



2021年

# 环境、社会及治理 报告

Environmental Social and Governance Report 2021  
Bank Of Nanjing Co., Ltd.



好伙伴

Good partner Great future

大未来



# 目录

## 01 开篇

1.1 报告编制说明	02
1.2 董事长、行长致辞	04
1.3 关于我们	06
1.4 数说2021	07
● 经济绩效	07
● 环境绩效	07
● 社会绩效	09
1.5 ESG相关的年度重要荣誉	11
1.6 强化ESG管理	14
● 利益相关方沟通	14
● 年度重大性分析	15
● 签署负责任银行原则	15
● 对标联合国可持续发展目标	15

## 02 完善治理,坚持合规经营

2.1 全面加强党建引领	17
2.2 持续完善“三会一层”	17
2.3 强化股东股权管理	20
2.4 严谨合规信息披露	20
2.5 保障投资者与股东合法权益	21
2.6 加强风险管理	22
● 优化风险管理体系	22
● 管理信息科技风险	22
● 推进新资本协议	22
2.7 合规内控管理	22
● 内控制度建设	22
● 反洗钱	23
● 反贪腐	23
2.8 保护知识产权	23
2.9 负责任采购	24

## 03 服务实体,助推经济发展

3.1 抓住最前沿的发展机遇	26
● 扶持战略新兴产业	26
● 加快发展现代服务业	26
3.2 推出最特色的服务模式	27
● 政策加持,打造区域产业集群	27
● 协同创新,开创多方共赢合作	28
● 专项激励,完善金融服务方案	28
3.3 打造最普惠的民生金融	28
● 政策加持,推动小微信贷	29
● 投贷联动,支持科创企业	29
● 特色产品,提供综合服务	29
● 业务创新,促进农村经济	30

## 04 科技赋能,打造智能服务

4.1 优化科技运营模式	35
● 实现数字化转型	35
● 构建数字化营销体系	35
● 优化数字化运营模式	35
● 搭建智能知识库融合平台	36
4.2 实施数字化风控	36
4.3 保障信息数据安全	36
4.4 丰富人工智能应用	37
4.5 发展互联网金融服务	37
4.6 打造零售创新产品	38

## 05 优质服务,提升客户体验

5.1 建设智能化网点	40
5.2 强化消费者隐私保护	40
5.3 保护消费者权益	40
● 健全投诉反馈机制	41
● 金融知识宣教	41
5.4 服务特殊群体	42

## 06 绿色发展,致力低碳未来

6.1 发展绿色金融	44
● 完善绿色金融政策	44
● 健全绿色金融组织架构	44
● 制定绿色金融目标	45
● 创新绿色金融产品	45
● 推动绿色金融业务发展	46
6.2 践行绿色运营	47

## 07 关爱员工,携手共同成长

7.1 保障员工权益	49
7.2 拓展员工招聘渠道	49
7.3 优化薪酬福利体系	50
7.4 促进员工发展	50
● 完善职业发展体系	50
● 优化职业发展路径	50
● 深化员工培训工作	50
7.5 关怀员工生活	52
● 提供服务保障	52
● 丰富业余生活	53

## 08 奉献社会,履行责任担当

8.1 慈善助学	55
● “圆梦行动”慈善助学项目	55
● “梦想改造+”关爱计划	55
● “我要上大学”项目	55
● “为爱西行·格桑花开”项目	55
8.2 关爱儿童	56
● “鑫梦享”公益助学项目	56
● “与艺‘童’行”项目	56
8.3 助残助困	56
● 支持残疾人就业公益项目	56
● 开展“百家支部联百村（社区）” 党建联建行动	57
● 河南暴雨，守望相助	57
● “慈善一日捐”活动	57
8.4 志愿服务	58
● 参加抗疫行动	58
● “无偿献血”活动	58
● 绿色环保活动	59
● 提供便民服务	60

## 09 附录

附录1 《负责任银行原则》（PRB）索引	62
附录2 香港联合交易所 《环境、社会及管治报告指引》索引	66
附录3 全球报告倡议组织GRI标准索引	69
附录4 改进措施和实施计划	73
附录5 第三方独立鉴证报告	74
附录6 意见反馈表	77



# 01

## 开篇



## 1.1 报告编制说明

欢迎阅读《南京银行股份有限公司2021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，充分披露报告期限内的履责绩效信息。

### 报告范围

组织范围：本报告覆盖南京银行总部及辖内机构。

时间范围：以2021年1月1日至2021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：本报告是本行连续发布13本社会责任报告后的第1本环境、社会及治理报告。

### 编制依据

中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》

上海证券交易所《关于发布〈上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作〉的通知》

原中国银行监督管理委员会《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》

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》

全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准

### 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2022年4月15日经本行第九届董事会第十一次会议审议通过。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/本行/我们/公司/本公司 指 南京银行股份有限公司及其子公司
- 母公司/母行 指 南京银行股份有限公司
- 中国银保监会 指 中国银行保险监督管理委员会
- 中国证监会 指 中国证券监督管理委员会
- 央行 指 中国人民银行
- 江苏银保监局 指 中国银行保险监督管理委员会江苏监管局
- 上交所 指 上海证券交易所
- 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
- 日照银行 指 日照银行股份有限公司
- 芜湖津盛农商行 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
- 苏宁消费 指 苏宁消费金融有限公司
- 鑫合俱乐部 指 紫金山·鑫合金融家俱乐部
- 元 指 人民币

## 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：江苏省南京市玄武区中山路288号

邮编：210008

客服电话：95302

投资者咨询电话：(86)025-86775067

传真：(86)025-86775054

## 1.2 董事长、行长致辞

2021年，南京银行积极践行ESG理念，扎实做好服务实体、助力“双碳”、完善治理、科技赋能等各项工作，为推进经济、环境和社会可持续发展持续贡献金融力量，实现自身经济效益和社会效益的协同提升。截至2021年末，公司资产规模超1.7万亿元，存款总额突破1万亿元，贷款总额超7,900亿元，年末不良贷款率0.91%。

### 坚持服务大局,有效支持实体经济

围绕“十四五”规划，主动融入区域发展战略，服务保障重点项目建设和基础设施建设，积极发挥地方金融主力军作用；加大对实体经济的支持力度，按照大、中、小的企业客群分类，持续推进实体转型“1+3”行动计划，服务的实体客户数增幅超20%；立足制造业大省江苏，深入开展“鑫制造”营销活动，制造业贷款增幅超25%；落实“六稳”“六保”相关举措，支持疫情防控与企业复工复产；发挥科技金融特色专长，在业内率先推出“专精特新”中小企业赋能提升专项行动；强化乡村振兴金融顶层设计，提升现代农业金融服务水平，助推共同富裕；加快网点建设步伐，推动战略和服务双下沉，为广大客户提供便捷、优质金融服务。

### 创新发展理念,加强绿色金融服务

聚焦国家“双碳”目标，积极发挥金融的资源配置作用，加大绿色信贷投入，年末绿色贷款余额近1,000亿元，增幅46%；建立包含基础产品、特色产品、投行产品、个人产品在内的“鑫动绿色”产品体系，积极开展碳市场金融产品创新，并于去年8月推出了全国首款碳表现挂钩贷款；持续关注客户的环境和社会表现，将政策执行与业务办理相挂钩，对不符合环保要求的企业、项目实行“一票否决制”，加强客户环境风险管理；成功发行两期共计50亿元绿色金融债券，专项支持绿色项目；成为江苏省首批“苏碳融”再贷款银行，同时再度荣获《亚洲货币》“最佳绿色金融区域性商业银行”奖项。

### 强化内部治理,保障持续稳健发展

坚持加强党的领导和完善公司治理相统一，深化党建与业务共融互促；着力深耕ESG管理，签署联合国《负责任银行原则》，做出了坚定支持可持续发展的郑重承诺，未来将在战略、投资组合和交易层面及其他业务领域更加积极地融入可持续发展元素；强化风险合规管理，推进授信全流程改革，健全完善内控体系，多措并举强化资产质量管控，切实守住不发生系统性金融风险的底线；注重践行绿色运营，开展自身碳排放数据统计，推行勤俭节约、节水节电，推进无纸化、电子化办公，推动降低经营过程中的资源消耗。

### 提升科技水平,全面赋能经营管理

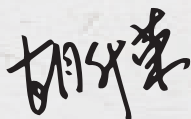

深入实施“鑫五年”金融科技规划，围绕数字化转型战略和开放银行战略，优化科技运营模式，锻造科技支撑能力；探索打造敏捷机制，深化科技业务融合发展，有效提升经营管理效率和客户服务水平；稳健开展互联网金融服务，加强线上化、智能化、场景化服务能力打造，进一步增强了金融服务的覆盖率和满意度；高度重视加强科技风险管理，连续5年在中国银保监会商业银行信息科技风险评级中获评2B，在全国城市商业银行中排名首位。



## 履行社会责任,情系增进民生福祉

扎实做好消费者权益保护工作,积极开展金融知识宣传和适老化改造,持续加强客户信息安全和隐私保护,及时高效回应客户关切,切实维护客户合法权益;始终以人为本,保障员工权益,通过健全职业发展机制、深化人才培养体系、加强职工人文关怀,帮助员工实现自我价值提升,并加大人才招聘力度,通过校招和社招方式引进员工超1,700人,助力稳就业保就业;坚持投身公益事业,连续11年开展“圆梦行动”,支持教育事业发展,累计捐赠超1,400万元助学款项,2021年捐赠金额超300万元;落实“万企联万村,共走振兴路”行动,持续推进与经济薄弱地区的结对帮扶;组织开展各类公益慈善活动,将南京银行人的爱心传递给更多需要帮助的人。

大道行思,取则行远。展望未来,我们将立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务构建新发展格局,坚定不移走高质量发展道路,进一步将环境、社会责任与公司治理理念融入经营管理全过程,持续提升可持续发展能力和价值创造能力,为经济社会高质量发展大局做出新的更大贡献。

董事长:  行长: 

## 1.3 关于我们

### 公司简介

南京银行成立于1996年2月8日，是一家具有独立法人资格的股份制商业银行，实行一级法人体制。南京银行历经两次更名，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年成功上市，是国内首家在上交所主板上市的城市商业银行。连续多年入选英国《银行家》杂志公布的全球1,000家大银行和全球银行品牌500强排行榜，排名逐年提升，2021年分别位列第109位和第111位。在中国银行业协会评选的“中国银行业100强”榜单上，位列第21位。截至2021年12月末，本行实现资产规模超1.7万亿元，存款总额突破1万亿元，贷款总额超7,900亿元，年末不良贷款率0.91%。

南京银行持续加强分支机构建设。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、淮安等17家分行，2016年实现京沪杭及江苏省内设区市全覆盖。拓展经营布局，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，入股江苏金融租赁有限公司、芜湖津盛农村合作银行、苏宁消费金融公司，发起设立了宜兴阳羡、昆山鹿城两家村镇银行，投资组建鑫元基金公司和南银理财有限责任公司，成立紫金山·鑫合金融家俱乐部，在探索综合化经营的道路上不断向前迈进。截至2021年12月末，本行拥有17家分行，215家营业网点，控股子公司4家，参股子公司4家。

南京银行始终坚守“做强做精做出特色，成为中小银行中一流的综合金融服务商”的战略愿景，各项业务平稳较快增长，经营效益稳步提升，风险管控不断加强，资产质量保持稳定，基础管理日益深化，发展能力持续增强。

南京银行将立足自身资源禀赋，强化改革创新意识，持续推进大零售、交易银行两大战略，着力打造“商业银行+投资银行+交易银行+私人银行”商业服务模式，推动科技赋能发展，激发人才创新活力，践行普惠共享理念，进一步提升南京银行的综合实力、特色竞争力和市场影响力，致力于成为一家有责任、有情怀、有温度的现代商业银行。

### 企业文化

南京银行在波澜壮阔的改革发展历程中，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，不懈努力。

南京银行以“责任金融，和谐共赢”作为主题文化模式，具有深刻的内涵和寓意，即通过践行“责任金融”的自我要求，积极履行自身对于客户、股东、员工、社会应该承担的责任，通过营造银行与各利益相关方互相得益的“和谐共赢”的局面，最终完成让金融的增益普惠社会的终极使命。



## 1.4 数说 2021

### • 经济绩效

指标名称	单位	2021	2020	2019
资产总额	百万元	1,748,946.75	1,517,075.77	1,343,435.37
营业收入	百万元	40,925.19	34,465.48	32,442.26
净利润	百万元	15,965.74	13,210.33	12,556.50
归属于上市公司股东的净利润	百万元	15,856.76	13,100.88	12,443.48
缴纳税款额	亿元	68.44	70.93	45.97
每股社会贡献值	元	6.79	6.20	6.64
普惠型小微企业贷款余额	亿元	656.12	503.08*	382.91
涉农贷款余额	亿元	1,154.49	921.49	747.78
绿色金融表内贷款余额	亿元	987.73	674.71	447.54

注：2020 年“普惠型小微企业贷款余额”按中国银保监会新标准追溯调整。

### • 环境绩效

指标名称	单位	2021
大气污染物排放	千克	13,285.13
氮氧化物排放量	千克	1,292.35
二氧化硫排放量	千克	10.54
一氧化碳排放量	千克	11,438.34
颗粒物排放量	千克	143.90
温室气体排放总量（范围一及范围二）	吨	48,110.34
温室气体排放密度（范围一及范围二）	吨 / 平方米	0.07
直接排放（范围一）	吨	2,729.14
间接排放（范围二）	吨	45,381.20
有害废弃物总量	千克	22,753.90
有害废弃物密度	千克 / 平方米	0.03

废弃电池	千克	8,855.50
废弃灯管	千克	1,243.80
废弃碳粉	千克	298.21
废弃硒鼓	千克	3,830.87
废弃墨盒	千克	807.12
废弃色带	千克	538.01
废弃电子信息产品	千克	7,180.40
无害废弃物总量	千克	2,713.24
无害废弃物密度	千克 / 平方米	0.004
废弃办公室用品	千克	2,713.24
能源消耗总量	吨标煤	8,566.88
能源消耗密度	吨标煤 / 平方米	0.01
直接能源消耗量	吨标煤	702.69
天然气	立方米	526,173
煤气	立方米	8,037
柴油	吨	6
间接能源消耗量	吨标煤	7,864.20
外购电力	千瓦时	63,988,592
耗水量	吨	386,712.66
耗水密度	吨 / 平方米	0.55
纸张消耗	吨	242.37

注：环境绩效指标范围包括总行、17 家一级分行及 215 家经营网点。



## ● 社会绩效

指标名称	单位	2021	2020	2019
雇佣				
全行员工数量	人	13,592	12,138	11,489
母公司在职工工数量	人	11,442	10,050	9,561
按性别划分				
男性员工人数	人	5,069	4,455	4,267
女性员工人数	人	6,373	5,595	5,294
按学历类型划分				
硕博研究生学历	%	28.75	27.10	25.83
本科及以上学历（含本科学历）	%	98.16	97.72	97.23
按年龄划分				
30 岁以下员工人数	人	3,970	3,465	3,675
30-50 岁员工人数	人	7,098	6,288	5,634
50 岁以上员工人数	人	374	297	252
按区域划分				
总行所在地南京员工人数	人	5,167	4,630	4,421
省内南京以外其它地区员工人数	人	4,179	3,534	3,297
省外员工人数	人	2,096	1,886	1,843
按性别划分的员工流失率				
男性员工	%	1.48	1.41	1.35
女性员工	%	1.54	1.22	1.70
按年龄划分的员工流失率				
30 岁以下员工人数流失率	%	1.32	1.34	1.54
30-50 岁员工人数流失率	%	1.69	1.27	1.50
50 岁以上员工人数流失率	%	0.01	0.02	0.01
按区域划分的员工流失率				
南京员工流失率	%	0.96	0.75	0.90
江苏省内其它地区员工流失率	%	1.24	0.88	1.11
江苏省外员工流失率	%	0.82	1.00	1.04

健康与安全				
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	13	8
因工伤损失工作日数	日	294	373	355
发展及培训				
全体员工受训比例	%	99.35	99.10	98.68
全体员工平均培训时数	小时	69.07	50.91	45.78
男性员工平均培训时数	小时	66.10	50.70	44.78
女性员工平均培训时数	小时	71.44	51.08	46.58
劳工准则				
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				
供应商总数	个	76	66	67
江苏省内	个	68	59	61
江苏省外	个	8	7	6
供应商 ESG 相关培训次数	次	6	5	5
产品责任				
投资者教育活动举办数量	次	3,229	1,300	3,112
受理客户投诉	例	3,915	3,295	1,624
客户满意度				
客户满意度—呼入满意度	%	99.56	99.46	99.32
客户满意度—在线客服满意度	%	76.00	81.02	84.21
社区投资				
公益捐赠支出	万元	1,068.74	2,315.88	767.32
社区志愿服务小时数	小时	16,662	9,655	14,969
社区志愿者服务人次	人次	10,502	8,120	6,472

## 1.5 ESG 相关的年度重要荣誉

	重要奖项	颁奖机构
公司治理	中国百强企业奖、中国百强特别贡献企业奖	中国上市公司百强高峰论坛组委会
	在商业银行稳健发展能力“陀螺”（GYROSCOPE）评价体系 中位列城市商业银行第 2 位	中国银行业协会
	2021 年度十佳城市商业银行	《金融时报》
	第十六届中国上市公司董事会“金圆桌奖” 评选颁发的“最佳董事会”	《董事会》
	第十五届中国上市公司价值评选 “主板价值 100 强”、“资本运作标杆”奖	《证券时报》
	“金桥奖”年度最具投资价值商业银行	思维财经 & 投资者网
	第十二届天马奖暨“中国上市公司 最佳投资者关系奖”	《证券时报》
	2021 上市公司投资者关系创新峰会 暨第四届中国卓越 IR 颁奖盛典—“最佳创新奖”	卓越 IR
	2020 年报业绩说明会最佳实践案例	证监会、国资委指导，中国上市公司协会组织
	2021 年信息披露“A”类最高评价	上海证券交易所
	南京国企示范党建品牌	南京市国资委
	ESG 前沿奖之年度创新机构奖	中国金融前沿论坛
	2021 年度上市公司董办最佳实践案例	中国上市公司协会
绿色金融	最佳绿色金融区域性商业银行	《亚洲货币》
	2021 卓越竞争力绿色金融银行	中国经营报社
	最佳绿色金融银行	金司南金融研究院
普惠金融	年度最佳普惠金融服务中小银行	《金融时报》
	2021 年度普惠金融先锋银行	和讯网
	江苏省银行业金融机构普惠金融服务先进单位	中国银保监会江苏监管局
客户服务与消费者权益保护	全国文明单位	中央精神文明建设指导委员会
	2019-2021 年度江苏省文明单位	江苏省精神文明建设指导委员会
	“学雷锋活动示范点”	中共南京市委宣传部、南京市文明办
	2021 年金融服务先进单位	南京市消协金融消费维权专业委员会



客户服务与消费者权益保护	2021 年度江苏百姓信赖的银行	《扬子晚报》
	南京银行盐城分行营业部和淮安分行营业部荣获“2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”	中国银行业协会
	南京分行城东支行营业部、盐城分行营业部、镇江分行丹阳支行、无锡分行惠山支行、泰州分行高新区支行、南通分行营业部荣获“2021 年江苏银行业文明规范服务适老网点”	江苏省银行业协会
	江苏省移动支付便民工程推进活动“优秀项目建设奖”	江苏省支付清算服务协会
	客服与远程银行中心的热线服务品质单项评分及调研总得分排名城商行第一	中国信息协会客户联络中心分会指导
	客服与远程银行中心的“智能外呼”和“远程视频”两项被评为第十九届中国最佳客户联络中心及最佳管理人评审活动中最佳实践案例	客户联络中心标准委员会 (CCCS)
员工成长	2021 人力资源管理杰出奖	前程无忧
	中国 E-learning 行业年度评选“卓越实施奖”	中教全媒体
	全国数字化学习应用标杆企业奖	在线教育资讯网
科技创新	国际最权威的“测试成熟度模型集成”(TMMi) 3 级水平认证	TMMi 基金会
	数据中心运维管理体系认证 (Management & Operations) 并获 M&O 认证证书	Uptime Institute
	长三角企业数字化转型优秀案例奖	新华日报社
	云原生领导力企业 TOP3	亚太 CDN 产业联盟
	人工智能产品金奖	科大讯飞
	2021 年度最佳监管风险技术实施奖	《亚洲银行家》
	金融数字科技创新大赛数字营销创新奖	中国金融认证中心 (CFCA)
	中国数字金融金榜奖手机银行最佳智能服务奖	中国金融认证中心 (CFCA)
	DAMA2021 数据治理创新奖	DAMA 中国
	2021 年金融业新技术应用创新突出贡献奖 (分布式数据库应用创新)	《金融电子化》
	区域性银行金融营销创新奖	金融数字化发展联盟
	科技创新优秀发明成果	中国科学家论坛
	南京地区银行业金融科技赋能金融发展提质增效竞赛业务创新类一等奖	中国人民银行南京市财贸金融工会联合会

社会责任	2021 中国企业社会责任优秀案例	新华网
	2021 最具社会责任上市公司	《每日经济新闻》
	2021 年度社会责任践行奖	中国进出口银行
	“举善赈灾 大爱无疆” 奖牌	南京市慈善总会
	“心系疫情伸援手 助力抗疫显真情” 锦旗	共青团建邺区委员会

## 1.6 强化 ESG 管理

本行始终高度重视企业的ESG价值，通过强化公司治理水平，完善ESG信息披露工作，将风险管理、合规经营、科技创新、环境保护、社会责任等ESG理念融入公司发展战略、经营管理。本行遵循联合国可持续发展目标，践行负责任银行原则，致力于打造负责任银行的形象，持续推动高质量可持续发展。

### • 利益相关方沟通

#### 南京银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 助力“双碳”目标实现 全面风险管理 依法合规经营 防范金融风险	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	定期报告与信息公告 业绩说明会 投资者热线回复 股东大会 主题开放日活动 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 普及金融知识 维护数据安全	95302 客服电话 客户需求问卷调查 客户关怀活动 官网与微信平台互动 客户满意度调查 金融知识宣传普及
员工	保障员工权益 有竞争力的薪酬体系 健全的职业发展路径 工作与生活的平衡	职工代表大会 员工培训活动 座谈会与面谈 工会 员工文体健康活动 内刊内网互动平台
供应商	良好的合作关系 负责任采购 管理供应链 ESG 风险	日常沟通交流 供应商调研走访 招投标会议 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
环境	应对气候变化 发展绿色金融 践行绿色运营 绿色公益活动	绿色金融会议与论坛 绿色金融业务交流 环境绩效信息披露 倡议绿色办公 环保宣传活动
社区	服务社会民生 助力乡村振兴 共建美丽社区 践行社会公益	公益助学活动 定点帮扶行动 社区项目建设 助残助困行动 员工志愿服务 社区服务活动



年度重大性分析

为了识别年度重大性议题，本行通过在线调查问卷的形式开展年度利益相关方调查，共收到来自员工、客户、政府、监管机构、合作伙伴、供应商、社区等利益相关方的252份有效反馈。基于问卷结果，本行重新评估了与可持续发展高度相关的议题，并于本报告中向利益相关方披露本行在 2021年的重要进展及未来计划。

南京银行重大性议题矩阵

大	支持社区发展 信息披露 保障股东与投资者权益 保护知识产权	推动绿色发展 金融科技应用 利益相关方沟通 反贪污与反洗钱 供应链管理	全面风险管理 依法合规经营 服务实体经济 助力“双碳”目标 践行普惠金融 ESG 管理	
	投资者教育 拓展合作生态圈 参与行业研究	绿色运营 保障客户权益 实施责任投资 客户满意度及投诉处理	公司治理 员工健康与安全 员工薪酬福利 消费者隐私保护	
	责任采购 多元化与包容性	志愿者服务 公益捐赠	工作与生活平衡 培训与发展	
小	对南京银行可持续发展的重要性			大

签署负责任银行原则

2021年11月，南京银行正式签署联合国《负责任银行原则》(Principles for Responsible Banking, PRB)，成为联合国环境规划署金融倡议组织(United Nations Environment Program Finance Initiative, UNEP FI)成员。

该原则的签署是南京银行大力发展绿色金融、坚定支持可持续发展的郑重承诺。南京银行承诺将遵循六大原则，在战略、投资组合和交易层面及其他业务领域融入可持续发展元素，保持自身业务发展与联合国可持续发展目标（SDGs）和《巴黎协定》总目标一致性，通过影响分析、设定可持续发展目标与实施《负责任银行原则》执行情况信息披露等措施，不断改善其对环境社会的影响和贡献。

对标联合国可持续发展目标

2015年9月，联合国可持续发展峰会通过17个可持续发展目标，旨在从2015年到2030年间以综合方式彻底解决社会、经济和环境三个维度的发展问题，转向可持续发展道路。本行通过重大性分析，将以下目标作为我们的重点工作。



# 02

## 完善治理 坚持合规经营

对现代金融企业而言，完善公司治理永远在路上。长期以来，南京银行始终按照上市公司和商业银行的治理要求规范管理和运营，立足自身禀赋，厚植经营优势，始终坚持党建引领的公司治理体系，优化风险管理，强化合规经营，积极探索具有中国特色、支撑持续高质量发展的公司治理机制。

## 2.1 全面加强党建引领

南京银行坚持加强党的领导和完善公司治理相统一，持续完善具有中国特色以党建引领的公司治理体系。在制度建设方面，及时将党建重大职责写入《公司章程》，并多次及时修订完善，进一步明确党组织在公司治理主体中的核心地位；在组织架构方面，始终践行“双向进入、交叉任职”等管理体制，明确党组织在本行经营管理决策、执行、监督各环节中的权责和工作方式，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；在决策机制方面，严格执行好党委议事规则，坚持党委对“三重一大”的前置决策制度，切实做到党组织把方向、管大局、保落实，并不断提高董事会科学决策的水平，确保监事会监督独立、有效，促进经营层自主稳健经营；在执行机制方面，健全党领导核心与授权经营的关系，按照“党委抓总，经营层总抓、条线主建、分行主战”的要求，各司其职、群策群力地开展各项工作。

2021年，南京银行广泛组织开展庆祝建党100周年活动，通过党史教育学习、评选表彰、编印画册、诗歌大赛、摄影比赛、主题征文、党建主题活动等系列活动，激发全行党员群众爱党爱国热情和爱行兴行担当。深耕“鑫先锋”等特色党建品牌，积极推进“我为群众办实事”实践活动，深入实施“两在两同”建新功行动，在乡村振兴、疫情防控等重大任务中充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，推动党建工作融入全行改革发展各项事业。



举行“百年奋斗 初心弥坚‘七一’党建主题活动”

## 2.2 持续完善“三会一层”

本行成立以来，始终重视公司治理建设，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、运行有效的公司治理结构。





## 股东大会

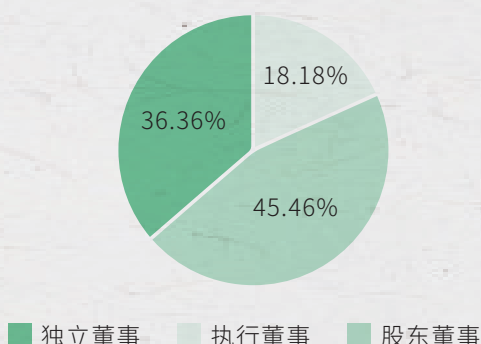
2021年，本行组织召开股东大会2次，审议通过20项议案。会议召开均履行了相应的法律程序，保障了股东参会和表决权。

## 董事会

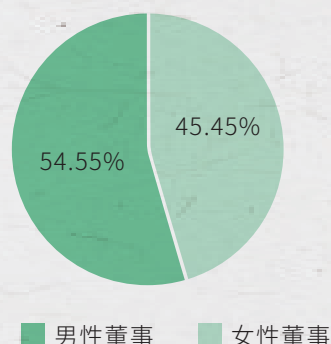
本行董事会在公司战略决策和监督管理中发挥核心作用，下设发展战略委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、消费者权益保护委员会等六大专门委员会，各专门委员会根据各自职责定位发挥专业议事职能。通过会前积极沟通、会上充分讨论、会后及时反馈的审议机制，确保董事提供独立、专业、科学的决策意见，提高了董事专业履职、科学决策的能力和监督管理的效果。

本行坚持专业化和多元化原则，选聘专业能力强、社会声誉好、管理经验丰富的人士参与公司治理决策，不断提高董事会的专业性和独立性。截至报告期末，本行董事会共有11名董事组成，其中执行董事2名，股东董事5名，独立董事4名。独立董事在财会、金融、法律和经营管理等领域均具有较好的专业背景和实践能力，在审计、关联交易控制、提名与薪酬、消费者权益保护委员会中均担任委员会主任且占比超过半数。此外，本行高度重视并不断推进董事会的性别多元化，在董事会11名董事中，共有5名女性董事，占比45.45%。

董事会成员构成



董事会成员性别构成



2021年，本行共召开董事会会议5次，审议议案 39项；召开董事会专门委员会22次，审议议案115项，听取报告115项。

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	7	0	5
风险管理委员会	3	2	4
提名与薪酬委员会	3	2	3
审计委员会	5	3	5
关联交易控制委员会	3	2	3
消费者权益保护委员会	3	2	2

2021年本行组织全体董事参加了包括反洗钱和反恐怖融资风险自评估、金融业ESG管理、股票交易合规行为等在内的政策法规培训，协助部分董事参加了上海证券交易所、江苏证监局组织的年度培训，积极组织董事参加中国上市公司协会、江苏省上市协会等专业培训，进一步提升董事的规范意识和履职能力。

## 监事会

本行监事会与下设的监督委员会、提名委员会两大专门委员会，依法独立行使监督职责，积极做实监事会监督功能。截至报告期末，本行监事会共有8名监事组成，其中股东监事2名，外部监事3名，职工董事3名。8名监事中，女性监事2名，占比25%。2021年，本行共召开监事会会议4次，审议议案 31项；召开监事会专门委员会8次，审议议案19项。

## 高管层

本行于2020年9月起实行了职业经理人试点制度，通过进一步明确董事会对高管层的授权原则和管理机制，保障高管层在公司治理架构下自主经营决策。在履职考评体系方面，重视风险合规、社会责任、消费者权益保护、反洗钱等内容在内的ESG相关指标，丰富履职考评维度。在激励约束机制上，实行差异化考评和重大风险一票否决制，对高管人员的部分绩效薪酬采取延期支付，确保风险经营成果可控。目前，本行高管层共有12人，女性高管1人。

## 2.3 强化股东股权管理

本行始终严格遵照银保监会的监管要求，健全股东股权管理的体制机制，促进股权结构明晰化、股东行为规范化、关联交易合规化，切实保护广大股东尤其是中小股东的合法权益。

本行严格按照《商业银行股权管理办法》法规制度，加强股东尤其是主要股东的行为监督。定期对主要股东资质审查，每年度要求主要股东出具资本补充能力承诺和声明并定期出具主要股东履约评估报告，及时向监管部门报送并向市场公告；每周编制市场资本动态，每月撰写股东股权分析报告，日常实时监测股东股权重大异常变化，并根据监管要求，积极开展股权管理和关联交易的专项整治工作；定期或不定期地通过书面形式向主要股东传达法规和监管最新要求，积极开展股东行为培训，严格约束股东行为，禁止股东不当干预公司经营，依法维护公司和中小股东利益。

## 2.4 严谨合规信息披露

本行严格遵循信息披露的法规要求，不断提升信息披露质量，通过法定信息披露媒体及时、公平地披露各项信息，保证了披露信息的真实、准确和完整。本行依法合规编制定期报告，不断提高信息披露的针对性和有效性，优化丰富定期报告内容和披露形式，顺利完成2020年年度报告、2021年半年度报告（中期报告）及季度报告的编制披露；全年共发布55期A股临时公告。本行信息披露工作最近四年三次获得上海证券交易所沪市上市公司A类评价，年度报告在ARC国际年报设计大赛中多次荣获设计大奖。



2017-2020年年报封面



## 2.5 保障投资者与股东合法权益

本行积极与包括中小投资者在内的各类投资者展开多元化、多形式的沟通交流，充分了解投资者关心的议题，及时回应投资者关切，加深投资者对公司发展战略的理解。本行高度重视每次与投资者“近距离接触”的宝贵机会，通过组织召开业绩说明会，不定期地实施开展主题开放日和业务专题宣讲等活动，以较为鲜明的主题内容、较为生动直观的方式，搭建公司传递价值、投资者发现价值的沟通桥梁。同时，多次通过安排人脸识别签到、人工智能机器人等现场金融服务体验活动，以提供更多机会增进投资者对本行经营发展情况的全面了解和对未来发展前景的准确判断。

2021 年本行与投资者沟通交流情况	数量
业绩说明会	3 次
主题开放日活动、业务专题宣讲活动	2 次
反路演和路演	12 次
券商策略会	24 次
投资者现场、电话调研	26 次
接待分析师及专业机构线上、线下调研	超 4,000 人次
接听投资者热线电话	超 1,000 次
回复上证 e 互动	74 条
制作专题 H5 及电子海报	8 份

本行切实保障股东尤其是中小股东各项合法权利的行使，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；保障知情权，及时发布信息，公平对待所有股东；保障股东收益权，积极回馈股东，上市以来保持30%左右的净利润分红水平，至2020年累计发放现金股利240亿元，与广大股东充分享公司高质量发展的成果。



南京银行2020年度暨2021年一季度业绩说明会

## 2.6 加强风险管理

### • 优化风险管理体系

本行以新五年规划为引领，坚持“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，深化信用、市场、流动性等各类风险管理工具的建设与应用，以高质量风控助力高质量发展。高效推进授信全流程改革，梳理授信全流程管理的界定和主要内容，完成总行层级授信全流程改革并对授信管理架构与职能进行了调整优化，实现了贷前、贷中和贷后职能的统一闭环管理。实施“以客户为中心”的非零售统一授信管理体系建设项目，将实质承担信用风险的资产业务纳入授信管理体系，优化统一授信额度全生命周期管理的技术、方法与流程，逐步建立风险与效率相平衡的统一授信管理体系，在充分落实监管要求的同时，进一步提升本行授信经营与基础管理水平。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机制，金融科技对风险管控的支撑与赋能作用不断提升。

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。

### • 管理信息科技风险

本行持续提高信息科技风险监测有效性，制定《南京银行信息科技关键风险指标监测管理办法》，优化完善信息科技关键风险指标体系，设置7大类60项信息科技关键风险指标，强化信息科技风险监测、预警与报告。深入开展信息科技风险识别与评估，制定《南京银行信息科技风险评估管理办法》，针对信息科技风险7大领域134项风险点及其控制措施，组织开展全面风险评估，并对网络安全、数据安全等当前监管关注领域进行重点排查。

本行强化工作指导，整理编制《信息科技风险管理手册》，对信息科技风险管理体系、架构、路径、程序、工具、方法等内容进行系统性阐述，有效指导一、二、三道防线信息科技风险管理工作。深化信息科技非现场监管数据治理，修订《南京银行信息科技非现场监管报表管理办法》，进一步完善信息科技非现场监管报表报送机制，并在统一的监管数据标准下，制定67项信息科技非现场监管数据标准，提高监管数据报送质量。

### • 推进新资本协议

为全面推进巴塞尔协议在本行的落地实施，本行启动了巴塞尔协议三最终版的建设工作，旨在满足监管资本和信息披露的相关要求，进一步提升本行资本和风险管理水平，持续完善全面风险管理体系。

## 2.7 合规内控管理

### • 内控制度建设

本行以“良好银行”作为内控合规管理的终极价值追求，明确内控合规建设“三位一体”管理布局，着手研究拟定《南京银行股份有限公司内部控制政策》《南京银行内部控制基本规范》以及《南京银行通用级内部控制标准》等内部控制基本制度体系修订及推广实施方案，进一步优化完善本行内部控制管理机制。

建立内控合规与纪检监察协同机制，对违规问题实施业务事务管理部门、合规管理部门、纪检监察部门“三线报告”，强化问题调查处理，形成内控管理的合力。推动合规文化建设，探索建立全员内控合规标准化培养教育体系，顺利上线“合规伴我行”学习平台，每日向全体行员推送各类合规知识、案例等并进行测试，引导全员学合规、懂合规、促合规、守合规。

## ● 反洗钱

### ○ 建立反洗钱制度体系

构建层次清晰、相互协调、有效配合的反洗钱管理体系运行机制，提升各部门、各条线履职的充分性和执行力，细化岗位履职的工作表单和流程。建立健全本行反洗钱管理基本标准规范，并将各项反洗钱要求有效嵌入至账户、业务、交易管理制度。进一步强化客户尽职调查、名单监控、资料保存、风险评估、交易监测五大反洗钱核心义务履行。

### ○ 建设反洗钱信息系统

建立全行统一的反洗钱数据标准和主数据管理规则，加快推动客户信息管理系统、影像资料与内容存储系统、业务交易系统、反洗钱管理专业系统四大主体的优化、改造和升级，为反洗钱工作的有效开展提供有力的系统支撑。

### ○ 开展反洗钱培训

根据不同岗位和不同业务，有针对性地组织开展多层次、多渠道、多形式的反洗钱培训，不断增强各层级、各岗位反洗钱履职能力和水平。2021年，累计开展各类反洗钱培训129场，累计参训人员6.1万余人次，覆盖高级管理层、反洗钱岗位人员、业务部门人员及新入职员工等。根据自身工作需要和客群特点，通过多媒介、多渠道持续强化内部宣导和外部宣传，进一步提升反洗钱宣传实效，取得了良好的宣传效果。2021年，累计开展各类反洗钱宣传教育活动93余场（次）。

## ● 反贪腐

### ○ 反贪污

制定出台《南京银行员工行为管理联席会议实施细则》《南京银行员工行为守则》《干部员工上交礼金礼品管理办法》等制度规范，对员工异常行为持续开展监测排查与处理，各分支机构制定实施细则，并按照要求对礼金礼品进行处理强化员工行为管理。聚焦元旦、春节、五一端午、中秋国庆等重要节点，开展廉洁教育提醒和监督检查，发送廉洁提示。要求各级党委单位每年至少召开1次党员领导干部干部员工警示教育大会，以案为鉴，不断强化党员领导干部员工纪法观念和廉洁意识，营造巩固风清气正的良好氛围。选取发生在干部员工身边的违纪违法典型案例并深入剖析，整理汇编警示教育案例集，发挥以案示警作用。

### ○ 反贿赂

在行为、制度、意识层面统筹推进治理商业贿赂。由纪检监察部门对违纪行为严肃查处，对苗头性、倾向性问题早发现、早提醒、早纠正。深化廉洁风险防控，强化员工行为管理，紧盯商业贿赂行为新表现，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。加强作风建设和警示教育，经常与关键岗位人员谈心谈话，提升党员干部遵规守纪意识。

## 2.8 保护知识产权

高度重视知识产权保护工作，总行制定《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2021年12月末，本行已有2项专利获得国家知识产权局批准，另有9项著作权正在申请中。



## 2.9 负责任采购

按照《南京银行集中采购管理办法》要求，实行集中采购工作，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。根据集中采购招投标管理办法以及与供应商所签订的合同，对遵守安全管理、劳动法规、绿色环保等方面对供应商提出相关要求。2021年定期组织召开供应商会议6次，及时了解并解决遇到的难题。

规范办公用品采购工作流程，做好前期调研，根据需求分析及信息收集，合理选用采购，将厉行节约落实在日常工作中。按季度对各部门提交的办公用品类别、数量、增减原因、耗材回收等情况进行核实，在满足各部门物资需求的基础上避免出现浪费。



定期组织召开供应商会议



# 03

## 服务实体 助推经济发展

服务实体经济是金融的出发点和落脚点。南京银行始终牢记金融的使命和天职，全面提升服务效率和水平，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节。南京银行为新兴产业、现代服务业等重点产业制定了支持政策，与政府联动促进区域经济发展。发挥金融的普惠作用，服务小微企业，助力乡村振兴，在支持经济社会发展中增强可持续发展能力。

## 3.1 抓住最前沿的发展机遇

### • 扶持战略新兴产业

为支持高端装备制造、新材料、智能电网、新能源、新能源汽车等战略新兴产业，本行提出“淘金计划”，通过《南京银行2018年“淘金计划”工作指导意见》《南京银行“淘金计划2.0”推广实施方案》等一系列制度提炼核心工作方法、构建组织领导体制机制、部署分阶段工作安排、统筹资源支持保障等举措，引导全行加大向战略新兴产业的服务力度。制定《南京银行绿色金融营销指引》《南京银行绿色金融授信审批指引》等政策与办法引导经营机构向上述行业倾斜信贷资源。

#### 案例：服务新能源客车制造企业

南京某客车制造有限公司由于国家新能源汽车补贴发放存在一定周期，在国补到账过渡期采购大量电池等原材料进行加工生产时，面临一定的经营性资金缺口。2021年，本行通过一系列金融产品为该客户提供综合金融解决方案，并通过开立国内信用证、银行承兑汇票满足企业日常生产经营中的资金需求。

#### 案例：泰州分行支持生物技术产业

泰州某生物技术有限公司在发展过程中出现短暂资金缺口，泰州分行经过走访调查、收集资料、授信申报等流程，及时为其定制金融服务方案。最终该企业获批综合授信，享受优惠利率，并且在授信到期时可在本行享受无还本续贷，大大节约了企业的资金成本。该企业在获得授信支持后，得以顺利开展生产经营，企业发展进入了新的高度。

#### 案例：无锡分行支持先进装备制造企业发展

无锡分行深入调研某智能制造科技公司的基本面、经营情况与财务状况，尤其是研发、专利等方面的发展趋势，最终给予有力的授信支持，用于支持其智能物流系统及设备的研发设计和原材料采购。当年无锡分行成为该企业主要的合作银行，在本行“淘金计划”的有力支持下，该企业于2021年10月在上海证券交易所科创板成功上市。

### • 加快发展现代服务业

2021年，本行不断提高对加快服务业发展的责任意识，将支持和促进服务业发展作为一项重要发展战略，完善规划与落实措施并举，拓宽多元化的融资渠道，加大金融支持力度，助力服务业做大做强。

#### ○ 创新拓宽服务业融资渠道

根据服务业企业不同的生产周期、市场特征和金融需求，积极开展产品和服务创新，实现金融服务的专业化、特色化和多样化。

#### ○ 积极支持现代服务业的基础设施建设

本行紧跟国家、省市战略规划，立足于资源基础、市场潜力和发展条件，灵活运用项目贷款、流动资金贷款、融资租赁、债券承销等业务模式，为服务业产业园区和基地、仓储、景区、医疗场所及设施、文化场馆和有线电视网络建设等提供多层次、多样化的金融支持。

#### ○ 着力提升服务质效

在服务模式上，充分发挥经营业务优势，为服务业企业提供投融资政策咨询、项目评估、财务辅导、融资设计等特色服务，协助其筹措和有效利用资金。

### 案例:南京分行支持发展体育产业

南京分行对于政策鼓励和扶持的居民服务业、商务服务业、文化业、旅游业等涉及民生领域的现代服务业企业作为优先支持对象。为支持发展体育、文化等服务业的基本政策，南京分行为某体育产业集团给予有力的授信支持，授信用途为补充流动资金、采购体育器材等经营性支出和支付具体项目的相关支出。该公司坚持以市场为导向，充分发挥示范、辐射和带动作用，推动江苏省体育产业规模、效益和竞争力快速提升，努力打造成为“立足江苏、辐射华东、面向全国”的体育产业龙头企业。



## 3.2 推出最特色的服务模式

### ● 政策加持,打造区域产业集群

本行加大政策资源倾斜，大力支持战略新兴产业发展。积极响应国家科技创新战略及长三角一体化战略部署，以长三角全面改革创新试验区打造及南京市创新名城建设等为契机，扎根地方经济，依托区域内丰富的科创资源优势，支持区域内战略新兴产业发展。

围绕区域主导产业发展方向（集成电路、生物医药等），运用“交易银行供应链”模式助力产业链供应链补短板。同时，联合政府部门、行业协会、龙头企业等多元主体，积极构建产业实体生态圈。

### 案例:江北新区分行支持新区生物医药和集成电路产业发展

江北新区分行组建了医疗健康和集成电路两大产业实施团队全面支持新区生物医药和集成电路产业发展。医疗健康产业实施团队创新工作机制，全程参与营销、审批和贷后管理。在营销环节，不仅协助经营机构参与客户贷前调查，还独立开展营销并向经营机构推荐目标客户；在授信审批环节，出具专业化书面建议；在贷后管理环节，配合经营机构，跟踪企业发展情况，同时关注外部市场和相关政策的变化情况，做到提前预警。截至2021年12月末，分行医疗健康产业客户61户，总授信额度8.12亿元，总用信额度3.35亿元，托管医疗健康产业基金20支，累计实缴规模64亿元，在新区范围内的27家独角兽和培育独角兽企业中，分行与23家建立了深度合作，客户覆盖率85%。





### 案例:深化江苏-上海自贸区“双自联动”金融服务模式

2021年11月9日,本行通过上海自贸区分账核算单元,认购1亿元苏州首单中国(上海)自由贸易试验区及境外人民币债券。该债券由苏州某公司发行,第一期发行规模为10亿元人民币,期限5+5年,票面利率3.6%。

#### ● 协同创新,开创多方共赢合作

本行推出“政银园投”新模式,不断深化科技文化金融服务生态圈的内涵和外延,实现精准“滴灌式”金融服务。“政银园投”是南京银行与政府部门联合,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。该模式以“开放、共享、创新”为理念,将政府、园区、银行、投资机构、科技企业等多方需求集成,通过扩大朋友圈、拓宽资源圈、打造生态圈,形成“协同创新、多方共赢”合作共同体。

### 案例:南通分行与海安开发区签订投贷联动战略合作协议

2021年10月9日,南通分行与海安经济技术开发区签署投贷联动战略合作协议,鑫智股权公司与三家出资方现场签约,进一步扩大“政银园投”业务惠及面。各方出资设立投资联动专项基金,用于投资海安经开区拟上市及上市后备企业。目前,南通分行已与海安经济开发区内五家企业建立合作,涉及高端制造、微电子、高端纺织等行业,其中,3家为专精特新企业。南通分行将继续为园区企业发展提供强有力支持。



#### ● 专项激励,完善金融服务方案

本行开展“鑫制造”专项活动,通过“政策资源、产品服务、渠道合作、科技支撑、风险防控、利率定价”等多项推动举措,支持实体制造业发展。针对生物医药、集成电路、新能源汽车及高端装备制造等先进制造业,通过巡回审批提高审批效率,深入分析具体案例,研究实体企业的个性化授信方案设计方法,加快提高审批效率。完善细分行业的金融服务方案,发挥在科技金融、绿色金融、供应链金融等方面的业务优势,促进新兴产业集群发展,着力打造行业服务特色。

## 3.3 打造最普惠的民生金融

本行聚焦普惠金融,倾情民生领域,不断完善行内机制支撑,推动产品与服务持续优化创新,助力民营小微企业发展,提升金融支持实体经济服务质效。本行认真落实国家减费让利政策,加大对实体企业的帮扶支持力度,助力企业纾困减负,全年减费让利约23.8亿元。截至2021年末,监管全口径小微贷款余额2,167.88亿元,增幅7.86%;普惠型小微企业贷款余额656.12亿元,较年初增幅30.42%。



本行将持续加强普惠贷款投放力度，保持普惠型小微企业贷款增速不低于全行各项贷款增速、有贷款余额的户数不低于年初水平。

### ● 政策加持,推动小微信贷

本行2009年成立小企业金融部，专业专注小微金融服务。2017年成立普惠金融部。2019年启动全行123家综合性支行设立小企业金融部的工作，持续构建“总-分-支”三级小微金融服务架构，将普惠金融服务不断向园区、社区、县域延伸。普惠金融管理委员会负责全行普惠金融发展规划的推动落实，审查审议普惠金融组织架构与管理模式、业务创新机制、制度建设、系统建设、队伍建设等，为南京银行普惠金融业务提速发展给予顶层设计和资源保障的支持。

通过标准化产品、特色化经营和金融科技赋能“三板斧”，为普惠客户提供贴合需求的融资服务。加速标准化普惠产品优化迭代，打造一批定位精准、使用灵活的数字普惠产品，通过“线上+线下”两轮驱动直达客户，提升普惠客户融资便利性。加快细分领域的交易场景探索，通过“一场景一风控”为小微实体客户量身打造金融服务，拓展普惠客户覆盖半径。金融科技赋能，利用数据驱动、科技赋能，以移动化、智能化、集约化思路，探索普惠金融业务数字化、线上化创新，实现对普惠客户需求的快速响应。

稳步推进小微信贷投放，全力促进小微业务提质降本。构建总分支三级小微金融服务架构；积极落实人行再贷款、延期还本付息政策，确保政策红利高效惠及小微企业；综合运用关键业绩指标考核、EVA风险调整收益补贴、FTP定价优惠等政策资源引导全行切实提升小微金融服务质效。制定小微业务资产质量差异化考核方案，在小微条线资产质量考核中，对于不良管控较好的分行给予全额或半额减记。

### ● 投贷联动,支持科创企业

本行在服务小微企业的过程中，逐步形成了科技金融业务特色，通过“做科技创新企业贴身管家”的服务理念，打造“完全专营、特色鲜明”的科技金融服务模式。聚焦科技创新企业金融服务，推出“小股权+大债权”投贷联动模式的升级版——“政银园投”新模式，为科创企业提供全生命周期、全方位的综合金融服务。

近六年来，本行累计支持初创、初成长的小微科技企业超1.1万户，提供资金支持超2,600亿元。其中300余户在主板、创业板、科创板、北交所上市或被上市公司并购，97户处于上市辅导期，379户在新三板挂牌。2021年，本行科技文化金融贷款余额525.79亿元，较年初增长25.54%。

### ● 特色产品,提供综合服务

#### ○ 创新信贷文化

本行通过创新信贷文化，以发展的视角评判科技企业；创新“鑫智力”科技金融服务品牌及产品，为客户定制综合化金融方案；创新服务形式，组织“鑫智力杯”创新创业大赛、知识产权金融“知鑫服务直通车”“鑫高企”直通车等系列科技金融品牌活动，更加精准高效地服务科技企业。在系列创新举措下，本行科技金融在江苏、杭州、上海、北京等地优势明显，其中南京地区始终保持50%以上的市场份额。

### 案例:发放首笔知识产权质押业务

江苏某科技有限公司因缺乏有效抵押资产,在发展过程中遇到融资瓶颈。宿迁分行通过以知识产权质押加信用方式及时给予授信支持,并提供全部按优惠利率发放的授信方案,解决该公司的燃眉之急。

#### ○ 供应链金融服务

本行全力推进供应链金融业务,为目标客户提供定制化、场景化的综合服务,通过交易银行业务注入服务实体经济新动能。聚焦于公用事业类、大消费类、政府采购类、高端装备制造类、工程建筑施工类、大宗商品贸易类、现代农业类“七大供应链金融业务场景”。通过为上述七大供应链金融业务场景中的客户进行金融服务的整合,在市场中逐步形成南京银行供应链金融服务的品牌效应。

### 案例:数据供应链2.0项目

LP科技为本行合作十年以上的存量授信客户,为本行20强“鑫伙伴”重要战略客户。近年来,由于该企业业绩爆发式增长,导致从本行获批的授信额度一直未充分利用,目前仅为纯存款客户。本行通过下游经销商融资的数据供应链2.0合作项目,重新加强与该核心企业的合作,成为本行供应链金融服务优质民营上市公司客户的典型案例。此次合作的数据供应链2.0项目为核心企业江苏区域60户一级经销商提供融资支持,与核心企业打造江苏样板市场的战略契合,加深了与核心企业的合作,大大降低经营机构营销核心企业存款的难度。

#### ● 业务创新,促进农村经济

本行成立以行长为组长的乡村振兴工作领导小组,总、分、支成立乡村振兴金融部,统一思想认识、布局业务发展。发布《南京银行2022年深化金融服务、助力乡村振兴的指导意见》,为全行乡村振兴工作指明业务方向。

加强乡村振兴业务布局,在打造特色亮点、强化政策合力、加速创新产品、差异化发展县域支行等方面发力,以县域支行为主力军,通过政府农业主管部门和核心农业龙头企业等关键渠道建设,根据现代农业“新型农业主体+农户+农业生产基地”的经营模式,加速产品创新及落地推广,形成契合南京银行资源禀赋和区域农业产业特色的业务模式,帮扶涉农主体拓宽融资渠道、降低融资成本。针对乡村振兴业务,实施内部资金转移定价优惠、授信审批权限下放、尽职免责制度完善等方面的体制机制建设。

截至2021年12月末,全行涉农贷款余额1,154.49亿元,较年初增长233亿元,增幅25.29%。同期普惠型涉农贷款余额84.84亿元,较年初增长25.2亿元,增幅42.25%。

#### ○ 支持地方农产品信贷工作

本行与江苏省农业融资担保有限责任公司、江苏省农业技术推广总站联合创新推出“鑫农保”“鑫味稻”系列产品和服务模式。“鑫农保”荣获“江苏省金融赋能乡村振兴十佳创新产品”、南京地区银行业金融科技赋能金融发展提质增效竞赛支农支小类第一名。“鑫味稻”以全省107个“味稻小镇”为目标,创造性地将农产品的质量水平、行业标准、品牌价值等指标纳入信用评价体系 and 授信参考因素,进一步简化了贷款审批流程;根据农业生产特点合理确定贷款期限;通过“政银担”三方协同合作,解决了种植农户缺少抵押物或抵押不足值的问题;采用线上模式,确保信贷支持能够精准触达涉农小微个体。

截至2021年末，本行已主动为扬州、徐州、淮安三地2,690余名水稻种植户完成提前授信，在扬州地区9个乡镇、徐州地区11个乡镇，累计开展“鑫味稻”乡镇推介会20场，平均每笔业务投放金额仅19.17万元，真正让农户小额普惠贷款成为凝聚乡村振兴合力的重要金融武器。

### 案例：“鑫e商城”平台支持农业企业

依托总行“鑫e商城”平台，成功将射阳的“射阳大米”和阜宁的“益林酱油”引入“鑫e商城”，帮助企业拓宽销路、增加营收。2021年，射阳大米成功在商城销售208吨，销售额达74.8万元；阜宁益林酱油销售额达5.5万元。

积极与盐城某农场合作，将其特色产品“黑羽飞鸭”引进厅堂做宣传。不仅给予涉农企业信贷支持，还扩大合作外延，实施“金融服务”与“非金融服务”相结合，“线上服务”和“线下服务”相结合，以点带面、链条支持，扶持农业企业一路成长。

### 案例：上海分行开展消费扶贫

2021年，上海分行与上海市静安区合作交流办推出“投之以爱，报之以桃”二期扶贫项目，以云南砚山远近闻名的黄金油桃为消费标的，助力当地果农拓销增收，围绕贫困地区产业特点，丰富金融扶贫模式，推进金融活水浇灌扶贫工程，共同探索特色化减贫道路。上海分行构建出“渠道+资金+平台”方程式，从认购筹助到预购带货的翻新模式将黄金油桃等当地特色产品推向广大消费者，形成政府、企业、金融机构和市民群策群力、共同参与的帮扶格局。





### 案例:连云港分行支持食用菌产业发展

2021年,食用菌培养、种植、加工产业在连云港市已经形成初步的产业集聚效应。连云港分行对食用菌产业进行深入调研分析,加大对食用菌行业小微企业的信贷支持,全年累计授信金额1.83亿元,实现投放1.03亿元。



### 案例:南京分行信贷支持养殖业融资

在南京市高淳区,南京分行通过批量纯信用授信的方式,为从事特色种植养殖过程中产生的融资缺口提供信贷支持,切实带动试点乡镇经济发展和农民收入增收。围绕高淳区的螃蟹养殖优势产业,开展大量走访调研,了解种养殖周期、投入产出情况、风险点等,为相关养殖农户提供资金支持,用于支付螃蟹养殖过程所需物资的购买。



### “合作社+农户”模式

本行打造“合作社+农户”模式,实现信贷服务穿透式下沉。在金融支持乡村振兴、助力脱贫攻坚的过程中,借助地缘优势,依托利益联结机制和农业产业链条,进一步将金融惠农触角延伸至农民专业合作社,实现信贷服务穿透式下沉。截至2021年末,通过批量授信模式已累计支持徐州睢宁县9家镇级农业公司和33家农民专业合作社,扶持当地支柱农业产业项目十余个,对王集镇、高作镇、官山镇区域范围内合作社分别给予批量授信5,000万元、4,000万元、1,500万元,对镇农业公司+合作社模式给予批量授信7,000万元,授信总额超过17,500万元,资金投放总额超11,000万元,带动当地农户增产增收千余户,帮扶低收入群体脱贫致富百余户,真正实现了“金融精准扶贫”+“产业融合”+“乡村振兴”的有机融合。

### ○ 乡村振兴债券

本行根据2021年中央一号文件精神，主动对接发行人聚焦“农村基建提升”，支持乡村振兴领域资金需求，提供创新融资服务方案，辅导发行人拓宽直接融资市场，积极履行了金融机构的职责与使命。

#### 案例：徐州分行落地首单乡村振兴票据

由徐州分行发起，南京银行主承销的江苏某资产经营集团有限公司2021年度第二期定向债务融资工具（专项乡村振兴）（债券简称“21XX资产PPN002(乡村振兴)”）成功发行并完成缴款。该项目为江苏省首单专项乡村振兴票据，也是南京银行落地的首单乡村振兴票据。

#### 案例：杭州分行发行乡村振兴债券投资乡村建设

2021年11月，南京银行作为主承销商，成功为发行人浙江某国有控股集团有限公司发行3亿元乡村振兴债券，成为湖州地区首单乡村振兴债券。本次债权的发行人是当地最核心的地方国企，负责区域基础设施建设、供水业务、交通运输和旅游开发等。募集资金均用于归还有息负债，其中30%资金将投入到乡村公共基础设施建设提升和开发休闲农业和乡村旅游精品线路，完善配套设施方向。



#### 案例：常州分行助力发行乡村振兴票据

常州分行助力溧阳市某发展集团有限公司发行乡村振兴票据，募集资金主要用于乡村振兴项目，债券名称添加“乡村振兴”标识，通过粮食收储等方式带动溧阳市地区粮食等产业的发展和完善，对促进乡村产业发展、增加农户收入有着显著提升作用。该笔募集资金用途契合“2021年中央一号文件”中“提升粮食和重要农产品供给保障能力”等工作重点，以及《江苏省乡村振兴战略实施规划（2018-2022）》等关于保障我国粮食安全、保护农民利益、维护农业市场稳定等要求。



# 04

## 科技赋能 打造智能服务

随着大数据、云计算、人工智能等技术的普及，金融业正在大步迈入金融科技的时代。金融科技能够给金融行业带来服务的提升，产品和模式的改变和风控能力的提升。南京银行抓住技术变革的机遇，利用技术提供更深入的产品和服务，全面融合金融与科技，提升自身竞争力。



## 4.1 优化科技运营模式

### • 实现数字化转型

本行高度重视金融科技发展，将数字化转型定位为企业级战略，全局谋划、全行协同、集团推动，通过加快大数据体系建设，规范数据架构体系和数据治理体系，建设数据中台和智能中台，在经营管理中广泛运用大数据、人工智能等新技术，发挥数据价值，构建数据驱动型创新体系和发展模式，不断推进数字化转型步伐。

本行稳步推进数字化转型战略实施，致力实现金融科技云化、线上化、智能化，通过敏捷高效的前端服务能力、开放共享的中台能力、稳定可靠的底层基础能力，打造“敏前台、强中台、稳后台”的技术能力，推进数字、技术、业务、场景的深度融合，强化数字驱动、为全行客户营销、渠道建设、产品创新、风险合规、运营服务、绩效管理等方面充分赋能。

### • 构建数字化营销体系

#### ○ 提升智能化获客能力

在零售获客方面，基于场景嵌入式的开放平台，以联邦学习的新形式与合作渠道开展客筛模型的构建，精准引流，降低营销成本。同时，加大对存量客户的精细化管理，利用算法模型识别行内客户的潜在产品需求并配套营销方案。

在企业获客方面，接入并分析新注册企业数据，从五大维度对其进行优先级打分，根据模型结果分层下发营销名单，根据客户需求针对性设计营销方案，提高对公开户及鑫e伴等产品的营销成功率。

#### ○ 建设客户标签体系

在传统AUM分层基础上建立客群分析评价机制，实现对零售客户在客户当前价值、客户成长能力和客户忠诚度三方面的综合评价，上线完成零售客户综合价值评价体系。建设客户标签体系，勾勒客户画像，实现客户洞察。截至报告期末，零售客户标签平台各大业务主题累计共有标签及特征2,400余个。

#### ○ 建立数字化营销闭环

优化完善大零售2.0智能营销体系，丰富客户画像，优化客户旅程，促进精准营销、交叉营销等多个营销目标。深挖存量鑫快捷客户特征，融合内外部数据、整合背景企业信息，为业务人员提供大量营销线索，结合营销方案在智能营销平台精准发布。其中，本行推出的“小视界”已经成为小微客户经理营销的重要工具，“小视界平台”年访问量达14万次。

### • 优化数字化运营模式

建立数字化运营分析敏捷团队，以数据驱动产品、渠道、客户的精细化运营。数据团队与业务团队高度协作，在数字信用卡、手机银行、鑫e伴等方面进行精细化运营，通过数据指标监控、数据模型构建、数据分析诊断等在用户促活、体验优化、价值提升、产品创新等方面持续为业务赋能。

建立运营画像体系，支撑运营管理效能提升，以总分行机构画像，支行网点画像、柜员画像和设备画像，描绘运营条线实貌，提升管理决策水平；以数据驱动网点选址模型建设，自动形成网点评分结果，全力为“网点扩张计划”赋能。

推进运营板块数字化应用建设，上线鑫运营大数据平台，完成机构画像、重点运营流程指标的建设；赋能流程管理，完成2个业务流程、共160余个分析指标，实现流程的全面评价和持续优化；上线金融反诈平台，建立核心系统与公安之间的交互渠道，实现电诈名单客户行内交易阻断，有效提升了本行控制风险账户能力，同时对涉及本行账户的控制行为提供了背书，转移了业务可能造成的投诉风险；新增对公开户流程优化、鑫微厅预约预处理场景。

### ● 搭建智能知识库融合平台

本行客服与远程银行中心启动并上线了客服知识库管理系统，通过“语义理解技术+用户行为分析”优化知识搜索引擎，支持文字、语音和图片搜索，提升知识检索成功率及知识应用能力。统一分类和结构化管理知识内容，对不同业务配置相应的场景树，实现知识的标准化治理。

将知识应用从客服与远程银行中心延伸到全行，实现客服知识库的统一管理、分级采编，各部门可以根据权限独立管理和维护相关知识，保障知识的体系化、规范化和完整性。促进人工知识库和机器人知识库的融合，两者相互补充，降低运营维护难度，实现服务响应效率与服务交互体验的有效提升。

## 4.2 实施数字化风控

2021年，本行持续加强数字化风控手段。在数字化风控方面，本行充分运用数字化技术赋能风险管理，通过搭建智能风控管理体系、建立“云天网”智能风控平台、新建客户全息风险视图、推动风险预警系统应用等方式，多措并举，深化风险管理的数字化转型，有力提升本行风险自动化识别、判断与决策能力。在数字化内控管理方面，运用大数据分析技术，持续开展全行各机构监测、员工行为监测，贯彻全行合规文化。

### 构建授信业务全流程风控体系

2021年，本行持续推进风险大数据平台建设，优化授信业务风险监测系统，完成鑫联税、按揭贷款等需求配套53个预警信号的开发，优化升级60个预警信号。完成零售信贷风险监测系统上线，通过对行内外数据进行分析，提取风险因素，构建风险监控指标体系，实现数据概览、资产质量、模型审核、风险集中度监测、“你好e贷”专题分析等功能。

### 提升客户账户及资金交易风险防控能力

本行建立统一的黑灰名单库，升级交易反欺诈系统，丰富和优化本行银行卡及全渠道设备反欺诈的场景和水平，满足业务不同维度验证交易风险，提升本行反欺诈基础分析能力。

## 4.3 保障信息数据安全

### 开展实时监测

围绕建党100周年重要时期开展信息安全保障工作，重保期间7\*24小时的安全值守工作，实时监测攻击日志，分析攻击态势，及时封堵攻击行为。实现互联网暴露面监测持续化、安全设备联动防护有效化、威胁检测常态化、应急响应体系化、漏洞响应闭环化。

### 全方位风险排查

开展全方位风险排查，如系统上线前渗透测试、弱口令排查、入侵痕迹排查、安全设备覆盖率排查、主机漏洞扫描等，以发现风险、及时安全加固，提升本行信息安全管理能力。

### 保障客户信息安全

针对客户的信息安全和隐私信息采用了完备的信息技术手段予以保护，严格遵循国内法律法规和监管规范。使用多因素认证、签名验签、全量标准加密等各类安全技术手段保证本行客户的资金安全。通过在收集时详尽的告知用户范围、传输时的标准加密保护，回显时所有隐私信息都采用脱敏等技术手段保护用户隐私信息的全生命周期的安全。所有识别出来的风险都在技术层面完成完备的消减，切实保证客户的资金及隐私安全。

## 4.4 丰富人工智能应用

本行以AI赋能为中心，打造做得好、说得清、听得懂、看得见、算得准的AI数字员工服务体系。

### AI数字员工营业厅

持续优化手机银行中的AI数字员工营业厅，从交互更便捷、识别更智能、服务更温馨三个方面入手，为包括老年客群在内的全年龄段客群抚平线上金融服务的“数字鸿沟”，提供业务办理、产品咨询、生活缴费等80余项场景服务。

### AI服务经理

创新研发“AI服务经理”，通过配置化生成AI视频互动页面，联合9个业务部门上线产品推荐、活动介绍、操作指引、招聘宣传等14个服务场景，为用户提供产品介绍，激发客户购买需求，指导客户购买操作。

### 智能语音服务

语音服务中台能力建设成果初显，如智能外呼话术配置平台上线后，全年共新增上线60余种场景话术，外呼触达量391万次，同比增长352%，节约超过60名外呼人员的人力成本投入，并积极探索5G时代与后疫情时代下智能服务形式的创新。

### 影像识别服务

以图像识别及解析技术能力为主线，形成影像识别模板自主配置、训练能力，上线四大类三十余种识别服务，重点赋能“鑫快捷”、“你好e贷”、N Card等行内重点产品服务；累计完成票据识别服务15万笔，身份证识别近千万笔。



## 4.5 发展互联网金融服务

### 互联网理财

本行持续关注未被传统金融方式覆盖的客户群体。创新财富投资产品服务模式，通过公私联动方式为企业员工提供多样化财富投资产品服务，借助轻量化的工具和平台，实现客户自开卡至投资全流程线上化无接触办理，为客户提供更为便捷高效地选择。进一步提高金融服务的覆盖率和可得性，客户足不出户也能获得全天候的金融服务。

### 互联网贷款

本行通过互联网渠道，多维应用反欺诈、身份识别技术，实现零售贷款的全流程线上化，为客户提供便捷的信贷服务。互联网与零售贷款的深度相融，既提高服务效率，也能降低服务成本。客户线上申请贷款，按系统流程提示完成身份核验，本行将快速做出贷款审批并发放贷款，为客户提供秒级的信贷服务体验。

### 互联网资金结算

本行在互联网平台与银行、信托公司或消费金融公司等金融机构合作开展的互联网贷款业务中，提供7\*24小时的资金结算服务，让信贷资金提供、贷款发放及客户支取各环节保持高效畅通。目前，本行已对接多家合作伙伴。同时，本行推出收单业务，为商品零售、公共事业费缴纳、各类服务业以及住房等大宗商品交易场景提供高效便捷的支付受理服务；针对特定商户配套费用优免举措，减少其资金结算成本支出，助力实体经济数字化转型。



4.6 打造零售创新产品

N Card数字信用卡

以用户需求为中心、用户体验为准绳，以数字化、智能化、开放化的理念，全新推出了N Card信用卡产品。N Card信用卡产品突破传统实体卡的介质和支付场景的局限，以小程序为主要载体和运营平台，具有线上获客、场景支付、笔笔返现、账务管理、游戏交互等特色功能，是一张有温度、懂生活、能社交、会记账、更有趣的白金信用卡，为消费者带来更高效、更便捷的消费支付体验。



N card数字信用卡—生活的N种可能

零售鑫快捷

开办个人经营性抵押贷款业务——零售鑫快捷，向零售客户（含个体工商户）提供“投融支一体化”的综合金融服务。借助金融科技力量，持续推进产品简单化、流程标准化、操作线上化、运营数字化、营销综合化的敏捷迭代，满足客户日常经营、财富保值增值、资金周转和扩大再生产等全方位需求。

优化代收业务

升级优化全行批量代收业务，不仅丰富个人电子化服务渠道、满足客户足不出户办理日常便民费用代收签约的需求，还优化收款人服务流程、提升客户体验。以南京地区学校缴费业务为例，通过本次优化，支持家长银行卡费用代收、学生信息匹配扣款账号、对公电子渠道服务渠道补充等，服务南京地区99家中小学单位和近30万学生或家庭。

# 05

## 优质服务 提升客户体验

南京银行用实际行动践行“珍惜每一位客户”的服务理念，建立以“真诚、专业、创新”为核心的服务文化内涵。以科技持续优化服务，以准则时刻保障信息安全，以承诺守护用户权益，以真心服务特殊群体。南京银行解客户所难，暖客户之心，不断拓展服务文化的深度和广度。

## 5.1 建设智能化网点

按照3.0标准建设新网点，并对存量网点开展厅堂智能化升级，全行所有网点均配置智能柜台、厅堂PAD等智能化设备，智能柜台对厅堂高柜同类业务的替代率达到87%，厅堂已经实现了智能化运营。推动全行节假日智能化运营模式，在各分行试点节假日不开高柜，改用以智能设备加厅堂服务人员的方式为客户提供金融服务，并开始在24小时自助区安装24小时智能柜台，在非营业时间为本行客户提供业务办理服务。



厅堂智能化运营

## 5.2 强化消费者隐私保护

本行高度重视消费者隐私保护工作，严格遵循国内法律法规和监管规范，针对客户的信息安全和隐私信息采用完备的技术手段予以保护。使用多因素认证、签名验签、全量标准加密等各类安全技术手段保证本行客户的资金安全。通过在收集时详尽的告知用户范围、传输时的标准加密保护，回显时所有隐私信息都采用脱敏等技术手段保护用户隐私信息的全生命周期的安全。所有识别出来的风险都在技术层面完成完备的消减，切实保证客户的资金及隐私安全。

本行于2021年7月对客户隐私政策进行了进一步修订完善，并持续完善客户隐私保护的相关功能。

### 修订用户隐私政策

修改客户信息收集的表述方式，增加关于客户信息副本获取方式及功能自动决策的说明，更新SDK收集使用个人信息情况列举表，使本行的用户隐私政策内容更加简明易懂，方便客户阅读了解。

### 完善APP隐私保护功能

根据“最少够用”的原则，梳理目前APP中所有业务场景里会使用到的权限，对于一些非必须权限直接取消获取。同时对APP获取权限的方式进行修改，仅在使用相关功能时，才会弹框向客户获取指定权限，并会在弹框中向客户说明获取权限的原因以及使用范围，做到了每个权限首次获取时必弹框，绝不多拿、偷拿手机权限。

### 强化个人网银客户隐私保护

制定《南京银行个人网银用户隐私政策》，明确如何收集和使用客户个人信息、如何使用Cookie技术、如何对外提供客户个人信息、如何存储和保护客户个人信息、如何管理客户个人信息以及未成年人信息的保护。客户可在自助注册个人网上银行时查看阅读《南京银行个人网银用户隐私政策》。

## 5.3 保护消费者权益

本行将“持续加强消费者权益保护工作”要求纳入全行新五年发展规划和2021年度战略规划任务，不断完善体制机制、规范经营行为、重视个人金融信息保护、审慎处理投诉、积极配合监管工作，有效提升了全行的消保工作水平，为构建和谐稳定的营商环境、推动金融服务便民惠民贡献了力量。



## ● 健全投诉反馈机制

2021年，本行共受理客户投诉3,915笔，根据投诉业务类别分类，贷款、银行卡以及其他类（其他类包括功能类业务、其他银行业务、呼叫服务、其他投诉）投诉占比较高，上述业务类别投诉发生量分别为1,829笔、1,031笔和388笔。从地区分布看，南京地区受理量较高。

指标名称	单位	2021	2020	2019
客户满意度—呼入满意度	%	99.56	99.4	99.32
客户满意度—在线客服满意度	%	76.00	81.02	84.21
受理客户投诉	例	3,915	3,295	1,624
客户投诉办结率	%	99.08	100	100
客户投诉满意率	%	94.03	/	/

## ○ 畅通投诉受理渠道

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、通讯地址，客户在办理业务时可以便捷、快速获取到本机构投诉渠道，网点意见簿投诉均已按照相关要求当日回复客户。定期梳理行内各类渠道，确保线上线下载均已显著位置公示求助、投诉方式。

## ○ 建立投诉受理正反馈机制

在投诉受理后第一时间发送投诉受理短信至客户，减少投诉客户焦虑感。建立全行横向快速联动、纵向合力指导交叉式投诉处理响应机制，指定专人专岗负责受理、督办、办结外部转办消费者投诉，确保客户投诉能在第一时间得到有效化解。

## ○ 重视投诉客户体验

建立常态化实施投诉处理满意度回访机制。在每笔投诉处理完毕后本行均会触发投诉处理满意度回访短信，通过收集投诉处理过程中的客户体验来持续完善优化本行投诉处理工作管理流程。

## ● 金融知识宣教

本行充分调动各方面宣传力量，形成宣传合力，实现线下宣传、线上宣传、媒体宣传“三个渠道”全覆盖，将金融知识宣教工作贯穿于金融服务全过程。开展金融知识万里行活动，宣传消费者权益保护、防范诈骗、反假货币、反洗钱等金融知识，帮助社区居民提高防范新型金融诈骗意识。

2021年，开展金融普及教育宣传活动3,229余场，集中开展以“3.15金融消费维权日”“普及金融知识 守住钱袋子”“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”为主题的多场宣传普及活动，各类线上线下渠道宣传共计受众超百万余人。

## 案例：金融知识进校园

2021年，本行组织开展了金融知识进校园大型宣讲活动。南京银行宣讲员们走进校园面向30所学校在校小学生，带来了“个人征信”、“防范电信诈骗”、“适老化金融服务”主题趣味金融小课堂。本次活动还设置了由所在学校自主创作金融知识主题小品的环节，并评审选出“十佳小品”，通过活潑生动的内容、广泛参与的形式普及宣教金融知识。



### 案例:小小金融知识宣传员选拔赛

由人民银行南京分行营业管理部主办，南京银行和南京晨报承办的“南京银行杯·南京晨报小记者小小金融知识宣传员选拔赛”活动自2019年起已连续开展三年，活动旨助力推动将金融知识普及纳入国民基础教育，尽早从小培养青少年的金融意识、风险意识、诚信意识，从根本上引导和带动全民整体金融素养的提高。

## 5.4 服务特殊群体

### 推进适老化改造

本行积极响应监管部门号召，启动适老化改造工作，进一步解决老年人在本行运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享银行业信息化发展成果。

对南京银行APP、个人网银、95302客服热线、厅堂智能设备进行适老化改造。增加智能语音交互等功能，方便老年客户通过APP办理业务；上线个人网银首页模块的大字版页面布局；增设语音电话“老年客户转人工绿色通道”，实现老年客户的自动筛选识别转人工服务，提升老年客户电话银行服务的便捷程度；上线智能柜台“温馨版”视图，将字体放大，并将老年人常用的功能放在菜单首页，提供语音提醒功能，为老年客户提供便利。



网点无障碍设施建设

### 完善配套设施

建立网点适老化改造的22条标准，并依据标准持续推进全辖网点的适老化改造。全辖网点均配置了方便老年客户使用的爱心座椅、老花镜、放大镜、应急药箱等助老便民设施配置，方便老年人办理业务；各网点均设置公众教育区，开展形式多样、及时精准的老年人宣传教育活动。

在网点外设置无障碍通道等相当功能设施（含离行式自助服务区），增配轮椅等专用用具等设施。为进一步固化相关建设成果，在本行《网点形象标准化建设手册》中对全辖网点的无障碍设施建设制定相关标准。

# 06

## 绿色发展 致力低碳未来

围绕“碳达峰、碳中和”目标，南京银行积极贯彻国家绿色发展理念，着力绿色金融创新，深耕绿色金融市场，采取多种措施推进绿色金融战略，持续践行可持续发展，初步形成具有自身特色的绿色金融品牌和差异化竞争优势。同时，南京银行注重自身绿色运营，做到“厉行节约，节能减排”，从自身做起，为国家“双碳”目标添砖加瓦。



## 6.1 发展绿色金融

本行顺应绿色经济发展趋势，大力实践绿色金融，重点支持水资源利用和保护、环境治理、生态保护、绿色建筑等重点领域的企业和项目。2021年累计为1,483家节能环保企业提供737.19亿元融资支持，绿色金融表内贷款余额987.73亿元，较年初增加313.02亿元，增幅46.39%，客户数1,588户，比年初增加358户，增幅29.11%。

### • 完善绿色金融政策

制定《南京银行绿色金融政策》《南京银行绿色金融体系建设总体方案》《南京银行绿色金融授信审批指引》《南京银行绿色金融营销指引》等政策制度，形成完善的绿色金融政策体系，指导全行加大向节能、环保以及新能源等绿色产业的发展。将绿色金融指标作为社会责任指标纳入对全行的KPI年度考核指标中，发挥考核的“指挥棒”作用，引导经营机构推进绿色金融发展。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，鼓励经营机构加大绿色信贷的投放。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。

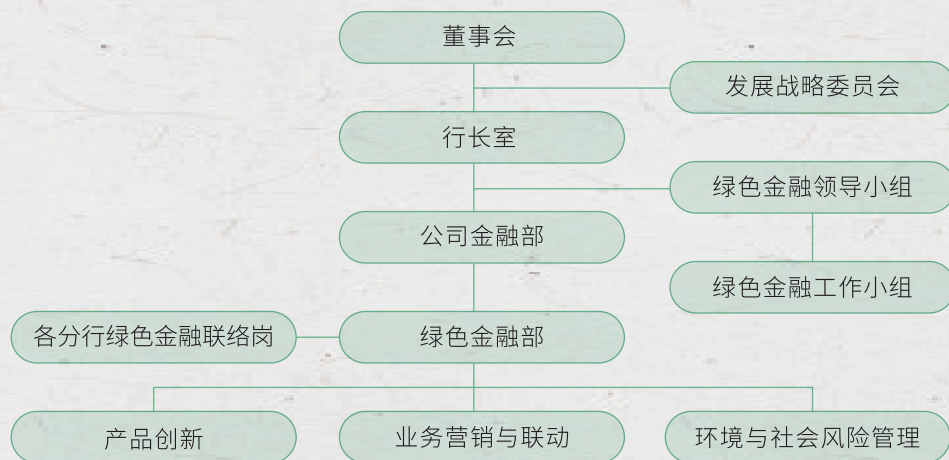
### “绿色产业”行业业务数据

年份	2021	2020	2019
贷款余额（亿元）	987.73	674.71	447.54
占总贷款比重（%）	12.50	10.00	7.87

### • 健全绿色金融组织架构

组织架构上，进一步完善总行公司金融部绿色金融团队成员配置，强化专业人员对业务的支持，更好地推动绿色金融体系建设工作。各分行逐步在公司金融部配置绿色金融产品经理专职人员，更好地支持绿色金融业务。积极支持各分行探索挂牌成立绿色金融支行，并在资源配置上予以倾斜。同时，将各类绿色金融创新产品优先在绿色支行进行试点，成熟后向全行推广。

#### 绿色金融组织架构



### 案例:成立江苏省内首家政府批复挂牌绿色支行

本行成立江苏省内首家政府批复挂牌绿色支行，完善绿色金融业务组织架构。经过前期充分调研和积极筹备，本行联合江北新区政府成功创建行内首家绿色支行，打造绿色金融服务样板和亮丽名片。2021年，该支行成功获评江北新区唯一一家“二星”级绿色银行，与新区签署产品合作协议，成为第一批“新创融、绿票惠”试点合作银行。



#### ● 制定绿色金融目标

##### ○ 规划引领,战略先行

优化制定绿色金融发展规划和战略，把握碳达峰、碳中和战略机遇和经济结构调整的关键时期，推动资产结构转型和高质量发展。

##### ○ 拓面上量,规模增长

全行绿色信贷余额每年保持10%-20%增长，持续保持同业领先水平；绿色债券投资和绿色直接融资规模稳步扩大，市场竞争力达到同业先进水平。

##### ○ 优化创新,打造品牌

“鑫动绿色”产品体系进一步丰富，逐渐形成绿色信贷、绿色投行、绿色消费、碳金融四大系列，形成一批拳头产品和精品产品，打造绿色金融品牌。

#### ● 创新绿色金融产品

本行是国内最早正式成立绿色金融部并开展绿色金融业务的金融机构之一。本行持续加快推进绿色金融及科技金融发展，将绿色金融作为特色业务、品牌业务来打造。持续推进绿色金融的新实践、新创新，不断探索绿色金融的新篇章、新路径，打造绿色科技金融创新生态链，为绿色科技创新型企业提供全方位金融服务。推出收益权质押、排污权质押贷款、合同能源管理、光伏贷、绿色债务融资工具、绿色产业基金、绿色融资租赁等产品，持续创新完善绿色金融产品体系。

##### ○ 投资绿色债券

参与绿色债券二级投资，投资标的涵盖绿色金融债和绿色信用债，为绿色产业资源贡献金融力量。截至2021年末，投资绿色债券存量规模约49.87亿元。

##### ○ 发行ESG主题产品

### 案例:南银理财推出ESG主题投资理财产品

2021年，南银理财围绕国家战略导向，发行绿色金融、科技创新等主题产品，如参与全国首单碳中和绿色科技创新债券，权益资产聚焦战略新兴产业投资。2021年12月20日，南银理财正式推出ESG主题投资理财产品——南银理财珠联璧合致远平衡ESG主题产品，践行ESG投资理念，响应国家重点战略，助力我国实现“双碳”目标。

### ○ 推出“鑫减碳”等特色产品

创新推出“鑫减碳”特色产品，即本行向在全国碳市场持有碳配额的控排企业发放的贷款，贷款利率与其生产经营过程中的碳表现相挂钩，并随着企业碳表现的提升而降低。对企业而言，生产过程中减少碳排放，可以获得更低的贷款利率，减少融资成本，同时企业减排之后节余的碳配额可以在全国碳市场进行交易，获得收益。双重的收益较好的调动了企业减排降碳的积极性，更好的支持“碳达峰、碳中和”目标落实。截至2021年末，碳表现挂钩贷款余额共计1.3亿元。

#### 案例：碳表现挂钩贷款

2021年8月，泰州分行向泰州某热电有限公司发放分行首笔碳表现挂钩贷款，成功落地苏中地区首笔碳表现挂钩贷款。该产品是指在全国统一碳排放交易市场持有碳配额数据的控排企业向本行申请的，贷款利率与其在全国统一碳排放交易市场履约情况及碳配额使用情况挂钩的流动资金贷款业务。本行根据企业资质、具体业务风险状况等因素，在LPR基础上合理确定初始贷款利率，同时根据客户的碳表现情况确定贷款利率优惠幅度，通过精巧的产品设计让利于企，调动企业主动节能减排积极性，盘活企业资产。

#### 案例：承销碳中和绿色债券

2021年3月，南京银行参与承销国家开发银行首单“碳中和”专题“债券通”绿色金融债券20亿元，承销量位列市场前三。本期债券发行期限为3年，发行规模为200亿元，发行利率3.07%，本期债券资金用于风电、光伏等碳减排项目，有效推动电力系统脱碳，助力实现能源系统跃迁。募投项目均符合中国人民银行绿色债券相关标准和国际最新气候债券标准（V3.0版）。本次国开行发行“碳中和”专题绿色金融债券是落实中央“碳达峰、碳中和纳入生态文明建设整体布局”的具体举措。

#### 案例：承销森林碳汇的碳中和债券

2021年9月，南京银行参与承销农发行国内首单用于森林碳汇的碳中和债券2.1亿元。本期债券发行期限为2年期，发行规模为36亿元，发行利率为2%，募集资金将全部用于支持造林及再造林等森林碳汇项目的贷款投放。南京银行与中国农业发展银行共同推进绿色循环经济发展，以切实行动助力绿色农业。

### ● 推动绿色金融业务发展

#### ○ 指导分行针对性提供绿色金融服务

为推动绿色金融业务发展，本行印发《南京银行绿色金融营销指引（2021年度）》，指导各分行更有针对性的提供绿色金融服务，打造绿色金融发展亮点，形成区域发展特色和优势。

#### 案例：南通分行助力新能源产业客户成功登陆创业板

2021年11月，江苏某风电设备科技股份有限公司正式登陆深交所创业板。作为该企业的主要合作银行，南通分行已与企业携手走过9个年头。合作期间，南通分行为该企业及其关联企业提供“一揽子”金融服务方案，不论是每次续授信的超高效率，还是对企业非金融需求的快速响应，均获得了企业日益深刻的信任与赞赏。如今，该企业成为国内领先的风电设备零部件生产企业之一，在海上风电塔筒及桩基方面形成了多项自主知识产权。

#### 案例：南京分行与某生态文明创新中心签订战略合作协议

南京某生态文明创新中心成立于2019年1月，是南京市政府贯彻落实习近平总书记生态文明思想、推动长江经济带高质量发展的重要举措，是打造“政-产-学-研-用-金”深度融合的高水平科技创新平台。南京分行为该中心14家加盟合作机构及



孵化企业提供意向性授信。本行与该中心开展战略合作，旨在探索建立适合新型研发机构的科技金融服务体系，壮大绿色低碳产业集群，助力南京市“创新名城美丽古都”建设。

### ○ 加强与政府部门、监管机构沟通联系

加强与省级绿色环保主管部门、监管机构的联系，指导全行开展相关工作；深入开展对碳市场的研究和调研，拜访上海环境能源交易所、湖北碳排放权交易中心以及部分获得碳配额分配的电力企业，调研了解碳配额市场建设情况，推进碳金融业务。

### ○ 启动推进“鑫动绿色·园区支持计划”

2021年，本行启动“绿色金融助力绿色园区行动计划”，推动全行加强对于绿色园区以及绿色产业的服务，积极支持园区绿色化改造以及园区内的节能环保企业。截至2021年末，本行联合园区共举办线下活动8场，签署绿色金融合作协议12户，落地企业及项目127个，投放金额约58.8亿元。

### ○ 深入开展绿色金融专题特色培训

本行邀请外部知名专家针对ESG、碳达峰与碳中和等政策热点领域组织全行范围内的绿色金融专题培训。同时，在常州、南京、盐城等区域，结合当地绿色产业发展情况、绿色金融业务推进情况等内容，编制专题材料与分行条线从业人员进行交流培训。通过培训提升分行对于绿色金融的理解和认识水平，协助分行加强绿色金融专题营销。

## 6.2 践行绿色运营

本行将可持续发展理念融入日常经营活动中，号召全体员工共同参与，积极践行绿色运营。贯彻落实“厉行节约、勤俭办行”工作要求，树立绿色经营理念，采用绿色经营模式，通过减少空调主机运行，提早关闭空调主机，减少公共区域能耗、减少纸张用品使用等措施积极响应节能减排号召，推动绿色运营。



# 07

## 关爱员工 携手共同成长

员工是南京银行最大的财富，是我们发展道路上重要的支撑力。南京银行尊重人才，鼓励价值创造；发掘人才，发挥更大潜力；培养人才，发扬传承精神；爱护人才，关注身心健康。南京银行秉持以人为本、和谐共赢的理念，打造简单、和谐、快乐的“家园文化”，披荆斩棘，奋勇前行，凝聚智慧，满载收获，员工的归属感和幸福度不断提升。



## 7.1 保障员工权益

南京银行倡导“以人为本”的理念，严格遵守国家法律法规，全面制定各类薪酬福利管理办法，充分尊重和保护员工的劳动用工、工资报酬、休息休假、社会保险等各项法定权益，积极营造规范有序、公正合理、互利共赢、和谐稳定的劳工环境，并获得“南京市和谐劳动关系示范企业”荣誉称号。

### 加强劳动用工制度建设

始终坚持依法合规经营，严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，建立并持续完善本行人力资源管理制度体系，为规范开展劳动用工管理提供制度保障。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》等管理制度，明确劳动关系的建立、变更、终止和解除的各项要求。

### 规范劳动合同管理

坚决贯彻劳动用工相关法律法规，不断提高劳动合同管理规范性要求，有效保障员工的劳动权利。本行制定并持续完善《劳动合同书》，及时组织员工订立、续订劳动合同，不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的情形。及时做好劳动合同备案工作，自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。

### 保障员工民主权利

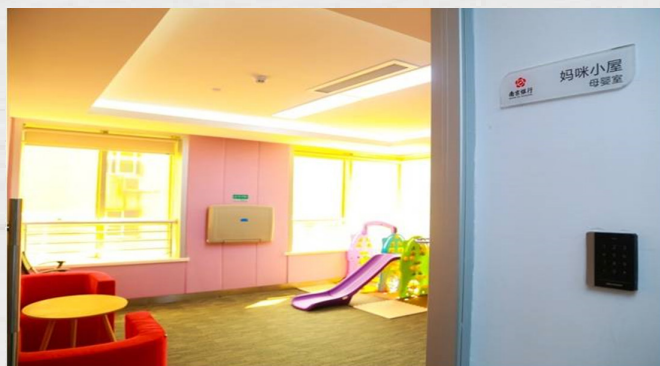
持续推进员工参与企业民主建设，鼓励员工参与决策和管理。落实职代会制度，全年召开3次职工代表大会，审议通过《南京银行员工福利管理办法》等重大事项，维护员工参与民主管理的权力。

### 保护女性特殊权益

维护女员工合法权益，督促女员工劳动保护相关管理规定落实到位，严格按照国家规定做好“四期”女员工的工作安排，确保女员工的权益得到有效保障。扩大女员工重大疾病医疗互助保障范围，持续推进女员工康乐互助保障计划，不断提高女员工重大疾病医疗互助保障水平。关爱女员工身体健康，优化女员工体检专项检查项目。完善女员工阵地建设，开设瑜伽、舞蹈、音乐、插花等课程，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。积极建立星级爱心母婴室和康乃馨服务站，切实为女员工解决实际需要，为哺乳期的背奶妈妈解决烦恼。



举行妇女节主题活动



四星爱心母婴室

## 7.2 拓展员工招聘渠道

本行通过校园招聘和社会招聘等途径不断充实全行人员队伍。近年全行校园招聘计划均超过千人，广纳全球优秀人才。持续打造本行专属招聘品牌“我们等你”，树立品牌形象，努力在招聘过程中提升应聘者体验感和仪式感。



为了更好地服务应聘者，构建以招聘管理系统为核心，招聘系统PC和微信用户端、智能问答机器人、简历自动解析、面试评价系统、机器人流程自动化等多系统平台的南京银行招聘管理系统生态圈。

### 7.3 优化薪酬福利体系

本行高度重视人才激励与人才发展，以建立“全面薪酬，智慧福利”体系为目标，持续优化薪酬管理体系，加快推进福利品牌建设，积极营造巩固良好劳工环境，提升员工的满意度与幸福感，让员工共享本行高质量发展的成果。

本行高度关注员工的各项需求，围绕“打造南京银行家文化，让福利更有温度”的美好愿景，建立了“全周期、广覆盖、多层次、宽领域”的“鑫福家”智慧福利生态体系，涵盖了员工健康、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，满足了员工基本需求、核心需求及价值需求多个层面。除足额缴纳五险一金，按法定要求提供各项假期外，本行为员工提供企业年金、终身健康保障计划、补充医疗保险、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，同时开通员工健康管理自选平台，打造特色健康体验活动等，切实保障员工的各项权益。

### 7.4 促进员工发展

#### ● 完善职业发展体系

为了有效引导员工职业发展，积极推进全行人才梯队建设，建立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，并按照专业方向的不同，设置了51条序列，专业序列内划分了6个职级，让每位员工清晰的知道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要达到的要求。

#### ● 优化职业发展路径

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。2021年度全行有2,600余人在专业序列内实现了纵向的职等晋升，且有近2,000人实现了跨序列的横向发展。

为员工提供了多样化的能力展示舞台，例如岗位技能比赛、鑫课程、鑫项目大赛、业务案例大赛、研究成果评选，体育、文艺竞技等，员工可以充分发挥自己的专长，凭借实力脱颖而出。

#### ● 深化员工培训工作

南京银行学习培训工作以服务战略传导、支撑业务发展、助力人才成长为目标，围绕“激荡思想，凝聚力量”的教育使命，不断“深化学习引领未来”的学习培训理念，坚持职业化教育与特色化教育、短期教育与长期教育相结合，持续促进人才培养与业务发展双融合。



## 健全员工培训制度

制订《南京银行行员学习培训管理办法》《南京银行干部培训管理暂行办法》《南京银行专业序列学习贡献积分管理办法》《南京银行2021年度专业序列学习贡献积分管理实施细则》《南京银行内部讲师管理办法》等培训制度，全面提升员工培训工作的科学性和规范性，进一步健全本行员工培训制度体系。

## 完善员工培训体系

针对受训对象的层次和类型，建立包括新入行员工至高管人员在内面向全行员工的培训项目体系，将员工培训作为一项全员性、全方位、贯穿员工职业生涯始终的重要系统工程。2021年，本行共开展线下学习培训项目143期，覆盖全行干部和员工5,770人次，全年上线并推送课程数量4,322门，在线学习总人次达2,993,352人次。

培训项目名称	培训项目内容
衡石计划	全行高管人员参加上级和监管部门组织的各类学习培训
磐石计划	全行中层级干部提升领导能力和综合素养的学习培训
坚石计划	全行经理级干部提升领导能力和综合素养的学习培训
基石计划	全行主管级干部提升领导能力和综合素养的学习培训
法巴计划	全行青年管理和技术骨干赴法国巴黎银行集团工作，汲取先进经营管理理念和技术方法的学习培训
菁英计划	全行专业序列的员工逐级提升岗位任职资格和岗位胜任能力的学习培训
梅花烙计划	全行新进员工了解本行制度规范，感悟本行文化和融入本行团队的学习培训
鑫讲师计划	选拔、培养全行内部讲师，提升授课和学习资源研发能力的学习培训

## 案例：“鑫讲师”系列大赛

自2016年以来，本行连续多年举办“鑫讲师”系列大赛。活动全方面提升了员工知识水平和职业素养，培育并建设了一批专业化人才队伍。2021年度，全行共有来自总行27个部门、17家分行的764名选手报名参赛，超过200名辅导老师参与，成功开发内部版权面授课205门、微课70门，系统打造学习培养项目29个，累计报送254份参评材料。“鑫讲师”大赛和系列活动创新推出场景化小课模式，突显大赛成果的实操性，进一步提升了全行内部讲师工作质效，为全行人才队伍建设增添助力。



### ○ 开展特色主题培训

围绕“人才培养与业务发展双融合”的总目标，针对全行各单位的业务发展需求，设计开发特色主题培训项目，为助力本行高质量发展提供源源不断的内生动力。



“blue π”南京银行Fintech主题开放日活动

协同单位	学习培训项目
公司金融部	“鑫企点”对公营销标准范式和实战跟踪辅导项目
风险管理板块	“鑫风采”风险条线人员能力提升项目
零售金融部	支行零售分管行长、个贷客户经理产能提升项目
金融市场板块	“鑫英才计划”金融市场风险管理专家集训营
信息科技板块	“π计划”——金融科技创新大赛
信息技术部、人力资源部	“blue π”南京银行 Fintech 主题开放日活动
小企业金融部	“鑫伙伴”客户企业家高级研修班项目
徐州分行	“鑫鹏程”主管级管理人员管理能力提升项目

## 7.5 关怀员工生活

### ● 提供服务保障

本行深切关怀员工生活，在员工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。每年组织员工体检，定期发放视力保护费、夏季高温津贴和劳保用品，加强后勤保障，为员工身心健康提供服务保障。建立困难员工慰问帮扶机制，立足员工需求，不定期走访关心困难员工。优化“鑫福家”健康管理自选平台，提升员工及家庭的健康保障水平，部分困难员工及家属因重大疾病面临巨额医药费时给予保险赔付，减轻员工的经济压力。

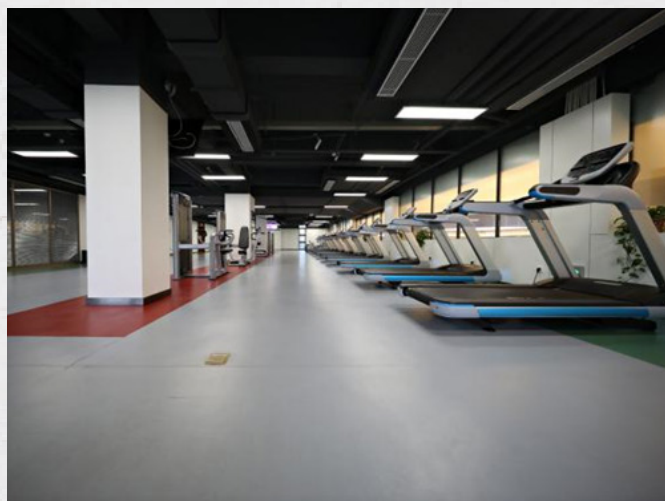
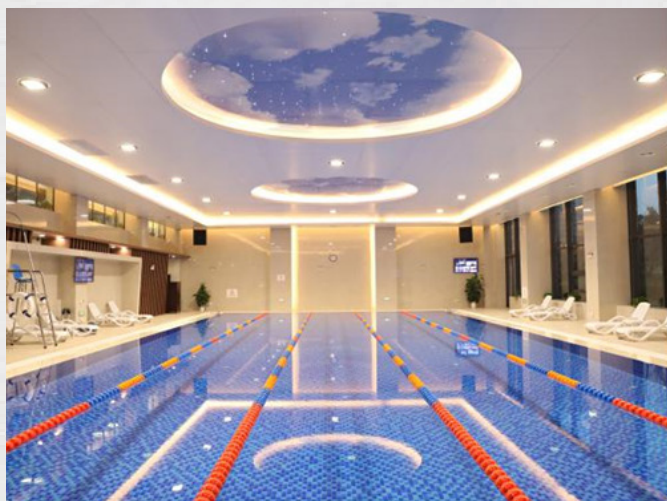
### 案例：共进团圆饭，共解思乡情

2021年春节，受新冠肺炎疫情影响，南京银行许多家在异地的员工“舍小家为大家”，主动选择就地过年。为了缓解就地过年员工的思乡之情，全行各基层工会通过走访慰问、员工座谈、“共进团圆饭”等方式开展一系列关怀慰问工作，让大家就地过年也可以感受到家的温暖。



### ● 丰富业余生活

丰富员工业余文化生活，充分了解员工诉求和喜好，在广泛征求员工意见的基础上，提供篮球场、羽毛球馆、游泳馆、健身房、书吧等活动场所和配套设施，成立篮球、足球、舞蹈、瑜伽、合唱、八段锦等兴趣俱乐部，帮助员工强身健体，拓展兴趣，提高自身综合能力，增强企业文化认同感和归属感。



员工业余活动场所与配套设施



员工文体活动

# 08

## 奉献社会 履行责任担当

南京银行始终秉承“责任金融，和谐共赢”企业文化理念，积极履行社会责任，厚植慈善公益土壤，以实际行动彰显国有金融企业的责任与担当。积极打造涵盖助学、扶老、救残等内容的慈善公益品牌，助力社会慈善公益事业发展。常态化组织无偿献血、植树造林等志愿服务活动，用实际行动践行对社会的承诺，充分展现出一个有责任、有情怀、有温度的现代商业银行良好形象。



## 8.1 慈善助学

### ● “圆梦行动”慈善助学项目

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解决入学难的问题，迄今为止已连续运作十一年。十一年来，“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，累计捐资1,420万元，帮助2,400多名贫困学子走入大学校门。南京银行是“圆梦行动”项目中捐赠资金最多、资助学生最广的爱心企业，用实际行动践行了企业承诺，用爱心之举传播社会美德。

在持续助力“圆梦行动”项目的基础上，本行还携手南京市残疾人联合会开展“圆梦特别行动”助残助学项目。2021年，本行捐赠助学款80万元，资助100个家庭困难的南京户籍在读残疾大学生或低收入残疾人家庭的在读大学生子女。

### ● “梦想改造+”关爱计划

本行积极参与江苏省“梦想改造+”关爱计划，为经济困难且无独立居住和学习环境的困境青少年建设“梦想小屋”，配备必要家具和学习生活用品，并构建“1+3+6”关爱服务体系，提供长期结对关爱服务。2021年本行还向该项目捐赠超17万元款项，助力困境青少年健康成长。



南京银行为困境青少年建设“梦想小屋”

### ● “我要上大学”项目

总行团委积极参与由江苏省慈善总会、团省委联合腾讯“99公益日”项目发起的“我要上大学”助学线上捐资活动，各基层团委通过组队竞赛的方式，为2021年参加高考且家庭困难、品学兼优的全日制普通高等院校的大学本科生了去了“鑫青年”的爱心。在此次捐资活动中，总行团委发动673人次团员青年线上捐款26,461元，在南京市青工系统69个助力团队中位列第一。

### ● “为爱西行·格桑花开”项目

为助力西部教育事业发展，本行积极向西藏自治区墨竹工卡县捐助10万元爱心助学金，用于墨竹工卡地区南京援建学校内的家庭困难生帮扶、品学兼优生奖励等。





## 8.2 关爱儿童

### ●“鑫梦享”公益助学项目

本行消费金融中心自2015年起先后冠名援建了甘肃、重庆、陕西、云南、湖南、宁夏六所鑫梦享希望小学。2018年，中心发布了“鑫梦同行”公益品牌。截至2021年末，南京银行消费金融中心共计捐款210万元用于中西部山区小学助学助教，并先后组织了7批员工志愿队伍，总计约120人前往鑫梦享希望小学送教，足迹遍布多个长征沿途的红色革命老区，累计帮助1,900余名中西部孩子求学筑梦。



消费金融中心前往鑫梦享希望小学送教

### ●“与艺‘童’行”项目

“与艺‘童’行”是江苏大剧院志愿服务特色品牌，致力于用艺术浸润儿童心灵，播撒快乐，收获希望，也于2021年获得了“江苏省优秀青年志愿服务项目”。本行加强对弱势群体的教育帮扶，向该项目捐赠15万元慈善款项，助力公益性艺术普及教育。

### 案例：“思想者与梦想家”爱心助学项目

总行私人银行部积极开展“思想者与梦想家”爱心助学公益捐赠项目，向贵州省六盘水市水城区龙场乡龙场小学捐赠助学款12万元，大力支持儿童教育事业。

### 案例：“童享阳光”事实孤儿关爱项目

镇江分行联合镇江团市委、希望工程办公室等启动“童享阳光”事实孤儿关爱项目，向镇江全市多名散居孤儿、事实孤儿捐赠了100张“希望小书桌”。

### 案例：为特殊儿童送上祝福

杭州分行持续助力常春藤爱心公益联盟项目，四年来累计为300多名杨绛子学校的特殊小朋友们开展“金梅花，让爱温暖你我他”公益公开日活动，今年6月赴杨绛子学校开展“童心向党庆百年 红领巾乐展风采”六一活动，为他们送去价值1.5万元的康复器材，为特殊儿童送上我们的祝福。



镇江分行实施“童享阳光”事实孤儿关爱项目

### 案例：温暖大凉山的孩子

2021年10月，为了帮助四川省大凉山地区依然有缺乏冬衣的孩子，北京分行发起“一件冬衣·一片鑫意”的闲置冬衣募捐活动，全行员工共募集到560件棉衣、棉靴等衣物，第一时间寄送至凉山州开元乡甘洛村小学。

## 8.3 助残助困

### ●支持残疾人就业公益项目

本行总行机关发起“99公益日”爱心捐款倡议，携手南京市残疾人福利基金会，助力“展能之家”公益项目，员工通过线上捐款的方式积极参与，并分享给好友发动爱心助力，短短3天时间，共有1,400人次参与，募得善款102,134元，协助南京市20余家助残机构对进行辅助性就业的残疾人提供就业补贴，积极支持残疾人就业。

## ● 开展“百家支部联百村(社区)”党建联建行动

本行党委持续推动开展“百家支部联百村(社区)”党建联建行动，引导各基层党支部和广大党员立足岗位、担当作为，助力乡村振兴、惠民利民。截至2021年末，辖内259家党支部参与“百家支部联百村(社区)”党建联建行动，参与率达89.62%。近百家党支部与农村基层党组织结对共建，千余名党员踊跃参与，开展各类“我为群众办实事”主题党日活动，展示国有金融企业的责任与担当。

### 案例：“九九重阳节，浓浓敬老情”

盐城分行深入开展“百家支部联百村(社区)”活动，全行10家党支部与社区、农村结对，开展乡村振兴调研、慰问困难农户、老党员、退伍老军人等10场主题活动。



盐城分行慰问困难老党员、退伍老军人

## ● 河南暴雨，守望相助

2021年7月，河南省遭遇特大暴雨，本行广大干部员工迅速行动起来，积极踊跃捐款。其中，北京分行在短短两天内即募集到15万余元捐至河南省慈善总会；南银理财通过南京市慈善总会捐赠20万元定向用于河南省防汛救灾工作。



北京分行捐赠证书 南银理财捐赠证书



“慈善一日捐”活动

## ● “慈善一日捐”活动

“中华慈善日”来临之际，本行员工踊跃伸出援手，助力全民慈善事业，采用“线上+线下”的方式积极参与“慈善一日捐”，为全社会形成扶贫济困、诚信友爱、互帮互助、奉献社会的良好风尚贡献绵薄之力。其中，泰州分行积极参加由泰州市地方金融监督管理局、泰州银保监分局联合发起的“泰有爱·慈善一日捐”活动，共募集捐款近十万元，所募善款全部用于解决城乡困难群众突发性、急难性、临时性生活困难，助力巩固脱贫攻坚成果和乡村振兴。



## 8.4 志愿服务

### • 参加抗疫行动

本行全力支持疫情防控工作。疫情期间，总行领导亲自带队组织干部员工下沉街道、社区，积极参与疫情防控志愿服务。全行各级党组织累计派出志愿者900余人，参与志愿服务1,300余人次，捐赠物资合计114万余元。2021年7月，南京禄口机场新冠肺炎疫情发生后，南京银行各级党组织坚守防疫主战场，在南京地区累计派出700多名干部员工下沉街道、社区，支援的一线防疫工作覆盖了南京市下辖的鼓楼区、玄武区、建邺区、秦淮区、栖霞区、雨花台区、浦口区、江宁区、溧水区、高淳区等10个市辖区，在一线抗疫行动中深入践行“两在两同”建新功，把党史学习教育“学史力行”做到细处、落到实处。

#### 案例：参加一线防疫“两在两同”建新功

2021年8月3日，在疫情防控的关键时期，总行领导亲自带队连夜紧急召集党员突击队，第一时间加入南京市“抗疫先锋”党员突击队第一支队19组，在禄口街道永兴社区一线做好志愿服务。党员突击队员在自然村、小区、工地间先后装卸居民生活保障物资十余次，装卸物资总重量累计近百吨。南京银行党员突击队以高度的政治责任感，服务群众、团结群众，筑起了坚实的防疫堡垒，得到了社区的高度评价。



党员突击队员参加一线防疫工作

#### 案例：南通分行为核酸检测采样提供服务保障

南通分行志愿者在南川园社区核酸检测压力测试采样点各司其职，测量体温、查验“二码”、维持秩序，为核酸检测采样工作提供全天候服务保障。



南通分行为核酸检测采样提供服务保障

### • “无偿献血”活动

本行常态化组织全行员工参加无偿献血活动，用实际行动践行对社会的承诺，用温暖博爱之举彰显社会责任担当和无私奉献精神。其中，2021年南京地区429名员工参与无偿献血，献血总量合计112,160毫升。





### ● 绿色环保活动

为深入贯彻习近平总书记生态文明思想，培养广大员工牢固树立“绿水青山就是金山银山”理念，南京银行定期组织员工参加植树造林、保护湿地、垃圾分类回收等绿色环保活动，促进环保事业发展。

#### 案例：植树环保公益暨保护母亲河活动

为进一步传承雷锋精神，苏州分行组织干部职工赴苏州太湖国家湿地公园开展“共栽一片绿 共护一份清”主题公益活动。



苏州分行开展“共栽一片绿 共护一份清”主题公益活动

#### 案例：“清除黄花保护湿地”志愿服务活动

为清除“加拿大黄花”外来入侵物种，保护湿地环境，2021年11月9日，盐城分行“鑫向阳”志愿者服务队前往盐城国家级珍禽自然保护区，积极参加清除“加拿大黄花”志愿服务活动。



盐城分行开展“清除黄花 保护湿地”志愿行动

### • 提供便民服务

为扎实推进便民服务，全行各级组织开展“劳动服务站点”、“清凉驿站”等创建工作，总行团委在南京地区设立近10家青年志愿服务岗，切实解决了户外劳动者的“急难愁盼”需求。

#### 案例:泰州分行“最美工会户外劳动者服务站点”

2021年8月，泰州分行高新区支行户外劳动者服务站点正式投入使用，被中华全国总工会确认为2021年“最美工会户外劳动者服务站点”。



泰州分行“最美工会户外劳动者服务站点”

#### 案例:苏州分行高温送清凉慈善公益活动

苏州分行连续多年组织参加高温送清凉慈善公益活动，以实际行动支持“与爱同行、文明苏州”，为高温下坚持工作的户外人员和老人等送去慰问，在炎热酷暑中奉献一丝清凉与爱心。



苏州分行高温送清凉慈善公益活动



# 09

## 附录





## 附录 1 《负责任银行原则》(PRB)索引

负责任银行原则	指标内容	我们的行动	报告位置
原则 1：一致性	1.1 机构主要商业模式与运营情况	南京银行成立于 1996 年 2 月 8 日，是一家具有独立法人资格的股份制商业银行，实行一级法人体制。截至 2021 年 12 月末，本行实现资产规模超 1.7 万亿元，存款总额超 1 万亿元，贷款总额超 7,900 亿元，全年实现归属于上市公司股东的净利润超 158 亿元。	P6
	1.2 银行的商业战略与社会可持续发展目标的契合度	2015 年 9 月，联合国可持续发展峰会通过 17 个可持续发展目标，旨在从 2015 年到 2030 年间以综合方式彻底解决社会、经济和环境三个维度的发展问题，转向可持续发展道路。本行通过重大性分析，选择相关的目标作为本行的重点工作。	P15
原则 2： 影响与目标设定	2.1 机构主要业务对社会可持续发展的影响，以及面临的可持续发展挑战与机遇	大力践行国家政策，扎实推进业务开展，推动信息技术与金融产业相结合，以实际行动支持地方实体经济发展，不断加强对制造业、保障性安居工程项目等重点领域的支持力度，信贷规模持续增长。 充分发挥地缘优势，通过现代农业金融支持“乡村振兴”，围绕农业公司、农民专业合作社和农户，通过穿透下沉式信贷服务，协同构建稳定的利益联结机制和产业链条，切实带动乡村经济发展和农民收入增加。	P26-P33
	2.2 描述机构设定的可持续发展进步目标	优化制定绿色金融发展规划和战略，把握碳达峰、碳中和战略机遇和经济结构调整的关键时期，推动资产结构转型和高质量发展。全行绿色信贷余额每年保持 10%-20% 增长，持续保持同业领先水平；绿色债券投资和绿色直接融资规模稳步扩大，市场竞争力达到同业先进水平。“鑫动绿色”产品体系进一步丰富，逐渐形成绿色信贷、绿色投行、绿色消费、碳金融四大系列，形成一批拳头产品和精品产品，打造绿色金融品牌。 持续加强普惠贷款投放力度，保持普惠型小微企业贷款增速不低于全行各项贷款增速、有贷款余额的户数不低于年初水平。	P45; P29

原则 2: 影响与目标设定	2.3 机构为完成上述目标采取的措施与计划	<p>持续加快推进绿色金融及科技金融发展，将绿色金融作为特色业务、品牌业务来打造。持续推进绿色金融的新实践、新创新，不断探索绿色金融的新篇章、新路径，打造绿色科技金融创新生态链，为绿色科技创新型企业提供全方位金融服务。推出收益权质押、排污权质押贷款、合同能源管理、光伏贷、绿色债务融资工具、绿色产业基金、绿色融资租赁等产品，持续创新完善绿色金融产品体系。</p> <p>构建总分支三级小微金融服务架构；积极落实人行再贷款、延期还本付息政策，确保政策红利高效惠及小微企业；综合运用关键业绩指标考核、EVA 风险调整收益补贴、FTP 定价优惠等政策资源引导全行切实提升小微金融服务质效。制定小微业务资产质量差异化考核方案，在小微条线资产质量考核中，对于不良管控较好的分行给予全额或半额减记。</p>	P45; P29
	2.4 机构为完成上述目标的实施进展	<p>截至 2021 年末，本行绿色金融贷款余额 987.73 亿元，较年初增加 313.02 亿元，增幅 46.39%，客户数 1,588 户，比年初增加 358 户，增幅 29.11%。</p> <p>截至 2021 年末，监管全口径小微贷款余额 2,167.88 亿元，增幅 7.86%；普惠金融贷款余额为 656.12 亿元，较年初增幅 30.42%。</p>	P44; P28
原则 3: 客户与顾客	3.1 促进机构与客户之间的负责任关系的实践行为	<p>将“持续加强消费者权益保护工作”要求纳入全行新五年发展规划和 2021 年度战略规划任务，不断完善体制机制、规范经营行为、重视客户金融信息保护、审慎处理投诉、积极配合监管工作，有效提升了全行的消保工作水平，为构建和谐稳定营商环境、推动金融服务便民惠民贡献了力量。</p>	P40
	3.2 机构与客户共同致力于可持续发展实践与可持续性经济行为	<p>推出“政银园投”新模式，不断深化科技文化金融服务生态圈的内涵和外延，实现精准“滴灌式”金融服务，以“开放、共享、创新”为理念，将政府、园区、银行、投资机构、科技企业等多方需求集成，通过扩大朋友圈、拓宽资源圈、打造生态圈，形成“协同创新、多方共赢”合作共同体。</p> <p>加强与省级绿色环保主管部门、监管机构的联系，指导全行开展相关工作；深入开展对碳市场的研究和调研，了解碳配额市场建设情况，推进碳金融业务；开展“鑫动绿色·园区支持计划”，推动全行加强对于绿色园区以及绿色产业的服务。</p>	P28; P47

原则 4: 利益相关方	4.1 对利益相关方关心议题的确认与解决	<p>不断健全利益相关方沟通机制，为利益相关方搭建良好的内外部沟通平台，保持常态化沟通，了解和回应利益相关方对公司的期望与诉求。</p> <p>对来自员工、客户、政府、监管机构、合作伙伴、供应商、社区等利益相关方开展调查，评估与可持续发展高度相关的议题。</p>	P14-P15
原则 5: 公司治理与企业文化	5.1 机构符合负责任原则的公司治理结构、政策框架	<p>制定《南京银行绿色金融政策》《南京银行绿色金融体系建设总体方案》《南京银行绿色金融授信审批指引》《南京银行绿色金融营销指引》等政策制度，形成完善的绿色金融政策体系，指导全行加大向节能、环保以及新能源等绿色产业的发展。</p> <p>2019 年启动全行 123 家综合性支行设立小企业金融部的工作，持续构建“总 - 分 - 支”三级小微金融服务架构，将普惠金融服务不断向园区、社区、县域延伸。普惠金融管理委员会负责全行普惠金融发展规划的推动落实，审查审议普惠金融组织架构与管理模式、业务创新机制、制度建设、系统建设、队伍建设等，为南京银行普惠金融业务提速发展给予顶层设计和资源保障的支持。</p>	P44; P29
	5.2 培养员工负责任银行企业文化	<p>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。</p> <p>南京银行以“责任金融，和谐共赢”作为主题文化模式，积极履行自身对于股东、客户、员工、社会应该承担的责任，最终完成让金融的增益普惠社会的终极使命。积极推进全行人才梯队建设，建立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，并按照专业方向的不同，设置了 51 条序列，专业序列内划分了 6 个职级。</p>	P06; P50
	5.3 机构落实负责任银行原则的治理架构	<p>重视公司治理建设，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、运行有效的公司治理结构。</p> <p>组织架构上，进一步完善总行公司金融部绿色金融团队成员配置，强化专业人员对业务的支持，更好地推动绿色金融体系建设工作。各分行逐步在公司金融部配置绿色金融产品经理专职人员，更好地支持绿色金融业务。积极支持各分行探索挂牌成立绿色金融支行，并在资源配置上予以倾斜。同时，将各类绿色金融创新产品优先在绿色支行进行试点，成熟后向全行推广。</p>	P17; P44



原则 6： 透明度与负责任	6.1 机构执行负责任原则 的良好实践与进步情况	高度重视金融科技发展，将数字化转型定位为企业级战略。稳步推进数字化转型战略实施，致力实现金融科技云化、线上化、智能化，通过敏捷高效的前端服务能力、开放共享的中台能力、稳定可靠的底层基础能力，打造“敏前台、强中台、稳后台”的技术能力，推进数字、技术、业务、场景的深度融合，强化数字驱动、为全行客户营销、渠道建设、产品创新、风险合规、运营服务、绩效管理等方面充分赋能。	P35
------------------	-----------------------------	--	-----

## 附录 2 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
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。	P08;P47
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P07
关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（以每产量单位、每项设施计算）。	P07
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P08
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P08
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P05;P47
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P05;P47
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。	P05;P47
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P08
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P08
关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P05;P47
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P05;P47
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
层面 A3：环境及天然资源		
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。	P05;P47
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P05;P44-P47

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。	P44-P47
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	P44-P47
雇佣及劳工常规		
层面 B1：雇佣		
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。	P49-P50
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P09
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P09
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。	P52
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P10
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	P10
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P52
层面 B3：发展及培训		
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。	P50-P51
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P10
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P10
层面 B4：劳工准则		
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。	P49
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P49
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P49

<sup>5</sup> 培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。



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。	P24
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	P10
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	P24
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P24
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P24
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。	P40-P42
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P40;P10
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例。	P23
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	P40
层面 B7：反贪污		
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。	P22-P23
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P23
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P23
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P23
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。	P55-P60
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P55-P60
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P10

## 附录 3 全球报告倡议组织 GRI 标准索引

GRI 指标	相关解释	报告位置
一般标准披露项		
G102-1	组织名称	P02
G102-2	活动、品牌、产品和服务	P04
G102-3	总部位置	P06
G102-4	经营位置	P06
G102-5	所有权与法律形式	P06
G102-6	服务的市场	P06
G102-7	组织规模	P06
G102-8	关于员工和其他工作者的信息	P09
G102-9	供应链	P10
G102-10	组织及其供应链的重大变化	无重大变化
G102-11	预警原则或方针	P22
G102-12	外部倡议	P15
G102-13	协会的成员资格	P15
战略		
G102-14	高级决策者的声明	P04-P06
G102-15	关键影响、风险和机遇	P22
道德和诚信		
G102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P06
管治		
G102-18	管治架构	P17-P18
G102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P20
G102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P14-P15
G102-22	最高管治机构及其委员会的组成	P18-P19
G102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	P14-P15

G102-30	风险管理流程的效果	P22
G102-31	经济、环境和社会议题的评审	P14-P15
G102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P18
G102-33	重要关切问题的沟通	P14-P15
G102-34	重要关切问题的性质和总数	P14-P15
G102-35	报酬政策	P50
G102-36	决定报酬的过程	P50
利益相关方参与		
G102-40	利益相关方群体列表	P14-P15
G102-42	利益相关方的识别和遴选	P14-P15
G102-43	利益相关方参与方阵	P14-P15
G102-44	提出的主要议题和关切问题	P14-P15
报告实践		
G102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	P02
G102-46	界定报告内容和议题边界	P02
G102-47	实质性议题列表	P15
G102-48	信息重述	P02
G102-49	报告变化	无
G102-50	报告期	P02
G102-51	最近报告日期	P02
G102-52	报告周期	P02
G102-53	有关本报告问题的联系人信息	P03
G102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	P02
G102-55	GRI 内容索引	P69-P73
G102-56	外部鉴证	P74-P76



管理方法		
G103-1	对实质性议题及其边界的说明	P15
G103-2	管理方法及其组成部分	P17-P24
G103-3	管理方法的评估	P17-P24
经济效益		
G201-1	直接产生和分配的经济价值	P07
G201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P44-P47
市场表现		
G202-2	从当地社区雇佣高管的比例	-
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	P26-P30
G203-2	重大间接经济影响	P26-P30
采购实践		
G204-1	采购实践	P24
反腐败		
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P22-P23
能源		
G302-1	组织内部的能源消耗量	P08
G302-2	组织外部的能源消耗量	-
G302-3	能源强度	P08
G302-5	降低产品和服务的能源需求	P48
水资源		
G303-1	按源头划分的取水	P08
排放		
G305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	P07

G305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	P07
G305-4	温室气体排放强度	P07
G305-7	氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）、硫氧化物（SO <sub>x</sub> ）和其他重大气体排放	P07
污水和废弃物		
G306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	P08
G306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	P07-P08
环境合规		
G307-1	违反环境法律法规	无
供应商环境评估		
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P24
G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P24
GRI 401 雇佣		
G401-1	新进员工和员工流动率	P09
G401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	P49-P50
G401-3	育儿假	P49
职业健康与安全		
G403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	P49
G403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	P10
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P10
G404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	P50-P52
G404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P50-P52
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	P19;P49

当地社区		
G413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P55-P60
G413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-
供应商社会评估		
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	P24
G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	P24
客户隐私		
G418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	无

## 附录 4 改进措施和实施计划

2021年，本行在履行社会责任过程中取得了突出的成绩。在2022年，本行将进一步完善制度建设，总结过去一年的经验，持续改进社会责任工作。

一、对标负责任银行的六项原则，在经营中融入可持续发展理念，促进可持续金融的持续发展。不断完善环境信息披露数量和质量，提升自身ESG表现。

二、大力倡导绿色环保理念，引导员工养成绿色环保的工作生活习惯，着力营造绿色低碳的办公环境，持续推动绿色运营，定期开展环保活动，推进实现自身运营和业务的碳减排。

三、加快推进绿色金融发展，不断完善绿色金融顶层设计，持续推进绿色金融产品创新，积极引导资金流向绿色环保的企业和项目，加大绿色低碳投资力度，助力实现“双碳”目标。

四、持续推进智能风控建设，坚持优化信贷投向，强化统一授信。提升社会和环境风险管理水平，不断加强对环境与社会风险的识别、分析、缓释、控制与报告，在授信政策和业务流程中加强环境与社会风险管理要求。



## 附录5 第三方独立鉴证报告



安永

Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 16, 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16层  
邮政编码：100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000  
Fax 传真: +86 10 8518 8298  
ey.com

### 环境、社会及治理报告独立鉴证报告

安永华明（2022）专字第61085333\_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 2021 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 2021 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

#### 一、绩效信息

本报告就以下选定的 2021 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 1) 缴纳税款额（亿元）
- 2) 每股社会贡献值（元）
- 3) 涉农贷款余额（亿元）
- 4) 普惠型涉农贷款余额（亿元）
- 5) 绿色金融表内贷款余额（亿元）
- 6) 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 7) 碳表现挂钩贷款余额（亿元）
- 8) 线下学习培训项目（期）
- 9) 全年上线并推送课程数量（门）
- 10) 科技文化金融贷款余额（亿元）

我们的鉴证工作仅限于《环境、社会及治理报告》中选用的 2021 年度的绩效信息，《环境、社会及治理报告》所披露的其他信息、2020 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 2021 年度《环境、社会及治理报告》绩效信息所采用的标准列于《环境、社会及治理报告》“报告编制说明”的“编制依据”（以下简称“编制依据”）中。

#### 三、董事会的责任

选用适当的编制依据，并按照编制依据的要求编制《环境、社会及治理报告》中的 2021 年度绩效信息是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制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（2022）专字第61085333\_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《环境、社会及治理报告》中的 2021 年度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）—除历史财务信息审计或审阅之外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《环境、社会及治理报告》中的 2021 年度绩效信息在所有重大方面依据编制依据进行编制取得有限保证。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控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。

### 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) 对南京银行参与提供《环境、社会及治理报告》中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 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（2022）专字第61085333\_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《环境、社会及治理报告》中所选定的 2021 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制依据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）

中国 北京

2022 年 4 月 11 日





## 附录 6 意见反馈表

感谢您在百忙之中阅读本报告。为了持续改进报告编制工作，切实提升南京银行ESG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：

邮寄地址：江苏省南京市玄武区中山路288号

邮编(Zip): 210008

电话(Tel): +86-025-86775067

传真(Fax): +86-025-86775054

1. 对于南京银行而言，您所属的利益相关方类别是

☐ 政府部门与监管机构 ☐ 股东与投资者 ☐ 客户 ☐ 员工 ☐ 供应商与合作伙伴 ☐ 社区与公众 ☐ 媒体

2. 您对本报告的总体评价是：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. 您对南京银行报告编制和履行社会责任的宝贵建议？

---

---

---

---

---

---

---

---

衷心感谢您对南京银行的关心和支持！

南京银行股份有限公司

地址:江苏省南京市玄武区中山路288号

网址:<https://www.njcb.com.cn>

电话:95302



信用卡



官方微信



手机银行

---

本报告印刷版所用纸张均为可再生纸。

本行将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。