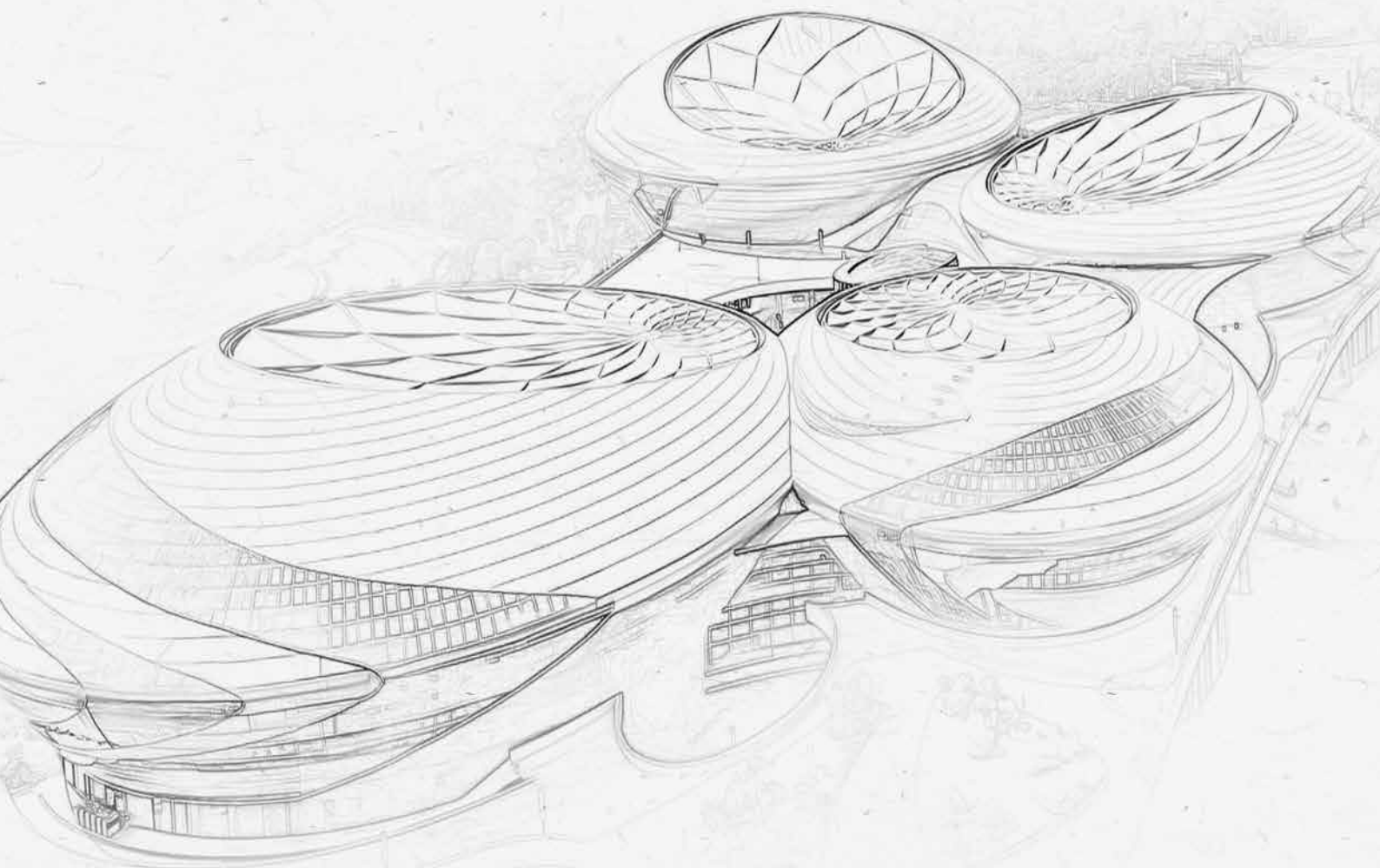




# 2023年环境、社会及治理报告

Environmental, Social and Governance Report 2023



南京银行股份有限公司

好伙伴

Good partner Great future

大未来

# 目录 Contents

## 开篇

编制说明	02
领导致辞	04
关于我们	06
数说2023	07
荣誉回顾	13

## 一、致力高质量发展

1.1 负责任银行原则实施进展	19
1.2 贡献联合国可持续发展目标	20
1.3 开展ESG研究与合作	21
1.4 利益相关方沟通	22
1.5 年度重大性分析	23

## 二、夯实治理基础

2.1 加强党建引领	25
2.1.1 党建引领治理	25
2.1.2 党风廉政建设	25
2.1.3 党员教育培训	26
2.2 完善公司治理	28
2.3 强化股权管理	29
2.4 合规信息披露	30
2.5 保障投资者权益	30
2.6 内控合规运营	30
2.6.1 完善合规体系	30
2.6.2 提升检查质效	31
2.6.3 遵守商业道德	31
2.6.4 反洗钱	33
2.6.5 反诈骗	34
2.7 全面风险管理	34
2.7.1 重大举措及成效	34
2.7.2 新资本协议实施进展	35
2.7.3 重点领域风险防控	35
2.7.4 加强ESG风险管理	37
2.8 保护知识产权	37
2.9 企业文化建设	38
2.9.1 深化文明创建，推进精神文明建设	38
2.9.2 坚持多措并举，培育特色企业文化	38
2.9.3 加强文化宣贯，倡导践行文化理念	38

## 三、服务国家战略

3.1 抓住前沿机遇	40
3.1.1 服务实体经济	40
3.1.2 服务新兴产业	40
3.1.3 服务民营企业	43
3.1.4 基础设施建设	44
3.1.5 促进高水平对外开放经济	44
3.2 助力小微企业	47
3.2.1 普惠金融提升服务质效	47
3.2.2 小微企业金融产品创新	48
3.2.3 科创小微企业金融服务	48
3.3 支持乡村振兴	49
3.3.1 聚焦产业振兴，立足特色全链发力	51
3.3.2 聚焦生态振兴，协力打造美丽乡村	54
3.3.3 聚焦组织振兴，多点拉动助农惠农	55
3.3.4 聚焦人才振兴，有效夯实智力支撑	55
3.3.5 聚焦文化振兴，助推乡村文明建设	56
3.4 倾情民生金融	56
3.4.1 推进新型城镇化	56
3.4.2 开展养老金融	57
3.4.3 深化新市民金融	58
3.4.4 高效纾困企业	59
3.4.5 服务农民工	59

## 四、科技创新动能

4.1 优化科技运营模式	61
4.1.1 提升运营效率	61
4.1.2 提升流程效率	61
4.2 电子渠道风险管理	63
4.3 信息数据隐私安全	63
4.3.1 数据安全政策制度	63
4.3.2 数据安全生命周期	64
4.3.3 数据安全专项培训	64
4.3.4 网络安全工作机制	65
4.3.5 网络安全演练培训	65
4.3.6 信息安全认证审核	66
4.3.7 保护客户隐私安全	66
4.4 创新金融服务产品	66
4.4.1 N Card数字金融生态	67
4.4.2 数字人民币	67
4.4.3 科技赋能零售金融	68
4.4.4 科技赋能公司金融	68
4.4.5 互联网金融	68

## 五、竭诚服务客户

5.1 优化产品服务	72
5.1.1 对公产品服务	72
5.1.2 零售产品服务	72
5.1.3 理财产品服务	72
5.1.4 客服中心建设	73
5.2 保护消费者权益	74
5.2.1 消保管理架构	74
5.2.2 消保外规内化	74
5.2.3 客户投诉管理	75
5.2.4 客户满意度调查	76
5.2.5 金融知识普及	76
5.3 金融服务可获得性	77
5.3.1 帮助老年人跨越“数字鸿沟”	77
5.3.2 网点建设	78
5.3.3 手机银行建设	79
5.3.4 自助银行建设	81
5.3.5 网上银行建设	83
5.3.6 便民服务	85

## 六、深化绿色理念

专题：应对气候变化，保护生物多样性	87
6.1 绿色金融	89
6.1.1 绿色金融目标引领	89
6.1.2 绿色金融组织架构	90
6.1.3 绿色金融政策制度	91
6.1.4 绿色金融产品服务	91
6.1.5 绿色金融能力建设	94
6.2 绿色办公	96
6.3 绿色采购	97
6.4 绿色公益	97

## 七、巩固人才高地

7.1 维护合法权益	100
7.1.1 广纳全球优秀人才	100
7.1.2 保障劳动合法权益	100
7.1.3 合法管理劳动关系	101
7.1.4 保障员工民主权利	101
7.1.5 保护员工个人隐私	102
7.2 优化薪酬福利	102
7.3 促进职业发展	103
7.3.1 职业发展体系	103
7.3.2 培训体系	103
7.4 保障健康安全	105
7.4.1 身心健康	105
7.4.2 安全保障	105
7.5 开展文体生活	107
7.5.1 劳动技能竞赛	107
7.5.2 职工运动会	107
7.6 帮扶困难员工	108
7.7 关怀女员工	109

## 八、爱心奉献社会

8.1 “鑫意”品牌	111
8.2 对口帮扶	111
8.3 教育帮扶	111
8.4 助老助困	113
8.5 志愿服务	114
8.6 社区共建	115

## 附录

附录1 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》索引	117
附录2 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引	120
附录3 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》索引	123
附录4 改进措施和实施计划	129
附录5 第三方独立鉴证报告	129
附录6 读者意见反馈表	134

# 开篇

---

## 编制说明

欢迎阅读《南京银行股份有限公司2023年环境、社会及治理报告》。经过重大性分析，南京银行识别出利益相关方关切的关键议题。围绕这些议题，充分披露报告期内的履责绩效信息。

### 报告范围

组织范围：本报告覆盖南京银行总行及辖内机构。

时间范围：以2023年1月1日至2023年12月31日为主，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

报告周期：本报告为年度报告。

报告期数：本报告是本行发布的第3本环境、社会及治理报告，第16本社会责任报告。

### 编制依据

中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》（2018）

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》（2023）

原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（2007）

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009）

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（2022）

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021）

### 信息来源

本报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变。本报告中的财务数据来自经审计的年度A股财务报告。其他信息来自本行内部管理系统。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

### 报告语言

本报告以简体中文编写，附英文文本。若有差异，请以简体中文版本为准。

### 董事会保证

本报告于2024年4月26日经本行第十届董事会第三次会议审议通过。本行董事会及全体董事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。

### 第三方鉴证

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告聘请安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键指标数据执行有限鉴证业务，并出具第三方鉴证报告。

## 称谓说明

在本年度报告中，除非另有所指，下列词语具有如下含义。

- 南京银行/我们 指 南京银行股份有限公司及其子公司
- 母公司/本行 指 南京银行股份有限公司
- 原银保监会 指 中国银行保险监督管理委员会（现为国家金融监督管理总局）
- 证监会 指 中国证券监督管理委员会
- 人行 指 中国人民银行
- 南银理财 指 南银理财有限责任公司
- 宜兴阳羨村镇银行 指 宜兴阳羨村镇银行股份有限公司
- 昆山鹿城村镇银行 指 昆山鹿城村镇银行股份有限公司
- 鑫元基金 指 鑫元基金管理有限公司
- 南银法巴消金 指 南银法巴消费金融有限公司
- 日照银行 指 日照银行股份有限公司
- 芜湖津盛农村商业银行 指 芜湖津盛农村商业银行股份有限公司
- 江苏金融租赁 指 江苏金融租赁股份有限公司

## 报告获取途径

本报告印刷版备置在本行董事会办公室。本报告电子版可在本行网站[www.njcb.com.cn](http://www.njcb.com.cn)下载，同时刊载于上海证券交易所网站[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)。

## 联系方式

南京银行股份有限公司董事会办公室

地址：江苏省南京市建邺区江山大街88号

邮编：210019

客服电话：95302

投资者咨询电话：（86）025-86775067

传真：（86）025-86775054

## 领导致辞

岁序常易，万象更新。2023年，本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神 and 中央金融工作会议精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持稳中求进工作总基调，统筹发展和安全，坚定不移走中国特色金融发展之路，不断满足经济社会发展和人民群众日益增长的金融需求，不断开创新时代金融工作新局面。

**提升治理效能,加强党的领导和完善公司治理相统一。** 本行持续完善具有中国特色以党建引领的公司治理体系，将党建重大职责写入《公司章程》，明晰党组织与“三会一层”之间明责履职、沟通协作、有效制衡的关系，充分发挥党组织的领导核心和政治核心作用。坚持把防控风险作为金融工作的永恒主题，以五年规划为引领，践行“稳健、审慎”的风险偏好，持续优化全面风险管理体系及各项风险管理政策制度。牢牢守住依法合规经营的基本底线，搭建“矩阵式”内控合规管理组织架构，持续推进检查监督全覆盖和常态化，开展纪法教育和廉洁教育，开展反洗钱培训263场，累计参训人员约3.6万人次。

**服务国家战略,把金融服务实体经济作为根本宗旨。** 本行优化资金供给结构，促进科技创新、先进制造和中小微企业发展，大力支持区域协调发展战略。出台《关于印发助力江苏经济运行率先整体好转二十条举措的通知》《南京银行助力民营经济发展十八条举措》，深化落实《南京银行深化科创金融发展总体规划和行动方案》，完成全行科创金融专营模式的全面升级，提升长三角地区科创企业服务质量。制造业贷款余额较年初增长19.13%，民营企业贷款余额较年初增长7.42%，小微贷款余额较年初增长14.83%，普惠型小微企业贷款余额较年初增长28.01%。

**履行社会责任,提升金融服务民生福祉。** 本行坚持以人民为中心的价值取向，大力支持乡村振兴，应对人口老龄化趋势，推进新型城镇化，以公益慈善助力共同富裕。发布《南京银行2023年乡村振兴专项行动计划方案》，围绕农业产业振兴、农村建设规划、新型农业经营主体、城乡融合发展四个重点方向开展工作，涉农贷款余额较年初增长24.34%。不断丰富养老金融服务供给，加大对健康和养老产业、银发经济的支持，开立个人养老金账户13,236户。累计服务“城市新青年”5,369人，提供消费信贷资金支持5.67亿元。发布“鑫意”慈善公益品牌，以品牌化运营方式开启全新慈善公益之路，推动金融助困、教育助学、环境保护等领域的项目合作，年内慈善捐赠1,277.65万元，其中，连续第十三年开展“圆梦行动”慈善助学活动，累计捐助1,720万元，帮助2,700多名贫困学子圆梦大学。

**推进绿色发展,争做生态文明建设的贡献者。** 本行深耕绿色金融，通过政策制定、产品创新、流程设计、考核评价、客户管理等措施来引导绿色金融业务发展，重点支持清洁能源、节能减排等绿色产业，帮助高碳行业转型发展，致力于减缓和适应气候变化，保护生物多样性。绿色金融表内贷款余额较年初增长33.14%。向人行申报碳减排支持工具，获得73,552.5万元碳减排资金支持。推行绿色办公，提升资源能源使用效率，合理处置废弃物，努力成为一家负责任银行。



**坚持创新驱动,高质量推进科技赋能和数字化转型。**本行积极引进和应用前沿科技手段,推动银行业务的数字化、智能化升级。以“鑫五年”科技规划为发展纲领,围绕“云化+线上化+智能化”建设,打造创新平台、培育创新团队、深化科技合作,不断提升金融服务的质量和效率,为客户提供更加便捷、安全、高效的金融体验。自本行实施RPA流程机器项目以来,五年内,已实施上线167个业务场景,涉及总行20个业务部门和17家分行。建设“流程总线+流程服务平台+流程管理平台”流程管理三驾马车,持续提升流程效率。根据法律法规和监管要求,制定落实《南京银行数据安全管理办法》《南京银行党委网络安全工作责任制实施细则》等一系列文件和工作举措,筑牢保障隐私和数据安全防线。

金融是国民经济的血脉。面向新发展阶段,本行始终胸怀“国之大者”,强化使命担当,持续优化金融服务,切实加强重大战略、重点领域和薄弱环节的优质金融服务,做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章,为股东创造更大价值,为员工提供更广平台,与社会各界伙伴携手共进,以金融高质量发展助力中国式现代化金融新实践!

董事长:  行长: 

## 关于我们

### 公司简介

南京银行成立于1996年2月8日，是全国20家系统重要性银行之一，是一家具有独立法人资格的股份制商业银行和上市银行，实行一级法人经营管理体制。

南京银行坚持发展为要。历经两次更名，先后于2001年、2005年引入国际金融公司和法国巴黎银行入股，在全国城商行中率先启动上市辅导程序并于2007年在主板成功上市。截至2023年末，资产规模超2.28万亿元，存款总额超1.36万亿元，贷款总额超1.09万亿元，营业收入超451亿元，实现归属于上市公司股东的净利润超185亿元。位列英国《银行家》杂志公布的全球1000家大银行第91位、中国银行业100强榜单第21位、全球银行品牌价值500强第113位。

南京银行强化战略执行。成立28年来，始终坚守做强做精做出特色，致力于成为中小银行中一流的综合金融服务商的战略愿景。按照自身发展规划，推动业务平稳较快增长，风险管控不断加强，资产质量稳定优异，经营效益稳步提升，综合实力显著增强。注重深化公司治理，优化战略股东结构，加强资本规划管理，保持股东良好回报。同时加大信息科技投入，推动数字化转型，强化数字赋能和场景应用。

南京银行深化机构建设。自2007年设立第一家分行以来，跨区域经营不断推进，先后设立了泰州、上海、无锡、北京、南通、杭州、扬州、苏州、常州、盐城、南京、镇江、宿迁、连云港、江北新区、徐州、淮安17家分行，2016年实现京沪杭及江苏省内设区市全覆盖，目前营业网点已达283家，实现江苏省县域网点全覆盖。

南京银行丰富经营布局。在全国率先尝试城商行异地参股其他城商行的发展模式，参股日照银行并成为其第一大股东。入股江苏金融租赁、芜湖津盛农村商业银行，发起设立宜兴阳羨村镇银行和昆山鹿城村镇银行。2013年投资组建鑫元基金管理有限公司，2020年全资设立南银理财有限责任公司，2022年控股南银法巴消费金融有限公司，在探索综合化经营的道路上不断向前迈进。2013年主发起成立紫金山·鑫合金融家俱乐部，下设8大专委会，目前俱乐部已成立10年，成员行超130家。

南京银行发力战略业务。深入推进大零售和交易银行两大战略，大零售业务以客户为中心，建立全量客户管理服务体系，交易银行业务围绕“现金管理、供应链金融、国际业务”三条主线，将金融服务有效嵌入实体客户交易场景。普惠金融业务触角逐步向下延伸，服务覆盖面不断扩大。金融市场业务优势突出，市场影响力持续增强。投行业务深耕细作，江苏省内份额长期保持领先。绿色金融、科技金融品牌优势不断彰显。

南京银行勇担社会责任。践行“责任金融，和谐共赢”的文化理念，积极履行自身对于股东、客户、员工、社会应当承担的责任，让金融的增益更多普惠社会。

## 数说 2023

### 经济绩效

议题	指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
财务表现	资产总额	百万元	2,288,275.92	2,059,483.74	1,748,946.75
	营业收入	百万元	45,159.51	44,606.44	40,925.19
	净利润	百万元	18,630.48	18,543.96	15,965.74
	归属于上市公司股东净利润	百万元	18,502.08	18,408.04	15,856.76
普惠金融	普惠型小微企业贷款余额	亿元	1,159.89	906.09	656.12
乡村振兴	涉农贷款余额	亿元	2,008.11	1,615.01	1,154.49
绿色金融	绿色金融表内贷款余额	亿元	1,770.13	1,329.56	987.73
税收透明	当期所得税费用	亿元	29.65	—	—
履行社会责任表现	每股社会贡献值	元	8.1	7.4	6.8

### 治理绩效

议题	指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
性别多元化	女性董事占比	%	40.00	44.44	45.45
	女性监事占比	%	28.57	22.22	25.00
民主建设	职工监事人数	人	3	3	3

### 环境绩效

议题	指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
排放物	大气污染物排放总量	千克	4,083.63	7,163.15	13,285.13
	氮氧化物排放量	千克	170.64	553.94	1,292.35
	二氧化硫排放量	千克	9.20	8.72	10.54
	一氧化碳排放量	千克	3,858.49	6,526.24	11,438.34
	颗粒物排放量	千克	45.31	82.96	143.90

气候变化	温室气体排放总量 (范围一及范围二)	吨	43,677.14	44,151.80	48,110.34
	温室气体排放密度 (范围一及范围二)	吨 / 平方米	0.07	0.06	0.07
	直接排放 (范围一)	吨	2,791.99	2,049.46	2,729.14
	间接排放 (范围二)	吨	40,885.15	42,102.34	45,381.20
废弃物	有害废弃物总量	千克	25,237.96	19,671.27	22,753.90
	有害废弃物密度	千克 / 平方米	0.04	0.03	0.03
	废弃电池	千克	8,124.06	6,962.96	8,855.50
	废弃灯管	千克	1,034.70	1,136.52	1,243.80
	废弃碳粉	千克	274.82	274.97	298.21
	废弃硒鼓	千克	6,086.91	5,120.82	3,830.87
	废弃墨盒	千克	1,097.00	983.10	807.12
	废弃色带	千克	437.57	440.92	538.01
	废弃电子信息产品	千克	8,182.90	4,752.00	7,180.40
	无害废弃物总量	千克	1,630.40	2,050.25	2,713.24
	无害废弃物密度	千克 / 平方米	0.002	0.003	0.004
	废弃办公用品	千克	1,630.40	2,050.25	2,713.24
	能源和 资源使用	能源消耗总量	吨标煤	10,273.16	9,482.71
能源消耗密度		吨标煤 / 平方米	0.02	0.01	0.01
直接能源消耗量		吨标煤	750.18	461.81	702.69
天然气		立方米	553,813	346,423	526,173
煤气		立方米	3,417	2,942	8,037
柴油		吨	8.50	10.00	6.00
间接能源消耗量		吨标煤	8,762.20	9,020.90	7,864.20
外购电力		千瓦时	71,295,380.43	73,400,340.46	63,988,592.00
耗水量		吨	356,380.42	345,896.88	386,712.66
耗水密度		吨 / 平方米	0.53	0.46	0.55
纸张消耗		吨	214.37	217.48	242.37

注：环境绩效指标范围包括总行（含科教创新园服务中心）、17家一级分行及283家营业网点。

## 社会绩效

### 员工结构

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
母公司在职工数量	人	14,256	13,384	11,442
按性别划分				
男性员工人数	人	6,417	5,972	5,069
女性员工人数	人	7,839	7,412	6,373
男性员工比例	%	45.01	44.62	44.30
女性员工比例	%	54.99	55.38	55.70
按学历类型划分				
硕博研究生学历	%	31.93	30.53	28.75
本科及以上学历（含本科学历）	%	98.94	98.64	98.16
按年龄划分				
30岁以下员工人数	人	5,198	4,929	3,970
30-50岁员工人数	人	8,560	7,905	7,098
50岁以上员工人数	人	498	550	374
按区域划分				
总行所在地南京员工人数	人	6,394	6,143	5,167
省内南京以外其它地区员工人数	人	5,467	4,998	4,179
省外员工人数	人	2,395	2,243	2,096

### 员工流失

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
按性别划分的员工流失率				
男性员工流失率	%	1.32	1.60	1.48
女性员工流失率	%	1.89	1.55	1.54
按年龄划分的员工流失率				
30岁以下员工流失率	%	1.90	1.44	1.32
30-50岁员工流失率	%	1.31	1.70	1.69
50岁以上员工流失率	%	0.00	0.02	0.01
按区域划分的员工流失率				
南京员工流失率	%	1.08	1.02	0.96
江苏省内其它地区员工流失率	%	1.45	1.28	1.24
江苏省外员工流失率	%	0.69	0.85	0.82

### 员工招聘

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
校招新进员工人数	人	1,023	1,505	961
校招新进男性员工人数	人	457	680	418
校招新进女性员工人数	人	566	825	543
校招新进少数民族员工人数	人	24	24	28
社招新进员工人数	人	511	873	807
社招新进男性员工人数	人	258	438	381
社招新进女性员工人数	人	253	435	426
社招新进少数民族员工人数	人	6	15	12

### 健康与安全

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡人数比例	%	0	0	0
工伤个案数量	个	17	14	17
因工伤损失工作日数	日	294	497	294

### 发展及培训

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
全体员工培训比例	%	99.91	99.37	99.35
全体员工平均培训时数	小时	84.87	79.18	69.07
按性别划分的员工培训情况				
男性员工平均培训时数	小时	81.43	79.67	66.10
女性员工平均培训时数	小时	87.69	78.79	71.44
按管理层级划分的员工培训情况				
高级管理层平均培训时数	小时	103.14	68.75	57.09
中层管理人员平均培训时数	小时	67.41	65.03	68.06
基层员工平均培训时数	小时	87.86	81.67	69.28

### 劳工准则

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
经确认的歧视事件	例	0	0	0
经确认的强迫劳动事件	例	0	0	0
经确认的童工事件	例	0	0	0

### 供应链管理

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
供应商总数	个	73	71	76
按地区划分的供应商数量				
江苏省内	个	65	63	68
江苏省外	个	8	8	8
其他				
采购合同履约率	%	100.00	100.00	100.00
按照供应商聘用惯例招聘的供应商	个	36	36	38
供应商 ESG 培训次数	次	3	5	6

### 客户服务

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
投资者教育活动举办数量	次	2,890	2,100	3,229
受理客户投诉	例	9,734	5,692	3,915
客户满意度				
客户满意度——呼入满意度	%	99.52	99.54	99.56
客户满意度——在线客服满意度	%	99.31	96.65	76.00

### 反贪污

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
经确认的贪污事件	例	0	0	0
已审结的贪污诉讼案件的数目	例	0	1	0
反贪污培训次数	次	71	69	43
参与反贪污培训人次	人次	3,779	3,750	4,200



### 公益慈善

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
公益捐赠支出	万元	1,277.65	1,056.61	1,068.74
社区志愿服务小时数	小时	10,112.50	14,569.50	16,661.50
社区志愿者服务人次	人次	5,289	7,382	10,502

## 荣誉回顾

### 公司治理

重要奖项	颁奖机构
上市公司董事会最佳实践案例	中国上市公司协会
上市公司董办最佳实践案例	中国上市公司协会
上市公司 2022 年报业绩说明会最佳实践	中国上市公司协会
上市公司 ESG 最佳实践案例	中国上市公司协会
上市公司董事会秘书履职评价 5A 级	中国上市公司协会
中国百强企业奖	第二十二届中国上市公司百强高峰论坛
中国百强杰出企业家奖	第二十二届中国上市公司百强高峰论坛
中国百强卓越董秘奖	第二十二届中国上市公司百强高峰论坛
金牌董秘	新浪财经第九届金麒麟
金牌董秘	第十九届新财富
最佳董事会奖	第十八届中国上市公司董事会“金圆桌奖”评选
最具战略眼光董事长奖	第十八届中国上市公司董事会“金圆桌奖”评选
功勋董秘奖	第十八届中国上市公司董事会“金圆桌奖”评选
最佳创新奖	2022 上市公司创新峰会暨第五届中国卓越 IR 颁奖盛典

## 乡村振兴

重要奖项	颁奖机构
2023年2月，在2022年度江苏省银行业金融机构乡村振兴考核评估中获评“优秀”	中国人民银行南京分行、原银保监会江苏监管局
“2023年上市公司乡村振兴最佳实践创建”优秀实践案例	中国上市公司协会
“粮采贷”产品在“2023普惠金融优秀案例”评选中荣获“助力乡村振兴奖”	人民网

## 普惠金融

重要奖项	颁奖机构
2023年5月，荣获“2022年度江苏银行业保险业普惠金融服务先进单位”	原银保监会江苏监管局
“鑫e小微”产品获得第六届金融业年度品牌案例大赛“普惠金融年度案例奖”	中国金融出版社
“鑫e科企”产品荣获“中国普惠金融典型案例（2023）”	中国银行业协会等
2023年金誉奖——卓越财富服务能力银行、卓越财富管理城市商业银行	普益标准
2023年度零售银行介甫奖——杰出零售银行奖、卓越财富管理零售银行奖	财视中国

## 绿色金融

重要奖项	颁奖机构
最佳金融机构奖	绿色金融60人论坛
2023年度绿色金融突出贡献单位	大众证券报
2023美丽中国双碳先锋奖	标点财经
2023年绿色低碳先锋奖	国家开发银行
第二届新华信用金兰杯 ESG 环境优秀案例奖	中国经济信息社

## 消费者权益保护

重要奖项	颁奖机构
2023 年度金融行业“金融服务满意单位”	南京市消费者协会
2023 年度江苏省银行业协会消保宣教特别支持单位	江苏省银行业协会

## 产品服务

重要奖项	颁奖机构
金誉奖——卓越区域服务私人银行	普益标准
“2023 中国数字供应链金融生态优秀企业”评选中荣获“优秀金融机构”	万联网、中国人民大学中国供应链战略管理研究中心
“鑫 e 科企”产品获评“金融助推创新型城市建设创新案例”	南京金融发展促进会
2023 年 5 月，荣获 2022 年南京市“征信赋能，贷动小微”十佳典型案例	中国人民银行南京分行
在“2023 年卓越数字金融大赛”上获评“数字营销金奖”	金融数字化发展联盟
在“2023 金鼎奖颁奖礼”上荣膺“年度卓越公司金融奖”	每日经济新闻
2023 年金融债银行间市场优秀承销商、优秀做市商、金融债创新合作奖	国家开发银行
在第十七届“金蝉奖”评选中荣获“2023 年度优秀私人银行”	华夏时报
在“金禧奖”年度颁奖盛典上获评“2023 优秀零售银行”	投资时报
在第 13 届中国经贸企业最具信赖的金融服务商（金贸奖）评选中荣获“最佳交易银行”	中国交易银行 50 人论坛、中国交易银行年会组委会
中央国债公司自营结算 100 强	中央国债登记结算有限公司
首批知识产权质押融资及保险典型案例	国家知识产权局、原银保监会、发改委办公厅

## 反腐倡廉

重要奖项	颁奖机构
报送的《笔迹》《较量》在“营造廉洁奉公氛围，弘扬崇廉拒腐风尚，构建清廉社会生态”廉洁文化主题优秀作品征集活动中分别获得视频类一等奖、二等奖，《贪婪的深渊》获得平面类三等奖	南京市纪委监委
报送的宣传标语“清盈江苏扬正气，廉润金融促发展”在“江苏银行业清廉金融文化建设宣传海报、标语、品牌标识、虚拟人物形象”征集活动中获得优秀作品，宣传海报获得入围作品	江苏省银行业协会
在“2023年度江苏省反洗钱征文比赛”中，报送的三篇研究论文分别获得一等奖、三等奖和优秀奖	中国人民银行

## 金融科技

重要奖项	颁奖机构
“2023中国金融机构金牌榜·金龙奖”评选中荣获“年度最佳科创金融服务银行”	金融时报社
2023年度数字金融创新大赛金奖	中国金融认证中心、中国电子银行网
在“金融数字化发展金榜奖”评选中荣获“年度最佳数字化转型实践奖”“手机银行最佳数字运营奖”	金融数字化发展联盟
获评“2023年江苏省科技企业融资路演服务中心优秀金融服务机构”	江苏生产力促进中心

## 员工发展

重要奖项	颁奖机构
江苏省五一劳动奖状	江苏省总工会
2023年度中国大学生喜爱雇主	前程无忧
在“中国人才管理典范企业颁奖典礼”上荣获“中国人才管理卓越典范奖”	北森人才管理研究院
在“2023年度南京市大数据审计技能竞赛中荣获“优秀组织奖”	南京市审计局
2023年7月,荣获“2022年度南京市总工会幸福企业”	南京市总工会
国资系统关工委工作品牌建设先进集体	南京市国资系统关工委

## 品牌价值

重要奖项	颁奖机构
年度最具价值品牌奖	财联社
在第十二届金智奖年度价值评选中荣获“杰出品牌”	金融界
在“金桥奖”评选中获评“2023年度开拓创新高质量先锋商业银行”	投资者网

## 公益慈善

重要奖项	颁奖机构
金融系统学雷锋活动示范点	中国金融思想政治工作研究会传承雷锋精神委员会、中华志愿者协会传承雷锋精神志愿者委员会
第二届“长三角慈善之星”	上海市慈善基金会、江苏省慈善总会、浙江省慈善联合总会、安徽省慈善总会
公益助残爱心单位	南京市残疾人福利基金会
南京市无偿献血先进集体	南京市无偿献血工作联席会议

# 一、致力高质量发展

本行坚持将ESG理念融入经营发展和企业文化中，致力于推动可持续发展。通过优化信贷结构、支持绿色产业和低碳项目，积极应对气候变化和环境挑战。注重履行社会责任，强化公司治理，保障客户权益，为构建和谐社会贡献力量。以可持续发展目标为引领，通过不断创新和优化服务，为我国和江苏省经济社会高质量发展提供有力支持。

## 1.1 负责任银行原则实施进展

2019年9月22日，联合国《负责任银行原则》（Principles for Responsible Banking）在纽约联合国大会期间正式发布。《负责任银行原则》为可持续银行体系提供了一致的框架，鼓励银行在最重要、最具实质性的领域设定目标，在战略、投资组合和交易层面以及所有业务领域融入可持续发展元素，确保签署银行的战略和实践符合联合国可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》。目前，全球范围内已有两百余家银行签署了该原则。2021年11月，本行正式签署《负责任银行原则》，按照原则要求，开展相关工作。

### 负责任银行原则

- **原则1：一致性**

签署行承诺确保业务战略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。

- **原则2：影响与目标设定**

签署行承诺不断提升正面影响，同时减少因银行的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，银行将针对其影响最大的领域设定并公开目标。

- **原则3：客户与顾客**

签署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。

- **原则4：利益相关方**

签署行承诺将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，从而实现社会目标。

- **原则5：公司治理与银行文化**

签署行承诺将通过有效的公司治理和负责任的银行文化来履行银行对这些原则的承诺。

- **原则6：透明与责任**

签署行承诺将定期评估签署行个体和整体对原则的履行情况，公开披露银行的正面和负面影响及其对社会目标的贡献，并对相关影响负责。

针对负责任银行原则，本行制定落实《PRB内部工作指南》及《PRB签署机构案例集》，积极参加PRB各类会议、培训和调研，与国内外同业交流，持续披露《负责银行原则自评估报告》。2023年，本行在官网公开发布PRB报告，与联合国环境规划署开展线上交流，探讨银行可持续发展目标及路径；与PRB小组沟通，推动PRB准则与本行业务融合，参与PRB内部工作指南的编写、新PRB准则的研究工作；参加PRB各项培训和学习、PRB年度闭门会议，与国内外同业共同探索行业最佳实践与标准。

## 1.2 贡献联合国可持续发展目标

可持续发展目标是实现所有人更美好和更可持续未来的蓝图。目标提出了我们面临的全球挑战，包括与贫困、不平等、气候、环境退化、繁荣以及和平与正义有关的挑战。这些目标相互关联，旨在不让任何一个人掉队，我们必须在2030年之前实现每个目标。2023年，本行总结在可持续发展领域的实践成效，主要贡献如下13个目标。

贡献联合国可持续发展目标	本行相关工作开展程度	本行相关工作关键词
	★★★★★	支持乡村振兴、对口帮扶等
	★★★	支持江苏省内粮食种植主体、支持大型农产品交易市场、支持地方特色农业发展等
	★★★★★	保障员工健康安全等
	★★★★★	“鑫意”慈善公益品牌、“南京银行圆梦基金”第三个五年计划、“圆梦行动”慈善助学活动等
	★★★★★	保护员工合法权益等
	★★★	支持各地新能源项目
	★★★★★	支持民营企业、支持中小微企业等
	★★★★★	服务实体经济、服务新兴产业、支持基础设施建设等
	★★★★★	养老金融、提升金融服务可获得性、帮扶困难员工、关怀女员工、助老助困等
	★★★	支持新型城镇化建设、新市民金融等
	★★★	绿色采购等
	★★★	支持各地新能源项目、上线南京银行个人碳账户“鑫碳空间”、绿色办公、绿色公益等
	★★★	签署负责任银行原则等



## 1.3 开展 ESG 研究与合作

2023年，本行积极开展ESG研究，将以“环境、社会和公司治理”为核心的ESG理念有机融入全行研究工作，共完成相关研究报告三十余篇。

环境方面，以绿色金融为中心，持续创新研究内容。一是深入绿色金融产品体系，加强绿色金融产品在实际业务实践中的研究；二是探索碳金融和气候投融资的发展，充分关注碳交易和气候投融资业务活动中的ESG风险管理，加强对低碳行业的研究，不断加大对节能减排、清洁能源、清洁交通等领域的研究。形成《创新气候投融资研究——金融机构如何把握投资机遇》《“双碳”背景下碳交易洗钱风险分析及防范对策研究》等报告十六篇。

社会方面，重点关注人力资本发展和金融服务可及性等。一方面，研究赋能人力资源发展，助力建立科学、有体系的人才培养机制；另一方面，关注普惠金融、乡村振兴、适老化金融等议题，完成《数字金融背景下中小商业银行普惠金融服务模式研究》等报告十余篇。

公司治理方面，以战略引领，加大对实现高质量可持续发展的研究，既包括完善治理与组织架构，也涵盖战略全生命周期管理研究，形成《先进股份制银行组织架构改革的经验与启示》等报告四篇。

此外，积极参与中国银行业协会组织的《绿色金融》教材编写工作，为本行绿色金融领域研究积累了宝贵经验。



### 案例：上海分行参加上海金融业联合会绿色金融专委会第一次会议

2023年6月，上海金融业联合会绿色金融专委会在“2023上海国际碳中和博览会”正式揭牌。2023年12月，在主任委员单位法国巴黎银行（中国）有线公司召开第一次工作会议，上海分行作为专委会成员参加本次会议，共同讨论审议上海市可持续金融发展蓝皮书。



图：上海金融业联合会绿色金融专委会第一次会议在法巴银行召开

## 1.4 利益相关方沟通

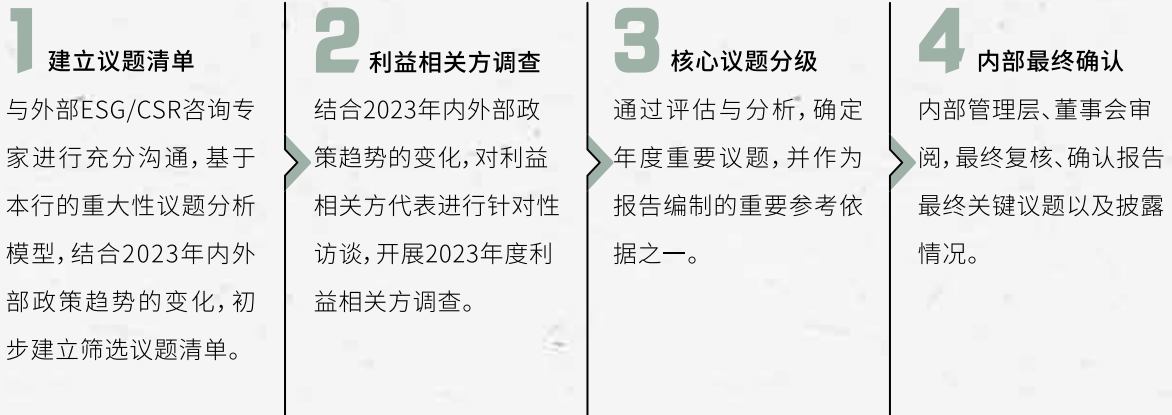
表：本行利益相关方沟通机制

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
政府与监管机构	响应国家战略 服务实体经济 促进区域发展 依法合规经营 全面风险管理 防范金融风险 加强党建工作	研究和执行金融政策 贯彻落实监管政策 日常审批与监管 上报统计报表 开展相关调研 召开讨论会议 参与行业协会活动
股东与投资者	完善公司治理 合规信息披露 保障股东与投资者合法权益 良好的投资回报	定期报告与信息公告 股东大会 业绩说明会 主题开放日活动 投资者热线回复 投资者调研与沟通会议
客户	提供优质服务 保护消费者权益 金融科技应用 普及金融知识 维护隐私和数据安全 突发公共事件处置	95302 客服电话 官网与微信平台互动 客户需求问卷调查 客户满意度调查 客户关怀活动 普及金融知识
员工	保障合法权益 健全的职业发展路径 保障健康与安全 工作与生活平衡 多元化与包容性	完善的薪酬福利 职工代表大会 员工培训项目 员工职业发展体系 文体健康活动 座谈会与面谈 内刊内网互动平台
供应商	良好的合作关系 负责任采购 保护知识产权	日常沟通交流 招投标会议 供应商调研走访 定期供应商会议
合作伙伴	行业合作交流 诚信互惠 互利共赢	紫金山·鑫合金融家俱乐部 研讨会 同业交流合作 项目合作
社区	服务社会民生 助力乡村振兴 践行社会公益 共建美丽社区	“鑫意”品牌 公益助学活动 助残助困行动 定点帮扶行动 员工志愿服务 社区项目建设 社区服务活动
环境	应对气候变化 保护生物多样性 提升资源和能源使用效率 减少环境污染	绿色金融 绿色办公 绿色公益 绿色采购

## 1.5 年度重大性分析

### 重大性分析过程

基于本行重大性议题分析模型，结合2023年内外部政策趋势的变化，开展识别、评估及筛选工作，鉴别出对于利益相关方和本行具有重大性的实质议题，并于本报告进行重点披露和回应。



### 重大性分析结果

共识别议题33个，其中核心议题7个，分别是：加强党建工作、全面风险管理、依法合规经营、服务实体经济、支持科技创新、发展普惠金融以及应对气候变化。



图：2023年度重大性分析矩阵

## 二、夯实治理基础

本行高度重视公司治理，将其视为实现稳健经营和持续发展的重要基石。在党建引领下，持续完善公司治理结构、明确权责关系、强化决策机制，不断提升治理水平，确保业务的合规性、透明度和高效性，积极探索具有中国特色的公司治理机制，为股东、客户和社会创造更多价值。

## 2.1 加强党建引领

### 2.1.1 党建引领治理

本行全面学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记考察江苏重要讲话重要指示精神，深入贯彻中央经济工作会议和中央金融工作会议精神，传达落实上级党委、政府和监管部门最新要求，切实保障党在公司治理的领导核心和政治核心。2023年，本行及时修订《南京银行股份有限公司章程》、南京银行各专委会工作细则等多项制度，进一步厘清党委和董事会、监事会、高级管理层等治理主体之间的履职权责、沟通协作、有效制衡的关系，并严格执行重大公司治理事项的党委前置研究程序，进一步提升公司治理质效。

### 2.1.2 党风廉政建设

本行全面落实上级党委部署要求，坚定不移加强党的全面领导，推动全面从严管党治行向纵深发展。

- 制定《南京银行2023年落实全面从严治党党委主体责任清单》《南京银行2023年党风廉政建设责任书》，明确目标任务，组织各分支机构签订责任书，制定“两个责任”清单，持续压紧压实责任，督促各单位“一把手”和领导班子成员履行“一岗双责”。
- 组织召开全行党风廉政建设工作会议、全面从严治党专题党委会，分析研判党风廉政建设和反腐败斗争新形势新任务，有序推进工作落实。
- 制定年度条线考核方案和工作任务清单，定期听取下级党委、纪委责任落实情况报告，组织开展现场和非现场检查，通报检查情况，召开专题会议，督促尽职履责。
- 认真开展党委巡查工作，全面深入了解分行党委班子党风廉政责任履行情况，依托巡查遏制、震慑和治本作用，深化运用巡查成果，进一步推动分支机构加强党风廉政建设。
- 创新廉洁文化载体，开展丰富多样的廉洁文化宣教活动。开展“5·10思廉日”廉洁文化宣教月活动，组织全行廉洁文化作品征集评选，在随鑫学开设“鑫廉洁”学习专区，在行刊编发6篇廉洁文化相关主题文章，持续营造崇廉尚洁的良好氛围。
- 组织开展全行廉洁风险防控专题培训测试，推动南银法巴消金完成廉洁风险识别、评估与防控工作。

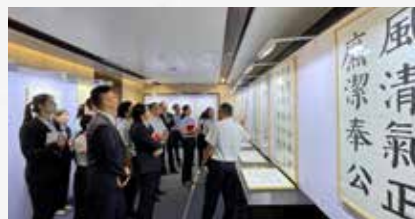
### 案例: 廉洁文化主题活动

2023年4月，本行开展“梅生廉意，廉由心生”廉洁文化主题作品征集活动，广泛征集书画、征文、微视频等主题作品422件，加强成果运用与宣传，举办廉洁主题书画作品展，推选5幅作品在省银协、市纪委监委评选中获奖，充分展现了本行廉洁文化建设成果。

2023年5月，本行开展“5·10思廉日”廉洁文化主题宣教系列活动，活动期间丰富“鑫廉洁”品牌宣传载体，推动廉洁文化阵地建设，分类开展廉洁教育，组织廉洁文化宣教活动，综合营造“思廉、学廉、品廉、倡廉”的廉洁文化氛围，宣传文章《增强文化浸润，弘扬清风正气》被省银协公众号刊登，廉洁文化影响力、渗透力、感染力持续增强。



图：“鑫廉洁”品牌主题海报



图：廉洁主题作品展

### 2.1.3 党员教育培训

本行党委认真贯彻落实新时代党的建设总要求，以深入学习贯彻党的二十大精神和扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机，以坚定信仰、增强党性、提高素质为重点，将党员教育培训作为推动基层党建与全行改革发展深度融合、加强干部人才培养、提升党员队伍质量的重要抓手，不断提升党员教育培训工作质效。

#### ● 坚持思想引领，突出学以致用

将党员教育培训纳入年度党建工作要点和全行教育培训工作整体部署，加强顶层设计。各级党委带头落实“第一议题”和中心组学习制度，督促指导党支部依托“三会一课”、主题党日等抓好党员日常教育，形成上下联动、齐抓共管的工作格局。坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，主题教育期间全行集中开展党课学习、交流研讨、专题辅导、主题宣教等丰富活动，引导广大党员干部筑牢思想根基。将党员教育与工作实际相结合，通过读书班、中心组学习扩大会等形式，围绕加强党对国有企业的领导、贯彻新发展理念、贯彻中央金融工作会议和经济工作会议精神等主题开展专题学习，推动党员教育培训常态长效。

#### ● 分层组织推动，注重分类施教

发挥本行党校教育主阵地作用，面向党员发展对象、“鑫苗培优”青年党员、新任党支部书记、“鑫堡垒”党支部书记等群体，分层分类举办专题培训班；面向全行党员领导干部、党组织书记、党务工作者开展政治能力建设专题培训；面向全行中层及以上管理人员举办学习贯彻党的二十大精神集中轮训；组织在宁各级党组织书记参加全省国有企业党组织书记学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想示范培训班，推动党的创新理论在基层落地生根；落实《2019—2023年全国党员教育培训工作规划》要求，完成“学思践悟”党员轮训计划，推动党员教育培训全覆盖。

#### ● 丰富学习载体，提升工作实效

通过“党建园地”“随鑫学”“文化鑫视野”企业号、“鑫向党”智慧党建平台等构建线上学习矩阵，用好“党旗飘扬”实境课堂等线下教育阵地；各基层党委发挥本地教育资源优势，探索运用互动式、体验式教育方式，开展现场研学、重温入党誓词、过“政治生日”等活动，多举措增强党员教育的吸引力和感染力。定期组织党员参与学习教育测试、知识竞赛等，检验学习成效，2023年7月荣获南京市国资系统党的创新理论知识答题竞赛二等奖。举办“新思想，新实践”庆祝建党102周年系列活动，开展“学思想，我来讲”、党员领导讲党课、党组织书记领办项目、“三比一争”等专项活动，发挥“鑫堡垒”党支部书记工作室、党员示范窗（岗）等先进典型带动作用，推动党员教育培训见行见效。

### 案例：新晋干部廉洁从业集体谈话

2023年7月7日，本行组织新晋干部廉洁从业集体谈话。党委委员、派驻纪检监察组组长在集体谈话中，从当前形势任务、以案明纪释法、从严落实责任三个方面揭示新时代全面从严治党的任务要求和金融领域反腐的背景趋势，分析全行近年来查处的10类违规违纪违法问题，引导大家坚守纪法底线，主动以上率下，将管党治行责任记在心里、扛在肩上，自觉做深化全面从严治党的践行者。



图：总行新晋干部廉洁从业集体谈话

### 案例：聚焦选育创新培养，赋能青年党员成长

针对本行党员占比较高、党员学历层次高、青年党员队伍日渐壮大的现状，本行党委在全行启动实施“鑫苗培优”青年党员培养计划，构建总行党委、基层党委和党支部三位一体的培养体系，按照“育苗、墩苗、壮苗”三个阶段对青年党员进行有计划的跟进培养，为全行培养储备一批“信仰坚定、能力突出、素质优良、作风过硬”的青年党员骨干。2023年6月至7月，成功举办两期“鑫苗培优”青年党员培训班，来自各基层党委的217名青年党员参加培训。



图：“鑫苗培优”青年党员培训班开展“学思想，我来讲”主题交流



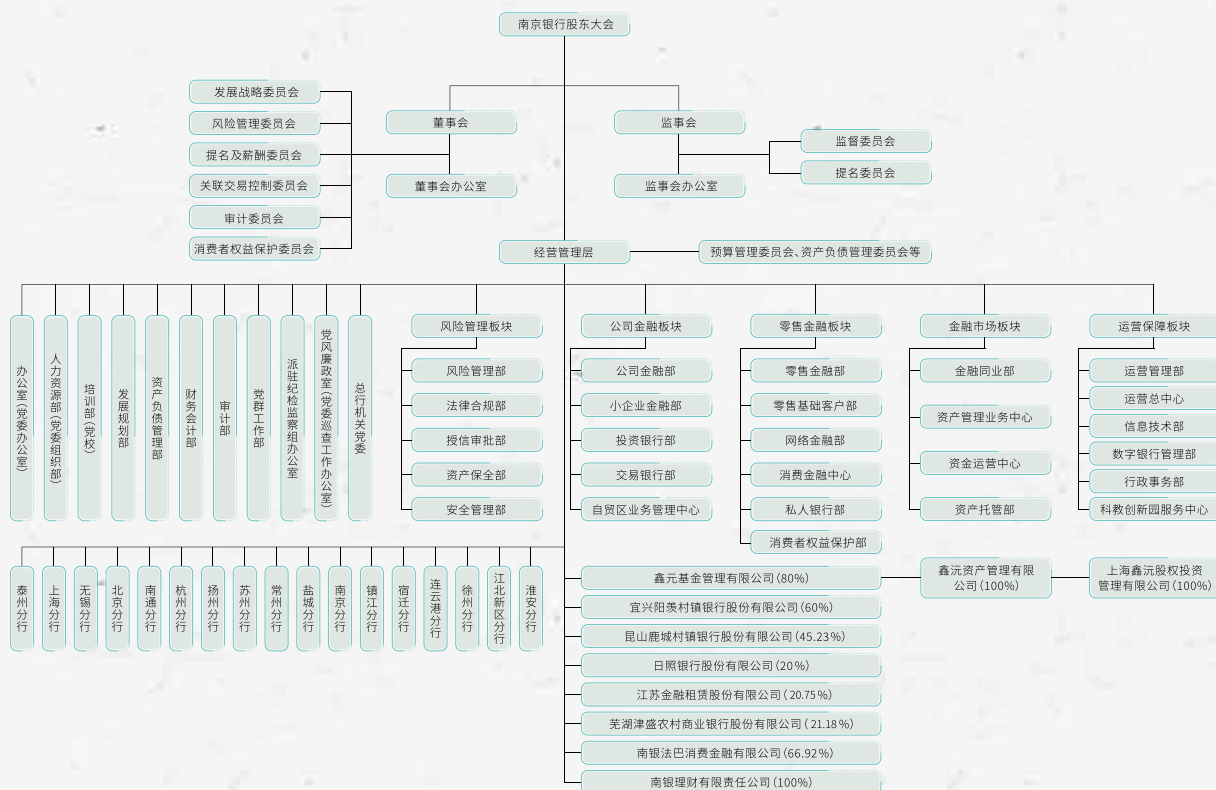
图：“鑫苗培优”青年党员培训班学员前往雨花台烈士陵园参观



图：优秀青年党员代表与“鑫苗培优”学员分享交流

## 2.2 完善公司治理

本行始终重视党建引领下的公司治理建设，并以公司治理的科学性、规范性和有效性为目标，持续完善公司治理结构和运行机制，形成了包括股东大会、董事会、监事会和高管层在内的职责明晰、管理科学、有效制衡、运行高效的公司治理机制。



图：南京银行组织架构

2023年，董事会以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届二中全会精神，不断深化党建引领，坚持“稳中求进，以进促稳，先立后破”工作总基调，统筹推进促发展、稳效益、防风险等各项工作，积极履行定战略、自评决策、防风险的职责，全力做好“五篇大文章”，着力推动公司高质量可持续发展。共召集召开1次股东大会，审议议案17项，涉及发行金融债和二级资本债、年度财务预决算与利润分配方案、补选董事、年度董事会工作报告、年度监事会工作报告和年度监事会对董事及高级管理人员履职情况报告等重大方面，均获得高票通过。召开6次董事会会议（其中通讯表决1次），审议议案48项、审核事项16项、通报事项51项，对完善公司治理制度、推进架构改革、加强资本管理、审核定期报告、加强风险管控等重大议案进行决策；各专门委员会根据公司治理实际需求，保持专业专注，年内共召开会议25次，共审议议案115项，实现与经营层之间的良好互动，充分发挥董事的专业优势。



表：2023年董事会专门委员会成员情况

董事会专门委员会	董事人数	其中独立董事人数	年度召开会议次数
发展战略委员会	5	0	6
风险管理委员会	3	2	4
提名与薪酬委员会	3	2	5
审计委员会	5	3	4
关联交易控制委员会	3	3	3
消费者权益保护委员会	3	2	3

2023年，本行持续加强公司治理制度体系建设，制定《南京银行股份有限公司工资总额管理办法》《南京银行股份有限公司子公司工资总额管理办法》，修订《南京银行股份有限公司章程》《南京银行股份有限公司关联交易管理办法》《南京银行股份有限公司独立董事制度》、董事会下设六大专门委员会工作细则、《南京银行股份有限公司关联方管理实施细则》《南京银行股份有限公司独立董事津贴制度》《南京银行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度》《南京银行股份有限公司董事、监事和高级管理人员所持公司股份及其变动规定》《南京银行股份有限公司案防管理政策》等制度，进一步提升本行公司治理制度的先进性和适用性。

截至本报告披露日，本行董事会共有11名董事，其中有3名董事任职资格尚待核准，11名董事由2名执行董事、5名股东董事和4名独立董事组成。董事会成员构成合理，均具有较好的专业背景、社会声誉和管理经验，能保持较强的独立性和专业性，4名独立董事分别为财会、法律、金融和经营管理等领域的专家，在关联交易控制委员会、审计委员会、提名及薪酬委员会、消费者权益保护委员会等4个专门委员会中担任主任委员。除专业多元化之外，本行还坚持董事会成员性别多元化，11名董事中女性董事共有3名。

2023年，本行组织全体董事、高管积极参加江苏证监局组织的董事高管年度培训、上海证券交易所独立董事后续培训、中国上市公司协会和江苏省上市公司协会专业培训，并不定期举行内部培训，全方位增强董事、高管人员知法、懂法、守法能力，组织开展包括年度报告信息披露培训、ESG培训和最新监管政策培训等专题学习培训，进一步提升了董事、高管的合规意识和履职能力。

## 2.3 强化股权管理

本行保障股东合法权利，督促股东履行法定义务，不断完善股东股权管理长效机制建设，一是确保所有股东积极参加股东大会并行使质询权和投票权；二是坚持稳健的现金分红政策，保障所有股东的收益权，及时发放上年度普通股股利共计55.23亿元，继续保持净利润30%的现金分红水平，并按时足额发放两期优先股的年度股息共计4.42亿元；三是注重对主要股东和大股东的履职管理，通过及时发送法律法规和监管法规，加强履职培训，开展年度履约评估等方式，提升主要股东和大股东履职能力，同时，根据监管要求，常态化开展股权与关联交易专项自查整改工作、内部人控制与外部人操纵专项整治工作，确保股东股权管理规范。

## 2.4 合规信息披露

2023年，本行共披露4次定期报告、45次临时公告、34项不涉及公告的网上披露以及其他的信息披露，确保在第一时间真实、准确、完整地向资本市场传达信息；参照国际通用标准编制并披露2022年度ESG报告，全方位、多角度、立体化展现了本行高质量经营发展成果和可持续发展能力，并入选中国上市公司协会“2023年上市公司ESG最佳实践案例”，国内外资本市场的良好形象进一步彰显。

## 2.5 保障投资者权益

本行常态化运用多种渠道和专业手段保持与投资者进行交流互动。截至2023年末，及时接听热线电话1,000余次、回复上证e互动45条、制作专题H5及电子海报数10份、召开业绩说明会3次、组织参加反路演与路演超72场次，接待分析师及专业机构线上、线下调研近10万人次。把握定期报告披露重要时间节点，同步上线年报解读视频和业绩说明会直播实录，被中国上市公司协会评为“2022年业绩说明会最佳实践案例”。充分利用微信生态强连接、社交推荐精准传播的能力，及时回应投资者重要关切，加深投资者对公司投资价值的理解和认同。

本行切实保障股东尤其是中小股东的合法权益，包括：确保股东线上线下参加股东大会并行使质询权和建议权；通过及时公平发布信息，保障股东知情权；积极回馈股东，保障股东收益权，本行上市以来始终保持30%左右的净利润分红水平，累计发放现金股利超343亿元，与广大股东充分分享本行高质量发展的成果。

## 2.6 内控合规运营

### 2.6.1 完善合规体系

搭建“矩阵式”内控合规管理组织架构。加快推进营业网点内控合规管理岗位配置，持续推动总行条线管理部门合规管理组织岗责体系的标准化建设，优化矩阵式内控合规组织运行机制，在培训培养、专业技术序列人员管理、重点课题研究等方面持续发力，积极采取通过多种方式加强对条线人员的指导帮扶，不断提升岗位人员专业素养和履职能力。

健全合规管理机制。推进尽调问责工作机制的标准化、规范化建设，修订发布相关管理制度，充分发挥其惩违规、促合规的重要作用。注重通过合规绩效考核推动责任落实，优化合规考核指标，强化考核结果运用。持续收集监管新规并推动内化落实，聚焦重点领域，健全完善制度管理体系。

推进合规文化建设。运用“合规伴我行”学习平台，全年推送1,750余套课程，常态化开展合规通识教育和员工警示教育，组织开展“一把手讲合规”主题课堂、“合规下基层”活动共700余场，有效发挥合规教育引导、规范指导和正向宣导作用。



### 案例:南银理财强化各领域风险防控

南银理财牢固树立底线思维,持续加强风险管理能力建设,强化各领域风险防控。严格落实监管政策和要求,坚持合规经营,不断完善制度体系和管理机制,建立覆盖公司治理、理财产品发行与销售、投资交易、运营管理、风险管理、科技管理等重点领域的制度体系,强化重点领域内控合规管理,营造良好合规文化。持续优化完善风险管理体系,强化日常风险管理,结合业务发展及市场变化,识别经营管理主要风险点,制定符合理财业务特点的风险管控措施并积极推动落实,搭建日常监测与定期报告相结合的管理体系,就各领域风险予以预警提示。持续加强科技赋能,提升风险与内控合规管理各项系统的数字化应用水平,增强系统对业务的支撑和保障。

#### 2.6.2 提升检查质效

本行持续推进检查监督全覆盖和常态化,明确检查要求,综合运用机构自查、条线检查、飞行检查、非现场监测等方式,大力提升检查质效。进一步深化实施重点领域专项治理,抓实问题的根源性整改,规范经营管理行为。优化完善与审计、纪检监察的协同配合机制,有效形成监督管理合力。



### 案例:内控合规数字化转型

本行坚持科技赋能,着力推动内控合规数字化转型。在全行智能风控规划框架下,形成内控合规管理数字化转型方案,实现新关联交易管理系统、法律事务管理平台、员工行为管理系统的上线运行,迭代升级合规管理一体化平台(CIM)、非现场监测分析系统(MAST)和反洗钱管理系统群,搭建制度智能化撰写及查询功能,不断提高内控合规管理数字化、系统化、智能化水平。

#### 2.6.3 遵守商业道德

##### ● 反腐倡廉

本行积极开展纪法教育和廉洁教育,编制《案鉴II:银行违纪违法警示教育案例汇编》,选取12个行内典型违纪违法案例深入剖析,引导干部员工以案为鉴。持续依托本行党校培训完善廉洁教育课程体系,以忏悔录、判决书等为素材,对磐石副职、坚石、基石等层级干部、大学生党员和2023届校招新员工开展授课共计71场,覆盖3,779人次。

本行常态化做好元旦春节、中秋国庆等重要时间节点廉洁提醒,制定印发强化廉洁自律有关通知,要求全体干部员工加强作风建设、严防“四风”问题,推动落实中央八项规定精神入脑入心。

本行依托当地反腐倡廉教育资源开展学习参观活动,由行领导带领党员干部参观“中国共产党人的家风”档案展、江苏省党风廉政警示教育基地和王荷波纪念馆,通过正反结合的对比教育,引导党员干部凝心铸魂,不断涵养克己奉公、清廉自守的精神境界。

##### ● 采购反腐

本行采购及相关人员不得私下接触供应商,不得以权谋私、收受商业贿赂;严禁接受供应商现金、礼品、宴请及旅游等形式的馈赠;严禁私下与供应商进行商品买卖及其他形式的交易行为;严禁在供应商处报销各项

费用；不得违背原则向集采办推荐不符合采购条件的供应商。如果与供应商恶意串通，损害本行利益的，给予通报批评、警告至记大过处分；情节或后果严重的，给予降级（职）至开除处分。

本行采购及相关人员与候选供应商存在经济利益关系、近亲属在候选供应商任职等利害关系或可能影响采购活动客观公正性的其他情况时，应主动说明并申请回避。如果与供应商有利害关系而不主动申请回避的，给予批评教育、经济处罚，直至警告处分；情节或后果严重的，给予通报批评、警告至记大过处分。

本行采购及相关人员应严格执行保密制度，不得透露采购预算、候选供应商名单、采购文件、评委组成、评审办法、谈判策略及其他采购相关信息；不得向无关人员泄露评审过程与结果、采购进展情况及其他采购相关信息。如果泄露已获取招标文件的潜在投标人名称、数量或可能影响公平竞争的有关招投标其他事项的，给予批评教育、经济处罚，直至警告处分；情节或后果严重的，给予通报批评、警告至记大过处分。

- 畅通举报信访渠道，保护举报人

本行严格落实信访举报管理，畅通信访渠道，对外公开举报电话和举报邮箱，安排专门部门和人员妥善处理现场走访、“和谐信访”“诚信举报邮箱”等渠道的来信来访，确保渠道的畅通和流转处理的高效，对涉及商业道德的信访举报问题认真核实、一经发现严肃查处。

本行重视保护举报人，鼓励员工对存在的违法、违纪和违反本行制度规定的行为等进行举报，可采用匿名或实名方式。针对实名举报人，本行对举报人姓名、工作单位、住址等情况和举报内容严格保密，严禁将举报材料、举报人信息转给被举报的组织、人员。对泄密责任人从严查处，追究责任。

- 加强员工行为管理，开展员工从业规范教育

本行完善员工行为管理责任体系，先后制定、修订员工行为管理政策制度，明确各层级员工行为管理责任；出台《南京银行廉洁风险防控管理办法》，明确廉洁风险防控组织职责及防控要求；强化员工行为目标管理及干预管理机制运用，推动管理责任细化落实；创新优化员工行为管理工具方法，配套建设员工行为管理系统，不断提升员工行为管理线上化、信息化、智能化水平；每年组织全体员工签订《案件防控与廉洁从业承诺书》，持续加大对员工异常行为的监测排查力度，及时纠治苗头性、倾向性问题，坚决防范因员工失范行为可能引发的各类风险；按照监管要求向客户告知员工不得接受或索取不当利益等，提示客户进行监督，并将告知、提示内容在相关格式合同中进行约定。

本行深入推进员工从业规范教育，组织开展法治教育、案件警示教育、廉洁从业教育、企业文化宣导等活动，切实引导全体员工知敬畏、守规矩，牢固树立合规意识、底线意识，夯实高质量发展根基。

本行根据法律法规并结合行内相关制度与实际工作情况，制定《南京银行员工离职脱密管理办法》，并组织员工签订《南京银行员工保密协议》，在员工正式提出离职后的一定期限内，本行可以对员工采取合理的脱密措施，包括但不限于调整工作岗位，收回所有涉密材料、涉密载体等，从而能够避免出现员工离职后泄露秘密的情形，有效维护国家利益和本行商业利益。

- 员工行为审计

本行组织实施苏州分行、北京分行、连云港分行等分行部分重要岗位员工行为管理专项审计，审计对象覆盖了对公客户经理岗、个人客户经理岗、理财业务岗、风险业务岗、运营业务岗、金融市场业务岗、网点及部门负责人岗等多个重要岗位。此外，在对分支机构负责人开展的经济责任审计项目中，也将员工行为管理情况作为重要审计内容，纳入审计范畴。各被审计单位针对审计发现问题，采取督促落实整改、加强培训学习、问责处罚等措施，积极推动问题整改。

● 治理商业贿赂

本行在行为、制度、意识层面统筹推进治理商业贿赂。一是深入开展廉洁教育、警示教育，加强清廉金融文化建设，经常性开展廉洁谈话，增强广大干部职工自觉抵制商业贿赂的意识。二是深化廉洁风险防控，将防控商业贿赂作为重点，紧盯人财物等重点领域和关键环节，找准监督薄弱环节和廉洁风险点，有针对性地建章立制、堵塞漏洞。三是深化运用监督执纪“四种形态”，着力化解倾向性、苗头性问题。根据上级文件精神，制定《关于进一步规范问题线索管理工作的通知》，强化对问题线索的“全周期管理”，严肃查处违法违规违纪行为，切实增强治理商业贿赂效能。

**2.6.4 反洗钱**

● 健全反洗钱专业制度和工具方法

进一步细化明确反洗钱管理相关标准和要求，完成22项反洗钱管理制度的发布。坚持场景化思维，编写11份工具性文件，在全行推广运用，为各项工作的有效开展提供专业指导。

● 不断强化反洗钱核心义务履行

持续强化客户尽职调查工作指导，研究建立客户洗钱风险“五级九档”分类机制，优化FATF及制裁名单国家监控策略，推动实施交易监测组织岗位和运行机制优化方案，着力提升交易监测成效。

● 优化升级反洗钱管理系统群

反洗钱管理系统群共新增优化14支流程，改进系统功能点63个，优化38类系统用户角色权限设置，实现与多个业务管理系统的对接，不断提升用户体验和智能化水平，为反洗钱工作的开展提供有效支撑。

● 加大反洗钱培训与宣传力度

开展反洗钱培训263场，累计参训人员约3.6万人次。组织开展“4·15国家安全教育日”“打击防范经济犯罪”“小小苏以案说法”等反洗钱专题宣传和日常宣传150余场，发放宣传材料4.1万余份，累计宣传受众约29万人次，取得良好的宣传效果。



图：总行-分支机构反洗钱宣传



图：连云港分行反洗钱宣传



**案例：本行反洗钱新运行机制全面落地**

2023年3月，本行反洗钱管理新机制在全行上线运行，标志着以客户为中心反洗钱管理体系框架基本搭建完成并进入实际运行阶段。新机制的运行，对于强化反洗钱核心义务履行以及提升日常管理工作质效，具有明显的促进作用。近几年，本行在反洗钱管理领域相关体系建设的工作得到了属地监管机构的肯定和认可。

### 2.6.5 反诈骗

#### ● 反欺诈常态化工作机制

为打击治理电信网络诈骗犯罪，本行扎实落实各项工作要求，压实主体责任，成立跨部门专项工作领导小组，从客户、账户、商户、产品、渠道及汇路等多点联合成面，构建常态化工作机制。出台《南京银行贯彻落实〈中华人民共和国反电信网络诈骗法〉工作方案》，明确部门分工及职责并进行任务分解。出台《南京银行产品业务涉诈风险安全评估指引（试行）》，从内控机制完善程度、产品业务复杂程度等六个方面对产品业务涉诈风险进行全面综合评估，防范产品业务涉诈风险。

#### ● 持续提升风险防控的科学性及有效性

本行引入手机号码核查功能，实现手机号码实名制、入网时长校验；采用AI机器人实现新开个人结算账户回访，增设可疑开户人员全行共享功能，搭建统一限额管控通道，对接江苏省反诈总队涉案名单库。截至2023年末，本行共拦截与涉案账户交易3,566笔，涉及6,799.32万元资金。共计部署150条监测模型，覆盖零售、对公及同业客户各类风险场景，根据客户分类分级评级，采用差异化的阈值、统计期及风险处置策略；畅通投诉和舆情处理通道，搭建客户人文关怀及后续处理机制，本行提供跨省跨网点的异议申诉服务。

#### ● 开展内外部宣传培训

本行运用多种形式向从业人员、客户、社会公众开展普法宣传和培训工作。对外宣传方面，持续通过微信公众号推文、纸质宣传材料以及进社区、进街道、驻商户、进校园、入企业等开展多种形式多种角度的宣传工作。截至2023年末，全行累计开展各类实地宣传活动1,220次，自主设计制作宣传物料30条，受益群众累计达上万人次。内部培训方面，建立《反诈法》学习专栏，发布多期课件，1.3万名员工参训，按不同场景整理相关的应对措施和标准话术，组织集中学习，提升客服人员和基层员工投诉处理能力。



图：开展反诈骗宣传培训

## 2.7 全面风险管理

### 2.7.1 重大举措及成效

本行以五年规划为引领，践行“稳健、审慎”的风险偏好，持续优化全面风险管理体系及各项风险管理政策制度。

2023年，本行共修订包括《南京银行声誉风险管理办法》在内的21个制度，新制定包括《南京银行表外业务风险管理办法》在内的28个制度。扎实开展风险管理提升项目群建设，推进尽职调查管理、授信审批后

督、授信后管理和缓释管理等重点领域的提优增效。不断完善资产质量目标管控机制和考核机制，持续强化风险排查与预警监测工作，推进监管分类新规落地实施，完善风险分类管理与重组资产管理机制。打造“全集团、全资产、全客户、全流程、全风险”与“基础层 + 能力层 + 应用层”的“5全 + 3层”智能风控体系架构，提升金融科技赋能质效。通过各项风险管理工作的扎实推进，全行风险偏好及风险限额指标运行情况良好，为全行转型发展提供有效支撑和保障。

### 2.7.2 新资本协议实施进展

本行高度重视《商业银行资本管理办法》的贯彻落实，持续推进巴塞尔协议三最终版项目成果的落地应用，实现第一支柱三大风险资本计量方法的更新，正在积极推进第二支柱内部资本充足评估程序的完善、第三支柱信息披露实施以及资本计量高级方法合规申请准备工作。

### 2.7.3 重点领域风险防控

#### 信用风险

- 优化信用风险管理体系，出台年度授信政策及重点行业、领域授信政策，制定年度风险限额和经济资本管理方案，优化差异化授权体系，强化政策引导。
- 强化资产质量管控，完善集团资产质量管控机制，制定2023年度全集团、全口径的资产质量管控目标方案，持续开展信用风险全面排查和各类专项排查，强化非现场监测，深化风险排查结果运用，强化风险客户分层管理，加强风险隐患客户的压缩退出管理，推动风险处置化解。
- 持续推进风险管理“4 + 2”管理提升项目群建设，不断优化提升授信全流程管控能力。
- 推动金融科技建设，打造“5全 + 3层”智能风控体系架构，加强信用风险系统群建设及优化，从顶层设计和系统建设两方面，持续提升科技赋能质效。

#### 市场风险

- 提升市场风险资本计量的精细化程度，上线新标准法资本计量系统，实现从业务部门、风险类型、业务品种等不同维度进行市场风险资本计量，为全行的资本分配提供有力的数据支撑。
- 持续完善市场风险管理体系，根据风险偏好、业务规划、业务性质和复杂程度制定和调整市场风险限额，对限额执行情况进行监控，确保市场风险水平在本行可承受的范围內。

#### 流动性风险

- 完善流动性风险管理制度体系，修订头寸管理、流动性风险应急预案等制度，制定流动性风险管理工作指导意见，明确流动性风险管理机制建设及管控要点。
- 优化流动性风险管理工具，适度调整限额指标，完善外币头寸管理机制。
- 细化流动性风险的集团管理举措，确保集团压力测试机构全覆盖，指导子公司开展应急演练。
- 推动资金头寸管理系统建设，确保支付安全，并提高资金使用效率。

### ● 声誉风险

- 优化完善声誉风险管理制度体系，修订印发声誉风险相关政策制度并积极推动其落地执行，实现集团层面的声誉风险管理制度全覆盖，声誉风险管理对各项业务发展的支撑保障作用得到积极发挥。
- 继续全方位做好舆情监测及分析研判工作，并配合相关工作开展专项监测，强化舆情深度分析，不断丰富数据分析工具，多维度分析舆情，提升舆情管控综合治理效能。
- 创新推进品牌宣传工作，围绕战略导向及重点工作，在经营发展的重要时间节点，展开主题宣传，发布系列报道，展示本行发展成果；创新品牌输出方式，加强新媒体平台建设，不断助推特色化品牌传播；冠名全民参与的大型体育活动，提升品牌公信力。
- 强化舆情综合管理工作，定期开展舆情隐患排查、声誉风险管理检查，加强条线管理，深入扎实做好舆情管理工作。
- 有力有效开展内部培训，开发设计声誉风险管理系列课程，面向各层级开展声誉风险培训，不断强化全员声誉风险管理意识，进一步提高声誉风险管理水平。

### ● 信息科技风险

- 持续开展信息科技风险识别与评估，针对信息科技风险7大领域132项风险点，组织开展信息科技风险全面评估，深入分析问题，并对发现问题及时进行整改提升。
- 加强信息科技风险监测与预警，健全完善信息科技关键风险指标体系、监测机制，进一步提高信息科技关键风险指标的敏感性和有效性，强化信息科技风险早期预警。
- 进一步优化完善信息科技风险管理工具，改进信息科技风险识别、评估、监测、控制和报告等工具，更新完善《信息科技风险管理手册》，不断深化工具运用。
- 进一步加强业务连续性管理，重新制定或修订26项重要业务专项应急预案，提高业务连续性计划的有效性和可操作性；强化大运会、亚运会等重要时期业务连续性管理，开展风险隐患排查与整治工作；加大业务连续性演练力度，开展重要系统双中心轮转切换演练工作，进一步验证灾备系统的可用性。
- 持续提升非现场监管数据质量，开展信息科技非现场监管报表数据标准修订工作，从管理属性、业务属性和技术属性等方面，进一步优化完善信息科技非现场监管报表数据填报口径和标准，提高数据报送质量。
- 切实做好信息科技风险提示，密切关注监管管理动态，持续收集、整理并深入分析同业信息科技风险案例，编制《银行信息科技风险案例精解》，及时提示可能存在的信息科技风险。

### ● 法律风险

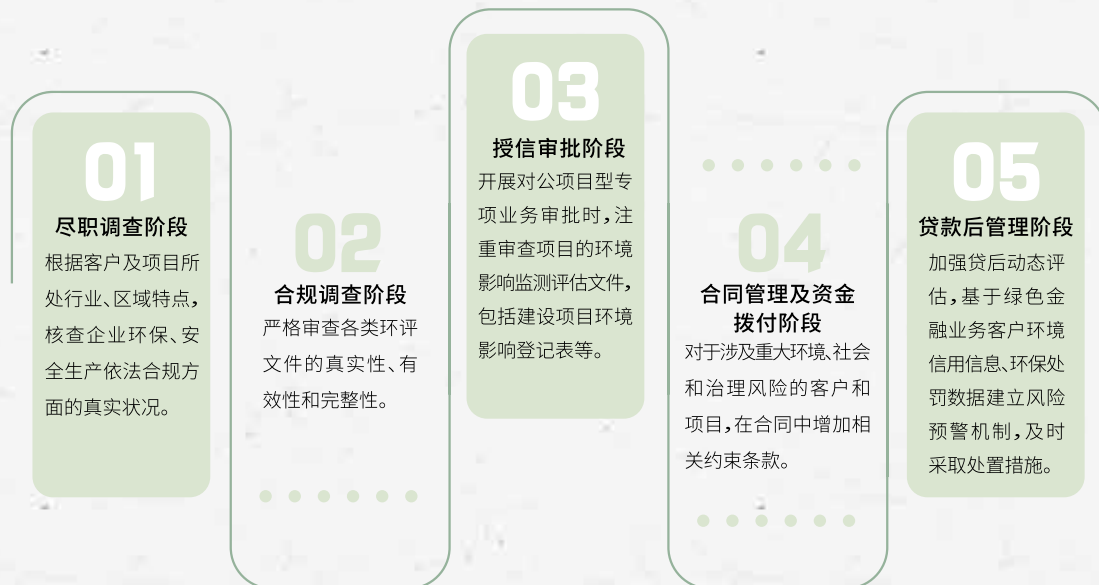
- 持续优化法律审查智能化管理工具和方法，上线智能化法审功能，利用OCR技术，实现法审初审的部分智能提示，进一步提升合同文本维护及审查的质效。
- 持续开展法律论证工作，对创新业务分析论证其合法性及可行性，拟定零售第三方合作业务创新论证指导清单，进一步提升创新论证的标准化程度。
- 上线运行法律事务管理平台系统，实现法律研究与培训、诉讼与纠纷处理、法律论证与服务、合同管理、合同专用章管理、法律事务渠道管理等法律事务的线上化、标准化、智能化管理。
- 通过组织法律沙龙、跟班学习、课题研究、专业培训等方式，持续加强条线人才队伍建设，提升风险研判能力和对业务事务的支撑服务能力。



### 2.7.4 加强 ESG 风险管理

本行落实原银保监会《银行业保险业绿色金融指引》要求，制定环境、社会和治理风险管理政策及制度，实现客户的差异化管理。明确客户环境、社会和治理风险评估标准，对客户风险进行分类管理和动态评估，对重大环境、社会和治理风险的客户实行名单制管理。按照绿色金融规划启动环境、社会和治理风险管理体系建设，将环境、社会和治理风险管理纳入投融资业务全流程并作为各环节的重要依据。

投融资业务ESG风险管理流程



本行对于特定行业进行风险敞口管理和检测，其中涵盖可能涉及高污染、高耗能 and 产能过剩的行业。制定《南京银行2023年度信用风险组合限额方案》，明确全行范围授信限额并加以监测的可能涉及高污染、高耗能和产能过剩的行业包括钢铁制造、水泥制造、平板玻璃制造、煤化工制造、多晶硅制造和船舶行业。

## 2.8 保护知识产权

本行高度重视知识产权保护工作，制定《南京银行品牌宣传管理办法》，各分支机构制定实施细则，规范对商标及版权的管理，树立全行知识产权意识，提高全行知识产权创造、运用、保护和管理能力，为本行品牌建设和业务发展提供强有力的支撑。

截至2023年末，本行拥有3项专利、13项著作权和124个注册商标。本行对外签订的相关合同中如涉及与图片、软件著作权、商标等知识产权有关的，在法律审查时将关注并明确相关知识产权归属及侵权后果，最大限度维护本行权益。

## 2.9 企业文化建设

本行在二十多年波澜壮阔的发展历程中，文化建设与改革发展相伴相随、互促互融，不仅实现了企业规模、效益和品牌的突飞猛进，也锻造了“坚韧不拔、傲然挺立、敢为天下先”的梅花精神，打响了“责任金融，和谐共赢”的文化品牌，形成了独具特色的企业文化理念体系，引领南京银行人不懈追求，不辍努力。

### 2.9.1 深化文明创建,推进精神文明建设

本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，紧紧围绕举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务，深入培育和践行社会主义核心价值观，加强中华优秀传统文化教育和爱国主义教育，推选道德模范、善行义举，开展学雷锋志愿服务活动，加强廉洁文化、学习文化等专题宣传，广泛开展具有行业特色的文明创建活动，积极营造团结奋进、崇德向善的良好氛围。主动履行文明单位职责，发挥文明单位的示范性和先进性，加强对各基层单位文明创建工作的指导，将文明创建与经营管理深度融合。同时，以文明城市创建工作为契机，不断提升营业网点服务质效，亮化“窗口”行业形象，完善职工文明行为规范，持续提升全行文明建设水平。

### 2.9.2 坚持多措并举,培育特色企业文化

本行开展“5·10思廉日”廉洁文化主题宣教系列活动，丰富“鑫廉洁”品牌宣传载体。组织第五届π计划金融科技创新大赛，累计落地创意项目30多项，助力企业数字化转型。开展首届“南京银行学习文化节”系列主题活动，累计举办各类学习文化活动近600场。组织开展“安全眼，随手拍”活动，鼓励全行员工查找身边的安全隐患，养成安全的工作习惯。打造《南京银行企业文化认知与融入》精品职业化教育课程，在全行选拔31名企业文化内部讲师，通过“集训式培训+轮训式传播”方式，向全体南京银行人全面阐述南京银行文化渊源及企业文化理念体系，深化员工对本行的情感认同，全面推动文化理念的宣贯和落地。举办第五届职工运动会，充分展示南京银行人斗志昂扬、拼搏进取、团结奋进的精神风貌。冠名4场马拉松赛事、2场全民健步走活动，主办协办各类运动赛事，累计覆盖超6万人，用实际行动彰显支持地方社会事业发展的使命与担当。

### 2.9.3 加强文化宣贯,倡导践行文化理念

本行积极发挥线上“文化鑫视野”平台宣传功能，开展“新思想，新实践”“99公益日”“学思想，青年说”等系列宣传，全年推送宣传稿件200余篇，浏览量超10万人次，吸引超14,000名职工关注。线下，完成本行行歌MV制作，设计发布楠楠晶晶微信表情包，发布《南京银行企业文化视觉形象标准化建设手册》，有效宣传本行企业文化理念。完成6期《南京银行》行刊相关板块选题、编撰、供稿及校对工作，发布党建、群团及企业文化类稿件77篇，摄影作品28幅。向中国银行业协会、中国金融思想政治工作研究会等行业机构推荐报送金融党建、金融文化、金融创新等方面特色案例。积极挖掘本行在科创金融、普惠金融和乡村振兴等方面的优秀团队事迹和工作成果，通过行内、外多渠道宣传推广，展现本行坚持金融工作政治性和人民性的生动实践，推动形成金融为民的工作导向和舆论导向。

## 三、服务国家战略

本行紧密围绕国家战略和规划，积极调整信贷结构，优化金融资源配置，提升金融服务质效，提高综合化服务水平，加大对重点领域和薄弱环节的支持力度，为实体经济和区域协调发展提供精准高效的金融服务。同时，本行还通过推动普惠金融创新实践，提高普惠金融服务覆盖率、可得性和满意度，发展移动支付、数字信贷等业务，不断提升小微企业、“三农”等领域金融服务水平。

## 3.1 抓住前沿机遇

### 3.1.1 服务实体经济

本行坚决贯彻落实国家决策部署，全面融入地方经济建设，坚守服务实体初心，积极支持区域经济和民生福祉，与地方经济发展同频共振，认真履行金融企业的政治责任、经济责任和社会责任。2023年，本行陆续出台《关于印发助力江苏经济运行率先整体好转二十条举措的通知》《南京银行助力民营经济发展十八条举措》，持续提升金融服务实体经济发展质效。

截至2023年末，本行制造业投向贷款余额1,232.79亿元，较年初增长197.99亿元，增速19.13%。其中，制造业中长期贷款余额159.41亿元，较年初增长36.34亿元，增速29.53%。

### 3.1.2 服务新兴产业

#### ● 通过科技金融服务长三角一体化

本行围绕国家科技创新战略及长三角一体化战略部署，紧抓科技金融改革试验区建设契机，做好科技金融首篇大文章“加法”，助力长三角一体化高质量发展，持续提升长三角地区科创企业服务质量。一是出台《南京银行深化科创金融发展总体规划和行动方案》，完成科技金融专营模式的全面升级与全行全覆盖，实现长三角地区科技金融业务的“一盘棋”谋划、“一体化”统筹、“联动式”推进。二是积极对接省地级渠道，举办“鑫智力杯”创新创业大赛、知识产权金融“知鑫服务直通车”“投贷联动”金融服务直通车等近50场重要活动，深入服务长三角地区专精特新、高新技术企业、科技型中小企业等重点科技企业。三是建设科创金融服务“生态圈”，成立南京银行科创金融生态圈党建联盟，高效推进“政银园投”投贷联动新模式；创新推出“鑫未来”创享沙龙活动；上线“投贷智慧管家”综合服务平台，不断提升本行资源整合与调配能力，持续为科技创新企业提供“政策链、科技链、资源链、产业链、金融链”五链结合的全方位金融服务。

截至2023年末，本行累计服务5万户科技创新企业，累计提供资金支持近6,000亿元；科技金融贷款余额847.40亿元，有贷户数13,475户。

#### 案例：聚焦战略性新兴产业，服务“鑫动能”客群

南京某自动化股份有限公司主要从事高端智能机械装备及其核心控制和功能部件的研发、生产和销售，被福布斯评为“2020年中国最具创新力企业榜TOP50”，是入榜的唯一国产工业机器人企业。2019年，本行与该客户开始合作，随着企业经营不断向好，本行给企业提供的授信额度不断加大。截至2023年末，本行给予企业的授信额度已达2亿元，有效补充企业工业机器人制造等日常经营所需，支撑企业加速发展。

#### 案例：南通分行支持船舶海工企业


船舶海工是南通的城市名片和产业地标。江苏LY公司是海上风电设施基础施工龙头企业之一。2018年，南通分行与企业建立合作关系。2023年，在南通“金融赋能海工装备和高技术船舶集群发展”政银企对接活动上，南通分行与企业签约，开启双方全面合作新篇章。南通分行“量体裁衣”，提供“一揽子”金融服务方案，在得知企业中标新项目后，短时间内完成授信审批，开具非融资性保函，为项目建设、企业发展注入“加速剂”。




图：南通分行参加政银企对接活动

- 聚焦“专精特新”等重点科技企业


本行深化开展“专精特新中小企业赋能提升”和“鑫高科”基础客群夯实两大主题行动。在“专精特新”中小企业服务上，着重加大对先进制造业、新一代信息技术、战略新兴产业等领域金融支持，结合企业不同发展阶段，提供信贷融资、股权投资、供应链金融、产业基金、并购重组、股权再融资以及高管、员工定制化财富管理 etc 等综合化金融服务，逐步形成“融资-融智-融商-融生活-融无限”的“五融一体”科技金融服务体系。定期组织开展“鑫伙伴企业家”专精特新高级研修班、“鑫未来”创享沙龙等活动，为企业搭建交流合作平台，实现个性化的增值服务。

 **案例：江北新区分行铸实铸强“专精特新”企业**

某医药科技有限公司是一家专注于创新药、仿制药和中间体及原料药的研发和销售公司，拥有十余项自主在研创新药。由于其股东过多且要求各异，银行信贷融资方面存在一定的实操难点，为有效解决客户疑虑，缓解客户资金压力，江北新区分行第一时间制定专项信贷服务方案，多部门联动为股东进行沟通协调，最终成功为企业发放1,000万元贷款，为其补充研发投入。

 **案例：昆山鹿城村镇银行助力科技企业高质量发展**


昆山鹿城村镇银行积极对接昆山市政府的资金池贷款，推出“鹿诚昆科贷”业务，以批量培育优质科技、人才型企业为目的，向政府、银行共同审核同意的科技、人才型中小企业以“风险池”为信用保障资金发放的贷款。截至2023年末，已累计投放“鹿诚昆科贷”889笔，金额17.85亿元。

 **案例：鑫元基金支持科创企业发展**

鑫元基金推出“专精特新”企业精选主题及“科技创新”混合型证券投资基金，重点关注符合社会发展趋势和国家政策导向，产业景气度较高的新兴行业及科技企业，支持符合国家战略的企业发展，在服务国家战略方面发挥专业机构投资者的作用。鑫元基金子公司鑫沅资产积极为科创企业提供全生命周期的股权投融资综合化服务，推进“政银园投”项目，累计出资3,570万元，撬动底层基金4.8亿元。同时，参与成立规模1亿元的母基金，探索股权合作新模式。

- 支持新能源行业发展


本行将新能源产业作为战略产业进行打造，制定一系列措施在信贷规模、差异化政策方面给予配套支持，满足新能源领域金融服务需求，助力产业完善和产业生态提质增效。围绕新能源产业链与江苏省光伏协会开展常态化合作，在常州、南通、宿迁和苏州举办4场行业沙龙、银企对接活动，与12家重点企业达成合作意向，新增授信近19亿元。

 **案例:镇江分行支持新能源行业**

江苏MK公司主要从事太阳能用硅制品，单晶硅片、多晶硅片、单晶硅棒等，被评为江苏省独角兽企业，产品“大尺寸单晶硅片”被认定为“江苏省专精特新产品”。镇江分行与企业达成合作，形成3亿元综合授信方案。截至2023年末，企业已在镇江分行办理1.5亿元敞口用信，开立2.2亿元银票。


 **案例:常州分行支持新能源行业**

常州分行结合光伏行业龙头企业TH集团成员的实际业务需求创新业务模式，落地非担保公司模式的分离式保函业务，通过占用其主体授信额度为其子公司开立保函，创新交易银行产品应用场景。截至2023年末，累计开立三笔保函，金额共计13,275万元，有效满足客户实际经营需求。

 **案例:上海分行支持新能源行业**


某公司是一家拥有多年市政、路桥、海上风电工程作业经验的民营中型企业。上海分行为企业提供综合授信额度9,000万元，支持企业参与“某海上风电项目风机基础及风机安装工程”“某海上风电项目单桩吊装服务”“某海上风电项目套笼吊装服务”等项目施工建设。

- 支持半导体行业发展

 **案例:徐州分行与半导体行业领军企业开展合作**

XD集团在全国半导体高端装备制造领域具有举足轻重的地位，其上游客户多为世界各地大型企业。徐州分行为XD集团提供2.5亿元综合授信额度，此外，徐州分行上门开展办理代发工资、信用卡、你好e贷等多项业务，为XD集团提供综合服务。

- 支持生物科技行业发展

 **案例:泰州分行授信支持创新型疫苗研发企业**

江苏ZH公司是一家拥有成熟的疫苗研发体系及产业化技术平台的创新型疫苗研发企业。2023年6月，该公司四价流感病毒亚单位疫苗厂房建设急需资金。泰州分行通过总行绿色审批通道给予3亿元授信额度，助力企业发展。

### 3.1.3 服务民营企业

本行制定《南京银行助力民营经济发展十八条举措》，引导全行加快实体转型，将重点放在服务民营经济发展。制定船舶锂电池、钢铁、光伏等细分行业授信政策，为服务民营企业提供理论基础。综合运用专项额度、价格补贴和考核激励的方式，将民营企业贷款纳入分行考核，对民营企业贷款尤其是绿色金融、制造业、涉农、科技金融、专精特新以及普惠给予差异化FTP补贴，降低企业融资成本。加大民营贷款储备规模，开展实体转型储备工作，聚焦制造业、绿色金融等重点民营客群，总行层面通过实行实体转型敏捷工作机制，协助分行开展授信全流程工作，切实提升对实体客户的服务效能。

截至2023年末，本行民营企业贷款余额1,993.88亿元，较年初增长137.7亿元，增幅7.42%；民营企业贷款户数147,339户，较年初增长65,908户。



#### 案例：“苏影保”业务持续迭代

本行联合江苏省信用再担保集团推出“苏影保”业务，针对电影后期制作企业、乡镇影院建设项目，提供更加丰富、便捷的综合金融服务，支持江苏打造文化金融“政银担”服务新模式。持续迭代升级“苏影保”专项金融服务，已累计为60余家企业提供贷款资金近7亿元，放款企业均为民营企业。



#### 案例：面向中小微文旅企业推出“苏旅贷”产品

2023年，在江苏省文化和旅游厅的支持和指导下，本行联合江苏省信用再担保集团认真研究文旅企业特点，创新文旅金融产品，面向中小微文旅企业推出“苏旅贷”产品，首期产品额度为10亿元，单户贷款金额原则上不超过1,000万元，其中小微企业覆盖面不低于80%，江苏省文旅厅运用财政资金提供保费补贴。镇江分行成功向某旅行社有限公司发放流动资金贷款1,000万元，用于支持该企业高质量发展，该笔贷款也是全省首单“苏旅贷”业务。



图：镇江分行落地全省首笔“苏旅贷”业务

### 3.1.4 基础设施建设

基础设施建设具有调节经济、筑基发展、促进创新的重要意义。本行高度重视相关配套支持工作，响应江苏省地方金融监督管理局和江苏省发改委发布的《关于做好2023年度省重大项目金融对接服务工作的通知》，制定《关于明确2023年重大项目推进工作的通知》，重点关注水利、交通、新型信息通信、能源等全省重大基础设施建设项目，积极对接政府相关部门，进行企业走访，响应客户融资需求，提供综合化合作方案，支持重大项目的顺利推进。



#### 案例：常州分行支持常州市创建“无废城市”

2023年，常州市全力创建“无废城市”，作为国家试点城市之一，大批生态环境整治工程将提上日程。常州分行通过项目名单走访、政府引荐等方式，凭借提升审批效率、加大资源倾斜等优势，落地一批基础设施建设项目。截至2023年末，常州分行累计投放相关基本建设贷款超37亿元。



#### 案例：杭州分行支持“十漾连珠”西山漾及周边水系生态修复工程

湖州市西山漾景区周围在快速发展的同时，水生态问题日益突出，水体感官差，水上运动体验感不佳。杭州分行累计投入1.5亿元支持湖州市吴兴区“十漾连珠”西山漾及周边水系生态修复工程建设。工程成功实施后，西山漾水域生态系统的稳定性和自我净化能力大大加强，西山漾水体水质稳定达到地表Ⅲ类水标准，水体含氧量高，水体透明度优于1米，可有效改善西山漾水域的生态环境和周边的生活环境。

### 3.1.5 促进高水平对外开放经济

本行服务的国际业务客户涵盖国有大中型企业和民营企业，涉及行业包括重工、高端制造、建筑、纺织服装、石化化工、港口物流、新能源等特色产业。本行在为企业提供金融服务时注重推广跨境业务产品，包括跨境汇款、单证结算、贸易融资、直接投资、境外借款、跨境保函、资金池产品等。充分把握全口径跨境融资政策红利，为企业拓展全球币种资源配置的渠道。积极发挥境内外联动作用，利用境内境外两个市场，两种资源，为企业跨境结算提供便利，降低成本，规避汇率风险。


在不断提升本行线下服务质量的基础上，自2019年起，本行积极拓展线上化服务渠道，并推出针对外贸企业的线上金融服务品牌——国际金融服务管家“鑫国结”，实现网银端、手机端、微信端数据全打通，客户在线即可完成线上汇款、外汇交易、贸易融资等功能，有效提升外汇便利化服务能力，以及办理跨境业务的便捷性、时效性和安全性。

截至2023年末，与本行建立密押关系的银行总数约910家，代理行网络遍布亚洲、欧洲、北美、南美、澳洲和非洲等98个国家和地区，其中覆盖“一带一路”沿线国家74个，广泛的全球代理行覆盖促使本行触及服务国际化。账户行方面，目前本行包括自贸区在内共有25家境内外账户行，覆盖币种包括美元、欧元、英镑、日元、加元等9个币种，能较好地满足本行客户跨境支付清算需要。




 **案例:高质量共建“一带一路”**


本行积极支持“一带一路”国家投融资项目，持续加强与出口信用保险公司合作，不断创新合作模式，增强保单融资服务合力，为企业贸易畅通注入新动能。2013年以来，本行与中国信保江苏分公司向企业提供“一带一路”共建国家项下出口融资便利超过50亿元，在国有银行、股份制及城商行中位列第一。2023年，本行国际结算量493亿美元，其中跨境人民币结算量26亿美元，同比增长100%，服务“一带一路”国家能力显著提升。

 **案例:支持 ESG 指标挂钩多币种银团贷款**


某香港有限公司的担保人拥有从钴镍资源开发到锂电材料制造一体化产业链，致力于发展低碳环保新能源锂电材料。企业为担保人的香港全资子公司，主要从事矿产品贸易等业务。本次银团合计融资金额3亿美元等值，本行参贷CNH Hibor（跨境人民币）段，参贷金额1亿元人民币，已实现放款。本次银团贷款挂钩可持续发展绩效目标包括绿电用电量和女性员工在管理层的数量，在达成可持续发展绩效目标后，银团贷款利率可相应下调，为企业的全球发展提供更高效率的金融支持。

 **案例:支持大型国外保函项目**

本行创新“非融资性保函+银团”业务模式，首次以银团参团形式介入客户大型国外保函项目“惠生重工保函银团项目”，银团总金额折人民币15亿元，本行参团金额2.5亿人民币，一揽子锁定客户预付款、履约、质量保函全流程业务需求，进一步提升本行跨境业务服务水平。

 **案例:扬州分行“出口快贷”支持纺织品出口企业**

扬州某生产企业主营家用纺织品二十多年，纺织产品广泛运用于家居用品等多领域，建立了稳定的境内外上下游渠道。2023年初，企业因投资厂房和年底订单增多等原因，生产经营出现资金缺口。扬州分行了解情况后及时向客户推荐“出口快贷”产品，从银行知悉到企业额度获批全程不超过10分钟，高效缓解企业资金压力。

 **案例:携手核心企业,链动下游融资**

S公司为外商投资企业，为进一步拓展亚太市场拟新合作一家银行，重点开展下游经销商端供应链业务合作。本行与S公司达成合作。经销商授信占用项目方案限额且无需核心企业在本行先行申报授信额度，采用快核模式根据经销商历史采购数据批量预核额度，额度可循环使用并支持网银线上提款定向支付核心企业，核心企业可为每个经销商评定担保额度进行增信。截至2023年末，已有八户经销商成功提款。

2023年，本行持续构建生态圈业务场景，加强与中信保、海关、外管局、商务部门、财政部门等渠道的合作，推动产品及服务创新升级。

- 与江苏信保联手打造线上数字普惠产品“保贷通”，通过银信数据交互，实现扫码获额、保单领取、签署信保三方协议等线上一站式办理，近400家中小微出口企业扫码申请；与上海信保合作上线并落地地方版“上海单一窗口”全线上信保贷产品，是仅有的3家非属地合作银行之一。
- 全力推动“国家标准版单一窗口金融服务”平台建设，对接国标版单一窗口的城商行，继一期上线预约开户、直通式汇款服务，2023年二期上线关税保函融资服务。
- 积极参与国家外汇管理局跨境金融服务平台多项功能点优化和试点工作，其中“银企融资对接”场景试点累计落地超过700家企业，“信保保单融资场景”成功上线信保三方赔款转让协议线上签署功能，成为江苏首家对接国家外汇管理局跨境金融服务平台该功能的银行。

### 案例：盐城分行外汇政策宣讲会

盐城分行与国家外汇管理局盐城市分局联合主办“外汇服务走基层，贸易便利促发展”外汇政策宣讲会，当地60家企业及24家金融机构参加。国家外汇管理局盐城市分局、本行总行交易银行部专家向与会企业宣讲跨境人民币政策、本行特色产品、汇率风险中性、套期保值策略等，为参会企业提供全方位的金融服务。



图：“外汇服务走基层、贸易便利促发展”外汇政策宣讲会

## 3.2 助力小微企业

本行全面贯彻新发展理念，积极践行金融工作的政治性和人民性，进一步“强弱项”“补短板”，下沉服务重心，优化小微业务结构，不断强化业务特色，着力提升小微企业金融服务质效。本行小微企业金融服务取得了增量、扩面、稳定价、控风险平衡发展的成果。

截至2023年末，监管全口径小微贷款余额3,023.79亿元，较年初增长390.49亿元，增幅14.83%；贷款户数42,408户，较年初增长9,570户。新增首贷户2,346户，占全行小型微型企业累放户数10.09%。

### 3.2.1 普惠金融提升服务质效

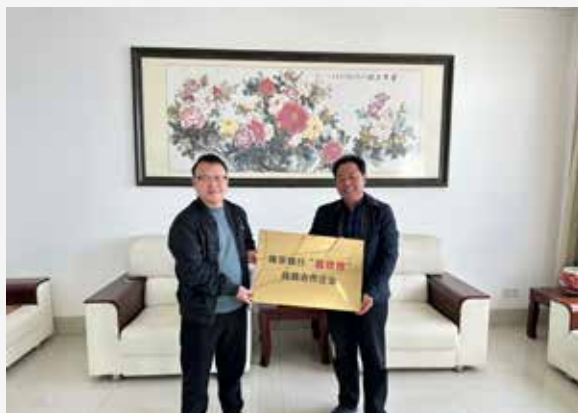
2023年，本行围绕“数字化、标准化、批量化”，逐步构建“以科技创新为驱动、场景生态为支撑、综合服务为特色”的现代化普惠金融服务体系。本行将普惠金融作为企业级战略，持续实施“普惠金融特别行动计划”，建立长效机制，加快普惠金融产品创新及金融科技赋能。一是优化内控管理机制，单列普惠型小微企业信贷计划，对新投放、存量普惠型小微企业贷款给予FTP优惠，制定普惠金融领域授信尽职免责制度和差异化资产质量考核方案，持续优化普惠金融业务流程，建立“一把手”负责的流程优化管理机制，持续探索对公标准化授信执行环节的线上化。二是加强场景化、供应链普惠金融模式探索，持续开展“E企链动”活动。

截至2023年末，普惠型小微企业贷款（不含贴现）余额1,159.89亿元，较年初增长253.80亿元，增幅28.01%；贷款户数39,580户，较年初增长9,750户。普惠型小微企业贷款占全行各项贷款比例为11.64%，较2022年末占比有所提升。普惠型小微企业当年累放贷款平均定价为3.86%，较2022年全年平均定价下降39BP。普惠型小微企业贷款全面完成“两增一优一稳”目标。

### 案例：“鑫伙伴”成长计划

本行于2016年底启动的“鑫伙伴”成长计划致力于为小微企业提供个性化综合金融服务方案。7年来，本行不断丰富服务内涵，通过提供费用减免、私行增值服务、利率优惠、无本转贷等全方位金融服务，加强资源合理配置，逐步形成一整套基础客户成长培育机制。

2023年，本行聚焦智能制造、锂电池等行业优质“鑫伙伴”客群，举办“专精特新智能制造”“锂电池行业访学”等四期“鑫伙伴”研修班，为合作企业和机构提供深入交流合作的平台。制定《“鑫伙伴”助企纾困、暖企护航行动方案》，从开辟绿色通道、升级特色产品、丰富专属权益、建立风险处置协商机制、搭建生态圈资源共享平台等方面进一步打造本行小微金融服务生态。截至2023年末，“鑫伙伴”客户共计4,952户，较年初净增1,048户。



图：盐城分行为“鑫伙伴”客户授牌

### 3.2.2 小微企业金融产品创新

本行以“鑫e小微”为引擎，打造线上可快速获客的标准化产品体系。探索以“税务数据”为基础，引入高企、中标等多元场景化数据，搭建“税务+”和“抵押+”两条通道，形成对客统一申请入口，通过“线上+线下”标准化作业流程满足客户融资需求，通过模型审批全面提升小微信贷产品的市场竞争力。2023年，累计触达客户超7万户。

本行不断丰富政府风险分担产品体系，“小微贷”“苏科贷”“苏农贷”“苏质贷”“鑫科保”“鑫人才”“苏知贷”等风险分担产品余额超200亿元。

### 3.2.3 科创小微企业金融服务

#### ● 丰富“鑫智力”科技金融专属品牌

结合科技创新企业各个发展阶段的特点，不断丰富“鑫智力”科技金融专属品牌的内涵。从客户体验度、流程便捷化等角度出发，多维并进，迭代升级科技金融线上标准化产品，推出“鑫e科企”3.0版本。持续加强“鑫科保”“人才贷”等产品优化升级及推动，充分发挥政府分担政策的引导作用，持续提升对科创企业的服务质量。

截至2023年末，“鑫e科企”产品触达客户超1.6万户，预授信总金额超180亿元，累计放款突破90亿元，该产品以高效、便捷的服务深受市场好评，荣获“金融助推创新型城市建设创新案例”、财经风云榜“年度金融产品创新奖”等多项荣誉。



#### 案例：无锡分行“鑫e科企”高效服务企业

江苏某科技公司是一家集科研、设计、制造、安装及工程总承包为一体的焚烧炉行业环保企业。2023年5月，该企业接到一笔金额较大的订单，遇到资金临时周转困难。无锡分行第一时间上门对接，企业负责人现场扫码申请本行“鑫e科企”产品，几分钟获批1,000万元额度，2个工作日完成放款，及时解决企业资金需求。

#### 案例：“投贷联动”科技金融服务直通车专场活动

2023年12月，镇江分行组织举办“投贷联动”科技金融服务直通车（镇江站）专场活动，与江苏省生产力促进中心、镇江市科学技术局、镇江市高企促进会协同走访科技型企业。



图：镇江分行举办“投贷联动”科技金融服务专场活动



### 案例:江北新区分行支持科技创新

江北新区分行自2015年成立即组建科技文化金融专业团队。2023年9月,在总行战略规划下,科技文化金融专业团队升级为科创金融服务中心,增设审批权限,集审批与业务推动于一身,为科创型企业提供差异化的授信方案,进一步深化科技金融专营属性。截至2023年末,江北新区分行服务“专精特新”企业近百户,贷款余额近10亿元;高新技术企业近300户,贷款余额超20亿元;科技型中小企业近400户,贷款余额近20亿元。

#### ● 构建知识产权金融创新服务体系

本行大力支持拥有核心自主知识产权的科技型中小企业,助力轻资产科技企业以“知产”变“资产”。2023年,本行与江苏省知识产权局联合召开江苏省“知鑫服务直通车”工作推进会,全年共开展知识产权主题“政银企”对接活动35场,对接服务客户超1,000户。进一步推动行内知识产权价值自评估模型运用,作为省内首批无纸化线上质押登记办理试点银行,打造线上质押登记集中作业模式,进一步缩短业务流程,提高业务办理时效。入围江苏省普惠金融发展风险补偿基金项下“苏知贷”产品合作银行,灵活运用产品保障知识产权质押贷款业务高效落地。



### 案例:南京分行助力企业以“知产”变“资产”

南京某信息技术有限公司为高新技术企业、科技型中小企业,主营社区矫正系统软硬件产品的研发、销售、开发和运维。南京分行得知企业融资需求,以企业核心的知识产权作为质押,为客户申报1,000万授信额度,通过本行“线上评估专利价值+线上质押办理”的高效业务模式,半个月内完成授信审批、最高额质押登记、用信申请及放款出账等一系列流程,以低融资成本、高服务效率获得企业好评。

## 3.3 支持乡村振兴

本行立足国家乡村振兴战略工作要求和目标,响应乡村振兴战略要求,重点围绕“五聚焦、五强化、两特色和一核心”,明确发展方向,推进乡村产业、人才、文化、生态、组织振兴,加快形成工农互促、城乡互补、协调发展、共同繁荣的新型工农城乡关系,促进农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。

### 组织架构

围绕国家乡村振兴战略部署和监管要求,优化完善乡村振兴顶层设计,本行成立以行长为组长的乡村振兴工作领导小组,压实主体责任,统筹推进各项工作开展。在总-分-支设立乡村振兴金融部,强化组织支撑,完善服务体系。总行乡村振兴金融部为二级部门,负责牵头制定发展目标、指导意见和差异化营销策略等,并聚焦细分市场客群,强化渠道建设、打造新型服务模式。辖内17家分行和所有综合性支行不断完善乡村振兴金融部机构人员配备,实现省内县域综合网点全覆盖,县域支行数量已达56家,壮大基层金融服务乡村振兴人才队伍,立足本区域乡村振兴金融服务需求,围绕地方特色产业及项目,开展客户营销和金融支持,深化服务成效。

## 规划引领

本行发布《南京银行2023年乡村振兴专项行动计划方案》，选取四个方向推进乡村振兴工作：一是聚焦农业产业振兴，深化农村金融服务；二是紧扣农村建设规划，助力建成和美乡村；三是关注新型农业经营主体，拓展优质涉农客户；四是立足县域主力驱动，助推城乡融合发展。给予涉农贷款20BP的FTP优惠补贴，并给予对公涉农贷款0.85经济资本内部调节系数。

## 成效显著

2023年，在人行与国家金融监管总局牵头的金融机构服务乡村振兴考核评估中，本行连续第三年获得“优秀”考核格次。

截至2023年末，本行涉农贷款余额2,008.11亿元，较年初增长393.10亿元，增速24.34%。普惠型涉农贷款余额207.46亿元，较年初净增64.84亿元，增幅45.46%，高于全行各项贷款增幅32.34个百分点。在涉农特色产品方面，专项支持江苏省内地方储备粮收购的“粮采贷”业务累计放款超4亿元；专项支持新型农业经营主体的“苏农贷”业务累计放款11.24亿元，“鑫农保”贷款余额1.51亿元。“粮采贷”业务在中国上市公司协会举办的乡村振兴案例评选活动中荣获“2023年上市公司乡村振兴最佳实践创建”优秀实践案例奖项。

2023年，本行承销多单乡村振兴票据，其中上海申能融资租赁有限公司2023年度申金磐盈第二期绿色定向资产支持商业票据(碳中和债/乡村振兴/革命老区)优先级为本行首单三项贴标创新产品和首单革命老区债，发行金额9.98亿元，本行承销份额4.99亿元。

## 案例:科技赋能保障金融供给,数字赋能乡村信用体系

近年来，本行总结在乡村振兴领域的银政、银担、银保、银企渠道合作积累的样本经验，尝试引入农业保险、农业补贴、土地流转、农机数据、农资数据等，通过大数据与科技赋能，将数据通过模型处理，估算农业客户的融资需求以及生产经营情况，匹配合理信用贷款额度，模型结果还可用于涉农业务授信支撑、营销挖掘、客户画像以及客户权益赋能提升，优化打分模型、上线营销地图，减少分支机构在营销过程中造成的反复营销、无效营销，改善客户体验，为一线经营机构推动拓展“三农”业务提供助力。

加强涉农金融科技赋能，全面升级“鑫农e贷”线上贷款产品，上线系统批量白名单审批功能，针对不同细分行业的农业主体定制化额度审批规则，通过预审额度将业务风险前置。后期通过线上自动化客户初筛模型、OCR生物识别智能风控技术，在业务源头降低欺诈风险。农户可通过手机签订线上授权书，系统可自动完成对用户工商、税务、司法、征信类信息的查询，全流程仅在10秒内即可完成，极大提高风险识别效率，优化传统风险监控机制。纯信用的“鑫农e贷”产品让无背景企业、弱数据、弱供应链的种养殖农户实现快捷的全流程线上贷款，让惠农贷款真正下沉到产业“供血”末端。



图：“鑫农e贷”项目走访

### 3.3.1 聚焦产业振兴,立足特色全链发力

本行聚焦产业振兴,一方面重点关注经营区域范围内国家级特色农产品优势区、“一村一品、一镇一业”示范村镇以及地方特色产业示范项目,通过特色化、定制化的金融服务,大力支持具备产业化、规模化、集约化经营条件的主导产业,主动发力市场潜力大、区域特色凸显、附加值高的优势产品;另一方面积极梳理各地稳产保供类国家农业支撑产业,如粮食耕种、生猪养殖、菜篮子工程等,优先帮助粮油菜、肉蛋奶、米篮子、菜篮子等生活必需品生产供应相关的企业,大力支持种子、化肥、饲料等农资供应领域相关的企业,持续做好重要农产品稳产保供金融服务工作,全力保障春耕备耕资金需求。

本行深度挖掘农业龙头企业、家庭农场、专业大户农民专业合作社、农业社会化服务组织等新型农业经营主体优质客户群体的融资需求,构建以农户家庭经营为基础、合作与联合为纽带、社会化服务为支撑的立体式复合型农业经营体系。瞄准农业全产业链条:支持特色种植和养殖产业,以“五重”(重大项目、重点主体、重要品牌、重点平台和重要支撑)作为产业支持的选择依据,在农林牧渔第一产业方面加强授信支持;顺延产业链条,将金融服务渗透至农产品深加工、冷链物流、农村传统手工业等第二产业;加大对农村电子商务、农旅融合体、智慧农业等第三产业的金融资源投入,深入三产融合,形成基于农业全产业链经营发展的乡村振兴产业金融服务模式。

截至2023年末,本行在实现60个试点乡镇金融服务全覆盖的基础上,本年度新增一、二、三产客户贷款24.35亿元,新增农村基础设施建设贷款9.66亿元,试点乡镇范围内贷款余额101.44亿元。

- 保障粮食安全



#### 案例:升级“鑫味稻”业务,支持粮食种植主体

为了更好的贴合江苏省内稻米规模种植主体的实际情况,本行升级“鑫味稻”2.0业务,在原有产品基础上,充分利用农业完全成本保险数据价值,增加纯信用模式,丰富“鑫味稻”产品,进一步解决农户贷款难、用款烦的问题。“鑫味稻”2.0将原有产品的最高限额50万提升至100万元,进一步满足农户贷款需求。



图：“鑫味稻”南京地区推动会



#### 案例:支持省内地方储备粮、贸易粮交易主体

本行与江苏省粮油商品交易市场深入粮食交易业务场景,贴合粮食交易主体的采购频次、交易期限、用款需求以及粮食收购“不打白条”等业务特点,推出“粮采贷”业务。业务采用应收账款质押、信用、风险分担等业务模式,无需抵押,期限灵活、支持企业自主支付,充分满足粮食交易企业在收购季短期、高频、循环的用款需求,同时尽可能节约企业融资的成本。截至2023年末,本行支持粮食安全领域贷款余额157.37亿元,较年初增长64.69%。



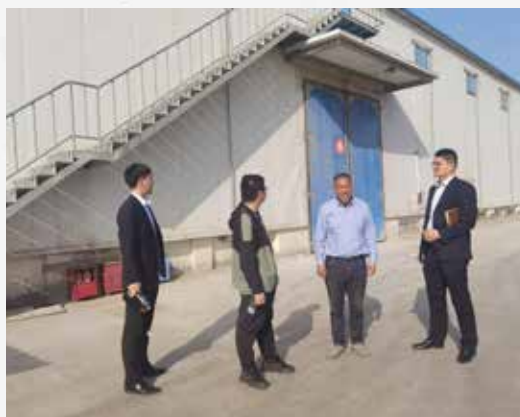
图：保粮安、促振兴粮采贷专场推动会

### 案例:南京分行支持大型农副产品批发市场

南京Z市场是面向中国东部地区，高集聚、强辐射、现代化的“中国长三角菜篮子中心”。南京T市场与Z市场定位相似，主营冷冻副食品仓储、批发、物流配送、冷鲜肉经营等业务。截至2023年末，南京分行向Z市场内的70余家优质商户提供批量授信1亿元，向T市场内商户提供整体批量授信3,000万元，缓解市场商户资金周转压力。

### 案例:连云港分行守护粮食安全

针对江苏省地方储备粮采购场景，本行推出批量化跟单信贷产品“粮采贷”。连云港分行积极发展“粮采贷”业务，截至2023年末，为10家江苏省地方储备粮供应商企业授信7,000万元，贷款余额6,500万元。在推广“粮采贷”的基础上，连云港分行进一步纵深产业、延展客群，开展种业企业专场对接会，给予“科技+农业”信贷资源整合，从“粮种到收购、仓储到加工”全产业链打通金融保障支持，共支持本地粮企21家，金额1.41亿元，其中，16家为粮食收购企业，5家为良种繁育企业。



图：连云港分行走访“粮采贷”企业

### 案例:常州分行保障粮食和重要农产品供给

十月稻谷丰收季，常州分行积极与溧阳乡镇的农业经营主体、种粮大户等主动对接，了解客户资金需求情况。溧阳市某粮食作物合作社为溧阳市前三大稻谷、小麦种植大户，累计种植面积超过4,000亩，企业将从周边农户大量收购稻谷加工大米出售，产生资金缺口，常州分行及时为企业投放“苏农贷”200万元，支持保障粮食和重要农产品稳定安全。



图：“苏农贷”业务走访

#### ● 发展地方特色产业

本行积极梳理地方主导农业、特色优势产业集群，构建定点画圆、批量获客的特色服务模式。在总行设置专职审批人，针对农业种养殖项目方案设计和业务落地方面给予高效决策链辅助下的业务支撑。依托成功的项目经验，创新农业种植、养殖产业集群批量营销信贷技术，基于成本、收入分析和客户分层，针对葡萄、草莓、菌菇、青虾养殖、螃蟹养殖等行业推出多个业务模式，精准贴合农户用款需求。



### 案例:连云港分行支持食用菌产业

食用菌作为我国农业第五大产业，也是连云港地区的支柱农业产业。本行已对灌南县现代农业园内1家上市菌菇企业以及6家省级龙头菌菇企业提供信贷支持，并在其产业链上延伸服务半径。

2023年，本行在连云港灌南地区的首家支行——灌南支行开业，延续连云港分行在灌南地区精耕食用菌产业特色，明确打造“菌菇支行”服务品牌。通过“农业龙头企业 + 家庭农场”模式，灌南支行为江苏YG农业科技公司提供授信支持1.05亿元，并以YG为核心企业，向其上游供应商批量提供授信，包括麦秸秆、鸡粪、草炭土、酒糟等原材料供应商，精准支持农业企业。

### 案例:昆山鹿城村镇银行支持水产智慧养殖

昆山某渔业科技有限公司以张浦镇智慧农场水产养殖项目为中心，打造智慧养殖基地，探索乡村振兴发展新模式。与传统养殖方式相比，水产智慧养殖每单位水产品可以节约50-100倍的土地和160-2,600倍的水。昆山鹿城村镇银行按照风险分担的机制，与昆山市政府合作搭建银政平台推出“鹿诚昆农贷”信贷产品，该产品的信贷风险由资金池、昆山鹿城村镇银行、合作担保机构共同承担，可以解决农户融资难、融资贵问题。该渔业企业获批“鹿诚昆农贷”信贷产品500万元资金支持。



图：昆山鹿城村镇银行走访水产养殖企业

### 案例:常州分行“绿色+乡村振兴”双贴标理财直接融资工具

常州JF公司是江苏省WJ农业产业园基础设施建设和运营开发主体。WJ农业产业园聚集现代生产要素，推进现代农业发展，于2021年被认定为江苏省首批省级现代农业产业示范园。2023年，在银行业理财登记托管中心的大力支持下，常州分行作为发起管理人，为JF公司落地全国首单“绿色 + 乡村振兴”双贴标理财直接融资工具，发行总额1.6亿元，募集资金用于WJ农业产业园的建设和运营。

### 3.3.2 聚焦生态振兴,协力打造美丽乡村

建设宜居宜业和美乡村是农业强国的应有之义。本行紧扣乡村建设规划方案,为高标准农田建设、农房改造、供水供电、乡村道路建设等领域的重点乡村基建项目以及红色旅游、乡村旅游、民宿、康养等新产业新业态提供项目类信贷支持。

#### 案例:泰州分行支持和美乡村建设

兴化市积极响应和美乡村建设的政策要求,大力开发千垛菜花景区、李中水上森林景区、郑板桥故居、乌巾荡风景区等重点旅游景点,充分彰显当地原生态乡土特点。泰州分行得知当地政府规划开工建设千垛镇乡村田园综合体项目,主动对接主管部门了解其融资需求,为承办企业提供1.5亿元贷款,专项用于区域内现代农业产业带建设以及区域内道路、高效设施大棚、高标准连片良田整治、水产渔业养殖设施、机耕路建设及绿化工程、智能化灌排设施建设等。

#### 案例:扬州分行支持当地农村区域重大项目

2023年,扬州分行支持当地农村区域重大项目,累计投放3笔合计6.72亿元项目贷款,用于宝应县高铁片区城市更新改造、“碧水荷乡”宝应城乡污水管网提升、荷藕种植及混养殖农业示范园建设等项目,进一步推动当地旅游业发展,同时带动当地居民就地就近就业。



图:宝应县农村项目调研

#### 案例:杭州分行支持“七星田园小镇”工程项目建设

“七星田园小镇”工程项目以特色农业产业为依托,结合绿色生态、美丽宜居、民俗文化等特征,打造具有明确的特色农业产业定位、农业文化内涵、农业旅游功能的“宜居、宜商、宜业、宜养、宜游”的新型现代小镇发展空间平台。截至2023年末,杭州分行累计投放4.5亿元人民币,支持“七星田园小镇”工程项目。

#### 案例:连云港分行支持乡村生态振兴

2023年5月,连云港分行加入“连云港市金融服务乡村振兴合作联盟”,进一步强化金融联农带农机制,了解涉农项目和金融服务需求,把更高质量的金融资源配置到乡村振兴重点领域。截至2023年末,连云港分行有力支持灌南县“河蟹养殖基地建设”、东海县“驼峰富民创业园标准厂房建设”、灌云县“杨集镇绿色优质(水稻、小麦)基地工程项目”、连云区“滩涂水产养殖基地”等多个项目的顺利建设。

### 3.3.3 聚焦组织振兴,多点拉动助农惠农

围绕基础党建“五聚焦五落实”三年行动计划,加强总行、分行、支行与乡镇党支部之间的资源共享、党员共育、活动共办和品牌共创。通过党组织结对共建,一方面突破本行在乡镇网点布局方面的局限,有效延伸金融服务半径,及时掌握乡镇涉农经营主体的金融服务需求,精准发力,持续提升金融服务乡村振兴的能力和水平。另一方面加强文化交流与服务宣传,普及金融知识,提供文化、教育、助学等志愿服务,最终以党建促共赢发展,树立本行乡村振兴责任金融品牌形象。



图：乡村振兴推介会



图：农村集体资源资产招商推介会



#### 案例:党建引领,政银合作,组织振兴强赋能

连云港分行稳步推进机构建设,2023年,灌云支行、灌南支行相继开业,实现本市区县网点全覆盖,进一步夯实乡村振兴服务底盘。为切实发挥县域支行作为乡村振兴业务的主力军作用,连云港分行和江苏省委驻灌云县乡村振兴帮促工作队成立“下乡志愿服务队”,对全县14个乡镇提供“下沉式”服务、“点穴式”帮扶。截至2023年末,连云港分行和工作队在灌云县杨集镇、四队镇等7个乡镇开展专项活动,为300余名新型农业经营主体普及惠农金融政策,提供3,950万元金融支持。

### 3.3.4 聚焦人才振兴,有效夯实智力支撑

人才是实现乡村振兴高质量发展的关键要素,聚焦人才振兴,重在契合乡村振兴战略引导下的人才资源流向和培养机制,通过金融供给,充分发挥人才对于乡村振兴的引擎助推。

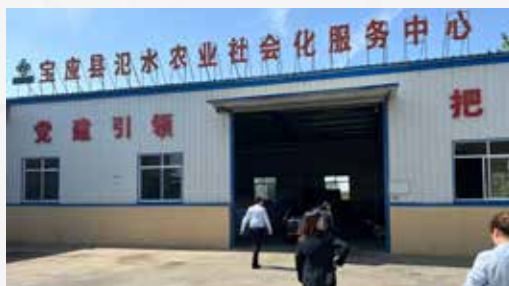
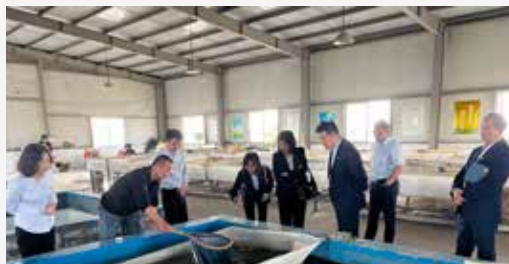
本行结合大学生返乡创业、农业创客项目、农业创新业态,对农村双创人才、入乡科技人员等创业主体给予信贷支持。围绕“三带两助”等行动,重点关注“职业农民”和“乡村工匠”的培育工作,对能够带领技艺传承、带强产业发展、带动群众致富的乡土人才提供充分的金融资源供给。深度挖掘并有效满足当地农业龙头企业 and 新型农业经营主体的经营管理人员金融需求,重点选择其中具备科学文化素养、拥有现代农业生产技能、并掌握一定经营管理能力的细分群体,通过有效的金融支持,切实发挥新型农业人才对于乡村振兴的生产促进作用。



### 案例：扬州分行支持乡村人才创业

MY公司为宝应县唯一一家省级水产良种场，多次获得省市级农业部门嘉奖，企业负责人曾在某证券担任市场分析师，后辞职回乡从事渔业养殖。扬州分行为MY公司提供100万元贷款，并以结对共建等形式及时跟进企业后续发展与融资需求，支持返乡人才带动周围农民就业。

宝应县汜水镇本土“乡村工匠”周某是闻名全国的“共产党员·扬州麦客”创始人。周某组建的宝应县汜水镇庆丰农机合作社全年作业总行程超过100万公里，年均作业面积55万亩，拥有6个跨区农机作业队，入社成员640人，为国家级农民专业合作社。2023年6月，庆丰合作社急需在夏收前对收割机械进行更新，资金需求急迫。扬州分行通过“苏农贷”产品，一周时间完成贷款审批发放，解决合作社的燃眉之急。



图：扬州分行走访乡村人才振兴项目

### 3.3.5 聚焦文化振兴, 助推乡村文明建设

文化振兴要求切实有效促进乡村文化繁荣，增强乡村文化自信，满足村民美好精神文化生活向往，焕发乡风文明新气象。通过聚焦文化振兴，积极助力乡村文化保护和传承。对保护乡村文化物质与非物质遗产、弘扬传统文化的企业配套相关金融服务；对具有浓郁地方特色的古村古镇的保留、保护、维修等工作给予资金支持；对强化地域文化元素符号，结合乡土文化特色推动乡村旅游、休闲康养、教育科普发展的企业，因地制宜做好文化振兴项目支持和金融服务工作。

## 3.4 倾情民生金融

### 3.4.1 推进新型城镇化

推进新型城镇化和城乡发展一体化，是解决农业农村农民问题的重要途径。提高城镇发展质量，增强城镇承载和带动功能，有序推进农业转移人口市民化，实现城乡基本公共服务均等化，有利于转变农业发展方式，加快农业现代化进程；有利于增强农村经济实力，提升新农村建设水平；有利于促进农民持续增收，提升农民生活质量和水平。

本行积极支持新型城镇化建设既是履行社会责任的要求，也是服务“三农”“城乡一体化”发展，实现自身经济效益和社会效益的有效途径。本行以重点领域创新合作为点，以建立契合新型城镇化建设的金融服务新模式为面，推进便捷金融服务，提升客户服务体验，利用金融服务促进区域协调发展，助力群众创造美好生活。

**案例:杭州分行支持安吉县梅溪区域供水管网建设项目**

安吉县管网老旧漏损严重及部分地区供水管网未建设存在断头管网现象，远远不能满足广大居民群众和企业日益增长的用水需求。杭州分行累计投放3.5亿元人民币支持安吉县梅溪区域供水管网建设项目。该项目供水管网建设范围主要有梅溪镇、天子湖镇等四个乡镇的输水配水管网和入户管网建设。项目建成后有力地推动安吉县城乡供水公用设施建设与共享，降低漏损率，促进供水功能提升。

**案例:上海分行支持保障性租赁住房建设**

保障性租赁住房是我国住房保障体系的重要组成部分，在缓解大城市住房困难问题上具有不可替代的作用。上海分行为上海某有限公司提供授信额度20,000万元，此笔项目贷款为绿色建筑投向，项目为杨浦区长海社区015-04地块（长海街道336街坊）保障性租赁住房。



**3.4.2 开展养老金融**

本行于2022年11月17日获得个人养老金首批业务开办资质，经多部门协同、攻坚克难，历时70天以超常规速度完成从业务调研立项、系统研发、测试验收和对客展业等多个环节的工作目标，顺利于2023年2月10日正式面客，业务开办地区为北京、上海、杭州和苏州四地。截至2023年末，共开立个人养老金账户13,236户，缴存户数3,642户，缴存率27.51%，缴存金额1,435.02万元。

自个人养老金业务开办以来，本行积极参与制度推进，跟进前沿市场，做好个人养老金业务全流程全场景基础功能建设，推动账户侧功能完善，账户变更、变更恢复及转移功能在智能柜台渠道成功上线；从系统化、数字化、智能化着手，落地税延收益计算器、MGM自主裂变等数字化产品工具，有效助力客群触达；持续加强资源投入，搭建线上线下的多媒体宣传矩阵，通过科普视频、出街海报、网点沙龙等形式，提高人民群众养老意识，加强宣传投教；年内完成未开放地区个养预约申请，基金、保险平台的对接，以及人社4.0接口的全新升级，提升客户体验，夯实个养财富管理服务基础。



图：江北新区分行员工协助老人办理业务

### 3.4.3 深化新市民金融

本行落实国家金融监管总局、人行联合印发的《关于加强新市民金融服务工作的通知》，制定新市民金融服务方案，多措并举持续优化新市民金融服务。一是提升新市民金融服务效能，精准聚焦新市民领域，深入了解新市民金融需求，优化迭代金融产品，升级完善服务渠道，进一步提升新市民金融产品的可得性和便利性。二是积极主动宣传金融知识，持续加大新市民金融知识普及力度，帮助新市民了解金融知识和金融风险，强化“新市民”消费者权益保护意识，提升新市民金融素养。三是助力新市民大学生群体就业创业，将留宁创业就业新市民大学生作为重点服务客群，协调多方资源提供综合化金融和非金融服务。

#### 提升新市民金融服务效能

##### ● 融资渠道

- 第一，完善新市民住房信贷产品及服务。顺应市场趋势，因城施策，合理确定个人住房贷款首付比例和贷款利率政策下限，加大对民生改善性住房信贷需求的信贷支持力度；优化产品政策机制、加快渠道平台拓展，推进住房贷款流程时效提升，提高住房信贷服务水平；围绕保障性租赁住房购买、装修改造等服务需求，综合运用多元化金融产品，精准适配消费者购房、装修等消费需求；推广二手房业务“带押过户”模式，降低居民合理购房的资金成本、提高房产交易安全性，满足居民购房信贷需求；按照存量首套房利率下调工作相关要求，推进利率调整工作进度，平衡业务发展与客户经营关系。
- 第二，加大对新市民群体创业融资支持力度。全面优化信用类及抵押类经营贷款产品，在产品期限、还款方式、审批时效等方面进行升级提升，进一步提高小微客户贷款可得性、便捷性；推进烟草商户综合服务经营项目，组织线上直播、企业微信等途径，针对不同客群提供差异化综合金融服务，进一步提升本行金融服务和非金融服务的覆盖范围。
- 第三，强化新市民消费信贷支持力度。升级线下消费贷“你好e贷”业务PAD无纸化流程，提升审批流程时效；创新线上、线下“你好e贷”还款方式，增加定制还本付息模式，并进一步延长授信期限，提高客户融资便捷程度。

##### ● 消费支持

本行信用卡金融服务充分考虑市民金融需求，针对新市民群体的消费热点，拓展衣食住行娱乐等生活服务场景，依托客户喜闻乐见的连锁品牌商户，叠加线下商户的门店优惠资源，为客户持续提供优质的产品和服务。

#### 案例：南银法巴消费金融公司助力新市民金融服务


南银法巴消金持续践行高质量服务新市民政策，做实新市民金融服务，“五四青年节”期间面向江苏省客户推出“青年+”计划专属政策，面向22-30周岁本科及以上学历的青年客群，不限户籍所在地，统一降低连续工作时间的最低要求，通过调整准入条件，切实助力“新市民”，尤其是“城市新青年”便捷获得消费信贷服务。截至2023年末，累计服务“城市新青年”5,369人，提供消费信贷资金支持达到5.67亿元。

针对新市民客户，南银法巴消金定制客户日服务活动“走街串巷”，让客户朋友了解城市的街巷历史，品尝特色美食，感受城市的温暖，传递情感价值。




### 3.4.4 高效纾困企业

2023年2月，本行根据《省政府印发关于推动经济运行率先整体好转若干政策措施的通知》，制定发布《关于落实江苏省纾困增产增效专项资金贷款的通知》，对于符合条件的企业，单户贷款额度最高为1,000万元，同时可享受1个百分点的政府贴息，支持江苏省中小微企业纾困发展、增产增效。

 **案例:常州分行纾困资金解企业燃眉之急**


江苏HN集团有限公司是一家1993年成立的科技型企业，主营耐火材料制品的制造和销售，年销售规模3.5亿元。该企业在耐火材料行业深耕多年，2021年被中国水泥协会授予“水泥行业优秀供应商”的称号。2023年以来，由于企业的销售规模不断扩大，其融资需求逐步增长。常州分行仅用时3个工作日便为企业成功发放“纾困增产增效专项资金贷款”1,000万元，不仅为企业解决燃眉之急，还享受到财政直接贴息10万元，节省融资成本。

 **案例:上海分行金融纾困企业**


2023年，上海分行对暂时流动资金受困的小微企业（含小微企业主）和个体工商户，持续开展救济纾困支持，按政策要求努力做到应延尽延，同时不断优化期限管理。截至2023年末，上海分行对小微企业（含小微企业主）和个体工商户累计实施延期还本付息6.94亿元，支持企业复工复产。

### 3.4.5 服务农民工

随着城市化进程加快、金融数字化的发展，农民工对支付结算、小额信贷、投资理财、人身保险等金融需求与日俱增。本行针对农民工特点和需求，提升战略层面的重视程度，设置专业化的架构和团队。针对农民工不同阶段的客观风险和特征，开发差异化的产品与服务。通过金融科技、数字化方式，服务长尾人群，降低交易成本和信用风险，改善农民工的金融服务体验。

 **案例:北京分行开展农民工工资代发业务**

北京分行作为某建设项目农民工工资代发银行，积极配合项目工资代发工作。截至2023年末，北京分行为项目工人开办银行卡8,000余张，实现工资代发超2亿元。

 **案例:徐州分行服务农民工代发项目**

为规范徐州市工程建设领域农民工工资支付行为，维护劳动者合法权益，徐州市住房和城乡建设局印发《关于实行徐州市建设领域建筑工人工资专用账户实施细则的通知（试行）》（徐住建发〔2019〕107号），文件规范了农民工工资发放的相关要求，应由建筑单位选择银行开立工资代发专用账户，按月进行工资发放。徐州分行于2020年获取农民工代发业务准入资格。截至2023年末，服务农民工代发项目共计34个，为项目及农民工个人提供上门开户及账户管理、工资代发等服务，代发人数4,934人。

## 四、科技创新动能

本行积极引进和应用前沿科技手段，推动银行业务的数字化、智能化升级。以“鑫五年”科技规划为发展纲领，围绕“云化 + 线上化 + 智能化”建设，打造创新平台、培育创新团队、深化科技合作，不断提升金融服务的质量和效率，为客户提供更加便捷、安全、高效的金融体验，深入推进数字化转型战略，持续提升长期竞争力。



## 4.1 优化科技运营模式

2023年是本行落实《2020-2023金融科技发展规划》的收官之年。本行深入推进开放银行战略和数字化转型战略，以“3+2+N”数字化转型赋能全行业务高质量发展。通过数字化、云化、智能化，为全行客户管理、渠道建设、产品创新、生态打造、营销拓展、运营服务、风控合规和管理经营八个方面充分赋能，提升业务经营价值、降低管理成本，对外增强客户获得感，对内释放员工生产力，为转型和业务发展提供强有力科技支撑。

### 4.1.1 提升运营效率

自2018年起，本行实施RPA流程机器项目。截至2023年末，已实施上线167个业务场景，涉及总行20个业务部门和17家分行，已成熟运用于各领域。RPA技术实现包括运营贷款初审、电催催记更新、贷后资金监测、公积金系统维护等应用场景，进一步提升办公自动化水平。



#### 案例：智能授权相关流程的优化工作

本行为提升客户储蓄存款存单业务的办理效率，持续推进智能授权相关的流程优化工作，应用智能技术，将定期存单通过图像识别的方式，实现自动化检测，利用图像AI技术甄别存单影像是否为复印件，并智能提取存单上的相关要素，实现存单处理的智能判别，最终提高定期存单销户自动审核效率，减少客户在网点等待时间，提升客户体验。




#### 案例：客服与远程银行中心“网电结合 2.0”

本行推动客服与远程银行中心零售运营模式转型升级，由原有“传统电销1.0”向“网电结合2.0”转变，采用“电话外呼触达客户 + 企微私域运营 + 权益投放”的经营方式，覆盖客户用卡全生命周期，形成“电话拨打、企微添加、任务生成、待办反馈、交易落地”的管理闭环，实现“空地协同”。截至2023年末，客服与远程银行中心已与南京分行、苏州分行、盐城分行、杭州分行、常州分行、镇江分行、徐州分行等7家分行98家网点联合开展网电结合的“线上 + 线下”客户运营，累计运营企微社群140个。

### 4.1.2 提升流程效率

本行通过建设流程管理三驾马车（流程总线、流程服务平台、流程管理平台），以流程线上化管理、流程数字化与智能化分析评价、流程优化闭环管理为目标，强化发现问题、分析问题、解决问题、管理跟踪的流程管理机制，以全行流程管理委员会的文件为指导，有序推进流程管理机制的全面落地实施，加强统筹协调，打造以流程资产管理、流程指标管理、流程数据看板、流程分析管理、流程运营报告管理、流程预警管理为主体功能的系统。


**案例：“鑫声”系统功能升级**

为切实挖掘流程痛点、提升客户体验，建设高标准化、高效率化意见收集管理系统，本行“鑫声”系统整合现有线上线下的意见收集渠道，快速响应意见处理，跟踪优化落地实施。针对不同渠道来源的意见定制化意见流转工作流，实现各业务条线意见精细化管理；通过NLP技术智能筛选、统计重复意见，精准把握业务流程中的高频问题；根据多种数据指标生成可视化看板，便于管理人员监测与分析意见提出、流转、落地等环节潜在的问题。

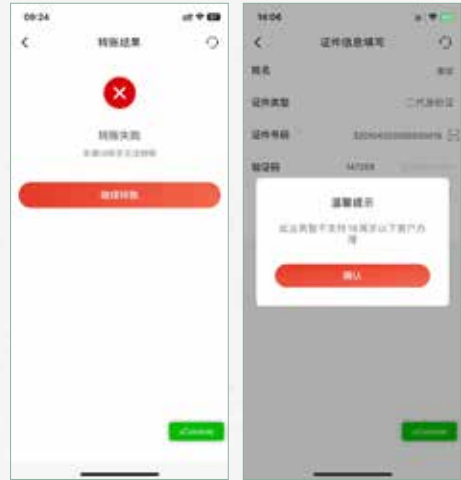
截至2023年末，“鑫声”系统共收集行内用户、行外客户关于流程优化的有效意见6,023条，其中反馈5,316条，优化落地789条，推动行内业务流程效率提升、客户体验改善。

- 客户管理方面，以客户为中心，借助数字化手段，不断提升客户专业化经营管理能力。不断完善大零售平台、鑫公司平台和同业经营管理三大平台，实现对零售、公司、同业客户的全流程全线上化管理，提高对客户需求更好、更清晰的认知，增强KYC（英文全称Know Your Customer，中译文“了解你的客户”）能力。大零售平台完成营销外呼系统的升级和全行推广，有效提升零售客户经理电话外呼效率。鑫公司系统不断完善业务过程化管理，实现客户投放预测、机构客户营销管理、债券投资管理、外币存款利率上浮申请等线上化管理和审批功能。
- 渠道建设方面，不断完善数字化渠道能力，提升客户体验和服务水平。作为零售客户服务主渠道，手机银行于2023年4月完成7.0版本升级，新版本升级改造为微服务架构，支持业务快速迭代，系统交互性能有效提升，主要页面加载时长缩短一半，增加私行专区、分行专区等功能，为客户持续打造信赖、好用、想用的综合性金融平台。
- 运营服务方面，通过数字化能力，优化客户旅程，完善服务流程，降低运营成本。在“开门不开柜”背景下，提升网点厅堂智能柜台的持续交付能力，优化厅堂业务审核和交易授权流程77项；通过鑫流程项目开展流程分析和优化，不断加强流程接入的配置能力，提炼公共子流程，开发公共接口，提升流程接入效率和质量，降低接入成本，实现70余项产品流程的接入和分析工作。
- 风控合规方面，不断完善风险审批流程，提高风控的智能化水平。在零售风控领域，完成个人住房贷款流程优化。通过对审批流程线上化、移动化改造，精简流程节点，应用人脸识别等数字化手段，提高业务办理效率，全流程时效从平均20.3天提升到平均5.4天。在小企业风控领域，借助数字化赋能，推动流程和要素创新，以专业系统支撑科创金融专营模式改革，完成南京分行科创金融4.0模式上线以及12家异地分行AI模式上线。科创专营模式业务审批效率提高40%，科创客户经理营销产能提高30%。
- 经营管理方面，通过内部管理类系统建设，实现内部管理的线上化、精细化，提高内部管理效率，增强员工获得感。2023年11月，本行首个知识流通平台“如禾”正式发布。“如禾”运用大语言模型、RPA等技术对传统寻找知识的过程进行数字化、智能化改造，并将知识交互方式嵌入业务场景中，帮助员工切实解决实际问题。截至2023年末，“如禾”累计解答近54万次的提问，节约近45,000小时的工作时间。为解决一线自主搭建应用的诉求，推出零代码平台——鑫魔方平台，研发周期缩短80%。截至2023年末，“鑫魔方”上线应用数超100个，累计访问20,000余次，受益员工达4,000多人。

## 4.2 电子渠道风险管理

2023年，本行个人电子渠道端的风险管理工作围绕回溯并调优存量规则、探索并新增风险管控场景展开。在回溯并调优存量规则上，结合风险管控规则触发率及客户实际诉求，针对已有的安全防控策略及流程做适当调整，下线某些登录场景、注销场景的触发规则，减少对客户不必要的打扰，提升客户使用App的体验。

新增未成年签约、转账场景。因未成人无完全民事行为能力，为保障未成人账户及资金安全，在柜面、PAD、手机银行、个人网银渠道针对未成年人签约渠道场景进行相关管控，在手机银行及个人网银渠道针对未成年人转账交易进行相关管控，管控异常交易400笔。新增忘记密码场景。将忘记密码流程接入风险管控，在一些特殊场景触发相应验证策略，保障客户账户及资金安全。



图：电子渠道风险管理--面向未成年人

## 4.3 信息数据隐私安全

### 4.3.1 数据安全政策制度

本行制定《南京银行数据安全管理办法》，明确决策层、管理层、执行层、监督层的组织职责，对数据分类分级、数据安全治理、数据安全保护、数据安全监测与处置提出要求，覆盖所有业务线及各级分支机构。制定《南京银行数据分级管理办法》，根据数据重要程度、内容敏感程度和影响范围对数据进行分级，明确数据使用的场景、时间和种类，确定数据使用的申请及审批等流程的部门职责与规范。

#### 数据安全治理组织架构

##### ● 决策层

**董事会**为本行负责数据安全的最高机构，主要职责包括审核和批准数据安全相关战略规划、方针和目标，以及审阅数据安全重要事项报告。

##### ● 管理层

**数据管理委员会**负责本行数据安全相关事项的审议决策、组织部署和指导监督，主要职责包括审批重大数据安全政策、制度、标准、原则，审批重大数据安全架构标准和原则，以及研究数据安全重大事项和重要举措，听取数据安全整体工作情况汇报等。

#### ● 执行层

总行数字银行管理部为本行数据安全归口管理部门，作为本行负责数据安全工作的主责部门。总行信息技术部、数字银行管理部是数据安全的技术保护部门。总行各部室、各分支行按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”的原则，作为各自业务领域的数据安全业务主管单位。

#### ● 监督层

总行法律合规部负责将数据安全纳入全行合规管理体系，指导、督促数据安全牵头管理部门开展数据检查、问题整改以及问责相关工作。总行审计部负责定期对全行数据安全管理状况进行审计。

### 4.3.2 数据安全生命周期

本行将数据安全落实到数据采集、数据传输、数据存储、数据使用、数据删除和销毁等全生命周期各环节。在数据使用环节，本行严格区分生产、开发测试及办公环境，需履行相应审批流程后，方可上传和下载数据；从生产环境进入开发测试环境的数据需进行脱敏处理后方可使用；借助企业云盘，使数据使用更加安全。

#### ● 数据采集

尊重金融消费者个人权益，充分告知、获取授权；从外部机构采集数据，通过合同约定，明确双方责任和义务、数据采集范围及用途，确保数据的合法性、真实性。

#### ● 数据传输

对关键敏感数据进行全链路保护，防止数据在通信、传输等环节被篡改或劫持。

#### ● 数据存储

对存储位置、存储安全性、数据敏感度进行全面梳理，根据设备保护级别设立不同的物理安全保护区域。

#### ● 数据使用

实现全流程加密，严格区分生产、开发测试及办公环境，履行相应审批流程，从生产环境进入开发测试环境的数据需脱敏处理。

#### ● 相关工作

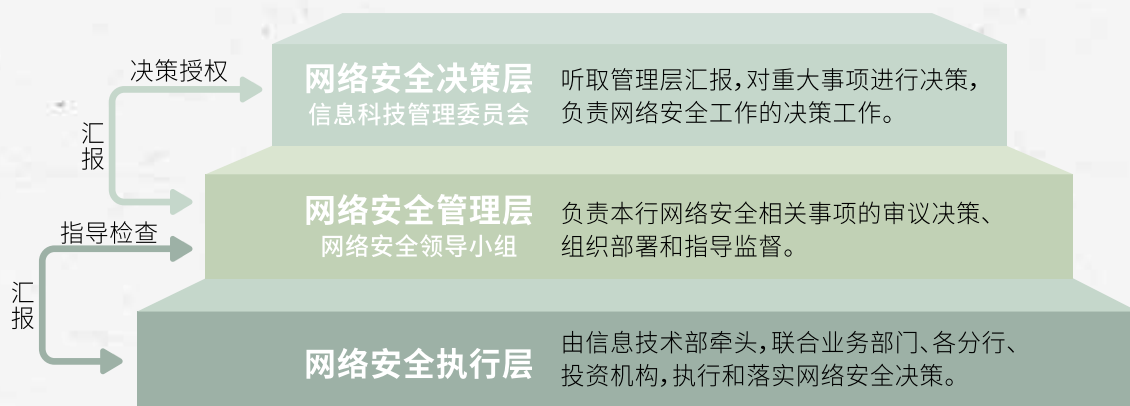
在数据使用时设置使用期限，在数据完成使用后，所申请的文件将不予访问并及时清理。

### 4.3.3 数据安全专项培训

本行将数据安全纳入年度培训计划，并定期开展面向员工和合作厂商人员的数据安全专项培训，加强员工和外部厂商人员对于相关法律法规的学习，压实主体责任。培训课程包括数据安全的定义与边界、制度解读、安全意识提升、数据分级标准、全周期数据安全保护措施、特定场景下数据处理活动的安全保护要求、WIFI安全、邮件安全、个人电脑安全、办公区域安全等。通过行内“随鑫学”培训平台，让更多员工深度参与并从多个维度思考数据安全的意义与重要性，提升个人信息保护能力，促进全行数据安全文化建设。

### 4.3.4 网络安全工作机制

本行根据中央办公厅《党委（党组）网络安全工作责任制实施办法》及省、市有关文件精神，制定《南京银行党委网络安全工作责任制实施细则》，明确网络安全工作直接责任人和第一责任人，压实网络安全工作责任。总行成立网络安全领导小组，负责全行网络安全相关事项的审议决策、组织部署和指导监督。



图：本行网络安全管理组织架构

### 4.3.5 网络安全演练培训

本行开展多次攻防演练，邀请国内头部安全公司组织攻击队在不影响业务的前提下进行攻击测试，并组织进行网络安全应急演练，提升网络安全实战与应急响应能力；同时，加强分行与投资机构工作人员网络安全意识宣贯，向分行与投资机构推送专项网络安全培训材料，开展勒索病毒网络安全专项培训，培训内容包含勒索病毒简介、防范勒索病毒、勒索病毒的攻击方法以及勒索病毒的应急响应方法。



#### 案例：开展网络安全宣传周活动

为贯彻落实《中国人民银行江苏省分行办公室转发<中国人民银行办公厅关于参加2023年国家网络安全宣传周活动的通知>的通知》（银办发〔2023〕100号）文件精神，本行于2023年9月11日至17日围绕“网络安全为人民，网络安全靠人民”的主题开展网络安全宣传周活动，普及网络安全知识，提升公众网络安全意识和防护技能。此次活动通过宣传手册、电子显示屏、官方微信公众号、内部培训等渠道，全员参与宣传，多角度、多形式向公众普及网络安全常识，介绍网络安全防范措施，取得良好效果。

### 4.3.6 信息安全认证审核

本行拥有信息科技安全体系ISO27001认证资质，范围涉及信息系统开发、运行维护、信息系统业务连续性管理、信息科技风险管理、信息科技外包管理等信息科技相关活动所提供的信息安全管理。

按照监管要求，本行开展信息系统网络安全等级保护工作，对第二级和第三级信息系统及时到属地公安机关网络安全保卫部门备案，对第三级信息系统每年开展等级测评。

### 4.3.7 保护客户隐私安全

#### ● 商用密码改造项目

本行推进商用密码改造项目，着重对承载商用密码模块的平台进行架构层面的优化，加强安全性和可靠性。前期涉及五大类系统的17套系统，强制项改造完成率为100%。核心系统、前端整合系统、自助发卡前置系统、自助设备跨平台系统、移动智能柜台系统、大零售营销管理平台、收单系统、现金管理系统、个人网银系统、企业网银系统、手机银行系统、鑫e伴系统、中间业务平台、银保通系统、贷记卡系统均已按照《金融领域信息系统国产密码改造基线》的要求完成改造。

#### ● 隐私保护融入产品开发

本行遵循合法、合理、必要原则收集个人金融信息，严格按照授权范围、权限、程序使用个人金融信息。制定《南京银行应用安全开发规范》，落实个人金融信息资料安全管理规范。在信息系统的开发维护使用环节通过技术手段保护个人金融信息数据安全，如办公网与外网物理隔离，开发网与生产网网络隔离，敏感信息需加密传送等，防止数据泄露。在信息系统上线或变更前，开展安全渗透测试，检测系统安全，降低系统风险，保护客户隐私数据。



## 4.4 创新金融服务产品

本行通过数字化能力对产品、业务流程和服务模式进行赋能，支撑产品快速创新。

零售产品方面，新推出个人养老金、天鑫宝，财富类产品不断丰富。个人养老金业务按人社部、银保信平台要求完成技术升级，与泰康人寿合作上线个人养老保险产品。截至2023年末，已开立个人养老金账户13,236户；天鑫宝产品上线一个月累积销量破10亿元；理财系统进行系统升级和改造，完善理财资产视图功能和渠道产品购买体验。

公司产品方面，依托对公线上服务平台签约中心、消息中心、授权中心的建设，小企业鑫联税和鑫e科企产品实现全线上化，整体流程从2-3天压缩到2-3小时。出口保单融资产品实现三方协议线上签署，成为省内首家成功对接国家外汇管理局跨境金融服务平台的银行，客户线上申请流程耗时由15日缩短至3分钟。金融市场方面，资产托管核心业务系统完成存量5,700只产品账务数据迁移，提高托管业务的流程效率、风险防控能力以及产品创新潜力，为全行资产托管业务健康稳健发展提供有力支撑和保障。

#### 4.4.1N Card 数字金融生态

本行N Card信用卡自2021年推出后持续创新升级，优化客户申卡用卡体验。N Card信用卡基于微信小程序生态，申请、核卡、面签、激活、消费、分期、还款等环节均可线上化快速办理，力求实现数字、技术、业务、场景的深度融合。客户经理可使用鑫掌柜小程序面签，指导客户激活、设密、绑定快捷支付，极大地提升客户体验感。在支付场景（如鑫e商城、云闪付、支付宝、微信等支付场景）首选N Card信用卡进行支付可在支付场景享受支付优惠，解决客户申卡活卡用卡的断点。大数据技术推动信用卡风控系统向数字化、精细化、智能化升级，通过数据分析、模型优化以及使用机器学习、人工智能等技术构建全流程数字化风控体系，不断提升信用卡风险管理水平。

#### 案例:N Card 盒马联名信用卡

本行牵手“网红”新零售平台——盒马，以N Card数字信用卡为载体，于2023年7月推出南京银行N Card盒马联名信用卡，这是本行联动消费新场景、深耕品牌年轻化的又一次探索。通过搭建沉浸式的申卡用卡闭环，给予客户超值品质体验，客户可在盒马实现解权益、线上办卡、现场激活、结账优惠的一站式体验。首发上市期间，N Card盒马联名信用卡推出新客户达标尊享1元即兑盒马X黄金会员、客户首刷达标再赠20元盒马优惠券等系列权益，享受便捷、贴心的用卡体验。除联名卡权益外，本行还为客户提供移动支付首绑享立减、周二吃喝玩乐5折购等丰富的生活金融服务权益，助力客户畅享美好生活。



#### 4.4.2 数字人民币

为进一步拓展数字人民币在零售场景中的应用和推广，本行积极改造代发业务系统，实现企业通过线上电子渠道进行数字人民币工资、福利费和消费红包的发放，并通过收单系统改造，支持多场景多功能多终端的数字人民币收单功能，满足各类连锁超市、餐饮、农贸、文旅、医院以及党费缴纳、政务平台等场景的数币收款。

#### 案例:政务服务场景数字人民币受理

本行为“全国交管12123”服务平台江苏省首批上线银行，收单业务落地数字人民币缴纳交通款项业务场景，进一步拓宽相关款项的收款渠道，丰富数字人民币应用场景，方便客户业务办理，也是本行在数字人民币领域助力江苏省政务服务升级的又一重要突破。

### 4.4.3 科技赋能零售金融

#### 住房贷

本行启动住房贷款流程优化工作，从进件渠道、审批流程、用信流程进行全流程功能优化，实现业务流程效率快速提升。成功获取徐州、苏州、常州等地区开办公积金组合贷款资格，有效拓展住房贷款业务获客服务范围。全行推广二手房“带押过户”业务，并在北京地区成功上线“跨行带押过户”功能，提高二手房客户购房交易的安全程度及便捷程度。全行有序开展存量房利率调整工作，顺利平稳地完成存量客户利率调整系统操作及对客宣传工作，平衡客户服务与本行经营的关系。

#### 消费贷

本行上线个人所得税、连云港社保、江苏省公积金数据直联功能，扩大消费贷款客户服务范围。上线全员预授信项目，针对行内存量住房贷款客户、代发工资客户、AUM值客户以及其他结算类客户，基于大数据给予客户预授信额度。

#### 个人经营贷

本行完成烟草商户个人经营性贷款及“生意家”抵押贷款产品升级，全面优化授信期限、额度，提高业务流畅度与稳定性，提升小微客群服务质量。

#### 理财产品

本行推出“南银组合宝”等一系列拳头产品，同时积极引入他行理财子公司产品，丰富理财产品体系。围绕客户签约、购买、提升和投教的理财生命周期，联合南银理财打造“全民财富节”，推动理财新客及规模增长，活动累计参与客户超13万，参与客户理财规模月均增量达13亿元。

#### 借记卡

本行为探索零售客户新型营销模式，上线传统IC借记卡线上预约申请功能，突破原个人借记卡线下申请开立模式，实现客户信息的线上提前采集，有效打通柜面、智柜、移动营销PAD等多个渠道，大大缩短业务等待时间，提高借记卡开卡效率，整体提升客户服务体验。

### 4.4.4 科技赋能公司金融

本行依托金融科技赋能，加快公司金融产品创新、拓展服务半径、提升服务效率。通过构建生态圈业务场景，以数字化、线上化服务赋能外贸企业发展，线上客户外汇业务办理转化率超70%。外贸数字化普惠产品“出口快贷”惠及400多家小微外贸新客户。探索线上标准化产品体系“鑫e小微”，满足小微客户便利融资需求，惠及超万户小微企业。推出一站式“投贷智慧管家”撮合平台，提升投行服务实体“含金量”。

### 4.4.5 互联网金融

#### ● 网络信贷

本行与南银法巴消金联合开发个人消费贷款产品，定向服务新市民、蓝领及技术类人才。该产品发挥双方十余年在消费金融领域的营销、风险、信息科技相关经验，充分发挥互联网技术及客户基础优势，通过线上、线下多元化服务形式为更多个人客户提供用于生活消费的贷款产品，提供普惠金融服务，促进经济消费恢复。经过半年业务探索与实践，产品贷款余额超40亿元，成功服务2万多个人客户。



- 网络支付

本行稳步推进数字人民币受理侧场景落地，塑造数字人民币的金融生态，实现数字人民币在涵盖衣、食、住、行、娱等多场景下的业务受理。积极探索数字人民币硬钱包支付、智能收款等领域，助力数字人民币在更多常见、小额、高频的民生领域中应用，也为金融行业的数字化转型注入新的活力。

- 场景金融

本行以“互联网+金融+行业”的模式将数智化金融服务嵌入至社会的生产生活中，赋能实体产业完成数智化转型。截至2023年末，全行共落地场景金融项目55项，遍及超120家政府和企业客户，新增零售客户引流4万户以上，全年累计结算资金量超过120亿元，对公存款沉淀40亿元以上。场景金融已在法院案款发放、网络货运、教育培训、灵活用工、招投标/采购、行业保证金、电子钱包、智慧园区、车后市场、直播、电商贸易等多行业形成完善的数字化金融解决方案，推动行业朝向绿色、共生、可持续发展的态势前进。



### 案例：打造集“支付结算+供应链融资”闭环式网络货运解决方案

物流运输业是经济发展的支柱产业，保障了社会生产的正常运转，是供应链中的必备环节。本行协同智慧物流体系的建设，充分利用网络货运企业数字信息化资源，打造全线上、数智化、闭环式金融服务，为网络货运企业提供便捷的运费收付、账务管理、司机运费代发及供应链融资服务，助力企业提高运输效率，降低运输成本，促使行业朝着绿色可持续的方向发展。



### 案例：南银法巴消金消费金融产品智能化提升

南银法巴消金聚力提升审批签约智能化水平，引入敏感词识别、背景相似度等技术，提升签约放款环节风险识别能力。推进智能信息认证助手在运营流程中的深入应用，优化业务审批流程，提升运营效率。推进智能客服平台搭建工作，引入智能IVR技术，搭建公司智能话务平台与客服管理系统，提升远程服务中心管理效率与智能化水平。新增多媒体视频短信功能，丰富公司短信触达形式，提升客户人机交互体验，已应用于客户服务、贷前营销等场景。

- 互联网客户运营

本行从互联网客户整体经营策略出发，制定“端内端外双向联动运营机制”，打通从“注册绑卡”到“交易促活、场景促活”，再到“归拢回流”完成价值转化的营销通道，现已完整构筑能够为互联网客户“选、获、活、提、留”提供全链路支撑的营销活动体系，持续加快数字化转型步伐，积极优化互联网客户在线投资体验和活动参与体验。

为加强互联网客户触达和服务，本行将企业微信精准定位为南京银行与互联网客户的“连接器”，通过社群、一对一及朋友圈运营，坚持做好客户触达和服务工作，社群活跃率达88%。2023年，本行策划并生产多款“你好鸭”周边文创商品，作为特色权益全力支持社群运营，受到广大粉丝喜爱。

本行“你好世界”2.0版升级，成功上线“财富广场”“未来营业厅”“未来街区”三大板块，将产品活动宣传，在线开立电子账户，在线开立个人养老金账户等业务贯穿其中，开设“你好鸭文创商店”窗口，支持客户在线兑换“你好鸭”周边文创商品。



AI拍照



抽奖



个人养老金



文创小店

## 五、竭诚服务客户

---

本行始终致力于提升客户服务体验，不断优化业务流程，简化操作步骤，提升服务效率，保护客户合法权益，努力提升金融服务的可获得性，让更多人享受到便捷、高效的金融服务，全方位提升客户满意度和忠诚度。



## 5.1 优化产品服务

### 5.1.1 对公产品服务

本行持续升级完善风险评估及信贷审批系统，针对“专精特新”等重点科技企业客群，定制专属客群标签，设立科技金融绿色审批通道，在系统内发起优先审批。

本行创新推出“科小企业精准分布数字地图”，依托行内建立的大数据平台进行多维度信息挖掘分析，通过可视化科小企业营销地图指引分支机构“有需求的科小企业在哪里”，实时录入对接进展，做好精细化过程管理。

本行通过对小微客户流程清洗和重塑、应用金融科技等优化手段，高度贴合赋能结构转型的主要路线，从顶层设计和底层优化两方面共同推进，以客户为中心，努力提高业务办理效率，提升客户满意度。上线客户快捷准入、客户新建增加数据反显、客户资料精简、标准化产品流程加速、合同抓取反显、贷后全面监测报告优化、个人远程征信查询等功能。项目实施后，贷款申请的可获得性增强，操作更加简便快捷。

### 5.1.2 零售产品服务

#### ● N Card支付绑定流程优化

本行积极优化支付场景建设，不断提升客户的消费支付体验。2023年，N Card信用卡在移动支付领域持续创新，用户仅需在N Card信用卡小程序勾选一键多绑按钮，便可以一键绑定微信、支付宝、抖音、美团、京东、云闪付、滴滴、拼多多、携程、苏宁、联通等十一大支付平台，无需再进行一个支付平台绑一次卡的复杂操作。将绑定移动支付动作前置到申请流程中，客户激活卡片后，系统将自动绑定客户勾选的三方支付平台，客户可立享快捷支付体验。除了一键多绑的便捷体验外，首次绑定十一大平台的用户还可获得支付立减优惠，全方位为用户打造有温度、有优惠的消费支付服务。

#### ● 代发工资业务流程优化

为进一步提高代发业务的服务质量，保证资金准时高效地代发至员工账户，本行持续优化代发产品。在柜面渠道新增密薪流程发放模式，支持企业在保护员工薪资的情况下快速代发，进一步提高柜面业务的处理效率。在线上渠道，从代发模板、预约代发、代发资金扣款、代发明细查询等多维度开展产品优化，增强资金代发的操作便利度、缩短企业提交代发至员工收到资金的时间间隔，力保客户感受到最佳服务。

本行为代发员工提供一系列丰富的权益和服务。满足企业员工对工资条的需求，提供包括南京银行App和南京银行企业银行App在内的双渠道电子工资条查看功能，支持员工一键回顾薪资组成。丰富代发员工的权益组成，在南京银行App设立代发专区，上线包括18薪动日、迎新会、开薪升职记等在内的一系列营销活动。

### 5.1.3 理财产品服务

本行子公司南银理财立足普惠金融，精心打造优质理财产品服务，助力居民财富保值增值。不断丰富产品货架，搭建涵盖现金管理、固收、固收+、混合、权益类等的多元化产品体系，满足投资者多样化的财富管理需求，创新发行转型升级、社会责任、公益等多款主题型产品。自成立以来，南银理财累计为投资者兑付收益超300亿元，服务客户470万户，连续16个季度蝉联普益标准城商系理财机构收益能力第一名，多次荣获“金牛奖”“金贝奖”“天玑奖”等业内荣誉。

### 5.1.4 客服中心建设

#### ● 深化客服与远程银行数字化转型

通过丰富智能语音导航场景数、上线工单智能催办功能、强化交易权限赋能一线，提升服务效率和客户体验，累计上线智能语音导航场景14个，上线呼叫中心系统代客交易26个，工单建单率6.03%，效率提升12.99%。通过丰富智能质检场景数、推进坐席辅助建设、上线可视化监控大屏，提升中心服务质量和数字化运营服务能力，累计上线28个智能质检场景，服务场景质检覆盖率达到100%，坐席辅助完成20个场景的设计搭建。

#### ● 顺应数字经济发展趋势

深耕差异化、多样化客户经营模式，持续通过AI赋能提升经营效能，拓展个性化智能外呼场景，新增外呼场景共计21个。围绕“客户+产品+渠道+权益”四大营销要素搭建全方位的数字化营销体系，在企微渠道引进RPA机器人协助群运营，提升坐席企微营销效率。依托金融科技赋能数字化建设，推进业务数据化管理，完善客户画像、优化数据分发逻辑，提升外呼精准度，丰富员工外呼经营工具，推进手机银行、企微渠道埋点需求落地。

### 案例：福利活动促进社群活跃

私域流量运营在当今互联网市场中变得愈发重要，而社群福利是吸引客户、增强互动、提升口碑的关键策略之一。本行在运营社群的过程中，通过设置“周四游戏日”主题，定期开展社群抽奖活动，养成客户定期浏览社群的习惯。活动过程中，客户只需点击链接即可参与。2023年11月至12月，开展6次抽奖活动，共5,588位客户参与，其中2,674位客户获得2-10元面值不等的商城优惠券。

本行金融科技推动客服中心向综合化、智能化、集约化、多元化的价值中心转型，引入智能化能力的同时，和三方系统联动，全面提升客户体验，快速响应客户诉求。

- 不断优化行内工单流程，完善工单督办方式，提升工单处理效率。
- 逐步完善敏捷开发转型，快速响应业务需求，提升迭代效率。
- 完善呼叫中心营销外呼系统功能，拓展营销产品，同时使用企微维护客群，提高营销活动触达率。
- 优化智能语音导航，提升导航转换成功率，客户使用导航可以快速定位需要办理的业务，缩短客户业务办理时长。
- 联动手机银行，增加电话触达加短信跳转手机银行的方式，方便客户快速到达活动产品购买页，提升活动营销成功率。
- 升级在线客服，丰富智能客服知识库，快捷有效识别客户意图，同时支持人工干预，为客户提供更好更专业的服务。
- 打造多元化客户服务中心，优化远程视频业务，支持多渠道视频客户接入办理，全面建设具有多场景多渠道的视频服务。



图：客户服务中心

## 5.2 保护消费者权益

2023年，本行切实履行金融消费者权益保护主体责任，秉持“金融为民”的初心，把学习贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记对金融工作的指示落实到“为民服务、为民办事”的各项举措上，用更好的产品、更好的服务、更实的作为、更强的担当，解决好广大人民群众“急难愁盼”的问题。

### 5.2.1 消保管理架构

为全面提升本行消费者权益保护水平，提升客户服务体验，2023年12月21日，本行董事会审议通过《关于设立南京银行股份有限公司消费者权益保护部的议案》，并于2023年12月29日正式发文设立总行一级部门——消费者权益保护部，内设消保管理部、客户服务体验管理部，负责牵头贯彻落实内外消费者权益保护工作要求。

具体工作中，售前，常态化开展消保审核工作，将风险把控关口前置；售中，严格管理金融产品和服务的营销推介行为，在重点业务开展过程的各环节，严格落实适当性管理工作要求；售后，以提升客户服务体验为出发点，压降有效投诉量为管理目标，围绕过程管理、投诉化解、诉源治理、人员培养等方面，多措并举强化投诉全流程管理效能。

### 5.2.2 消保外规内化

本行贯彻监管要求，严格落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等监管文件要求，逐条逐项落实消保审查工作，推进外规内化。

#### ● 加强制度建设

本行按照“推出新产品和服务或现有产品和服务涉及消费者利益的条款发生重大变化时开展审查”要求，修订印发《南京银行消费者权益保护审查管理办法》，做好消保审查机制的顶层设计，优化流程，新建全新产品和服务线上消保审查专用模块。印发《南京银行客户个人金融信息保护工作管理办法》，建立起消费者金融信息保护专项制度。研究制定《南京银行客户个人金融信息保护影响评估管理办法》，要求在处理敏感个人信息、利用个人信息进行自动化决策、委托处理个人信息、向其他个人信息处理者提供个人信息、公开个人信息、向境外提供个人信息前进行个人信息保护影响评估，根据评估结果制定并实施风险对应的控制措施，将客户个人金融信息保护关口前移，防范客户个人金融信息泄露风险。印发《南京银行数据分级管理办法》《南京银行信息系统数据安全管理办法》等系统数据安全管理制度，各项征信信息安全管理制度一起，持续构筑完善的个人金融信息保护制度体系。

本行多次对App的用户隐私政策进行修订，并进一步完善App隐私保护的相关功能。具体工作参见本报告“第四章 4.3.7 保护客户隐私安全”。

#### ● 营销宣传管理

本行强化营销宣传管理。内容审查上，遵守《广告法》，制定并执行《南京银行零售金融业务宣传材料管理办法》，严格把好审核关。内容发布上，南京银行APP、个人网银、鑫微厅、官微和电子屏等渠道发布的广告、推文或公告均遵循“三审三校”原则，切实把好信息发布“出口关”。强化执行及督导，依托大零售风险合规平台实现标准化审查流程，开展广告宣传合规培训，组织飞行检查，强化监督问责，切实避免违法、违规广告宣传行为的发生。

#### ● 新产品及服务审查

本行严守合规底线，充分贯彻创新项目、产品及服务的管理机制和审查流程，持续开展零售业务创新项目审查论证，强化对创新项目的准入管理、回溯与评价、名单管理与退出管理等。充分践行预防为先的消保工作理念，前移风险把控关口，从源头保护消费者合法权益。

#### ● 债务催收政策

本行信用卡催收秉持“增强服务、把控风险、提高效率”的理念，将信用卡中心业务进行统一催收管理，提升管理水平，提高催收质量。从M0阶段进行还款提醒，M1阶段全面开展逾期催收，已核销资产根据“账销案存”的原则尽职追偿，催收工作覆盖逾期全流程，持续降低逾期迁徙率，实现信用卡债权回收价值最大化。催收方式包含短信、智能外呼、人工内催、分行催收、委外催收等，采取总分协同、内外联动的催收模式，积极建立化解不良资产的长效机制。

本行定期对内催团队相关员工进行业务培训及合规培训，持续提升内催员工的专业能力及合规意识。针对委外催收机构，根据监管要求及本行相关政策，制定明确的催收管理细则，通过培训、质检、现场稽核等形式持续传达合规理念，督促委外催收工作健康、有序开展。

### 5.2.3 客户投诉管理

本行健全投诉反馈机制，在线上、线下显著、突出位置公示各种有效投诉渠道、处理流程等信息。本行将投诉设置为客服热线的一级菜单，优化客服坐席的配置，提升内部接通率。

#### 客户投诉渠道

全国客户热线：95302转7

总行投诉受理邮箱：95302@njcb.com.cn

总行投诉信函地址：江苏省南京市建邺区江山大街88号南京银行信函投诉专用邮箱 邮编210019

微信公众号：“南京银行”微信公众号

手机银行：南京银行App

本行线下各营业网点均已在厅堂内显著、突出位置公示各种有效投诉渠道、处理流程、时限、网点投诉直拨投诉电话和通讯地址等信息，客户在办理业务时可便捷、快速获取本机构投诉渠道。

#### ● 客户投诉处理流程

本行严格贯彻落实监管部门及行内相关要求，已于本行官方网站公示投诉处理流程。

- 1) 消费者通过本行公布的投诉受理渠道提出投诉。
- 2) 投诉处理单位在收到消费者投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的，经本行相关负责人批准，可以延长处理期限，并告知投诉人延长处理期限的理由，最长处理期限不超过60日。
- 3) 投诉人对投诉处理结果有异议的，可以自收到处理决定之日起30日内通过书面形式向投诉处理单位的上级单位提出申请核查，对核查决定有异议的，可逐级向投诉处理单位的上级单位申请核查。
- 4) 核查机构自收到核查申请材料之日起30日内作出核查决定并告知投诉人。
- 5) 投诉人对投诉处理结果不满意、不接受的，投诉处理单位可告知投诉人可以向金融消费者组织申请调解，或通过仲裁等途径解决纠纷。

● 消费者投诉办结率

2023年，本行消费者投诉办结率为99.32%；从投诉业务类别来看，消费者投诉主要集中在贷款业务，占比76.03%；从地区分布来看，消费者投诉主要集中在江苏地区，占比97.24%。

● 为规范和提升客户投诉处理质量所采取的措施

本行围绕诉前—诉中—诉后，创新金融消费纠纷化解手段，实施闭环式投诉管理机制。诉前，丰富行内投诉化解赋权方式，建立快速授权机制，将矛盾化解在早、在小。诉中，积极践行新时代“枫桥经验”，通过形式与方法上的创新突破，全力推动多元纠纷调解机制的有效运行。诉后，强化诉源整改的力度，定期收集围绕投诉中突出的热点诉求、集中诉求，从客户视角及时向行内有关业务管理部门提出管理建议并督促改进，避免同类问题的反复发生。

本行着力提升投诉处理人员队伍的综合能力，选拔行内50余名骨干加入南京市金融消费纠纷人民调解工作委员会的人民调解员队伍，定期开展内外部专题培训，提升队伍的专业化水平。

### 5.2.4 客户满意度调查

2023年，本行采用定量分析方式，对客户服务满意度情况进行全面调查。本次调查覆盖全行17家分行200余家网点，调查内容涵盖服务整体评价、服务环境评价、员工服务评价、消费者权益保护评价等。为畅通客户意见反馈和收集渠道，本行持续通过实时触发对投诉办结客户和网点到访客户的精准调研回访，实现对目标客户系统化、自动化的回访及记录功能，助力服务改进、提升长效机制。

### 5.2.5 金融知识普及

2023年，本行积极组织“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识万里行，守住钱袋子”“金融消费者权益保护教育宣传月”等集中性公众教育活动，累计开展或参与各类宣传教育活动近2,000场，通过各渠道宣传受众达200余万人。

## 案例：消保为民，用心用力；责任金融，构建美好社会

本行高度重视金融知识纳入国民教育体系工作，积极推动金融知识普及进课堂，注重青少年金融素养的培育，旨在让金融宣传的触角向更广延伸，从而达到“教育一个学生，辐射一个家庭，服务整个社会”的效果。

本行针对青少年群体编制“金融知识普及读本”，内容包括《探索货币的奥秘》《了解支付方式》《如何用好压岁钱》《争做守信小达人》《防范电信诈骗》《学会保护个人信息》，以图文并茂的形式，向孩子们深入浅出地介绍基础金融知识，共计发放读本2,000余册。

本行组织青年金融知识宣传员走进小学，基本覆盖南京市各行政区域，共计进入12所学校，授课66节。针对防范电信诈骗，特别邀请孩子们的爷爷奶奶外公外婆共同走进课堂，本行金融知识宣传员化身“反诈卫士”，向小朋友和老年人们讲解常见的电信诈骗、返现刷单、游戏圈套等套路，提高家庭防骗能力。



图：徐州分行开展“争做守信小达人”主题课堂



## 5.3 金融服务可获得性

### 5.3.1 帮助老年人跨越“数字鸿沟”

我国正加速步入老龄化时代，关爱老人成为社会共识。近年来，本行高度重视消除老年人“数字鸿沟”相关工作，积极探索适老服务新模式，通过推动网点适老化改造、提高老年客户服务质效、优化手机银行App大字版系统功能、升级智能服务设施功能等举措，切实帮助老年客户跨越数字鸿沟，增强老年客户幸福感。

线上应用改造方面，本行持续优化手机银行APP和个人网银系统功能。高效为老年客户提供贴心便捷服务。优化智能客服展示，在南京银行APP的智能客户服务端采用大字体、大图标展示，增加智能客服的主动触达、一键直达客服热线的功能，打破人找客服的传统模式、解决人工服务不好找的问题，使老年客户群体咨询金融问题、寻求帮助途径更加便捷。持续优化升级呼叫中心系统、智能营销PAD、标签等系统功能，优化升级老年客群服务体验。

适老宣教工作方面，本行建立适老化宣传长效机制，积极开展各项适老化宣传活动。构建尊老公益区域，充分利用网点多媒体电子宣传屏、宣传折页、微信公众号等渠道，积极运用厅堂微沙龙、金融知识普及讲座等多种形式，做好老年客户的智能化服务知识宣传工作，帮助老年客户掌握电子化金融技能，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

### 案例：南京银行 App 适老化改造

为帮助老年客群跨越“数字鸿沟”，提升使用App的体验，本行根据老年客群特征和操作习惯，对南京银行App的大字版进一步升级。页面适配方面，将搜索、消息中心、网点预约功能页面字体放大，提高文字的辨识度，让老年人更容易看清楚。功能方面，在大字版首页增加交易安全锁和反电诈指南模块。交易安全锁功能展示大字体、大图标，老年客群可按需对账户设置他行ATM锁、POS锁、境外锁和小额免密免签锁等，随开随用，该功能为老年客群的交易提供更多安全保障。反电诈指南模块使用视频讲解的方式，通过以案说险帮助老年客群提升识别和预防电诈的能力，为老年客群守护财产安全提供有力的支撑。



图：交易安全锁



图：搜索文字放大



图：智能柜台常用业务实现“温馨版”字体放大展示

### 5.3.2 网点建设

2023年，本行进一步加快推进支行筹建步伐，全年共实现41家支行获批开业，全行营业网点总数达到283家。经过全行上下共同努力，本行网点覆盖面和密度得到明显提升，为全行加快零售转型、服务实体经济、服务城乡居民提供更多的业务触点，为全行战略转型和不断实现高质量发展提供更多战略支撑点。

本行借助第三方专业公司力量，按照《南京银行营业网点服务规范》，常态化按季度开展神秘人检查、视频检查、现场检查，不断强化服务质量监督。定期召开网点服务专题质量培训会，针对落后分行提供送训上门，针对落后支行提供现场辅导，着力提升本行整体客户服务水平。



#### 案例：盐城分行营业部荣获百佳示范网点

2023年6月，盐城分行营业部成功获评“2022年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”，成为盐城地区唯一一家入围银行业百佳示范网点的银行机构，江苏地区唯一一家入选的城商行，也是南京银行在苏北地区首家拥有百佳示范网点的分行机构。



图：盐城分行营业部

#### ● 无障碍设施建设

本行始终践行“以客户为中心”的服务理念，关注特殊群体的金融服务需求，持续优化提升特殊群体服务体验。按照监管机构要求，在网点外据实设置无障碍通道等相当功能设施（含离行式自助服务区），公示求助电话或设置呼叫按钮，保持标识醒目、通道畅通，确保求助电话有人接听，呼叫按钮响应及时，确保特殊群体客户顺利安全抵达网点办理业务。本行网点配备爱心座椅、老花镜、应急药箱、流动填单台、轮椅等，方便特殊群体使用。



图：网点便民服务设备



图：网点客户等待区



图：网点无障碍设施



图：网点无障碍通道

### 5.3.3 手机银行建设

- 上线全新App7.0版本

本行App7.0版本从底层进行全面焕新，采用微服务架构，独立部署10多个微服务，确保平台功能间彼此不受影响；上线游客模式，无本行账户的用户也可浏览相关功能；上线AI服务管家“晶晶”，将多种客户服务模式进行整合，统一服务入口、统一中台语音识别、语义识别、场景建设能力、统一后台知识库能力，为客户提供完善统一的智能服务体验。

- 持续夯实基础服务能力

本行持续优化注册、登录、银行卡、交易明细等功能体验流程，增加卡、账户状态展示、丰富交易明细筛选等。搜索服务能力提升，优化搜索模块，支持模糊搜索、智能纠错、结果排序，提升搜索功能体验。上线交易流水打印功能，支持将一年内的明细数据发送至指定邮箱，便捷客户操作体验。上线换卡不换号业务，如持卡人因卡片损坏、过期原因可通过此功能申请保留原卡号换卡业务，无需前往线下网点。搭建安全中心，整合常用安全、隐私相关功能，如登录管理、一键挂失、隐私授权等，另外提供安全检测服务并给与客户优化处理建议。



图：手机银行基础功能服务

- 打造千人多面服务

本行为了给客户提供差异化的服务体验，结合客群特征，在App打造全客群个性化菜单。App首页“二楼”提供更加便捷和个性化的服务。首先，根据客户的功能使用频率展示常用菜单，方便客户快速跳转至常用功能。其次，展示客户关注过的理财、基金产品和热门活动，一键触达产品详情和活动内容。最后，在最近使用模块提供客户历史浏览查询功能。新增皮肤中心功能，为普通、潜力、金卡、白金卡、钻石和私行客群提供六款不同皮肤样式，客户可在皮肤中心内预览皮肤样式并设定已获取的皮肤。在新版本App“我的”和“全部”页面同步新增“常用菜单”和“最近使用”模块，在“全部”页面支持客户自主编辑菜单，打造专属自己的金刚区。

● 搭建养老金专区

个人养老金是政府政策支持、个人自愿参加、市场化运营、实现养老保险补充功能的制度，可享受税收优惠政策。本行搭建个人养老金专区，针对社保缴存地非试点地区的客户提供预约开户服务，待试点地区开放后，将为客户自动开立个人养老金账户及资金账户并发送短信提醒。试点地区客户成功开立个人养老金账户和资金账户后可进入个人养老金专区，专区提供资金账户及相关产品投资服务。



图：手机银行养老金专区

● 引入更多便民服务

本行上线江苏人社功能，为客户提供就业创业、个人权益单、企业职工基本养老保险、工伤保险、失业保险、城乡居民服务、人才人事、社会保障卡等服务。上线税银社保功能，灵活就业和城乡居民人员可进行社保相关险种缴费、代扣签约和解约。上线医保电子凭证功能，客户可在该页面激活医保电子凭证，使用更多医保功能。江苏省非税缴费功能新增数字人民币支付方式，用户可通过App扫一扫功能，扫描非税缴款单上的二维码查询信息及缴纳。

截至2023年末，手机银行签约用户数591万，月活数220万，较去年同期增长20%，新客同步签约率达96.95%，交易替代率达80%。通过客户问卷调研，转账专题满意度平均分4.86分，企业网银工单量效率提升8%，工单解决率达到95%。

### 案例:南京银行 App7.0 AI 服务管家数字员工“晶晶”

在全新的南京银行App7.0中推出本行AI服务管家——数字员工“晶晶”。“晶晶”支持“语音+文字”智能交互，突破原有纯文本服务的局限，支持语音输入输出，同时利用语义识别技术对客户意愿进行判断，融合功能导航、场景营销、业务办理、业务答疑四大能力于一体，让用户的线上财富之路便捷无忧。客户一键进入“AI晶晶”服务页面，说“我要转账”经过多轮对话转账要素选择确认后，即可完成汇款；客户说“转账记录”，则显示可查询卡片信息，选择卡片直接展示记录信息；客户说“转账失败”即展示常见问题及解决方法。在对话过程中支持客户上传图片、视频或与人工客服进行沟通，交流更直接。过长答案支持语音播报，为老年客户提供便捷服务。



图：App7.0 AI服务经理

### 5.3.4 自助银行建设

本行持续完善现有各类自助机具设备功能，增加自助银行布放数量。截至2023年末，全行随行式自助银行总数达到283个，同比增加41个，分布在江苏省内13个地市和北京、上海、杭州等地。

#### ● 设备种类及布放形式

自助银行主要的设备种类有大堂智能柜台、24小时智能柜台、ATM机、快窗、回单打印机等，主要为零售客户提供银行卡开卡、定期存单开户、存取款、账户管理、风险评估、理财购买、转账汇款、代理业务等零售业务办理及少量对公业务办理。布放的形式主要有厅堂智能银行区和随行式自助服务区两种。



图：24小时智能柜台



图：ATM机



图：大堂式智能柜台+即时制卡副柜



图：大堂式智能柜台+票据副柜

### 智能柜台

智能柜台是本行厅堂自助设备的主要系统。2023年，本行优化厅堂业务审核流程、完善部分交易授权流程，完成全行网点智柜PAD审核流程开通及远程授权。完成“为进一步提升开门不开柜背景下，网点厅堂智能柜台的持续交付能力”的工作。完成77个优化功能优化及提升，包括功能补充41个、已有功能体验优化30个和风险控制6个。截至2023年末，共完善10多项款理财产品功能、扩充9个未成年业务场景、新增多卡种开卡换卡模式、丰富社保卡业务场景、新增影像自动更新功能、厅堂无纸化10余项内容优化等。

### 叫号机

叫号机是客户厅堂旅程入口。2023年，本行完成柜面软叫号功能的建设和全行推广，实现号票信息与业务信息的关联，为SLA项目等待时长、办理时长等厅堂能效分析场景提供数据支撑，并为后续业务流程优化再造提供切实依据；扩展4个线上预约、取号渠道，新增支持过号重排、扫码激活、号票顺序调整等13个功能，并完成19个已有功能点的优化改造。

### ATM机

ATM机是网点重要的7\*24小时现金服务渠道。2023年，本行完成2种新增机型接入、疑似电诈受害人提醒、密码校验流程优化等场景的落地，提升客户体验，降低客户电诈风险。网点设备统一监控系统已上线，目前已有近1,200台生产设备接入，包括大部分ATM机、叫号机、智能柜台设备，设备监控与交易监控两大功能支撑设备故障、交易异常等情况的实时感知、通知和解决，提高网点自助设备对外服务能力与运营管理水平。整体涉及9个优化功能，24个新增功能。

### 快窗设备

快窗设备是网点自助现金交易的重要补充渠道。2023年，本行主要完成系统的全栈国产化改造，同时支持2种新增机型接入，并将快窗业务逻辑迁移至自助设备跨平台中，提升系统后续自研把控能力。

#### ● 机具创新

根据业务发展需要，在全行160个网点投放24小时智能柜台，主要为本行零售客户提供工作时间以外的非现金业务办理服务。本行客户可在24小时智能柜台购买理财产品、补登存折，还可以办理存折预约取款。存折预约取款也是本行具有特色的服务项目。

### 流程优化

#### 智能柜台“一卡多开”流程优化项目

为进一步提升智能柜台开卡服务效率，压缩客户办理时间，对智能柜台开卡业务流程进行优化，整合个人常用8大签约项，为客户提供便捷、高效的一站式服务体验。

#### 远程柜台项目

重点围绕引入双向音视频交互功能，加强智能柜台事中业务审核能力的目标展开，完成交互模式、后台坐席端话术设计，对接交易实时反欺诈平台，将符合条件的40项业务实现远程柜台集中审核上收。

#### 智能柜台交易明细功能完善

智能柜台上线新版交易明细，丰富查询种类，支持按照收支类型、金额区间、对手信息等多维度查询所需信息，进一步提高业务办理灵活性。

为满足部分客户换卡时保留卡号的需求，本行在部分网点投放即时制卡机，可在5-10分钟内为客户更换与原卡号相同的新卡，并能为客户提供选号发卡功能，客户输入自己喜欢的卡号，系统校验通过后可通过即时制卡机在5-10分钟现场制卡。

- “开门不开柜”运营模式

本行智能柜台业务功能已基本覆盖普台零售柜台个人业务范围。在此基础上，为了保障客户服务质量，同时保护员工权益，加大推广非工作时间“开门不开柜”运营模式，即在午休时间及周末不开柜台，仅在厅堂通过少量服务经理引导客户使用智能柜台办理业务并收到良好效果。全行已有110个网点实行非工作时间“开门不开柜”，占全行网点总数的39%。

- 支持外卡取现

为了提升对境外人员来华支付服务水平，本行不断增加支持外卡取款的ATM机数量，可支持VISA、万事达卡等境外卡在本行ATM机上自动兑换人民币取现。支持外卡取现的ATM机数量有200多台。2023年，受理外卡取款4,300多笔，外卡取现ATM机占全行ATM机总数的34%。

### 5.3.5 网上银行建设

随着客户线上化迁徙，电子渠道服务数字化转型需要我们在服务模式、提高客户满意度等方面，以数字化驱动产品创新及服务升级，满足客户对金融服务的新要求。

电子签约中心面向场景提供电子签约服务，通过标准化电子签约确认法人意愿核实等标准确权流程及数据加密技术，确保合同签署过程安全可靠；采用CFCA可信电子签章技术，对电子合同进行电子签章，确保签章过程安全真实，形成可信、高效、安全、便捷的电子签约体系，从根本上解决电子合同易被篡改及真实性无法确定的问题。提供合同预览、核实、管理等服务。为客户提供更方便、快捷、高效、安全地在线签署服务，包括但不限于产品协议、申请书、授权书、电子合同等。截至2023年末，已完成“鑫联税”“鑫e科企”“国内电子保函”等产品的适配，利用科技赋能产品，减少合同制作、合同审核、用印申请、合同确认等多个人工介入环节，预计可释放授信执行30%+面签工作量。

企业电子银行助手全新上线，为企业网银和鑫云财资保驾护航。客户可通过“全面检测”进行系统环境体检，智能发现潜在问题；点击“一键修复”稍等片刻，即可完成环境问题自动修复。

- **敏捷迭代、升级方便：**定期对助手及内嵌空间进行更新升级，确保客户可随时一键升级至最新助手进行检测及修复，提高问题解决效率。
- **渠道联动、快速抵达：**客户可通过“快速链接”快速抵达企业网银及南京银行官网的快捷登录，也可下载南京银行个人手机银行与企业手机银行，实现多渠道快速抵达。
- **专属客服、高效答疑：**客户可通过“使用帮助”快速添加企业微信客服，运营团队在工作时间内即使对客户反馈问题进行相应，并全程提供必要的业务支撑。
- **UKEY详情轻松掌握：**插入UKEY，通过“UKEY管理”客户可查看UKEY锁定及证书有效期等关键信息，辅助客户排查UKEY是否正常。

转账汇款升级。客户发起转账只需关心收款方信息及金额等关键要素；系统根据客户输入信息，智能帮助客户识别行内/行外，根据客户输入信息智能选择转账汇路；新增默认付款账户、自定义附言，提升客户转账效率；信息结构整合，提示信息更清晰，协助客户解决异常交易；新增交易进度、关联交易，为客户提供更顺畅的联动交易操作；新增限额、手续费查询服务，让客户及时了解转账额度使用情况及手续费用，为成功转账保驾护航；新增首次收款人表示，提醒授权人对首次交易进行详尽的复核，提升风险意识，保障交易安全。

账户管理升级。账户管理模块是客户日常操作的高频使用场景。为提升企业网银账户管理专题的服务质量，给客户带来顺畅良好的对账体验，本行基于同业调研、竞品分析、客户需求等多方面考量，对账户管理专题做相应优化升级。

● **账户明细场景**

新增收支统计，方便客户明确知悉明细数据收支情况；自定义明细表头，满足个性化下载打印需求；多格式文件下载，适配客户多场景应用需求；大交易量文件下载，为节省客户时间并提交文件下载成功率，提供专项下载服务，客户提交下载申请后一步生成所需文件。

● **电子回单场景**

多样化查询，结合日常使用场景，引入包括是否打印在内的各类查询条件，快速满足客户多样的查询目的；多样式打印，全量打印、单页打印、自定义选择打印，多种方式更好的满足客户打印需求；单笔回单高效预览，客户可在当前页面预览回单详情，逐个切换预览，方便预览同时进行下载/打印操作，提高效率；自定义回单，客户可根据自身诉求，自主设置一页打印回单数量。

● **电子对账单下载**

格式本地下载以及发邮箱、定时推送对账文件至邮箱，让客户对账更高效。



图：电子回单查验功能



图：批量转账功能



### 5.3.6 便民服务

本行梳理客户常用的十大签约项，逐步完成意见收集、凭证整合、协议整合、系统分析等工作，为客户层、账户层签约关系提供一站式的服务体验，丰富拓展开户场景。设计上门开户服务流程，以对公开户3.0流程为基础，通过流程组件更换，嫁接运营PAD渠道，实现轻型迭代。



图：江苏人社



图：税银社保



图：医保电子凭证

## 六、深化绿色理念

本行深刻认识到绿色发展的重要性，不仅在经济可持续发展的宏观层面，也在塑造自身社会形象和企业文化的微观层面。为此，本行积极践行绿色发展理念，通过优化信贷结构、支持绿色产业、推广绿色金融产品等方式，将绿色发展的要求融入日常经营活动中。加强内部管理和技术创新，提高资源利用效率，减少环境污染，推广电子化服务，不断降低自身碳排放，努力成为绿色发展的倡导者和实践者。

## 专题:应对气候变化,保护生物多样性

本行高度重视应对气候变化,通过创新绿色金融产品与服务,积极支持低碳产业发展,同时加强内部管理和风险防控,为应对全球气候变化风险贡献金融力量。

### ● 治理

为建立和完善本行发展战略规划的运行机制,健全投融资决策程序,提高重大投融资决策的效益和质量,完善公司治理运行机制,根据《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》《银行保险机构公司治理准则》《南京银行股份有限公司章程》及其他有关规定,本行制定《南京银行股份有限公司董事会发展战略委员会工作细则》,其中明确了董事会发展战略委员会负责制定绿色金融发展战略,审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告,监督、评估本行绿色金融发展战略执行情况。

### ● 策略

本行积极服务节能技改、新能源、绿色交通等具有节能降碳效应的项目。围绕新能源产业做深做精,重点支持各地新能源项目,尤其是光伏发电项目的建设,全年累计向三十余个光伏发电项目发放贷款超过57亿元。

本行积极运用货币政策工具精准支持绿色低碳业务,成为江苏省首批获批碳减排支持工具的地方金融金融机构。2023年,全年申报碳减排贷款三期122,587.5万元,获得人行碳减排支持工具资金73,552.5万元,在全国城(农)商行中排名第一。

本行深化碳金融市场产品创新和布局,创新“碳汇贷”和“履约贷”两款产品,印发《南京银行碳汇预期收益权质押贷款管理办法》《南京银行碳配额履约贷款管理办法》,参与《江苏省生态系统碳汇预期收益权质押贷款管理办法》编制,落地江苏省首笔“蓝色海洋碳汇贷”2亿元,服务碳市场企业。

### ● 个人碳账户

打造并正式上线南京银行个人碳账户“鑫碳空间”,将低碳理念与主营业务相结合,引入线上签约、转账汇款等8个绿色金融场景及生活缴费、公交出行等5个低碳生活场景,与“绿色健步走”、南京马拉松等活动联动,切实践行用金融创新走好负责任银行的绿色发展之路。

### ● N Card全流程线上运营

坚持以数字化、智能化、开放化的理念,持续迭代及优化N Card信用卡产品,产品突破传统实体卡的介质,以小程序为主要载体和运营平台,绑定移动支付即可使用,满足客户即时申办、快速激活,即时用卡、电子化账务管理等绿色消费需求,引导客户“无纸化申请”“无卡化支付”,助力金融服务绿色化、低碳化。

### ● 手机银行体验优化

持续探索线上服务场景,2023年4月,南京银行App上线交易流水打印功能,支持客户1年内的交易记录发送至个人邮箱。上线以来,功能月均访问客户2,000人,交易流水的电子化减少纸质文件使用,无需客户前往网点获取相关流水材料,既为客户日常需求提供安全、便捷的线上服务支持,同时也减少碳排量。




**案例：南银法巴消费金融“个人碳账户”**

在社会经济结构绿色低碳转型的前提下，南银法巴消费金融重点关注绿色金融与实际业务的结合落地，加快建设进度，在实践中落实相关政策导向。设计“个人碳账户”建设方案，计划将用户的各种绿色行为换算成可提供权益兑换功能的账户积分，有助于提高民众节能降碳意识，培养绿色低碳生活方式。“个人碳账户”也将成为未来消费金融机构发展绿色金融的主要方向之一，有效连接客户端，与客户携手实现绿色可持续发展。

**● 风险管理**

气候风险类型	气候相关风险	潜在财务影响	影响时间
转型风险	政策和法律		中长期
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 提高温室气体排放定价</li> <li>· 强化排放量报告义务</li> <li>· 现有产品和服务的要求与监管</li> <li>· 面临诉讼风险</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 增加运营成本（如合规成本和保费增加）</li> <li>· 政策变化导致现有资产核销和提前报废</li> <li>· 因罚款和判决导致的成本增加和 / 或产品和服务需求降低</li> </ul>	
	技术		中长期
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 以低排放选择替代现有产品和服务</li> <li>· 对新技术的失败投资</li> <li>· 低排放技术转型的前端费用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 现有资产核销和提前报废</li> <li>· 产品和服务需求量下降</li> <li>· 新型和替代型技术前端研发支出</li> <li>· 技术开发的前端风险投资</li> <li>· 采用 / 部署新操作和流程的前端成本</li> </ul>	
市场	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 客户行为变化</li> <li>· 市场信号不确定</li> <li>· 原材料成本上涨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 消费者偏好转变导致商品和服务需求量下降</li> <li>· 原料价格（如能源、水）和排放要求变化导致生产成本提高</li> <li>· 能源成本的突发和意外变化</li> <li>· 收入构成和来源变化</li> <li>· 资产重新定价和重新定价的速度（如化石燃料储备、土地估值、证券估值）</li> </ul>	中长期
	声誉		中长期
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 消费者偏好转变</li> <li>· 行业污名化</li> <li>· 利益相关方对利益相关方负面反馈日益关切</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 商品 / 服务需求量下降</li> <li>· 产能下降或扰乱</li> <li>· 影响劳动力管理和规划产生（如员工的招募和留任）</li> <li>· 可用资本减少</li> </ul>	
实体风险	急性		短期
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 台风、洪水等极端天气事件严重程度提高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 产能下降或扰乱</li> <li>· 影响劳动力管理和规划（如卫生、安全、缺勤）</li> <li>· 现有资产核销和提前报废</li> </ul>	
慢性	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 降雨量变化和天气模式极端波动</li> <li>· 平均气温上升</li> <li>· 海平面上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 运营成本提高</li> <li>· 基建成本升高（如设施毁损）</li> <li>· 销量 / 产出降低导致收入下降</li> </ul>	长期

生物多样性是人类赖以生存和发展的重要基础，本行始终践行生态友好、绿色、可持续发展理念。自2021年签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》以来，本行从宣示到行动，积极探索绿色金融支持生物多样性模式，为生物多样性保护提出方案、贡献力量。

- 制定业务标准，加大生物多样性融资支持

金融机构推动生物多样性保护业务离不开相关标准，为加强生物多样性业务风险识别和融资支持，本行研究并制定生物多样性业务标准，加强对环境污染、外来物种入侵、生物栖息地破坏等生物多样性风险较高业务的ESG管理，同时积极识别和支持生物多样性保护业务。

本行制定《南京银行支持生物多样性保护工作方案》，将与生物多样性保护相关的污染治理（包括良好水体保护及地下水环境防治、重点流域海域水环境治理等）、生态保护（包括天然林资源保护、动植物资源保护等）、生态修复（包括河湖与湿地保护恢复、重点生态区域综合治理等）等细分行业作为重点支持领域，持续强化对分支机构开展生物多样性保护的宣导，加大绿色融资支持力度。

- 创新金融产品，提升生物多样性服务质效

藻类是海洋生态系统中最重要初级生产力，在消除近海水域富营养化、净化海洋环境、调节海洋生态平衡等方面有着重要的综合生态效益。本行积极创新金融产品，打造生物多样性综合服务方案，提升绿色金融服务的精准性。

2023年，本行为盐城市某集团“大丰滩涂紫菜种植”项目授信2亿元，贷款期限长达8年。这是本行创新推出的江苏省首笔“海洋蓝色碳汇贷”。该笔“碳汇贷”以紫菜养殖产生的减碳量、固碳量远期收益权为切入点，首创“绿色金融+海洋生态产品价值实现+碳汇”的“1+2”模式，既解决海水养殖抵押担保不足和碳汇资产长期搁置等融资难问题，也为绿色金融支持生物多样性保护作出有益的尝试。

- 打造生物多样性保护名片

淮安市某区坚持“在发展中保护、在保护中发展”，采取国土绿化行动和绿色美丽村庄建设等举措持续加强生物多样性保护。该区某乡村振兴种植基地项目，前期所在地土壤中微生物含量较少，接触酶活性偏低，项目运用合理耕作、平衡施肥、秸秆还田、深松整地等农业技术，开展农田生态修复和整治。本行为其发放绿色金融贷款1.2亿元助力项目建设，共改良土壤38,178亩，土壤微生物增加近20%，接触酶活性增加33%，有效改善该地区农业生态环境，为该区建设美丽乡村提供生态屏障，支持土壤生物多样性保护。

## 6.1 绿色金融

### 6.1.1 绿色金融目标引领

本行高度重视绿色金融发展，围绕双碳战略目标抢抓机遇，在绿色金融品牌建设、业务发展、人才培养等方面全面推进。

- 短期目标

通过政策制定、产品创新、流程设计、考核评价、客户管理等措施来引导本行绿色金融业务发展。

- 中长期目标

树立并坚持绿色发展理念，全方位提升自身环境与社会表现，并通过本行政策与业务的引导，实现与客户绿色发展的共赢。

2022年6月，原银保监会发布《银行业保险业绿色金融指引》（银保监发〔2022〕15号）。2022年10月，本行向原银保监会江苏监管局报送《南京银行关于落实<银行业保险业绿色金融指引>的工作方案》，积极落实《银行业保险业绿色金融指引》相关要求。2023年10月，本行按国家金融监督管理总局江苏监管局要求，印发《南京银行关于绿色金融监管政策落实情况的自评估报告》（宁银发〔2023〕396号），对绿色金融监管政策落实情况进行自评估，系统梳理政策落实情况和实施效果，从绿色金融业务整体情况、政策落实情况、优化投融资管理、内控管理与信息披露、困难与建议、下一步工作措施等方面形成报告并报送。

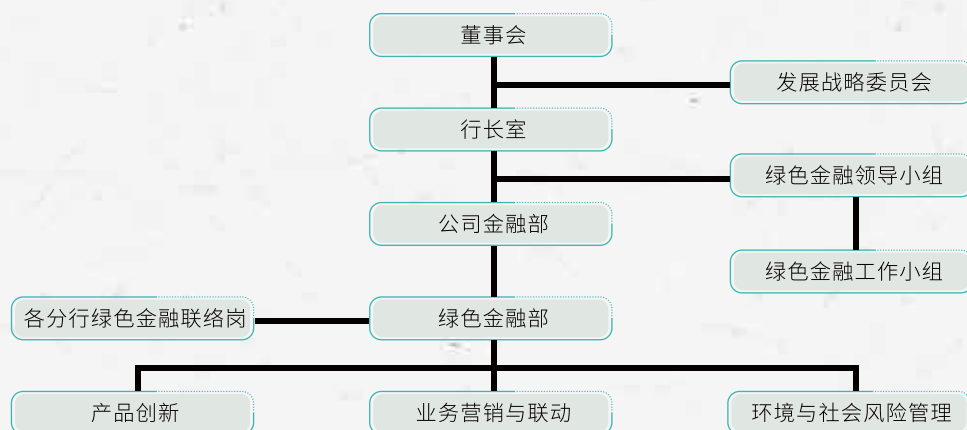
### 6.1.2 绿色金融组织架构

本行董事会作为绿色金融治理体系的核心，在战略决策和监督管理中发挥引领作用。董事会负责本行的绿色金融发展战略规划，明确绿色运营战略目标，监督全行绿色金融战略执行情况，确保绿色金融业务符合战略发展方向和目标。董事会下设发展战略委员会、风险管理委员会、提名及薪酬委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、消费者权益保护委员会等六大专门委员会，为本行绿色金融高质量发展提供机制保障。

总行高级管理层重点落实绿色金融发展战略，统筹协调各专业部门开展绿色金融工作。本行在高级管理层成立以行领导为组长的绿色金融领导小组，牵头全行绿色金融业务发展。具体统筹协调全行绿色金融重点工作的开展与实施，明确绿色金融相关经营策略的指标考核标准，集中解决绿色金融发展的系统性问题，为全行绿色金融规划发展路径。

为完善专业部门组织架构，增强团队配置，强化对本行绿色金融业务的专项支持，总行公司金融部内设绿色金融部，负责业务组织推动与绿色金融考核指标的制定。该部门还承担产品创新、信息系统建设、人才培养、行业研究等工作，促进绿色金融业务的协调发展。

总行公司金融部在分支机构配置绿色金融联络人，通过统筹管理各分行层面联络人，把握绿色金融发展方向，协调资源配置，推动绿色金融业务落地。为更好地服务地方绿色金融发展，推动全行绿色金融提质增效，总行鼓励各分行挂牌成立绿色支行。绿色支行作为绿色专营机构，一方面服务地方绿色产业特色化发展，助力当地生态文明建设；另一方面推动绿色金融创新产品优先试点，以点带面，将服务创新成功模式向全行推广，实现提质增效。



图：本行绿色金融组织架构

2023年，本行第七家绿色支行——宿迁分行宿迁湖滨新区支行正式开业，标志着绿色支行布局的进一步完善。绿色支行作为南京银行支持地方绿色发展的主要窗口，发挥示范引领作用，在加大绿色金融信贷投放、加快绿色金融产品创新、打造绿色金融典型标杆方面做出有益的探索与实践。截至2023年末，七家绿色支行绿色金融贷款余额达157.83亿元，较年初新增26.69亿元，增幅22.18%。

### 6.1.3 绿色金融政策制度

本行制定《南京银行2023年授信政策指导意见》，积极支持低碳转型，以钢铁、石化为代表的传统产业中，对于以淘汰落后产能、更新生产设备、引进新技术、改进升级生产工艺、推出新产品等为目标，推动自身向高端化、智能化、绿色化发展的“除旧”项目、“革新”项目，为全行制造业项目的重要来源；积极支持绿色金融类项目包括国家产业政策支持项目、地方政府大力支持行业的项目、与区域国民经济结构相匹配的行业项目以及节能降碳增效等绿色金融类项目。本行制定《南京银行光伏行业授信政策指引（4.0版）》，提出对光伏行业的总体态度为适度支持，对于经营质态优秀的光伏制造企业和太阳能发电企业进行优先支持。

本行制定《南京银行2023年绿色金融营销指引》《南京银行2023年绿色金融专项行动方案》，围绕“减污、降碳、扩绿”三大主线，服务绿金客户。为进一步明确绿色金融的顶层设计和策略，系统化发展绿色金融，更好地应对双碳战略下绿色金融发展的重大机遇，启动绿色金融发展规划咨询项目。在绿色金融基础管理、制度流程、产品服务、业务策略、系统建设、环境和社会风险管理等方面制定具体的实施路径，并配套具有较高可操作性的落地方案，注重规划的高标准、高质量的落地实施。常态化开展绿色金融投向管理，开展绿金业务认定，强化绿色金融数据治理，定期回溯数据质量，推动绿色金融业务发展。加强绿色金融债管理，修订《南京银行绿色金融债管理办法》，完善绿色金融债后续管理。开展绿色金融信息系统建设，设计绿色金融信息系统各功能模块，完成绿色金融信息系统需求说明书，开展绿色金融信息系统建设，上线绿色企业识别等相关功能。

### 6.1.4 绿色金融产品与服务

本行积极运用货币政策工具精准支持绿色低碳业务，成为江苏省首批获批碳减排支持工具的地方法人金融机构。2023年，全年申报碳减排贷款三期122,587.5万元，获得人行碳减排支持工具资金73,552.5万元，在全部城（农）商行中排名第一。

本行加强银政合作类绿色金融产品推广，落地多笔区域首单业务。制定并印发《南京银行“环保贷”产品实施细则》《南京银行生态环境导向的开发（EOD）模式项目贷款实施细则》，落地包括江苏省内首笔“环保贷”贷款业务2户，金额合计1.35亿元；落地江苏省内多地区首单“环保贷”业务14户，金额合计1.14亿元。

除信贷产品的创新外，存款领域也积极进行产品创新。本行与某客户达成协议，落地全市场首笔美元ESG存款业务，通过ESG存款为社会和利益相关方创造更多价值，促进可持续发展。上海分行与某碳交易机构签署战略合作协议，并成功落地全行首单绿色金融要素市场存款。

- 绿色贷款和ESG存款

截至2023年末，本行绿色金融表内贷款余额1,770.13亿元，较年初增加440.57亿元，增幅33.14%，客户数3,256户，较年初新增856户，增幅35.67%。

 **案例:上海分行落地 ESG 可持续存款和贷款业务**

2023年9月,上海分行为某世界五百强企业成功办理3,600万美元ESG可持续存款业务。上海分行为企业提供创新型的存款解决方案,将负债业务与可持续发展理念相融合,为金融业服务实体经济与“双碳”战略提供示范样本。

2023年12月,上海分行在自贸区分账核算单元落地首笔外币对外汇掉期交易。存款金额为3,500万欧元,期限一年,通过锁定欧元与美元的近端和远端价格,帮助企业更好地管理汇率风险,有效锁定企业财务成本。

- 绿色债券


- 绿色债务融资工具

2023年,根据交易商协会统计,本行承销绿色债务融资工具(含碳中和债)合计43.15亿元,包括南京金融城市建设发展股份有限公司2023年度第一期绿色中期票据、太仓市水务集团有限公司2023年度第一期绿色中期票据(乡村振兴)、黑牡丹(集团)股份有限公司2023年度第二期绿色中期票据等。其中,太仓市水务集团有限公司2023年度第一期绿色中期票据(乡村振兴),发行金额1亿元,本行承销份额1亿元,为江苏省首单绿色与乡村振兴双贴标债务融资工具,该债券所募集的全部资金将专项用于太仓农村生活污水治理,相关项目完成后将有效改善太仓水环境质量,提升生态环境品质,具有良好的经济效益和社会效益。

- 绿色金融债

本行通过发行绿色金融债,提升我行服务绿色低碳环保客户(项目)的能力。截至2023年末,本行绿色金融债募集资金使用情况为96.88亿元,聚焦节能环保、低碳转型、生态发展等领域,推动环境和社会的可持续发展。

- 支持绿色产业

 **案例:助力绿色企业“共建”幸福家园**

昆山鹿城村镇银行对接昆山市政府推出“鹿诚昆绿贷”业务,向政府、银行共同审核同意的符合绿色产业指导目录中的企业以“风险池”为信用保障资金发放的贷款,并于2023年完成首笔贷款300万元,支持昆山市某新能源科技股份有限公司扩大生产规模。该公司是一家集研发、生产、销售为一体的新三板上市企业,主要生产绿色环保型锂电池、移动电源、太阳能后备电源、智能型储能电池及智能软件控制器,符合《绿色产业指导目录(2021年版)》中节能环保产业的相关条件。昆山鹿城村镇银行开通审批绿色通道,1个工作日完成审批,解决企业因缺少抵押物带来的融资难、融资贵难题,进一步做好“绿色金融贷”服务。

 **案例:宜兴阳羨村镇银行支持省级示范家庭农场**

宜兴市某农业有限公司多次被评为省级示范家庭农场、无锡市十佳家庭农场,产品获得绿色有机产品认证。2023年,该公司决定扩大规模,扩建90亩大棚及增加农业设备,预计总投入1,100万元。由于农业企业具有前期投入大,回收周期长,产具备季节性,产量受天气影响大的特点。宜兴阳羨村镇银行为客户制定授信方案,为其申报绿色信贷,向该公司新增200万元绿色贷款,助力企业发展。



## 案例：淮安分行绿色金融实践

2023年，淮安分行参与江苏省财政厅、江苏省生态环境厅等省厅联合举办的绿色金融EOD项目签约仪式。淮安分行积极开展营销工作，成功营销淮安市某建设发展有限公司等客户参与签约仪式。会议中主要签约洪泽湖生态治理EOD项目、淮安清江浦五河源EOD项目等多个项目。



图：淮安分行参加生态环境基础设施建设专场对接会

### ● 支持节能环保产业

为支持节能环保产业的发展，本行将绿色金融指标作为社会责任指标纳入对分行的KPI年度考核指标中、通过专项额度、内部资金转移定价（FTP）以及经济资本计量等方面给予优惠、设置绿色审批通道，对于绿色金融业务在同等条件下优先进行审批等措施。加强与江苏省光伏协会等节能环保协会的联系，通过联合举办行业沙龙、银企对接会的形式共同对接服务相关企业的需求。举办行业研修班，明确重点节能环保行业，通过线下培训交流的方式，凝聚内部发展合力，提升客户经理的行业服务能力。

### ● 支持绿色消费

本行信用卡深入洞察各类“绿色消费”场景及用户诉求，在场景和权益打造上有效践行低碳环保生活。深耕地铁绿色出行场景，携手中国银联云闪付持续开展“一元乘地铁”系列活动，将出行优惠融入到绿色消费场景中，引导更多用户走向绿色低碳品质生活。在新能源汽车消费方面，推出购车分期业务，逐步加大新能源汽车等绿色消费场景布局，客户可在指定商户购买新能源汽车时享受购车分期审批“绿色通道”，提升客户的绿色消费意愿。

在社会经济结构绿色低碳转型的前提下，本行子公司南银法巴消金重点关注绿色金融与实际业务的结合落地，依托购易贷产品为试点，制定《购易贷试点“绿色消费信贷”的实施方案》，将贷款用途为翻修老房、购买绿色家装建材/家电以及购买带充电桩车位的购易贷业务，认定为绿色消费信贷。通过积分奖励等方式，鼓励消费贷款客户的绿色消费行为，逐步落实绿色消费信贷服务，引导客户将信贷资金用于购置节能低碳、绿色环保的产品和服务。

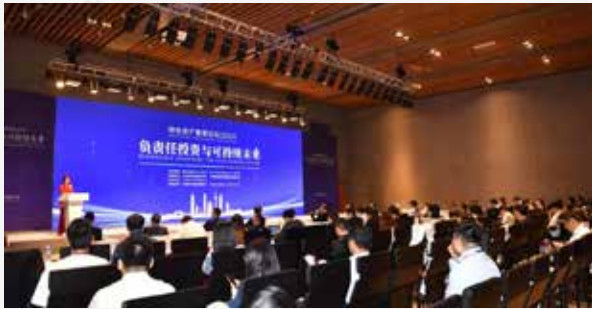
### ● 强化渠道建设

一是定期走访生态环境、工信、水利等绿色产业相关部门，及时获取政策信息及客户清单。二是积极参加政银企交流活动，协助分行开展客户对接，宣传绿色金融发展成效，提升本行绿色金融品牌影响力，如参加港口码头银企对接会、生态环境基础设施对接会、绿色建筑国际博览会等。三是持续开展金融环保行活动，联合政府部门举办政银企对接活动，助力经营机构开展客户营销。四是联合开展调研及走访，联合生态环境厅赴泰州、徐州、泰兴、江阴等地开展行业调研走访，深化政银合作关系，提前谋划业务机会。围绕全国碳市场，加强与上海环境能源交易所、北京绿色交易所的对接与合作，积极参与碳市场业务。

### 6.1.5 绿色金融能力建设

- 提升员工绿色金融专业素养

本行针对特色产品推动、双碳行业研究、行内政策研读等内容开展多场专题培训，运用线上线下结合的方式丰富培训手段，提升条线从业人员的能力。围绕绿色金融专业队伍建设，开展绿色金融教材编制，编制《绿色金融技能手册》，全面系统的介绍绿色金融相关知识和产品，丰富客户经理绿色金融相关知识储备，为更好地提供绿色金融服务打下坚实基础。面向支行长和客户经理分别开展绿色金融专项培训和光伏行业研学班，进一步提高全行绿金业务人员行业能力，打造绿色金融实体行业专业队伍，有效提升绿色金融发展能力。



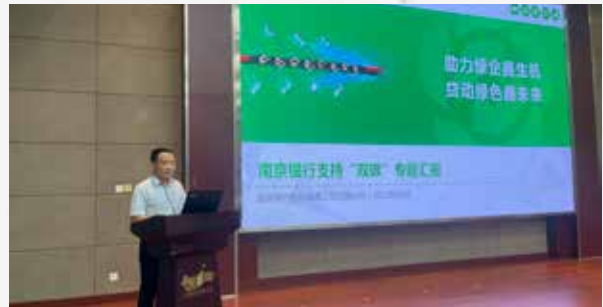
图：上海分行参加绿色资产管理论坛



图：常州分行组织光伏行业研学班



图：宿迁分行举办光伏沙龙活动



图：无锡分行举办绿色金融主题汇报活动

- 构建绿色金融银政企合作生态圈

本行与政府部门共推绿色金融，开展金融环保行系列活动，积极举办各类银企对接活动。在扬州、南通、江阴、南京等地联合生态环境局举办四场活动，进一步服务绿色企业。与绿色园区合作，共同服务绿色企业，推进“鑫动绿色·园区支持计划”，倾斜资源支持园区绿色化发展。截至2023年末，本行已与22家园区签署绿色金融合作协议。与专业协会深度合作，推动绿色金融业务发展。与光伏协会开展常态化合作，在常州、南通、宿迁、苏州举办4场行业沙龙、银企对接活动，与12家重点企业达成合作意向，新增授信近19亿元。启动江苏省绿色融资主体认定和评列工作，联合行内多部门开展评价范围分批确认、行内认定工作的价系组织推动、认定方法的内部培训、流程的梳理优化等，拓展绿色企业库。

- 构建同业合作绿色金融朋友圈

本行积极与同业开展绿色金融业务交流，学习先进实践经验。加强与IFC、ADB、北京绿色交易所、上海环境能源交易所等机构交流合作，拓展业务渠道，提前谋划业务发展。加入中英金融机构可持续信息披露工作

组并积极参加各项活动，加强与工作组内成员机构的交流和互动，打造国际合作绿色金融朋友圈。举办“聚焦ESG，共商中小银行发展新格局”研讨会，与30家同业机构交流，提升在同业中的绿色金融影响力。

● 探索无纸化开户

本行在监管逐步推进电子营业执照电子印章应用的背景下，设计出基于本行开户3.0流程的电子执照印章应用方案。完成投产工作，以南通分行为试点，落地电子营业执照小程序开户流程，初步实现开户无纸化。

● 打造绿色金融特色品牌

本行持续做好品牌建设，积极开展信息披露，多渠道宣传绿色金融，讲好本行发展绿色金融的故事，树立市场形象。2023年，本行发布首份《绿色金融专题报告》，多方面充分展现本行对绿色金融理念的坚定承诺，致力打造环境友好型绿色银行。



图：本行发布首份《绿色金融专题报告》

## 6.2 绿色办公

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国循环经济促进法》等法律法规的规定，坚持“绿色运营”理念，努力减小运营层面对环境带来的影响。2023年，本行未发生重大环境违规事件。

### 理念先行

- 全员深刻贯彻“厉行节约”工作要求。通过自上而下宣传、引导全员学习，深入促进分行每一位员工树立节约意识。通过摸底自查、全面改进、交流学习、研究提升、总结分享等多种方式，以资源使用方式为切入点，将厉行节约渗透到各个工作环节，不断提高财务管理水平，强化费用节约机制，进一步规范财务收支行为，努力营造“厉行勤俭节约、创建节约型银行”良好工作氛围。

### 持续执行

- 加强办公经费预算管理。严格办公经费支出审批程序，从紧控制办公经费，加强办公经费预算管理，严格办公经费支出审批程序、从紧控制办公经费支出。严格办公用品配备标准，建立办公用品领取登记签字制度。在细化采购预算编制的基础上，对通用办公设备和同类采购事项，实行统一采购。
- 精细化开展资产管理工作。督促各使用单位按时报送资产调拨、报废、位置变动情况，维护资产线上信息与线下信息一致无误，优化固定资产配置，提升资产使用效率，将支行闲置的固定资产进行内部调拨分配。
- 突出抓好节约用水、用电。增加标识标牌提醒，办公室无人时随手关灯关空调，夏季酌情控制办公室空调温度，空调运行时尽量保持门窗关闭，减少对电力不必要的浪费。值班人员统一关闭各类电气设备电源，前一天未用完的水用于浇花或擦洗桌面等。
- 提倡电子化办公，通过手机及内网传阅文件。尽量在电脑上修改文件文稿，减少重复打印次数。对于需要开展的业务学习和培训采取投影播放的形式，无其他特殊情况不再发放纸质文件，会后将电子稿发送给员工学习，减少资源浪费，提高办公效率。

### 案例：苏州分行打造绿色建筑

2023年10月，苏州分行搬迁至新办公楼，该办公楼建设项目，通过分级计量水表、给水系统压差控制、非传统水源利用等起到了节约水资源的目的；通过高强度钢、预拌砂浆的使用，节约了材料资源；通过合理的窗地面积比、外窗可开启面积比等使室内达到了良好的采光和自然通风效果，实现建筑的绿色性能，获得江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心颁发的二星级绿色建筑设计标识证书。



## 6.3 绿色采购

本行集中采购工作均按照《南京银行集中采购管理办法》要求实行，根据集采项目的类型，集采的方式主要是公开招标、邀请招标、单一来源采购以及与原供应商续签。根据集中采购管理办法和财务预算规定，严格遵循“三流合一”“大额财务资金动作事项”的内容落实申报审批流程。严格遵守保密制度，不得泄露招投标工作制度相关。秉公办事，严格按照集采项目的结果执行、履责。

本行根据集中采购招投标管理办法以及与供应商所签订的合同，在遵守安全管理、劳动法规、绿色环保等方面均有要求供应商的相关内容条款且遵照执行。

本行定期组织召开供应商线上、线下会议，一方面对问题进行及时了解和收集，另一方面在推动工作进度的同时可及时解决难题，包括：根据合同约定，切实做好项目进度款的支付，解决供应商垫资难题；积极响应政策，及时调减供应商所承接项目的质保金比率，大大降低了供应商的资金压力。

## 6.4 绿色公益

本行倡导绿色环保理念，以植树等绿色公益活动引导干部员工养成绿色健康、低碳环保的工作生活习惯，增强节约资源和保护环境的意识。

### 案例:宿迁分行植树护绿

为进一步弘扬生态文明理念，增强分行员工的植绿护绿意识，2023年3月，宿迁分行团委走进王官集镇程庄村开展“植一抹新绿，树一片未来”义务植树活动。此次义务植树活动充分展示了宿迁分行扎根西楚、植绿护绿的精神风貌。



图：宿迁分行植树活动

### 案例:苏州分行阳澄湖畔垃圾捡拾环保公益活动

苏州分行党员群众志愿服务队来到阳澄湖畔，清理步道两边的垃圾，以实际行动参与到保护环境的行动中，充分发挥党员的先锋模范作用和青年的主力军作用，进一步巩固深化主题教育成果，助力共建美好家园。



图：苏州分行阳澄湖畔垃圾捡拾活动

### 案例:镇江分行参与保护长江江豚活动

2023年11月,镇江分行代表受邀出席由镇江市自然资源和规划局主办的“2023年镇江长江江豚保护主题月”启动仪式。镇江分行通过长江江豚保护系列活动,凝聚社会合力维护长江生物多样性,切实践行“责任金融,和谐共赢”的企业文化理念,不断将自身发展与社会公益有机结合,为当地生态文明建设贡献力量。



图:镇江分行参与保护长江江豚活动

## 七、巩固人才高地

---

本行倡导“以人为本”的理念，致力于为员工提供富有竞争力的薪酬福利体系、公平畅通的晋升通道、科学完善的培训体系，全力打造优质人才的发展高地，为促进员工职业生涯健康发展提供充沛动力。

## 7.1 维护合法权益

### 7.1.1 广纳全球优秀人才

本行多措并举积极推进人才引进工作，持续通过校园招聘和社会招聘等途径不断充实全行人员队伍。在招聘过程中，本行秉持公平公正原则，平等对待不同民族、性别、宗教信仰、文化背景的人员，尊重每一位应聘者。2023年，全行入职1,534人，包含11个民族，男女比例接近1:1。

本行持续打造招聘品牌“我们等你”，提升应聘体验。作为优质企业代表受邀参加中国教育电视台《一职为你》栏目，为广大学子答疑解惑。以数智化为导向，构建以招聘管理系统为核心，面试评价系统、微信端招聘系统、简历解析系统、智能问答机器人、机器人流程自动化、AI员工等为一体的招聘管理系统生态群。



图：中国教育电视台《一职为你》南京银行专场

### 7.1.2 保障劳动合法权益

本行严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规履行用人单位义务，加快建立和完善本行人力资源管理制度体系，为规范劳动用工管理和构建和谐劳动关系提供制度保障。通过制定《南京银行人力资源管理办法（试行）》《南京银行劳动合同管理办法》《南京银行员工离职脱密管理办法》《南京银行员工待岗管理办法》等人力资源管理制度，明确企业与员工建立、变更、终止和解除劳动关系的各项要求，切实维护员工劳动合法权益。

本行建立员工申诉机制，在年度考核工作中，干部员工如对考核格次存在异议，可由本人及时向总行党委组织部（人力资源部）提出申诉，提交书面申诉及相关证明材料，由总行党委组织部（人力资源部）等相关部室牵头进行复核。



 **案例:员工激励约束机制建设项目**

为持续培育高绩效文化，更好地支撑发展转型与战略传导，本行于2019年与专业咨询机构合作牵头开展人力资源管理基础提升（二期）项目。该项目重构总行部室组织绩效和人员绩效的管理体系，将总行绩效管理的执行流程规范化、制度化。同时，约定了绩效考核结果的运用规则与场景，明确绩效管理指挥棒、衡量尺和加速器的三大作用。

该项目以总行部室为试点，经过4年、8个周期（半年/周期）绩效管理活动的运行和优化，基本实现总行部室干部员工绩效管理基础规范建设阶段的目标。通过将全行发展战略和经营目标层层分解落实为各级管理人员和员工的任务目标，提高干部员工绩效，推动个人发展，促进全行各项经营发展任务和目标的实现。


### 7.1.3 合法管理劳动关系

本行坚决贯彻劳动用工相关法律法规要求，不断规范企业劳动合同管理，有效保障员工的劳动权利。制定并持续完善《劳动合同书》，及时组织员工订立、续签劳动合同，避免存在建立实质用工关系未订立劳动合同或违法变更、解除及终止劳动合同等情形。制定并组织正式签订《南京银行股份有限公司集体合同》，通过书面形式明确企业和员工各自的权利和义务，更好地保护员工合法权益。严格遵守法律法规，从建立劳动关系之日起为员工缴纳社保，不存在用工关系与社保关系不匹配的情形。

### 7.1.4 保障员工民主权利

本行保障员工民主权利，严格落实产改工作，组织集体合同的起草和签订，从制度层面保障职工劳动报酬、休息休假等权利，进一步深化企业民主管理。认真履行上市企业职责，落实务公开制度，审议通过《南京银行员工违规行为尽职调查与责任认定管理办法（试行）》《南京银行员工违规行为处理办法（试行）》、推选职工监事等涉及员工切身利益事项，切实保障员工合法权益。截至2023年末，本行有职工监事3人。

持续完善意见征集机制，推广使用“鑫声”意见收集管理系统，鼓励员工为企业发展建言献策。常态化开展工会干部下基层活动，面对面了解职工诉求，着力解决员工急难愁盼问题。工会组织扎实推进各项维权工作，参与制定涉及劳动合同等职工利益的管理制度，督促工作时间、保险福利、职工培训、劳动纪律等相关政策制度落实到位。深入开展安全文化建设，全面落实安全生产责任，开展以“安康杯”竞赛为载体的群众性安全生产活动，切实保障职工安全权益。深化和谐劳动关系建设，完善劳动调解机制，推动职工合理化诉求得到有效解决。

 **案例:本行召开第二届第二次职工代表大会**

2023年3月，本行召开第二届第二次职工代表大会。全行近180名职工代表切实履行代表职责，认真研讨讨论，审议通过《南京银行股份有限公司集体合同》《南京银行股份有限公司女职工特殊保护集体合同》。党委副书记、行长代表南京银行股份有限公司，党委副书记、监事长、工会主席代表南京银行股份有限公司全体员工，签订集体合同，进一步维护广大员工的合法权益，有力促进南京银行和谐稳定的劳动关系和健康发展。

### 7.1.5 保护员工个人隐私

为满足人力资源管理工作需要，本行开发一系列实现人力资源管理工作线上化、自动化、移动化、数字化、智能化的应用系统（简称“e-HR系统”），这些系统承载着员工个人信息、沉淀人力资源管理数据，为全行人才队伍建设提供数据支持。针对以上信息和数据，具体保密要求如下。

整体原则：e-HR系统中的所有相关数据仅用于本行各项管理工作，任何人不得向他人泄露或扩散，不得用于工作以外的其他用途。

e-HR系统使用者（简称“e-HR用户”）须为通过人力资源管理部门审核的本行正式员工。非本行正式员工确因工作需要使用e-HR系统的，应履行申请手续，报送总行人力资源部审批。所有e-HR用户操作使用过程中须严格保守秘密，不得外泄、扩散各类数据。

e-HR系统数据调用者指总行各部室中确因工作需要，调取e-HR系统数据传输至其他系统或下载数据的工作人员。调取数据应履行申请手续，报总行人力资源部审批。调用数据的部室负责确保本部室e-HR系统数据调用者严格保守秘密，不得外泄、扩散各类数据。

e-HR系统建设运维人员指因系统建设、运维等原因需接触e-HR系统数据的信息技术人员，e-HR系统建设运维人员在工作过程中须严格保守秘密，不得外泄、扩散各类数据。

针对以上用户或人员，若在e-HR系统数据使用或传输过程中，因自身责任心淡薄，或出于主观故意造成数据外泄的，总行将根据本行保密管理相关制度予以问责，给本行造成重大损失或严重影响的，将予以严肃处理。

## 7.2 优化薪酬福利

本行高度关注员工需求，持续优化全面薪酬体系，深化福利品牌建设。围绕“打造南京银行家文化，让福利更有温度”的美好愿景，立足员工全生命周期和职业生涯发展，建立“全周期、广覆盖、多层次、宽领域”的“鑫福家”健康福利生态体系，涵盖员工健康、养老、生活与个人发展，延伸到员工家属、子女整个家庭生活圈，满足员工基本需求、核心需求及价值需求多个层面。足额缴纳五险一金，按法定要求提供各项假期，为员工提供企业年金、终身健康保障计划、补充医疗保险、员工健康管理自选保障、膳食津贴、通讯补贴、交通补贴、高温费、取暖费、视力保护费、困难员工慰问、生日及节日福利等，切实保障员工的各项权益。

本行将每年3月至5月定为“鑫福家”主题文化活动宣传月，期间通过创新形式、拓展渠道、丰富内容、宣传覆盖、服务下沉等方式开展形式多样的宣传活动。组织召开多层次的福利宣讲会、发布年度员工鑫福账单13,168份、推送系列福利宣传图文9期、举办多场健康体验活动、发布员工福利满意度调研问卷等，引导全行员工主动参与福利宣传活动，集思广益共创主题文化作品，通过全渠道、互动式、体验式的福利沟通，建立与员工的情感链接，进一步提升员工的满意度与幸福感。

## 7.3 促进职业发展

### 7.3.1 职业发展体系

本行秉承“事业汇聚人才，奋斗成就未来”的人才理念，顺应全行战略业务发展的需求，持续提升人才管理能力，通过不断研究实践探索，构建覆盖全员的职业发展体系。全行设有管理类、专业技术类、营销类和服务类四大类岗位，45条序列，专业序列内划分6个职级，建立标准清晰、科学评定的任职资格标准体系和竞聘分离、分层管控的晋升机制。通过搭建管理和专业的“Y”型职业发展双通道，为员工提供多元化的职业发展路径，满足员工序列内纵向晋升和跨序列横向发展的需要。2023年，全行有3,000余人在序列内实现纵向晋升，有2,000余人实现跨序列横向发展。同时，本行还为员工提供了多样化的能力展示舞台，例如岗位技能比赛，鑫讲师系列大赛，金融科技创新大赛，业务案例大赛，研究成果评选，体育、文艺竞技等，让员工充分发挥自己的专长，在多领域实现能力提升，为复合型人才脱颖而出创造良好的条件。

在覆盖全员的职业发展体系的基础上，本行建立了覆盖全职业生涯的员工培养体系，结合员工的职业发展周期，从不同发展阶段实施有针对性的培养模式，配套多岗位学习交流机制、师徒带教机制以及人才选拔储备和前置培养机制，多举措、多方位开展员工培养工作，形成了全面全员、分级分类的培训体系，为员工提供全周期的帮助和支持。

### 7.3.2 培训体系

#### ● 培训理念

本行树立“激荡思想，凝聚力量”的使命和“学习引领未来”的人才发展理念，持续开展职业化教育。注重短期培养与长期培养相结合，贯彻“教”是更好的“学”，持续加强对本行发展战略、经营理念、企业文化的传导和全行干部员工经验智慧的沉淀。积极落实各项工作要求，加强培训管理工作。充分发挥中共南京银行党校的主阵地作用和南京银行研修院的全局性作用，积极探索推动各专院工作体系机制建设，进一步加强组织协同，为持续畅通人才培养与业务发展双融合的“最后一公里”凝心聚力。

#### ● 资源保障

本行不断深化中共南京银行党校、南京银行研修院院委会以及各专院工作机制，为促进新形势、新环境下学习培训工作提供组织保障；注重全行学习文化的建设和传播，举办首届南京银行“学习文化节”，将“学习文化节”各项工作紧密嵌入到战略传导、业务推动和人才培养工作中，全行范围内广泛共识“学习是一种工作方式”的意识理念；持续提升全行讲师俱乐部、教研组建设水平，持续加强内部讲师内生培养，顺利举办年度“鑫讲师”系列大赛，为全行人才队伍建设增添助力；学习贡献积分评审工作常态化开展，使专业知识充分沉淀、组织经验有效推广。

#### ● 制度举措

本行推动《南京银行行员学习培训管理办法》《南京银行内部讲师管理办法》《南京银行干部培训管理暂行办法》等制度办法持续落地实施，发布《南京银行线上学习平台管理办法》《南京银行2023年度专业序列学习贡献积分管理实施细则》，为科学规范开展人才培养工作提供行动指南。

### ● 培训项目

本行员工重点培训项目包括鑫讲师计划、梅花烙计划、菁英计划、基石计划、坚石计划、磐石计划等。

本行高标准开展主体班，筑牢人才培养主阵地。落实党员干部教育的重点和方向。持续推动各层级干部在不同发展阶段培养的内容建设，探索干部调训新模式以及测评技术在干部培训中的应用，开展学习贯彻党的二十大精神集中轮训暨2023年度“磐石计划”专题班、中青年支行负责人进修班、挂职干部进修班等重点项目，不断提升干部教育培训质效。不断优化校招新员工培养工作。顺利举办本年度“梅花烙”计划——校招新员工集训营，帮助新员工深刻领会本行的战略，快速融入本行的文化，传承发扬本行的梅花精神，共同开创本行高质量发展的新篇章。针对入行2-3年的校招新员工开展持续培养项目，加速新员工的职业成长。2023年，全行共有1,000余名校招新员工通过新员工培养项目实现加速培养。开展“鑫培管”线下培训，组织分行人才培养管理者跨单位、跨条线进行学习、交流和提升，进一步提升人才培养管理者队伍专业能力，持续深化人才培养与业务发展双融合。

在“人才培养与业务发展双融合”思想指导下，结合各单位发展实际，持续赋能、支持各专院、各单位高效开展学习培训项目。2023年，本行共开展线下学习培训项目191期，全年上线并推送课程数量2930门。部分重点项目包括：金融科技专院“π计划”金融科技创新大赛、“Blue π计划”——Fintech主题开放日活动等，风险管理板块专院“鑫风采”“鑫护航”项目等，公司金融板块专院“鑫企点”对公客户经理实战辅导项目、“船长计划”项目等，零售金融板块专院“新零售、鑫增长”财富业务新晋理财人员产能提升送训上门项目、个贷客户经理基础能力提升项目等，金融市场板块专院金融市场鑫讲堂、“精英计划”项目等，运营保障板块专院“鑫相助”—总分支人才交流帮扶计划项目、“双优计划”流程优化项目等，小微金融特色专院“鑫航程计划”分支行管理人员能力提升专题班项目、小微精兵劲旅旅新人培养项目等。



### 案例：中青年支行负责人进修项目

本行创新启动中共南京银行党校中青年支行负责人进修项目，采用授课、演练、共创、测评、总分行实地研学等方式开展，帮助支行负责人在带领团队解决实际问题的过程中，提升以团队促进业务发展的意识和能力，持续加强一线前沿阵地的人才储备和培养。

### ● 推行远程培训

本行正式发布知识流通平台“如禾”，有效整合行内专家资源，将人工智能和专家智慧相结合，提升学习培训智能化水平。持续进行在线学院和随鑫学系统优化，提升培训管理数字化水平。加强线上学习资源建设，持续推进在线学习培训和“e课工坊”学习资源开发制作。

### ● 为员工报销培训费用

本行鼓励员工技能发展，在培训费用报销规定中明确：经本单位批准或按国家和省、市规定须到本单位之外接受培训的职工，与培训有关的费用，从职工教育经费中列支；经本单位批准参加继续教育及政府有关部门集中举办的专业技术、岗位培训、职业技术等级培训、高技能人才培训所需经费，从职工教育经费中列支。

## 7.4 保障健康安全

在国家、省市现行劳动保护相关法律规定基础上，本行在员工健康、劳动保护和后勤保障等方面不断加大投入，全力为员工营造良好的工作环境和氛围，免除员工的后顾之忧。

### 7.4.1 身心健康

本行高度重视员工心理健康，建立“谈心谈话”和“家访”制度，组织心理健康讲座，通过个别谈心、座谈会等多种形式及时掌握员工思想状态，了解员工“8小时外生活”。努力改善员工工作环境，为员工提供悦目、爽心、舒适的工作生活空间，保障员工“8小时内的好心情”。打造员工心理健康阵地“心灵驿站”，持续更新阅览室心理学相关书籍，帮助员工掌握提高心理素质的基本方法，提高自我的心理素质和抗压能力，探索“心灵驿站”双向互动方式，为员工提供私密空间纾解心理压力。倡导健康的生活方式，通过开展先进职工疗休养、户外素质拓展等文体活动，让员工放松身心，缓解工作压力，引导员工养成积极、健康、乐观的生活方式。

本行每年组织员工体检，提供终身健康保障计划、补充医疗保险等福利，定期发放视力保护费、夏季高温津贴和劳保用品，为员工身心健康提供服务保障。持续加强后勤保障。在交通方面，例如，由于本行科教创新园坐落在浦口区，考虑到通勤距离较远，为园区办公的员工提供班车服务，发放交通补贴。在膳食方面，总分行及大多数支行均设有食堂，对于没有食堂的支行，通过集中订餐的方式保障员工工作用餐。



### 案例:2023年先进职工疗休养活动

为满足员工日益增长的美好生活需要，聚力提升员工生活品质，保障和促进员工身心健康，本行工会组织先进员工参加职工疗休养活动。此次职工疗休养活动为期5天，疗休养期间，“技能标兵”们一同前往扬州市参观游览当地景点。此次职工疗休养活动有效缓解员工的工作压力，增强员工的获得感和幸福感，充分调动广大员工的工作积极性，以更加饱满的热情投入到本职工作中，进一步增强企业员工的凝聚力和向心力。

### 7.4.2 安全保障

本行牢固树立“安全重于泰山”的责任意识，坚持责任落实，做好安全管理各项基础工作，坚持目标导向，做好安全管理各项常规工作，坚持文化培育，做好安全文化建设系列工作，坚持科技赋能，做好安全科技信息化建设工作，全行安全管理工作转型迈上新台阶，实现保障员工和客户人身安全、保障现金和财物安全、保障办公和生产经营秩序安全的工作目标，2023年未发生安全责任事故和案件。

安全管理举措

- 调整“安全生产委员会”成员。由党委书记、董事长和行长任主任，进一步贯彻落实安全生产工作“一把手”负责制。
- 制定安全工作清单。按照“一岗双责、党政同责”工作要求，制定领导班子安全重点工作清单，领导安全工作任务进一步明确。
- 完善安全责任书签订。进一步细化和明确班前、班中、班后的安全工作和职责，实现安全工作的清单化、场景化。
- 修订完善安全管理相关制度。近两年修订7个制度，涉及营业网点安全管理、安全检查、安防设施管理等，新增7个制度，涉及安全管理评价、安防工程验收等。
- 深入开展各项安全专项活动。开展重大安全隐患专项排查整治工作、消防安全隐患排查整治工作、重大事故隐患集中治理工作及违章建筑情况专项摸排工作。
- 积极推进安全文化建设。创建“鑫居安”安全文化品牌，树立“让安全成为一种习惯”的安全文化理念；为新员工开展“安全第一课”培训；编制《安全工作简报》，加强安全工作交流；制作系列“安全小课”，推广普及安全管理知识技能；在全行开展“书、画、文”安全文化作品征集活动。



图：消防演习

## 7.5 开展文体生活

本行发挥文化凝聚作用，坚持以文化活动滋养职工心田，开展十件大事评选、“鑫光赛道”首届南京银行“青年之星”评选、“企业文化宣讲”等职工喜闻乐见的文体活动，丰富职工业余文化生活。启动首届南京银行“学习文化节”，组织“π计划”金融科技创新大赛，为青年搭建展现风采、激发智慧的舞台，助力全行人才队伍建设。

### 7.5.1 劳动技能竞赛

本行鼓励员工岗位建功，广泛深入开展形式多样的劳动和技能竞赛，组织“2023年度南京银行运营综合业务竞赛”等。选拔优秀集体和业务骨干参加各类外部技能比赛并荣获优秀名次。广泛宣传先进事迹，营造“比学赶超”良好氛围。鼓励员工立足岗位、建功立业。围绕贯彻新发展理念、推动高质量发展，激发广大员工的劳动热情和创造潜能，充分发挥主力军作用。2023年，本行员工刘倩楠获评“全国金融五一劳动奖章”，本行员工浦键梅获评“南京市巾帼岗位明星”，本行员工刘子靖获评“南京市财贸金融系统十佳文明职工”，本行员工吴娴等组成的代表队荣获2023年江苏银行业保险业“强案防、保安全”劳动技能竞赛团体二等奖等。



#### 案例：“鑫光赛道”首届南京银行“青年之星”评选活动

2023年2月，“鑫光赛道”首届南京银行“青年之星”评选决赛成功举办，为青年员工提供了锻炼自我、挑战自我、展示自我的平台。全行100名选手入围初赛，29名选手晋级决赛。此次活动对参赛人员的组织协调能力和语言表达能力、知识储备、团队协作能力、以及对经营业务的理解和对复杂问题的应变能力等进行全方位考察。最终评选出“优秀组织奖”“青年岗位能手”以及“青年之星”金奖、银奖、铜奖等奖项。三名选手被共青团南京市委授予“南京市青年岗位能手”荣誉称号。



#### 案例：南京银行运营综合业务竞赛

2023年7月，“2023年度南京银行运营综合业务竞赛”决赛成功举行，全行8支代表队共24名选手同台竞技。此次竞赛旨在以赛促学、以赛促能，提升全行运营条线人员技能水平与服务能力，展现良好精神风貌，培育职业“工匠精神”。最终决出团体奖、个人奖、业务能手奖、创意设计奖、成果展示奖等11个奖项。其中，获得个人一等奖的选手南京分行张欣然被江苏金融工会授予“江苏金融五一劳动奖章”。

### 7.5.2 职工运动会

本行坚持以职工为中心的工作导向，积极举办职工运动会等文体活动。组织员工参加省市各级体育活动，组织员工参加中国金融工会第七届金融摄影艺术展、“红色经典‘声’动人心”诵读等活动，丰富员工精神文化生活。在广泛征求员工意见的基础上，举办篮球、足球、舞蹈、瑜伽、八段锦等兴趣班，提高员工自身综合能力。组织科学运动与营养健康讲座，开设三期科学健身培训班，为员工提供专业运动指导，帮助员工强健体魄。

### 案例:本行举行第五届职工运动会

2023年11月,南京银行第五届职工运动会在南京青奥体育公园体育场举行,全行干部员工及家属代表超5,000人参加开幕式,近3万人观看比赛直播。参赛的23支代表队、1,300多名运动员,经过100多天的筹备、训练,在28个田径项目、6个趣味项目上,展开激烈角逐,在各单位精心组织、全体运动员顽强拼搏、全行的共同努力下,第五届职工运动会取得圆满成功,充分体现了本行“坚韧不拔、傲然挺立、敢为天下先”的文化品格。



### 案例:江苏省第二届金融系统篮球联赛

2023年7月,江苏省第二届金融系统篮球联赛开赛。经过2个月的激烈角逐,本行篮球队从14支队伍中脱颖而出,以6胜0负的全胜成绩,喜夺冠军并荣获“体育道德风尚奖”,本行一员工在三分球大赛中取得第二名的好成绩,荣获“江苏省第二届金融系统篮球联赛MVP”称号。

## 7.6 帮扶困难员工

本行立足员工需求,做细做实员工服务,不断优化慰问形式,建立困难员工慰问帮扶机制,春节前夕对困难员工进行慰问,不定期走访慰问困难员工。开展行内困难党员关爱帮扶活动,累计帮扶困难党员47人。继续做好高温、严寒及重要节日期间员工慰问工作,对员工婚丧等情况给予组织关怀,实施员工租房计划,切实为员工排忧解难。持续提升员工及家庭的健康保障水平,对部分困难员工及家属因重大疾病产生的医药费给予保险赔付,减轻员工经济压力。

### 案例:南京银行“幸福企业”建设

本行坚持以人为本,构建和谐劳动关系,深化企业民主管理,规范工会组织建设,加强职工人文关怀,大力发扬先进文化,推进“幸福企业”建设走深走实。2023年7月,本行被南京市总工会授予“2022年度南京市总工会幸福企业”荣誉称号。



## 7.7 关怀女员工

本行积极维护女员工合法权益，组织签订女员工特殊权益保护专项协议，签订对象覆盖全行女员工。认真落实女员工劳动保护的相关规定，扩大女员工重大疾病医疗互助保障范围，推进康乐互助保障计划。不断优化女员工体检项目，持续扩大“两癌”筛查范围，关注女员工身体健康。

本行持续推进女员工阵地建设，依托瑜伽室、文体活动室，开设瑜伽、舞蹈、音乐等课程，帮助女员工放松身心、舒缓压力，不断提升女员工幸福感和获得感。在三八国际妇女节开展花艺沙龙、珍珠开蚌制作、团扇制作、户外踏春、果园采摘等活动，帮助女员工放松身心、提升自我。

本行组织优秀女职工代表参加中国金融工会第七届金融摄影艺术展、“红色经典‘声’动人心”诵读等活动，丰富女职工精神文化生活。做好女员工“四期”保护，积极建立爱心母婴室，申报康乃馨服务站，切实为女员工解决实际需要。2023年，南京分行城西支行、大明路支行、光华支行爱心母婴室获评“南京市基础爱心母婴室”，南京分行城东支行爱心母婴室获评“南京市三星爱心母婴室”。



### 案例：国际三八妇女节主题活动

2023年3月8日，本行组织开展丰富多彩、形式多样的系列活动，有新意、有情意、有暖意，用多种方式庆祝“国际三八妇女节”，充分展现巾帼之美。

- 苏州分行、宿迁分行、连云港分行、南银法巴消金等在节日当天为女员工送上鲜花和礼物，向女员工们致以亲切的关怀与慰问。

- 南通分行、徐州分行、上海分行、北京分行、江北新区分行等开展开蚌取珠、大漆工艺品、星球灯、多肉盆栽、奶油胶手机支架、青团制作、团扇制作、创意插花等DIY手工活动，在“看一看、学一学、做一做”中体验动手的别样乐趣。

- 总行、泰州分行、鑫元基金等积极开展女性激素与健康、女性心理健康、美妆等讲座，帮助女员工由内而外焕发美丽光彩。

- 杭州分行、扬州分行、盐城分行、淮安分行、南银理财等组织女员工走进大自然，开展踏春赏景、户外采摘等活动。

- 无锡分行组织女员工专项体检。南京分行举行女员工工作座谈会，关注女员工需求。

- 镇江分行组织读书分享会，引导女员工在阅读中增长知识、开拓视野，提升个人综合水平。



图：泰州分行举办关爱女性心理健康讲座

## 八、爱心奉献社会

本行牢记金融为民的初心使命，充分发挥国有企业担当。在取得良好发展业绩的同时，始终不忘倡导和谐、关注民生、回报社会，把企业发展同国家利益紧密结合，秉承“责任金融，和谐共赢”的文化理念，致力社会慈善公益事业发展，积极履行社会责任，主动让金融的增益普惠社会。

## 8.1 “鑫意”品牌

2023年8月，本行正式对外发布“鑫意”慈善公益品牌，以品牌化运营方式开启全新慈善公益之路。

本行慈善公益品牌以“鑫意”命名，“鑫”内含初心、诚心、爱心之意，“意”蕴含善意、暖意、情意三层涵义。“鑫意”谐音“心意”，表达了南京银行满怀至真初心、诚心和爱心，致力于慈善公益事业发展，向社会和受助群体传递美好善意、融融暖意和深厚情意的深刻内涵。品牌以“鑫至善，意致远”为主张，与“责任金融，和谐共赢”一脉相承。

“鑫意”品牌标识以梅花形状彰显鲜明的南京银行品牌基因，一笔贯穿的梅花与爱心，既展示了爱心企业形象，也蕴含南京银行与社会各界爱心互连之意。梅花芯内既是拳拳爱心又是满怀爱心之人，既展现南京银行人真诚友爱、团结互助的精神风貌，也表达南京银行坚持以人为本、关注民生、造福社会的公益决心。

此次的“鑫意”慈善公益品牌，聚焦支教助学、救灾济困、扶老助孤、助残恤病、防污护绿、公益援助以及金融扶贫等七大公益领域，品牌建设采用项目制运行方式，通过策划、实施、监督、管理以及宣传等，最大程度地推动项目落地落实，力争让更多的人惠享南京银行的发展成果。

## 8.2 对口帮扶

本行积极响应国家号召，持续开展结对共建和结对帮扶工作。按照省、市第六轮城乡结对共建安排，组织南京市高淳区阳江镇丹湖村、淮安市崔周村项目验收工作；采取“以购代捐”“以买代帮”方式，帮助丹湖村解决农产品销售难题，持续深化城乡结对，助力乡村振兴。



### 案例：“鑫益相融”品牌

南银理财持续深化“鑫益相融”公益品牌，积极参与各类慈善公益活动，探索“金融+公益”产品创新实践，创设发行公益主题理财产品，助力东西部合作慈善助困公益项目，为投资者提供财富管理服务的同时，也为其提供慈善捐助新路径。

## 8.3 教育帮扶

坚持扶贫先扶智，本行长期致力于贫困地区的校舍援建和技能富民工作。第十三年开展“圆梦行动”慈善助学活动，捐赠150万元助学款，启动“南京银行圆梦基金”第三个五年计划，向南京市慈善总会认捐750万元。截至2023年末，本行“圆梦行动”活动累计捐助1,720万元，帮助2,700多名贫困学子圆梦大学。

本行大力支持“为爱西行”全媒体行动暨公益助学活动，捐赠10万元慈善款和超3,000本图书。助力南京市“梦想小屋”民生实事项目，捐助60万元在南京地区援建30间“梦想小屋”，开展“团支部+困境青少年”结对帮扶，帮助贫困学子改善学习环境。

### 案例：“圆梦行动”慈善助学

2011年起，本行携手南京市慈善总会开展“圆梦行动”慈善助学项目，帮助南京市城乡低保户家庭和孤儿中的普通全日制本科生、专科生、初中毕业录取五年制高职院校的学生圆梦大学，迄今为止已连续运作十三年。“圆梦行动”慈善助学活动对困难学生每年的资助金额从5,000元增长到现在的8,000元，本行也成为“圆梦行动”项目中捐赠资金最多、资助学生最广的爱心企业，用实际行动践行企业承诺，用爱心义举传播社会美德。

在“圆梦行动”项目中，本行除了给予贫困学子物质上的帮助，还通过实实在在的善举，传递企业正能量。通过每年开展慈善助学款发放仪式，组织往届受助学子座谈会，党委书记带队走访慰问受助学生代表，邀请贫困学子毕业后选择南京银行等，将企业的关心关怀传递至每一位受助学子，让贫困学子切实感受到来自企业、来自社会的关爱与支持。

### 案例：南银法巴消金慈善助学

自2015年以来，南银法巴消金携手南京阳光心汇公益基金会，在甘肃、云南、重庆、陕西、湖南、宁夏、河南等地持续开展希望小学定向援建项目。2023年，南银法巴消金冠名援建江苏省宿迁市泗洪县魏营镇鑫梦享阳光希望小学，累计捐款超290万元，帮扶在校师生3,400余名。深度关注援助学校的后续建设和发展需求，组织党员代表走访慰问宁夏、河南两地鑫梦享希望小学，强化校企联动，助力教育发展。

#### ● “千里送课”爱心捐赠

南银法巴消金携手有爱的客户朋友，共同为偏远乡村孩子们筹集爱心课程。2023年，“千里送课”公益活动有1,902位爱心客户参与，为4所鑫梦享阳光希望小学的570名乡村孩子筹集到诗歌启蒙、国画启蒙等7门心愿课程，共计3,940课时，所捐课程已由南京阳光心汇公益基金会安排具备丰富教学经验的教育机构进行远程授课和实地支教。

#### ● “暖冬行动”爱心捐赠

南银法巴消金呼吁客户一起点亮乡村学子的追梦路。本次活动旨在为6所边远乡村希望小学的700位孩子们筹集过冬的御寒物品，让孩子这个冬天也能穿戴上保暖的棉衣、棉袜、手套、帽子、围巾等。2023年，约3,100人次参与该活动，累计为孩子们筹集3,100余件爱心礼物，所有物资跨越重重大山，作为新年礼物全部送到孩子们的手里。



图：南银法巴消金“暖冬活动”

### 案例：发行慈善信托

2023年，本行与紫金信托、南京市慈善总会合作，发行紫金信托南银安鑫10号集合资金信托计划第2期（慈善款），投资紫金信托资管产品产生的部分收益作为捐赠资金，具体投向为紫金信托设立的“鑫梦致远南银2023爱心助学慈善信托”，慈善信托将募集资金用于资助南京市慈善总会发起的“筑梦未来，爱心助学”公益助学慈善项目。本次信托产品募集规模8,354万元，捐赠善款金额约9万元，94位客户通过本项目积极参与社会公益事业。

## 8.4 助老助困

本行持续开展公益服务联动活动，为弱势群体提供爱心关怀，向社区困难党员家庭送上慰问和关爱，定向捐赠帮扶困难群众，助力慈善事业。

### 案例：爱心捐赠敬老院

鑫元基金党委与静安区共和新路市场监管所共同前往上海市静安区共和新路街道敬老院开展爱心捐赠活动。2023年6月，鑫元基金第二党支部一行来到共和新路街道谈家桥路163弄小区，与中共上海市静安区共和新路街道谈家桥路总支委员会开展支部共建活动，党员代表慰问谈家桥路163弄5户困难党员及群众。鑫元基金第三党支部党员代表前往白玉新村第二居民委员会开展“七一”走访慰问活动，看望老党员、生活困难党员，为他们送上米、面、油等慰问品。

### 案例：“鑫医相伴”慈善基金

南通分行党委牵头成立150万元“鑫医相伴”慈善基金，与南通市卫健委、南通市区5家医院成立党建共建联盟，为病患和医务工作者雪中送炭。截至2023年末，“鑫医相伴”慈善基金提供医疗救助资金6.45万元，救治10名癌症患者；向海安市人民医院定向捐赠价值10万元，用于该院职工活动中心建设。

### 案例：“慰问老党员，传递组织温暖”主题党日活动

2023年9月，淮安分行涟水支行党支部与涟水县涟城镇上庄村党支部开展结对共建活动，共同举办“慰问老党员，传递组织温暖”主题党日活动，走访慰问部分当地家庭困难党员，共计捐助物资0.29万元。

本行常态化开展“慈善一日捐”“一元捐、十元捐”等多种形式的捐款活动，发动全行员工一起做好事，彰显社会责任担当。



图：苏州分行“同在蓝天下，慈善一日捐”活动，2023年累计捐款逾13万元



图：无锡分行宜兴支行获“蓝星关爱计划”十佳爱心单位

## 8.5 志愿服务

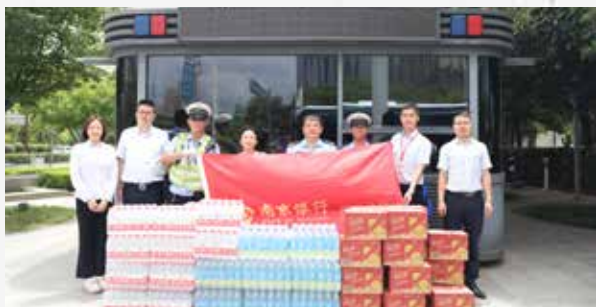
本行持续开展形式多样的志愿服务活动，弘扬雷锋精神，践行社会责任。常态化组织员工参加无偿献血活动，多次被授予“无偿献血先进集体”称号。持续提高营业网点金融服务的多样性和便捷性，增强金融文明优质服务水平。关心关爱户外劳动者，推进南京银行“鑫意·小站”建设，在营业网点为外卖员、快递员、环卫工人等户外劳动者提供休息歇脚、纳凉取暖的场所，着力打造“温馨港湾”，持续提升客户体验感和满意度。南京分行城西支行被中华全国总工会授予“2023年最美工会户外劳动者服务站点”，南京分行新城科技园支行被江苏省总工会授予2023年全省“最美工会户外劳动者服务站点”，南京分行城南支行被南京市总工会授予2023年南京工会“爱心驿站”。



图：镇江分行员工无偿献血



图：开展“雷锋事迹学习”“参观红色教育基地”活动



图：苏州分行“高温送清凉”慈善公益活动



图：盐城分行开展“助残帮扶”志愿服务

### 案例：南京银行“鑫意·小站”

本行贯彻落实全国、省市关于户外劳动者服务站点建设的工作部署，关心关怀广大户外劳动者，积极开展“鑫意·小站”建设，遵循“五有”标准，即有统一的站点标识、有合理的规划布局、有健全的服务设施、有完善的服务功能、有规范的管理制度。站点设置休息场所，配备服务设施、应急设施、卫生设施以及其他相关设施，着力解决户外劳动者热饭难、喝水难、休息难、如厕难等现实问题。立足金融行业特色，在站点内积极开展金融知识宣传，组织志愿服务等活动，不断延伸服务半径，为推进中国式现代化南京新实践贡献金融力量。



图：鑫意·小站

## 8.6 社区共建

本行秉承“责任金融，和谐共赢”企业文化理念。广泛开展创建文明社区工作，共创文明城市。有序推进南京银行“AED（自动体外除颤器）安置计划”，截至2023年末，在南京地区已安装70台AED，构筑公共生命安全防线。冠名赞助2023年南京马拉松、2023南京市国资系统职工运动会篮球赛、“行走南京，滨江生态行”“Citywalk南京”等重大体育赛事，并做好赛事保障，全力支持地方城市精神文明建设。

### 案例：南京银行·2023 南京马拉松精彩完赛

2023年11月12日，“南京银行·2023南京马拉松”在南京奥体中心鸣枪开跑。这是自2015年首届开始以来，本行携手南京马拉松一同走过的第7届赛事征程，成为南京马拉松坚定的支持者和可信赖的合作伙伴。本行作为独家赞助冠名商，配合大赛组委会积极筹备马拉松跑前预热——南京马拉松博览会，在展区设置拍照打卡、集赞兑礼、游戏互动等多个精彩有趣的互动功能区。活动现场吸引大批跑者参与，积极传递了健康乐活、绿色低碳的生活理念。



图：冠名赞助2023年南京马拉松

### 案例：维护公共环境,擦亮城市名片

南京分行青年行员投身城市公共环境整治，为南京市持续创建文明城市助力。江宁中心支行开展“学思践悟二十大，雷锋精神永流传”主题活动，组织青年员工走进周边社区进行垃圾清理及分类、清洁公交站台栏杆、铲除公共设施上的小广告；城北中心支行组织开展“美丽社区靠大家”社区垃圾清理志愿服务，提高居民生活质量；紫东中心支行青年员工整理乱停乱放非机动车辆，整理出宽敞的通道供行人出行。本行员工以实际行动维护良好市容市貌，获得群众一致好评。



图：南京分行青年行员投身城市公共环境整治

# 附录

---



## 附录1 上海证券交易所 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》索引

第八章 社会责任		南京银行行动
	主要内容	报告章节
8.1	1. 消费者权益保护、员工权益保护 2. 诚信对待供应商、客户和消费者 3. 践行绿色发展理念 4. 积极从事环境保护、社区建设等公益事业	竭诚服务客户 深化绿色理念
8.2	1. 遵守社会公德、商业道德 2. 接受政府和社会公众的监督 3. 不得依靠夸大宣传、虚假广告等不当方式牟利 4. 不得通过贿赂、走私等非法活动牟取不正当利益 5. 不得侵犯他人的商标权、专利权和著作权等知识产权 6. 不得从事不正当竞争	夯实治理基础
8.3	公司的社会责任战略规划： 1. 公司的商业伦理准则 2. 员工保障计划及职业发展计划 3. 合理利用资源及有效保护环境的技术投入及研发计划 4. 社会发展资助计划以及对社会责任规划 5. 相关管理及监督的机制安排等	夯实治理基础 深化绿色理念 巩固人才高地 爱心奉献社会
8.4	披露每股社会贡献值——增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等 为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本	经济绩效
8.5	披露社会责任报告且董事会单独进行审议	编制说明
8.6	1. 关于职工保护、环境污染、商品质量、社区关系等方面的社会责任制度的建设和执行情况 2. 履行社会责任存在的问题和不足、与本指引存在的差距及其原因 3. 改进措施和具体时间安排	致力高质量发展 附录4改进措施和实施 计划
8.7	1. 依据《公司法》和公司章程的规定，建立职工董事、职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利 2. 支持工会依法开展工作，对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议等民主形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求	夯实治理基础 巩固人才高地

8.8	<p>环境保护责任：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守环境保护法律法规与行业标准</li> <li>2. 制订执行公司环境保护计划</li> <li>3. 高效使用能源、水资源、原材料等自然资源</li> <li>4. 合规处置污染物</li> <li>5. 建设运行有效的污染防治设施</li> <li>6. 足额缴纳环境保护相关税费</li> <li>7. 保障供应链环境安全</li> <li>8. 其他应当履行的环境保护责任事项</li> </ol>	深化绿色理念
8.9	<p>环境信息披露：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效</li> <li>2. 公司年度资源消耗总量</li> <li>3. 公司环保投资和环境技术开发情况</li> <li>4. 公司排放污染物种类、数量、浓度和去向</li> <li>5. 公司环保设施的建设和运行情况</li> <li>6. 公司在生产过程中产生的废物的处理、处置情况，废弃产品的回收、综合利用情况</li> <li>7. 与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议</li> <li>8. 公司受到环保部门奖励的情况</li> <li>9. 企业自愿公开的其他环境信息</li> </ol>	环境绩效 深化绿色理念
8.10	<p>公司经营以及利益相关者影响披露：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司有新、改、扩建具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为</li> <li>2. 公司因为环境违法违规被环保部门调查，或者受到重大行政处罚或刑事处罚，或者被有关人民政府或者政府部门决定限期治理或者停产、搬迁、关闭</li> <li>3. 公司由于环境问题涉及重大诉讼或者其主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押</li> <li>4. 公司或者其主要子公司被国家环保部门列入重点排污单位</li> <li>5. 新公布的环境法律、法规、规章、行业政策可能对公司经营产生重大影响</li> <li>6. 可能对公司股票及其衍生品种交易价格产生较大影响的其他有关环境保护的重大事件</li> </ol>	不涉及
8.11	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应当定期指派专人检查环保政策的实施情况，对不符合公司环境保护政策的行为应当予以纠正，并采取相应补救措施</li> <li>2. 公司出现重大环境污染事故时，应当及时披露环境污染的产生原因、对公司业绩的影响、环境污染的影响情况、公司拟采取的整改措施等</li> </ol>	不适用

8.12	<p>上市公司或者其主要子公司属于环境保护部门公布的重点排污单位的，应当披露：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司污染物的名称、排放方式、排放浓度和总量、超标、超总量情况</li> <li>2. 公司环保设施的建设和运行情况</li> <li>3. 公司环境污染事故应急预案</li> <li>4. 公司为减少污染物排放所采取的措施及今后的工作安排</li> </ol> <p>公司不得以商业秘密为由，拒绝公开前款所列的环境信息</p> <p>公司在报告期内以临时报告的形式披露环境信息内容的，应当说明后续进展或者变化情况。如相关事项已在临时报告披露且后续实施无进展或者变化的，仅需披露该事项概述，并提供临时报告披露网站的相关查询索引</p>	不适用
8.13	<p>生产及产品安全保障责任：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守产品安全法律法规与行业标准</li> <li>2. 建立安全可靠的生产环境和生产流程</li> <li>3. 建立产品质量安全保障机制与产品安全事故应急方案</li> <li>4. 其他应当履行的生产与产品安全责任</li> </ol>	不适用
8.14	<p>员工权益保障责任：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立员工聘用解雇、薪酬福利、社会保险、工作时间等管理制度及违规处理措施</li> <li>2. 建立防范职业性危害的工作环境及配套安全措施</li> <li>3. 开展必要的员工知识和职业技能培训</li> <li>4. 其他应当履行的员工权益保护责任</li> </ol>	巩固人才高地
8.15	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上市公司应当严格遵守科学伦理规范，尊重科学精神，恪守应有的价值观念、社会责任和行为规范，发挥科学技术的正面效应</li> <li>2. 公司应当避免研究、开发和使用危害自然环境、生命健康、公共安全、伦理道德的科学技术，不得从事侵犯个人基本权利或者损害社会公共利益的研发和经营活动</li> <li>3. 公司在生命科学、人工智能、信息技术、生态环境、新材料等科技创新领域开发或者使用创新技术的，应当遵循审慎和稳健原则，充分评估其潜在影响及可靠性</li> </ol>	夯实治理基础 科技创新动能

## 附录 2 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

A. 环境方面			
层面 A1: 排放物	一般披露	有关废气 <sup>1</sup> 及温室气体 <sup>2</sup> 排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物 <sup>3</sup> 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。	绿色办公
	KPI A1.1	排放类型和相应的排放数据	环境绩效
	KPI A1.2	范围 1 和范围 2 温室气体排放（以吨为单位）及强度（例如每个设施每单位排放量）	环境绩效
	KPI A1.3	产生的危险废弃物总量（以吨为单位）及强度（例如，每个设施每单位废弃物量）	环境绩效
	KPI A1.4	产生的非危险废弃物总量（以吨为单位）及强度（例如，每个设施每单位废弃物量）	环境绩效
	KPI A1.5	描述设定的减排目标，及为实现这些目标而采取的措施	绿色办公
	KPI A1.6	描述如何处理危险和非危险废物，并说明设定的减少废弃物目标和为实现这些目标而采取的措施	未披露
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源 <sup>4</sup> （包括能源、水及其他原材料）的政策。	绿色办公
	KPI A2.1	按类型（例如电力、天然气或石油）划分的直接和/或间接能源消耗总量（千瓦时）和强度（例如每个设施每单位消耗量）	环境绩效
	KPI A2.2	总用水量 and 强度（例如，每个设施每单位用水量）	环境绩效
	KPI A2.3	描述为提高能源使用效率设定的目标以及为实现这些目标而采取的措施	绿色办公
	KPI A2.4	描述在采购水资源方面是否存在任何问题，为提高用水效率设定的目标，以及为实现这些目标而采取的措施	不适用
	KPI A2.5	用于成品的总包装材料（以吨为单位），如果可以，请提供每单位产品需要的包装材料量	不适用
层面 A3: 环境与 自然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	绿色办公
	KPI A3.1	描述对环境和自然资源的重大影响的的活动，以及为管理这些影响而采取的行动	绿色金融 绿色办公

1 废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。

2 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。

3 有害废弃物指国家规例所界定者。

4 资源可用于生产、存储、运输、楼宇、电子设备等。

层面 A4: 气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	绿色金融
	KPI A4.1	描述已经影响和可能影响公司的重大气候相关问题, 以及为管理这些问题而采取的行动	绿色金融
B. 社会方面 - 就业和劳工实践			
层面 B1: 就业	一般披露	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。	维护合法权益
	KPI B1.1	按性别、就业类型 (例如, 全职或兼职)、年龄和地理区域划分的劳动力总数	社会绩效
	KPI B1.2	按性别、年龄组和地理区域划分的员工流动率	社会绩效
层面 B2: 健康与安全	一般披露	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。	保障健康安全
	KPI B2.1	过去三年 (包括报告期) 每年发生的与工作有关的死亡人数和比率	社会绩效
	KPI B2.2	因工伤而损失的天数	社会绩效
	KPI B2.3	描述所采用的职业健康和安全措施, 以及如何实施和监测这些措施	保障健康安全
层面 B3: 发展与培训	一般披露	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 <sup>5</sup> 活动。	促进职业发展
	KPI B3.1	按性别和员工类别 (例如高级管理层、中层管理层) 分类的员工培训百分比	社会绩效
	KPI B3.2	按性别和员工类别分类的员工平均培训小时数	社会绩效
层面 B4: 劳工标准	一般披露	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。	维护合法权益
	KPI B4.1	描述为避免童工和强迫劳动的雇佣审查措施	维护合法权益
	KPI B4.2	描述在发现此类做法时, 为消除此类做法而采取的步骤	维护合法权益

5 培训指职业培训, 可包括由雇主付费的内外部课程。

社会方面 - 营运惯例			
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	绿色采购
	KPI B5.1	按地理区域划分的供应商数量	社会绩效
	KPI B5.2	描述供应商管理相关政策，在政策管理下供应商数量，以及如何实施和监控政策实行情况	绿色采购
	KPI B5.3	描述用于识别供应链中的环境和社会风险的实践，以及如何实施和监控这些风险	绿色采购
	KPI B5.4	描述在选择供应商时推广环境友好产品和服务的做法，以及如何实施和监测这些做法	绿色采购
层面 B6: 产品责任	一般披露	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。	夯实治理基础 科技创新动能
	KPI B6.1	出于安全和健康原因召回的已销售或正在运输产品总数的百分比	不涉及
	KPI B6.2	收到的与产品和服务相关的投诉数量以及如何处理这些投诉	社会绩效 保护消费者权益
	KPI B6.3	描述遵守和保护知识产权的做法	保护知识产权
	KPI B6.4	描述质量保证流程和召回程序	优化科技运营模式
	KPI B6.5	描述消费者数据保护和隐私政策，以及如何实施和监控它们	保护消费者权益
层面 B7: 反腐败	一般披露	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。	内控合规运营
	KPI B7.1	报告期内已结案的针对公司或其雇员的贪污行为的法律案件数目及案件结果	不涉及
	KPI B7.2	描述预防措施和举报程序，以及如何实施和监控	内控合规运营
	KPI B7.3	描述向董事和员工提供的反腐败培训	治理绩效
社会方面 - 社区			
层面 B8: 社区投资	一般披露	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。	服务国家战略 爱心奉献社会
	KPI B8.1	重点贡献领域(如教育、环境问题、劳动力需求、健康、文化、体育)	服务国家战略 爱心奉献社会
	KPI B8.2	为重点领域贡献的资源(例如金钱或时间)	服务国家战略 爱心奉献社会

### 附录3 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》索引

一般披露		
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况的细节	编制说明 关于我们
	2-2 纳入可持续发展报告的实体	编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	编制说明
	2-4 信息重述	不涉及
	2-5 外部鉴证	第三方独立鉴证报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于我们
	2-7 员工	社会绩效
	2-8 员工之外的工作者	不涉及
	2-9 管治架构和组成	完善公司治理
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	参见年报
	2-11 最高管治机构的主席	完善公司治理
	2-12 在管理影响方面，最高管制机构的监督作用	完善公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	完善公司治理
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	完善公司治理
	2-15 利益冲突	不涉及
	2-16 重要关切问题的沟通	完善公司治理 维护合法权益
	2-17 最高管治机构的共同知识	完善公司治理
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	未披露
	2-19 薪酬政策	参见年报
	2-20 确定薪酬的程序	参见年报
	2-21 年度总薪酬比例	参见年报附注
	2-22 关于可持续发展战略的声明	领导致辞
	2-23 政策承诺	领导致辞
	2-24 融合政策承诺	领导致辞
	2-25 补救负面影响的程序	内控合规运营

GRI 2: 一般披露 2021	2-26 寻求建议和提出关切的机制	内控合规运营 保障投资者权益
	2-27 遵守法律法规	夯实治理基础
	2-28 协会的成员资格	负责任银行原则 实施进展
	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	不涉及
实质性议题		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	年度重大性分析
	3-2 实质性议题的清单	年度重大性分析
	3-3 实质性议题管理	年度重大性分析
经济绩效		
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 产生和分配的直接经济价值	经济绩效
	201-2 气候变化带来的财务影响及其他风险和机遇	专题 全面风险管理
	201-3 确定的福利计划义务和其他退休计划	优化薪酬福利
	201-4 从政府获得的财政援助	参见年报附注
市场表现		
GRI 202: 市场表现 2016	202-1 按性别划分的标准入职工资与当地最低工资的比率	未披露
	202-2 从当地社区聘用的高级管理人员的比例	未披露
间接经济影响		
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 支持的基础设施投资和服务	服务国家战略
	203-2 重大的间接经济影响	服务国家战略
采购实践		
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 对本地供应商的支出比例	未披露
反腐败		
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 评估与腐败风险的业务	内控合规运营
	205-2 关于反腐败政策和程序的沟通和培训	内控合规运营
	205-3 经证实的腐败事件和采取的行动	不涉及



反竞争行为		
GRI 206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反垄断的法律行动	不涉及
税务		
GRI 207: 税务 2019	207-1 税收的方法	不涉及
	207-2 税务管治、控制和风险管理	不涉及
	207-3 利益相关方参与和税收问题管理	不涉及
	207-4 逐个国家的报告	不涉及
物料		
GRI 301: 物料 2016	301-1 按重量或体积使用的物料	环境绩效
	301-2 使用的回收再利用的物料	绿色办公
	301-3 回收产品及其包装物料	绿色办公
能源		
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内的能源消耗	环境绩效
	302-2 组织外的能源消耗	环境绩效
	302-3 能源强度	环境绩效
	302-4 减少能源消耗	绿色办公
	302-5 减少产品和服务的能源需求	绿色办公
水资源和污水		
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 与作为共享资源的水的相互作用	不涉及
	303-2 与水排放有关的影响的管理	绿色办公
	303-3 水的抽取	未披露
	303-4 水的排放	未披露
	303-5 水的消耗	环境绩效
生物多样性		
GRI 304: 生物多样性 2016	304-1 在保护区内或邻近地区拥有、租赁、管理的经营场所，以及保护区外具有高生物多样性价值的地区	专题
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	专题
	304-3 受保护或恢复的栖息地	未披露
	304-4 世界自然保护联盟（IUCN）红色名录中的物种和国家保护名录中的物种，其栖息地位于受业务影响的地区	未披露

排放		
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	环境绩效
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	环境绩效
	305-3 其他间接（范围 3）温室气体排放	未披露
	305-4 温室气体排放强度	环境绩效
	305-5 温室气体排放的减少	环境绩效
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	未披露
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重要的空气排放物	环境绩效
污水和废弃物		
GRI 306: 污水和废弃物 2020	306-1 废弃物的产生和与废弃物有关的重大影响	环境绩效
	306-2 废弃物重大影响管理	未披露
	306-3 废弃物的产生	环境绩效
	306-4 转移处置的废弃物	未披露
	306-5 直接处置的废弃物	未披露
供应商环境评估		
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 采用环境标准筛选的新供应商	绿色采购
	308-2 供应链中的负面环境影响和采取的行动	不涉及
雇佣		
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新雇员的聘用和雇员的流动	维护合法权益
	401-2 提供给全职员工的福利，不提供给临时或兼职员工的福利	优化薪酬福利
	401-3 育儿假	优化薪酬福利
劳资关系		
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1 有关业务变化的最短通知期	不涉及

职业健康与安全		
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康和安全管理体	保障健康安全
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	不涉及
	403-3 职业健康服务	保障健康安全
	403-4 员工在职业健康和安全方面的参与、咨询和沟通	保障健康安全
	403-5 员工的职业健康和安全培训	保障健康安全
	403-6 提高员工健康	保障健康安全
	403-7 预防和减轻与业务直接相关的职业健康和安全影响	保障健康安全
	403-8 职业健康和安全管理体系覆盖的员工	保障健康安全
	403-9 工伤	社会绩效
	403-10 职业病	未披露
培训与教育		
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每个员工每年的平均培训时间	社会绩效
	404-2 员工技能提升计划和过渡协助计划	促进职业发展
	404-3 接受定期绩效和职业发展审查的员工百分比	未披露
多元化与平等机会		
GRI 405: 多元化与 平等机会 2016	405-1 治理机构和雇员的多样性	治理绩效 完善公司治理 维护合法权益
	405-2 女性与男性的基本工资和薪酬的比例	未披露
反歧视		
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件和采取的纠正措施	不涉及
结社自由和集体谈判		
GRI 407: 结社自由和 集体谈判 2016	407-1 结社自由和集体谈判权可能受到威胁的业务和供应商	不涉及
童工		
GRI 408: 童工 2016	408-1 存在童工事件重大风险的业务和供应商	不涉及

强迫或强制劳动		
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 存在强迫或强制劳动事件重大风险的业务和供应商	不涉及
安保实践		
GRI 410: 安保实践 2016	410-1 接受过人权政策或程序培训的安保人员	未披露
原住民权利		
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1 涉及原住民权利的侵权事件	不涉及
当地社区		
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的业务	金融服务可获得性 爱心奉献社会
	413-2 对当地社区有重大实际和潜在负面影响的业务	不涉及
供应商社会评估		
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	绿色采购
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	不涉及
公共政策		
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐款	不涉及
客户健康与安全		
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 对产品和服务的健康安全影响评估	保护消费者权益
	416-2 产品和服务的健康安全违规事件	不涉及
营销和标识		
GRI 417: 营销和标识 2016	417-1 对产品和服务信息及标识的要求	保护知识产权
	417-2 关于产品和服务信息及标识的违规事件	不涉及
	417-3 有关营销传播的违规事件	不涉及
客户隐私		
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 关于侵犯客户隐私和丢失客户数据的确凿投诉	不涉及

## 附录4 改进措施和实施计划

展望2024年，本行将继续深化ESG理念，扎实开展相关工作，推进可持续发展进程。

一、深耕绿色金融发展，围绕应对气候变化、保护生物多样性等重大议题，大力支持绿色产业发展和高碳行业转型，不断夯实制度流程、产品服务、业务策略、系统建设、环境和社会风险管理、环境效益测算等工作。

二、坚持金融服务社会民生，通过深耕普惠金融和科创金融，大力支持乡村振兴、中小企业和民营企业发展，不断优化金融服务质效，让更好的金融惠及更多的群体。

三、打造“鑫意”慈善公益品牌，持续深耕七大公益领域，拓展慈善公益渠道，创新救助帮扶形式，打造一批覆盖面广、示范性强、特色显著的慈善公益项目，着力践行公益、反哺社会，为推动全社会形成扶危济困、团结互助的社会风尚，促进慈善事业健康发展做出更大贡献。

## 附录5 第三方独立鉴证报告

### 关键数据编制基础

**涉农贷款余额（人民币 亿元）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的涉农贷款余额是指截至报告期末南京银行按照中国人民银行《中国人民银行中国银行业监督管理委员会关于建立〈涉农贷款专项统计制度〉》（银发〔2007〕246号）要求统计的涉农贷款余额。统计范围包含总行及辖内分支机构。

**普惠型小微企业贷款余额（人民币 亿元）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的普惠型小微企业贷款余额是指截至报告期末南京银行按照原中国银行保险监督管理委员会《中国银保监会办公厅关于2022年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》（银保监办发〔2022〕37号）要求统计的普惠型小微企业贷款余额，即单户授信1,000万以下（含）的小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不含票据融资。统计范围包含总行及辖内分支机构。

**普惠型涉农贷款余额（人民币 亿元）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的普惠型涉农贷款余额是指截至报告期末南京银行按照中国人民银行《中国人民银行中国银行业监督管理委员会关于建立〈涉农贷款专项统计制度〉》（银发〔2007〕246号）并参考原中国银行保险监督管理委员会《中国银保监会办公厅关于2022年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》（银保监办发〔2022〕37号）要求统计的普惠型涉农贷款余额，即单户授信1,000万及以下涉农小型微型企业贷款余额、单户授信500万元以下个体工商户以及个人经营性农户贷款余额。统计范围包含总行及辖内分支机构。

**科技金融贷款余额（人民币 亿元）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的科技金融贷款余额是指截至报告期末南京银行科技金融贷款和文化金融贷款的汇总数。科技金融贷款是指针对向从事科技创新产品的研发、开发、生产和服务业务，符合南京银行科技型小型、微型企业认定标准，具有独立法人资格的企业所发放的贷款。文化金融贷款是指针对向生产、经营和销售文化产品和服务，符合南京银行文化模式认定及小型、微型企业认定标准，具有独立法人资格的企业所发放的贷款。统计范围包含总行及辖内分支机构。

**绿色金融表内贷款余额（人民币 亿元）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的绿色金融表内贷款余额是指报告期内南京银行按照原中国银行保险监督管理委员会《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739号）或中国人民银行《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发〔2019〕326号）要求统计的表内绿色贷款余额折合人民币的汇总数。统计范围包含总行及辖内分支机构。

**绿色金融债募集资金使用情况（人民币 亿元）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的绿色金融债募集资金使用情况是指截至报告期末南京银行发行绿色金融债券募集资金已投向符合中国人民银行、国家发改委、证监会公布的《绿色债券支持项目目录》（2021年版）列示的绿色产业项目的贷款余额。统计范围包含总行及辖内分支机构。

**线下学习培训项目（期）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的线下学习培训项目是指报告期内中共南京银行党校和南京银行研修院主办的线下培训项目以及中共南京银行党校和南京银行研修院承办并在南京银行科教创新园开展的线下培训项目的汇总数。统计范围包含总行及辖内分支机构。

**全年上线并推送课程数量（门）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的全年上线并推送课程数量是指报告期内南京银行“随鑫学”平台上线推送的课程数量，包括视频、音频和课件等形式。统计范围包含总行及辖内分支机构。

**每股社会贡献值（人民币 元）：**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的每股社会贡献值是指报告期内南京银行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加南京银行报告期内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向债权人支付的借款利息、公司公益捐赠支出等为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的为社会创造的每股增值额。每股社会贡献值出自《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》。统计范围包含本行及本行子公司合并统计口径。



Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 17, Ernst & Young Tower  
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue  
Dongcheng District  
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙) Tel 电话: +86 10 5815 3000  
中国北京市东城区东长安街1号 Fax 传真: +86 10 8518 8298  
东方广场安永大楼17层 ey.com  
邮政编码: 100738

## 环境、社会及治理报告独立鉴证报告

安永华明(2024)专字第70013046\_A04号  
南京银行股份有限公司

南京银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对南京银行股份有限公司(以下简称“南京银行”或“贵行”)编制的《南京银行股份有限公司2023年环境、社会及治理报告》(简称“《环境、社会及治理报告》”)中选定的2023年度关键绩效信息发表有限保证鉴证意见。

### 一、关键绩效信息

本报告就以下选定的2023年度关键绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 涉农贷款余额(人民币 亿元)
- 普惠型小微企业贷款余额(人民币 亿元)
- 普惠型涉农贷款余额(人民币 亿元)
- 科技金融贷款余额(人民币 亿元)
- 绿色金融表内贷款余额(人民币 亿元)
- 绿色金融债募集资金使用情况(人民币 亿元)
- 线下学习培训项目(期)
- 全年上线并推送课程数量(门)
- 每股社会贡献值(人民币 元)

我们的鉴证工作仅限于《环境、社会及治理报告》中选定的2023年度的关键绩效信息,《环境、社会及治理报告》所披露的其他信息、2022年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

### 二、南京银行选用的标准

贵行编制2023年度《环境、社会及治理报告》关键绩效信息所采用的标准列于本报告附录的“关键数据编制基础”(以下简称“编制基础”)中。

### 三、南京银行的责任

选用适当的编制基础,并按照编制基础的要求编制《环境、社会及治理报告》中的2023年度关键绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制关键绩效信息相关的内部控制,在编制关键绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计,以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。





### 环境、社会及治理报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70013046\_A04号  
南京银行股份有限公司

#### 四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《环境、社会及治理报告》中的 2023 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000(Revised)要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《环境、社会及治理报告》中的 2023 年度关键绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

#### 五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次评估认证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，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或程序。

#### 六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，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。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《环境、社会及治理报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内，我们仅在南京银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解南京银行的业务及报告流程；
- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内关键绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“二、南京银行选用的标准”中所述的方法准确应用；
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。







环境、社会及治理报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70013046\_A04号  
南京银行股份有限公司

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《环境、社会及治理报告》中所选定的 2023 年度关键绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

2024年4月26日

中国 北京



## 附录6 读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《南京银行股份有限公司2023年环境、社会及治理报告》。为了持续改进ESG信息披露工作，切实提升本行ESG工作绩效，我们特别希望倾听您的宝贵意见和建议，请通过以下方式反馈给我们：

---

地址：江苏省南京市建邺区江山大街88号

邮编(Zip): 210019

电话(Tel): (86) 025-86775067

传真(Fax): (86) 025-86775054

谢谢！

南京银行股份有限公司

2024年4月

---

1. 您对本报告的总体评价是：

很好 较好 一般

2. 您对南京银行在创造经济价值领域的评价是：

很好 较好 一般

3. 您对南京银行在创造社会价值领域的评价是：

很好 较好 一般

4. 您对南京银行在创造治理价值领域的评价是：

很好 较好 一般

5. 您对南京银行在创造环境价值领域的评价是：

很好 较好 一般

6. 您对南京银行ESG工作的其他建议？

---

---

衷心感谢您对南京银行的关心和支持！



地址 Address:

江苏省南京市建邺区江山大街88号 (邮编:210019)  
88# Jiangshan Street, Jianye District, Nanjing, Jiangsu (P.C: 210019)

客服电话 C.S. Tel: 95302

<http://www.njcb.com.cn>



南京银行  
官方微信



南京银行  
投资者关系



南京银行  
App



南京银行  
信用卡

本报告由绿色环保的可再生纸及大豆油墨印刷而成。  
公司将通过组织员工植树等方式抵消因编制本报告所产生的碳排放量。