南京银行
BANK OF NANJING
股票代码601009

南京银行
2024年度
可持续发展报告

2024 Sustainability Report

南京银行股份有限公司

好伙伴

Good partner Great future

大未来

目录
Contents

一、开篇

编制说明 02
领导致辞 04
关于我们 06
公司简介 06
企业文化 06
组织架构 08
数说2024 08
荣誉回顾 10

二、可持续发展管理

（一）负责任银行原则 13
（二）可持续发展目标 14
（三）利益相关方沟通 15
（四）重要性议题分析 16

三、治理篇

专题：强化党建引领 18
坚持党的全面领导 18
深化党风廉政建设 18
扎实开展教育培训 19
（一）完善公司治理 19
1.公司治理体系 19
2.强化股权管理 20
3.合规信息披露 20
4.保障投资者权益 20
（二）内控合规运营 21
1.完善合规体系 21
2.遵守商业道德 21
3.反洗钱及反诈骗 23
4.知识产权保护 24
5.供应商管理 24
（三）全面风险管理 25
1.重大举措及成效 25
2.新资本协议实施进展 25
3.重点领域风险防范 25

四、发展篇

（一）服务实体经济 28
1.长三角一体化发展 28
2.推进基础设施建设 30
3.支持产业转型升级 30
4.发展战略新兴产业 31
5.助力文化产业繁荣 32
6.促进高水平对外开放 33
（二）深化普惠金融 34
1.完善顶层设计 34
2.服务与产品创新 34
3.金融服务可及性 36
4.指标与绩效 38
（三）推进数字金融 38
1.数字转型战略 38
2.应用创新举措 38
3.强化数字文化 40
（四）助力科技金融 40
1.完善服务生态体系 40
2.加强产品服务创新 41

五、环境篇

（一）发展绿色金融 45
1.治理 45
2.战略 45
3.风险管理 54
4.指标与绩效 54
（二）应对气候变化 55
1.治理 55
2.战略 55
3.风险和机遇管理 55
4.指标与绩效 58

六、社会篇

（一）推广养老金融 60
1.顶层设计 60
2.人才队伍 60
3.产品服务 60
（二）保护消费者权益 61
1.治理 61
2.战略 61
3.风险管理 62
4.指标与绩效 64
（三）重视数据与隐私安全 64
1.管理体系 64
2.保护举措 65
（四）发展人力资本 67
1.维护合法权益 67
2.赋能持续成长 68
3.保障健康安全 71
4.关心关爱员工 72
（五）秉持金融向善 73
1.投身乡村振兴 73
2.热心社会公益 75

七、附录

（一）ESG绩效表 79
1.环境绩效 79
2.社会绩效 81
（二）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 86
（三）全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》索引 89
（四）改进措施和实施计划 95
（五）第三方独立鉴证报告 95
（六）读者意见反馈表 100

一、开篇

编制说明

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：本报告时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

编制依据

本报告参照中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》、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》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、全球可持续发展准则委员会《可持续发展报告准则》（GRI Standards）、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》、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》等相关标准和指引要求编写。

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。除另有注明外，本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

报告语言

本报告以简体中文编写，附英文文本。在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文版本为准。

董事会保证

本报告于 2025 年 4 月 21 日经本行第十届董事会第九次会议审议通过。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
宜兴阳羡村镇银行	指	宜兴阳羡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

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 下载，同时刊载于上海证券交易所网站 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

2024年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是南京银行2024-2028年战略规划实施的开耕之年。我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，积极落实中央经济工作会议和中央金融工作会议部署，坚守金融服务实体经济的初心，将金融工作的政治性、人民性贯穿经营发展始终，积极践行可持续发展理念，紧密围绕国家战略，聚焦自身发展目标，在多个关键领域取得了显著成效。

提高思想认识，筑牢治理根基。我们坚持党的全面领导，将党建深度融入公司治理，坚定不移推进正风肃纪反腐，加强廉洁文化建设，推动全面从严治党从严治行走深走实。持续完善公司治理体系，优化股权管理，加强合规信息披露，切实保障投资者合法权益。同时，不断强化内控合规运营，全面提升风险管理能力，为银行的稳健发展奠定坚实基础。

坚守金融本职，服务实体经济。我们坚守主责主业，以金融五篇大文章为抓手，全力支持国家重大战略实施。积极投身长三角一体化发展，为区域内基础设施建设、产业转型升级、新兴产业发展等提供有力金融支持。助力企业拓展海外市场，促进高水平对外开放。截至2024年末，我们在多个领域的信贷投放规模持续增长，为实体经济注入强劲动力。

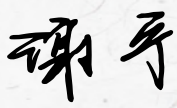
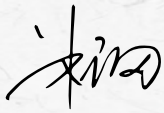
践行绿色低碳，建设美丽中国。我们积极响应“双碳”目标，将绿色金融纳入战略规划。不断完善绿色金融服务体系，打造“鑫动绿色”特色品牌，创新绿色金融产品与服务，加大对清洁能源、节能减排等绿色产业的支持力度，全行绿色金融贷款余额大幅增长，在支持绿色产业发展和应对气候变化方面发挥了重要作用。截至2024年末，绿色金融贷款余额2,216.15亿元，增幅25.20%。同时，推进自身运营的绿色低碳转型，优化碳排放管理，积极推行绿色办公、建设绿色建筑，实现9家绿色支行、首家零碳网点，自身运营碳排放保持稳定。

赋能科技创新，推进数字转型。我们聚焦专精特新与高新技术企业，着力破解科创企业融资难题。开展“投贷联动”服务直通车等活动，推动“投贷智慧管家”平台建设，举办“科创金融行研专家专题培训”，深化行业研究成果运用。升级“鑫e科企”服务，推出“专精特新贷”“知识产权金融业务”“认股权登记＋贷款”等创新业务模式。截至2024年末，根据大中小微含贴现口径，科技金融贷款余额1,272亿元，较年初增长37.55%。此外，我们大力推进数字金融建设，成立数据管理委员会，制定数字化转型战略，紧扣“云化、线上化、智能化”方向。在服务实体企业和零售客户、智能风控、数字人民币应用等领域不断创新，提升金融服务质效。

坚持为民初心，提升服务温度。我们持续加大普惠金融资源投入，致力于提升金融服务的可及性和覆盖面，让更多金融活水流向普惠客户。通过设立“小微企业融资服务工作专班”、落实转贷续贷政策、加大减费让利力度等举措，切实缓解小微企业融资难题。我们加快布局养老金融，制定专项规划，丰富养老金融产品，完成所有营业网点适老化改造，打造52家适老化示范网点。我们全力保障消费者权益，加强数据与隐私安全管理。我们积极投身乡村振兴和社会公益事业，传递金融温暖。截至2024年末，本行普惠型小微企业贷款余额1,343.87亿元（较年初增长15.86%），信贷支持45,651户普惠型小微企业，根据人民银行涉农贷款农村区域新口径，涉农贷款余额1,435.44亿元（较年初增长22.30%），累计销售商业养老金超10亿元，覆盖养老客群近6,000户，农田基本建设贷款余额达138.61亿元。

秉持以人为本，携手员工成长。我们重视人力资本发展，全方位优化人力资源管理。严守法规维护员工权益，构建“全周期、广覆盖、多层次、宽领域”的“鑫福家”福利体系，满足员工多元需求。优化绩效考核与民主管理，畅通申诉渠道。搭建覆盖全岗位的职业发展体系，为员工提供清晰的成长路径和多元发展机会。建立全周期培养体系，通过新员工培养项目、特定岗位发展计划以及创新线上培训载体，不断提升员工专业素养和综合能力。关心员工身心健康，积极做好员工关怀，助力员工平衡工作生活，携手员工共赴美好未来。

2025年，是党和国家高质量完成“十四五”规划目标任务的收官之年，也是南京银行新五年战略规划的深入推进之年。我们将秉持敢为天下先的“梅花精神”，坚定走好中国特色金融发展之路，履行好经济、环境、社会和治理责任，为民族复兴伟业贡献更大力量。

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，是一家由国有法人股份、中资法人股份、外资股份和众多自然人股份共同组成的混合所有制现代商业银行。2001年3月，本行吸收国际金融公司（IFC）投资入股，成为中外金融机构合作的探索者；2005年12月，引入境外战略投资者法国巴黎银行（BNP），首开入世后中国银行业与外资银行战略合作的先河；2007年7月19日，在上海证券交易所挂牌，是国内首家在上交所主板上市的城市商业银行。

本行现服务经营区域覆盖江苏省和北京、上海、杭州地区，共设有17家一级分行和289家营业网点，现有正式员工14,375名；现独资和控股投资南银理财公司、南银法巴消费金融公司、鑫元基金公司、昆山鹿城村镇银行、宜兴阳羡村镇银行等五家金融机构，参股投资江苏金融租赁公司、日照银行、芜湖津盛农商行等三家金融机构。2013年，本行发起成立了由国内优质中小金融机构自愿组成的“紫金山•鑫合金融家俱乐部”，目前俱乐部正式成员为133家，成员覆盖全国26个省、市、自治区，构建了“共商、共创、共享”的金融同业合作共赢生态圈。

经过29年多的改革发展，本行在上级党委政府的正确领导、监管部门和行业协会的指导帮助、客户和投资者等各方合作伙伴的助力支持下，以“打造国内一流的区域综合金融服务商”为战略愿景，坚守服务国家战略、服务地方经济和服务城市居民的使命定位，优质服务经营、守正开拓创新，目前在公司金融、科技金融、投资银行、零售金融、财富私行、消费金融、网络金融、普惠金融、养老金融、金融市场、资产管理、数字金融等业务领域形成了坚实基础。截至2024年末，本行资产规模2.59万亿元，存款总额1.50万亿元，贷款总额1.26万亿元，不良率0.83%，加权平均净资产收益率12.97%；实现营业收入502.73亿元，实现归属于母公司的税后净利润201.77亿元。

2024年，本行在英国《银行家》杂志评选的全球银行1000强榜单中位列第91位，在中国银行业协会公布的中国银行业100强榜单中位列第21位，是中国人民银行、国家金融监督管理总局确定的全国20家系统重要性银行之一。

企业文化

企业愿景

打造国内一流的
区域综合金融服务商

企业精神

“坚韧不拔、傲然挺立、敢为天下先”
的梅花精神

企业使命

让金融的增益普惠社会

核心价值观

诚信、稳健、奋斗、尚义

管理原则 敬畏制度、守正创新、奋斗者为本

品牌主张 好伙伴、大未来

经营理念 以客户为中心、以市场为导向

人才理念
事业汇聚人才，奋斗成就未来

合规理念
全员合规，全程合规，主动合规

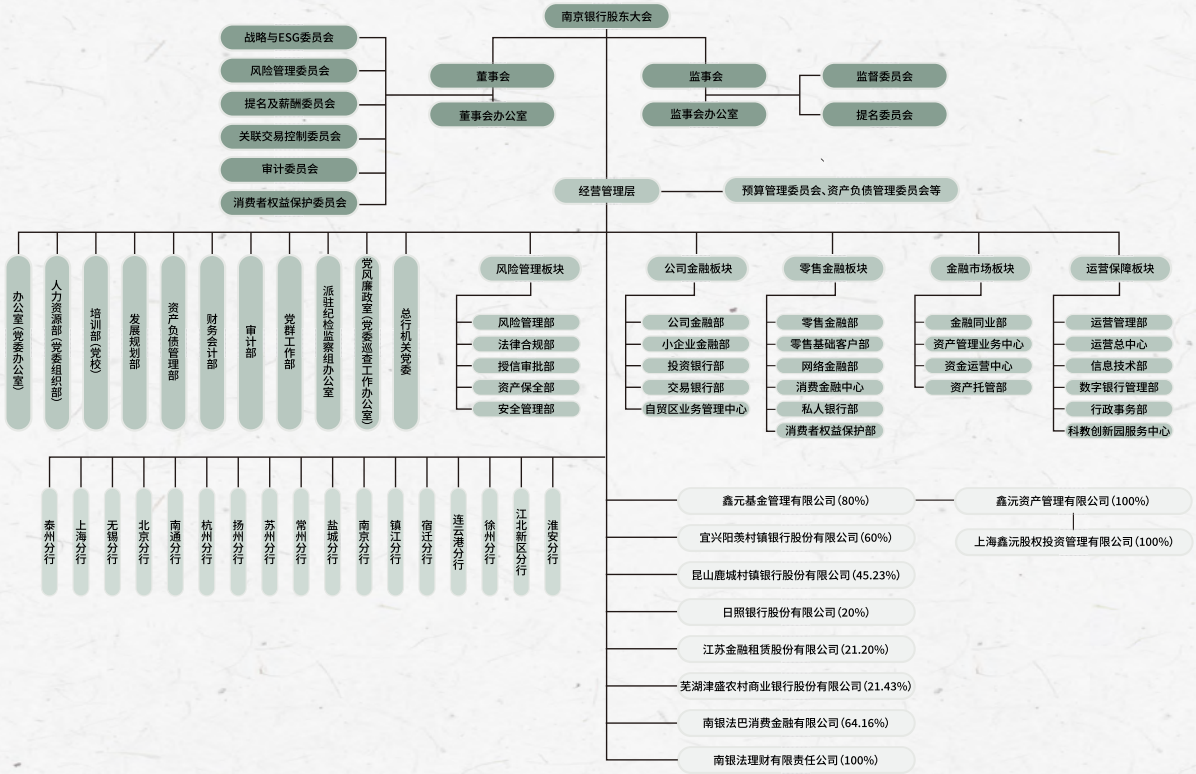
服务理念
珍惜每一位客户

风险理念
管理风险，创造价值

创新理念
拥抱变化，超越变化

安全理念
让安全成为一种习惯

组织架构



图：南京银行组织架构

数说 2024

经济绩效

议题	指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
财务表现	资产总额	百万元	2,591,399.70	2,288,275.92	2,059,483.74
	营业收入	百万元	50,273.07	45,159.51	44,606.44
	净利润	百万元	20,364.93	18,630.48	18,543.96
	归属于上市公司股东净利润	百万元	20,176.73	18,502.08	18,408.04
履行社会责任表现	每股社会贡献值	元	8.2	8.1	7.4

治理绩效

议题	指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
性别多元化	女性董事占比	%	30.00	40.00	44.44
	女性监事占比	%	33.33	28.57	22.22
股东大会	召开股东大会	次	3	1	4
董事会	召开董事会会议	次	9	6	8
监事会	召开监事会会议	次	7	6	5

环境绩效

议题	指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
绿色金融	绿色金融表内贷款余额	亿元	2,216.15	1,770.13	1,329.56
气候变化	温室气体排放总量（范围一及范围二）	吨	49,454.81	43,677.14	44,151.80
	温室气体排放密度（范围一及范围二）	吨 / 平方米	0.05	0.07	0.06
	直接排放（范围一）	吨	2,645.34	2,791.99	2,049.46
	间接排放（范围二）	吨	46,809.47	40,885.15	42,102.34
能源使用	能源消耗总量	吨标煤	12,102.71	10,273.16	9,482.71
	能源消耗密度	吨标煤 / 平方米	0.01	0.02	0.01

表注：环境绩效范围包括总行（含科教创新园服务中心）、17 家一级分行及 289 家营业网点。

社会绩效

议题	指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
普惠金融	普惠型小微企业贷款余额	亿元	1,343.87	1,159.89	906.09
基本雇佣情况	母公司在职员工数量	人	14,375	14,256	13,384
按性别划分	女员工比例	%	54.97	54.99	55.38
员工招聘	校招新进员工总人数	人	541	1,023	1,505
	校招新进少数民族员工人数	人	11	24	24
	社招新进员工总人数	人	147	511	873
	社招新进少数民族员工人数	人	2	6	15
发展及培训	全体员工受训比例	%	99.37	99.91	99.37

供应链管理	供应商总数	个	75	73	71
	供应商 ESG 培训次数	次	3	3	5
客户服务	客户满意度—呼入满意度	%	99.52	99.52	99.54
	客户满意度—在线客服满意度	%	98.07	99.31	96.65
反贪污	经确认的贪污事件	例	1	0	0
	已审结的贪污诉讼案件的数目	例	1	0	1
	反贪污培训次数	次	141	71	69
	参与反贪污培训人次	人次	6,955	3,779	3,750
公益慈善	公益捐赠支出	万元	2,196.37	1,277.65	1,056.61
服务渠道	营业网点总数	个	289	283	242

荣誉回顾

公司治理

重要奖项	颁奖机构
2024 年“全球银行品牌 500 强”中位列第 113 位，2024 年全球银行 1000 强榜单中位列第 91 位	英国《银行家》杂志、Brand Finance
2024 年中国银行业 100 强榜单第 21 位	中国银行业协会

服务创新工作

重要奖项	颁奖机构
2024 年度区域服务领军银行	财经中国
2024 年“金榛子”奖	财联社
2024 年新质生产力金融服务典范	新华网

科技金融

重要奖项	颁奖机构
2024 年科技金融机构“拓扑奖”	财联社

绿色金融

重要奖项	颁奖机构
2024 年度绿色金融最佳实践案例	绿色金融 60 人论坛（GF60）

养老金融

重要奖项	颁奖机构
“2024 年江苏银行业文明规范服务适老网点”称号	江苏省银行业协会

员工发展

重要奖项	颁奖机构
2024 年“江苏省工人先锋号”荣誉称号	江苏省总工会

公益慈善

重要奖项	颁奖机构
“南京慈善奖”最具爱心慈善捐赠单位	南京市人民政府

二、可持续发展管理

本行积极践行新发展理念，将可持续发展战略深度融入经营管理与企业文化，构建完善的可持续发展管理体系，与利益相关方协同共进。通过优化信贷结构，大力支持绿色产业和低碳项目，积极应对环境挑战；同时强化公司治理，保障客户权益，深耕普惠金融与公益事业。以可持续发展目标为导向，持续创新金融服务，为高质量发展注入强劲动能。

(一)负责任银行原则

2019年9月22日，联合国《负责任银行原则》（Principles for Responsible Banking, PRB）在纽约联合国大会期间正式发布。该原则为全球银行业提供了一个统一的框架，旨在推动银行在战略、投资组合及交易层面全面融入可持续发展元素，确保其业务实践与联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals, SDGs）及《巴黎气候协定》保持一致。截至目前，全球已有超过340家银行签署并承诺遵循该原则。

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。

2021年11月，本行正式签署《负责任银行原则》，2024年，本行按照联合国环境规划署（UNEP FI）要求编制PRB报告，包含本行负责任银行原则影响分析、目标设定、目标实施和监测计划等方面的履行情况。

(二)可持续发展目标

可持续发展目标作为全球共识性行动纲领，为构建人类命运共同体描绘了清晰的发展蓝图。该框架系统性地提出了当前人类社会面临的核心挑战，涵盖消除贫困、缩小发展差距、应对气候变化、修复生态系统、促进经济繁荣以及维护公平正义等关键领域。各项目标具有显著的协同效应与内在关联性，其核心要义在于确保发展成果的普惠共享，实现“一个都不能少”的包容性发展愿景。根据联合国议程安排，各项目标均需在 2030 年前达成阶段性成果。

2024 年度，本行通过系统梳理可持续发展领域的实践成果，在以下 13 个具体目标方面作出了实质性贡献：

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”“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
	★★★	推进基础设施建设、新市民金融等
	★★★	绿色消费、负责任采购等
	★★★	绿色金融、南京银行个人碳账户“鑫碳空间”、绿色办公等
	★★★	签署负责任银行原则等

(三)利益相关方沟通

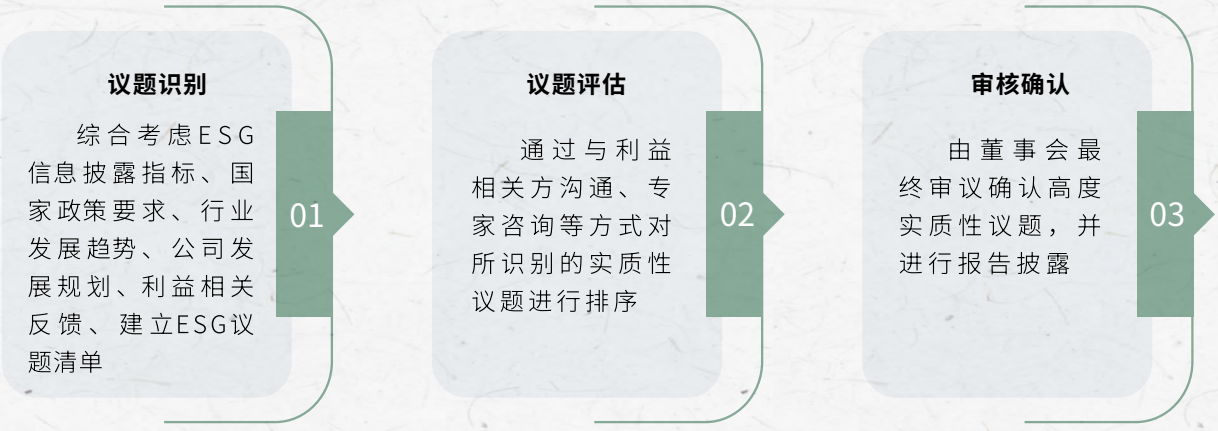
本行始终将利益相关方的沟通与交流置于重要地位。通过构建多元化、畅通的沟通机制与渠道，我们深入倾听并精准把握利益相关方的诉求与期望，以此为基础，科学制定并持续优化本行的ESG战略及ESG实质性议题。这一过程不仅提升了本行的ESG管理能力，也显著提高了ESG工作绩效，最终实现了与利益相关方的协同发展与价值共创。

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

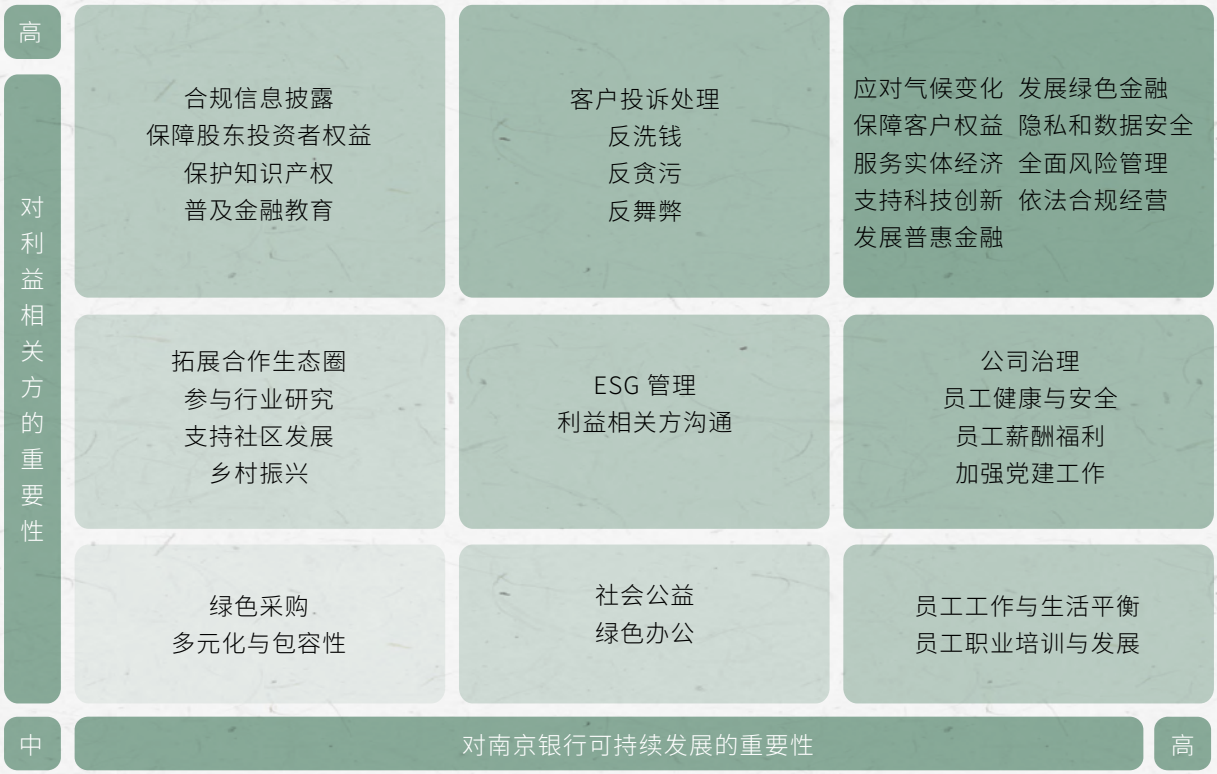
(四)重要性议题分析

本行遵循相关性、包容性和可比性原则，参考国内外主流ESG报告披露指引，征求公司内外部利益相关方意见，对标国内外优秀同行企业实质性议题的披露情况，开展了重要性议题分析。通过对ESG议题进行识别、分类与评估，我们确认了33项ESG重要性议题，其中环境议题4项，治理议题11项，社会议题18项。并根据重要性程度进行划分，对于南京银行和利益相关方具有高度重要性的重要性议题共9项，包括环境议题2项，社会议题5项，治理议题2项。

为了维持良好的ESG议题的动态性和发展性，本行将定期开展议题的回顾和更新工作。这一过程不仅考虑行业动态和最佳实践，还将反映公司战略演进和市场环境的变化。



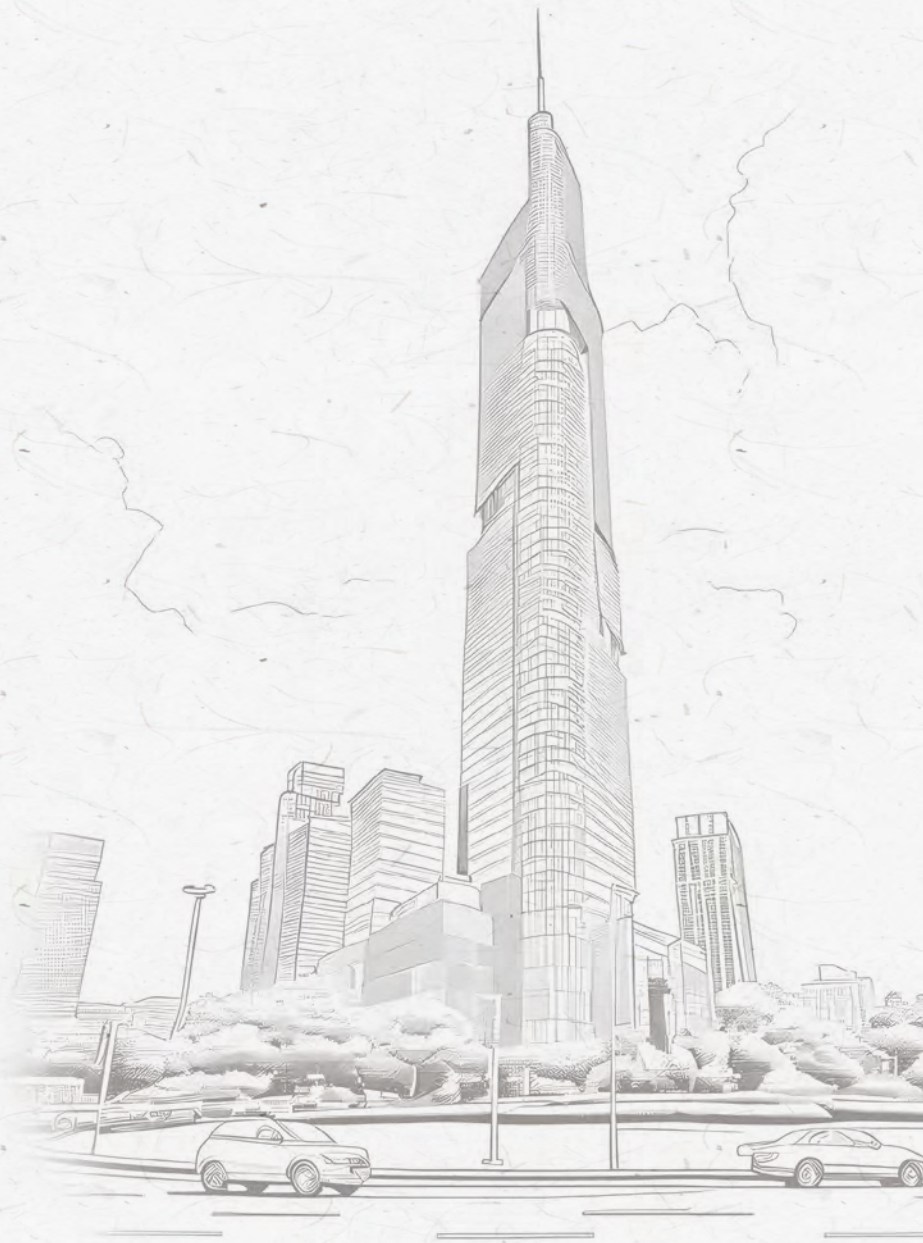
图：ESG重要性议题识别评估流程



图：2024年度ESG重要性矩阵

三、治理篇

本行紧跟中国特色金融发展导向，将党的领导深度融入经营管理。秉持审慎经营原则，优化公司治理架构，全方位强化合规运营体系与风险管理，稳健迈向高质量发展新征程。



专题:强化党建引领

坚持党的全面领导

本行始终将加强党的领导与完善公司治理有机结合，持续优化具有中国特色、以党建引领的公司治理体系。

● **制度建设：**及时将党建重大职责纳入《公司章程》，并持续修订完善，进一步凸显党组织在公司治理架构中的核心地位。

● **组织架构：**坚定贯彻“双向进入、交叉任职”的管理体制，清晰界定党组织在本行经营管理决策、执行、监督各环节的权责与工作方式，明确党组织与“三会一层”之间权责明晰、沟通顺畅、有效制衡的关系，充分发挥党组织的领导核心与政治核心作用。

● **决策机制：**严格遵循党委议事规则，坚持党委对“三重一大”事项的前置决策制度，确保党组织在“把方向、管大局、保落实”方面发挥关键作用，同时不断提升董事会科学决策水平，保障监事会监督独立有效，推动经营层自主稳健经营。

● **执行机制：**完善党领导核心与授权经营的关系，依据“党委抓总，经营层总抓、条线主建、分行主战”的要求，各司其职、协同共进，确保各项工作高效开展。

深化党风廉政建设

本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大及二十届三中全会精神，坚决落实中央及省市委的重要决策部署，持续深化党风廉政建设，全力推动全面从严治党向纵深发展。

● **强化责任落实：**制定《南京银行2024年落实全面从严治党党委主体责任清单》，明确重点任务与目标要求，组织各分支机构签订党风廉政建设责任书，确保责任层层压实、落实到位。

● **加强工作部署：**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，深入分析党风廉政建设和反腐败斗争的新形势与新任务，有序推进各项工作落实，确保党风廉政建设工作方向明确、措施有力。

● **完善监督机制：**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，开展党委巡查和条线检查，持续推动分支机构加强党风廉政建设，确保监督无死角、全覆盖。

● **推进廉洁文化建设：**制定印发《2024年南京银行廉洁文化建设重点工作任务》，开展“5·10思廉日”廉洁文化宣教系列活动，上线并持续更新学习平台“随鑫学”的“鑫廉洁”学习专区，开设“鑫廉洁”应用，在内网专栏、内部期刊持续编发主题文章，并在全行启动“清风传家，廉洁齐家”家风建设活动，持续厚植廉洁思想根基，营造风清气正的良好氛围，为南京银行的稳健发展提供坚实保障。

图：2024年7月15日，党委书记、董事长谢宁率队前往江苏省党风廉政警示教育基地，集中开展现场警示教育

扎实开展教育培训

金融强国离不开强大的金融人才队伍，国有金融企业是行业的主力军，党员队伍则是先锋。加强党员教育培训，对践行金融工作的政治性和人民性、提升党组织功能至关重要。本行不断丰富党员教育培训的形式和内容，学习贯彻党的二十大、二十届三中全会和中央金融工作会议、中央经济工作会议精神。

● **紧扣基本任务，拓展党员教育内容。**牢牢把握党员教育培训工作基本原则，重点聚焦党员教育七项基本任务，认真落实“第一议题”、中心组学习、“三会一课”等制度；围绕坚持党中央对金融工作的集中统一领导、深化金融体制改革、深化国资国企改革、完整准确全面贯彻落实新发展理念、防范化解重大风险等主题有针对性地开展党员教育培训，引导全行党员强化使命担当，提升履职本领。

● **聚焦常态长效，拓展党员教育阵地。**以南京银行党校为主阵地，做好内、外部师资的培养和储备，分层分类开展党支部书记培训班、党员发展对象培训班、党务工作者示范培训班、“鑫苗培优”青年党员培训班等8期主题班次，覆盖781人次，持续完善总、分两级党员教育培训体系；丰富线上教育资源，打造“鑫向党”智慧党建平台和“文化鑫视野”企业号等移动互联网教育培训工具，增强党员教育互动性和便利性，满足多元化学习需求。

● **突出学用结合，拓展党员教育形式。**围绕做好金融“五篇大文章”组织系列专题辅导，将行业专家“请进来”，面向全行分层分类举办20期专场学习会；开展“鑫知课堂”之深耕金融五篇大文章开讲活动，组织党员积极参与企业文化宣讲、金融消费者权益保护、安全文化建设、合规文化建设等活动，推动企业文化宣贯、党员教育培训和企业生产经营同频共振，让党员教育培训覆盖更广、实效更强。

(一)完善公司治理

1. 公司治理体系

本行始终重视党建领导下的公司治理建设，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，目前已基本形成了以股东大会、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。同时,持续加强公司治理制度体系建设，报告期内修订《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》等13余项制度，进一步提升公司治理制度的先进性和适用性。

2024年，董事会召开9次会议，审议议案69项、审核事项22项、通报事项38项，就持续完善公司治理制度、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28次，共审议议案118项，实现了与经营层之间的良好互动，充分发挥了董事的专业优势。

截至本报告披露日，本行董事会共有10名董事组成，其中执行董事2名，非执行董事4名，独立董事4名。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。除专业多元化之外，本行还坚持董事会成员性别多元化，10名董事中女性董事共有3名。

2024 年董事会专门委员会成员情况表

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
战略与 ESG 委员会	6	0	7
风险管理委员会	3	2	5
提名及薪酬委员会	3	3	3
审计委员会	4	3	7
关联交易控制委员会	3	3	4
消费者权益保护委员会	3	1	2

2024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政策法规培训，进一步提升了董事、高管的合规意识和履职能力。

2. 强化股权管理

在完善股权管理长效机制的基础上，本行通过汇编整理相关制度、开展专项核查等多种方式持续提升大股东和主要股东合规高质效履职能力。根据监管要求，组织开展并完成公司常态化股权与关联交易专项自查整改工作，并积极组织主要股东补充完善承诺事项。坚守长期稳定、透明诚信、公平合理三条底线，针对公司普通股和优先股并存，且转债进入转股期的股权结构，实行分层分类化的档案管理机制，定期对股权结构和变化等情况进行跟踪分析，同步做好未确权股东沟通协调及确权工作。

3. 合规信息披露

2024年，本行共披露定期报告4项、临时公告62项，不涉及公告的网上披露以及其他的信息披露35项，确保在第一时间真实、准确、完整地向资本市场传达信息；编制并披露2023年度ESG报告和2023年度绿色金融专题报告，全方位、多角度、立体化展现了公司高质量经营发展成果和可持续发展能力，国内外资本市场的良好形象进一步彰显。

4. 保障投资者权益

2024年，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，及时接听热线电话1,000余次、回复上证e互动31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，同时，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，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，具体举措包括：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，公司上市以来始终保持30%左右的净利润分红水平，2024年度合计派发现金股利人民币60.54亿元（含税），与广大股东充分分享公司高质量发展的成果。

(二)内控合规运营

1. 完善合规体系

本行致力于打造全面、高效的内控合规体系，通过多方面举措确保合规管理的科学性和有效性，为稳健运营提供坚实保障。

完善合规管理体制机制。推进尽调问责机制的标准化与规范化，配合制度发文，分层分类开展专项培训，强化员工对违规行为尽调问责制度的理解与执行。通过合规绩效考核推动责任落实，优化考核机制，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，健全制度管理体系。

推进检查监督全覆盖和常态化。明确检出率底线要求，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。组织实施“业务真实性”“双整治”等专项治理行动，抓实根源性整改，规范经营管理行为。加强与审计、纪检监察的协同配合，建立完善协作机制，形成监督管理合力。

加快管理系统数字化转型：迭代升级合规管理一体化（CIM）系统，顺利实现员工行为管理系统（一期）上线运行，持续推进非现场监测分析系统（MAST）建设，显著提高工作效率，满足管理高效化需求，为管理精准化和针对性提供有力支撑。

强化合规文化教育。聚焦“树立正确的信贷价值观和良好业绩观”主题，常态化组织“合规伴我行”学习教育，全年发布565门课程。组织开展“一把手讲合规”“合规之声”“合规三必讲”“合规宣教下基层”等合规宣讲教育活动846场，发挥教育引导、规范指导和铸魂育人的作用，让诚实守信、稳健审慎、依法合规成为全行干部员工的自觉遵循。

图：合规主题课堂活动

2. 遵守商业道德

2.1 员工行为管理

本行高度重视员工行为管理，通过制度、监督、培训，构建了全面、高效的员工行为管理体系，确保员工行为规范，严格执行廉洁从业的规定。

制定规范性文件。制定并发布《员工行为守则》《员工行为禁令》等规范性文件，明确底线和红线，有效指导和规范员工从业行为，积极培育良好的职业道德和职业操守。

优化管理工具。开发员工行为管理系统，实现管理工具、合规档案、合规画像及管理驾驶舱等功能上线运

行，显著提升员工行为管理质效。针对案件风险点和新型违规行为，开发并优化员工异常行为监测模型，持续提升监测有效性。

开展专项审计。2024年，总行审计部对南京、上海、无锡等8家分行的重点业务岗位开展了专项审计。审计覆盖了对公客户经理、个人客户经理、理财经理、私行顾问、运营主任、厅堂主管、网点及部门负责人等关键岗位，重点检查员工从业禁令执行、异常行为排查、履职回避管理等情况。同时，在分支机构负责人的经济责任审计中，也将员工行为管理纳入重要审计内容。

强化风险提示。按季编发《案件风险提示》，针对非法集资、贷款诈骗、理财飞单、贪污受贿等案件进行风险分析，重点提示相关案件风险防控要求，强化案件风险防范。

推进从业规范教育。持续更新员工从业规范教育课程，深入推进员工从业规范教育。组织案件警示教育、廉洁从业教育、合规文化宣导等活动，切实引导全体员工知敬畏、守规矩，牢固树立合规意识和底线意识。

图：员工行为管理教育培训

2.2 反腐败及反贿赂

本行通过多措并举推进廉洁文化建设与风险防控，营造风清气正的金融环境。

强化教育引导

●以党纪学习教育为契机，加强干部纪律教育和廉洁教育。充分利用反腐倡廉教育资源，开展学习参观活动，深入剖析行业违纪违法典型案例，拍摄制作专题警示教育片，深化以案为鉴警示教育。

●在元旦春节、中秋国庆等重要时间节点，做好廉洁提醒，制定印发加强作风建设的通知，引导党员干部遵规守纪、崇廉拒腐，自觉抵制“节日腐败”。

●组织全行开展贯彻落实中央八项规定和实施细则精神情况的自查，以钉钉子精神纠“四风”树新风，持续释放从严的信号，营造风清气正的良好氛围。

深化风险防控

●持续加强纪律教育、警示教育和廉洁教育，深化清廉金融文化建设，经常性开展谈心谈话，引导员工增强自律意识和反商业贿赂意识。

●制定印发《关于开展廉洁风险识别评估工作的通知》，聚焦商业贿赂等重点领域和重要岗位，查找监督薄弱环节和廉洁风险点，加强对权力运行的制约和监督，不断完善制度，堵塞漏洞。

保持高压态势

●持续保持金融反腐高压态势，严肃查处违纪违法行为。坚持一体推进，协同抓好金融风险防控和金融反

腐工作，强化以案促改，增强系统观念，加大统筹力度，形成整体合力，筑牢金融反腐防线。

2.3 举报人保护

本行通过完善制度和规范流程，为举报人提供全方位保障，营造良好的监督环境。

完善举报保护制度。制定《南京银行诚信举报管理办法》，明确举报保护工作措施。要求知情人员严格履行保密义务，对举报人的个人信息及举报内容严格保密；指定专人保管举报材料，严禁擅自摘抄、复制或转交被举报方；对打击报复举报人的行为，将对责任人从重处理，触犯法律的依法移送司法机关。

畅通举报渠道。严格落实信访举报管理，对外公开举报电话和邮箱，安排专人实时监测各渠道信访信息。制定《南京银行总行大楼接待信访现场来访工作规程（试行）》《关于进一步规范有关信访事项办理流程的通知》，确保举报渠道畅通，信访事项得到高质高效处理。

3. 反洗钱及反诈骗

本行坚决贯彻落实反洗钱及反诈骗工作要求，通过完善管理体系、优化工作流程、强化技术支撑、加强培训宣传等多方面举措，切实提升风险防控能力，保障金融秩序稳定。

3.1 反洗钱

完善管理体系。根据监管要求和同业实践，结合本行实际，制定《反洗钱管理体系建设实施方案（2.0版）》，持续优化反洗钱体制机制，增强管理有效性。同时，制定《重点可疑交易案例汇编》《异常交易核查典型场景及案例汇编》《客户洗钱风险等级分类常见问题答疑》等工具性文件，在全行推广运用，明确反洗钱管理标准、要求和方法。

强化核心义务履行。不断完善客户尽职调查机制，推动客户洗钱风险分类细化方案落地实施，优化名单筛查规则和预警处理流程，制定可疑交易后续控制方案，持续完善监测指标模型，提升反洗钱工作质效。2024年，作为全国三家金融机构代表之一，参加国际货币基金组织金融部门评估规划（FSAP）评估反洗钱现场访谈。成立工作专班，集中研究疑难复杂问题，精心准备、从容应对，顺利完成访谈，取得良好评估结果。

优化数据系统。扩充反洗钱数据源，新接入数据字段72个，新增统计报表5张，持续改造系统功能点81个，完成848项固有风险指标的系统自动取数，提升反洗钱工作的系统化、智能化水平。

加强培训与宣传。持续开展反洗钱培训145场，累计参训约3万人次；组织“早春行”“3.15金融消费者教育宣传”“反洗钱法宣传”等专题宣传活动130余场，发放宣传材料1.4万余份，宣传受众约35万人次，取得良好宣传效果。

3.2 反诈骗

压实主体责任。本行深刻认识到反电信网络诈骗工作的重要性和紧迫性，明确职责分工，统筹调配资源，完善多部门联动快速响应机制。2024年7月，成立反诈敏捷团队，多部门联动、专人专岗负责涉诈模型的敏捷落地。

提升风险防控。优化账户分层分类管理，提升风险防控精准度；完善考核机制，提升防控能力；稳妥有序实施风险防范措施，确保风险可控；健全异议申诉处理机制，保障客户合法权益。

加强宣传培训：开展多形式、多角度的反诈宣传培训活动。开展《联合惩戒办法》与金融惩戒名单功能培训，《反诈法》专题培训446次,员工培训教育556次；组织分行开展打击治理电信网络诈骗主题宣传活动，通过传统媒体宣传31次，新兴媒体宣传177次，现场宣传1,956次，断卡专题宣传462次，发放宣传物料38,393份，宣传覆盖约144万人次。

案例:筑牢金融“防火墙”,守好群众“钱袋子”

2024年，南京银行各级单位防范化解多起电信诈骗事件，得到当地打击治理电信网络新型违法犯罪中心、见义勇为基金会等组织的表扬和肯定，切实筑牢反诈安全线。北京分行得知客户疑似遭遇电信诈骗后，第一时间认真开展系统排查，通过总分支联动堵截，成功帮助客户追回19万元港币。徐州分行、南通分行在开展账户风险排查工作时，将可疑账户情况上报属地反诈中心，协助当地公安机关成功堵截涉诈资金近600万元。南京分行与总行运营总中心密切协作成功发现并配合公安机关劝阻一名遭遇电信网络诈骗的客户，避免直接经济损失人民币20万元。

4. 知识产权保护

本行通过完善制度、规范流程、加强审查等多方面举措，切实保护知识产权。先后发布《关于进一步规范全行商标管理的通知》《关于商标排查及版权管理补充提示的通知》，对全行商标的注册、使用、维护及版权进行规范，提升全行版权意识，规范商业发布，防范因发布内容不当引发的法律风险和声誉风险，有效保护本行注册商标专属权。在对外签订涉及图片、软件著作权、商标等知识产权的合同时，法律审查环节将重点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。截至2024年末，本行拥有5项专利、12项著作权和149个注册商标。

5. 供应商管理

本行严格依照《南京银行集中采购管理办法》开展集中采购工作。根据项目类型，灵活采用公开招标、邀请招标等采购方式。在申报审批环节，严格遵循 “三流合一” 原则与 “大额财务资金运作事项” 相关规定，结合集中采购管理办法和财务预算要求，确保流程规范、合规。同时，严守保密制度，杜绝招投标工作信息泄露，依据集采结果公正履约。

在供应商管理方面，本行通过采购招投标管理办法和签订的合同，明确要求供应商遵守安全管理、劳动法规及绿色环保等规定，并监督其严格执行。为深化与供应商的合作，定期组织线上、线下会议，及时收集并解决问题。在项目执行阶段，依照合同约定，按时支付项目进度款，缓解供应商垫资压力。积极响应政策要求，适时调减供应商项目质保金比率，进一步降低其资金负担，助力供应商稳健发展。

(三)全面风险管理

1. 重大举措及成效

本行紧扣“高质量发展”核心主线，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，进一步完善机制、提升能力、加强管控。

2024年，共修订包括《南京银行风险偏好管理办法》在内的30个制度，新制定包括《南京银行金融资产风险分类管理办法》在内的24个制度。完善资产质量目标管控机制，优化配套考核方案，深化风险排查与预警监测管理，做实资产风险分类，规范资产重组管理。持续推动智能风控项目群建设，推动风险管理数字化能力提档升级。加快授信全流程管理项目群建设，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优化升级。

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运行情况良好，风险质态平稳，为全行高质量发展提供有效支撑和保障。

2. 新资本协议实施进展

2024年，本行持续推进《商业银行资本管理办法》的贯彻落实，修订落实资本新规一系列管理制度，完善第一支柱三大风险标准方法资本计量规则，优化第二支柱内部资本充足评估程序治理架构，建立第三支柱信息披露管理体系并定期披露报告，扎实推进资本计量高级方法合规申请准备工作。

3. 重点领域风险防范

● 信用风险

突出年度策略引领，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，从严制定2024年度全集团、全口径的资产质量管控目标方案，加强资产质量过程管理，深化风险排查与预警管理，全流程、全覆盖持续排摸信用风险水平与分布，做实风险客户分层分类管理，完善金融资产风险分类及重组资产管理规则。

推动金融科技建设，完成智能风控项目群（一阶段）建设，调优项目群建设内容与方向，加强风险系统工具建设，持续提升本行智能风控体系的有效性、匹配性和赋能质效。

● 市场风险

根据最新监管要求以及内部管理实际，修订《市场风险管理政策》及《市场风险管理办法》等7个市场风险管理制度，全面推进市场风险管理制度体系的完善。

对贵金属期货、积存金业务等新产品开展风险合规论证审核，从制度体系、限额方案、授权体系、新产品审批流程等方面提供支持，在把控风险的基础上助力新业务开展。

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内。

● 流动性风险

完善流动性风险管理制度体系，修订融资管理办法等制度，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，完善压力测试方案。

强化集团流动性风险管理，督促指导子公司完善流动性风险压力测试和应急管理。

推动资金头寸管理系统迭代升级，进一步提升日间流动性风险管理的数字化、智能化水平。采取上述措施后，本行日间流动性保持充裕，各项流动性风险指标符合监管及本行限额管理要求，流动性风险可控。

●声誉风险

持续强化舆情监测分析。继续全方位做好舆情监测及分析研判工作，始终保持对舆情的常态化监测与深度分析，不断提升监测水平。

积极开展舆情评估研判。分层分类开展舆情预评估工作，定期进行舆情研判，丰富研判工具及数据库，多维度科学分析潜在舆情，前置化解声誉风险。

创新推进品牌宣传工作。围绕战略导向及重点工作，在本行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，不断助推公司特色化品牌传播。

强化舆情综合管理工作。开展声誉风险压力测试，发布条线管理要求，定期开展舆情隐患排查及声誉风险管理检查，深入扎实做好舆情管理工作。

有力有效开展内部培训。开发声誉风险管理系列课程，面向公司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，进一步提高公司声誉风险管理水平。

●信息科技风险

加强信息科技风险监测与预警。健全完善信息科技风险监测机制，重构信息科技关键风险指标体系，新增9项指标、停用13项指标、优化调整19项指标的监测阈值和预警值，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。相关举措详见“社会篇-重视数据与隐私安全”。

加强业务连续性管理。开展业务连续性管理自查自纠工作，全面梳理分析业务连续性管理现状及存在的不足，并进行整改与提升。全力做好2024年度业务连续性压力测试，开展实战演练、人员值守、对外公告、案例验证等工作，顺利完成业务连续性压力测试。开展新一轮业务影响分析和风险评估，梳理识别本行重要业务及其关键资源，配套更新业务连续性计划，确保本行业务连续性管理体系有效。

●法律风险

持续推动新《公司法》在本行的落地衔接工作。重点围绕新法对本行公司治理、业务经营以及附属机构产生较大影响的条款进行深入解读并开展系列培训，形成解读要点和优化落实任务清单，保障本行自身公司治理和业务经营活动合法合规。

常态化开展合同管理工作。持续推动合同文本标准化，新增格式合同文本。不断优化合同智能填列，完善信贷类格式合同的填列条款，实现系统自动抓取，提高业务效率。认真细致做好非格式合同法律审查，有效发挥法律服务支撑业务作用。

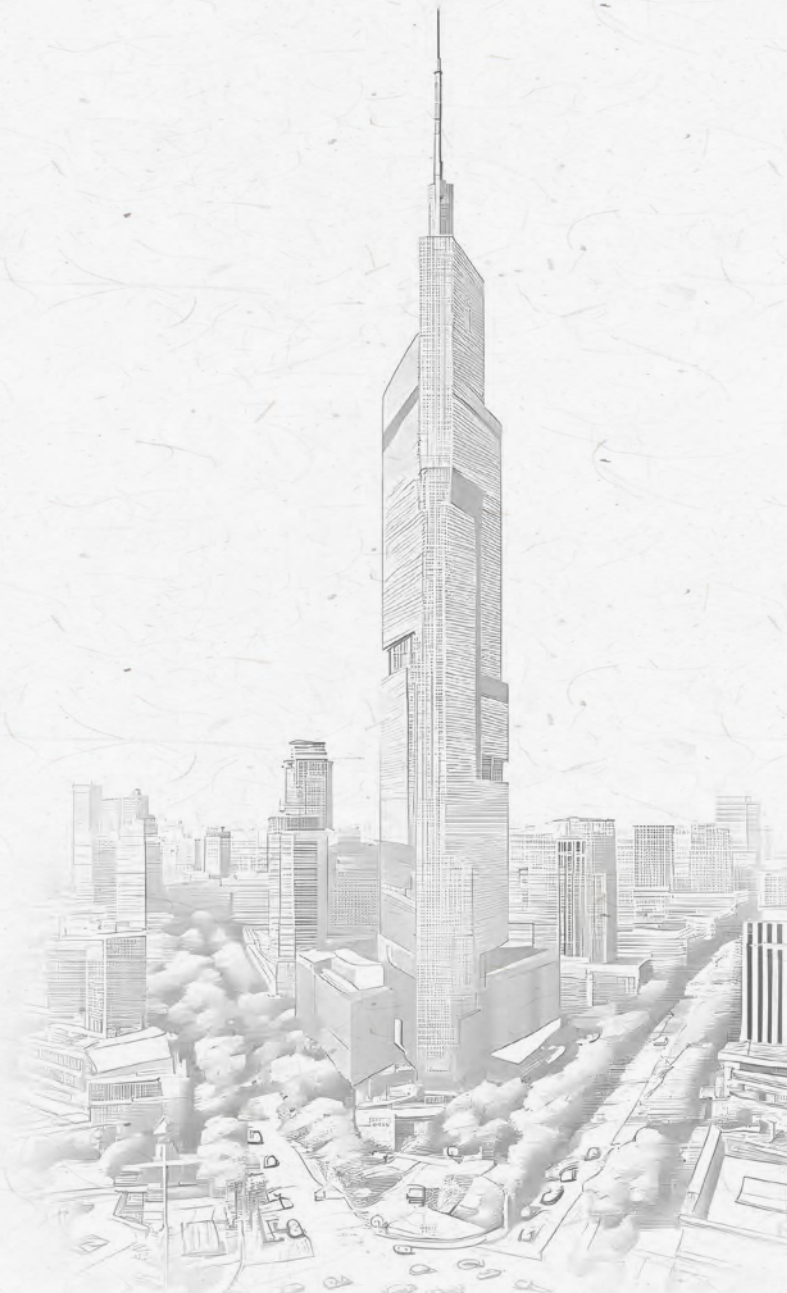
持续开展法律论证工作。以服务本行高质量发展为目标，深入分析业务模式中的法律关系，对创新业务进行合法性及可行性论证，提示法律风险并协助起草法律文本，全力配合保障各项业务开展。

不断完善诉讼与法律事务外包管理。持续跟踪推进并参与涉诉案件与纠纷的处理，制定应对策略，完善应对措施，防范诉讼法律风险及声誉风险。建立被诉纠纷反向提示机制，共同推动管理质效提升。健全完善外包服务机构准入、评价和退出机制，强化法律事务外包跟踪评价。

积极营造良好的法治文化。持续开展多层次普法培训，组织开展民法典宣传月、宪法宣传日等普法宣传活动和金融法治宣传教育，履行企业社会责任，不断增强全行员工和金融消费者知法守法用法的自觉性、主动性。

四、发展篇

本行坚守金融报国初心，紧扣主责主业，将服务实体经济作为核心要务。积极投身国家及地方重大战略，全力支持新动能培育，持续强化金融服务供给。通过总量扩充与结构优化，深耕普惠金融，推进数字金融，发力科技金融，助力金融强国建设与经济社会高质量发展。



(一)服务实体经济

1. 长三角一体化发展

本行深入学习《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》，坚决贯彻新发展理念，积极响应各级政府部门和监管机构的决策部署。围绕“高质量发展”这一核心目标，将重点聚焦于长三角地区关键领域的建设工作，致力于为区域一体化发展提供坚实的金融支持，推动长三角地区实现更高质量、更具活力的协同发展。

案例:本行与多地政府签署战略合作协议

2024年7月10日，本行与南通市人民政府签署战略合作协议，聚焦重大基础设施建设、优势产业集群打造、新质生产力培育等重点领域，进一步深化政银企合作，为地方经济社会发展提供全链条、全周期、全方位的综合金融服务。

2024年10月12日，本行与南京市江宁区人民政府、江宁开发区签署战略合作协议，为江宁打造活力迸发的科技创业新高地、竞争有力的现代产业体系和美丽宜居的现代品质新城，提供全链条、全周期、全方位的优质金融服务。

图：南京银行与南通市人民政府签署战略合作协议

案例:助力高淳螃蟹产业营销推广

高淳螃蟹产业在全国范围内具有较高的知名度和市场占有率、为高淳区支柱性产业之一。本行积极助推螃蟹产业发展，为此专门设立了“蟹农贷”，自业务开展以来，已落地蟹农贷100余户，金额合计1,500多万元，进一步助力区内经济的发展。

图：2024年11月3日，高淳支行在第七年高淳马拉松举办之际，在马松赛事现场设立 “蟹农贷”客户螃蟹售卖专区

案例:镇江分行积极服务“产业强市”战略

镇江分行主动融入地方经济发展大局，进一步强化对重大产业项目、制造业、民营企业等重点领域的金融服务保障，扎实推动金融高质量发展。通过建立体制机制、成立领导小组、制定授信政策、强化资金保障等方式，持续提升服务实体企业的实力，全年办理实体客户贴现30.99亿元；制造业贷款50.45亿元，民营企业贷款51.43亿元。

案例:上海分行、苏州分行合作落地并购银团贷款

浙江某有限公司是全球第五，国内第一的工业气体供应商。该业务并购银团总额超187亿元，银团成员12家，南京银行成为三家城商行中份额最大的参贷行。通过此次总分行指导协调合作，打造了全行长三角一体化协同授信模式，是促进信贷资源高效配置的又一成功尝试。

案例:南京分行鸿信大厦支行精准支持航运实体企业发展

江苏某船务有限公司致力于国内外船舶运输行业，拥有国际远洋货运资质的大中型企业。2024年6月，鸿信大厦支行成功与江苏泛洲船务签订八年期项目贷款，授信金额2.35亿元，用于建造55,000吨自航甲板船。

案例:扬州分行积极抢抓宁镇扬一体化发展机遇

江苏某药业有限公司母公司因发展空间受限，拟在扬州建立新制造基地，主营各类滴眼液、医疗美容修复贴、敷料等。扬州分行在得知企业有项目建设资金需求后，制定“一户一策”融资方案，帮助企业成功获批授信8,000万元，并争取到省市两级设备更新贷款贴息政策，进一步降低企业的融资成本，助力区域项目高质量发展。

2. 推进基础设施建设

加快推进基础设施建设，不仅是扩大国内需求、稳定经济大盘的关键举措，更是推动经济高质量发展的有力支撑。本行积极投身基础设施建设领域，通过多元化的金融支持和服务创新，助力基础设施项目落地实施，为实体经济发展筑牢根基。

案例:分行积极落实国家政策,支持基础设施建设力度持续增大

2024年，南京分行成功落地全行首笔“城新贷”政府贴息贷款业务，为某环境股份有限公司提供了7,200万元基本建设贷款额度。

截至2024年末，杭州分行基础设施建设项目贷款余额77.88亿元，其中投向农、林、牧、渔业2.24亿，水利、环境和公共设施管理业14.8亿元，文化、体育和娱乐业0.7亿元，租赁和商务服务业60.11亿元。

截至2024年末，盐城分行投放各类基础设施建设贷款107亿元，创分行成立以来最高水平，在当地同业也位居前列，其中重点支持了滨海县储能电站（一期）项目、射阳港零碳园区150MW渔光互补光伏发电项目、大丰高新区供热管道项目、阜宁县便企储能电站项目等一系列重大基础设施建设项目。

截至2024年末，江北新区分行累计为南京市某置业有限公司发放房地产开发贷款3.9亿，助力进一步完善城市基础设施和功能，成为江北新区孵化、培育高端商圈的加速器和支撑点。

2024年，连云港分行为江苏省重大项目某抽水蓄能发电有限公司批复授信5亿元，专项用于“江苏连云港抽水蓄能电站项目”，项目建成后，每年可减少标准煤耗约9.48 万吨，减少二氧化碳排放量60万吨、二氧化硫排放量1.76万吨、氮氧化物排放量0.91万吨，社会和生态效益显著。

2024年，宿迁分行向智能充电设施建设项目建设累计投放了1.60亿元信贷资金，支持宿迁市建设安全可靠的现代化民生基础设施建设体系。智能充电设施的完善将进一步推动新能源汽车的普及，减少交通领域的碳排放，提升城市交通的智能化水平。

2024年，徐州分行累计向新沂、沛县、铜山等投放城市更新贷款超10亿元，项目惠及锡沂高新区、沛县经济开发区、庞庄等地近4,000户人民群众，覆盖城市更新面积超2,000亩；累计向新沂、邳州、丰县等投放园区提档升级贷款7.4亿元，全面保障园区标准厂房、供配电与给排水管网等配套设施建设；投放园区污水管网提升工程项目贷款1.7亿元，全力支持沛北经济开发区管网提升。

3. 支持产业转型升级

产业转型升级是推动经济高质量发展的关键引擎。本行紧跟国家战略，聚焦产业升级重点领域，持续优化金融资源配置，创新金融产品与服务模式，为产业改造升级提供精准有力的金融支持，助力产业结构优化调整，赋能实体经济创新发展。

案例:南京银行落地江苏省首单“苏质融–质投相融”业务

2024年12月19日，南京银行与某饰件股份有限公司成功达成投融合作，通过为企业提供“投贷联动”综合金融方案，帮助企业获得多方股权融资人民币6,000余万元以改进创新设备工艺和性能，进一步提高市场竞争力。

案例:无锡分行落地无锡市首单制造业设备采购贴息贷款

2024年5月7日，无锡分行作为联合牵头行，以银团贷款形式为某家居科技有限公司新发放设备采购项目贷款1,500万元，助力企业建设成为行业智能制造标杆和建筑用低能耗集成数字工厂。该笔业务是无锡市首单制造业设备采购贴息贷款，也是传统产业焕新绿色制造重点项目之一。

案例:泰州分行积极开展“传统产业焕新贷”业务

某化学科技有限公司专注于壬基酚及非离子表面活性剂的研发、生产与销售。其二期技改及扩能项目契合泰州分行“传统产业焕新贷”支持方向。泰州分行迅速推动企业入库，从入库到完成放款仅用时不到一周，高效助力企业发展，同时，积极向企业传达省制造业贷款财政贴息政策，助力降低企业综合融资成本，全方位支持企业转型升级。

4. 发展战略新兴产业

本行积极贯彻国家发展战略，全力支持新兴产业崛起。聚焦前沿科技与关键领域，精准配置金融资源，创新服务模式，为新兴产业提供全方位金融支持。

案例:泰州分行深耕大健康产业领域

截至2024年末，泰州分行有贷款余额的大健康产业客户已超过百家。为两家大健康产业核心科技企业提供专项授信项目贷款合计3.3亿元，加速泰州市大健康产业高质量发展。

案例:常州分行聚焦新能源三大行业

常州分行紧跟常州市积极发展新能源产业，打造新能源之都的战略，自2022年下半年以来，通过深入研究、行业研判聚焦光伏、锂电池及新能源汽车三大行业，筛选出一批新能源重点目标客户。截至2024年末，已为近200户“三大行业”客户提供了授信支持，授信金额超过50亿元。

案例:南京分行探索工业机器人领域

南京某有限公司专注于工业自动化机器人及其相关产品和系统集成的技术开发、生产与销售，其业务方向与国家产业政策规划高度契合。截至2024年期末，南京分行已为企业提供了规模可观的制造贷款支持，助力人工智能和机器人产业蓬勃发展。

案例:扬州分行积极支持新材料企业

某新材料有限公司作为国家高新技术企业，专注于美缝胶管的研发与生产，并在国内细分市场占据龙头地位。2024年，该公司面临一定的资金周转需求。扬州分行迅速响应，第一时间上门对接，确定以“扬州市产业科创贷”为服务方案，助力企业解决融资难题。通过开启绿色通道，快速完成审批流程，仅用一周时间便成功投放500万元贷款，及时高效地满足了企业的资金需求。

5. 助力文化产业繁荣

本行聚焦文旅、中医药等特色领域，创新金融产品与服务，为文化产业注入金融活水，促进文化与经济融合发展，提升区域文化软实力。

2024年，由本行牵头主承销商的南京旅游集团有限责任公司2024年度第一期资产担保债务融资工具成功发行，规模6.32亿元，期限3年，认购倍数3.5，票面利率2.79%。这是自中国银行间市场交易商协会正式推出此项业务以来，全国发行的首单公募酒店类资产担保债务融资工具。本期资产担保债务融资工具的成功发行，有效盘活地方存量文化旅游资产，节约了企业融资成本，打造“文旅+金融”融合发展新模式，为助力区域文旅产业高质量发展提供强大金融支撑。

案例:各分行运用“苏旅贷”推动文旅产业发展

“苏旅贷”贴息业务是南京银行携手江苏省文旅厅精心打造的金融创新举措，旨在为文旅企业提供精准的贷款贴息支持。政策一经发布，南京银行各分行迅速行动，积极联动当地文旅主管部门，广泛宣导产品政策，同时深入梳理“苏旅贷”文旅企业库内的名单，充分运用优惠政策，加速推动一批优质文旅企业客户的项目落地，为文旅产业的繁荣发展注入强劲动力。

2024年，常州分行向常州中华恐龙园下属企业发放全省首笔“苏旅贷”贴息贷款1,000万元，用以大型游乐设备更换或升级改造；无锡分行向某传媒有限公司发放1,000万元流动资金贷款；宿迁分行向某生态旅游开发有限公司发放950万元专项金融贷款；南通分行向某文化传媒有限公司发放300万元流动资金贷款。

案例:杭州分行赋能百年药企,助力中医传承创新

某家拥有近300年历史的中医药老字号，其核心产品均入选国家级医药品牌榜。随着其发展迅速，销售增长加快，出现了银票结算需求增大和下游客户分布较为分散的问题。杭州分行迅速响应，为其提供了线上秒贴产品，操作便捷，有效提升了企业的资金周转效率；同时，成功落地3,000万元贷款，助力其进一步发展。

6. 促进高水平对外开放

本行积极贯彻国家高水平对外开放战略，以便利化、数字化为引领，持续升级跨境金融服务体系，加大金融创新力度，全力支持跨境贸易投资的高水平开放，为构建金融服务对外开放的新格局贡献力量。

案例:盐城分行提供高水平便利化外汇服务

盐城分行积极投身跨境贸易高水平业务便利化试点工作，勇于创新。一方面，主动向国家外汇管理局盐城市分局和总行推荐分行优质外贸企业参与跨境贸易高水平试点工作，助力企业享受优化单证审核、取消退汇登记、简化进口报关单核验等便利政策，有效缩短企业业务单据准备时间，显著提升企业收付款时效，降低财务成本。另一方面，持续优化行内高水平便利化业务办理流程，南京银行手机银行和企业网银同步上线“线上汇入汇款”“智能海运费汇款”“外汇买卖”等服务模块，全方位满足优质企业外汇业务需求，实现企业在线便捷体验外汇金融服务。2024年，成功推荐5户优质企业，凭借出色表现获评“2024年盐城市银行外汇业务合规与审慎经营A类银行”。

案例:泰州分行扎实推进人民币国际化

泰州分行大力推进人民币跨境使用和实体企业“1+N”供应链业务。以服务实体经济、促进贸易投资便利化为导向，以重点领域、重点地区、重点企业为抓手，深入实施减费让利、走访问需、宣传推介“三项举措”，大力宣传推广跨境人民币业务。2024年，跨境人民币业务量合计11.45亿元，首办户9家，为推动地区跨境人民币业务增量扩面做出重要贡献。

案例:江北新区分行、徐州分行助力企业出海经营

某高端制造股份有限公司成立于2009年，是一家专注于石油、天然气开采设备及零部件制造与销售的科创板上市公司，同时也是国家级专精特新“小巨人”企业，拥有多项专利和软件著作权。2024年，为进一步拓展海外市场，企业计划收购一家海外公司，但面临较大的资金压力。江北新区分行迅速响应，组织专业团队上门拜访，针对企业关注的并购融资问题提供了专业、细致的解答，并根据企业实际需求定制了综合金融服务方案,仅用一个月时间成功为企业发放并购贷款，标志着本行首笔上市公司跨境并购人民币贷款业务成功落地。

徐州分行为某出口型科创企业办理7.3亿日元跨境融资便利化业务，有效缓解企业出口订单业务量增加带来的经营资金压力，全力护航科技型外贸企业“出海”。

(二)深化普惠金融

本行践行“责任金融，和谐共赢”的企业文化理念，聚焦服务重点领域，持续完善纾困支持政策，以更大力度、更高效率、更实举措全力提升普惠金融服务的可获得性、覆盖面和便利度，使更多金融活水流向普惠客户。

1. 完善顶层设计

本行围绕小微业务场景，以产品线上化、展业移动化、营销精准化、管理数字化、服务场景化、员工智能化“六化”为核心，持续推进“数智普惠”体系构建。

● **优化协调工作机制。**成立总—分—支三级“小微企业融资服务工作专班”，发布支持融资服务工作方案，组建全行工作联系群，开展“千企万户大走访”活动，截至2024年末，活动累计走访客户超2万户，授信8,530户小微企业，授信金额超2,300亿元，助力信贷资金直达小微企业。

● **落实转贷续贷政策。**贯彻落实《关于做好续贷工作 提高小微企业金融服务水平的通知》，确保“应续尽续”。在贷款到期前，提前45天走访企业了解续贷需求，及时为符合条件的小微企业办理续贷，扩大续贷范围，简化申请流程，实现线上签约与放款，增强小微企业金融服务获得感。

● **加大减费让利力度。**发布《持续开展小微企业减费让利的通知》，对小微企业和个体工商户的支付结算服务继续给予优惠减免，同时降低商户收单服务费，将发卡行及银行卡清算机构的让利传导至商户，助力小微企业综合融资成本稳步下降。

● **制定助企纾困方案。**持续实施《“鑫伙伴”助企纾困、暖企护航行动方案》，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，多措并举暖企护航。2024年，净增“鑫伙伴”客户902户。

● **搭建系统化培养体系。**针对不同层次和经验的普惠客户经理岗位人员，定制差异化培训方案，确保培训精准有效。创新采用线上线下结合的培训方式，打破时空限制，提升培训灵活性。同时，加大普惠金融业务考核力度，制定尽职免责制度，激发客户经理服务小微及普惠金融的积极性。

2. 服务与产品创新

● 构建线上标准化产品体系——“鑫e小微”。创新引入房产、税务、高企、中标等多元场景化数据，由企业法定代表人一键扫码、精准测额，智能审批，为客户带来方便高效的全新体验。

● 优化升级线上化税贷产品“鑫联税”。产品全流程线上化，无需提供任何资料，随借随还；纯信用方式办理，系统自动审批并通过叠加行内结算数据放大额度，进一步满足客户的经营融资需求。

● 聚焦场景提供综合化金融服务，推出“生意家·鑫隆贷”。在风险可控的前提下，加大科技数据赋能，为个体工商户、小微企业主量身打造的一款线上化、信用类个人经营性贷款产品，客群覆盖度更广，流程体验更便捷。随着“鑫隆贷”产品的上线，零售经营贷款初步形成“抵押+信用，线上+线下”的全产品矩阵，满足更多个体工商户、小微企业主经营性融资需求。

●聚焦新市民、大学毕业生及新入职人群的真实消费需求，推出全新信用卡分期产品“鑫易分”，有效覆盖多层次客群，为新市民等人群提供金融支持，助力美好生活。全年累计服务“城市新青年”和“应届毕业生”近万人。

●持续强化数字赋能，联合网商银行利用互联网技术、数据和渠道创新，面向小微企业、个人经营者、农村经营者及农户推出网商贷合作贷款项目。该类信贷产品以大数据和云计算为基础，综合运用机器学习等前沿技术，为线上淘宝天猫商户、线下支付宝收款码商户、农村经营客户等提供用于日常生产经营的信贷资金，切实帮助解决小微企业、个人经营者融资难题，提供普惠金融服务，促进实体经济发展。截至2024年末，本行网商贷合作贷款项目余额为17.82亿元，累计发放115.96亿元，满足了16.17万户个小微企业经营主的资金需求。

案例:南京分行加强普惠金融、科技金融和国际金融相融合

针对小微外贸客户和“专精特新”高新技术小企业，南京分行提供“普惠+国际结算”“普惠+汇率避险”“科创+资本便利化”三类服务，满足小微企业信贷、内保外债、结算、外汇交易等综合金融需求，2024年度服务国际业务小微企业2,000余户，满足小微企业信贷、内保外债、结算、外汇交易等综合金融需求。

案例:徐州分行创新推出“蒜e贷”项目

徐州分行针对江苏地区大蒜经销商规模小、抵押资产少的现状，结合大蒜产业特点，创新打造了全流程线上化的专属项目“蒜e贷”。该产品以大蒜仓储价值为信贷评价指标，依托总行金融科技优势，通过“大数据+互联网”技术，实现信贷办理线上化，具有流程简便、界面简洁、审批迅速的特点。自2024年6月上线以来，已累计为228户蒜商提供8.26亿元资金支持，成功拓宽了地区蒜商的融资渠道，有效缓解了融资困境。

案例:常州分行“鑫”系小微

2024年2月24日，常州分行成功落地首笔“纾困增产增效专项资金贷款”，为某恒耐炉料集团投放1,000万元信用贷款，2024年8月1日，成功落地第二批“纾困增产增效专项资金贷款”成功落地，为某仿真器材有限公司投放纯信用贷款500万元。

“纾困贷”是江苏省为支持中小微企业纾困发展、增产增效而设立的专项资金贷款，主要面向受疫情影响、面临临时流动性困难但仍正常经营的中小微企业。

3. 金融服务可及性

3.1 强化线下渠道

持续拓宽金融服务覆盖面。为推进全行高质量发展，增强对城市居民、中小企业以及地方经济的综合服务能力，2024年，在南京、淮安、徐州、泰州、苏州、南通、杭州及常州分行新增设立9家网点。截至本报告披露日，本行已设立17家分行，覆盖江苏省、北京市、上海市及杭州市，共计下辖289家营业网点。

常态化开展网点服务质量监测。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》，常态化按季度开展网点服务检查，不断强化服务质量监督，将服务创造价值的观念贯穿于网点日常工作的全方位，切实提高全员的主动服务意识。按季度对分行进行专项现场辅导培训，强化服务的标准化和规范化，提升营业网点服务品质，树立良好品牌形象，传递金融服务温度。

研究制定星级网点创建三年计划。总行依据行业规范，结合监管部门关注的重点和本行工作实际，梳理出《南京银行星级网点评价指标体系和评分标准》，制定《南京银行星级网点创建实施工作方案》。2024年，各分行根据总行总体安排，有序推进星级网点创建工作，星级网点创建达标网点共计101家。

有序推动无障碍适老化改造。本行营业网点按照监管机构、行内工作要求，有序推动全行适老化网点改造工作，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，确保特殊群体客户顺利安全抵达网点办理业务。各网点均配置爱心座椅、老花镜、放大镜、应急药箱、轮椅等助老便民设施配置。截至本报告披露日，所有网点均已完成适老化改造，共打造52家适老化示范网点。

案例:盐城分行打造境外来华人士贴心线下服务体验

盐城分行积极为境外来华人士打造“有温度、有速度、有新度”的线下服务体验。依托“百佳”网点的示范引领，开设“涉外窗口”，丰富外钞币种，配备翻译工具，升级ATM机支持外卡取现。通过硬件设施的优化升级，为境外来华人士营造了贴心、便捷的服务环境，显著提升了金融体验。凭借高质量服务，盐城分行不仅赢得客户赞誉，还在盐城地区外汇业务和跨境人民币业务自律机制评选中，荣获“个人外汇服务示范网点”和“个人外汇服务之星”称号，获监管部门高度认可。

3.2 提升线上渠道

“南京银行App”作为服务客户的主窗口，经营客户的主阵地，持续为客户提供丰富的金融与非金融服务。App接入智能客服、AI晶晶，随时解决客户问题；可提供大字版、英文版供特殊客群使用；为客户提供丰富的非金融场景服务，如生活缴费、话费充值、饭票、学费、非税缴费等。涵盖账户管理、转账汇款、投资理财、信用卡、贷款、跨境汇款等业务，全方位满足用户的金融需求。截至2024年12月末，“南京银行App”签约客户数772万，较上年同期提升28%，最高月活跃客户（MAU）228万，较上年同期月活提升22%；个人网银签约客户数390万，较上年同期提升3.4%。

“南京银行App”升级

2024年，优化“南京银行App”大字版，适应老年用户需求。升级内容包括优化首页布局，增加账户信息展示、客服专区、费用专区、交易明细等功能，放大菜单图标，支持定制首页菜单，提升老年客户使用体验。同时，上线“鑫宝贝”账户功能，客户绑定后可查看未成年子女资金交易，支持快速转账，子女成年后自动解绑，保护信息安全，满足客户远程管理子女资金需求，提升查询效率。

“南京银行鑫微厅”是一款基于微信平台打造的金融服务小程序，通过轻便的应用让银行的金融服务敏捷触达客户，实现银行产品在线、管理在线、营销在线、客户在线的综合金融创新服务。用户可以通过该小程序查阅本行推出的最新的优惠活动、产品资讯，并可办理信用卡、结清证明以及在线开通个人养老金账户等服务，实现线上快速办理业务。

“鑫福生活”平台是本行在生活场景中触达客户、服务客户、经营客户的综合化服务平台。2024年，持续完善“鑫福生活”泛金融生态圈建设，围绕“衣食住行娱视健”七大板块，开展各类特色化、差异化营销活动，并通过线上线下联动营销提升网点到店客户体验。截至报告期末，“鑫福生活”服务零售客户近500万户，服务网点客户近60万户。

3.3 优化远程渠道

本行致力于通过智能化和科技赋能，优化远程渠道建设，为客户提供高效、精准的金融服务。

● 提升智能服务水平

优化电话服务：首次在电话服务渠道嵌入人机协同服务功能，由机器人进行热点问题首轮解答，再由人工提供差异化服务，提升客户体验并降本增效。全年服务客户425.62万人次，其中人工服务166.84万人次，智能服务258.78万人次，智能服务量逐年提升，全渠道人工接通率97.54%，客户满意度99.52%，均高于行业平均水平。

完善手机银行功能：根据客群行为习惯，完善手机银行菜单链接配置，新增业务场景入口，优化网点查询和一键拨打95302功能，进一步实现人机融合。

● 提升经营价值创造

构建多元客户经营策略：通过AI赋能，新增外场景28个，打造多元高效的客户经营策略，提升经营效能。

实现精准营销：利用科技赋能，构建“猜你喜欢”“营销大脑”等客户分层分类经营模型，实现精准营销。

深化空地协同经营模式：深耕“电话外呼触达+企微私域经营+营销线索转介”的协同模式，通过企微一键加客功能实现精准识别，搭建“线上云管护”功能，加强与客户的深度互动，形成高效的营销转化。全年赋能全行17家分行，运营企微社群299个，服务4.5万客户。

4. 指标与绩效

2024年，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，优化小微业务结构，不断强化业务特色，加力提升小微企业金融服务质量与水平。截至2024年末，普惠型小微企业贷款余额1,343.87亿元，较年初增长183.98亿元，增幅15.86%；贷款户数45,651户，较年初增长6,071户；普惠型涉农贷款余额263.55亿元。

(三)推进数字金融

1. 数字转型战略

本行高度重视数字化转型，成立了数据管理委员会，全面领导和部署全行数字化转型工作。委员会负责制定全行数字化转型的战略目标、发展规划及相关重大政策、制度和流程。在业务战略的指导下，本行以数据管控和创新驱动为核心，制定了契合自身特点的数字化转型方案，构建了“云化、线上化、智能化”的转型框架。

云化：升级分布式、微服务等云平台基础设施，聚合技术、服务和成本优势，有力支撑新业务的高质量发展。整合了智慧住建、消费监管、智慧代发、政务民生、智慧司法、智慧物业、智慧文旅、生态共建八大场景，形成场景金融1.0产品矩阵，发布1,900余个标准服务，涵盖账户、支付、融资、理财等金融能力。

线上化：关注客户体验和运营，不断完善数字化渠道和产品服务水平。渠道建设方面，推出手机银行7.0版本，支持业务快速迭代，提升系统交互性能，主要页面加载时长缩短一半，并增加私行专区、分行专区等功能。

智能化：利用大数据和人工智能，对外为客户提供精准服务，对内全面应用于经营管理，推动数据治理和大数据应用。为支撑各业务条线全面认识、分析和利用数据，重点建设了“魔数师”“魔数盒”“水晶球”三个数据分析工具化产品。

2. 应用创新举措

本行积极应对数字金融发展的新业态、新模式，将数字化能力融入业务价值创造，围绕服务、运营、风控等领域打造数字化赋能理念，构建以数据和策略为驱动的新型经营模式。

● 服务实体企业

创新政银合作模式：利用政务数据和企业信用数据库，打造属地化部署批量模式，实现贷前初筛、预授信额度和营销白名单批量获客。重点围绕“鑫e科企”“鑫联税”等标准化产品，打造属地化引流窗口，结合政务平台构建覆盖贷款全流程的预授信白名单模式，提升政银合作效率，推动预授信和投放显著增长。

构建“产业大脑”：通过数字化能力挖掘本地优质产业企业，支持分行拓展产业获客场景，提升客户服务能力，覆盖165个产业集群、6条精细产业链和9条战略新兴产业链。结合区域特色和政策导向，通过数据赋能产业链识别与整合，提供精准金融服务，提升行业覆盖深度和客户服务价值。

深耕园区金融：洞察园区资源禀赋，分层筛选目标园区，制定配套服务方案，并实现线上化管理。园区看板和画像功能助力分支行高效掌握园区动态、挖掘企业资源，推动园区综合服务升级，覆盖2.2万个园区和800万家企业。

● 服务零售客户

精准客群洞察：围绕大零售业务精细化客群运营目标，形成以大数据分析挖掘为基础的精准客群洞察及数字化策略体系，提升价值客群增长。通过业务规则和数据驱动算法模型，形成多维度客户标签，识别客户生命周期和业务旅程，读懂客户需求。

个性化推荐模型：打造“猜你喜欢”系列客户个性化推荐模型，输出客户产品、权益、消费场景、渠道响应度偏好，用于厅堂服务经理产品推介与呼叫中心精准营销，持续提升营销效果。构建零售客户收入预测模型，评估客户价值潜力，完成高价值客群分层。

深化客户生命周期管理：梳理从新客获客到沉睡唤醒的客户旅程，结合同业优秀实践，探索长尾客户直营模式，将“客户分层专人直营”与“数字化经营”相结合，精准圈选可提升潜力客户，提升标准流程服务效率。

● 智能风控领域

风控能力集：构建风控能力集，为授信全流程管理提供支持，实现从风险识别到监测、缓释的智能化风控转型，提升全行授信管理效能。

反欺诈体系建设：整合行内外数据，覆盖账户、申请、交易三大业务场景，构建反欺诈风险监测体系。建立40+账户管理模型、200+账户交易模型、900+实时交易处理规则，涵盖账户、信贷、交易反欺诈领域，推动策略精细化优化和敏捷部署，提升反欺诈风控智能化和精准化水平。

产品风控策略：整合内外部数据打造产品风控策略，支撑标准化产品体系建设，形成“1+N”（1个模型体系，N个服务场景）标准化产品框架，锁定目标客户群并批量获客。通过“鑫e小微”统一品牌，为客户提供便捷服务体验，支持多渠道批量获客，推动信贷场景多样化，满足科创、税务、社保等特定细分场景需求，实现精准化风险识别和产品创新。

● 数字人民币应用

完善数字人民币业务的场景与系统。一是努力提升数字人民币业务和支付服务能力，丰富业务场景，实现了数字人民币在薪资代发、红包代发、党费缴纳、缴纳交通罚没、交通出行（地铁、公交）、景区付费、停车费缴纳等场景中的广泛应用。二是及时优化数字人民币系统的建设，完善零售客户端的运用和展示，提升零售客户的体验。2024年，新开立个人钱包14.36万个，目标完成率143.64%，兑入金额约0.87亿元、各项红包活动约30个，顺利完成年度目标任务。

案例:多家分行深化数字人民币试点工作,积极挖掘重点场景

镇江分行落地全国首单“数字人民币”资产担保债务融资工具、镇江市首单数字人民币债务融资工具；泰州分行发行某市投资发展集团有限公司2024年度定向债务融资工具，成功落地泰州首单“数字人民币”债券业务。

南京分行实现栖霞区财政首批数字人民币消费红包发放。与栖霞区50余家机关单位对接，开通800余名员工数字人民币个人钱包，向50多人发放数币消费红包，营销2户新机构客户，将统筹做好后续消费红包发放工作。

常州分行实现了制造业、批发零售业等多个领域的数字人民币应用，使用数字人民币代发累计交易金额约950万元，数币贷款累计发放202万元；落地数字人民币发债业务，债券金额10亿元，实现了南京银行在常州地区数字人民币投行业务场景创新突破。

苏州分行落地全行首个电子房票场景金融项目。苏州作为全国首批城中村改造试点城市，为落实相关工作要求，苏州市住建局委托苏州市大数据集团开发“苏州市房票系统”。2024年一季度，苏州分行成功对接苏州大数据集团，上线“电子房票”系统，成为苏州地区首批可办理该业务的七家银行之一。

3. 强化数字文化

持续打造数字文化“软实力”，构建“初-中-高”阶梯式人才培养体系，推动全行数字化人才发展。2024年，完成“数据先锋”初级和中级数据分析师培训，新增初级数据分析师299名，累计培养493名，初步形成数据分析师团队。同时，举办分支行数字化产品训练营，通过实战和案例教学，培养数字化工具和数据策略的标杆用户，提升数字化产品在分支行的推广与应用，为业务发展提供有力的数字化支撑。

(四)助力科技金融

本行秉持创新驱动理念，聚焦专精特新、高新技术等重点客群，整合资源、优化服务，构建全方位科技金融生态，以金融力量赋能科技企业成长。

1. 完善服务生态体系

通过加强组织领导、开展渠道活动、配套政策支持、设立专项考核，积极开展“南京银行科技金融重点客群夯基提优”专项行动等举措，持续提升对专精特新中小企业、高新技术企业等重点客群的服务。

- 2024年，积极开展“投贷联动”服务直通车、“鑫未来”创享沙龙等科技金融特色活动，推动“投贷智慧管家”综合化服务平台的建设，架起科创企业交流合作、探索创新的桥梁，实现政府政策、投融资产品、上下游合作等与科技创新企业的精准对接和高效服务。
- 2024年，围绕低空经济、生命健康、新材料、智能制造等重点行业，举办多场“科创金融行研专家专题培训”，深化重点行业研究成果的业务实践运用。同时，积极总结科技企业金融服务优秀案例，形成案例汇编，在全行范围内分享学习。

截至2024年末，根据大中小微含贴现口径，科技金融贷款余额1,272亿元，较年初增长37.55%。“专精特新”中小企业合作客户数近7,600户，贷款余额超470亿元，高新技术企业及科技型中小企业合作客户数超27,200户，贷款余额超1,000亿元。

案例:淮安分行持续开展政银企活动

2024年12月11日，淮安分行联合淮安市工信局、淮安市科技局、人行淮安市分行、国家金融监管总局淮安监管分局共同举办2024年淮安市第七届“鑫智力杯”暨金融赋能新质生产力发展活动。南京银行总行副行长周文凯在会上致辞，淮安市工信局三级调研员秦道忠做专题介绍。活动现场，淮安市副市长周松及其他相关政府领导还共同举行了“淮安市金融赋能新质生产力发展联盟”启动仪式。

2. 加强产品服务创新

2.1 专精特新贷业务

2024年3月27日，江苏省区域性股权市场“专精特新”专板建设推进会在南京举行，本行受邀参加会议，并作为首批合作银行与江苏省工信厅进行了“专精特新贷”的签约，现场发布“专精特新”专板企业定制金融服务方案。

“专精特新”专板将聚焦于服务江苏区域中小企业专精特新发展，以企业分层分类管理为支撑，提供满足各层次企业需求的基础服务、综合金融服务和上市培育服务，强化资源整合，集成政策运用，创新服务举措，发挥江苏区域性股权市场功能，助力江苏专精特新企业高质量发展。

案例:扬州分行成功落地首笔“专精特新贷”600 万元

扬州某金属制品有限公司2022年被评为江苏省专精特新中小企业，2024年订单大幅增加，出现资金周转需求。扬州分行了解情况后，迅速向其推荐“专精特新贷”，并通过绿色通道加快审批，在产品上线后第一时间为企业授信并放款600万元，及时解决了企业的资金难题。

2.2 知识产权金融业务

截至2024年末，全行知识产权质押贷款余额近68亿元，服务有贷户数达1,235户。本行聚焦科技企业“轻资产”特性，高度重视并持续推动知识产权金融业务，致力于完善知识产权金融服务与产品。

● 2024年，携手江苏省知识产权局，常态化开展“知鑫服务直通车”活动，创新采用“政银主导、市场运作、多方参与”模式，将知识产权金融服务精准触达千户万企，实现服务从“面”到“点”的深度覆盖。

● 持续优化知识产权自主评估模型，强化在线质押登记服务推广，并创新线上质押登记集中作业模式，成功打破质押材料流转递交的区域限制，显著缩短业务办理周期，大幅提升科技企业融资服务体验。

案例:宿迁分行发放全省数额最高数据知识产权质押贷款

宿迁某数字科技有限公司成立于2016年，专注于数据技术与平台开发。2024年6月，该公司自主研发的“园区平台企业经营能力计算与分析模型”成功获得数据知识产权登记证书及存证确认函。在了解到企业的融资需求后，宿迁分行联合市、区两级知识产权部门，迅速与企业对接，指导其完成数据知识产权质押登记，并创新采用“数据知识产权质押+信用”模式，成功为企业发放1,000万元贷款，其中50万元以数字人民币形式发放，为数据知识产权及数字人民币应用场景拓展提供新的探索路径。

案例:杭州分行落地全国首单“数商担保贷”

杭州某科技股份有限公司是国内领先的专注于保险与出行领域的数字生态服务平台，也是杭州市的独角兽企业，致力于提供一体化数字生态服务方案。该公司积极响应《关于推进浙江数商高质量发展的实施意见》，完成数据资产登记和上架交易，以寻求特色化金融支持。2024年6月，杭州分行迅速联合杭州融担集团为企业开通绿色通道，从收集企业资料、完成业务审核到担保落实、贷款发放，仅用时约1周，高效助力企业融资1,000万元担保贷。

2.3“认股权登记＋贷款”业务

在前期“小股权+大债权”投贷联动金融服务模式基础上，升级推出“认股权登记＋贷款”业务模式。该模式依托江苏股权交易中心的优质服务与试点资质，通过“认股权登记”进一步提升认股权贷款的规范性和公允性。

案例:南京银行成功落地全省首批“认股权登记＋贷款”业务

江苏某轮胎有限公司是省级专精特新企业，企业拥有自主研发能力与多条先进生产检测设备，具有较高的技术创新能力和成长性，产品远销海内外五十多个国家和地区，在业内享有良好的质量与品牌声誉。在南京银行与江苏股权交易中心开展认股权业务合作后，该企业成为首批落地的4家“认股权登记＋贷款”企业之一，南京银行不仅为该企业配套大债权资金支持，还为企业提供小股权综合金融服务方案，助力企业资源整合，逐步实现“融资-融智-融商”到“融生活-融无限”。

2.4 “政银园投”投贷联动新模式

“政银园投” 投贷联动新模式是在“小股权+大债权”投贷联动业务的基础上对“投贷联动”业务探索的再次升级，是本行与政府部门联合，以高新园区为载体，围绕不同园区的产业特点，选择具有产业整合能力的垂直化投资机构，共同为园区内科创企业提供“股权投资+信贷资源+政策支持”的全方位服务。

案例:“政银园投”投贷联动新模式

2024年8月，南京银行“政银园投”基金金桥试点方案在上海正式落地，并发布了“金桥科技产业早期基金”，重点投资金桥片区新通信、智能造、未来车三大优势战略性新兴产业。

截至2024年12月末，常州分行通过“政银园投”模式开展“投贷联动”业务合作的科技型企业共5户，基金入股金额共2,000万元，为企业配套授信支持7,000万元，贷款余额2,915万元。

2.5 升级 “鑫e科企”服务

“鑫e科企”上线智能尽调、无本转贷等功能，推动属地化部署，提升服务精准度和客户体验；线下，联合江苏省科技融资担保有限公司创新推出“科担贷”产品，进一步丰富风险分担产品。该产品以高效、便捷的服务深受市场好评，入围2024年“专精特新贷”首批合作银行，入选全国金融系统职工“五小”优秀创新成果， 荣获“上海市2024年度科技金融专项立功竞赛”等多项荣誉。截至2024年末，服务客户2.3万户，预授信238亿元，业务规模创新高。

案例:盐城分行“鑫 e 科企”“一键转贷”开启服务科企“加速度”

盐城某机械制造有限公司，是一家主营机床制造、加工与销售的高新技术企业。2023年6月，通过南京银行“鑫e科企”线上申请了160万元贷款。2024年6月，贷款临近到期，但下游回款延迟，企业面临现金流紧张的困境。盐城分行了解情况后，向企业推荐了“鑫e科企”的线上新增功能——无本转贷功能。短短几个工作日，企业便完成了转贷及时缓解了到期还款的资金压力，并且通过线上办理，极大地节约了时间及人力成本，对新功能给予好评。

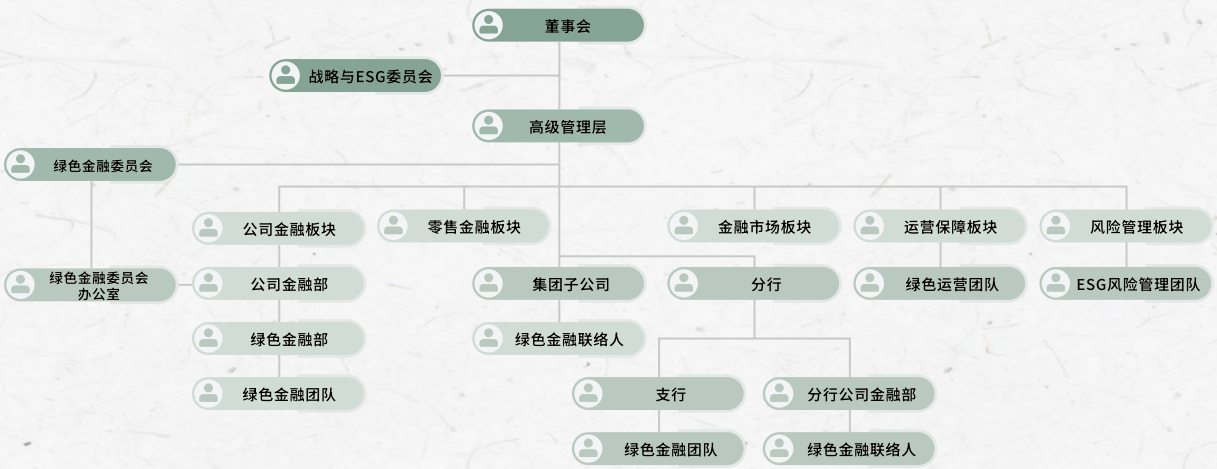
五、环境篇

在“双碳”目标引领下，绿色发展成为时代强音。本行积极响应国家号召，将绿色金融纳入战略规划，不仅大力支持清洁能源、节能减排等绿色产业，助力高碳行业转型，以减缓适应气候变化；还推进自身运营的绿色低碳转型，完善绿色金融服务体系，让绿色成为发展的鲜明底色。

(一)发展绿色金融

1. 治理

本行持续优化顶层设计与组织架构，推进绿色金融专业化经营体系建设，完善绿色金融发展规划推动机制。本行于董事会设置战略与ESG委员会，在高管层成立绿色金融发展委员会，专门设立绿色金融部门，并成立多家绿色支行，形成“总一分一支”三级联动的组织体系，全方位、多层次构建南京银行绿色金融高质量转型发展路径，打造绿色金融发展新高地。



图：南京银行绿色金融组织架构体系

董事会负责绿色金融发展战略规划，明确战略目标，监督战略执行，确保业务符合战略发展方向。董事会设置了战略与 ESG 委员会，监督全行绿色金融战略执行，发挥战略指导作用，推动绿色金融战略的有效落实。总行高级管理层贯彻落实董事会绿色金融发展战略及目标，共同推进工作的落地实施。

绿色金融发展委员负责组织领导和统筹协调全行绿色金融发展的工作,强化绿色金融体系建设的过程管理，更好地推动绿色金融体系建设和融合发展，打造“1+3+x”绿色金融发展体系，全面提升绿色金融发展质效。（注：“1”指战略规划，“3”指围绕支持绿色发展、ESG 风险防范、全行绿色运营三个领域构建全行工作实施方案，“X”指全行各部门出台支持绿色金融发展相关细化政策。）

本行在总行公司金融部内设绿色金融部，积极落实董事会、高管层、委员会的各项绿色金融工作要求，推动绿色金融发展，通过绿色金融业务组织的推动、产品与服务的创新、专业人才的培养等措施，全面提升绿色金融发展质效。

2. 战略

为加快绿色金融发展，本行探索将绿色金融有效融合到全行战略规划及实际行动中的发展规划，在全行战略规划的实施过程中持续推进绿色金融的发展。本行结合“1+3+X”的绿色金融发展体系，完善《南京银行绿色金融战略发展规划》，同时按照“六个一”工作机制，制定并发布《南京银行推动绿色金融发展的实施意见》，提出绿色金融五年战略规划助力绿色金融体系建设。

2.1 政策体系

本行深入贯彻新发展理念，不断完善绿色金融政策框架，构建层次分明、覆盖全面的管理体系。通过持续推进绿色金融产品与服务创新，优化业务流程管理，建立健全科学的评估机制，全面提升绿色金融工作成效。

绿色金融产品制度：助力传统产业焕新升级，制定《南京银行“传统产业焕新贷”实施细则》；支持绿色新质生产力发展，制定《南京银行支持绿色制造体系服务方案》；紧抓全国CCER市场重启契机，制定《南京银行CCER质押贷款实施细则》；根据市场变动以及监管要求先后修订《南京银行绿色金融债券募集资金管理办法》《南京银行合同能源管理贷款产品实施细则》。

绿色金融业务规范：以《南京银行绿色金融营销指引》《南京银行绿色金融业务认定管理办法》等制度文件为指导，明确绿色金融业务重点领域及业务流程。

绿色金融评价体系：建立健全绿色金融考核评价机制，制定《绿色金融年度发展目标和绩效考核方案》《绿色支行评价方案》。

绿色金融区域协同：发布《南京银行金融服务南京市碳达峰行动方案》，支持南京市重点区域绿色发展。

2.2 实践创新

本行以绿色金融助力实体经济绿色发展，加大产品创新，完善“鑫动绿色”体系。围绕七大板块，聚焦节能环保、低碳转型、生态发展，推广碳金融、环保金融和货币政策工具信贷产品，推出多个业内“首单”，为客户提供丰富选择，推动环境与社会可持续发展。

●推广绿色信贷产品

绿色金融银政产品

本行持续加强银政合作类绿色金融产品推广，开发大气污染防治专项产品“蓝天贷”、落地多笔“水权贷”业务、制定“绿色工厂贷”方案、申请加入“环基贷”合作银行，在推动自身业务的绿色转型的同时，为社会经济的可持续发展做出了积极贡献。

案例:南通分行推出绿色金融创新产品“蓝天贷”

2024年7月24日，南通分行与南通市生态环境局签署合作协议，正式推出绿色金融创新产品“蓝天贷”。“蓝天贷”产品将结合企业环境效益测算、碳核算等金融科技手段，配置专项额度支持、专属利率优惠、专门审批通道、专业服务团队的“四专”专属服务，重点支持大气污染防治、节能降耗及清洁生产项目等，并支持碳排放配额、排污权、生态资产价值（GEP）、生态系统碳汇预期收益权等作为合格抵质押物，为大气污染防治领域建设项目提供资金保障。截至2024年末，南通分行已向47家企业提供“蓝天贷”资金7.25亿元。

案例:无锡分行落地宜兴地区国企首单、金额最大的“水权贷”

2024年5月24日，无锡分行向宜兴某水务集团发放1亿元“水权贷”，创下宜兴地区国企首单且金额最大的记录。“水权贷”是以取水权或水资源使用权为质押的新型绿色金融产品，重点支持水资源开发、保护、节约等项目，优先支持信用良好企业。该业务加速了资源要素价值转化增值，践行了“节水优先、空间均衡、系统治理、两手发力”的治水理念，为探索金融助力水资源节约利用开辟了新路径。

案例:南通分行成功发放长江环境综合治理类模式首笔项目贷款

2024年9月23日，南通分行“如皋长江‘生态岛’建设及科创智谷开发项目”顺利完成分行首笔放款。该笔业务也是长江环境综合治理类（EOD模式）绿色项目贷款。本次项目融资，围绕“长江经济带沿江科创带”定位及生态环境保护治理需求，成功帮助企业将长江环境综合治理类项目与收益较好的区域科创产业有效融合，既助力企业获取较好经济收益，也利于整体项目的可持续发展。

碳金融信贷

本行聚焦“双碳”目标，创新碳金融贷款模式，引导资源向绿色低碳领域流动，为清洁能源和低碳技术发展提供有力支持。

案例:南京分行大力支持某“农光互补”光伏发电项目

南京分行于2024年1月19日和2024年11月12日向某“农光互补”光伏发电项目发放8,000万元和2,000万元流动资金贷款。该项目的建成将增加地区清洁能源使用率，对能源价格、环境保护等多方面起到积极作用。

案例:盐城分行落地首批绿色农业碳汇贷

2024年8月13日，在盐城市亭湖区黄尖镇举行的“全国首单绿色普惠农业碳汇贷集中授信签约仪式”上，盐城分行向某海涂开发公司发放短期流动贷300万元，落地了首批绿色农业碳汇贷。

可持续发展挂钩贷款

本行充分遵循SDGs，积极推进“可持续发展挂钩贷款”的市场化落地。该产品将贷款利率与借款人的单位能耗、减污降碳、ESG评级等指标挂钩，激励借款人达成预设可持续发展绩效目标，在创造经济效益的同时兼顾企业价值与社会责任，彰显本行持续深化责任金融、践行可持续发展理念的决心与重要抓手。

案例:连云港分行落地连云港市首笔可持续发展挂钩贷款

2024年6月，连云港分行为某能源公司成功发放1,000万元可持续发展挂钩贷款，落地连云港市首笔可持续发展挂钩贷款。本笔贷款将贷款利率与某能源公司在徐圩新区公用工程岛项目的氮氧化物减排指标挂钩，企业实现预定绩效目标后，将在初始利率基础上下调贷款利率，得到额外的利率优惠。据测算，企业该项目改造达标后预计每年可减少氮氧化物排放近200吨，节能减排成效显著。

转型金融贷款

转型金融是支持高碳行业企业和项目向低碳转型的金融活动，是绿色金融的重要补充。本行针对高碳企业定向开发“转型金融贷款”，专项用于支持化工、钢铁、建材、航运、纺织、造纸、电力等传统高碳企业开展绿色低碳转型业务，并为企业量身定制转型计划，帮助企业纳入“江苏省转型融资主体库”，享受人民银行再贷款政策优惠，推动产业结构绿色化升级。

案例:泰州分行成功落地江苏省首笔航运企业转型金融贷款

2024年12月，泰州分行协助江苏某船舶设备制造企业提交转型融资主体的认定申请，支持企业被纳入“江苏省转型融资主体库”，并对应发放了1,000万元转型金融贷款。该笔贷款同时创新引入转型效果综合评价机制，即企业可在符合特定转型成效的基础上获得部分额外利率优惠，标志着南京银行为高碳企业低碳转型发展增添新动能。

案例:南通分行成功落地南通市及本行首笔钢铁行业转型金融贷款

2024年12月，南通分行向某钢铁集团有限公司发放人民币9,800万元转型金融贷款，支持企业绿色采购、设备改造等促进节能减碳。

该集团是江苏省落实长江经济带发展、长三角一体化战略的示范项目，也是通州湾江苏新出海口建设的开港项目和产业转型升级的龙头项目。在监管部门指导下，南通分行组建专业团队，积极对接企业，迅速提供融资方案。在协助企业纳入“江苏省转型融资主体库”后，两天内完成贷款投放，有力支持企业设备绿色升级改造，为地方产业升级和绿色发展注入金融力量。

货币政策工具

为纵深强化信贷资源对实体经济的支持力度，本行持续推动“碳减排支持贷款”“苏碳融”等货币政策工具落地，助力“双碳”目标，提供高质量金融服务。积极推动碳减排支持工具运用，定期完成碳减排支持工具申报、自查、信息披露工作，申报碳减排支持工具资金2.86亿元。此外，作为全省首批“苏碳融”再贷款银行，持续运用“苏碳融”产品价格优势，实现对绿色低碳项目的精准支持，全年落地“苏碳融”项目近250笔，金额共计17.98亿元。

案例:苏州分行充分运用碳减排支持工具,赋能新能源产业高速发展

2024年8月，苏州分行成功落地分行首笔“碳减排支持贷款”，为某新能源公司的分布式光伏项目发放2,000万元项目额度，充分释放货币政策工具的资本势能，加速地方低碳经济稳步发展。该项目建成后预计可减少二氧化碳排放661.25吨。

“传统产业焕新贷”

本行聚焦轻工、纺织、冶金、化工、建材、机械加工等行业领域，向实施传统产业焕新工程企业发放“传统产业焕新贷”，用于开展淘汰落后产能、传统技术升级、绿色制造等示范性产业优化升级项目。南京银行各分行积极与各设区市工信部门展开合作，宣讲并推广相关政策和金融产品，成立专业团队持续跟进企业需求、提供综合金融服务，联动多方资源支持传统产业向新质生产力迈进。

案例:常州分行落地全行首批“传统产业焕新贷”

2024年4月，常州分行综合评估江苏省制造强省建设专项资金产业升级申报项目，成功投放全行首批两笔专属“传统产业焕新贷”，投放金额合计4,000万元，助力企业绿色节能改造和日常生产经营，促进传统产业焕发新的生机和活力，为全行系统化开展专项产品支持产业转型升级工作夯实基础。

•创新绿色债券产品

本行积极通过绿色债务融资工具的承销来支持经济绿色发展，2024年，承销绿色债务融资工具约40亿元，充分贯彻落实绿色金融大文章。

案例:成功落地京津冀地区租赁行业首单蓝色债券

2024年8月22日，由本行独立主承销某融资租赁有限公司2024年度第一期绿色短期融资券（蓝色债券）成功发行，发行规模4亿元。该笔债券是本行落地的首单蓝色债务融资工具，也是京津冀地区租赁行业首单蓝色债务融资工具。

本次发行的蓝色债券是绿色债务融资工具在海洋领域运用的子品种，是中国银行间市场交易商协会的创新产品，旨在支持海洋保护和海洋资源的可持续利用。为确保债券成功发行，北京分行与发行企业充分沟通、高效推进，专业优质的金融服务赢得发行企业的充分认可，该笔债券也获得了绿色及ESG投资者的积极认购。

•倡导绿色消费

本行积极搭建绿色消费场景，引领绿色生活方式。本行信用卡长期坚持绿色发展理念，连续三年持续深耕地铁绿色出行场景，开展“一元乘地铁”系列活动，积极统筹北京、上海、杭州以及省内重点城市，覆盖各地地铁，带动更多市民选择绿色低碳出行方式。同时，2024年，紧抓新能源汽车产业发展战略机遇，购车分期业务产品功能及流程体验全面优化。

案例:个人碳账户“鑫碳空间”

2024年，“鑫碳空间”上线一周年之际，通过地球日、环境日等特定节日的限时抽奖活动，有效加强了与客户的互动；与南京市生态环保局建立联系，初步构建了居民碳普惠合作框架；年末成功打通徐州地铁APP，徐州市民乘坐地铁即可获得“鑫碳空间”能量，线下网点兑换好礼。

“鑫碳空间”上线以来，引入8个绿色金融场景和5个低碳生活场景，将绿色发展理念深度融入其中，深受客户好评。这不仅体现了本行充分发挥业务协同优势，以金融科技赋能绿色发展，推动绿色金融产品创新的重要举措，还对碳普惠机制建设及形成绿色金融、低碳生活方式具有重要意义。

案例:“为明天全绿以赴”行动

南银法巴消金推出“为明天全绿以赴”行动，向绿色消费贷款客户提供免息抵扣券，鼓励其购买绿色家装建材、节能家电及进行旧房改造，推动居民绿色消费升级。活动期间，惠及客户940余人，新增绿色消费信贷1.2亿元，优惠抵扣金额15.8万元。截至2024年末，绿色用途贷款规模达40亿元。

●创建绿金系统

2024年，本行启动绿色金融系统建设工作，旨在提升绿色金融业务识别、认定、统计、环境效益测算、投融资碳核算等方面的数字化水平。通过科技赋能绿色金融，实现业务流程的自动化和智能化，为绿色项目提供更加精准和高效的服务，力争建成业内领先的绿色金融系统。

案例:上海分行首批入驻上海绿色金融服务平台

2024年1月11日，上海绿色金融服务平台正式上线，上海分行作为首批银行入驻。该平台由上海市地方金融监管局、市生态环境局共同建设，由上海市联合征信有限公司具体建设运营。

绿金平台作为国际绿色金融枢纽建设的重要基础设施，立足解决市场及企业现实需要，按照“政府+市场”双轮驱动模式建设，将公共服务于市场化服务相结合，提高资源建设共享效益和运营水平。入驻平台后，金融机构可获得绿色认证服务、绿色融资信息、平台数据和功能等服务。平台在规划和建设上，主要具有数据高效集成共享，数字技术高效赋能，绿色项目认证统一管理等特色。包含绿色低碳相关政策和信息服务、绿色金融产品展示和服务对接、绿色企业识别和信用评价、绿色项目库、统计分析及风险预警等五大功能模块。

●打造绿色支行

为响应国家绿色发展号召，实现绿色金融提质增效，本行积极布局绿色支行开展绿色金融业务，强化“一区域一特色”的绿色金融服务模式。2024年，本行第八家及第九家绿色支行——淮安淮阴支行与南通如皋支行正式开业。其中，南京江北新区研创园绿色支行是江苏省首家政府批复和授牌的绿色支行，也是获政府授牌的唯一一家三星级绿色支行。

支行名称	挂牌时间	绿色贷款余额占比	年度绿色支行亮点
研创园支行	2020 年 8 月	59.98%	助力绿色资金功能全面释放，成功为江北新区内 AAA 级国企发放分行首笔绿色流动资金银团贷款，同时在全国银行间债券市场为企业滚动定向发行绿色定向 ABCP 产品，有效丰富企业融资渠道。
常熟支行	2022 年 3 月	62.32%	为助力苏州区域生态文明建设，探索绿色金融发展的新模式，与当地新材料园区签约战略协议，针对签约绿色园区内的企业及员工，提供量身定制的绿色金融服务方案，为绿色转型升级提供助力。
泰兴支行	2022 年 3 月	30.45%	持续丰富绿色金融产品体系，推出多元绿色金融服务方案。强化企业互动，参与绿色金融政金企对接会、全国节能宣传周等，共议绿色科技发展契机。推动化工转型金融贷款，积极推进转型金融业务落地。
宜兴支行	2022 年 3 月	25.88%	充分发挥绿金牌照优势，探索实践绿色 + 科创金融的融合赋能，持续开展“金融环保行”活动，不断拓宽实体转型获客渠道。同时深入实践对创新产品的运用，发放宜兴地区国企首笔、金额最大的水权贷。
海门支行	2022 年 3 月	29.32%	创新绿色信贷产品和优化资金流向，发放首笔钢铁行业转型金融贷款，以绿色金融作为转型发展的重要抓手，持续健全绿色金融产品服务体系，创新绿色信贷产品和优化资金流向，助力碳达峰碳中和目标实现。
洪泽支行	2022 年 11 月	23.66%	牢抓 EOD 项目契机，积极营销各类 EOD 项目，多笔项目成功加入第一批江苏省 EOD 试点项目库。与各类生态治理及农渔旅产业融合发展项目达成合作协议。
宿迁湖滨新区支行	2023 年 2 月	53.86%	积极响应国家“双碳”目标，签署《绿色金融合作协议》，加大对绿色产业的支持力度，重点支持基础设施绿色升级和生态农业发展。同时强化与市环保局沟通交流，积极走访对接各类重点目标客户。
淮安淮阴支行	2024 年 4 月	25.85%	作为淮安地区新设支行，将积极践行绿色金融责任，坚持“绿色工厂、绿色园区、绿色产业”的发展思路，稳步高效推进绿色金融各项工作开展。
南通如皋支行	2024 年 12 月	31.85%	作为如皋地区首家专注于绿色金融服务的支行，将为推动如皋绿色经济、促进可持续发展提供强有力支撑。

2.3人才培养

2024年，本行年重点推动绿色金融人才体系建设工作，制定了《南京银行绿色金融人才建设方案》，重点推进绿金千人计划，通过打造专家型的管理者、技术型的研究者、创业型的实践者，形成具备国际视野和实战经验的绿色金融队伍，为绿色金融业务的深入发展奠定坚实的人才支撑。2024年，共组织3期绿色金融专题培训班。

2.4深化合作

本行积极宣传绿色金融理念，多渠道宣传绿色金融，加强与政府、企业、社会组织的合作与交流，共同推动绿色金融事业的发展。

● 联合江苏省工信厅、人行江苏省分行举办江苏省绿色金融赋能节能环保产业合作交流活动，发布《南京银行节能环保产业综合金融服务方案》。

● 与江苏生环厅固管中心共同制定《南京银行支持“无废城市”建设服务方案》，服务“无废城市”客户和项目，下发无废城市项目建设清单并推动各分行开展项目对接，截至2024年12月末，完成审批项目4个，金额合计2.51亿元。

● 与盐城市人民政府签订绿色低碳发展合作协议，支持盐城分行围绕四个“绿色盐城”的工作重点，双方立足于重点产业提档升级、海洋经济高质量发展等方面优势互补、共谋发展。

● 与常州市政府签约新能源产业重点融资项目，授信总金额80亿元，合作项目包括“高倍率锂离子电芯”“车辆视觉系统研发”等。

● 积极参与绿色金融领域的标准制定与理论研参编了《化工产业转型融资主体认定与评价规范》《江苏省转型融资主体认定评价标准》。

上海分行参展第二届上海国际碳中和技术、产品与成果博览会，携手中国银联、邮储银行上海分行、兴业银行上海分行、法国巴黎银行（中国）、10家中资、外资金融机构及金融服务机构，携手向公众展示上海金融业服务绿色低碳经济的风貌，以及在绿色金融领域的积极探索和成果。

3. 风险管理

为进一步提升本行ESG风险管理水平以匹配全行绿金战略要求，本行积极健全完善ESG风险管理体系。2024年，筹备清晰明确的ESG风险管理规则和相关程序文件，研究有差别的、动态的授信政策。目前，本行已将ESG风险管理初步纳入投融资业务全流程。

ESG尽职调查流程

01 **尽职调查阶段**
根据客户及项目所处行业、区域特点，核查企业环保、安全生产依法合规方面的真实情况。

02 **合规调查阶段**
严格审查各类环评文件的真实性、有效性和完整性。

03 **授信审批阶段**
开展对公项目型融资业务审批时，注重审查项目的环境影响评估相关文件，包括建设项目环境影响登记表等。

04 **合同管理及资金拨付阶段**
对于涉及重大ESG风险的客户和项目，在合同中增加相关约束条款。

05 **贷后管理阶段**
加强贷后动态评估，健全完善环境相关预警信号，对于风险客户及时采取处置措施。

4. 指标与绩效

截至2024年12月末，全行绿色金融贷款余额达2,216.15亿元，较年初新增446.02亿元，增幅25.20%；客户数4,302户，较年初新增1,046户，增幅32.13%；绿色金融债募集资金使用规模达49.89亿元。

(二)应对气候变化

1. 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，本行制定了战略与ESG委员会工作细则，明确了董事会战略与ESG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。

2. 战略

本行持续优化绿色金融制度体系，构建全面、系统的绿色金融发展战略（详见“环境篇-发展绿色金融-战略”），积极应对各行业业务绿色金融发展诉求，寻觅“双碳”战略与绿色金融资源间的共生发展机遇，以健全的绿色金融评价体系，为全行业务转型培育新动能。为落实全行“1+3+X”绿色金融战略中关于绿色运营的工作部署，系统打造专业化、系统化、智慧化的绿色运营体系，明确绿色能源、绿色网点、绿色出行、绿色办公等方面的低碳转型关键举措。

3. 风险和机遇管理

3.1 风险和机遇识别及应对

气候风险/机遇类型	气候风险/机遇因子	潜在财务影响	影响时间	应对措施
转型风险	政策和法律		中长期	
	•提高温室气体排放定价 •强化排放量报告义务 •现有产品和服务的要求监管 •面临诉讼风险	•增加运营成本（如合规成本和保费增加） •政策变化导致现有资产核销和提前报废 •因罚款和判决导致的成本增加和/或产品和服务需求降低		•持续开展相关制度文件的跟踪研究，出台多项细化至业务开展层面的指引文件，为相关工作提供引导
	技术		中长期	
	•以低排放选择替代现有产品和服务 •对新技术的失败投资 •低排放技术转型的前端费用	•现有资产核销和提前报废 •产品和服务需求量下降 •新型和替代型技术前端研发支出 •技术开发的前端风险投资 •采用/部署新操作和流程的前端成本		•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”的现代化金融服务体系

	市场		中长期	
	•客户行为变化 •市场信号不确定 •原材料成本上涨	•消费者偏好转变导致商品和服务需求量下降 •原料价格（如能源、水）和排放要求变化导致生产成本提高 •能源成本的突发和意外变化 •收入构成和来源变化 •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）		•以市场为导向，制定市场风险管理策略，优化市场风险计量体系，加强整体低碳绿色发展的风险管控
	声誉		中长期	
	•消费者偏好转变 •行业污名化 •利益相关方对利益相关方负面反馈日益关切	•商品/服务需求量下降 •产能下降或扰乱 •影响劳动力管理和规划产生（如员工的招募和留任） •可用资本减少		• 以“鑫动绿色”为核心打造行内绿色金融品牌，全面强化舆情综合管理工作，确保声誉风险得到有效管控
物理风险	急性	•产能下降或扰乱 •影响劳动力管理和规划（如卫生、安全、缺勤） •现有资产核销和提前报废（如“风险”场所财产和资产损害） •运营成本提高 •基建成本升高（如设施毁损） •销量/产出降低导致收入下降	短期	•建立行业气候风险预警系统，动态监控重点企业的风险暴露，加强对高风险区域企业的审查
	•台风、洪水等极端天气事件严重程度提高			
	慢性		长期	•深耕绿色金融市场，完善环境、社会与治理风险管理流程，引导客户绿色转型，同时进一步降低自身风险
	•降雨量变化和天气模式极端波动 •平均气温上升 •海平面上升			
机遇	•资源效率及能源来源变化	•可能由于在日常运营中通过使用循环技术、减少用水量和耗水量，或投资可再生能源项目减少运营成本	短中长期	•严格遵守国家相关法律法规要求，坚持“绿色运营办公”理念，注重资源管理，持续降低运营层面对环境带来的影响
	•产品、服务与市场变化	•可能由于开发和/或扩大低排放商品和服务带来收入来源和需求来源多样化影响	短中长期	•持续提升内部绿色金融研究实力，开发可持续发展挂钩金融产品，同时推进资本市场领域绿色金融产品的创新， 挖掘潜在优质客户

3.2 自身低碳运营

本行立足“绿色运营”，持续优化全行碳排放管理，积极推行绿色办公、建设绿色建筑、零碳网点，加强废弃物排放管理，推动绿色运营和绿色金融双循环。

● 实施全面碳核查，建立精准减碳依据

2024年，开展全行运营环节碳核查，通过实地走访并指导数据统计工作，对全行近三年资源使用情况、运营环节碳排放水平进行全面核查，摸清碳排放“家底”，分析节能降碳潜力，初步构建起自身碳核算的工作体系框架，为全行的低碳运营管理提供数据支撑。

● 推进无纸化办公，培育绿色低碳文化

充分利用电子显示屏等宣传载体，加强对节能减排及绿色环保的宣传工作，号召全行员工参与到节能环保行动中。倡导纸张节约与数字化办公，优化纸张打印方式，减少电子耗材的使用，积极推广电子化办公。总行2024年人均办公用纸的使用量较上一年同比下降4.65%，人均电子耗材的使用量同比下降5.08%。

● 推进绿色会议转型，助力智慧高效办公

精简会议流程，推行短会机制，提高会议效率；会议中减少一次性用品使用，倡导“自带水杯”；优先采用视频会议、电话会议等线上化会议形式。总行会议室均支持视频会议功能，分行积极配备视频会议设备，通过视频会议减少异地参会人员的跨地域流动，有效降低商务出行碳排放。

● 推进建筑节能改造，提升设施能效水平

因地制宜推进低碳节能改造，2024年，完成总行河西大楼负二层停车场照明的优化改造，通过采用节能感应技术对照明系统进行节能改造，从而达到智能省电的效果。经监测，每月可节约用电3,680千瓦时。

案例:本行上海总部大楼入选静安区首批“双碳示范建筑实践行动先行者”

2024年6月5日，2024年上海国际碳中和技术、产品与成果博览会静安展区公布了首批“双碳示范建筑实践行动先行者”的遴选结果，本行上海总部大楼等13家大型公共建筑入选首批名单。

作为“双碳示范建筑实践行动先行者”的代表，本行上海总部大楼一直以来秉持绿色低碳、环保节能的建筑运营理念，通过公共建筑能耗监测平台等建筑绿色管理系统实时监控能耗数据，适时调整设备运行方案，并积极落实各类节能减排方案和宣传工作。

● 打造零碳网点试点，践行绿色低碳经营

2024年10月，本行与江宁区人民政府、江宁开发区签署战略合作协议，全力支持江宁开发区绿色低碳试点建设。本行在江宁开发区设立首家零碳网点，并在园区挂牌绿色低碳发展共创中心，为江宁开发区打造优势产业集群提供全链条、全周期、全方位的综合金融服务。该零碳网点在运营过程中积极宣传绿色生活理念、践行绿色低碳经营，致力于打造园区绿色低碳新样本。

● 升级绿色服务渠道，助力节能减排

本行电子渠道秉持低碳理念，立足客户需求，持续完善线上金融服务，推出收支明细查询、交易流水打印、换卡不换号等便捷功能，并优化柜面渠道签约信息修改交易，取消纸质申请单，引入无纸化流程。客户可通过“南京银行App”及微信小程序在线完成业务办理，减少出行次数和纸质凭证使用，有效降低碳排放。2024年，通过全面采用电子合同和数字化证明材料，成功节约纸张500万张，减少约13吨碳排放，切实降低业务对环境的影响。

● 优化厨余垃圾处理，加强废弃物再利用

总行餐厅厨余垃圾实行就地化处理，通过微生物厨余发酵系统，将餐厅产生的有机垃圾转化为高肥力资源化产物，有效降低垃圾清运成本和对环境的污染。经统计，总行餐厅每月处理厨余垃圾约58.05吨，可产出有机肥料约6.7吨。

4. 指标与绩效

在自身绿色低碳运营方面，本行将绿色低碳理念融入到全行运营管理全过程，从日常采购，办公出行等各方面着手，逐步实现绿色低碳运营，促进全行降本增效。2024年，本行温室气体排放总量为49,454.81吨，其中范围一温室气体排放量为2,645.34吨，范围二温室气体排放量为46,809.47吨。

六、社会篇

本行紧跟国家战略步伐，以 “金融为民” 为导向，聚焦养老金融，提供多元养老产品；全力保障消费者权益，严守数据与隐私安全。大力发展人力资本，激发员工潜能。投身乡村振兴，助推共同富裕；积极参与社会公益，传递温暖力量，共建美好社会。

(一)推广养老金融

1. 顶层设计

本行紧跟业务发展趋势，将养老金融纳入《南京银行五年发展规划》，并加快制定专项养老金融发展规划，明确阶段性目标与实施路径，确保养老金融业务有序推进。

2. 人才队伍

本行紧密围绕业务发展需求，着力培养具备养老金融专业知识和经验的人才队伍，涵盖产品经理、渠道拓展、科技开发及研究规划等领域；同时，加强对经营机构员工的养老金融业务培训，提升其对市场、产品及服务的认知，增强业务流程操作和营销能力，为养老金融业务的全面发展提供坚实支撑。

3. 产品服务

本行积极拓展养老金融新业务资质，整合全集团跨板块资源，完善产品服务体系，全力打造“鑫福养老”品牌，致力于为客户提供全方位、高品质的养老金融服务。

齐心协力推个养。2023年2月正式面向客户推出个人养老金业务，积极支持我国第三支柱个人养老金制度落地，2024年，进一步加大个人养老金账户推广力度，成立专项团队推动业务发展，全面优化营销体系，开发业绩看板、MGM成团工具等数字化营销工具，并依托厅堂、手机APP、鑫微厅H5、移动营销PAD等多渠道构建全场景服务体系。同时，本行持续简化业务流程，优化开户、缴存及产品投资等环节，提升客户体验；丰富产品供给，上架多款养老储蓄及商业养老保险产品，满足多样化需求。此外，本行加强对经营机构员工的制度培训及业务操作指导，并实施营销合规监控，确保业务规范开展。

满足多元养老需求。2024年6月，创设并上线了首只商业养老金产品——国民养老商业养老金产品。该产品聚焦满期对日保本与投资净值的稳健增长，以严控风险、低波稳健为特点，成为客户第三支柱养老补充的新选择。同时，联合国民养老保险公司，共同推出“养老金融 问答时间”系列投教文章及“小鑫话养老”系列投教视频，向客户普及养老金融相关知识。截至2024年末，累计销售商业养老金超10亿元，覆盖养老客群近6,000户。此外，还引入了多款养老目标基金和具有养老属性的理财系列产品，这些产品投资风格稳健，适合客户的中长期投资需求，截至2024年末，累计保有规模超10亿元。

图：江北新区分行积极联合江北地区街道社区，以组织联动、治理联动、服务连心等形式，共同启动“银社共建，鑫福养老”项目

图：镇江分行积极贯彻落实国家关于个人养老金发展战略部署，通过上门宣讲、宣传物料展示等多渠道宣传，进一步普及个人养老金业务

(二)保护消费者权益

1. 治理

本行高度重视消费者权益保护（以下简称“消保”），已设立总行一级部门——消费者权益保护部，内设消保管理部、客户服务体验管理部，负责牵头贯彻落实行内外消费者权益保护工作要求。

2024年总行消保委员会共计召开13场专题会议。其中，召开3场消保工作专题行长汇报会、1场消保条线会，明确2024年度消费者权益保护工作考核指标体系、7场投诉专题会议，推动相关单位积极妥善化解纠纷、2场网点文明监督检查情况通报会议，立足及时发现、及时整改、及时提升。

2. 战略

2.1 制度体系保障

为贯彻落实监管部门消保相关要求，持续充实、优化更新消保相关规章制度，不断提升消保制度体系的完备性与有效性。截至2024年12月末，本行消费者权益相关制度共计226个，包括《南京银行金融消费者权益保护工作管理办法》《南京银行金融消费者权益保护工作考核评价办法》等制度。

2.2 消保教育培训

紧跟外部形势与监管要求，本行多形式开展消保专题培训，专项解读重要制度，组织全员学习讨论，加强同业交流，提升消保队伍专业素养。

- 在“随鑫学”APP开设消保学习专区，丰富基础与特色课程，拓展学习交流渠道。
- 开发消保专业序列培训课程，规范学习积分与任职资格年检，助力员工成长。
- 定期组织线上消保知识考试，强化理念传导。2024年，1.4万余人参加测试，通过率99.99%。

2.3 金融知识普及

本行切实履行金融教育责任，结合线上和线下的形式，调动全员参与讲消保。总行行领导和分行主要负责人参与高管说消保专题活动，基层人员立足网点、深入社区、走进校园、走向企业、进村入户积极开展分人群、广渠道、多样式的“3•15宣传周”“普及金融知识万里行”“金融知识普及月”等各项金融知识宣传活动。

- 针对老年人宣传防假反假、预防电信诈骗、征信、防止非法集资等相关知识。
- 针对大学生，倡导健康理性消费，围绕警惕“不法校园贷”、保护个人信息、珍爱个人信用等主题，讲好金融知识，做好金融教育服务。
- 针对农户，组织宣传分队开展“消保县域行”等进村入户金融教育活动。
- 针对新市民群体，结合其金融需求特征，定向开展金融知识普及。

案例:盐城分行“敬老”金融宣教

为提升金融知识普及效果，盐城分行阜宁阜城支行走进阜宁县东风社区长者食堂，举办了一场面向老年群体的金融教育宣传活动。活动现场，工作人员用通俗易懂的语言，向老年朋友们详细讲解了反洗钱、非法集资、常见诈骗手段及举报方式等金融知识，引导他们增强安全防范意识，自觉抵制高利诱惑。

案例:徐州分行“爱幼”金融宣教

徐州分行云龙支行携手网点周边幼儿园，举办了“小小银行家 启航大梦想”主题活动。工作人员为孩子们讲解钱币知识，引导他们参观营业网点的功能区域，并将反诈金融知识巧妙融入课堂，让孩子们在轻松愉快的氛围中学习金融知识，培养金融素养。

案例:连云港分行“助新”金融宣教

连云港分行积极参与由金融监管总局连云港监管分局、市人社局、市商务局联合举办的“数商兴业 才聚港城”电商专场招聘会。在活动中，该行为电商企业和应聘的新市民普及非法集资、金融支付安全等知识，宣传“代理投诉”“征信修复”等非法职业代理的特征和危害，提升新市民识别和防范不法网络平台诱导借贷、虚假违法广告的能力。

3. 风险管理

3.1 产品与服务审查

本行制定并完善相关政策与管理制度，强化零售业务产品和服务的审查监督。通过大零售创新委员会、管理委员会、业务主管单位、风险合规管理部门及消保部等多部门协作，对现有及新产品和服务进行全面审查监督。审查范围涵盖合同协议、产品设计、风险评估与监测、营销宣传、信息披露、费率定价、信息保护、消费者权益保护、诚信经营等多个方面。

为确保审查监督工作的有效性，2024年，依托零售风险合规系统，结合人工与信息化技术，提升审查效率与准确性。专业团队全面负责个人客户与零售业务的产品或服务的事前审查、事中管控和事后监督，持续优化全流程风险管控机制，保障审查监督工作的全面性、系统性、准确性、严肃性和权威性。

3.2 公平的广告宣传

本行严格依据《合同法》《广告法》《消保法》《个人信息保护法》等法律法规，执行《南京银行零售金

融业务宣传材料管理办法》，强化营销宣传管理。手机银行、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”。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。

3.3债务催收管理

本行信用卡催收秉持“增强服务、把控风险、提高效率”的理念，持续提升管理水平，提高催收质量。从债务逾期前期的M0阶段起进行温和地还款提醒，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、人工催收、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。

催收培训：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；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。

3.4客户投诉管理

本行制定《南京银行客户投诉管理办法》《南京银行重大投诉应急预案》，建立健全金融消费者权益保护机制，通过建立统一高效的投诉处理程序和严密有效的投诉管理机制，构建客户与银行间理解信任的良好关系。

● 投诉渠道

各营业网点：营业厅内显著、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、通讯地址

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

● 处理流程

消费者可通过南京银行公布的投诉受理渠道提出投诉：

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。

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。

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。

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。

4. 指标与绩效

4.1 客户满意度

2024年，对本行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，调查内容涵盖了服务整体评价、服务环境评价、员工服务评价、消费者权益保护评价等。

- 客户满意度—呼入满意度：99.52%
- 客户满意度—在线客服满意度：98.07%

4.2客户投诉

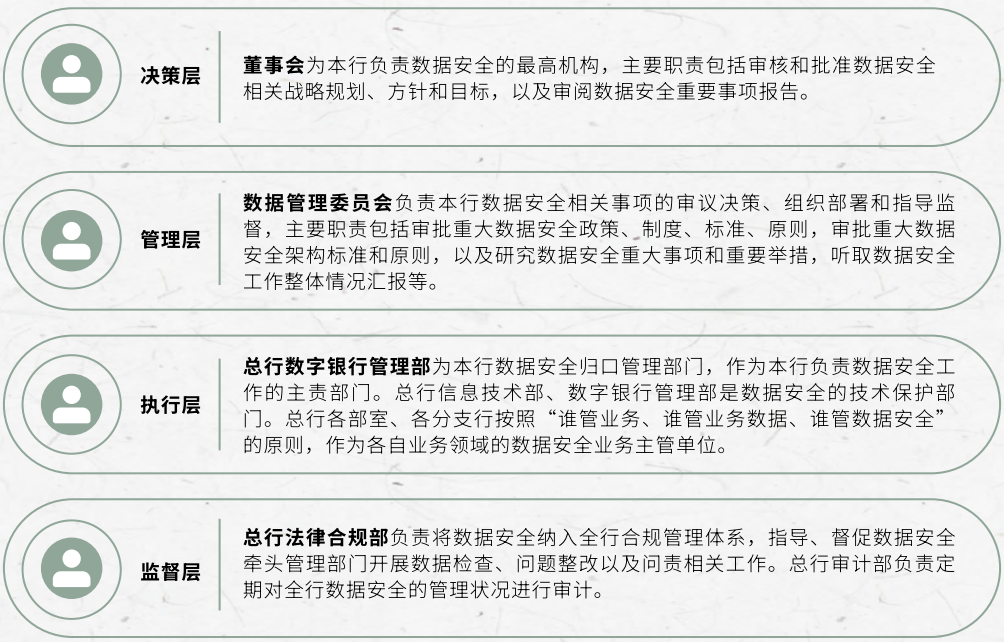
2024年，本行受理客户投诉共6,599件，消费者投诉结办率为99.75%，客户投诉满意率达92.59%。

- 消费者投诉最多的业务类别和占比：消费者投诉主要集中在贷款业务，共计5,447笔，占比82.54%。
- 消费者投诉最多的地区和占比：消费者投诉主要集中江苏地区，共计6,430笔，占比97.44%。

(三)重视数据与隐私安全

1. 管理体系

本行制定适用于总行和各分支机构的《南京银行数据安全管理办法》《南京银行数据全生命周期安全管理办法》《南京银行数据安全事件应急预案》《南京银行网络安全管理办法》等制度，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、数据安全管理、数据安全技术保护、数据安全风险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。在个人信息保护方面，制定《南京银行客户个人金融信息保护工作管理办法》，建立了消费者金融信息保护专项制度。



图：数据安全管理组织架构

2. 保护举措

面向员工的教育培训。本行高度重视数据安全，将其纳入年度培训计划，并精心组织了全行范围的“网络+数据安全月”活动。通过“随鑫学”APP，为全行员工提供全面且深入的数据安全培训，有效提升了员工的安全意识，参与人数达15,453人，为构建坚实的数据安全防线奠定了广泛的人员基础。

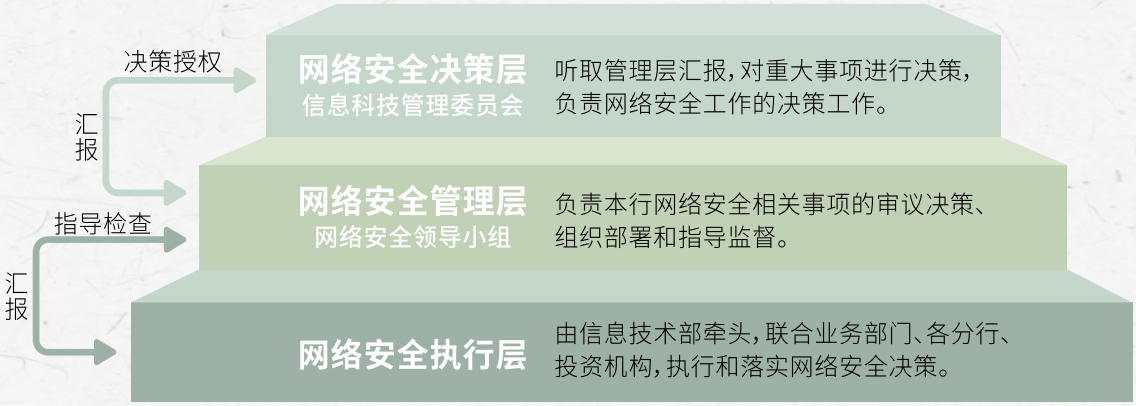
此外，针对不同群体开展了专项培训。一是面向全体员工开展《一把手讲合规》培训，参与人数为278人，强化了员工对相关法律法规的理解和在数据安全工作中的职责意识。二是举办党总支数据安全专题党课培训，参与人数达108人，通过党课形式深化党员对数据安全的认识，发挥其先锋模范作用。三是组织研发中心数据安全专题培训，培训人数为77人，聚焦研发领域的数据安全问题，提升研发人员的专业技能和安全意识。四是开展研修院零售金融合规管理条线专题培训，参与人数为37人，提升该条线人员的数据安全素养和业务能力。

涵盖供应商和商业伙伴的数据保护行动。本行电子账户业务与商业伙伴间的数据传输，均会对客户信息按相关规则进行加密处理，同时在与合作渠道签订的《南京银行电子账户业务合作协议》的保密条款明确对客户数据的进行保护的内容。例如，未经信息披露方事先书面同意，不得向协议外的第三方披露；除非根据法律法规、主管部门及监管机构要求，否则双方不得出于除执行本协议以外的任何目的，以任何形式向第三方提供相对方的保密信息。

客户信息的收集、使用和保留。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，通过合同约束，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。

强化信息安全管理。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：网络安全管理架构

优化网络安全防御体系。开发建立企业级金融科技风险验证库，持续健全完善安全风险“验证—修补—再验证”管理机制。自主开发网络资产攻击面管理系统，梳理、汇总、补全集团层面互联网、主机、终端等资产信息，进一步加强互联网资产管理。组织开展“两高一弱”风险隐患排查整治工作，针对高危漏洞、高危端口和弱口令，制定差异化系统修复策略，夯实网络安全管理基础。

深入开展信息科技风险评估。针对监管关注的网络安全、数据安全等领域，进一步回溯检验评估要点的有效性和合理性，确保信息科技风险评估工具有效。组织开展年度信息科技风险全面评估工作,全面梳理评估信息科技风险管理领域的薄弱环节，针对评估发现问题制定整改计划并督促整改落实,进一步夯实信息科技风险管理基础。

采用先进的信息访问控制技术。优化人脸授权逻辑，减少不必要的重复授权，提升客户使用便捷性。完善安全认证场景，将忘记密码流程纳入风险管理，通过人脸识别等方式验证客户身份，确保账户安全。丰富安全认证方式，在现有人脸识别、短信验证的基础上，新增NFC、本机号、交易密码等多种验证方式，为客户提供更多选择。持续优化风控规则，根据实际运行情况，不断优化风控规则逻辑，确保安全认证的同时，减少对客户的不必要打扰。

信息安全管理系统认证。本行依据国际标准及银行业监管要求，持续开展资产识别、风险评估、安全体系建设、体系试运行与内部审核等工作，构建了一套贴合信息技术部实际需求的体系制度，全面覆盖了信息系统运行维护、开发测试及相关科技管理等业务领域，并制定了度量监测指标，以确保体系运行的有效性。2024年，顺利开展信息科技安全体系建设的ISO 27001监督审核工作，并成功通过认证。

(四)发展人力资本

1. 维护合法权益

1.1 遵守劳工准则

本行严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，通过制定《南京银行劳动合同管理办法》《南京银行人力资源管理办法（试行）》《劳动合同书》等人力资源管理制度，以及组织签订《南京银行股份有限公司集体合同》，明确企业与员工在建立、变更、终止和解除劳动关系时的各项要求。在招聘过程中，始终秉持公平公正原则，平等对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的人员，尊重每一位应聘者。

1.2 完善薪酬福利

围绕“打造南京银行家业文化，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，建立了“全周期、广覆盖、多层次、宽领域”的“鑫福家”健康福利生态体系。该体系不仅涵盖员工健康、养老、生活与个人发展，还延伸到员工家属、子女整个家庭生活圈，满足员工从基本需求到核心需求再到价值需求的多个层面。

● 丰富的薪酬福利项目

除依法足额缴纳五险一金、提供法定假期外，本行还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。同时，根据员工差异化需求，灵活调整福利发放方式，切实保障员工权益。

● 员工感知与价值认可

本行将每年3月至5月定为“鑫福家”主题文化活动宣传月。在此期间，通过创新形式、拓展渠道、丰富内容、广泛宣传和服务下沉等方式，开展形式多样的福利宣传活动。

多层次的福利宣讲会：帮助员工全面了解福利体系。

系列福利宣传图文：推送6期图文并茂的福利宣传资料。

健康体验活动：举办多场健康体验活动，提升员工健康意识。

专项福利项目调研：收集员工反馈，持续优化福利项目。

此外，发布了“从鑫出发，逐梦前行—致奋斗的你”为主题的年度鑫福账单，激励全行员工阔步新征程，昂首向未来，弘扬奋斗创造幸福的价值观。

1.3 保护员工隐私

本行制定《南京银行人力资源管理办法（试行）》《南京银行人力资源系统管理暂行办法》，明确收集、使用员工信息的相关工作要求。在工作中，严格遵循监管规定、干部管理制度以及员工行为管理的相关要求，确保在必要范围内收集和使用员工个人信息。同时，开发了一系列实现人力资源管理工作信息化、数字化、智能化的应用系统，为全行人才队伍建设提供数据支持。

2024年度，本行严格遵照相关要求进行管理，未出现员工信息泄露情况，确保了员工信息的安全和保密。

1.4 优化绩效考核

本行持续规范和完善员工绩效管理体系，制定了《南京银行员工绩效管理办法（试行）》，明确了绩效管

理与考核的主要流程，包括绩效计划制定、绩效辅导沟通、绩效考核评价和绩效结果应用等环节。

在实际考核工作中，本行综合运用绩效考核与360度评价，其中360度评价从上级、平级、下级等多角度进行，作为绩效考核的重要补充。360度评价的维度涵盖“政治坚定”“善于管理”“专业精通”“勇于担当”“遵规守纪”等方面，侧重于对行为表现和素质能力的评价，与绩效考核相结合，构建了全面、多元化的考核体系，为员工的综合评估提供了更丰富的视角。

● **可持续发展绩效挂钩机制。**本行将发展转型指标、社会责任指标（包括：支持服务实体经济、实施绿色金融情况等）等与可持续发展相关的指标纳入高级管理人员年度考核指标，考评结果直接与绩效薪酬挂钩。

● **绩效薪酬追索扣回机制。**本行制定了《绩效薪酬延期支付管理办法》，对风险责任的认定部门、延期支付账户管理、后续审计、延期支付比例、止付扣回等做出了详细的规定。

1.5 深化民主管理

本行坚持以员工为中心的工作导向，深入推进产改工作，增强集体合同实效，落实行务公开和职代会制度，常态化开展提案征集工作，审议通过涉及职工切身利益的议案，切实保障职工合法权益。全行各级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。2024年4月24日，召开第二届第四次职工代表大会，全行170名职工代表参加会议。

● 完善意见征集机制，推广使用“鑫声”意见收集管理系统，鼓励职工为企业发展建言献策，全年完成近400条经营管理类意见的跟踪督办。

● 完善劳动人事争议调解工作体系，选配兼职劳动人事争议调解员，深化和谐劳动关系建设。

● 常态化开展工会干部下基层活动，面对面了解职工诉求，着力解决职工急难愁盼问题。

1.6 畅通申诉渠道

本行为员工提供了畅通的投诉渠道，主要通过工单系统接收来自官方客服95302和政务热线12345的反馈信息，确保员工的诉求能够得到及时响应和处理。

在员工考核方面，建立了完善的内部申诉渠道，以保障员工的合法权益。干部员工若对考核结果存在异议，可由本人及时向所在单位人力资源部反映。若经沟通反馈后仍存在争议，员工可进一步提出申诉。若对本单位反馈的申诉处理结果仍不认可，员工还可向总行党委组织部（人力资源部）提出申诉，确保问题得到妥善解决。

2. 赋能持续成长

2.1人才发展战略

依据《南京银行股份有限公司2024-2028年战略规划》，本行明确了2024-2028年的人才发展战略。以“适应战略转型，锻造过硬队伍”为导向，大力倡导“事业汇聚人才，奋斗成就未来”的人才理念，建立健全人力资源管理体制机制，筑牢适应新时期高质量发展要求的人才高地。

本行通过深入高等院校、组织企业开放日活动、参与校企合作交流等多种方式，为高校毕业生提供简历辅导、就业指导和职业规划建议。凭借在招聘领域的卓越表现，获得各界广泛认可，并作为优质企业代表受邀参加中国教育电视台《两会连麦·跟代表委员聊聊天》——让高校毕业生“就好业”网络连麦直播活动。2024年，本行人力资源工作荣获“2024年中国人才管理领航典范”等荣誉称号，彰显了在人才管理领域的杰出成就。

案例:中国教育电视台《两会连麦·跟代表委员聊聊天》

本行代表与全国政协委员代表、中国经济网新闻总监共同探讨“高校毕业生就业”相关热点话题，吸引了超26万人次在线观看。

2.2 职业发展通道

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，构建双轮驱动的员工成长生态系统，双轮相互促动，共同助力员工发展。

搭建覆盖全岗位、全体员工的职业发展体系。全行设有管理类、专业技术类、营销类和服务类四大类岗位，44条序列，专业序列内划分了6个职级，并建立了标准清晰、科学评定的任职资格标准体系和评聘分离、分层管控的晋升机制，使每位员工都能清晰了解自己所处的职业发展跑道和位置，以及未来努力的方向和所需达到的要求。同时，通过搭建管理和专业的“Y”型职业发展双通道，为员工提供了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。2024年度，全行有3,000余人在序列内实现了纵向晋升，近2,000人实现了跨序列的横向发展。

2.3 培养体系建设

在覆盖全员的职业发展体系的基础上，本行进一步研究建立覆盖全职业生涯的员工培养体系。实施《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》《南京银行线上学习平台管理办法》《南京银行专业序列学习贡献积分管理办法》等制度，为科学规范开展人才培养工作提供行动指南。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，并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。通过多举措、多方位的培养方法，提升员工培养质效，为全行战略发展提供人才支撑。2024年，开展线下学习培训项目168期，上线并推送课程3,021门，员工培训满意度均分为99.67分。

● 新员工培养

针对新入职青年员工，总行精心策划并推进新员工培养项目，规划了清晰的培养路径与周期，涵盖实习、轮岗、跟岗到定岗各阶段，让新员工对职业发展有明确认知与规划。2024年度“梅花烙”计划——校招新员工集训营，历时12天，近600名新员工参加。针对入行1-3年的校招新员工开展持续培养项目共9期，覆盖新员工377人次，加速新员工的职业转身。

此外，17 家分行结合自身实际，制定特色新员工培养方案，定期举办 “新老员工交流会”“经验集市”案例研讨等活动，促进新老员工交流融合，为新员工创造学习成长契机，助力其快速适应工作环境。通过统筹规划、合理安排、有序实施，全行新员工培养工作在形式上更科学规范，内容上更丰富多彩。

● 在校大学生实习实践项目

本行始终秉持社会责任理念，为在校大学生搭建广阔实践平台。通过提供丰富多样的实习生岗位与实践项目，助力大学生在正式步入职场前积累宝贵工作经验，全方位提升个人综合素质。

案例:澳门大学生暑期实习项目

2024年7月，江苏省人民政府港澳事务办公室与澳门特别行政区政府教育及青年发展局联合开展“澳门大学生江苏实习实践计划”，本行积极响应，接收了5名优秀学生。在实习期间，来自澳门和江苏的大学生们，在指导老师带领下，学习金融行业规章制度与基础知识，了解南京银行企业文化及特色业务产品，综合能力得以提升。

这一项目极大激发了大学生对金融业的兴趣与热情，为其职业生涯筑牢根基，助力社会培养未来金融人才。同时，项目为苏澳青年学子提供深入了解江苏、感受祖国发展的契机，搭建起苏澳两地青年沟通桥梁，大学生们之间、与本行员工间都结下深厚友谊。基于项目成果，南京银行获江苏省港澳办与澳门教青局联合认证，成为 “港澳大学生江苏实习实践基地”。

● 特定岗位发展项目

2024年，为进一步加强干部梯队建设，加快年轻干部培养，为全行高质量发展提供干部人才保障，开展了总行中层级助理优秀年轻干部的公开遴选工作。此次遴选面向全行总行部室内设部门经理级干部，共有275名干部报名参与。经过前期动员报名、资格审查、笔试、履历评价和面试等严格程序，最终确定50名优秀年轻干部作为总行中层助理级干部的储备培养人选。未来2年，将开展系统化和针对性的培养工作，助力其快速成长，为全行的可持续发展注入新的活力。

此外，重点关注支行端产能提升和产学融合小组建设，以产带学、以学促产，推动分支行产学融合工作高效有序开展。2024年，识别梳理136个产学融合白名单小组，收集600余份经验打法和实践案例，在全行范围内评选23家“标杆产学融合小组”，让好的经验“取之一线，用之一线”。

● 创新线上培训载体

持续迭代优化“如禾”在行内项目场景的应用，正式发布“如禾”2.0版本，助力解决员工业务办理中的场景化问题，2024年平台收录标准化知识34,000余条，累计为干部员工解决问题近160万次。

持续建设与运营“e课工坊”，创新线上学习资源制作模式，不断提升在线课程开发质效，全年协同全行各单位完成602门线上学习资源的开发制作,全行新上线并推送线上课程3,021门，开展在线学习活动3,690个。2024年，全行在线学习近710万人次。

经过不断创新实践，本行人才培养工作屡获业内肯定。2024年，在“第二届AACTP中国培训技术节”评选中获评“2024中国培训技术最佳实践企业”称号，在“2024E-Learning”行业年度评选中获得“卓越实施奖”，在第16届“博奥奖”年度评选中获得“最佳数智化学习实践奖”。

3. 保障健康安全

在遵循国家及省市现行劳动保护法律法规的基础上，本行持续加大在员工健康、劳动保护及后勤保障方面的投入，致力于为员工打造优质的工作环境与和谐氛围，让员工全身心投入工作，无后顾之忧。

职工心理援助计划（EAP）。启动职工心理援助计划（EAP），为员工提供多样化的心理健康服务，增强员工的心理健康意识和心理调适能力，帮助其更好地应对工作和生活中的压力。相关研究《基于EAP视角的职工心理健康保障机制研究》荣获全国金融系统思想政治工作和文化建设优秀调研成果三等奖。

沟通与关怀机制。建立“谈心谈话”和“家访”制度，通过个别谈心、座谈会等多种形式，及时掌握员工的思想状态，了解员工“8小时外”的生活，不仅增强了员工的归属感，还帮助本行更好地理解员工的需求和期望，从而提供更有针对性的支持。

荣誉退休机制。全行各级单位积极开展荣誉退休仪式，切实增强广大退休干部职工的荣誉感、归属感和幸福感。

工作环境改善。积极为员工提供悦目、爽心、舒适的工作生活空间，具体措施包括建设宽敞舒适、菜品丰富的职工食堂，持续更新职工书屋的书刊，保障员工“8小时内的好心情”。

健康生活方式倡导。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。

案例:职工心理援助计划(EAP)

为全力守护职工心理健康，本行全面启动职工心理援助计划（EAP），联合江苏省社会心理学学会开展EAP问卷调查，精准把握职工心理困扰与需求。邀请南京大学心理学专家举办两期心理健康讲座，强化职工心理调适能力；推出两期心理健康科普微课堂，提升职工心理素养。组建并培训心理辅导员队伍，打造一支专业、贴心的内部心理健康服务团队，全方位满足职工心理需求，有效化解职场矛盾，提升管理效能。

4. 关心关爱员工

4.1 关爱女性员工

本行积极落实女职工劳动保护规定，推进康乐互助保障计划，优化女职工体检项目，扩大“两癌”筛查范围，增强女职工幸福感。维护女职工“四期”权益，积极争创1家“南京市基础爱心母婴室”、2家“南京市三星爱心母婴室”、1家“南京市四星爱心母婴室”和1家“南京市女职工康乃馨服务站”，成为女职工贴心“娘家人”。开展“到康乃馨服务站过节”行动，组织女职工参与培训、书画摄影展等活动，丰富精神文化生活。

案例:国际三八妇女节主题活动

“三八”国际妇女节期间，本行各基层工会积极开展形式多样、丰富多彩的庆“三八”系列活动，共同祝福闪光的“她”。

泰州分行、北京分行、连云港分行、宿迁分行、无锡分行、淮安分行、南银理财组织手工DIY活动，让女员工亲手打造专属节日纪念。

上海分行、杭州分行、镇江分行为女员工组织安排品鉴咖啡、围炉煮茶、制作甜点等活动，享受惬意时光。

南京分行、常州分行、苏州分行、南通分行、鑫元基金、南银法巴开展女性知识讲座及八段锦、瑜伽等健身活动，助力女员工保持健康体魄和饱满热情。

江北新区分行、扬州分行组织女员工外出踏青，缓解工作疲劳。总行机关、徐州分行开展“到康乃馨服务站过节”行动，举办女性健康、金融防骗等宣讲，传递南京银行的关怀与祝福。

4.2 帮扶困难员工

本行聚焦职工需求，持续优化服务与慰问形式。建立困难职工帮扶机制，春节前开展慰问，日常不定期关怀；针对困难党员，开展专项帮扶活动。同时，做好高温、严寒及重要节日的职工慰问，对职工婚丧等重要事项给予组织关怀，定期组织健康体检，实施“青易租”计划助力青年职工租房，切实解决职工实际困难。

4.3 平衡工作生活

本行积极丰富职工业余文化生活，开设篮球、舞蹈等兴趣小组，组织书画摄影展、诵读比赛等文体活动，丰富职工业余生活。2024年，组织员工参与南京市第十七届工人运动会等9大体育赛事的16项比赛，多支队伍勇夺第一，展现拼搏精神。

(五)秉持金融向善

1. 投身乡村振兴

● 组织架构

2021年9月，本行成立乡村振兴工作领导小组，统筹推动相关工作。同年11月，总行在小企业金融部下设乡村振兴金融部，各分支行也相应设立该部门，逐步健全服务体系。截至2024年12月末，17家分行及所有综合性支行（含县域支行）均完成乡村振兴金融部的设立，实现从战略规划到业务执行的全链条覆盖，确保职责清晰、推进有力。

● 规划引领

本行积极响应国家和监管的乡村振兴战略部署，深入落实“三农”工作一号文件要求，聚焦“千万工程”金融服务专项行动。在保障粮食安全、巩固脱贫攻坚成果、助力乡村特色产业发展、支持农业农村重大项目、乡村建设与治理等方面，加大信贷、考核、政策资源倾斜，持续创新涉农金融产品，完善多元化投入机制，切实支持“三农”主体。

2024年，在全面开展乡村振兴专项行动的基础上，本行针对粮食安全与农业农村重大项目两个重点领域，发布了《2024-2025年金融助力“粮食安全”专项行动计划方案》和《推进农业农村重大项目建设暨设施农业发展专项行动方案》，紧扣当地农业农村建设规划，大力支持宜居宜业和美乡村建设，为高标准农田建设、农房改造、供水供电、乡村道路建设等乡村基建项目，以及冷链仓储、烘干设施、渔业设施、农业生产基地等设施农业项目提供金融支持。协同区域规划，完善营销机制，强化三级联动。

截至2024年12月末，本行农田基本建设贷款余额达138.61亿元，支持江苏省农业农村重大项目承建主体的表内外业务余额超70亿元，走访承建主体超300户。

● 具体举措

乡村振兴票据发行新突破。2024年，本行在乡村振兴票据领域取得重要突破，成功助力连云港市某集团公司在银行间市场完成协会债券的首次注册发行，并顺利获得“乡村振兴”贴标认证。

强化农业数字赋能。利用大数据、区块链、云计算等技术，强化农业数据赋能，创新“粮采贷”“蒜e贷”等特色化、场景化涉农信贷产品；推广“苏农贷”线上自动化审批模型等，为农业客户提供全生命周期、全产业链条的综合金融服务。

案例:上线“苏农贷”自动化审批模型

针对家庭农场、农业合作社、种养殖大户等主体，引入农业保险、补贴、土地流转等数据，借助大数据和科技赋能，结合决策模型，2024年成功上线自动化审批模型，提升了农业龙头企业、种养殖大户、家庭农场、农民专业合作社的信贷服务便捷性，有效解决农业客户抵押物不足、融资难等问题。

加强乡村振兴领域政银企合作。通过涉农渠道建设与农业品牌活动双线提升服务质效，与某粮油商品交易市场、某供应链管理有限公司等达成战略合作，加强与国有农业融资担保公司合作，深入细分农业场景，延展服务半径，更好解决涉农客户融资难问题。

案例:创新激活粮食仓单金融潜力

2024年为满足夏收秋收两季地方储备粮供应商短期、高频、循环用款需求，解决客户交易资金占用成本大、融资缺乏抵押物等问题，本行和某粮油商品交易市场联合创新，推出“粮采贷”特色产品。截至2024年12月末，“粮采贷”业务累计投放超9.8亿元，授信总额14亿元，投放平台交易储备粮客户87户，贷款余额4.93亿元。

为进一步激发市场购销活力，助力江苏粮食市场化收购，本行与某粮油商品交易市场、泗洪县某生态发展集团有限公司三方携手，在“粮采贷”基础上迭代升级，创新推出“粮食供应链贷”。该产品以信用体系建设为纽带，结合粮食仓单质押融资方式，有效拓宽经营主体粮食收购的资金来源渠道。2024年12月，宿迁分行落地江苏省首笔“粮食供应链贷”，贷款金额630万元。

案例:助力乡村产业带头人创业

卓某是连云港“花果山英才计划”人才，于2015年创立某生物科技股份有限公司，主营食用菌研发、生产和销售。公司成立初期，本行了解到企业资金短缺，通过实地考察与调研，精准把握企业实际需求，及时给予授信支持，解决了企业的燃眉之急。随着食用菌业务的不断发展，该企业已成长为一家拥有101项专利技术、2个著名商标、年营收超亿元的农业龙头企业，带动周边近300人就业，本行也成为了其最大授信行。

案例:开展挂钩联系、双向结对工作

本行积极落实南京市委“双结对、双促进”部署，党委书记、董事长谢宁带队赴某街道调研，聚焦“金融助力乡村振兴”项目。本行发挥资源优势，以“苏农贷”白名单为依托，开展穿透服务，助力当地合作社和家庭农场发展；组织“企业行”活动，走访20余家企业，通过降息、授信等手段，推动企业盘活低效用地和技术改造；协助街道举办招商推介会，促进智能制造产业集聚；利用“鑫福生活”平台开展专场直播，销售农副产品9.2万元，助力农户增收。同时，本行践行社会责任，向该街道捐赠13.8万元和2台AED，向4名家庭困难大学新生发放2.9万元助学款，慰问近20名困难群众，为乡村振兴贡献力量。

2. 热心社会公益

本行秉持“责任金融，和谐共赢”的企业文化理念，深耕“鑫意”慈善公益品牌，设立南京银行“鑫意·金融教育慈善信托”，切实履行社会责任，以实际行动彰显国有金融企业的责任与担当。

坚持扶贫先扶智。连续第十四年开展“圆梦行动”慈善助学活动，累计捐助1,870万元助学款，帮助2,900多名贫困学子圆梦大学。积极响应科教兴国、人才强国战略的号召，与清华大学、浙江大学等高校开展多形式、多领域的慈善公益合作。加强对南京市对口帮扶城市陕西商洛的支援力度，为丹凤县重点中学和职业教育中心捐赠物资、资金共计12万元。

用心办好民生实事。深度参与南京市“宁青驿站”民生实事项目，创新实施“梦想改造+”关爱计划项目，对南京地区30名困境青少年进行常态化关怀和帮扶，助力困境青少年茁壮成长。在南京地区安装99台AED，为群众生命健康保驾护航。建设19家南京银行“鑫意·小站”，打造户外劳动者“温馨港湾”。

常态化开展志愿服务。在全行招募近200名青年志愿者组建“鑫动绿色”金融志愿服务队，为推动绿色低碳发展贡献力量。开展“青春力量 热血担当”无偿献血活动，其中南京地区员工自2010年起累计献血超90万毫升。一批志愿服务组织和个人荣获“金融系统学雷锋活动示范点”“优秀青年志愿服务组织”“优秀青年志愿者”等称号。

助力慈善事业发展。大力支持南京市见义勇为基金会、南京市残疾人福利基金会等慈善公益组织，全行各级单位累计捐助超2,000万元。

案例:“童心为明”公益助残月捐项目

为落实党的二十大对残疾人事业的新部署，改善南京市残疾人生活状况，本行与南京市残疾人福利基金会于2024年3月在腾讯公益平台联合发起“童心为明”残疾儿童筹款项目，资助0-17岁发育障碍儿童。本行向全体职工发起筹款倡议，并通过官网、手机银行APP、公众号等渠道号召客户参与。募捐期间，每月月初动员职工捐款。截至2024年12月末，已成立近40支筹款战队，募集爱心款项超22.6万元。

案例：“梦想改造+”关爱计划项目

近年来，本行积极参与“梦想改造+”关爱计划，捐款60万元在南京援建30间“梦想小屋”，助力困境青少年成长。2024年，本行构建“1+3+X”服务体系，通过建设“梦想小屋”、实施结对机制、举办爱心活动，为困境青少年提供精准持续服务。

案例：南通分行“鑫医相伴”专项公益计划

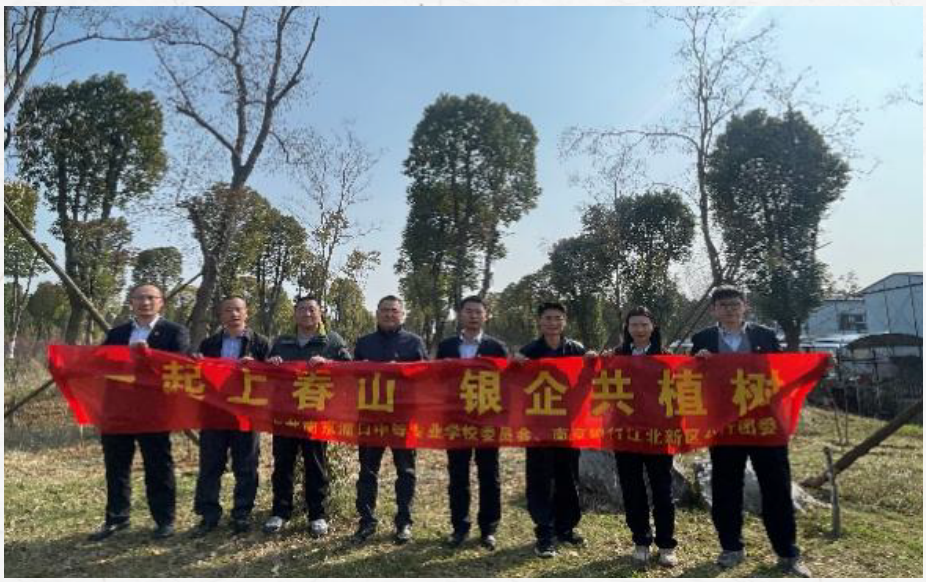
2023年7月，南通分行成立“鑫医相伴”专项公益计划，一次性捐赠150万元，用于困难群体大病救助、护工援助、医护人员关怀等。该项目通过“金融+医院+困难群体”的帮服模式，深度践行南京银行“责任金融、和谐共赢”企业文化。截至2024年12月末，一期公益计划已救助28名特困患者，为1家医院援建职工活动中心，使用资金44万余元。二期公益计划将进一步提质扩面，积极响应和满足医疗卫生领域所需的紧迫性公共服务需求。

案例：南京分行“穿越 2,000 公里的爱”系列公益活动

南京分行“穿越2,000公里的爱”系列公益活动自2024年5月中旬启动，共吸引180名爱心人士参与捐助，募得善款7,200余元、闲置球鞋110双，募得物资将由专业机构用于助力云南省永胜县山区少数民族贫困儿童扶贫扶志工作。

案例:江北新区分行义务植树活动

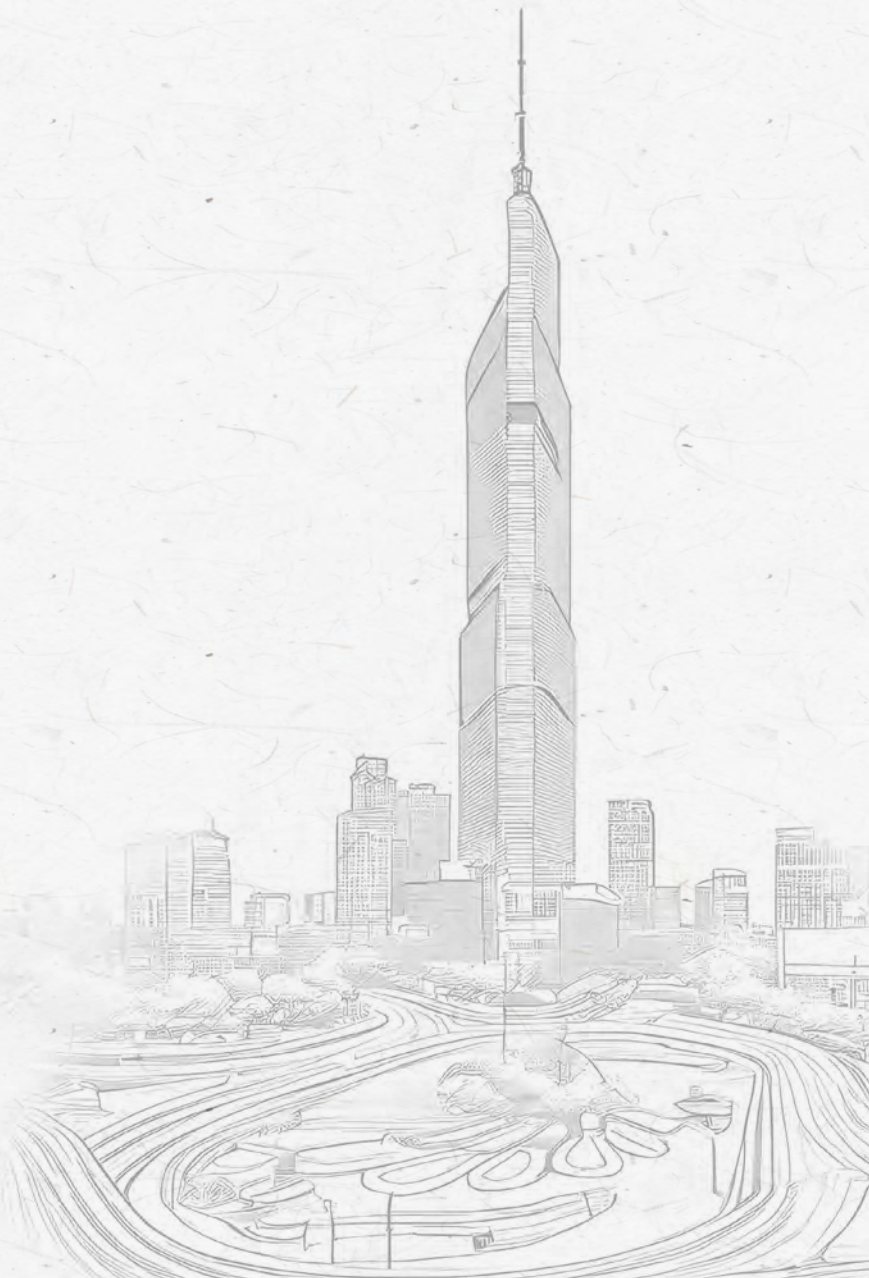
2024年3月，江北新区分行团委携手南京浦口中等专业学校，前往合作企业某旅游公司开展义务植树活动。此次活动不仅强化了青年党员和团员的生态环保意识，还深化了与合作企业的融合。



案例:常州分行“一袋牛奶的暴走”活动

2024年，是常州分行小伙伴参与“一袋牛奶的暴走”活动的第8个年头。活动倡议一经发布，便得到了分行领导和同事们的热烈响应，共有58人参与。他们用脚步丈量城市，用爱心传递温暖，生动诠释了“爱心助力公益，践行责任金融”的初心与使命。

七、附录



(一)ESG 绩效表

1. 环境绩效

议题	指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
排放物	大气污染物排放总量	千克	3,450.36	4,083.63	7,163.15
	氮氧化物排放量	千克	132.07	170.64	553.94
	二氧化硫排放量	千克	9.27	9.20	8.72
	一氧化碳排放量	千克	3,269.34	3,858.49	6,526.24
	颗粒物排放量	千克	39.69	45.31	82.96
气候变化	温室气体排放总量（范围一及范围二）	吨	49,454.81	43,677.14	44,151.80
	温室气体排放密度（范围一及范围二）	吨 / 平方米	0.05	0.07	0.06
	直接排放（范围一）	吨	2,645.34	2,791.99	2,049.46
	间接排放（范围二）	吨	46,809.47	40,885.15	42,102.34
废弃物	有害废弃物总量	千克	32,647.96	25,237.96	19,671.27
	有害废弃物密度	千克 / 平方米	0.03	0.04	0.03
	废弃电池	千克	4,594.67	8,124.06	6,962.96
	废弃灯管	千克	1,199.82	1,034.70	1,136.52
	废弃碳粉	千克	479.36	274.82	274.97

	废弃硒鼓	千克	7,484.28	6,086.91	5,120.82
	废弃墨盒	千克	1,091.51	1,097.00	983.10
	废弃色带	千克	614.67	437.57	440.92
	废弃电子信息产品	千克	17,183.65	8,182.90	4,752.00
	无害废弃物总量	千克	5,726.45	1,630.40	2,050.25
	无害废弃物密度	千克 / 平方米	0.006	0.002	0.003
	废弃办公室用品	千克	5,726.45	1,630.40	2,050.25
能源和资源使用	能源消耗总量	吨标煤	12,102.71	10,273.16	9,482.71
	能源消耗密度	吨标煤 / 平方米	0.01	0.02	0.01
	直接能源消耗量	吨标煤	768.89	750.18	461.81
	天然气	立方米	567,072	553,813	346,423
	煤气	立方米	1,088	3,417	2,942
	柴油	吨	9.80	8.50	10.00
	间接能源消耗量	吨标煤	10,658.58	8,762.20	9,020.90
	外购电力	千瓦时	86,725,635.85	71,295,380.43	73,400,340.46
	耗水量	吨	430,849.10	356,380.42	345,896.88
	耗水密度	吨 / 平方米	0.45	0.53	0.46
	纸张消耗	吨	229.16	214.37	217.48

表注：环境绩效范围包括总行（含科教创新园服务中心）、17 家一级分行及 289 家营业网点。

2. 社会绩效

员工结构

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
母公司在职员工数量	人	14,375	14,256	13,384
按性别划分的员工人数				
男性员工人数	人	6,473	6,417	5,972
女性员工人数	人	7,902	7,839	7,412
男性员工比例	%	45.03	45.01	44.62
女性员工比例	%	54.97	54.99	55.38
按年龄划分				
30 岁以下员工人数	人	4,799	5,198	4,929
30-50 岁员工人数	人	8,995	8,560	7,905
50 岁以上员工人数	人	581	498	550
按学历类型划分				
硕博研究生学历	人	4,828	4,552	4,086
本科及以上学历（含本科学历）	人	14,244	14,105	13,202
按区域划分				
总行所在地南京员工人数	人	6,470	6,394	6,143
省内南京以外其它地区员工人数	人	5,472	5,467	4,998
省外员工人数	人	2,433	2,395	2,243

雇员流失

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
按性别划分的员工流失率				
男性员工流失率	%	1.73	1.32	1.60
女性员工流失率	%	1.79	1.89	1.55
按年龄划分的员工流失率				
30 岁以下员工流失率	%	2.07	1.90	1.44
30-50 岁员工流失率	%	1.44	1.31	1.70
50 岁以上员工流失率	%	0.02	0.00	0.02
按区域划分的员工流失率				
南京员工流失率	%	1.43	1.08	1.02
江苏省内其它地区员工流失率	%	1.43	1.45	1.28
江苏省外员工流失率	%	0.67	0.69	0.85

员工招聘

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
校招新进员工人数	人	541	1,023	1,505
校招新进男性员工人数	人	242	457	680
校招新进女性员工人数	人	299	566	825
校招新进少数民族员工人数	人	11	24	24
社招新进员工人数	人	147	511	873

社招新进男性员工人数	人	81	258	438
社招新进女性员工人数	人	66	253	435
社招新进少数民族员工人数	人	2	6	15

健康与安全

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡人数比例	%	0	0	0

发展与培训

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
全体员工培训比例	%	99.37	99.91	99.37
全体员工平均培训时数	小时	91.86	84.87	79.18
按性别划分的员工培训情况				
男性员工平均培训时数	小时	90.41	81.43	79.67
女性员工平均培训时数	小时	93.05	87.69	78.79
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	80.11	103.14	68.75
中层管理人员平均培训时数	小时	58.96	67.41	65.03
基层员工平均培训时数	小时	97.39	87.86	81.67

劳工准则

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 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	2024 年	2023 年	2022 年
供应商总数	个	75	73	71
按地区划分的供应商数量				
江苏省内	个	67	65	63
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	36
供应商 ESG 培训次数	次	3	3	5

客户服务

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
投资者教育活动举办数量	次	2,980	2,890	2,100
受理客户投诉	例	6,599	9,734	5,692
客户满意度				
客户满意度——呼入满意度	%	99.52	99.52	99.54
客户满意度——在线客服满意度	%	98.07	99.31	96.65

反贪污

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
经确认的贪污事件	例	1	0	0
已审结的贪污诉讼案件的数目	例	1	0	1
反贪污培训次数	次	141	71	69
参与反贪污培训人次	人次	6,955	3,779	3,750

公益慈善

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
公益捐赠支出	万元	2,196.37	1,277.65	1,056.61
社区志愿服务小时数	小时	10,705.00	10,112.50	14,569.50
社区志愿者服务人次	人次	6,573	5,289	7,382

(二)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	保护消费者权益 维护合法权益 秉持金融向善
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	治理篇
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	内控合规运营 发展篇 环境篇 社会篇
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	数说 2024
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	环境篇 社会篇 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	完善公司治理 维护合法权益

8.8	环境保护责任： 1. 遵守环境保护法律法规与行业标准 2. 制订执行公司环境保护计划 3. 高效使用能源、水资源、原材料等自然资源 4. 合规处置污染物 5. 建设运行有效的污染防治设施 6. 足额缴纳环境保护相关税费 7. 保障供应链环境安全 8. 其他应当履行的环境保护责任事项	环境篇
8.9	环境信息披露： 1. 公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效 2. 公司年度资源消耗总量 3. 公司环保投资和环境技术开发情况 4. 公司排放污染物种类、数量、浓度和去向 5. 公司环保设施的建设和运行情况 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 7. 与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议 8. 公司受到环保部门奖励的情况 9. 企业自愿公开的其他环境信息	环境篇 环境绩效
8.10	公司经营以及利益相关者影响披露： 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 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 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 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 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 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	不涉及
8.11	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 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	不适用

8.12	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： 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 2. 公司环保设施的建设和运行情况 3. 公司环境污染事故应急预案 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 公司不得以商业秘密为由，拒绝公开前款所列的环境信息 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	不适用
8.13	生产及产品安全保障责任： 1. 遵守产品安全法律法规与行业标准 2. 建立安全可靠的生产环境和生产流程 3. 建立产品质量安全保障机制与产品安全事故应急方案 4. 其他应当履行的生产与产品安全责任	不适用
8.14	员工权益保障责任： 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 2. 建立防范职业性危害的工作环境与配套安全措施 3. 开展必要的员工知识和职业技能培训 4. 其他应当履行的员工权益保护责任	发展人力资本
8.15	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 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 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	完善公司治理 推进数字金融

（三）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
	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	完善公司治理
	2-28 协会的成员资格	负责任银行原则
	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	重要性议题分析
	3-2 实质性议题的清单	重要性议题分析
	3-3 实质性议题管理	重要性议题分析
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	数说 2024
	201-2 气候变化带来的财务影响及其他风险和机遇	发展绿色金融 应对气候变化
	201-3 确定的福利计划义务和其他退休计划	维护合法权益
	201-4 从政府获得的财政援助	参见年报
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	发展篇
	203-2 重大的间接经济影响	发展篇
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	强化党建引领 内控合规运营
	205-2 关于反腐败政策和程序的沟通和培训	强化党建引领 内控合规运营
	205-3 经证实的腐败事件和采取的行动	强化党建引领 内控合规运营

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	环境绩效
	301-3 回收产品及其包装物料	环境绩效
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	应对气候变化
	302-5 减少产品和服务的能源需求	应对气候变化
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	应对气候变化
	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	未披露
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	未披露
	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	供应商管理
	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	维护合法权益
	401-3 育儿假	维护合法权益
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系	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	赋能持续成长
	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	数说 2024 完善公司治理 维护合法权益 社会绩效
	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	金融服务可及性 秉持金融向善
	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	供应商管理
	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	知识产权保护
	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

(四)改进措施和实施计划

展望2025年，本行将继续深化 ESG 理念，围绕上交所对上市公司可持续发展的要求，扎实开展相关工作，推动可持续发展迈向新高度。

●深化绿色金融专业布局：坚持市场导向、主动探索，将绿色金融要求融入本行标准研究、产品与服务创新、市场拓展以及风险治理等各个环节，形成由绿色金融领航的可持续业务发展模式。以绿色金融专项研究为核心，围绕“转型金融、气候金融、生物多样性金融、可持续风险管理”等前沿重点议题，构建“研究—创新—实践—品牌”的“四位一体”发展模式闭环。以“协同创新、优势互补、互利合作、共赢发展”为宗旨，充分发挥协同作用，凝聚中小银行共识，合力践行绿色金融高质量发展。

●推动金融服务惠及民生：深入实施乡村振兴金融服务专项行动，支持农业新质生产力、县域富民产业、粮食安全、农村基建等重点领域。打造科创金融服务新模式，成立专业服务团队，为科技型中小企业提供涵盖创业孵化、成果转化、上市融资等全周期金融服务。运用大数据、人工智能等技术优化普惠金融线上服务平台，拓宽服务覆盖范围。同时，通过线上线下结合的方式，开展金融知识普及活动，帮助偏远地区居民和弱势群体提升金融素养，增强金融服务的获得感。

●积极履行企业社会责任：持续深耕“鑫意”慈善公益品牌七大公益领域，打造“圆梦行动”等特色慈善公益项目，扩大“鑫意”慈善公益品牌影响力，营造互帮互助的良好社会氛围。秉持“以义取利”发展之道，常态化开展“慈善一日捐”“学雷锋志愿服务”等活动，深化“童心为明”公益助残月捐项目，大力支持地方公共事业发展，助力生态文明建设，探索构建“金融+慈善”生态圈，协同打造慈善信托、公益基金、慈善理财等慈善金融产品体系，不断擦亮金融为民底色。

(五)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《可持续发展报告》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，根据人民银行涉农贷款农村区域新口径，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《可持续发展报告》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《国家金融监督管理总局江苏监管局办公室关于做好2024年普惠信贷工作的通知》（苏金办〔2024〕67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《可持续发展报告》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《国家金融监督管理总局江苏监管局办公室关于做好2024年普惠信贷工作的通知》（苏金办〔2024〕67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《可持续发展报告》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制、开发、生产和服务业务，符合南京银行科技型大中小微企业认定标准，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《可持续发展报告》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《可持续发展报告》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《可持续发展报告》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《可持续发展报告》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《可持续发展报告》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。

EY安永
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）
中国北京市东城区东长安街 1 号
东方广场安永大楼 17 层
邮政编码: 100738
Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明（2025）专字第70013046_A03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 2024 年度可持续发展报告》（简称“《可持续发展报告》”）中选定的 2024 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 2024 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《可持续发展报告》中选用的 2024 年度的的关键绩效信息，《可持续发展报告》所披露的其他信息、2023 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 2024 年度《可持续发展报告》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《可持续发展报告》中的 2024 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，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY安永

可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70013046_A03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《可持续发展报告》中的 2024 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《可持续发展报告》中的 2024 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《可持续发展报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

我们的工作程序包括：

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。

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY安永

可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70013046_A03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《可持续发展报告》中所选定的 2024 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）

2025 年 4 月 21 日

中国 北京

A member firm of Ernst & Young Global Limited

(六)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2024年度可持续发展报告》。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

2025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！

南京银行
BANK OF NANJING

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。

南京 · 鼓楼广场