀行卡方面，本行成功上線金保工程二期多險代發系統，實現了養老保險通過規範系統直發，建立社保發卡服務網點15家，報告期內實現社保發卡5.24萬張，通過金保工程二期系統實現代發19.6萬筆，代發金額人民幣8.40億元。同時，本行開展「財富美食匯」、「6元觀影」、「1分錢坐公交」、「南昌文化惠」等借記卡優惠活動，在線上與線下渠道協同拓展客戶，引導借記卡客戶激活用卡。報告期內，實現特惠商戶拓展達989家，較上年末增長453家，覆蓋借記卡客戶22.58萬人次，增幅13%。

案例1：

江西銀行手機秒貸產品於2017年5月正式上線。該產品為一款無抵押、無擔保、純信用的個人小額消費貸款，獲得《銀行家》雜誌頒發的「2018中國十佳金融產品創新獎」。該產品突破傳統信貸業務，客戶無需提交任何紙質材料，通過手機即可在線申請、在線「秒」批。該產品以「互聯網+普惠」為基礎，通過人臉識別、大數據風控、電子存證等金融科技手段，為廣大客戶提供「便民、利民、惠民」的全方位金融服務。手機秒貸依靠科技力量拓展服務半徑，與本行的傳統業務形成有效互補，是本行堅持普惠金融的重要實踐。截至2018年末，已超過68萬客戶申請，累計放款金額人民幣61億元，貸款餘額人民幣11.5億元。



五、提高服務質量，發展創新金融

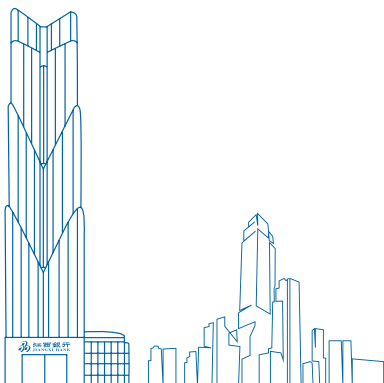
案例2：

針對普惠金融客戶群「時間急、金額小、頻率高」的資金需求特點，本行與德國法蘭克福金融學院合作，打造小企業信貸中心專業團隊，制定專屬信貸產品－100萬元以下的「金手指」微貸。該產品無抵押、擔保靈活，最快2個工作日放款，機構成立五年多以來，累計發放貸款超人民幣252億元，發放筆數超8.67萬筆。



案例3：

本行承辦了「映山紅論壇」會議，借助該會議平台，本行為江西省擬上市企業提供「上市信貸通」系列專屬產品和特色金融服務，對擬上市公司主動授信無抵押純信用貸款，助推更多民營贛企登上資本舞台。截至報告期末，「映山紅助力貸產品」為5戶擬上市企業累計放貸金額人民幣5,000萬元。



五、提高服務質量，發展創新金融

5.3 維護客戶權益

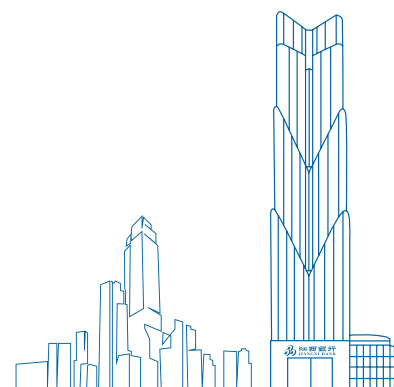
本行堅持以客戶為中心，積極推動各項客戶權益保護工作的落實，在強化服務工作的同時，持續加強消費者權益保護工作，努力提升客戶滿意度，持續為客戶創造價值。

暢通諮詢與投訴渠道

本行高度重視客戶投訴工作，從投訴受理時效、投訴跟蹤處理、投訴結果反饋等多維度優化投訴處理機制，提高服務管理水平，提升客戶滿意度。本行明確投訴渠道，在江西銀行門戶網站、營業大廳、24小時自助服務區、電子銀行體驗區醒目位置公示投訴電話及投訴處理流程。

同時指定總行合規部作為投訴處理的牽頭部門，明確投訴處理的時限要求，建立統一、高效的投訴處理程序和嚴密有效的投訴管理機制。截至2018年末，本行已完成56家消費者權益保護站的建設工作，通過消費者權益保護站的建立，能夠更好地接待和引導客戶辦理業務、指導和解答客戶諮詢、開展金融知識宣傳、提供便民服務，實現金融知識宣傳「便民化」「常態化」。

根據《江西銀行客戶投訴管理辦法》的規定，本行客戶投訴的處理流程分為接受投訴信息、調查事實、作出處理決定、回覆投訴人及相關方。客戶投訴的處理時限原則上不得超過十五個工作日。情況複雜或有特殊原因的，可以適當延長處理期限，但最長不得超過四十五個工作日。確需延長處理期限的，應當以短信、郵件、信函等方式告知客戶需延長的時限及延時的理由。報告期內，共接收客戶投訴173件，投訴解決率100%。



五、提高服務質量，發展創新金融

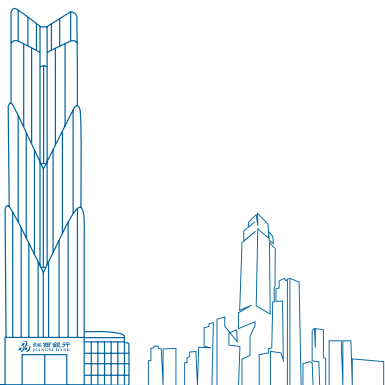
保障客戶信息安全

本行高度重視客戶信息保護工作，積極維護廣大客戶的根本利益，嚴格遵循《銀行業消費者權益保護工作指引》、《銀行業金融機構消費者權益保護工作考核評價辦法（修訂版）》、《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》，建立健全的內控制度及管理機制。本行致力於強化對客戶信息的保護，將個人基本信息、財務信息、交易信息等全部納入保護範圍，對相關業務人員進行嚴格的資格限制，提高對金融消費者個人信息洩露的管控能力，同時加強員工風險意識和保密意識教育，真正做到嚴格遵守保密制度，恪守保密承諾。

保障客戶資產安全

本行引導員工加強業務學習，提高安全風險意識，積極採取措施，從賬戶開立、賬戶使用、前台服務、營業網點安全等多個環節確保客戶資產安全。營業窗口及自助服務區統一設置了遮擋板、報警器，並在各營業網點配足了駐行保安員，加大營業場所的安保力度，保護客戶財產安全。同時在開戶、存取款、電子類簽約、大額轉賬等業務上逐步運用了人臉識別技術，確保辦理業務的主體為客戶本人，客戶可通過櫃面、智能櫃台設置電子渠道交易限額。

此外，培養員工可疑交易分析能力，加強員工可疑案例處置能力，圍繞防搶、防盜、防火、電信詐騙等進行定期演練，加大監督檢查力度。



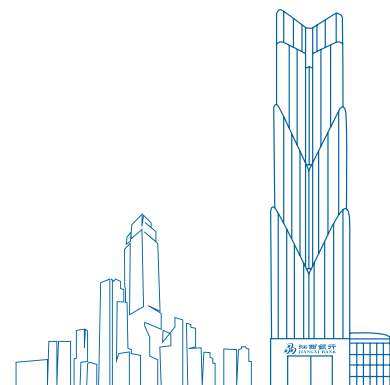
五、提高服務質量，發展創新金融

案例1：

根據《江西銀監局辦公室關於印發〈2018年全省銀行業防範非法集資常態化公益宣傳方案的〉通知》精神，**2018年5月15日**，本行參加了在八一廣場舉辦的「普及金融知識，防範非法集資，打擊經濟犯罪」大型集中宣傳日活動。活動現場，本行工作人員通過在現場發放宣傳折頁、宣傳禮品、擺放宣傳展板、開展知識普及等方式向現場群眾詳細介紹非法集資的形式及危害，告知群眾如何識別非法集資，揭露非法集資的欺騙性和風險性，引導公眾自覺抵制非法集資活動，為創建和諧社會、維護金融穩定貢獻一份力量。



集中宣傳期間本行下轄**28**家分（支）行共計開展集中宣傳**529**次，發放宣傳資料**32,270**份，製作宣傳展板**325**塊，開展機構內部政策宣講**45**次，受眾人群數量**80,457**人，得到社會公眾的一致好評。



五、提高服務質量，發展創新金融

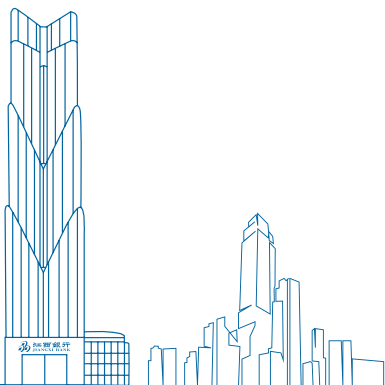
案例2：

「隱患險於明火，防範勝於救災」，為提高我行幹部職工消防安全意識和實操技能，切實將消防安全責任落到實處，確保培訓對象普遍達到「會報警、會疏散、小火會用滅火器、大火會用消火栓」的能力，**2018年3月2日**下午，在總行營業部大廳及前廣場，總行保衛監察部組織機關**50餘名**員工開展了「一警六員」消防實操實訓演練活動，後續將分六期持續開展此項活動，預計培訓人員達到**400餘名**幹部職工。通過此次培訓與演練，總行幹部職工提高了對火災危害性的普遍認識，增強了對處置火災的防控基礎技能，提高了突發事件處理的應對能力。



普及金融知識

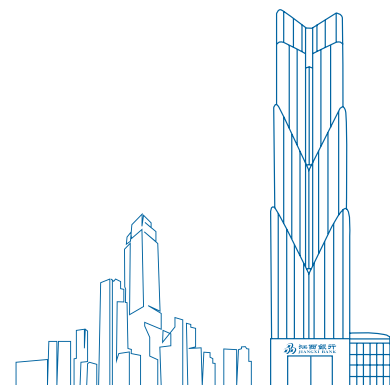
本行始終秉承「以客戶為中心」的經營理念，不斷推進消費者權益保護工作，通過銀保監會「金融知識進萬家」、人民銀行「金融知識普及月」和銀行業協會「金融知識萬里行」等活動，借助各種業務宣傳渠道，包括橫幅、LED顯示屏、液晶電視、多媒體觸摸屏、自助設備等載體宣傳，街頭發放宣傳折頁、網點工作人員宣講，舉辦金融知識沙龍等，針對各類消費群體開展公益性、常態化金融知識宣傳教育。



五、提高服務質量，發展創新金融

案例1：

為進一步增強本行金融消費者保護服務意識，向公眾宣傳金融知識，提升公眾金融安全意識，增強公眾金融運用技能，營造學金融、懂金融、用金融的良好社會環境，構建和諧金融關係，樹立企業良好的社會形象。本行於**2018年9月**積極開展「金融知識普及月 金融知識進萬家」暨「提升金融素養 爭做金融好網民」宣傳活動。活動期間，全行**232個**網點利用區域覆蓋優勢，通過**LED屏24小時**滾動播放宣傳口號；聯合各基層組織，通過播放自己拍攝的微電影「真情守護」、開設講座有獎問答、一對一幫扶等方式，向社區居民尤其是老年人傳授個人信息保護技巧，普及防範非法集資、電信詐騙等金融知識，幫助老年人提升風險防範意識，守好自己的「錢袋子」。

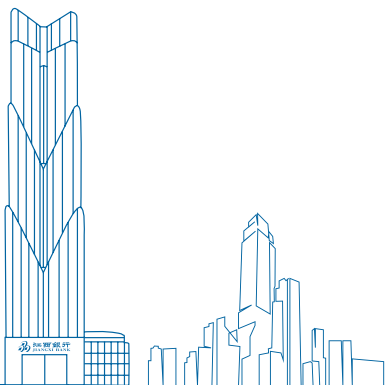


五、提高服務質量，發展創新金融

案例2：

根據《中國人民銀行南昌中心支行辦公室關於開展「金融消費者權益日」活動的通知》(南銀發[2018]14號)要求，本行於2018年3月5日至2018年3月23日期間，持續開展了以「權利、責任、風險」為主題的宣傳教育活動。本次活動主要採取了戶外宣傳與網點宣傳相結合的方式，採取「五個走進」模式，將金融知識深入到企業、樓盤、社區、校園、鄉鎮，有針對性的對不同年齡

層次和教育背景的社會公眾普及各類金融知識，實現金融知識全覆蓋。本次主題宣傳活動共有238家網點及社區支行參與活動，參加人員1,019人，活動期間共開展「五走進」活動207次，印制宣傳海報500張、發放宣傳折頁18,358份，受教育人數達11,879餘人左右。



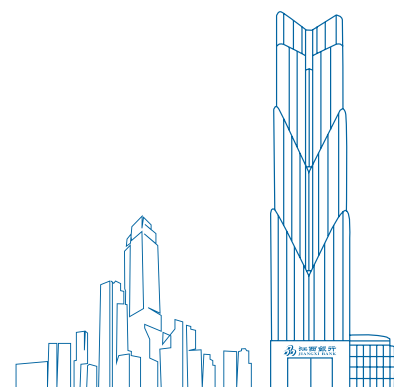
六、注重人文關懷，提升員工價值

6.1 豐富員工生活

本行關注員工工作和生活的平衡，積極組織開展運動比賽、文藝晚會等豐富多彩的文體活動，大力支持籃球、乒乓球、羽毛球等多類興趣俱樂部的發展，舉辦瑜伽、太極拳培訓班，定期開展廣播體操比賽、登山比賽、攝影大賽等，增進員工之間的友情，營造團結友善的企業氛圍，提升員工業餘生活的幸福感和歸屬感。

案例1：

本行黨委和高層領導高度重視幹部職工身心健康，奮力打造健康快樂、青春活力的企業標識。2018年10月20日，「健身強體魄 跳進新時代」廣播體操比賽在總行3樓多功能廳隆重舉行。本次廣播體操比賽從全員「工間操」練習、賽前訓練到正式開賽，歷時4個月，共吸引了31支代表隊參賽。本次比賽邀請江西體育局健美操國際級裁判樓美珍等5人裁判組，為大賽履行裁判職責，保證大賽順利進行。南昌地區各支行、總行各部門負責人、各單位工會主席以及運動員、職工代表近900人到場觀看。



六、注重人文關懷，提升員工價值

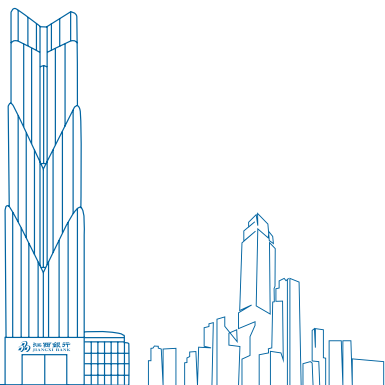
案例2：

2018年9月8日上午，由江西省體育局和江西省人民政府金融辦公室主辦，江西省社會體育指導中心和婺源縣人民政府承辦，2018年江西省第三屆金融系統體育健身大聯賽登山比賽在婺源舉辦，吸引了來自全省金融系統的15個單位130餘人參加。本次團隊比賽賽程約8.5公里，本行代表隊獲得三等獎。通過參加此次活動，加強了與金融系統交流溝通，提高了健身意識，進一步推動全民健身運動活動的開展。



案例3：

2018年2月5日晚7點，本行舉辦「江潮湧動 揚帆遠航」2018年迎春文藝晚會。由分支行、總行機關選送的15個節目，涵蓋舞蹈、獨唱、聯唱、語言、說唱等節目類型。黨委書記、董事長陳曉明出席併發表題為《奮鬥的歲月最值得回味》的新春致辭，全體行領導、全行員工代表共600餘人現場觀看了晚會，各異地機構幹部員工在視頻分會場觀看了晚會。



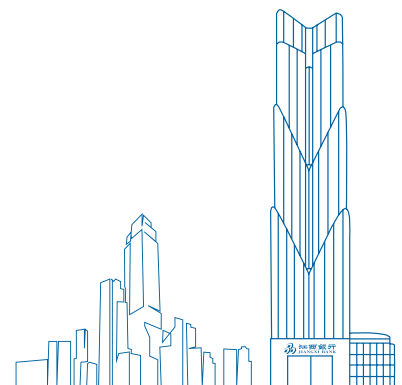
六、注重人文關懷，提升員工價值

6.2 助力員工成長

近年來，本行按照打基礎、聚人才、建隊伍、提素質的目標，切實提升培訓的科學化、規範化水平，多措並舉地為全行轉型發展「育好」「用好」各類幹部員工人才。本行始終秉承「人才強行」的戰略思想，堅持企業與員工的共同成長、相互促進的人才培養機制，每年安排各層次人員進行系統地培訓，通過走出去與請進來相結合、線上與線下相結合、理論與實踐相結合等多種方式進行全面培訓培養，致力於打造學習型、創新型團隊。

一是，本行按照「厚基礎、長見識、增才幹」的原則推動理論學習，以此滿足各層次員工發展要求和人才梯隊建設。本行始終躋身行業「道」、「法」、「術」前沿，時常邀請國內知名專家學者前來授課，為全行上下開展工作提供新的思路。為提升中高級管理人員的管理力與領導力，組織相關人員赴浙江大學、上海財經大學等進行脫產培訓，以及到美國、歐洲及香港等境內外金融發達地區觀摩學習。堅持實施「251人才庫」人員培養計劃，以三年為周期，科學設計課程體系，遞進式開展課程學習。為幫助新員工盡快實現從「校園人」到「企業人」的轉變，建立職業規劃，本行借力外部機構聯合開展崗前培訓，使新員工從意識到技能均能較好地勝任工作崗位。

二是，為給員工搭建發展平台，加強專業技術人才資源開發，夯實人才管理基礎，規範人才管理模式，進一步完善激勵約束機制，**2018**年本行積極推動專業技術序列建設，該項工作已經落地實施並初見成效。專業通道對應不同行政管理層級設置的管理崗位，避免了幹部都擠行政通道這一「獨木橋」。



六、注重人文關懷，提升員工價值

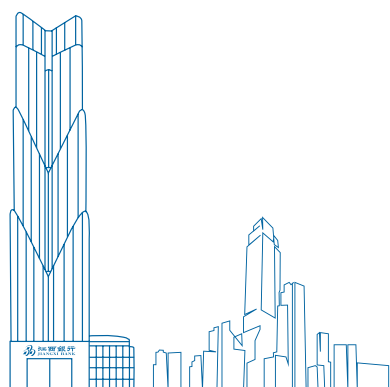
三是，面臨銀行業新的發展形勢，本行為加強後備人才能力建設，夯實發展基礎，採取了一系列行之有效的措施：啟動「251人才庫」工程，制定下發《人才庫選拔實施方案》，分層級組織選拔和管理，激發了員工工作熱情，創新了幹部選拔方式，讓勇於擔當想幹事、積極作為能幹事、堅持信念不出事的年輕人才走上幹部崗位；充分發揮教育培訓的重要作用，建立規範、高效的內訓師隊伍，營造良好的學習與分享氛圍。

2018年度培訓情況

參訓對象	人次	人均時長（小時）
高級管理層	9	70
中級管理層	136	96
基層員工	4,713	132

案例1：

為加快本行後備人才梯隊建設，持續進行知識更新，進一步轉變經營理念，提高後備人才的經營管理水平，總行人力資源部根據年度培訓安排，於2018年12月10日至14日，組織「251人才庫」第二層次人員赴上海財經大學進行管理能力提升培訓，並安排赴眾安科技參訪，了解區塊鏈與大數據獲客技術。本次培訓效果顯著，進一步改變了以往的思維模式、拓寬了經營思路，對持續提高工作能力和轉變管理理念有了全新的理解和認識，為今後更好的工作積累了能量。



六、注重人文關懷，提升員工價值

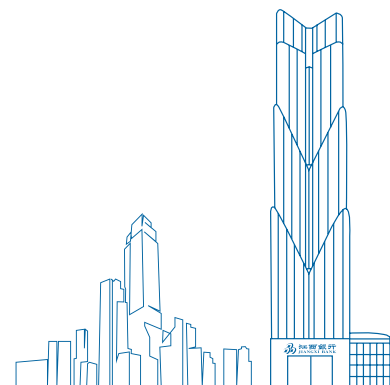
案例2：

2018年9月2日，組織了本行對公客戶經理提升項目。本次培訓設三個層次，總行公司銀行部精心挑選了對公條線人員380人參加培訓。本次項目根據客戶經理的從業經歷和工作年限分別開設了初級客戶經理班、高級客戶經理班和管理人員班。本次培訓將為本行對公業務發展提供新的助力，為本行繼續推進對公業務轉型發展和提升提供堅實的人才基礎。



案例3：

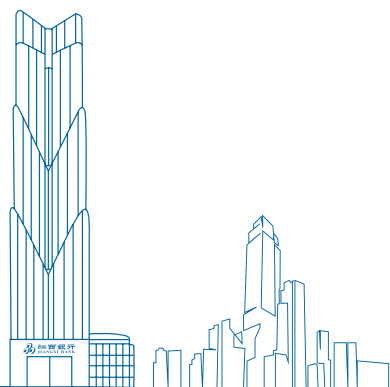
為進一步提升全行案防及法律條線人員綜合素質和管理能力，總行合規部於2018年11月28日下午組織開展了2018年江西銀行案防及法律管理人員培訓，總行各部門的兼職合規經理，南昌地區支行（除安義支行、進賢支行）和各村鎮銀行分管行領導、風險部負責人及法律合規崗人員現場參加了培訓會，異地分支行同步參加視頻會議。



六、注重人文關懷，提升員工價值

案例4：

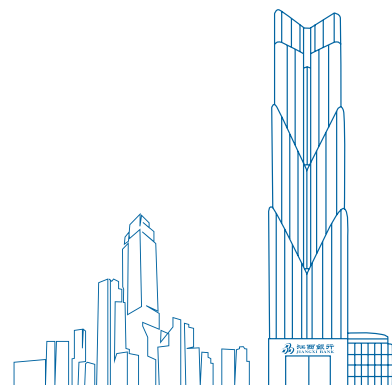
近年來，金融行業對信息技術的依賴程度越來越大，信息安全保障難度也持續加大。自2017年《網絡安全法》正式實施以來，對金融業的信息安全管理提出了更高的要求，信息科技部於2018年8月16日上午在總行會議室舉辦了信息安全培訓，總行各部門、分（支）行、村鎮銀行及金融租賃公司的信息安全相關人員參加了培訓。在今後的工作中加大信息安全培訓力度，宣導更多的信息安全知識，努力提高全行員工的信息安全意識，提升整體信息安全保障能力，有效防範信息安全風險事件的發生。



六、注重人文關懷，提升員工價值

案例5：

根據中國人民銀行對銀行業金融機構從事現金業務及清分工作的人員必須持《反假貨幣知識培訓考試合格證書》上崗的要求，總行營運管理部於2018年7月20日舉辦了兩期「2018年南昌地區反假貨幣上崗培訓班」，並邀請人行指定的第三方培訓公司深圳市盛金源科技有限公司的專業培訓講師進行授課。本次培訓現場參訓人員主要為南昌地區各支行、大豐村鎮銀行及外包清分公司從未取得《反假貨幣知識培訓考試合格證書》的現金從業人員及清分人員，異地分支機構通過視頻參與培訓，培訓總人數達到200餘人。



六、注重人文關懷，提升員工價值

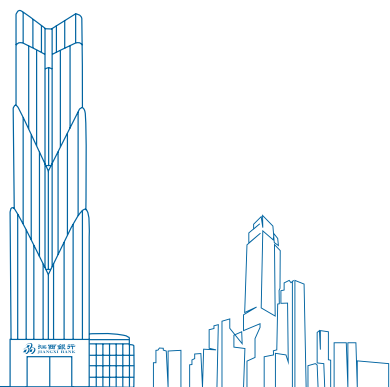
6.3 保障員工權益

分類	人數(人)	比例(%)
員工總數	4,858	100.00
按性別劃分		
男性員工	2,233	45.96
女性員工	2,625	54.04
按年齡劃分		
30歲(含30歲)以下員工	2,729	56.17
31至40歲(含40歲)員工	1,047	21.55
41至50歲(含50歲)員工	983	20.23
50歲以上員工	99	2.05
按學歷劃分		
研究生及以上學歷	610	12.55
本科學歷	3,675	75.65
專科學歷	493	10.14
中專及以下學歷	80	1.66
按地區劃分		
江西省內員工	4,522	93.08
江西省外員工	336	6.92
新進員工*	254	5.22
少數民族員工	25	0.51

* 2018年通過校園招聘新招聘的員工人數

為充分維護和保障員工權益，本行嚴格按照國家法律法規制定員工勞動、職業健康和安全管理制度，積極營造有歸屬感、安全感和成就感的員工成長發展環境。

一方面，為明確與員工雙方的權利義務，本行根據《中華人民共和國勞動合同法》和國家有關法律、法規、規章以及依法制定的各項規章制度，在平等、自願、誠實信用的基礎上全員簽訂了《江西銀行股份有限公司勞動合同》，合同就「工作時間與休息休假」、「勞動報酬」、「社會保險和福利」、「勞動保護和勞動條件」等內容進行約定，保護了員工權益，未僱傭童工。本報告期內，累計因工傷損失工作日數194天。



六、注重人文關懷，提升員工價值

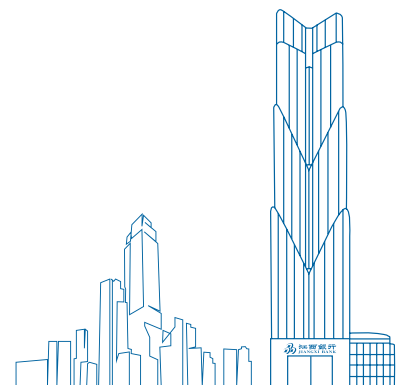
另一方面，在「外具競爭性和內具公平性」的薪酬理念下，通過與外部市場的對接，本行員工的薪酬水平定位為同行業的中上水平。薪酬分配在吸引和保留核心人才的同時，打破傳統的平均主義思想，確定「以崗定薪」的付薪導向，並根據員工的工作貢獻和工作能力，差異化員工的薪酬待遇，以激發員工的工作潛能、提高員工的工作積極性和主動性。同時，堅持貫徹落實國家各項社會福利保障政策，充分發揮社會福利保障對改善職工福利的重要性，從而提高員工滿意度。

本行堅持每年組織職工開展健康體檢工作，同時春節前對全行老同志、困難員工進行走訪慰問。全年對重疾及總行機關員工病、喪、婚、育等進行關懷慰問，慰問人員達**150**餘人次，且進行了「六一節」、「八一節」、「重陽節」等特殊節日慰問。

本行建立了暢通的信訪舉報渠道，便於及時接收基層員工反映的問題。例如，定期開展行領導接待日活動，廣泛徵求基層的意見建議，及時予以解決或答覆；設置內網信箱，強化互相監督，通過「上下提、左右提」等方式，幫助查找內部問題，促進整改提高；開放內網門戶論壇，廣泛建言獻策、強化內部交流探討，打造全行溝通互動平台等。

案例：

3月8日，是國際勞動婦女節，是全行女職工共同的節日。本行工會組織工會女委員、南昌地區女職工代表，共**70**餘人參加了「與花為鄰，綻放美好生活」花藝培訓活動。羅焱行長來到活動現場，對全體女職工表示了節日的慰問。通過開展花藝培訓活動，用插花來裝飾自己的生活，點綴生活之美，進一步提升了女性職工的藝術修養，促進了女性職工的創造力及凝聚力。

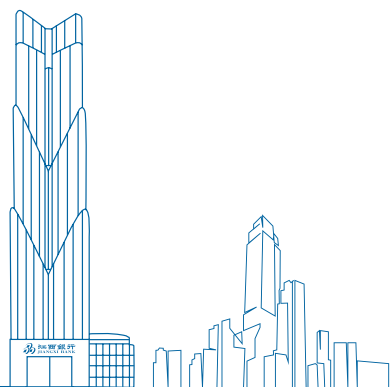


七、踐行綠色發展，保護生態環境

7.1 發展綠色信貸

本行積極響應政府號召，引導信貸資源投向綠色環保項目。本行《2018年授信政策指引》中總體導向第二條明確提出「堅定發展綠色信貸，支持戰略性新興產業」，繼續發展綠色信貸，走「立足紅土地，做好綠文章」的綠色金融發展路徑。加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，加大對生態工程、節能環保等綠色環保領域的支持，堅決退出環保不達標、環境違法 and 淘汰落後產能客戶（項目）貸款，重點支持符合綠色債券支持項目界定條件的企業。支持戰略性新興產業的發展，把握科技金融方向，深入拓展新技術、新產業、新業態、新模式發展的金融需求。把握產業結構升級機遇，圍繞省發改委擬定的江西省招商引資重點領域，擇優選擇節能環保、新能源、新材料、生物和新醫藥、新一代信息技術、先進裝備製造、鋰電和電動汽車、綠色食品等領域的優質項目和優質企業。針對「兩高一剩」行業貸款，實行總額控制，原則上不新增平板玻璃、船舶行業、紡織行業等行業授信。

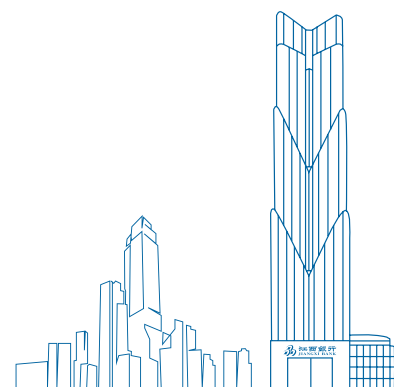
在績效考核體系中，已將綠色信貸納入公司條線KPI考核，於每年年末對各分支行綠色信貸完成情況進行考評。



七、踐行綠色發展，保護生態環境

案例1：

為搶抓江西省建設國家生態文明試驗區及綠色金融改革創新試驗區兩大有利契機，積極對接、主動融入試驗區和綠色金融體系建設，本行在贛江新區綠色金融改革創新試驗區成立「贛江新區綠色支行」。綠色支行秉持「服務新區綠色發展」的理念，創新綠色金融發展思路，側重綠色信貸投放，主要包括節能、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、清潔能源、生態保護和適應氣候變化等領域，並配套了一系列制度支持，在發展規劃、組織架構、綠色信貸管理辦法、風險管理、考核管理及資源配置管理進行了明確，全力支持贛江新區綠色金融發展，形成「立足新區，輻射全省」的綠色金融發展模式。



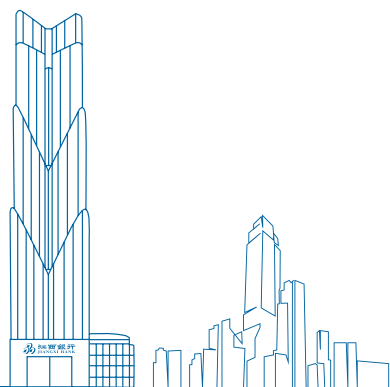
七、踐行綠色發展，保護生態環境

案例2：

截止2018年末，本行綠色金融債券募集資金已累計實現投放人民幣**81.81**億元，投放餘額為人民幣**71.78**億元，累計支持項目**20**個，主要投放方向為：自然保護、生態修復及災害防控、節能環保服務、垃圾處理及污染防治、綠色交通運輸、工業節能節水環保、農村及城市水、可再生能源及清潔能源。本行綠色金融債券募投項目共計幫助整治河道**707.76**公里、防洪堤**247.04**公里、防洪牆**41.95**公里、污水管網**628.12**公里、地下綜合管廊**19.43**公里；恢復濕地面積**60**公頃，新建人工濕地面積**72**公頃；化學需氧量(COD)年度減排量為**32,738.68**噸，氨氮年度減排量為**4,211.95**噸，二氧化碳年度減排量為**87,806.53**噸，二氧化硫年度減排量為**761.47**噸，粉塵年度減排量為**5,712**噸，氮氧化物年度減排量為**429.46**噸。此舉產生了良好的社會效益和經濟效益，真正發揮了綠色信貸對建設「美麗江西」的促進作用，為江西省地方產業結構調整、經濟增長方式轉變作出了應有貢獻。

案例3：

在首屆江西省生態文明建設金融創新研討會上，本行簽署了購買2萬噸樂安縣VCS林業碳匯項目第一期減排量協議書。該項目的成功簽約，開創了省內碳自願減排交易先河，走出了通過「賣空氣」實現綠色發展的新路子，為省內林業和林區的可持續發展奠定了堅實的基礎。該項目通過優化經營管理、減少採伐量、延長輪伐期等措施，產出二氧化碳減排量，項目計入期30年(2006-2035年)，減排總量共計**337.7**萬餘噸。



七、踐行綠色發展，保護生態環境

7.2 推廣綠色科技

報告期內，本行致力持續提升整體科技水平，以金融科技攻堅戰為主題，以引領「金融科技」下的產品研發、營運管理和業務創新為目標，以信息系統架構能力提升為主線，重點建設了掌上網點、ECIF中心模式、核心賬戶互聯網化、零售櫃面無紙化、大數據平台等一批IT項目，進一步夯實根基，提升內部管理及網點支撐能力，打造規範化、自動化、互聯網化的「靈活敏捷型」系統架構，以支撐「金融科技」下的產品研發、營運管理和業務創新。通過規範化運作，使項目管理更精細、外包管理更嚴格、業務需求質量更高、流程管控更有效和測試體系更科學，全面提升了科技管理水平。

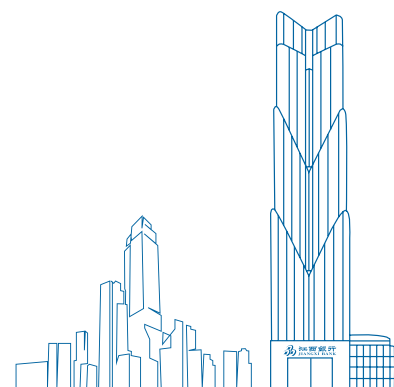
特色服務有：

一是微信銀行功能應用逐步完善，個人客戶通過微信銀行可以進行賬戶查詢、交易查詢、動賬提醒、貸款、e管家繳費等交易服務，還可預約網點辦理排號，極大的節約客戶時間，方便業務辦理；

二是建設掌上銀行，全面整合手機銀行功能，打造零售業務流量在線總入口，並引入「社交」、「AI語音導航」、「在線客服」、「消息通知」、「AR」等金融科技新元素，創造智能指尖銀行，為客戶提供安全、快捷、便利的移動銀行服務；

三是聯合業界影響力較大的金融科技公司，陸續推出「京東金條」、「螞蟻借唄」、「360借條」等互聯網貸款產品，並成功對接同盾公司反欺詐平台，提升在線個人信貸風控水平，進一步拓寬營銷渠道，全面提升本行零售金融能力；

四是與微眾銀行合作，推出具有獨特大數據風控模型、純在線的微小貸款產品「微企貸」，增強了本行在線小微金融競爭力，提高微貸業務金融科技水平；



七、踐行綠色發展，保護生態環境

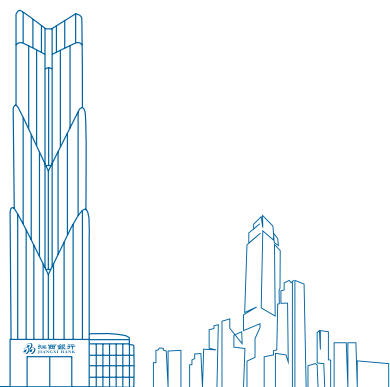
五是推出智能客服，這是本行金融科技實驗室孵化項目之一。利用人工智能、語音識別、語音理解等技術打造而成，以文字、語音等方式提供智能問答交互式服務，解析客戶表述的意圖，並給出最佳答案，提高中台業務處理效率，提升響應客戶速率；

六是推行精準營銷項目，也是實驗室孵化項目之一。利用大數據、人工智能技術，結合本行大數據平台、CRM系統等相關功能模塊，在精準定位的基礎上，建立個性化的顧客溝通服務體系，針對客戶喜好進行產品營銷。同時積極探索生物識別、人工智能、大數據及LBS（基於地理位置服務）技術的應用，發掘和拓展應用場景，全方位感知客戶，提升本行服務的主動性、便捷性和精準性，為客戶提供優質、敏捷、貼心的金融服務。現已形成智能識別、生活助手、情緒感知等三個產品雛形。

7.3 發展綠色租賃

江西金租自成立以來，始終堅持「立足江西，面向全國，放眼國際市場，提供專業化的金融租賃服務」的發展方向，有效服務「一帶一路」、長江經濟帶和贛閩粵原中央蘇區振興發展規劃等國家戰略，重點支持水利公共設施、先進製造、交通運輸、旅遊開發、能源化工、醫療衛生、農林牧漁和文化教育等行業，在資產規模、業務創新等方面取得了一定成效。截至本年末，公司資產總額為人民幣156.36億元，實現淨利潤人民幣1.22億元，各項監管指標全部達標。未來，江西金融租賃將緊密結合「互聯網金融」、「汽車租賃」和「綠色租賃」等業務方向，充分發揮「融資+融物」的特徵，積極探索「銀租聯動」等發展綠色金融的新路徑，堅持走差異化、特色化和專業化的可持續發展道路。

江西金租針對「綠色租賃」主要制定了《江西金融租賃股份有限公司旅遊行業授信政策》。根據旅遊類項目投資金額大、回款期限長、現金流可持續等特點，重點開發了針對旅遊類項目的金融租賃產品，旅遊景點涉及武功山、大茅山、鄱陽湖等著名旅遊景區。截止至2018年末，旅遊行業客戶涉及22戶，投放規模約人民幣25.10億元，餘額約人民幣18.39億元，佔融資租賃資產規模的13.1%。



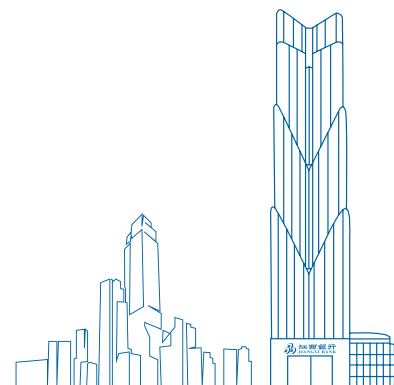
七、踐行綠色發展，保護生態環境

7.4 倡導低碳運營

2018年，本行以優質服務為宗旨，切實提高服務水平，確保行內安全穩健運行，持續推進重點工作，出色完成精細化管理標桿目標，獲得中國質協全國六西格瑪項目發表賽「示範級技術成果」獎；群策群力，重點開展電梯整治工作，電梯整改效果顯著；根據《江西銀行機關食堂管理辦法》完成總行機關食堂自助餐上線工作，提高員工用餐滿意度；加強財務管理，在總行集中採購委員會的領導下，嚴格遵照總行集中採購管理辦法進行相關物品採購，對綠植租賃、物業公司、辦公用品及日用品等項目進行合規、合法招標，完成中標單位合同的簽訂工作；按《江西銀行固定資產管理辦法》對總行機關固定資產及低值易耗品的登記、調撥、報廢等進行統一管理，使資產利用率達到最大化；對車輛實施集中管理、統一調配；督促物業管理單位能夠切實履行物業承包協議，落實管理措施，實現機關辦公大樓物業管理工作標準化、制度化、規範化。

為規範和管理及科學選擇供貨商，本行根據《中華人民共和國政府採購法》《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國合同法》等法律法規和江西銀行制定的《江西銀行集中採購管理辦法》《江西銀行供應商管理辦法》等制度文件的規定進行採購管理。採購管理辦法明確了集中採購範圍、方式、程序等。其中規定，國家法律法規沒有明確要求進行招標的採購項目，優先採用競爭性談判方式，嚴格控制單一來源方式。本行集中採購操作遵循「規範、高效、有序、協作」原則。在供應商准入環節明確要求產品類供應商通過ISO14001環境管理體系認證，所提供產品必須低毒少害、節約資源，並對重點環保性指標進行量化評審；IT採購中積極引入新技術、產品，例如，虛擬化技術的使用減少了物理設備的投入，能夠有效降低能耗、減少物理空間佔用。在供應商管理方面，本行制定了供應商評價標準，將定期評價與合同履行完畢的總體評價相結合，實行動態管理。

截至2018年末，本行總行級潛在供應商共1,408家。其中，報告期內提供產品和服務的供應商共有247家。



七、踐行綠色發展，保護生態環境

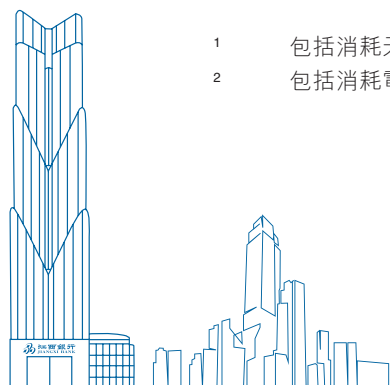
項目	單位	數量
辦公用水量	萬噸	11.84
辦公用電量	萬千瓦時	2,418.42
天然氣使用量	立方米	30,803.90
辦公耗油量	升	588,337.03
無害廢棄物排放量	噸	6.25
溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	16,832.65
— 直接溫室氣體排放 ¹	噸二氧化碳當量	848.10
— 間接溫室氣體排放 ²	噸二氧化碳當量	15,984.55

案例1：

為進一步節約能源，踐行社會責任，本行成立能源管理小組，開展「總行機關大樓用電精細化管理項目」，通過將管理與技術手段相結合，對總行大樓用電情況進行精細化管控，按時完成雙回路用電改造施工工作，在提高大樓用電管理水平的同時，顯著縮減了電費開支，提高了員工的節電意識，並出台了《江西銀行總行機關大樓用電管辦法》及《江西銀行總行機關大樓空調使用管理手冊》，加強對辦公區、機房照明及空調設施設備巡檢和監控，倡導「光線足不開燈」、「溫度適宜就不開空調」等做法，增強員工的節能理念。建立江西銀行節電用電安全管理群，統籌全行節約用電管理工作，將能源管理上升到戰略管理高度。同時，通過優化巡樓制度，定期通報不良用電現象等一系列措施，2018年全年電費較2017年同期節約人民幣203萬元整。

¹ 包括消耗天然氣、液化石油氣、汽油和柴油的溫室氣體排放

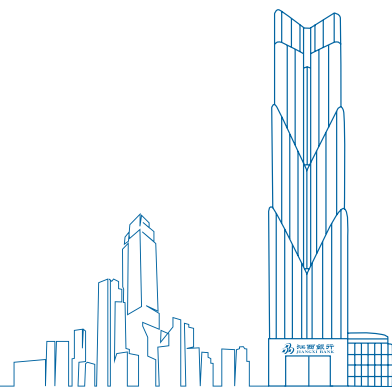
² 包括消耗電力、出外公幹乘坐公共交通工具及外包押鈔車服務的溫室氣體排放



七、踐行綠色發展，保護生態環境

案例2：

報告期內，本行後勤服務中心對車輛實施集中管理、統一調配。車輛集中管理的應用大幅提高了車輛使用效率，日常出車頻次明顯降低，車輛運行成本大幅下降。同時，加強車輛用油管理，加油卡一車一卡、專車專用，對油品、用量、等內容按車輛情況分別進行限定，按需分配，並對油耗較高車輛進行專項檢查，對車輛加油實行更完善的管理。



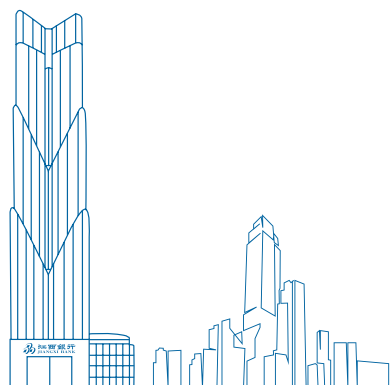
八、投身公益事業，積極回饋社會

8.1 堅持精準扶貧

本行自成立以來，每年都會通過走訪困難群眾、向貧困戶社區獻愛心、送服務等方式履行公益責任，充分展現了本行作為本土銀行服務社會、服務大眾的企業文化。根據江西省委省政府、南昌市委、江西省內異地市委的總體工作部署規劃及脫貧目標，本行成立扶貧小分隊29個。截至報告期末，本行產業精準扶貧貸款餘額人民幣1.67億元，個人精準扶貧貸款餘額人民幣8,123.31萬元，幫扶江西省內33個貧困村，結對352戶貧困戶，累計投入扶貧村幫扶資金人民幣324.60萬元。項目涉及鄉村公路修建、太陽能路燈、改水改廁、村莊整治、光伏、希望小學、種植晚稻、西瓜、稻田養蝦等。

報告期內，本行在江西省、各地直轄市開展了形式多樣的扶貧幫困工作，投入幫扶資金人民幣290萬元，通過金融扶貧、產業扶貧、技術扶貧、教育扶貧等多種舉措，增加貧困群眾自我發展能力，幫扶貧困地區脫貧致富。

本行因地制宜積極探索「金融+」精準扶貧新路徑，通過「金融+項目扶貧」、「金融+產業扶貧」、「金融+教育扶貧」等模式，積極支持了江西省23個貧困地區的基礎設施建設、城鎮化建設、棚改舊改等重點重大項目，運用「贛南橙圈貸」、「扶貧信貸通」、「惠民信貸通」、「惠民貸」等特色化產品支持家具製造、贛南臍橙、飼料加工等地方特色產業，改善當地就業環境，助力贛南等原中央蘇區「脫貧攻堅」。截止至報告期末，本行已在20個國家級貧困縣設立了網點機構，在貧困地區信貸投放餘額人民幣133.68億元，較上年末增長人民幣72.72億元，增速119.29%。



八、投身公益事業，積極回饋社會

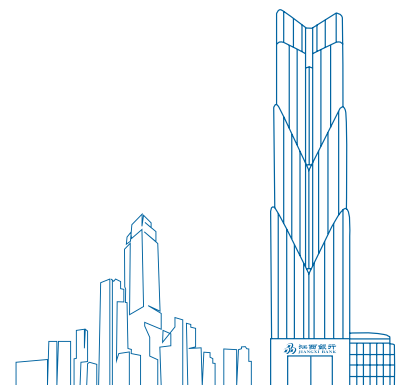
案例1：

產業扶貧是根本的扶貧，也是持續長久的扶貧，江西省南昌市進賢縣衙前鄉下鄒村（以下簡稱「下鄒村」）在江西銀行的支持下成立了龍蝦養殖種養合作社，一期共投入蝦苗3,000斤。本行結合脫貧目標有針對性地發展一些短平快項目，用科學發展觀指導產業扶貧，大力培育產業市場主體，做好產業項目的產、供、銷全程跟蹤服務，強化技術培訓指導和示範帶動，打造產業扶貧示範點，進一步加強貧困地區基礎設施建設，為產業扶貧創造條件。



案例2：

本行投入人民幣40萬元為下鄒村安裝40KAV村級光伏發電、3KAV戶級光伏發電設備，該光伏扶貧項目不僅受益面廣、收益期長，而且增強了貧困群眾的參與感和獲得感，為村集體、貧困戶的收入提供一份保障，且在產品質量合格、運維管理有保障的理想狀態下，能夠實現長達20餘年的穩定收益。



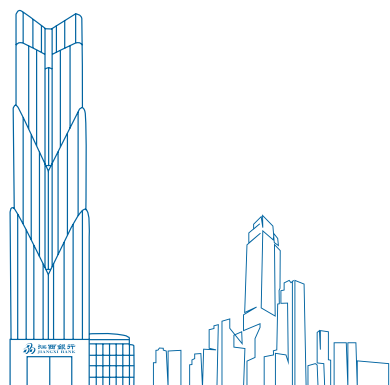
八、投身公益事業，積極回饋社會

8.2 參與公益活動

本行堅持開展社會公益活動服務社會，培養員工的奉獻精神，培育行內公益精神及集體價值觀，積極組織開展志願者活動，履行企業公民應盡義務，將愛心和溫暖傳遞至更多角落，推動社會各界關注公益，踐行企業社會責任。**2018**年度，本行開展多次志願者活動，累計參與人數**600**餘人，累計活動時長**70**小時。

案例1：

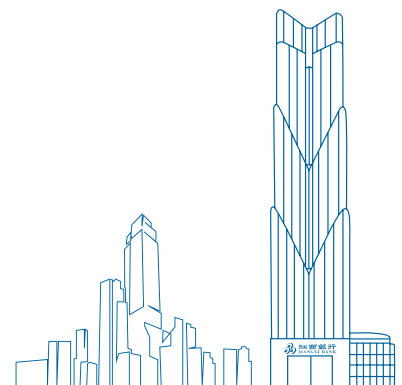
江西銀行各支部積極助力由江西、南昌同城聯合南昌發佈發起的「一杯水」清涼接力公益行動，於**2018**年**8**月**7**日至**14**日間同步展開了為期一周的「一杯水」清涼站系列志願活動。為了更好的服務高溫戶外工作者，各支部除自行配備的桶裝水、紙杯、瓶裝礦泉水外還準備了消暑瓜果、冰綠豆及其他清涼物品，如清涼油、防暑藥品、毛巾、創可貼、濕紙巾等。此次志願活動向社會展示了我行青年員工「奉獻、友愛、互助、進步」的良好面貌，行團委也以此為契機持續深化本行青年員工的社會責任感、激發熱情的工作態度、優化普惠金融便民服務理念，不斷發揮標桿帶頭作用，積極搭建服務我行青年員工的平台，逐步樹立江西銀行共青團品牌形象。



八、投身公益事業，積極回饋社會

案例2：

2018年5月30日下午，行團委走進南昌SOS兒童村開展「健康生活快樂童年」六一主題慰問活動。本行團委為兒童村的孩子們捐贈了牛奶、學習用具、愛心零食、防暑防蚊用品、夏季衣物等生活必需品，並獻上了一台精心準備的文藝節目，與孩子們共享節日歡聚時光。此舉希望能夠示範和帶動更多社會團體、愛心企業和熱心人士關注、關愛兒童，為他們送去更多的溫暖和愛心，讓孩子們在陽光和希望中健康茁壯成長。



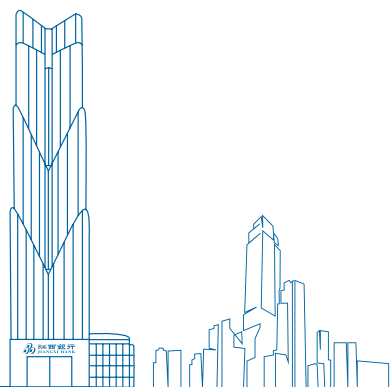
八、投身公益事業，積極回饋社會

8.3 構建和諧社區

本行充分發揮責任擔當，真誠回饋小區，開展休閒、文化、教育、體育等活動，滿足小區居民需求，豐富居民生活，激發全民參與的熱情和動力，形成健康、有活力的小區氛圍。通過履行服務小區的社會責任，讓小區居民感受江西銀行蓬勃的發展勢頭，樹立品牌形象，擴大品牌影響力。

案例1：

在下鄒村全村開展「整治村莊環境，建設秀美下鄒，生態家園」的主題活動，對全村刷白、鄉村環境衛生進行綜合整治大排查，組織村民對村組公路兩側和水溝邊的垃圾進行徹底清理，對每天產生的垃圾進行及時清運，徹底改變村容不整的面貌，達到全村環境美化的效果。清理全村衛生死角多處，清除生活垃圾12噸，對照文明指數測評標準對村環境衛生進行高要求整治，為全村營造乾淨衛生、整潔有序、優美文明的生活環境，達到綠化、美化、亮化標準。



八、投身公益事業，積極回饋社會

案例2：

2018年1月13日，本行赴扶貧村下鄒村開展了「牽手下鄒，幸福年年」的扶貧聯歡活動。「連心」小分隊為村里鄉親們送去了生活物資，行內演職人員為鄉親們獻上了一場熱鬧喜慶的文藝演出，希望通過熱鬧的聯歡，為鄉親們送上新春的祝福，讓大家感受到黨和政府、江西銀行帶來的政策溫暖，激發本行扶貧攻堅的強大合力。未來，本行將繼續携手下鄒村，在扶貧攻堅的道路上，朝着既定的目標，念好聯字經，架起連心橋，鋪就致富路，共奏小康曲。



案例3：

本行組織省民革醫療專家組對下鄒村村民進行上門義診活動，現場通過為群眾聽診、測血壓、檢查腰腿等方式講授健康知識，解答常見病、多發病的預防診治及愈後疑難問題，進一步提高了廣大村民的健康知識和看病意識。



案例4：

下鄒村黨支部與南昌市東湖區百花洲街辦火神廟社區結成「連心」黨支部，捐贈黨建經費人民幣3,000元，為全村80歲以上老人過集體生日，全村黨員過政治生日。



2019年，本行將繼續以實際行動貫徹黨的十九大精神，以「十大行動」¹吹響號角，謀實事、出實招、見實效。

經濟

踐行2019「十大行動」¹，以貼近基層、貼近市場、貼近客戶的工作作風，聚焦「兩小」金融，服務縣域市場，服務實體經濟。在防範各類金融風險的同時，充分發揮金融服務的能效，促進區域經濟發展。

社會

一方面持續關注客戶、員工、社區等利益相關者需求，強化科技創新，為客戶提供高效、智慧服務。完善員工培訓與職業發展通道，切實提升員工認同感、歸屬感與幸福感。另一方面繼續堅持公益、扶貧、志願服務等方面的全情投入，加大反哺社會的參與力量及扶貧力度，為打贏脫貧攻堅戰貢獻力量。

環境

大力發展綠色金融，走好「立足紅土地，做好綠文章」的綠色金融發展路徑。持續優化升級線上服務，踐行綠色辦公，倡導綠色公益，提升員工環保意識，減少自身對環境的損耗，共同締造美好環境。

¹ 「十大行動」是貫徹「穩、變、進、服」工作思路的重要舉措，即通過「吹哨行動」使合規意識更深入人心、「排雷行動」有效化解信用風險、「亮劍行動」向不良要利潤、「網智行動」與「科技行動」強化科技能力跟上時代步伐、「雙百行動」促進存款穩健增長、「特色行動」促金融服務創新、「必勝行動」爭2019年債券承銷量、「綠色行動」發行綠色金融債券、及「藍海行動」深耕縣域市場。



獨立有限鑒證報告

江西銀行股份有限公司董事會：

我們接受江西銀行股份有限公司（以下簡稱「貴行」）董事會的委託，對貴行截至2018年12月31日止年度的2018年環境、社會及管治報告（以下簡稱「ESG報告」）進行了有限鑒證。

一、董事會的責任

貴行董事會對貴行根據香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱為「香港聯交所指引」）所編製的2018年ESG報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

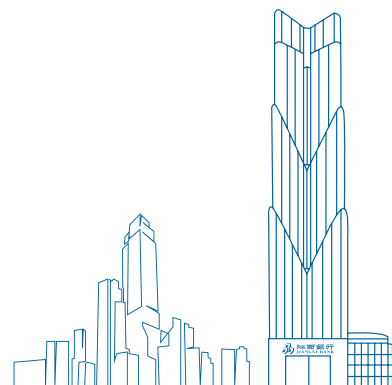
貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使ESG報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

二、我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務（**International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information**）執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第1號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為貴行編製。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。

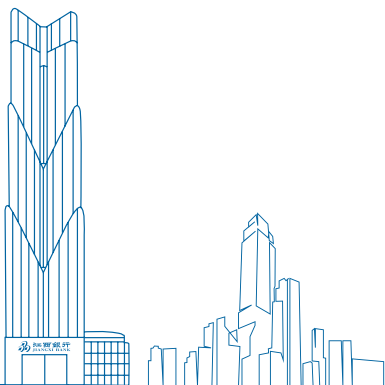


三、實施的工作總結

ESG報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責ESG報告信息編製工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以了解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供ESG報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；
- 詢問與ESG報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將ESG報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在ESG報告中；
- 核對ESG報告中關鍵財務數據和指針與經過外部審計的財務報告中數據和指針的一致性；及
- 考慮ESG報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

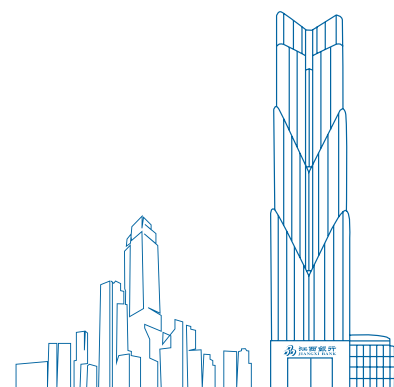


獨立有限鑒證報告

四、結論

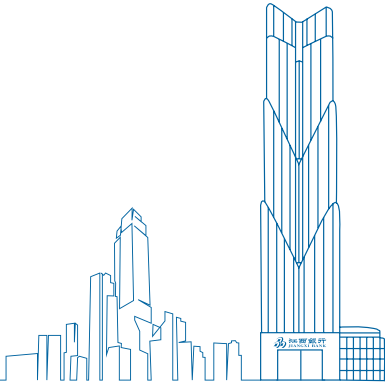
基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的ESG報告沒有按照香港聯交所指引進行編製。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）
北京
2019年7月5日



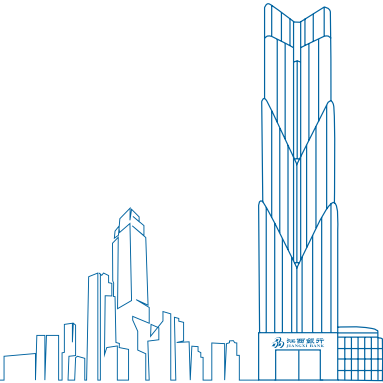
指標範疇及層面	一般披露	關鍵績效指標	對應報告內容
A1 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污，有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	A1.1 排放物種類及相關排放數據	7.4 倡導低碳運營
		A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	7.4 倡導低碳運營
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	不適用
		A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	7.4 倡導低碳運營
		A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	7.4 倡導低碳運營
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	7.4 倡導低碳運營

指標範疇及層面	一般披露	關鍵績效指標	對應報告內容
A2 資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	A2.1按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	1.3 關鍵績效， 7.4 倡導低碳運營
		A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	1.3 關鍵績效， 7.4 倡導低碳運營
		A2.3描述能源使用效益計劃及所得成果	7.4 倡導低碳運營
		A2.4描述求取適用水源上是否有任何問題，以及提升用水效益計劃的所得成果	註釋
		A2.5製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	七、踐行綠色發展，保護生態環境



指標範疇及層面	一般披露	關鍵績效指標	對應報告內容
B1 僱用	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B1.1按性別、僱佣類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	6.3 保障員工權益
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	註釋
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B2.1因工作關係而死亡的人數及比率	不適用
		B2.2因工傷損失工作日數	6.3 保障員工權益
		B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	6.3 保障員工權益

指標範疇及層面	一般披露	關鍵績效指標	對應報告內容
B3 發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策，描述培訓活動	B3.1按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	6.2 助力員工成長
		B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	6.2 助力員工成長
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	6.3 保障員工權益
		B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	B5.1按地區劃分的供應商數目	註釋
		B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	7.4 倡導低碳運營



指標範疇及層面	一般披露	關鍵績效指標	對應報告內容
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用
		B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	5.3 維護客戶權益
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例	3.3 穩健合規經營
		B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
		B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	5.3 維護客戶權益
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	不適用
		B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	3.3 穩健合規經營
B8 社區投資	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	B8.1專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	8.3 構建和諧社區
		B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	8.3 構建和諧社區

註釋：報告期內未統計相關數據，本行計劃在未來逐步披露

讀者反饋

感謝您閱讀2018年《江西銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，為加強與利益相關方的溝通和交流，進一步提高本行履行社會責任的能力和水平，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

地址：中國江西省南昌市紅谷灘新區金融大街699號江西銀行大廈

郵編：330038

電話：+86-791-86791008

傳真：+86-791-86771100

郵箱：zhangn01@jx-bank.com

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

☐政府 ☐監管機構 ☐股東 ☐客戶 ☐員工 ☐供應商 ☐合作夥伴 ☐社區 ☐環境 ☐其他

2. 您對本報告的總體評價：

☐不好 ☐一般 ☐較好 ☐很好

3. 您對江西銀行在經濟方面履行社會責任的評價：

☐不好 ☐一般 ☐較好 ☐很好

4. 您對江西銀行在環境方面履行社會責任的評價：

☐不好 ☐一般 ☐較好 ☐很好

5. 您對江西銀行在社會方面履行社會責任的評價：

☐不好 ☐一般 ☐較好 ☐很好

6. 您認為本報告披露的信息是否完整：

☐否 ☐一般 ☐是

7. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

☐否 ☐一般 ☐是

8. 您對改善和提高江西銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對江西銀行的關心和支持！

