



南京银行

BANK OF NANJING

股票代码:601009

# 2022年环境、社会及治理报告

Environmental, Social and Governance Report 2022



好伙伴

Good partner Great future

大未来

# 目录 Contents



## 开篇

报告编制说明	02
董事长、行长致辞	04
关于我们	06
数说2022	07
年度重要荣誉	12

## 一、强化 ESG 融合,助力可持续发展

1.1 履行负责任银行原则	16
1.2 支持联合国可持续发展目标	16
1.3 提升ESG评级与入选ESG指数	16
1.4 开展ESG研究与合作	17
1.5 利益相关方沟通	17
1.6 年度重大性分析	19

## 二、行稳致远,夯实公司治理

2.1 加强党建引领	21
2.2 完善三会一层	22
2.3 强化股东股权管理	24
2.4 合规信息披露	24
2.5 保障投资者权益	25
2.6 全面风险管理	25
2.7 内控合规运营	27
2.8 保护知识产权	29
2.9 企业文化建设	30

## 三、务实笃行,服务实体经济

3.1 抓住前沿机遇	32
3.2 特色服务模式	36
3.3 支持乡村振兴	37
3.4 倾情民生金融	41

## 四、科技创新,塑造发展动能

4.1 优化科技运营模式	45
4.2 实践电子渠道风控	46
4.3 保障信息数据安全	46
4.4 科技赋能业务	48
4.5 打造创新产品	49

## 五、服务客户,提供极致体验

5.1 优化业务流程	52
5.2 保护消费者权益	52
5.3 提升金融服务可获得性	56

# 目录 Contents

## 六、绿色发展,致力低碳未来

6.1 绿色金融	59
6.2 绿色办公	63
6.3 绿色采购	63
6.4 绿色公益	64

## 七、关爱员工,携手共同成长

7.1 维护员工合法权益	66
7.2 优化薪酬福利体系	68
7.3 促进职业发展	68
7.4 保障员工健康安全	70
7.5 关怀员工文体生活	71

## 八、奉献社会,坚守温暖初心

8.1 精准帮扶	74
8.2 教育公益	74
8.3 助残助困	76
8.4 志愿服务	77

## 附录

附录1 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》索引	79
附录2 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引	82
附录3 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》索引	85
附录4 改进措施和实施计划	91
附录5 第三方独立鉴证报告	91
附录6 读者意见反馈表	96

# 开篇

---

## 报告编制说明

欢迎阅读《南京银行股份有限公司2022年环境、社会及治理报告》。经过重大性分析，南京银行识别出利益相关方关切的关键议题。围绕这些议题，充分披露报告期内的履责绩效信息。

### 报告范围

组织范围：本报告覆盖南京银行总行及辖内机构。

时间范围：以2022年1月1日至2022年12月31日为主，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

报告周期：本报告为年度报告。

报告期数：本报告是本行发布的第2本环境、社会及治理报告，第15本社会责任报告。

### 编制依据

中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》（2018）

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》（2022）

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》（2009）

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（2022）

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021）

明晟（MSCI）ESG评级指标

### 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2023年4月28日经本行第九届董事会第十七次会议审议通过。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/公司/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
- 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
- 宜兴阳羨村镇银行 指 宜兴阳羨村镇银行股份有限公司
- 昆山鹿城村镇银行 指 昆山鹿城村镇银行股份有限公司
- 鑫元基金 指 鑫元基金管理有限公司
- 南银法巴消金 指 南银法巴消费金融有限公司
- 日照银行 指 日照银行股份有限公司
- 芜湖津盛农商行 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
- 鑫合金融家俱乐部 指 紫金山·鑫合金融家俱乐部

### 报告获取途径

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

### 联系方式

南京银行股份有限公司董事会办公室

地址：江苏省南京市建邺区江山大街88号

邮编：210019

客服电话：95302

投资者咨询电话：（86）025-86775067

传真：（86）025-86775054

## 董事长、行长致辞

2022年是党的二十大召开之年，南京银行坚守初心使命，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，加快推进转型发展，坚定履行社会责任，为促进经济、社会、环境协调与可持续发展贡献金融力量和价值。截至2022年末，资产规模超2万亿元，存款总额超1.2万亿元，贷款总额近1万亿元，年末不良贷款率0.90%。

**务实笃行,服务实体经济。**本行围绕国家和地区重大发展战略，优化金融资源配置，提升金融服务质效，提高综合化服务水平，大力支持先进制造业，精准服务小微企业，有效助力乡村振兴。本行紧密围绕实体转型，先后推出“1+3”行动计划、“鑫制造”等专项方案，不断拓展和夯实实体客群，服务实体经济能力持续提升；健全内部绩效考核机制及资源配套，优先保障制造业贷款投放额度，制造业贷款增幅超22.36%；持续推动“专精特新”中小企业赋能提升、“高企再倍增”计划、“科技型中小企业银企融资对接”等重点专项行动，科技文化金融贷款余额660.97亿元，“专精特新”中小企业合作客户江苏省内覆盖率近40%；围绕乡村振兴重点任务，引导金融活水浇灌乡村沃土，精准支持美丽乡村建设。

**绿色发展,致力低碳未来。**本行在绿色金融基础管理、制度流程、产品服务、业务策略、系统建设、环境和社会风险管理等方面制定具体的实施路径，配套可操作性的落地方案；持续扩大绿色支行布局，在泰州、南通、苏州、无锡、淮安及宿迁等地新设6家绿色支行；在投融资活动中全面践行ESG理念，持续推动投融资结构的绿色转型，加快产品与服务体系创新，绿色金融表内贷款余额1,329.56亿元，较年初增幅34.61%；大力发展绿色债券投资交易业务，增加对绿色转型行业的关注与支持。

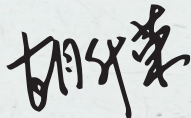
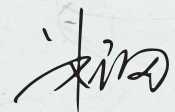
**行稳致远,夯实公司治理。**本行坚持加强党的领导和完善公司治理相统一，持续完善具有中国特色以党建引领的公司治理体系；强化股东和股权管理，严谨合规信息披露，高效开展投资者沟通交流，切实保障广大股东合法权益；深入学习宣传贯彻党的二十大精神，持续深耕“鑫先锋”党建品牌；针对信息科技风险7大领域132项风险点及其控制措施，组织开展信息科技风险全面评估，并对网络安全、数据安全等监管关注领域进行重点排查；持续推进合规全员化建设，探索构建分层分类的员工从业规范教育体系，全年推送各类学习教育内容770余项；有序推进反洗钱管理体系建设，加快分支机构反洗钱管理运行机制落地；发布“鑫廉洁”廉洁从业文化品牌，开展各层级干部廉洁教育。

**科技创新,塑造发展动能。**本行以“鑫五年”科技规划为发展纲领，深入推进数字化转型，提升自身竞争力；高度关注金融信息安全，强化信息安全管理，确保客户信息和隐私安全；推出企业银行“鑫e伴3.0”，为企业提供综合化服务平台，以“公司+零售+开放银行”融合式发展理念，形成标准化的综合金融解决方案，赋能多行业客户业务发展；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，进一步增强金融服务的覆盖率和满意度；以“提升客户体验”为目标，丰富线上化产品及服务场景，打造“N Card”数字金融生态。



**奉献社会, 坚守温暖初心。**本行在全力推进高质量发展的同时, 不忘倡导和谐、关注民生、回报社会, 积极承担社会责任, 支持慈善事业发展, 树立“责任金融”的良好社会形象。连续十二年开展“圆梦行动”, 累计捐赠1,570万元助学款项, 帮助2,600多名贫困学子圆梦大学; 常态化组织员工参加无偿献血活动, 多次被授予“无偿献血先进集体”称号; 建立27支青年志愿服务队, 持续开展“美丽中国·青春行动”“学雷锋志愿服务”等志愿活动; 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; 全行3,000余人在序列内实现纵向晋升, 近2,000人实现跨序列的横向发展。

回望过去, 我们在磨砺中坚守初心, 在奋斗中勇担使命; 展望前行, 我们将坚守社会责任, 践行责任金融。我们将携手利益相关方, 主动融入党和国家事业发展大局, 助力实现共同富裕, 坚定不移地推进高质量可持续发展, 为促进经济社会发展、服务人民美好生活做出更大的贡献。

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，是一家具有独立法人资格的股份制商业银行和上市银行，实行一级法人经营管理体制。

**南京银行坚持发展为首。**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。截至2022年末，资产规模超2万亿元，存款总额超1.2万亿元，贷款总额近1万亿元，营业收入超446亿元，实现归属于上市公司股东的净利润超184亿元。位列英国《银行家》杂志公布的全球1,000家大银行第101位，在中国银行业协会评选的2022年度“中国银行业100强”榜单上位列第21位。

**南京银行强化战略执行。**成立26年来，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。按照自身发展规划，推动业务平稳较快增长，经营效益稳步提升，风险管控不断加强，资产质量稳定优异，基础管理日益深化，综合实力持续增强。注重深化公司治理，优化战略股东结构，加强资本规划管理，保持股东良好回报。加大科技投入力度，优化科技运营模式，锻造科技支撑能力，重视科技风险管理，深入推进数字化转型，强化数字赋能和场景应用。

**南京银行深化机构建设。**自2007年设立第一家分行以来，跨区域经营不断推进，先后设立了泰州、上海、无锡、北京、南通、杭州、扬州、苏州、常州、盐城、南京、镇江、宿迁、连云港、江北新区、徐州、淮安17家分行，2016年实现京沪杭及江苏省内设区市全覆盖。加快拓展网点机构，2021年启动“百家网点”扩张计划，截至2022年末，本行营业网点总数达242家，实现江苏省内县域全覆盖。

**南京银行丰富经营布局。**在全国率先尝试城商行异地参股其他城商行的发展模式，参股日照银行并成为其第一大股东。入股江苏金融租赁有限公司、芜湖津盛农村商业银行，发起设立宜兴阳羨、昆山鹿城两家村镇银行；2013年投资组建鑫元基金公司并主发起成立紫金山·鑫合金融家俱乐部，2020年全资设立南银理财有限责任公司，2022年控股南银法巴消费金融有限公司，在探索综合化经营的道路上不断向前迈进。

南京银行将紧密围绕党中央全面建设社会主义现代化国家的战略安排，主动融入党和国家事业发展全局，全面践行金融工作的政治性和人民性，结合自身资源禀赋，深入推进战略转型，增强改革创新意识，提升科技赋能水平，激发人才创新活力，积极履行社会责任，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，在强化服务实体经济金融能级、为人民群众提供优质金融服务的过程中，进一步提升自身的综合实力、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、效益和品牌的实飞猛进，也锻造了“坚韧不拔、傲然挺立、敢为天下先”的梅花精神。打响了“责任金融、和谐共赢”的文化品牌，形成了独具特色的企业文化理念体系，引领南京银行人不懈追求、不辍努力。

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。

## 数说 2022

### 经济绩效

指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
资产总额	百万元	1,517,075.77	1,748,946.75	2,059,483.74
营业收入	百万元	34,465.48	40,925.19	44,606.44
净利润	百万元	13,210.33	15,965.74	18,543.96
归属于上市公司股东净利润	百万元	13,100.88	15,856.76	18,408.04
每股社会贡献值	元	6.2	6.8	7.4
普惠型小微企业贷款余额	亿元	503.08*	656.12	906.09
涉农贷款余额	亿元	921.49	1,154.49	1,615.01
绿色金融表内贷款余额	亿元	674.71	987.73	1,329.56

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。

### 治理绩效

指标名称	单位	2021年	2022年
女性董事占比	%	45.45	44.44
女性监事占比	%	25.00	22.22
各层级干部廉洁教育	人次	—	3,750

### 环境绩效

指标名称	单位	2021年	2022年
大气污染物排放	千克	13,285.13	7,163.15
氮氧化物排放量	千克	1,292.35	553.94
二氧化硫排放量	千克	10.54	8.72
一氧化碳排放量	千克	11,438.34	6,526.24
颗粒物排放量	千克	143.90	82.96
温室气体排放总量（范围一及范围二）	吨	48,110.34	44,151.80

温室气体排放密度（范围一及范围二）	吨 / 平方米	0.07	0.06
直接排放（范围一）	吨	2,729.14	2,049.46
间接排放（范围二）	吨	45,381.20	42,102.34
有害废弃物总量	千克	22,753.90	19,671.27
有害废弃物密度	千克 / 平方米	0.03	0.03
废弃电池	千克	8,855.50	6,962.96
废弃灯管	千克	1,243.80	1,136.52
废弃碳粉	千克	298.21	274.97
废弃硒鼓	千克	3,830.87	5,120.82
废弃墨盒	千克	807.12	983.10
废弃色带	千克	538.01	440.92
废弃电子信息产品	千克	7,180.40	4,752.00
无害废弃物总量	千克	2,713.24	2,050.25
无害废弃物密度	千克 / 平方米	0.004	0.003
废弃办公用品	千克	2,713.24	2,050.25
能源消耗总量	吨标煤	8,566.88	9,482.71
能源消耗密度	吨标煤 / 平方米	0.01	0.01
直接能源消耗量	吨标煤	702.69	461.81
天然气	立方米	526,173	346,423
煤气	立方米	8,037	2,942
柴油	吨	6.00	10.00
间接能源消耗量	吨标煤	7,864.20	9,020.90
外购电力	千瓦时	63,988,592.00	73,400,340.46
耗水量	吨	386,712.66	345,896.88
耗水密度	吨 / 平方米	0.55	0.46
纸张消耗	吨	242.37	217.48

注：环境绩效指标范围包括总行、17家一级分行及242家经营网点。

## 社会绩效

指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
雇佣				
母公司员工数量	人	12,138	13,592	14,865
母公司在职工数量	人	10,050	11,442	13,384
按性别划分				
男性员工人数	人	4,455	5,069	5,972
女性员工人数	人	5,595	6,373	7,412
女性员工比例	%	55.67	55.70	55.38
按学历类型划分				
硕博研究生学历	%	27.10	28.75	30.53
本科及以上学历（含本科）	%	97.72	98.16	98.64
按年龄划分				
30岁以下员工人数	人	3,465	3,970	4,929
30-50岁员工人数	人	6,288	7,098	7,905
50岁以上员工人数	人	297	374	550
按区域划分				
总行所在地南京员工人数	人	4,630	5,167	6,143
省内南京以外其它地区员工人数	人	3,534	4,179	4,998
省外员工人数	人	1,886	2,096	2,243
按性别划分的员工流失率				
男性员工	%	1.41	1.48	1.60
女性员工	%	1.22	1.54	1.55
按年龄划分的员工流失率				
30岁以下员工人数流失率	%	1.34	1.32	1.44
30-50岁员工人数流失率	%	1.27	1.69	1.70
50岁以上员工人数流失率	%	0.02	0.01	0.02

按区域划分的员工流失率				
南京员工流失率	%	0.75	0.96	1.02
江苏省内其它地区员工流失率	%	0.88	1.24	1.28
江苏省外员工流失率	%	1.00	0.82	0.85
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	13	17	14
因工伤损失工作日数	日	373	294	497
员工招聘				
校招新进员工总人数	人	415	961	1,505
校招新进男性员工人数	人	168	418	680
校招新进女性员工人数	人	247	543	825
校招新进少数民族员工人数	人	8	28	24
发展及培训				
全体员工受训比例	%	99.10	99.35	99.37
全体员工平均培训时数	小时	50.91	69.07	79.18
男性员工平均培训时数	小时	50.70	66.10	79.67
女性员工平均培训时数	小时	51.08	71.44	78.79
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	66	76	71
江苏省内	个	59	68	63
江苏省外	个	7	8	8
供应商 ESG 培训次数	次	5	6	5

产品责任				
投资者教育活动举办数量	次	1,300	3,229	2,100
受理客户投诉	例	3,295	3,915	5,692
客户满意度				
客户满意度—呼入满意度	%	99.46	99.56	99.54
客户满意度—在线客服满意度	%	81.02	76.00	96.65
社区投资				
公益捐赠支出	万元	2,315.88	1,068.74	1,056.61
社区志愿服务小时数	小时	9,655.00	16,661.50	14,569.50
社区志愿者服务人次	人次	8,120	10,502	7,382

## 年度重要荣誉

	重要奖项	颁奖机构
公司治理	第十六届中国上市公司价值评选 “主板价值 100 强”	《证券时报》
	2022 年度高质量发展先进企业	中共南京市委 南京市人民政府
	第十七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》
	2022 年度上市公司监事会最佳实践奖	中国上市公司协会
	上市公司 2021 年报业绩说明会最佳实践	中国上市公司协会
	2022 上市公司董事会秘书履职评价 5A 级奖项	中国上市公司协会
	上市公司丰厚回报榜第 47 位	中国上市公司协会
	上市公司 ESG 优秀实践案例	中国上市公司协会
	全景投资者关系金奖	全景网
	喜迎二十大·谱写新华章 打响三年行动攻坚战 筑牢江苏金融安全网 反洗钱知识竞赛网上答题活动团体组织奖	中国人民银行南京分行和 江苏省反洗钱工作联席会议 办公室
	2022 年江苏省银行业保险业内控合规管理劳动技能竞赛暨 清廉金融知识竞赛最佳团体奖一等奖	中国银保监会江苏监管局 中国金融工会江苏工作委员会
	江苏银行业保险业清廉金融文化建设 优秀成果	江苏省银行业协会 江苏省保险行业协会 江苏省保险学会
	ESG 金茉莉奖	第二届江苏资本市场峰会暨 上市公司高质量发展论坛
	“深入学习贯彻党的二十大精神” 专项研究优秀成果一等奖	中共南京市委组织部



绿色金融	2022 年金融债绿色行动者奖	中国农业发展银行
	2022 年度金融债承销绿色发展理念推进奖	中国进出口银行
普惠金融	2022 年度金融债承销共同富裕推进奖 促进区域协调发展奖	中国进出口银行
	金蝉奖“2022 年度普惠金融服务银行”	《华夏时报》
	2022 年金融服务专精特新 中小企业典型案例	中国银行业协会
乡村振兴	2022 年“金融赋能乡村振兴典范”	《新华日报》
科技创新	数字金融最佳场景创新奖 手机银行最佳数字运营奖	中国金融认证中心（CFCA） 中国电子银行网
	2022 “卓越竞争力网络金融银行”	《中国经营报》
	数字信用卡 N Card 荣获“全场卓越大奖” “年度最佳信用卡品牌影响力奖”	金融数字化发展联盟
	数字信用卡 N Card 荣获 “2022 中小银行数字化转型优秀案例”	中国网财经
	数字信用卡 N Card 荣获 “年度口碑信用卡”	和讯网
	年度杰出数字化转型商业银行	思维财经投资者网
	第二届“金科 E 学堂—金融科技达人赛” “最佳组织奖”“技术创新达人奖”“服务创新达人奖”	中国人民银行科技司 《金融电子化》
	数字信用卡 Dev Ops 项目团队荣获 “年度影响力团队奖”	2022GOLF+IT 新治理领导力论坛
	数字信用卡 Dev Ops 项目荣获 “研运质效典范标杆案例”	2022 首届 XOps 产业生态峰会
	《研发运营一体化（Dev Ops）能力成熟度模型 第 3 部分》 3 级能力成熟度评估认证	中国信息通信研究院 云计算开源产业联盟
	EAST 系统应用劳动竞赛 “EAST 数据报送优秀组织单位”奖	中国银保监会江苏监管局
	智能创新实验室“年度优秀课题”奖	江苏省银行业和保险业 智能创新实验室

客户服务与消费者权益保护	金融系统学雷锋活动示范点	中国金融思想政治工作研究会 传承雷锋精神委员会、中华志愿者协会传承雷锋精神志愿者委员会
	江苏省文明单位	江苏省精神文明建设指导委员会
	行业作风建设先进单位	中共南京市委 南京市人民政府
社会责任	2022 企业 ESG 杰出社会责任实践案例	新华网 中国企业改革与发展研究会 首都经贸大学中国 ESG 研究院
	江苏慈善奖“最具爱心慈善捐赠单位”	江苏省人民政府
	南京市慈善奖“最具爱心捐赠单位”	南京市人民政府
	南京市文化产业“金梧桐奖·十年特别贡献奖”	中共南京市委宣传部、南京市文化和旅游局、南京市统计局、南京文化产业协会
	南京市无偿献血先进集体	南京市无偿献血工会
员工成长	江苏省五一劳动奖	江苏省总工会
	2022 年“南京市五一劳动奖状”	南京市总工会
	2022 人力资源管理杰出奖——杰出雇主奖	前程无忧
	R-Tech 招聘科技最佳实践奖	Beisen 北森

# 01 强化 ESG 融合 助力可持续发展

---

南京银行始终重视企业ESG价值，致力于打造ESG表现突出的负责任银行，持续强化ESG融合对全行高质量发展的引导价值，将ESG理念深度融入到公司治理、风险管理、合规经营、产品创新、科技赋能、绿色运营、信息披露等在内的全行发展战略和经营管理。本行持续推动高质量可持续发展，遵循联合国可持续发展目标，践行负责任银行原则，打造负责任银行形象。

## 1.1 履行负责任银行原则

自2021年11月，本行正式签署联合国《负责任银行原则》（Principles for Responsible Banking，简称PRB）成为联合国环境规划署金融倡议组织（United Nations Environment Program Finance Initiative，简称UNEP FI）成员以来，坚定自身可持续发展的探索，按照负责任银行原则要求，开展业务分析、目标设定、信息披露等工作。

2022年，本行对自身负责任领域的实践经验进行总结，纳入《PRB内部工作指南》及《PRB签署机构案例集》部分内容编制中。积极参加PRB组织的各类会议、培训和调研，与国内外优秀同业交流，共同探索行业最佳实践与标准，披露首份PRB报告。

## 1.2 支持联合国可持续发展目标

2022年，本行将自身在社会、经济和环境三个关键领域的经验发展与联合国可持续发展目标进行对标融合，积极推动联合国可持续发展目标的实现，寻求商业价值与社会价值的共赢。以下目标与本行发展高度相关：



## 1.3 提升 ESG 评级与入选 ESG 指数

评级机构	南京银行 2022 年 ESG 评级表现
明晟 (MSCI)	BBB
华证	BBB[10/42]
万得 (Wind)	A [6/67( 商业银行 )]
中财绿金院	A[ 前 2.5%]

## 1.4 开展 ESG 研究与合作

本行积极开展ESG研究，完成《分布式光伏行业分析及业务模式研究》《南京银行碳账户体系构建及应用研究》和《锂电行业研究及商业银行策略选择》等相关课题，为营销指引制定、产品和业务模式创新等提供支撑。

深入探索新能源产业细分研究方向，形成《充电桩产业发展态势和商业银行策略选择》和《储能产业发展态势和商业银行策略选择》等相关文章，并在相关刊物发表。

积极参与外部机构组织的ESG课题研究。2022年，本行参与中国银行业协会发起的《“双碳”目标下银行业绿色金融零碳转型发展》课题研究，为本行绿色金融领域研究积累宝贵经验。

## 1.5 利益相关方沟通

### 南京银行利益相关方沟通机制

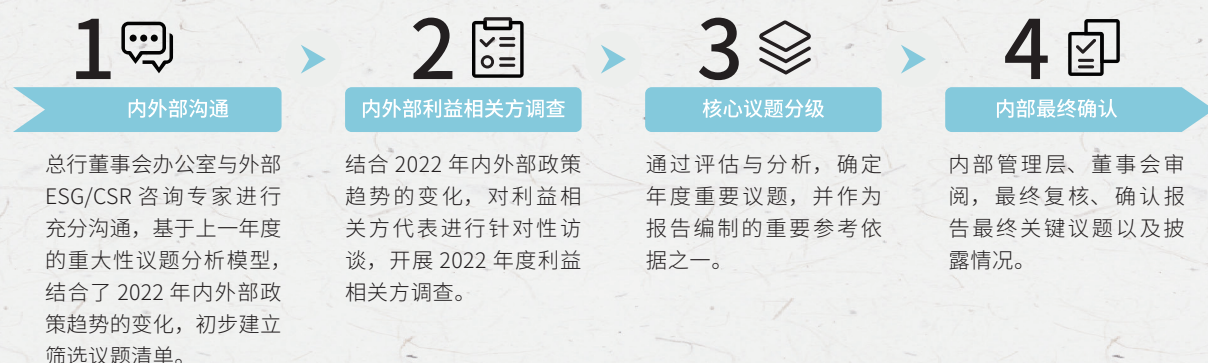
利益相关方	期望与诉求	沟通方式
政府与监管机构	响应国家战略 服务实体经济 促进区域发展 应对气候变化 全面风险管理 依法合规经营 防范金融风险 保证金融资产安全 加强党建工作	研究和执行金融政策 贯彻落实监管政策 日常审批与监管 上报统计报表 开展相关调研 召开讨论会议 参与行业协会活动
股东与投资者	完善公司治理 合规信息披露 保障股东与投资者合法权益 良好的投资回报	定期报告与信息公告 股东大会 业绩说明会 主题开放日活动 投资者热线回复 投资者调研与沟通会议
客户	提供优质服务 保护消费者权益 金融科技应用 普及金融知识 维护数据安全 突发公共事件处置	95302客服电话 官网与微信平台互动 客户需求问卷调查 客户满意度调查 客户关怀活动 金融知识宣传普及

<p>员工</p>	<p>保障员工权益 有竞争力的薪酬福利 健全的职业发展路径 工作与生活的平衡 保障健康与安全 多元化与包容性</p>	<p>职工代表大会 员工培训活动 文体健康活动 座谈会与面谈 内刊内网互动平台</p>
<p>供应商</p>	<p>良好的合作关系 负责任采购 知识产权保护</p>	<p>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</p>
<p>合作伙伴</p>	<p>行业合作交流 诚信互惠 互利共赢</p>	<p>紫金山·鑫合金融家俱乐部 研讨会 同业交流合作 项目合作</p>
<p>社区</p>	<p>服务社会民生 助力乡村振兴 共建美丽社区 践行社会公益</p>	<p>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</p>
<p>环境</p>	<p>应对气候变化 保护生物多样性 提升资源使用效率 减少环境污染</p>	<p>绿色金融 绿色办公 绿色公益 绿色采购</p>

## 1.6 年度重大性分析

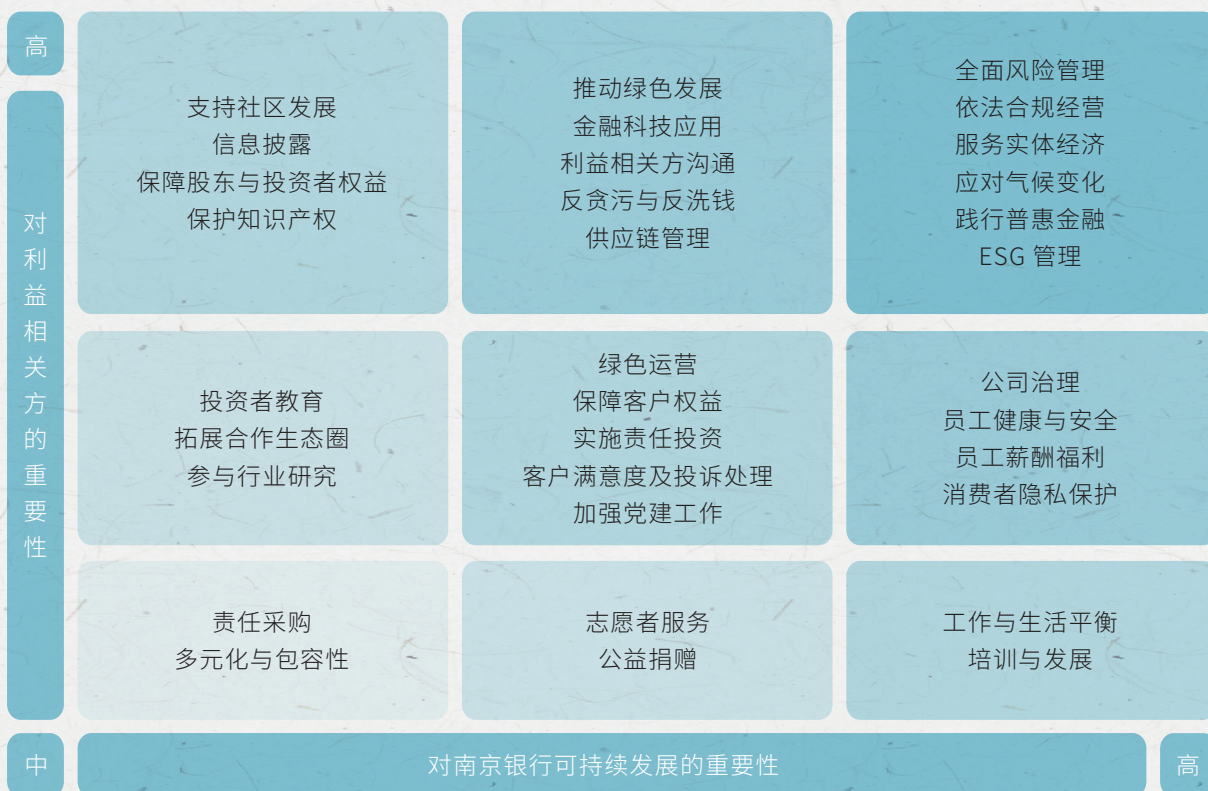
### 重大性分析过程

基于上一年度的重大性议题分析模型，通过识别、评估及筛选工作并结合了2022年内外部政策趋势的变化，鉴别出对于利益相关方和本行具有重大性的实质议题，并于本报告进行重点披露和回应。



### 重大性分析结果

共识别议题33个，其中核心议题6个，分别是：全面风险管理、依法合规经营、服务实体经济、应对气候变化、践行普惠金融以及ESG管理。



图：2022年度重大性分析矩阵

# 02 行稳致远 夯实公司治理

---

规范有效的公司治理是现代商业银行高质量发展的基石。长期以来，南京银行始终坚持党建引领与完善公司治理相融合，按照相关法律法规以及监管治理要求规范管理和运营，完善自身治理架构，优化风险管理，强化合规经营，加强信息透明度，积极探索具有中国特色的公司治理机制。



## 2.1 加强党建引领

本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。

2022年，本行持续健全完善党委会工作规则，组织各级党委及时修订“三重一大”决策制度，并加强对“三重一大”决策制度执行情况的监督检查。组织开展集中宣讲、主题党课、交流研讨、专题测试等系列活动，掀起学习宣传贯彻党的二十大精神热潮，确保党的二十大精神在本行深入人心、落地生根。持续深耕“鑫先锋”党建品牌，加强基层党组织标准化、规范化建设，强化对基层党委和党支部的分层分类督导持续提升基层党建工作质量。加强党员教育管理，积极推进“我为群众办实事”实践活动，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，以党的政治建设引领自身高质量发展，为建设现代一流商业银行提供强力保障。



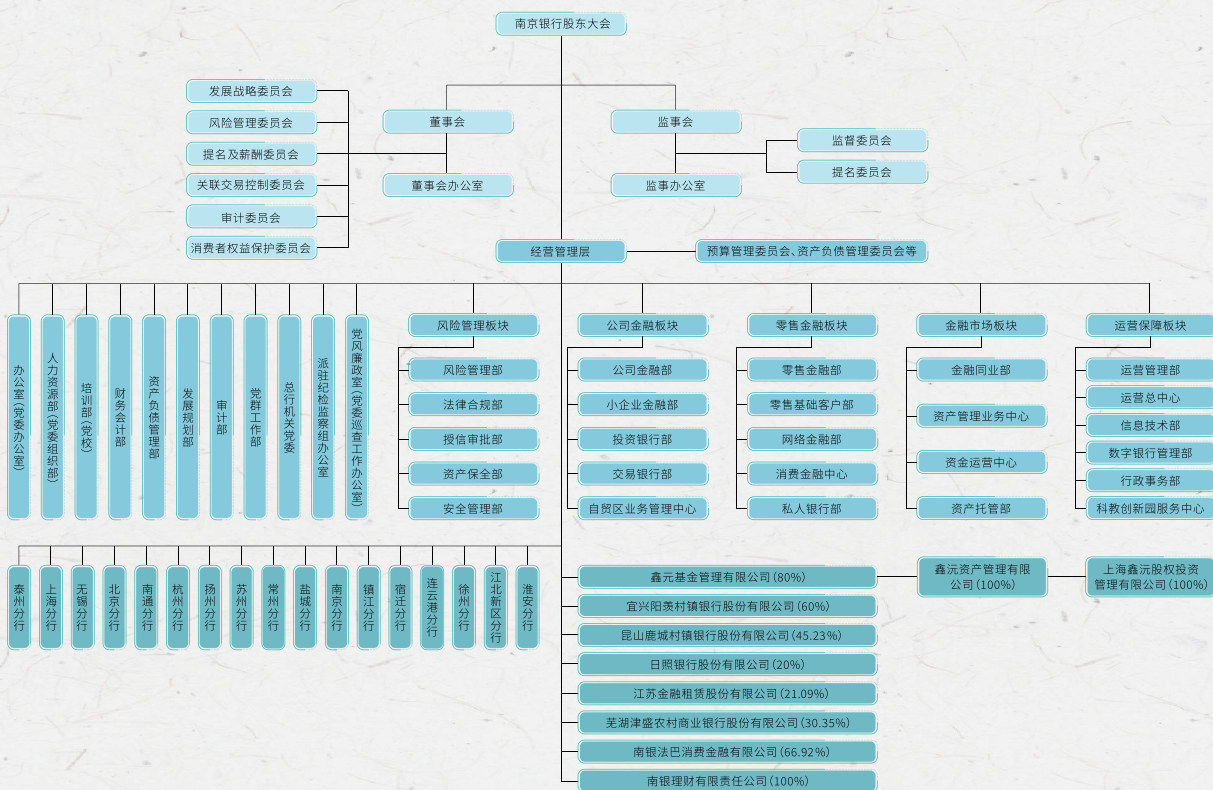
图：组织全行干部员工收听收看党的二十大开幕会直播盛况



图：党委书记、董事长胡升荣为中层干部讲授专题党课

## 2.2 完善三会一层

本行严格遵守法律法规和监管要求，高度重视以党建引领的公司治理体系建设，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，保持权力机构、决策机构、监督机构和执行机构职责明晰、管理科学、有效制衡、运行高效的“三会一层”公司治理架构。



### 股东大会

2022年，本行组织召开4次股东大会，审议议案18项，涉及公司章程修订、公司治理年度工作报告、年度财务预算与利润分配方案、独立董事聘任等重大方面。本行遵守相应法律程序召开会议，合法保障股东参会和表决权。

### 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、提名及薪酬委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、消费者权益保护委员会等六大专门委员会，各专门委员会根据各自职责定位发挥专业议事职能。

本行持续关注多元化和包容性议题，不断提升董事会成员的专业性和独立性，在董事会人员设定方面，董事会成员均具有较好的专业背景、社会声誉和管理经验。截至2022年末，本行董事会共有9名董事，其中执行董事1名，股东董事4名，独立董事4名，其中4名独立董事分别为财会、法律、金融和经营管理等领域的专家，在提名及薪酬委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、消费者权益保护委员会等4个专门委员会中担任主任委员且占比超半数。除专业多元化之外，本行还坚持董事会成员性别多元化，9名董事中女性董事共有4名，占比44.44%。

2022年，董事会召开8次会议（其中通讯表决2次），审议议案46项、审核事项20项、通报事项66项，对完善公司治理制度、推进架构改革、加强资本管理、审核定期报告、加强风险管控等重大议案进行决策；各专门委员会根据公司治理实际需求，保持专业专注，2022年共召开会议30次，共审议议案124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。

董事会专门委员会	董事人数	其中独立董事人数	年度召开会议次数
发展战略委员会	5	0	6
风险管理委员会	2	2	5
提名及薪酬委员会	3	2	5
审计委员会	5	3	7
关联交易控制委员会	3	3	5
消费者权益保护委员会	3	2	2

2022年，本行组织全体董事、高管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、反贪腐警示教育培训、股票交易类违规行为专题培训、拟任独立董事反洗钱和反恐怖融资专项培训等专题学习培训，进一步提升了董事、高管的合规意识和履职能力。

## 监事会

本行监事会能够本着客观、独立、审慎的原则，忠实履行有关法律法规和公司章程赋予的职权，聚焦履职重点，有序开展监督工作，努力为促进公司治理完善和持续健康发展做出贡献，积极维护广大股东和存款人的合法权益。截至2022年末，本行监事会共有9名监事，其中股东监事3名，外部监事3名，职工监事3名，监事会成员业务及管理经验丰富，监督视角多元，涵盖金融经济、财务会计、法律等领域专业人士。监事会下设监督委员会和提名委员会，分别由两名外部监事担任主任委员，委员会成员人数均不少于3名。

2022年，监事会召开各类会议19次，其中，召开监事会会议5次（含通讯表决1次）、临时会议2次，审议议案29项，审核及通报事项71项；召开监事会专题会议4次，审议并讨论议题11项；召开监事会专门委员会会议8次，审议并讨论议题45项。监事会出席股东大会、列席董事会及其专门委员会会议共42次，全程参与各项

财务活动、经营管理等重大决策事项的审议过程并进行监督。年度内，监事会组织开展了董事、监事、高级管理人员年度履职评价以及全行战略执行情况评估工作，还通过专项调研、“监审联动”等方式对风险管理、内控合规、内部审计等方面进行监督检查，提出监督管理意见和建议。

2022年，监事会利用多种方式组织监事参加行内业务及管理培训和上海证券交易所、中国上市公司协会开展的专项培训等，持续提升监事专业化水平与监督履职能力。在中国上市公司协会组织开展的上市公司监事会最佳实践案例征集活动中，本行成功入选上市公司监事会最佳实践榜，并荣获2022年度“上市公司监事会最佳实践奖”，充分展示了本行监事会全面履行监督职责的实践成效。

### 高级管理层

本行于2020年9月起实行了职业经理人试点制度，建立以岗位职责为基础、契约化管理为核心的权责体系，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。

董事会提名及薪酬委员会负责本行高级管理人员薪酬考核方案的制定，向董事会提出薪酬方案建议，并负责监督薪酬考核方案的实施。本行将可持续发展绩效纳入高级管理人员履职考评体系，丰富履职考评维度，重视经营业绩、公司治理、风险管理、合规廉洁、服务实体经济、绿色金融、消费者权益保护、反洗钱等内容在内的ESG相关指标。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。截至2022年末，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

本行严格遵守法律法规及监管机构相关要求，在完善股权管理长效机制的基础上，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，切实保护广大股东尤其是中小股东的合法权益。

本行严格按照监管要求，定期组织开展并完成常态化股权与关联交易专项自查整改工作，并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，针对本行普通股和优先股并存，且南银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，定期对股权结构及其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。

## 2.4 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，通过上交所、法定信息披露媒体、官方公共平台等及时、公平地披露各项信息，确保在第一时间真实、准确、完整地向资本市场传达信息。2022年，本行共披露4次定期报告和81次临时公告，并首次按照国际通用标准编制披露2021年度ESG报告，全方位、多角度、立体化展现高质量经营发展成果和可持续发展能力。本行不断优化信息披露形式，2021年年度报告在ARC国际年报设计大赛中荣获非英文年报金奖和封面设计银奖两项大奖，并创新制作发布了上市银行首份电子版的年度报告、一季度报告和ESG报告，为广大投资者了解公司经营发展业绩提供了便捷、亲和的全新阅读方式。

## 2.5 保障投资者权益

本行常态化运用多种渠道和专业手段保持与投资者进行交流互动，通过投资者咨询热线、网络互动、电子邮件、投资者见面会、专题调研、问卷调查以及不定期地实施开展主题开放日和业务专题宣讲等活动方式充分听取投资者的意见和建议。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，加深投资者对公司投资价值的理解和认同，及时回应投资者关切。

2022年，本行及时接听热线电话1,100余次、回复上证e互动52条、制作专题H5及电子海报5份、召开业绩说明会3次、组织参加反路演与路演超72场次，参加券商策略会39次，接待分析师及专业机构线上、线下调研逾13万人次。公司召开的2021年度暨2022年一季度业绩说明会被中国上市公司协会评为“2021年报业绩说明会最佳实践案例”奖。

本行切实保障股东尤其是中小股东的合法权益，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。回馈股东，保障股东收益权，本行自上市以来始终保持30%左右的净利润分红水平，累计发放现金股利超288亿元，与广大股东充分分享本行高质量发展成果。

## 2.6 全面风险管理

### 2.6.1 风险管理体系

本行以五年规划为引领，坚持“稳健、审慎”的风险偏好，持续优化全面风险管理体系及信用风险、市场风险、流动性风险、声誉风险、信息科技风险、法律风险等在内的重点领域风险管理政策制度。2022年，本行共修订包括《南京银行股份有限公司信用风险管理政策》在内的11个制度，新制定《南京银行非零售客户统一授信管理办法》等在内的14个制度。成功上线非零售客户统一授信管理系统，搭建以客户为中心，以用途与还款来源为导向，覆盖全机构、全客户、全资产的风险与效率平衡的非零售客户统一授信额度管理体系。扎实开展风险管理提升项目群建设，推进尽职调查管理、授信审批后督、授信后管理和缓释管理等重点领域的提优增效，着力强化授信管理制度体系的健全完善和智能风控的建设运用，全面提升授信全流程管理能力。不断完善资产质量目标管控机制和考核机制，持续强化风险排查与预警监测，保障资产质量平稳运行。

通过各项风险管理工作的扎实推进，全行风险偏好及风险限额指标运行情况良好，为全行转型发展提供有效支撑和保障。

### 2.6.2 信息科技风险管理

本行高度重视信息科技风险管理工作，持续优化信息科技风险管理工具，进一步优化更新信息科技关键风险指标。细化完善信息科技外包领域风险评估要点20项。修订《信息科技风险管理手册》，有效指导信息科技风险管理工作。

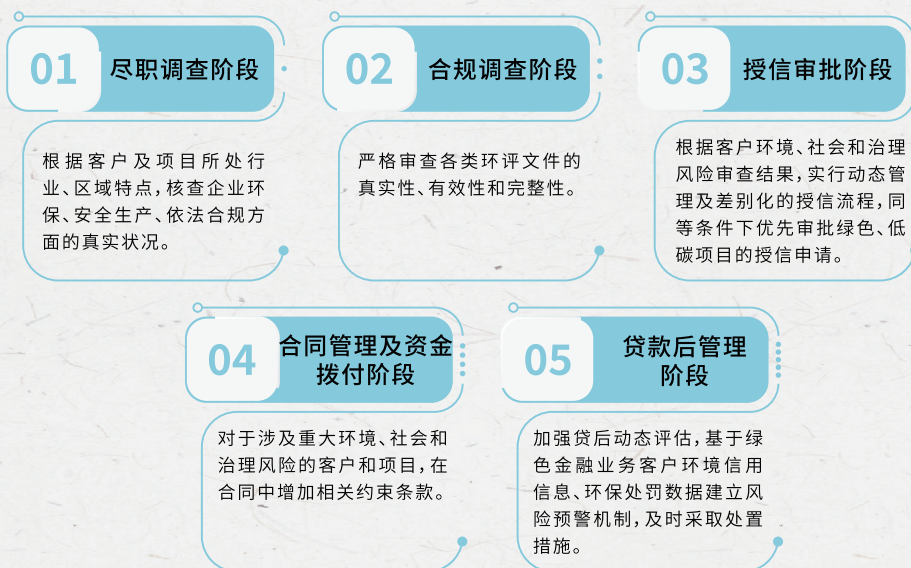
本行深入开展信息科技风险识别与评估，针对信息科技风险7大领域132项风险点及其控制措施，组织开展信息科技风险全面评估，并对网络安全、数据安全、信息科技外包等当前监管关注领域进行重点排查。进一步加强信息科技合规管理，组织相关部门针对信息科技风险管理、业务连续性管理等领域开展自查自纠，并做好问题的根源性整改，全面落实监管合规要求。

全面做好重要时期网络安全保障工作，组织开展网络安全保障自查评估工作，深入查找问题并及时进行整改提升。开展7\*24小时值班值守，基于安全运营平台，从“云—网—端”多个维度开展网络安全事件监测和处置，严格落实重要时期网络安全保障工作要求。持续推进应用系统国密改造工作，根据最新监管要求，对新增的16套待改造系统开展差距分析，明确系统改造功能点，制定国密改造方案和改造计划，持续推动新增系统国密改造工作，进一步提高本行信息安全防护能力。

### 2.6.3 环境和社会风险管理

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

#### 投融资业务ESG风险管理流程



### 2.6.4 推进新资本协议

2022年，本行持续推进《巴塞尔协议III》最终版的建设工作，目前已完成《巴塞尔协议III》最终版规划中的信用风险、市场风险和操作风险标准方法的建设工作，正在全力推进信用风险内部评级模型的优化和应用，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。

## 2.7 内控合规运营

### 2.7.1 严守合规底线

本行始终秉持合规经营的理念，不断健全完善内控合规管理体系，坚持顶层设计，加强重点治理，推动全行有效落实合规管理要求，为本行高质量发展保驾护航。优化完善“矩阵式”内控合规管理组织架构，持续推动总行条线部门合规组织架构、岗责体系的标准化建设，加快推进营业网点内控合规管理岗位配置，不断夯实内控合规管理的组织基础。强化检查监督，以监管关注重点和年度内控合规管理工作重点为指引，推动全行各条线、各部门、各分行研究制定2022年度内控检查计划并有序推动实施，督促各单位对检查发现的问题全面整改，规范经营管理行为。持续加强业务连续性管理，确保本行的良好稳定运行。持续推进合规底线治理，严肃合规激励与考核，确保将合规管理要求全面融入到考核评价中，不断强化合规的严肃性、权威性。

同时，本行全面落实监管要求，进一步深化推动“内控合规管理建设年”工作，发布实施《2022年度内控合规管理提升计划》，推动根源性整治。迭代升级合规管理一体化平台（CIM）、内控合规非现场监测系统（MAST）、合同管理系统，持续开发上线反洗钱系统群，启动员工行为管理系统、关联交易管理系统、法律事务管理平台等建设工作，加快推进科技赋能进程，不断提高内控合规管理数字化水平。

### 2.7.2 员工行为管理

本行严抓员工行为管理。持续推动全行各单位切实履行案件防控及员工行为管理主体责任，深化员工行为管理工具运用，加大案件风险和员工异常行为排查力度，着力防范本行案件风险。

本行深入开展“双整治”行动。本年度重点围绕总行“上查下”开展，通过专项督导检查各单位推动落实情况，排查问题隐患，强化问责处罚，形成有效震慑。

### 2.7.3 合规文化建设

本行持续推进合规全员化建设。组织开展“鑫合规”文创活动并举办文创作品颁奖仪式，策划安排获奖作品在总行和分行巡回展览；组织员工参加“2022年江苏省银行业保险业内控合规管理劳动技能竞赛暨清廉金融知识竞赛”，荣获“最佳团体奖一等奖”，充分展现了本行内控合规管理和清廉金融文化建设的系统性、专业性，弘扬新时代本行金融职工的工匠精神。探索构建分层分类的员工从业规范教育体系，多形式加强员工警示教育，运用“合规伴我行”学习教育平台，全年推送各类学习教育内容770余项，促进全员进一步养成合规习惯。



图：“鑫合规”文创大赛颁奖仪式和巡回展览

## 2.7.4 反洗钱

### ● 健全反洗钱管理体系

本行有序推进反洗钱管理体系建设，按照既定目标方向，全力推进以客户为中心反洗钱管理体系建设各阶段任务。反洗钱管理体系建设第一阶段确定的11大项目39项任务基本完成，管理基础进一步夯实，核心义务履行能力显著提升，数据系统持续优化，以客户为中心反洗钱管理体系框架已初步搭建，取得阶段性成果。

本行加快分支机构反洗钱管理运行机制落地。制定《分支机构反洗钱运行机制建设方案》，聚焦新机制落地配套的制度流程优化、系统渠道改造、人员队伍建设等相关任务开展，推动反洗钱新机制在分支机构落地实施，确保总行建设成果有效传导至分支机构。

### ● 强化反洗钱核心义务履行

修订完善34项反洗钱管理专业制度，推动反洗钱管理履职标准和规范嵌入制度、系统、渠道和业务流程环节。持续推进客户尽职调查标准化、规范化、智能化建设，优化完善洗钱风险评估指标和流程，建立健全名单监控机制，上线全行统一名单监控系统，实现全量客户、全量业务的监控，健全完善可疑交易监测模型和规则，确保信息报告准确度。

### ● 反洗钱系统建设

持续完善反洗钱相关系统建设，优化改造企业级客户信息管理系统，全面实现个人客户、公司客户、同业客户身份信息的统一管理，为各项反洗钱工作开展奠定基础。优化改造客户影像资料与内容存储系统，完成全量客户影像资料接入，实现客户资料的统一存储和调阅。全面优化升级健全完善反洗钱专业系统，有效支撑反洗钱专业工作开展。持续优化完善各类业务交易系统，实现与前三类系统全面对接，信息共享、互联互通的反洗钱系统架构初步形成。

### ● 开展反洗钱培训

本行不断强化反洗钱宣传培训，全年共开展反洗钱宣传120余场，累计宣传受众约29万人次，发放宣传材料2.9万余份；共开展反洗钱培训233场，累计参训人员约4.1万人次。参与监管部门组织的反洗钱宣传和培训活动，在中国人民银行南京分行和江苏省反洗钱工作联席会议办公室主办的反洗钱知识竞赛网上答题活动中荣获团体组织奖。

## 2.7.5 廉洁从业

### ● 廉洁从业制度建设

本行制定《南京银行党委巡查工作规划（2022-2026年）》《南京银行党委巡查组工作管理办法（试行）》《南京银行被巡查党组织配合总行党委巡查工作管理办法（试行）》以及《南京银行干部员工上交礼金礼品管理办法》等制度，统筹推进廉洁从业工作建设，深化廉洁风险防控，以决策和执行为重点部位，以人财物管理为关键环节，完善权力制约机制，持续紧盯商业贿赂行为，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。加强监督执纪问责，对苗头性、倾向性问题早发现、早提醒、早纠正。对违纪违法行为严肃查处，坚决落实打赢反腐败斗争攻坚战持久战部署要求，切实增强治理腐败效能。



本行严格落实信访举报管理，及时向员工和社会公布信访举报渠道，通过安排专门部门和人员实时处理现场走访、“和谐信访”和“诚信举报邮箱”等渠道，确保渠道的畅通和流转处理的高效，对涉及商业道德的信访举报问题认真核实、一经发现严肃查处。

本行鼓励员工对存在的违法、违纪和违反本行制度规定行为等进行举报，举报人可采用匿名或实名等方式举报。严格执行保密制度，严禁将举报内容、举报材料转给被举报组织、人员等。采取实名举报的，对举报人、工作单位、住址等举报人信息等情况严格保密，禁止外泄。严厉惩处失密行为，对泄密责任人从严查处，追究责任。

● 廉洁从业文化建设

本行制定出台《南京银行廉洁文化建设实施意见》，构建教育及宣传体系，发布“鑫廉洁”廉洁从业文化品牌。总行机关启动廉洁教育专题巡讲，总行机关纪委书记为总行机关各党支部讲授《严守纪律规矩，强化责任担当，以案为鉴筑牢廉洁从业底线》课程，覆盖23个党支部、24个部室、650名党员干部。

本行坚持抓早抓小、防微杜渐，经常性开展批评和自我批评、约谈提醒，加强日常教育培训，将商业道德作为职业教育的重要内容。2022年，本行组织2场新任干部集体廉洁谈话，开展各层级干部廉洁教育35场，指导各单位纪委书记在分行讲授廉洁课程30场，累计覆盖3,750人次。



图：发布“鑫廉洁”廉洁从业文化品牌



图：总行机关廉洁教育专题巡讲现场

## 2.8 保护知识产权

本行高度重视知识产权保护工作，制定《南京银行品牌宣传管理办法》，各分支机构制定实施细则，规范对商标及版权的管理，树立全行知识产权意识，提高全行知识产权创造、运用、保护和管理能力，为本行品牌建设和业务发展提供强有力的支撑。截至2022年末，本行拥有2项专利、4项著作权和103个注册商标。

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

## 2.9 企业文化建设

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

本行增强文化理念认同。推进“我为企业文化代言”系列活动，开展企业文化知识竞赛和微视频征集、企业文化宣讲员选拔工作，推动企业文化向基层延伸。更新企业文化宣传画，改版《企业文化手册》，初步完成《企业文化视觉形象标准化建设手册》编制及企业文化课程研发工作，推动建立规范化、标准化的企业文化宣导模式。

本行守好文化宣传阵地。线上，通过“南京银行文化鑫视野”“南京银行发布”等平台，扩大文化传播覆盖面，全年发布文化宣传稿件200余篇，浏览量超10万人次，吸引超12,000名职工关注。线下，在行刊刊发稿件64篇、摄影绘画作品37幅。开展行史陈列馆更新及总行新大楼行史陈列馆筹建工作，打造员工爱行教育基地和企业形象展示窗口。

# 03 务实笃行 服务实体经济

---

服务实体经济是金融的天职和宗旨。南京银行始终以深厚的家国情怀、强烈的使命担当，坚守服务实体初心，积极融入长三角一体化、长江经济带建设等国家重大战略，主动围绕区域经济社会发展的重点领域和薄弱环节，优化金融资源配置，提升金融服务质效，提高综合化服务水平，大力支持先进制造业，精准服务小微企业，有效助力乡村振兴，实现支持经济社会高质量发展和自身高质量发展的良性循环。

## 3.1 抓住前沿机遇

### 3.1.1 服务实体经济

本行积极践行责任金融使命，服务实体经济。加强与国家和区域规划对接，围绕“绿色发展”“一带一路”“长三角一体化”等国家和地区重大发展战略，持续加强与政府部门、主流协会等渠道的交流合作，积极对接省市各类重点基础设施项目、国际产能合作项目、园区建设项目、人文交流项目等，全力推进区域重点项目与重点企业的金融服务工作。

本行紧密围绕实体转型，先后推出“1+3”行动计划、“鑫制造”等专项方案，不断拓展和夯实实体客群，服务实体经济能力持续提升。依托“鑫实体”营销竞赛活动，持续加大对实体经济和重点领域的金融支持，公司有价值客户在一年内增长超1.7万户。

本行将省市先进制造业重大项目以及高端装备制造企业纳入全行重点目标客群，配套一揽子金融服务方案，满足客户多方面金融需求。开展战略客户、重点客户走访活动，了解客户当下的金融服务需求，一户一策配套制定综合金融服务方案。健全内部绩效考核机制及资源配套，优先保障制造业贷款投放额度，对于新投放的制造业贷款给予20BP至50BP的内部资金转移定价优惠。通过银团贷款方式为多家制造业企业提供融资支持，助力多个长三角地区的省市级重点项目，促进区域产业升级与地区资源整合。

截至2022年末，全行制造业投向贷款余额1,034.80亿元，较年初增长189.09亿元，增速22.36%；制造业银团贷款余额19.64亿元，较年初增长4.28亿元；落地省市重大项目共计50个。

#### 案例:苏州分行加大对制造业实体的支持力度

苏州分行一直将先进制造业作为授信政策支持的重点，通过制定“鑫制造”专项推动方案，主动融入苏州制造业转型升级，持续加大对制造业实体的支持力度，不仅与地区龙头制造企业建立了良好的合作关系，还积极探索生物医药、高端装备制造等新兴领域，覆盖了更多符合苏州转型发展方向的客户。某集团是中国光纤光网、电力电网领域的系统集成商与网络服务商，位列中国制造业企业500强榜单前列。苏州分行密切关注该集团的经营动向以及融资需求，及时为企业开辟了绿色审批通道，制定定制化、综合化金融服务方案，为企业有效降低融资成本，获得了企业的认可和好评。

### 3.1.2 战略性新兴产业

本行大力支持节能环保、信息、生物、高端装备制造、新能源、新材料、新能源汽车等战略性新兴产业、“专精特新”发展。聚焦重点领域，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。

持续推动“专精特新”中小企业赋能提升、“高企再倍增”计划、“科技型中小企业银企融资对接”等重点专项行动，给予试点企业本外币综合化服务及各项费率优惠，支持高新技术和“专精特新”企业跨境融资需求。

截至2022年末，本行科技文化金融贷款余额660.97亿元，贷款户数超万户，“专精特新”中小企业合作客户数超3,400户，江苏省内覆盖率近40%；高新技术企业贷款余额近440亿元，有贷户超6,800户。科技型中小企业贷款余额超310亿元、有贷户近6,800户，综合服务触达15,100户。

### 案例:南京分行支持“专精特新”企业

某公司是国家级“专精特新”企业、高新技术企业，专门从事环保新材料行业，在高含水率淤泥固化处理方面处于领先地位，核心技术荣获中国电力科学技术进步一等奖，拥有20余项专利。2022年8月，该公司订单突增，占用大量的流动资金，资金周转存在一定困难。南京分行及时推荐“专精特新保”产品，在“专精特新”中小企业名录库公布后的两个工作日内，成功提供无抵押、无质押的流动资金贷款，及时补充了企业的流动资金。

### 案例:江北新区分行赋能生物医药企业

某生物公司聚焦突破和引领缺乏有效治疗方案的实体瘤耐药和转移治疗的创新药研发。由于对企业创新研发实力、业务规模和外贸合作上缺乏深入了解，很多银行贷款无法做到精准科技赋能。江北新区分行内设的生物医药行研专家特色团队，从临床医学、市场分析、产研结合等一系列科技金融指标进行全维度综合评价，最终为企业量身订做一套综合授信方案。目前江北分行与该公司在结算、资本金便利化、NRA账户服务、人员工资代发等方面均开展了深度合作。

### 案例:无锡分行助力新材料企业发展

某电子材料公司为国家级“专精特新”企业，属于电子专用材料制造行业，企业产品“基于纳米颗粒技术的高效节能晶硅太阳能电池银浆料”被江苏省科学技术厅认定为高新技术产品。自2018年与该企业建立合作关系以来，无锡分行不断提升金融服务质效、丰富金融服务产品，为企业营运、衍生交易、低风险业务等方面提供各类金融服务，持续支持企业在能源产业链上加大研发力度、巩固自身竞争力。

### 案例:泰州分行为高端装备制造企业提供融资服务

某公司为核电高端装备制造企业，企业拥有多项发明专利，参与制定多项行业标准，企业法人为国务院特殊津贴获得者、江苏省双创人才。泰州分行根据客户的融资需求，结合客户自身条件，为客户设计了“鑫人才”+“专利权质押”的模式，通过“鑫人才”解决客户临时性资金周转的问题，发放专利权质押贷款解决客户短期借款的问题。

#### ● 特色活动

本行对接江苏省生产力、省知识产权局、省创新创业服务中心等各类省级渠道，持续推动“瞪羚服务行”“鑫智力杯”“知鑫服务直通车”等活动。推出“科技型中小企业银企融资对接”专项行动，持续加大对科技型中小企业支持力度。截至2022年末，“创鑫行动”已累计对接客户达1,000余户，历年来共计吸引5,000余家科技创新企业参与活动，为近2,800家科技创新企业提供金融服务。



图：连云港分行承办专精特新赋能活动会

● 特色模式

以优质的供应链金融服务赋能制造业高质量发展，有效解决制造业产业链中中小企业融资难、融资贵的痛点。自2021年初至2022年末，本行已实现批量供应链117个项目落地，累计投放25.79亿元，服务上下游客户820户，行业分布工程机械、医药健康、消费品、高新技术等。

保持投贷联动模式领先优势。以“小股权”作为纽带，合理配置“大债权”信贷资金，变“远距离”服务为“融入式”共赢，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。



图：杭州分行签署投贷联动项目意向合作协议

● 特色产品

为进一步提升对优质企业的服务能力，南京银行不断探索“线上+线下联动金融服务”新模式。基于高新企业服务经验，迭代升级线上标准化产品——“鑫e高企”，该产品重点面向高新技术企业、科技型中小企业等优质客群，产品针对科企客户轻资产、高成长的特征，为科企客户量身定制专属的审批风控与额度模型，助力企业经营发展。“鑫e高企”依托“金融+科技”“快捷+高效”的特色优势助力科技金融服务提档升级。高新技术企业、科技型中小企业仅需一键扫码，后台系统智能秒批，即可得到最高上限500万元的预授信额度，既大幅提升了客户服务体验，也有效解放了生产力。2022年，“鑫e高企”产品累计申请客户数近6,300户，预授信超65亿元。

**案例：南京分行异地联动为客户申请“鑫e高企”**

2022年4月，某网络科技有限公司接到一笔涉及科技类产品研发的订单，但面临周转资金紧缺困境，且无固定资产可供抵押。南京分行工作人员走访得知这一情况后，向其推荐“鑫e高企”。该公司法定代表人在异地，无法返回南京完成核保。南京分行工作人员第一时间向上级行申请异地联动，在总行的协调下，安排工作人员到法定代表人住处，完成拍照、征信授权、收集资料等一系列贷前核保工作，流动资金贷款及时到达公司，解决燃眉之急。



图：某网络科技有限公司给南京分行送来锦旗

### 3.1.3 稳经济促发展

本行立足服务地方经济社会发展，及时召开稳经济促发展专题工作部署会，出台助力稳经济大盘的“30条举措”，持续加大对重点项目和小微企业等实体客户的金融支持力度，以更大力度、更高效率、更实举措推进落实稳增长政策举措。

加大信贷供给力度。积极做好资产投放工作，明确全年贷款新增额和普惠小微贷款新增额；设立面向普惠金融、制造业、乡村振兴、绿色金融等领域的专项信贷额度；加强信贷资金与专项债券资金对接，积极主动做好地方政府专项债券承接工作；保证存量业务的资金支持，充分保障存量业务的信贷供给。

聚焦服务重点领域。主动对接重大项目和重点基础设施建设，综合运用好债务融资工具、项目贷款和银团贷款等方式；开展2022年“鑫实体”支持实体经济专项活动，进一步完善“商行+投行+交易银行+私人银行”的四位一体的综合化金融服务模式；深入推进“普惠金融特别行动计划”和“科技型中小企业银企融资对接专项行动”；助力保障产业链供应链安全稳定与循环畅通；加强乡村振兴金融支持，加快绿色金融业务拓展，支持房地产业、建筑业平稳健康发展，多措并举支持外贸企业发展，启动新市民“生根计划”专属金融服务。

完善纾困支持政策。对各类中小微企业和个体工商户以及一些重点行业实施延期还本付息，灵活调整个人贷款还款计划；持续开展减费让利，推动降低融资成本；坚决落实“不盲目抽贷、断贷、压贷”政策；持续优化转贷模式，迭代“鑫转贷”等无还本续贷产品。

响应南京市政府创新创业贷款政策，满足企业对流动资金的需求，为符合政策的小微企业申请“宁创贷”专项贴息补助和代偿资金。截至2022年末，本行“宁创贷”业务余额288.40亿元，累计申请风险贷款代偿资金合计5,393万元。

优化产品和服务渠道。加强政府融资担保合作，扩大直接融资服务渠道，丰富“鑫e伴”载体功能，丰富消费类信贷产品，积极推动资本市场业务，升级推出影视行业金融服务产品。



图：本行召开助力稳经济大盘的工作部署会

#### 案例:上海分行推出 12 条举措支持经济恢复与重振

上海分行结合自身发展定位和特色，在总行助力稳经济大盘30条举措的基础上，及时制定《南京银行上海分行推出12条举措支持经济恢复与重振》，围绕加大信贷供给力度、聚焦服务重点领域、完善纾困支持政策、优化产品和渠道服务、健全内部协同工作机制等五个方面助力稳经济大盘，始终与地方经济发展同频共振。

上海分行加强央行政策资金运用，有效实现对实体客户的利率优惠传导，切实减轻市场主体负担。通过降低贷款利率、减免分期手续费等优惠措施，推动降低融资成本。加强政府性融资担保合作，加强对保供企业的金融支持。对到期还款存在困难的企业制定延期还本付息方案，积极使用“鑫转贷”“快捷转贷”等延期还本续贷产品，实现企业资金周转无缝衔接，帮助企业渡过难关。截至2022年末，上海分行累计实施延期还本付息金额26.88亿元，支持各类企业（含个体工商户和小微企业主）245家。

## 3.2 特色服务模式

### 3.2.1 助力现代服务业优化发展

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，开展产品和服务创新。

对信誉度高、资产质量良好的成长型服务业企业	适度扩大授权授信额度，推行仓单质押、订单融资、应收账款质押等业务
对信誉良好、收益稳定的服务业主	适度发放创业贷款或提供具有一定透支额度的贷记卡等金融服务
对市场波动较大的服务业企业	以法定代表人或自然人财产抵押质押的方式提供可循环使用的信贷资金额度扶持

为满足客户对银行金融产品的电子化、线上化、网络化服务的需求，本行着力建立贯穿起包括直接融资、间接融资、企业理财、信息咨询等系列服务的系统平台，实现商流、物流、信息流和资金流的有机结合。

#### 案例:南京银行与江苏省文化和旅游厅签署战略合作协议

2022年8月，“水韵江苏 金融赋能”重点文旅项目集中签约活动在南京举行。此次集中签约活动由省文化和旅游厅牵头举办，为深入促进文旅市场全面复苏，持续推动“江苏文旅十六条”落地落实。南京银行与江苏省文化和旅游厅签署战略合作协议，提升文旅金融服务的精准性和有效性，围绕文旅项目库建设、文旅示范区打造、场景金融信息化建设、消费金融服务、交易结算服务等重点领域开展合作。南京银行将为省文化和旅游厅及其相关单位提供一揽子、一站式、全方位的综合金融服务。



#### 案例:苏州分行助力国际物流科技企业经营发展

某物流科技有限公司位于苏州工业园区，有7年物流科技领域内的技术开发、技术服务经验，是领先的国际物流SaaS云协作服务平台。苏州分行聚焦跨境海洋运输这一特定场景，为客户提供包括外币贷款、国际结算、现金管理在内的综合金融服务，助力企业持续扩大国际物流市场份额和经营发展。苏州分行通过多年的业务合作，赢得客户信赖和认可，目前已成为该客户的主合作银行。



### 3.2.2 支持基础设施建设

新型基础设施是现代化基础设施体系的重要组成部分，是推动社会经济高质量发展的重要支撑。本行引导经营机构加大对于城市更新、水利工程、交通等国家政策鼓励的基础设施投资项目的信贷支持；大力支持基础资产是交通、市政、能源、园区等基础设施、保障性租赁住房等公募基础设施证券投资基金（REITs）项目在本行落地。针对符合国家政策鼓励方向重大项目和基础设施建设授信需求较集中的区域，创新审批机制，安排专场审批会，倾斜审批资源集中处理。

针对涉及民生的保障性租赁住房项目，持续关注并积极对接区域内具有专业化、规模化以及示范效应的省市级国有企业，综合运用中长期项目贷款，或通过承销发行企业债券、公司债券、非金融企业债务融资工具、资产支持证券以及房地产REITs等多种模式，为企业提供一揽子综合金融服务方案。

#### 案例:上海分行大力支持城市轨道交通项目建设

上海分行在《2022年度上海分行区域授信政策》中明确优先支持水利、轨道交通类建筑企业等，并持续加大对于城市轨交建设和航运港口建设类企业的金融支持。某公司是一家专门从事软土隧道施工的企业，公司承建的工程遍布上海和国内十多个大中城市，并在香港特别行政区及新加坡占据一定份额。2022年，上海分行通过开立保函业务等多种模式为该公司多个轨道交通建设项目提供金融支持，助力企业更好服务城市群和都市圈轨道交通网络化建设。

#### 案例:泰州分行为云计算中心建设提供金融支持

某智算中心项目位于泰州市医药高新区，依托第四代+云计算服务。泰州分行积极与项目建设主体公司对接，为企业提供一揽子综合化金融服务方案，助力该公司打造一个集安全可靠、节能、绿色、规模性和服务性于一体的数字化计算中心。

## 3.3 支持乡村振兴

农业农村农民问题是关系国计民生的根本性问题。全面推进乡村振兴是新时代建设农业强国的重要任务。本行围绕产业、人才、文化、生态、组织“五个振兴”重点任务，着力于产业和生态振兴，加强顶层设计、统筹谋划、科学推进、人力投入、物力配置和金融保障。

本行成立总行乡村振兴工作领导小组，在“总—分—支”设立乡村振兴金融部，17家分行和所有综合性支行（含县域支行）均设立乡村振兴金融部。制定《南京银行2022年深化金融服务助力乡村振兴的指导意见》，明确县域支行驱动、产业规划引领、特色模式打造等乡村振兴业务实施路径。各分行根据指导意见，加强涉农贷款业务发展，不断提升乡村振兴综合金融服务能力，例如发行乡村振兴主题卡、承销乡村振兴主题债券、组织农村金融知识普及活动等。

### 案例:发行乡村振兴主题借记卡

乡村振兴主题IC借记卡在徐州分行首发成功。乡村振兴主题卡面向“三农”客群、县域以及城乡结合地区的客户，提供专属的金融与非金融增值服务，可满足广大用户存取现、转账支付、消费等综合金融需求，并可以通过银联云闪付APP为持卡人提供医疗咨询、在线农技指导咨询等一系列涉农权益，既有效推动支付结算服务向农村区域及涉农产业方向延展，还深入融合包括“鑫味稻”在内的农户信贷产品推广运用。



图：乡村振兴卡面

### 3.3.1 乡村产业振兴

本行针对高标准农田建设、春耕备耕、粮食收储、地方特色优势种养产业等领域，引导更多金融“活水”精准滴灌乡村振兴沃土。截至2022年末，公司涉农贷款余额1,615.01亿元，较年初净增460.52亿元，增速39.89%。普惠型涉农贷款余额142.62亿元，较年初净增57.78亿元，增幅68.10%。

#### ● 保障粮食安全

创新信贷模式。面向江苏全省“味稻小镇”优质稻米种植户推出无抵押、线上化、标准化专属服务——“鑫味稻”，在扬州、徐州、泰州、常州等地举办多场乡镇融资对接会，服务客户超2,700户。围绕粮食收储和地方特色种养产业，创新推出“粮采贷”业务模式，充分满足地方储备粮供粮企业在小麦、水稻收购两季的短期、高频、循环用款需求，同时尽可能节约企业融资的成本。



### 案例:宿迁分行创新“鑫满仓”产品,精准服务粮农粮食收储

宿迁市是江苏省四大产粮大市之一，粮食总产量均超100万吨、粮食种植面积超200万亩。宿迁分行多次前往粮食收储公司、仓储企业实地走访调研，根据宿迁粮食产业的特色，与地方国有担保公司以及当地生态发展集团三方合作，联合推出“鑫满仓”信贷产品，对符合授信条件且租用该生态发展集团仓库用于存储收购粮食的客户（单户）提供个人最高500万元、企业最高1,000万元授信，由该国有担保公司对“鑫满仓”业务提供担保，该生态发展集团负责“鑫满仓”客户粮食入库、出库、管理责任。“鑫满仓”产品在风险分担机制指引下，通过释放仓储价值，通过低息、无抵押贷款的支持，疏通粮食收储企业资金“断点”。



图：“鑫满仓”业务走访

- 支持新型农业

本行聚焦新型农业经营主体，多路径提升服务质效。2022年，本行积极争取并成功入围江苏省普惠金融发展风险补偿基金——苏农贷合作银行。入围后积极开展苏农贷产品全名单营销活动，并选取细分行业进行精准扶植，点面结合，提升金融支持实效。本行加强与江苏省农村合作经济经营管理站合作，2022年8月成功投放首笔土地承包经营权抵押贷款，加大对新型农业经营主体的支持。

### 案例:宿迁分行落地首笔“农村承包土地经营权抵押贷款”

“农村承包土地经营权抵押贷款”业务主要面向有真实融资需求的土地种植合作社、家庭农场等农村承包土地经营主体，依据其承包土地经营权进行抵押为其增信，切实解决了农村经营主体贷款难、担保难、融资难的实际问题。

宿迁分行多次走访乡村振兴乡镇，主动对接土地产权交易登记部门，探索抵押登记流程，并与评估公司深入探讨土地承包经营权价格评估模型和价值评估依据，在总行小企业部支持帮助下，经过不懈努力，最终为本地某家庭农场落地发放土地经营权抵押贷款。



图：宿迁分行落地发放土地经营权抵押贷款

### 案例:南京分行助力农业产业链升级

近年来，国家大力推动传统农业向机械化、智能化转型，打造科技化、精准化、现代化农业。某公司在智慧农机的全面商业化领域遥遥领先。南京分行为该公司提供主体授信的同时，通过该公司供应链延伸服务半径，依托线上化供应链金融服务，开展“鑫微贷”项目合作，专项设置3,000万元额度用于全国经销商向该公司采购农机贷款。线上化用款方式有效解决了该公司下游企业融资地域限制问题，截至2022年末，该智能科技项目已支持智慧农机客户43户，贷款余额1,855万元。

### 案例:扬州分行开展“苏农贷”产品全名单营销活动

2022年4月，扬州分行高邮支行联动高邮各乡镇农业农村局，组织5组工作人员，历时25天，完成1,405户新型农业经营主体全名单营销走访对接。本行将扬州高邮行动在徐州、泰州、盐城、淮安、宿迁和连云港地区进行复制。截至2022年末，本行苏农贷贷款余额2.24亿元，支持新型农业经营主体60户，投放规模在入围合作银行中位列第三名。

- 发展地方特色产业

本行引导分支机构充分结合当地农业经济资源禀赋和发展重点，梳理地方主导农业产业链、特色优势产业集群。依托成功的项目经验，创新农业种植、养殖产业集群批量营销信贷技术，实现多个农业特色产业批量项目的复制推广。

### 案例:因地制宜,设计农业特色批量方案

螃蟹养殖是高淳固城湖、淮安洪泽湖、兴化三地的农业支柱产业，每年产值超80亿元。本行贴合螃蟹养殖农户的资金投入周期，设计出“蟹农贷”批量化信贷产品，支持当地螃蟹养殖农户。在“蟹农贷”的经验基础上，2022年，本行新增常州溧阳“青虾贷”“句容丁庄葡萄”“溧水草莓”等多个批量方案。项目方案大多采用信用或者地方国有融资担保公司担保，更好解决传统农户“门槛高、贷款难”问题。截至2022年末，新增农业特色批量营销项目15个，新增有效授信5.15亿元、服务农业主体超180户。



图：总行乡村振兴金融部与淮安分行走访洪泽湖蟹农

### 案例:连云港分行支持食用菌品牌发展

连云港灌南县是全国食用菌工厂化生产示范县，灌南县现代农业园作为“国家级出口食用菌质量安全示范区”“江苏省食用菌产业基地”，聚集多家食用菌生产企业，园区全年实现产值达40亿元。连云港分行选取食用菌种植产业作为分行乡村振兴金融服务的重点，深度融入地方食用菌品牌发展战略，主动加盟“菌连天下”食用菌产业大会金融合作单位，支持连云港灌南县菌菇种植领军企业与农业人才。截至2022年末，连云港分行已采用无抵押担保模式，针对食用菌产业提供贷款支持，以切实的惠农服务呵护当地菌菇产业成长。



图：连云港分行走访菌菇种植龙头企业

### 案例:创新白名单管理理念,探索产品“鑫农e贷”

2022年，本行深入六合区平原村蔬菜种植产业领域，以蔬菜种植为帮扶切入点，为平原村农户提供项目总额500万元的批量化授信服务，助力平原村打造精品蔬菜品牌。

“平原村鑫农e贷”通过金融科技赋能实现全流程线上化，农户通过微信小程序即可实现线上申请、合同签订、随借随还，基于“白名单管理”的核心思想更是为探索农户小额线上信用贷款提供了实践经验。无背景企业、弱数据的农户可以通过“鑫农e贷”实现快捷的全流程线上贷款。该产品在2022年末已实现全行首笔业务落地。



图：“平原村鑫农e贷”业务模式调研

### 3.3.2 乡村生态振兴

本行围绕“农村人居环境整治提升行动”，支持“高标准农田建设”，充分遵循“绿色发展”的核心理念，精准支持美丽乡村建设。截至2022年末，投放此类贷款55.65亿元，助力建设宜居宜业新乡村。

#### 案例:淮安分行参与农村人居环境改造项目

良好的居住环境是农民群众的深切期盼。淮安分行参与当地改善苏北农民集中居住条件项目，为辖内农村安置房项目提供贷款授信，用于安置周边农村1,724户农户，让农村人居环境越来越舒适，让农民生活品质持续改善，助力建设美丽宜居乡村。

#### 案例:无锡分行支持美丽乡村试点项目

无锡分行为“江阴市红色蒲市美丽乡村试点建设项目”提供基本建设贷款，用于当地红色文化景点建设改造。帮助建设1,000亩高标准农田，并开展村级邻里中心、“聚谊人家”等智享村庄建设，助力当地乡村成为宜居宜业宜游的红色文旅美丽乡村。



图：无锡分行走访美丽乡村试点建设项目

## 3.4 倾情民生金融

### 3.4.1 普惠金融

截至2022年末，本行监管全口径小微贷款余额2,633.30亿元，贷款户数32,838户。普惠型小微企业贷款（不含贴现）余额906.09亿元，较年初增长249.96亿元，增幅38.10%，高于全行贷款平均增幅19.41个百分点；贷款户数29,830户，较年初增长11,660户，完成银保监会“两增”目标。普惠型小微企业当年累放贷款平均定价为4.25%，较2021年全年平均定价下降49BP。

#### ● 普惠金融特别行动计划

2022年，本行全面启动“普惠金融特别行动计划”，围绕拓展服务覆盖半径、深化重点领域服务、降低客户融资成本、提升服务对接效率、壮大专业服务队伍及优化内控管理机制六个方面持续发力，加快普惠金融产品创新及金融科技赋能，持续推进“首贷扩面纾困助稳”系列行动，加快推进“小微贷”业务投放。截至2022年末，业务余额78.53亿元、户数1,834户。做好江苏省金融综合服务平台贷款专区业务对接工作，2022年全年在平台登记授信业务8,759笔，授信金额393.46亿元。

#### ● “鑫伙伴”成长计划

本行2016年底启动“鑫伙伴”成长计划，致力于为小微企业提供个性化综合金融服务方案。截至2022年末，“鑫伙伴”客户共计3,904户，较年初净增918户。总行定期开展“鑫钻权益伙伴臻享”等“鑫伙伴”主题权益活动，通过“鑫微厅”小程序高效触达客户，全面提高“鑫伙伴”客户权益触达和金融服务水平。聚焦不同行业、企业成长阶段，举办多期“鑫伙伴”企业家俱乐部活动，搭建银企互动、资源交流的平台。

### 案例:网商贷合作贷款项目

本行联合某互联网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,即网商、码商、涉农经营客户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。

### 案例:南京分行支持南京市“菜篮子”安全稳定供应

南京分行聚焦农业产业链“供、销”交易场景,通过批量授信模式,为南京某批发市场内商户提供5,000万元授信额度信贷支持,为南京市“菜篮子”安全稳定供应提供支持保障。

南京某食品有限公司在南京某批发市场经营白萝卜蔬菜销售。南京分行客户经理综合客户经营情况和该市场管理系统中提供的吨位数作为销售依据,第一时间给予客户信用贷款,解决客户燃眉之急。



图:参加南京市菜篮子工程促进会

### 3.4.2 新型城镇化

本行作为地方法人银行,把城市建设工作作为重点工作推进,服务好地方城市更新项目融资需求。

积极对接各地关于新型城镇化建设的项目,重点选择实力较强、运营经验丰富、营业收入稳定的大型优质企业,择优支持定位清晰、发展前景良好、预期收入充足并稳定的城市更新项目。在符合监管和合规要求的前提下,适配项目建设资金和周期特点的综合化授信方案。

积极承销关于江苏省城镇建设专项债券,重点支持关于城镇老旧小区改造等项目,积极引导分行跟踪地方债资金落地。

### 案例:支持新型城镇化建设项目

本行主动跟进常州地区新型城镇化建设项目,给予常州市天宁区东风片区城市更新改造项目综合授信。建设内容主要包括征地拆迁工程、居住区更新工程、配套改造提升工程,涉及拆除提升核心建设区的老旧民房及地上附着物等实施腾退综合整治,以及新建住宅及公建配套用房综合配套设施等。考虑到项目建设周期较长、回款周期跨度大的特点,本行根据项目回款特点灵活设置两种还款方案,最大限度保障项目顺利推进,推动常州地区老旧小区改造工程计划实施。



图:常州地区城市更新前后对比

### 3.4.3 居民市政服务

- 个人养老金

2022年11月，本行正式成为中国银保监会公布的首批开办个人养老金业务的机构之一。获得业务资质后，本行积极开展相关筹备工作，加快相关系统建设，逐步丰富个人养老金产品，切实满足人民群众的多样化养老需求。

- 服务新市民

本行制定“1+4+N”新市民专属金融服务方案，通过“一站式服务”“四大助力行动”“N个服务场景”持续提升新市民金融服务水平。新市民社保服务、住房信贷、“生根计划”等金融产品及服务，助力新市民安居落户、创业就业、安享晚年，助力企业高质量发展。深入新市民生活和消费，提供场景化服务。



图：新市民消费金融服务——助力城市新青年

- 公共支付平台

本行与南京市城市数字治理中心共建公共支付平台，支持政府部门、企事业单位的资金结算场景应用。通过整合本行支付收单、电子账户、“鑫e商贸”、区块链碳积分等产品，实现统一支付、统一收银、城市钱包、积分钱包四个对外版块，对客支持多种付款方式，对内支持多种财务模式。平台场景累计处理交易近30万笔，交易金额约110亿元。

# 04 科技创新 塑造发展动能

---

金融服务助力科技企业既是国家战略，也是南京银行发力的主阵地、主战场。南京银行坚持科技引领发展战略，以“鑫五年”科技规划为发展纲领，围绕“云化+线上化+智能化”建设，深入推进数字化转型战略，持续提升自身竞争力。



## 4.1 优化科技运营模式

2022年是本行落实《2020-2023金融科技发展规划》的关键年，本行围绕“云化+线上化+智能化”三化建设，推动数字化转型战略在全行层面的实施。

### 4.1.1 数字化办公

本行形成“云终端+云桌面+云盘”的云化办公模式，企业“云盘”上线使用，提升了本行文档流转和协作办公效率，提高了文档数据的安全性。共计发布约2,000个云桌面，为上海、北京、苏州等分支机构居家远程办公提供了有力支撑。

实现电子发票审批流程及审批材料线上化，提高开票效率，减轻业务人员的开票工作量，降低发票风险。截至2022年末，使用用户人数超1,700人，累计认证增值税专用发票51,125张；累计开具发票85,409张。

### 4.1.2 数字化运营模式

本行持续推进数字化转型贯穿业务运营全链条的提质增效，2022年完成多个项目建设和落地。

#### 案例:资产类业务运营共享项目

资产类业务运营共享项目推进授信重点环节集中运营模式的落地。实现征信查询和档案管理全流程规范化，分行征信查询员从121名降至31名（17名专岗+14名兼岗），实现实时查询客户征信、电子授权系统自动查询、无纸质征信报告，取消行政用印审批流程，用印节点由10个缩减为3个；减少客户经理往返分行的次数，节省约2小时至0.5天；单笔业务用印时长由原有半天到1天缩短为电子用印15分钟，实物用印30分钟；实现用印文本系统内封闭流转，有效降低操作风险。

#### 案例:金融市场板块系统建设

2022年，本行实现资产托管核心业务系统和金融市场前台交易系统的建设，夯实金融市场核心基础业务能力，资产托管核心系统成功投产，拓展了托管产品种类，实现操作的智能化处理，消除托管作业的流程沟裂，截至2022年末，实现托管产品6,900支，总规模达到2.5万亿元。金融市场前台交易系统，建立以“线上化”“智能化”赋能业务发展的前中台系统，搭建了智能交易和本币自动化系统为交易前台、SUMMIT为交易后台，量化交易平台为策略中心的金融市场系统群。

#### 案例:“鑫流程”项目群

“鑫流程”项目群包括“鑫声”系统、问卷调研系统和流程管理平台的三个系统项目建设。

“鑫声”系统为全行员工表达意见提供渠道，也为线下收集的意见进行线上化管理提供了方式。截至2022年末，已有3,000多条意见在系统中流转处理，其中有效意见为1,600多条，共计564条意见被采纳。

问卷调研系统是打造全客群、全产品、全渠道的千人千面问卷投放系统，为后期零售VIP客户和对公小微客户的客户体验优化提供抓手。

流程管理平台形成流程线上化管理、流程数字化与智能化分析评价、流程优化闭环管理功能。

### 4.1.3 打造全行知识库系统

本行迭代智能知识库融合管理平台功能，实现客服知识的全行采集和资源有效共享，进一步打造“一点维护、多点发布”的知识管理模式。截至2022年末，上海、杭州、徐州等7家分行和多个总行业务部门共计509名员工参与全行知识库试点使用，平台上线以来月均访问量3.7万余次，逐步提升对基层网点的知识赋能。

## 4.2 实践电子渠道风控

本行正推动安全管理要求在应用项目全生命周期过程中落地，形成管理闭环，确保客户交易安全。

项目需求阶段	依托情景式安全需求分析平台生成安全需求分析和安全设计文档，为后续架构设计、代码编写和安全测试提供支撑和依据。
代码开发阶段	嵌入国密要求、创新技术，通过《南京银行应用安全开发规范》对开发过程提出详细安全要求，在编译前协助开发人员自查代码安全隐患。
安全测试阶段	项目换版上线前都会经过测试加固，定期开展白盒测试和攻防演练排除风险隐患。
项目上线运行阶段	依据《南京银行安全漏洞管理办法》将日常渗透测试问题、监管及行业安全预警问题等纳入跟踪管理，及时修订加固，对存在明文敏感数据泄露的问题及时进行整改。

2022年，本行手机银行内新增智能外呼、短信上行等新型加强验证，通过构建数据模型进行风险行为分析，迭代升级重点交易风控规则，全年监测近千万条核心交易，提升了移动金融平台风控覆盖度及准确性。

## 4.3 保障信息数据安全

### 4.3.1 信息安全管理

本行高度关注金融信息安全。在推进银行业务数据治理的过程中，不断强化信息安全管理，确保金融安全。

- 制度体系建设

在数据安全方面，本行在高管层面建立数据管理委员会，明确数据安全工作的直接负责人。制定《南京银行数据安全管理办法》《南京银行数据分级管理办法》，明确部门职责，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，确定数据使用的申请及审批等流程的部门职责与规范，覆盖所有业务线及各级分支机构。

在网络安全方面，本行统筹推进网络安全和信息化工作，持续构建安全可控的信息技术体系。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，进一步压实网络安全工作责任。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。

- 数据采集、存储、使用、传输管理

在数据采集环节，充分重视金融消费者个人金融信息收集、使用和保存的合法合规性，严格落实监管文件精神，切实执行行内相关管理制度，做到收集、使用信息前充分告知、取得授权；在向消费者提供的金融服务周期结束后删除数据，非必要且未获取客户授权不从第三方收集个人数据（法律要求的除外）。从外部机构采集数据，均会通过合同协议等方式，明确双方责任和义务、数据采集范围及用途等，确保数据的合法与真实性。

在数据存储环节，划分数据安全等级为高级、中级和低级，对数据分级规划化、清晰化，对数据存储位置、存储安全性、数据敏感度进行全面梳理，完善不同级别数据的使用权限。根据设备保护级别设立不同的物理安全保护区域，尤其对网络设备、核心系统等关键设备设置专门区域并配备独立的门禁进行隔离保护，保障数据存储区域的安全性。

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。

在数据传输环节，本行对关键敏感数据进行全链路保护，实现数据使用全流程加密，防止数据在通信、传输等环节被篡改或劫持。

- 风险应对能力

本行制定《南京银行网络安全事件应急预案》，包含针对包括有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件等在内的网络安全事件，内容包括事件分级、应急预案管理和演练、应急处置、应急资源保障以及持续改进，对本行应对和处置网络安全事件的能力，最大程度预防或减少重要业务由于网络安全事件造成的负面影响及实际损失，保障投资者、客户和本行的利益，为维护金融安全与稳定提供了制度支撑。

本行对生产应用、制度、网络、物理环境等定期进行安全评估，对数据安全进行全方位管控；定期对行内行外全业务系统进行漏洞扫描和系统升级，将查漏补缺作为常态工作推进；在全行办公网部署了防病毒、桌面安全等有效措施，并定期形成日志分析报告，防范风险，防止恶意代码入侵窃取数据；开展多次攻防演练，提升网络安全实战与应急响应能力。

- 信息安全认证

本行通过信息科技安全体系建设ISO27001认证，并接收由中国网络安全审查技术与认证中心颁发的ISO27001《信息安全管理证书》，为信息技术部负责的本行信息系统开发、运行维护、信息系统业务连续性管理、信息科技风险管理、信息科技外包管理等信息科技相关活动提供信息安全管理认证。

### 4.3.2 信息安全培训

开展网络安全宣传周活动，普及网络安全知识。通过宣传手册、电子显示屏、官方微信公众号、内部培训等渠道，全员参与宣传，多角度、多形式向公众普及网络安全常识，取得了良好的效果。

利用行内培训平台，发布网络安全课程。制作网络安全的培训课程，包含敏感信息泄漏、密码口令安全、防范邮件钓鱼、木马与病毒、社工攻击与防御5个专题培训。定期编写信息安全期刊，包括数据安全、APP应用安全、网站安全等专题内容，通过各个方面宣传数据安全相关的知识，提高行员保护数据安全的意识。通过行内“随鑫学”培训平台，让更多的员工深度参与并从多个维度的思考网络安全的意义与重要性，提升个人信息保护能力。

本行通过不同岗位分配不同权限、完善数据使用审批流程、加强数据安全操作提醒等手段提升员工安全意识，降低操作风险。

## 4.4 科技赋能业务

### 4.4.1 智能化应用提升客户体验

#### ● 手机银行建设

本行围绕提升客户体验为目标，推动手机银行7.0版本建设工作，技术上复用互金平台技术支撑能力，构建手机银行渠道微服务应用，该微服务应用基于SOFA框架改造后进行应用部署，遵循行内互联网金融平台统一的技术标准和规范。

业务上以客户为中心，新增私行专区、贷款中心、“鑫之家”、智能化、个人养老金等全新服务，提升各模块的交互流畅度、增强客户操作体验，统一三方系统接入规范、提高外部功能对接效率、助力特色场景快速落地，实现“更开放、更流程、更专业、更智能”的建设目标。企业微信SCRM系统打造以客户识别、产品销售中心、内容中心、对话内容存档、任务推送为核心功能的营销模块。截至2022年末，零售条线添加总量达35万，小微客户达6.5万，群建设超过2,000个。

建设落地手机银行业务分析系统，基于真实用户视角，构建手机银行业务的用户行为画像，并与现有手机银行APP端及服务端性能分析工具打通，通过数据资产融合，数据和应用的深度解耦，完成数据的统一建模和管理，实现内部跨线条和外部跨行业的数据整合，依托APP埋点数据，进行会话、页面、事件、漏斗以及留存分析等多维度指标，为“流程、体验、运营”三方面提升提供数据支撑。

#### ● 电话银行建设

本行利用金融科技带动服务创新，助推客服中心向综合化、智能化、集约化、多元化的价值中心转型，全面提升客户体验，快速响应客户诉求。

建设AI视频工作站，结合语音识别、语义分析、个性化TTS等智能化技术，同时引入虚拟坐席能力，加强风险控制，实现客户线上自助办理部分中高风险业务，大大提升客户体验和业务办理的便捷性。

持续完善呼叫中心外呼营销系统，增加预测式外呼模式，拓宽营销渠道，扩展营销场景，支持多任务外呼营销模式，收集外呼结果供数实现客户意向分析。

优化智能语言导航系统，增强了人机语音交互效果，提升了智能IVR的可用性。将智能外呼引入到营销外呼模块，通过智能语音外呼机器人，提高外呼营销效率，增加客户触达率，达到完善客户服务、提升客户满意度。

打造一体化客户服务中心，实现远程渠道统一接入、协同服务，丰富线上业务，联合手机银行、小程序等全面建设具有多场景多渠道的视频服务，使线下业务线上化，打破客户业务办理空间限制，简化业务办理流程，提升客户体验和业务的办理效率。

### 4.4.2 科技手段丰富服务内容

本行完成云财资、对公线上服务平台、供应链专区等重点项目，为企业提供云化多银行账户管理能力，为其提供更优质的服务。围绕“落地场景金融”主要目标，突破传统对公金融服务模式，推出企业银行APP“鑫e伴3.0”对接好报税，成为企业的“金融服务+非金融服务”综合化服务平台。

### 4.4.3 科技加强场景金融建设

以“公司+零售+开放银行”融合式发展理念，形成标准化的综合金融解决方案，逐步应用于法院案款、灵活用工、网络货运、政务平台、政企采购、招标中心、工程管理、个体户缴税等多行业领域，赋能客户业务发展。

推出RPA机器人，开发超市对账、发票开具、电商报表、凭证制作等二十多个场景，通过RPA应用替代重复工作，实现企业客户工作流程标准化，有效防范操作风险，提升企业运营管理质效。

#### 案例:打造法院场景客户专属运营方案

本行积极打造法院场景客户专属运营方案，拆解客户代发流程，为客户提供标准统一的服务。

从客户实际需求出发，重点告知客户款项发放进度、反诈小知识、存款理财产品信息及云账户操作指南等，在展现形式上增设了问卷及由数字员工播报的《云账户十日谈》等内容，解决法院场景客户云账户操作痛点。

## 4.5 打造创新产品

### 4.5.1 培育创新机制

2022年，本行开展“π计划”科技创新大赛，共收集278份参赛作品，评选出前20名的作品进行重点落地实施，已有11项实施完成并上线。积极探索“元宇宙”场景应用，率先布局银行对客互动新领域。2022年8月，正式发布首款数字藏品“你好鸭”，曝光量超700万次，点击量超30万次。2022年10月，以3D效果呈现、以沉浸式交互体验为特点的元宇宙数字金融场景“你好世界”项目正式上线，截至2022年12月末，累计登录并使用用户数超2万人。



图：数字藏品“你好鸭”

#### 4.5.2 “N Card”数字金融生态

本行以“提升客户体验”为目标，丰富线上化产品及服务场景，打造“N Card”数字金融生态。自正式对外发布以来，累计用户已超100万。2022年4月，推出N Card信用卡付费会员体系——“N+会员”，满足客户个性化需求，覆盖客户生活的衣食住行娱。“N+会员”针对乐于享受品质生活的年轻客群，为信用卡核心客户打造了支付、还款、分期的用卡生态圈，持续推动数字金融生态场景建设。



图：N Card 3.0 上线

#### 4.5.3 数字人民币

本行顺利完成数字人民币业务的接入。2022年，本行在“鑫e伴”APP、企业网银、南京银行APP中分别建设上线了对公钱包及个人钱包功能，以苏州分行、科教创新园两个食堂场景为切入点，打通了首个紧贴日常生活小额高频场景，提升数字人民币的交易频率。

#### 4.5.4 互联网消费金融

2022年，南银法巴消金与互联网平台合作，构建“产品+客户”的分层管理体系架构。与某知名电商平台合作深度挖掘客户价值，挑选优质客群，打造一款“高额度、低定价”的大额全流程产品进行匹配。在与某金融科技公司的合作中，打造联合贷产品、自主定额定价产品、平台推荐定额定价产品。

# 05 服务客户 提供极致体验

---

为客户提供高效、便捷、安全的金融服务，提升人民群众对金融服务的获得感、可得性和满意度，是南京银行始终践行的服务理念。南京银行优化业务流程，提升客户体验，将“持续加强消费者权益保护”纳入年度战略规划任务，全面落实消保审查、个人信息保护、投诉管理、金融知识宣传等各方面的工作要求，畅通线上线下服务渠道，关注特殊群体需求，更好满足人民群众对美好生活的向往。

## 5.1 优化业务流程

### 5.1.1 对公产品

2022年，本行对客户准入进行优化。新增境外公司授信客户和金融市场板块客户准入流程相关内容，新增客户准入状态降级管理标准，新增快捷准入审核流程。

从提高效率、优化流程着手，简化审批材料，优化业务办理流程。设立特定审批通道、完善配套风控机制、执行差异化的准入及抵质押策略，更加高效地服务政府、企业和城镇居民。

### 5.1.2 零售产品

上线个人借记卡线上预约申请功能，进一步提高业务办理效率，提升客户使用体验感受。优化当前薪资卡开立流程，定向为企业上传的员工提供线上信息采集渠道，有效提高企业办公效率。优化客户线上申请电子化流程，实现一键绑卡，提升客户体验；持续迭代行内营销工具信用卡功能板块，使每一位基层营销人员都成为了移动柜台，服务客户更高效、更便捷。

南银法巴消金高效开展服务工作，提升客户体验感。运用政府公共平台数据，简化资料进件占比已达到88%，进件时间由9.6小时缩短到6.8小时；人工与AI签约相结合，客户排队时长由18分钟降低至约1.5分钟，提升放款效率，增加客户满意度。

## 5.2 保护消费者权益

本行始终秉持“以客户为中心”的经营理念，将“持续加强消费者权益保护”纳入年度战略规划任务，一如既往地重视消费者权益保护工作的落实推进，全面落实体制机制建设、个人信息保护、投诉管理、消保审查、金融知识宣传等各方面的工作要求。坚持走得更快、做得更多、想得更远，通过理念转化为制度、制度转化为行动、行动转化为客户体验，把金融消费者权益保护工作落到实处。

### 5.2.1 保障产品合规

#### ● 消费者信息保护

本行高度重视消费者隐私保护工作，总行消费者权益保护委员会办公室牵头开展个人金融信息保护咨询项目，在梳理相关法律法规要求以及行业实践基础上，完成个人金融信息保护现状诊断及差距分析的工作，拟定个人金融信息保护工作的顶层设计方案，初步制定以层次化管理为核心、三道防线为基础、矩阵管理为原则的应对策略，拟构建自上而下决策、管理、执行、监督四位一体的个人金融信息保护管理组织架构，充分保障消费者的个人金融信息安全权。

2022年，总行消费者权益保护委员会办公室组织总行相关部室消保联系人及各分行消保相关人员共计391人，参加外部专家平台举办的“金融机构个人信息保护在线训练营”，重点学习《个人信息保护法》等相关法规以及业务场景中的个人信息保护风险点及应对方案等内容，提升员工消费者信息保护能力。

本行严格遵循国内法律法规和监管规范，2022年，针对客户的信息安全和隐私信息，进一步提升技术手段予以保护。



图：手机银行合规化改造



商用密码改造	按照《金融领域信息系统国产密码改造基线》的要求，完成包括核心系统、前端整合系统、自助发卡前置系统、自助设备跨平台系统、移动智能柜台系统、大零售营销管理平台、收单系统、现金管理系统、个人网银系统、企业网银系统、手机银行系统、“鑫e伴”系统、中间业务平台、银保通系统、贷记卡系统等商用密码改造工作。
权限管理功能	开发上线手机银行的系统权限管理功能，客户可以便捷地了解手机获取的系统权限以及获取权限的相关用途，并可以直接开启或关闭权限。
人脸识别验证服务	手机银行新增《个人客户人脸识别验证服务协议》，协议中明确手机银行中人脸识别验证服务的定义，收集、使用、存储客户人脸信息等内容相关范围，客户在使用APP内相应功能时会弹出协议待确认，确认后才能继续相应流程。
自查评估工作	启动侵害消费者个人信息权益乱象整治自查评估工作，自查评估范围涵盖消费者个人信息存储和传输、查询、提供、删除等问题类别，在总行各部门、各分行完成自查后，由科技风险管理部开展随机抽查。经排查，条线分支机构暂未发现侵害消费者个人信息权益相关问题。

● 广告宣传发布内容审核

本行手机银行、个人网银、“鑫微厅”和官微等渠道中的广告/推文或公告发布均遵循提交审核原则，由内容发布需求提出部门遵循《广告法》《商业银行信用卡业务监督管理办法》《南京银行个人业务宣传材料管理办法》等相关法规政策要求实行三审三校，严格把关审核审批，确保发布内容审核流程有迹可循、有据可依。

● 债务催收政策

在债务催收方面，本行依据《南京银行批量外包催收管理办法》等政策制度，明确遵循合法合规、分层管理、及时高效等原则，以及职责分工、催收业务流程、监督检查等内容，并不定期为员工及催收作业人员提供培训，提升催收相关人员合规意识，帮助客户做好债务管理。

### 5.2.2 客户投诉管理

● 畅通投诉渠道

本行不断健全科学有效的考核机制，根据监管部门最新工作要求，修订《南京银行客户投诉处理考核办法》。建立投诉敏捷响应机制，推进复杂、疑难投诉的妥善快速化解。设置专人专岗负责日常监管投诉的监测、督办和办结，确保投诉的及时处理。广泛推动多元纠纷化解机制，帮助投诉在小、在早化解。建立溯源整改闭环管理模式，将投诉中反映的热点问题、聚类问题及时反馈至相关单位进行优化完善，促进投诉改进与业务经营相融合。

本行定期梳理行内各类渠道，确保线上线下均已在显著位置公示求助、投诉方式以及投诉处理流程。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、快速获悉本机构投诉渠道，网点意见簿投诉均已按照相关要求当日回复客户。

2022年，本行共受理投诉业务5,692笔。从投诉业务类别来看，贷款、银行卡和其他（其他类包括功能类业务、其他银行业务、呼叫服务、其他投诉）占比较高，上述业务类别投诉发生量分别为3,652笔、895笔和438笔。从地区分布来看，南京、上海、北京受理量较高。

● 客户满意度调查

2022年，本行采用定性与定量相结合的研究方式，对本行客户服务满意度情况进行全面调查，调查范围覆盖全行17家分行200余家网点，调查内容涵盖服务整体评价、服务环境评价、员工服务评价、消费者权益保护评价等。为畅通客户意见反馈和收集渠道，本行持续通过实时触发对投诉办结客户和网点到访客户的精准调研回访，实现对目标客户系统化、自动化的回访及记录，助力服务改进提升长效机制建设。

### 5.2.3 客服中心建设

2022年，本行客服中心提升“智能+人工”协同作业效率。升级智能语音导航，将智能语音机器人与IVR自助菜单相结合，使菜单扁平化，上线涉及信用卡、借记卡、网点查询三大类共计10个业务场景，客户只需要“说”出自己的需求，即可享受到更为准确、高效的智能语音交互服务，新版语音导航使用量较上线前提升3倍，人工转接率降低30%，电话自助语音分流率提升至38.33%。

探索融合大数据和人工智能的数智化转型，借助AI等科技手段提升人机协同作业效率，启动坐席智能助手项目，为客户提供更加标准、专业的线上金融服务，提升客户体验。上线私募产品视频线上审核业务，将“AI服务经理”嵌入视频审核前端，由“AI服务经理”与视频坐席协同服务，符合条件的客户只需要通过手机发起视频审核申请，即可完成全线上交易。

启动语音挖掘系统建设项目，挖掘录音数据价值，提高外呼质检处理效率和精准性。推进电话服务渠道向文本类服务渠道的业务分流工作，不断调优智能文本客服服务识别能力、渠道分流能力。将部分贷款和信用卡业务流程前置，缩减客服中心服务流程。客服中心从系统层面优化流程机制，确保回复要素的完整性，提升工单回复质量。



图：AI 服务经理

### 5.2.4 金融知识普及

本行持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作，聚焦消费者关心的热点、难点问题，多形式、全方位开展金融知识宣教活动，围绕“一老一少”、新市民群体等进行广泛教育宣传。

发挥营业网点布局优势。对网点宣传教育氛围、常态化教育宣传区域、宣传海报张贴情况等方面进行精细部署，切实做到宣传专区设置到位、宣传资料投放到位、宣传标语播放到位、宣传人员落实到位。开展金融知识“微沙龙”讲座，以讲故事的宣传形式引导广大消费者合理选择与自身特点相适应的金融产品和服务，提升银行消费者风险防范意识和能力，巩固厅堂宣教“老阵地”。

聚焦“一老一少”群体。杭州分行、苏州分行、泰州分行组织消保宣传小分队分别走进社区，通过现场宣讲、发放宣传材料等形式，重点普及防范电信诈骗“六不”“三问”小技巧，讲解存款、理财等金融知识，引导广大消费者树立科学投资理财和诚信借贷的理念。上海分行官微平台设置“敬老月”专栏进行云分享，积极推送反诈防骗的长图、案例等。常州分行、南通分行、泰州分行消保宣传小分队分别走进校园，用浅显易懂的语言，生动有趣的方式向师生宣传人民币知识、个人信息保护等金融知识。

关注新市民群体。本行积极开展“新市民金融服务宣传月”系列活动，通过开展形式多样、丰富多彩的新市民金融服务宣传及金融知识普及工作，全面提升新市民客群金融知识水平，有效保护新市民合法权益，防范金融风险，构建和谐金融消费关系和金融生态环境，受到了广大群众的欢迎。

2022年，本行积极开展“3·15”消费者权益教育宣传周、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月金融知识进万家”等集中性公众教育活动。截至2022年末，累计开展和参与各类宣传教育活动2,000余场，合计发放宣传材料22万余份，通过各渠道预计宣传受众达180余万人。



图：泰州分行“金融知识进学校”活动



图：上海分行“守住钱袋子”活动



图：南通分行开展“杜绝假币，共建和谐”主题宣传活动

### 案例：推动金融知识课程试点工作

2022年，总行开展第四届“南京银行杯南京晨报小记者小小金融知识宣传员选拔赛”系列活动暨校园金融知识进课堂，通过组建行内金融讲师队伍，搭建“固定授课”模型，推动了金融知识纳入国民教育的试点工作，推动金融知识教育“进课堂”向“进课程”的转变。



图：“南京银行杯南京晨报小记者小小金融知识宣传员选拔赛”系列活动

## 5.3 提升金融服务可获得性

### 5.3.1 适老化服务

#### ● 网点适老化改造

本行按照《优化老年客户服务质效 弘扬敬老社会风尚——江苏银行业金融助老服务倡议书》的通知要求，有序推动全行网点适老化改造工作，在网点依据外部环境实际情况设置无障碍通道等功能设施，公示求助电话或设置呼叫按钮，保持标识醒目、通道畅通，呼叫按钮响应及时，并提供放大镜、不同度数的老花镜、常用（非处方）应急药物、轮椅及专用用具等设施，雨天铺设防滑地毯。为老年客户设置业务办理“绿色通道”，设置关爱老年客户的爱心窗口，并推出适合老年人阅读习惯的宣传材料。在厅堂内组织一线柜员弹性设置专为老年客户服务的大堂人员，对老年客户进行分层服务，及时解答老年客户的业务咨询，营造一个关爱老年客户的温馨服务环境。

2022年，本行所有网点已实现适老网点改造工作要求，全行11家网点荣获江苏省银行业协会颁发的“2022年江苏银行业文明规范服务适老网点”。

#### ● 为老年人提供上门服务

针对部分老年客户由于行动不便等特殊情况下无法至营业网点现场办理业务，在风险可控的前提下，本行各营业网点按照“特事特办”的服务流程，灵活采取上门服务方式，为老年客户提供足不出户的金融服务，提升老年客户的体验度，满足老年客户金融服务需求。

#### ● 支持存折存单业务

针对老年客户习惯使用存折、存单的特点，本行智能柜台增加了存单票据副柜，支持实时开立存单、存单销户功能。智能柜台联动存取款机，支持存折预约取款功能。

### 案例:盐城分行打造适老服务金融机构

盐城分行营业部秉持尊老敬老的工作理念，坚持以关爱、理解、耐心服务老年客户，打造有温度、高效率、更贴心的适老服务金融机构。营业网点设置无障碍通道、爱心窗口、爱心座椅，配备老花镜、医药箱、轮椅等敬老服务设施，营造舒适、方便的厅堂服务环境，努力将优质且贴心的金融服务带给老年客户。



图：盐城分行贴心服务关爱老年客户

- 远程服务适老化改造

本行高度重视消除老年人“数字鸿沟”相关工作。持续优化手机银行APP和个人网银系统功能。在手机银行的智能客户服务端采用了大字体、大图标展示，页面内容清晰、功能更突出、文字更清晰。当客户在转账界面停留超过10秒以上时，智能客服就会自动启动，询问是否需要帮助。同时增加了智能客服的主动触达、一键直达客服热线的功能，打破人找客服的传统模式，解决了人工服务不好找的问题，使老年客户群体咨询金融问题、寻求帮助的途径更加便捷。

### 案例：帮助老年客户跨越“数字鸿沟”

本行围绕各类活动主题，充分调动各方面力量，以扎根网点、走进社区、走入乡村、党建结合等方式，开展适老宣教活动。分行志愿者们指导老年人使用智能手机，包括核酸码如何生成，微信如何绑定消费，手机银行如何转账，让老年客户愿意主动了解数字银行，体验数字金融带给生活的高效与便捷，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。



图：泰州海陵支行帮助老年客户跨越“数字鸿沟”

### 5.3.2 完善网点建设

2022年，本行推进网点管理平台功能的选址模型，利用大数据量化选址评分，提升网点选址工作效率与科学性，进一步加强网点管理平台在全行网点建设中的应用。推进全行大堂智能柜台副柜和24小时智能柜台安装。截至2022年末，全行总共布放了1,643台自助设备，智能柜台对柜面同类业务替代率达到93%。

全面升级原有的排队管理系统，通过排队管理系统的机构信息模块，配置网点营业时间、地址坐标、联系电话等信息，并同步至手机银行、网上银行，客户可实时查询，线上预约取号等。

安全管理平台系统二期完成升级优化，通过自身安全管理能力的提升，保障服务网点安全，达到保护客户人身、财产安全的目的。

按照《南京银行营业网点服务规范》的要求，持续按季度开展神秘人检查、视频检查、现场检查，提升本行整体客户服务水平。定期召开服务专题会议，剖析点评检查发现的问题，分享先进做法和优秀经验。

### 5.3.3 客户关怀项目

2022年8月，南银法巴消金正式启动“鑫”光计划项目。该项目主要是面向家庭贫困、家人重疾、家庭变故的客户给予特别关怀。制定专属心意礼盒及慰问卡片，并由工作人员亲自上门传递对客户家庭的关怀，让温暖流进需要帮助的千家万户。项目开展后，各城市业务部积极响应“鑫”光计划，遇到困难客户除了提供切实的还款解决方案，还会带上一箱箱表达心意的礼盒走进客户家庭。该项目累计为上百户家庭送去关爱、传递温暖，帮助客户走出困境，坚定生活的信心。

# 06 绿色发展 致力低碳未来

---

推动绿色金融健康平稳发展，对于拓展生态产品价值实现路径、把绿水青山转化为金山银山具有积极意义。作为银行业金融机构，南京银行深刻了解绿色金融业务是助力可持续发展、社会民生改善、国家环境与气候战略实施的重要举措。同时，本行开展绿色运营、绿色办公行动，加快实现银行机构自身的全面绿色转型，有效减少运营活动对环境带来的影响。

## 6.1 绿色金融

### 6.1.1 绿色金融目标引领

本行在总行绿色金融领导小组的引领和指导下，高度重视绿色金融发展，围绕双碳战略目标抢抓机遇，在绿色金融品牌建设、业务发展、人才培养等方面全面推进。

本行研究学习《银行业保险业绿色金融指引的通知》文件要求，结合本行实际情况进行研判，编制《南京银行落实<银行业保险业绿色金融指引>工作方案》，明确通知中的相关要求以及本行在组织管理、政策制度及能力建设、投融资流程管理、内控管理与信息披露等方面的后续工作计划。

为进一步明确绿色金融的顶层设计和发 展策略，系统化发展绿色金融，更好地应对双碳战略下绿色金融发展的重大机遇，本行启动了绿色金融发展规划咨询项目，在绿色金融基础管理、制度流程、产品服务、业务策略、系统建设、环境和社会风险管理等方面制定具体的实施路径，并配套具有较高可操作性的落地方案，注重规划的高标准、高质量的落地实施。

### 6.1.2 绿色金融组织架构

组织架构上，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。



在此结构之上，本行不断健全绿色金融治理与组织架构，凝聚全行共识。形成总行决策层战略决策、经营层专业指导、分支机构协调推进的绿色金融组织体系。通过完善的决策及管理机制，在董事会、高管层、分支机构自上而下传导与落实绿色金融理念，推动绿色金融在全行融合发展。

2022年，本行持续扩大绿色支行布局，在泰州、南通、苏州、无锡、淮安及宿迁等地新设6家绿色支行，支持绿色支行特色化、差异化经营，提升绿色支行服务区域绿色发展的能力，打造绿色金融示范窗口。



图：绿色支行授牌仪式  
(宿迁湖滨新区支行和淮安洪泽支行)

### 6.1.3 绿色金融政策制度

为支持节能、环保产业发展，本行加大向节能、环保以及新能源等绿色产业的发展，通过考核、专项激励措施、绿色通道等措施推动经营机构加大业务推进力度。

本行制定绿色金融年度发展目标和绩效考核方案，并持续推动经营机构完成。制定绿色金融KPI考核办法，配合配置绿色金融专项资源，对绿色金融贷款给予20BP的内部转移资金定价优惠和专项的信贷额度支持，鼓励经营机构加大绿色信贷的投放。总行指导分行完善绿色金融认定管理细则，明确绿色信贷业务认定流程。与此同时，本行设置绿色审批通道，对于绿色金融业务在同等条件下优先进行审批。本行制定绿色金融营销指引和指导意见，指导分行加强绿色金融业务布局。编制整县制分布式光伏、节能环保行业、绿色园区等营销指引，支持双碳行业发展。

2022年，本行编制《南京银行绿色金融业务认定管理办法》加强对绿色金融认定环节的管理，提升绿色金融数据质量。

### 6.1.4 推动绿色金融业务

本行在投融资活动中全面践行ESG理念，持续推动投融资结构的绿色转型，加快产品与服务体系创新。截至2022年末，本行绿色金融表内贷款余额 1,329.56亿元，较年初增加341.83亿元，增幅34.61%，客户数 2,400户，较年初增加812户，增幅51.13%。

- 绿色债券投资

本行大力发展绿色债券投资交易业务，增加对绿色转型行业的关注与支持。2022年末，绿色债券投资余额为61.49亿元，债券品种包括绿色金融债、绿色中期票据、绿色资产支持票据等多种类型，涉及领域包括但不限于绿色交通装备、能源系统高效运行、风力发电设施建设和运营、绿色建筑等。

- 支持绿色转型行业

本行积极利用自身优势扶持拥有先进技术的环保公司，不断扩大环保产业规模，积极支持绿色转型行业，培育节能环保产业新功能。本行在清洁能源、生态修复、环境保护方面等均给予大力支持。

### 清洁能源案例:南通分行支持液化天然气项目做大做强

某液化天然气（LNG）项目是国内首座由民营企业投资建设的液化天然气接收站。自项目建成至2022年末，累计接卸天然气超100亿立方，将清洁能源送至千家万户，有效助力南通及长三角地区能源结构持续优化。在项目建成之初尚未形成经营收入的情况下，总行、南通分行、启东支行三级联动，突破传统信贷模式，支持企业完成首船LNG进口业务。合作期间，本行坚定看好该项目的长期发展，“量体裁衣”提供“一揽子”金融服务方案，授信额度也逐步增加，为项目产业发展注入了“加速剂”。



图：南通分行支持液化天然气项目做大做强



### 生态修复案例:镇江分行积极推动宕口片区生态环境修复

镇江分行为镇江“某宕口整治项目”提供融资金额，用于丹阳市丹北镇、访仙镇21个废弃露天矿山宕口的环境整治。该项目涉及生态修复总面积约88.04万 $m^2$ ，其中坡面（含平台）投影面积38.86万 $m^2$ 、宕底废弃地修复面积49.18万 $m^2$ 。通过地质灾害防治、宕底废弃地治理、植被与地貌景观恢复，进而改善丹北镇、访仙镇宕口片区生态环境，进一步保障长江生态功能逐步恢复。

### 环境保护案例:杭州分行助力国家湿地公园提升设施建设

某国家湿地公园是国家AAAA级景区、省级风景名胜区、朱鹮易地保护暨浙江种群重建基地、国家野生大豆保护区、浙江省50个最值得去的景区之一，省级生态旅游示范区试点单位，曾荣获“中国最美湿地”荣誉称号。由于加强区域湿地保护、促进当地旅游资源提升等需要，该湿地公园的企业拟进行旅游功能提升项目工程。杭州分行为该企业提供项目贷款，用于主湖区区域内基础设施提升，主要建设内容划分为湿地保护、湿地恢复、生态旅游工程共三大内容进行生态治理提升。项目的建成运营，对该湿地打造国内一流的湿地休闲旅居区、国际知名的休闲度假旅游目的地无疑具有重要的推动作用。

#### ● 绿色金融产品创新

本行围绕“碳达峰、碳中和”等重点领域，完成双碳项目贷款特色产品开发，丰富绿色金融产品体系。围绕全国碳市场，加强绿色金融研究，开发与碳排放权有关的金融产品。同时推进投行、资本市场领域绿金产品的创新，引导分行加大资本市场绿金业务的拓展。

本行于2022年末新发行50亿元绿色金融债，募集资金将重点投向节能环保领域的项目建设。截至2022年末，本行绿色金融债募集资金使用情况为65.86亿元，重点支持清洁能源、公共交通等节能降碳效益显著的领域。

本行推进绿色金融与制造业企业融合发展，与江苏省财政厅、省生态环境厅、省信用再担保集团有限公司共同打造环保产业“环保担”综合金融服务模式，通过担保、再担保、增信等综合金融服务，重点支持低碳环保企业，提供低门槛、低成本的增信服务，精准助力绿色环保企业经营发展。



图：绿色金融产品体系

### 案例:上海分行支持碳中和债承销

2022年,由本行作为联席主承销商发起的某公司2022年度第一期绿色中期票据(碳中和债)成功发行。该笔碳中和债是2022年上海地区首单碳中和中期票据,也是上海分行首单落地的碳中和债务融资工具,发行规模7亿元,期限3年,用于偿还前期用于风电和光伏项目融资租赁相关业务的金融机构借款。

本次债券募集资金预计可实现协同二氧化碳年减排量24.13万吨、年节能量9.18万吨标准煤,协同二氧化硫年减排量48.57吨,协同氮氧化物年减排量54.34吨,协同烟尘年减排量9.71吨。

### 案例:连云港分行发放碳表现挂钩贷款

为践行绿色发展理念,推动辖内企业实现绿色可持续发展,连云港分行积极联合连云港市生态环境局主动对接客户,将本行绿色金融特色产品及政策优惠向客户进行宣导。2022年,连云港分行向某发电有限公司成功发放碳表现挂钩贷款,在降低企业融资成本的同时,取得了良好的环境和社会效益,为企业绿色转型注入强劲动力。

### 案例:盐城分行成功落地“海洋蓝色碳汇贷”

盐城分行紧抓湿地碳汇优势,以紫菜养殖产生的减碳量、固碳量远期收益权为切入点,成功打通了海洋生态产品价值实现的绿色金融通道,审批通过以碳汇权质押为主的“大丰滩涂紫菜种植项目”,成为江苏省首笔“海洋蓝色碳汇贷——紫菜贷”,为金融助力实践“两山”理念、“双碳”目标以及四个“绿色盐城”作出有益的尝试。

#### ● 深化渠道建设

本行依托生态环保部门,开展金融环保行系列活动。2022年,本行和江苏省生态环境厅进行了战略合作签约,共同聚焦江苏省内生态环境基础设施重大项目建设、江苏省“无废城市”建设等重点领域。在此基础上,本行推动各分行积极与地市级绿色发展主管部门签订战略合作协议,加入江苏省可再生能源协会,深入与双碳领域重点产业协会进行深入交流打通业务发展渠道,借助渠道力量共同推进绿色金融发展。持续开展“鑫动绿色·园区支持计划”,通过与目标园区的深入合作,支持园区和客户的绿色融资需求。本行围绕全国碳市场,加强与上海环境能源交易所、湖北碳交易中心的对接与合作,更好地指导本行参与碳市场业务。

#### ● 绿色金融业务拓展

本行注重绿色金融业务的规模增长和结构调整。持续加大绿色金融业务的储备和投放,深挖实体企业绿色客户。通过大数据、渠道搜集等方式,建立本行绿色企业名单库,定期通过数据分析,筛选潜力客户。着重开展江苏省绿色发展领军企业、新能源企业、生态环境基础设施建设项目营销推进工作,梳理企业名单库及项目库,利用“鑫公司”平台加强绿色金融重点目标客户和项目的过程管理,与分行共同做好重点目标客户拜访、业务机会梳理、方案设定、跟踪营销等工作,推进业务落地。截至2022年末,绿色金融重点目标客户投放66笔,金额共计17.89亿元。

#### ● 能力建设

本行针对特色产品推动、双碳行业研究、行内政策研读等内容开展多场专题培训提升条线从业人员的能力。除此之外,本行完成基于监管报表的统计模块开发,确保向监管报送数据准确性,用科技赋能绿色发展。

## 6.2 绿色办公

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国循环经济促进法》等法律法规的规定，坚持“绿色运营办公”理念，努力减小运营层面对环境带来的影响。2022年，本行未发生重大环境违规事件。

本行持续规范办公用品采购工作流程，严格把控物品价格关，做好质量和价格的市场调研及信息收集，合理选用采购。本行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。本行制定规章制度，发布关于积极响应节能减排号召的通知，让员工培养良好的绿色工作习惯，在部门用电、用水、用纸等方面提倡绿色办公，鼓励无纸化办公、多开视频会议等方式降低能耗和资源使用，将传统的多个线下常用场景的纸质审批流程实现线上化，通过开具电子发票等方式节约用纸，最大限度减少资源浪费；减少空调主机运行，提早关闭空调主机，减少公共区域能耗。倡导“光盘行动”，号召全体干部员工节约每一粒粮食。本行倡导员工使用公交、共享单车、地铁等绿色出行方式，以实际行动践行绿色生活。

### 案例：南京分行利用待报废设备复用增效

南京分行始终践行“厉行节约、勤俭办行”的原则，持续完善各条线设备的报废流程，设备报废前由分行运维人员上门进行技术鉴定，从设备使用年限、配置参数、实时状况、维修例旧、费用成本测算等多个维度进行技术评估，判断是否可以通过维修、升级等方法延长设备使用年限，或是将设备复用于硬件配置要求较低的工作场景。以办公电脑为例，对于不能满足员工日常办公的电脑，分行技术评估后，选择运行状况相对较好的电脑，通过系统维护、硬件升级等手段将其复用于新员工考试和培训。通过延长分行电子设备的使用寿命，避免设备采购冗余，同时降本增效，实现节能降碳的目标。

## 6.3 绿色采购

本行集中采购工作均按照《南京银行集中采购管理办法》要求实行，根据集采项目的类型，集采的方式主要是公开招标、邀请招标、单一来源采购以及与原供应商续签。

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

## 6.4 绿色公益

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

### 案例: 植树活动

2022年春季，本行团委再次发出义务植树的倡议，全行各基层团组织积极响应，南京银行“鑫青年”化身义务植树的“志愿红”，在青山碧水间播种春天的希望，青年志愿者们沐浴着春风、栽种树苗，在美化自然的过程中体验植树劳动的快乐，以实际行动为生态加“绿”，为文明添“彩”。



图：镇江分行开展植树节活动



图：青年志愿者栽种树苗



图：盐城分行开展环境保护志愿活动

# 07 关爱员工 携手共同成长

---

充分释放人才活力是企业促进自身蓬勃发展的关键所在。南京银行倡导“以人为本”的理念，致力于为员工提供富有竞争力的薪酬福利体系、公平畅通的晋升通道、科学完善的培训体系，全力打造优质人才的发展高地，为促进员工职业生涯健康发展提供充沛动力。

## 7.1 维护员工合法权益

本行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。

为维护公司与员工的合法权益，本行构建了完备规范的员工问责处理反馈申辩机制。在《南京银行员工尽职调查与问责管理办法》中明确问责处理过程中反馈申辩环节的相关要求，对于每一笔问责，在完成问责评议之后，问责管理办公室均会将尽职调查结论及初步处罚意见向当事人进行反馈，当事人在5个工作日内，有权就尽职调查结论与初步处罚意见中相关内容进行书面的申辩或确认，并将书面意见送交问责管理办公室，问责管理办公室会将尽职调查报告、有关调查资料、初步处罚意见以及当事人申辩或确认材料报有权决策人进行审批。

### 7.1.1 广纳全球优秀人才

本行多措并举积极推进人才引进工作，持续通过校园招聘和社会招聘等途径不断充实全行人员队伍，在招聘过程中，本行秉持公平公正原则，平等对待不同民族、性别、宗教信仰、文化背景的人员，尊重每一位应聘者。2022年，全行入职人数超两千人，人员包含11个民族、男女比例接近1:1。

本行以客户为导向，持续打造本行招聘品牌“我们等你”，提升应聘体验；以服务社会为导向，录制教育部“互联网+就业指导”公益直播课，为广大学子答疑解惑；以数智化为导向，构建以招聘管理系统为核心，面试评价系统、微信端招聘系统、简历解析系统、智能问答机器人、机器人流程自动化等为一体的招聘管理系统生态群。

2022年，本行人力资源工作荣获“2022人力资源管理杰出奖——杰出雇主”“R-Tech招聘科技最佳实践奖”。



图：参与录制教育部“互联网+就业指导”公益直播课

### 7.1.2 保障员工劳动合法权益

本行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。

### 7.1.3 合法依规管理劳动关系

本行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。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。

### 7.1.4 有效保障员工民主权利

本行保障员工民主权利，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。落实职工代表大会制度，召开职工代表大会临时会议，审议通过《南京银行员工待岗管理办法》等重大事项，维护员工参与民主管理的权利。严格按照公司章程规范行务公开运行机制，建立“鑫声”建议征集渠道，常态化开展合理化建议征集，鼓励职工为企业发展建言献策。深化和谐劳动关系建设，推进产业工人队伍建设改革工作，不断提高工会服务质效，着力增强员工的幸福感和获得感。

### 7.1.5 积极维护女性员工权益

本行积极维护女性员工合法权益，督促女性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”女性员工的工作安排，确保女性员工的权益得到有效保障。扩大女性员工重大疾病医疗互助保障范围，持续推进女性员工“康乐互助”保障计划，不断提高女性员工重大疾病医疗互助保障水平。优化女性员工体检专项检查项目，新增可选择的体检医院，为女性职工健康检查提供多样化选择。开设瑜伽、舞蹈、音乐等课程，帮助女性员工放松身心、舒缓压力，不断提升女性员工幸福感和获得感。建立爱心母婴室，申报“康乃馨”服务站，切实为女性员工解决实际需要，为哺乳期的背奶妈妈解决烦恼。丰富女性员工精神文化生活，在三八国际妇女节开展花艺沙龙、珍珠开蚌制作、团扇制作、香薰制作、户外踏春等活动，帮助女员工放松身心、提升自我。



图：举行妇女节主题活动

## 7.2 优化薪酬福利体系

本行秉承“事业共建、价值共创、成就共享、未来共赢”理念，为每位员工筑就拼搏奋进的舞台、温暖坚实的薪酬福利保障，让员工充分享受本行高质量发展的成果。

本行高度关注员工的各项需求，持续优化薪酬管理体系，加快推进福利品牌建设。围绕“打造南京银行家文化，让福利更有温度”的美好愿景，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、员工健康管理自选保障、膳食津贴、通讯补贴、交通补贴、高温费、取暖费、视力保护费、困难员工慰问、生日及节日福利等，切实保障员工的各项权益。

本行将每年3至5月定位“鑫福家”文化宣传系列主题活动月，期间通过创新形式、拓展渠道、丰富内容、宣传覆盖、服务下沉等方式开展形式多样的宣传活动。组织召开多层次的福利宣讲会、发布年度员工“鑫福账单”11,200份、推送系列福利宣传图文8期、举办多场健康体验活动、发布员工福利满意度调研问卷等，让员工更为直观地感知个人福利保障，全面提升员工的满意度与幸福感。

## 7.3 促进职业发展

本行始终坚持“人才是第一资源”的战略定位，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和覆盖全职业生涯的员工培养体系，携手员工共同成长。

### 7.3.1 构建双轮驱动的员工成长生态系统

本行搭建了覆盖全岗位、全体员工的员工职业发展体系。全行设有管理类、专业技术类、营销类和服务类4大类岗位，49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竞聘分离、分层管控的晋升机制，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。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。2022年，全行有3,000余人在序列内实现了纵向晋升，且有近2,000人实现了跨序列的横向发展。

本行为员工提供了多样化的能力展示舞台，例如岗位技能比赛、“鑫讲师”系列大赛、金融科技创新大赛、业务案例大赛、研究成果评选、体育文艺竞技等，让员工充分发挥自己的专长，在多领域实现能力提升，为复合型人才的脱颖而出创造良好的条件。



### 案例：“鑫讲师”系列大赛

本行“鑫讲师”系列大赛自2016年开展以来，得到全行各部门及各经营单位广泛重视和积极参与。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，为助力本行高质量发展提供源源不断的内生动力。

2022年，“鑫讲师”系列大赛累计招募1,147名选手报名，超过200名辅导老师参与，成功开发内部版权面授课591门、微课498门，系统打造学习培养项目49个，贴合区域业务特色，找寻人才培养最佳实践，挖掘问题解决思路。

### 7.3.2 覆盖全职业生涯的员工培养体系

在覆盖全员的职业发展体系的基础上，研究建立覆盖全职业生涯的员工培养体系，结合员工的职业发展周期，从新员工期——成长期——成熟期，通过开展员工培养项目，逐步研究探索每个阶段的员工培养模式，让培养工作更加科学、规范、持续和高效，提升员工培养的质量和效率，为全行战略发展提供人才支撑。2022年，本行共开展线下学习培训项目93期，培训总量近20,000人天，全年上线并推送课程数量4,210门，在线学习总人次677万余人次。



图：2022年“鑫讲师”大赛

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	全行中层管理人员（总行部室负责人、分行负责人及同级别管理人员）提升领导能力和综合素养的学习培训
坚石计划	全行基层管理人员（总行部室内设部门负责人、支行负责人及同级别管理人员）提升领导能力和综合素养的学习培训
基石计划	全行主管级管理人员（支行运营主任及同级别管理人员）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：“梅花烙”计划校招新员工培养项目

本行坚持对校招新员工持续三年的培养，完善“文化力、职业力、专业力”三位一体的新员工培养体系。通过研发、实施新员工集训营、新员工持续培养轮训项目、新员工职业能力线上精英训练营、新员工业务实操特训营等多个子项目，帮助新员工全面提升、快速适岗。2022年，共开展各类校招新员工培养项目19期，覆盖近三年入行新员工3,900余人次，总计8,300余人天。



图：“梅花烙”校招新员工培养项目

### 7.3.3 针对业务发展需求的特色主题培训

本行围绕“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，设计开发特色主体培训项目。深入结合各单位业务和队伍发展情况，针对性地赋能、支持、协同各单位开展学习培训项目。其中，部分重点项目包括“鑫企点”对公营销标准范式和实战跟踪辅导、“船长计划”网点主要负责人对公业务集训、“鑫伙伴”企业家俱乐部访学活动、“鑫私想”私行顾问实战能力提升项目、服务经理专业能力提升培训、消费金融营销人员菁英管理赋能等项目，协同多家分行开展成熟期干部培训、讲师俱乐部活动等。

### 7.3.4 场景化数字化的线上学习平台

本行加速推进场景化学习平台建设，有效整合行内专家资源，将人工智能和专家智慧相结合，实现“有问题，随时随地问，随时随地解答”，解决全行新人多、师傅少的棘手问题；持续推动在线学院和“随鑫学”系统优化工作，提升培训管理数字化水平；创新打造线上学习2.0模式，在全行范围内组织“云端学习季”系列人才培养项目，创新研发“分布式培训”“分组互动直播”等高时效、高转化的线上学习形式；加强线上学习资源建设，开展在线学习培训和“e课工坊”学习资源开发制作。

## 7.4 保障员工健康安全

在国家、省市现行劳动保护相关法律规定基础上，本行在员工劳动保护和后勤保障等方面不断加大投入，全力为员工营造健康的工作环境和氛围。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，为员工身心健康提供服务保障。在交通方面，本行为园区办公的员工提供班车服务，发放交通补贴。在膳食方面，总分行及大多数支行均设有食堂，对于没有食堂的支行，通过集中订餐的方式保障员工工作用餐。

本行高度重视员工心理健康，建立“谈心谈话”和“家访”制度，组织心理健康讲座，通过个别谈心、座谈会等多种形式及时掌握员工思想状态，了解员工“8小时外生活”。努力改善员工工作环境，为员工提供悦目、爽心、舒适的工作生活空间，建立宽敞舒适、品类繁多的河西大楼员工食堂，保障员工“8小时内的好心情”。打造员工心理健康阵地“心灵驿站”，持续更新阅览室心理学相关书籍，帮助员工掌握提高心理素质的基本方法，提高自我的心理素质和抗压能力，探索“心灵驿站”双向互



图：镇江分行知心工作站

动方式，为员工提供私密空间纾解心理压力。倡导健康的生活方式，通过开展先进职工疗休养、户外素质拓展等文体活动，让员工放松身心，缓解工作压力，引导员工养成积极、健康、乐观的生活方式。

### 案例:2022年先进职工疗休养活动

2022年，南京银行在高淳区、江宁区分批开展先进职工疗休养活动。本次职工疗休养活动分两期开展，每期5天。疗休养期间，荣获“先进工作者”等荣誉称号的先进职工们通过参观游览红色景点、美丽乡村等，放松了身心，缓解了压力。通过参加健康讲座、体验手绘等活动，开阔了视野，陶冶了情操，达到了“参观中放松，放松中学习，学习中进步”的效果。

## 7.5 关怀员工文体生活

### 7.5.1 开展劳动技能竞赛

本行组织员工岗位建功，持续推进职工创新活动，探索建立“劳模创新工作室”，广泛深入持久开展劳动和技能竞赛，选拔优秀集体和业务骨干参加各类外部技能比赛。选树先进典型，弘扬奋斗精神，开展年度“双先”评选及表彰，广泛宣传先进事迹，营造“比学赶超”良好氛围。2022年，本行员工祝捷在全国工会财务知识竞赛中喜获二等奖，在江苏省和南京市工会财务知识竞赛中均获得一等奖，被授予“江苏省五一创新能手”荣誉称号。本行员工朱雪妮在江苏省工会财务知识竞赛中获得一等奖，在南京市工会财务知识竞赛中获得二等奖，被授予“南京市五一创新能手”荣誉称号。

### 案例：“鑫光赛道”首届南京银行“青年之星”评选活动

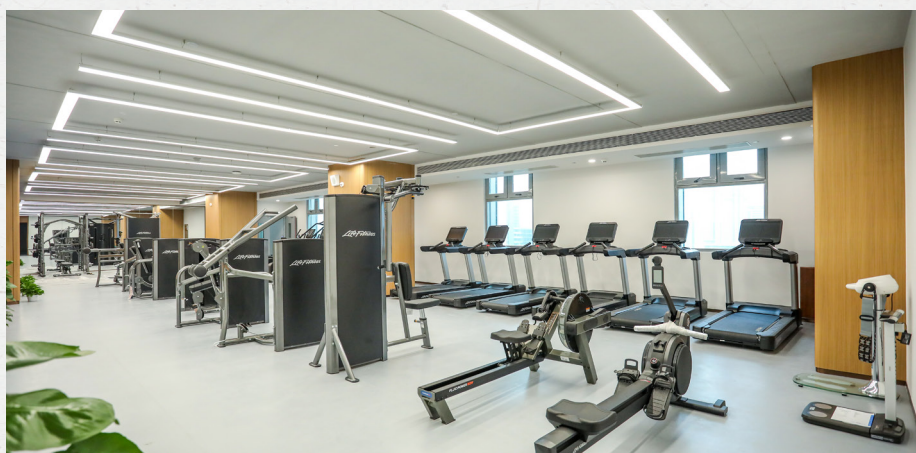
为青年员工搭建展现风采、激发智慧的舞台，助力全行人才队伍建设，2022年总行团委组织开展“鑫光赛道”首届南京银行“青年之星”评选活动，经过激烈比拼，最终评选出“优秀组织奖”“青年岗位能手”以及“青年之星”金奖、银奖、铜奖等奖项。参赛人员的知识储备、组织协调能力、语言表达能力、团队协作能力以及应变能力等在本次活动中得到了全方位展现。

### 7.5.2 丰富员工文化生活

本行充分了解员工诉求和喜好，在广泛征求员工意见的基础上，举办篮球、足球、舞蹈、瑜伽、合唱、八段锦等兴趣班，丰富员工业余文化生活，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。组织员工参加“喜迎二十大，奋进新征程”江苏省上市公司协会书画摄影大赛，开展职工征文、舞蹈等形式多样的文化活动，组织职工参加江苏省金融系统职工羽毛球比赛、驻宁金融机构第二届职工运动会等省市各类体育活动，并荣获佳绩，展现了南京银行人积极进取的良好形象。

### 案例：总行机关分工会开展多样兴趣小组

本行总行机关分工会现有会员超2,100名，为丰富员工业余文化生活，营造关爱健康、共建和谐、奋发有为的良好氛围，总行机关分工会结合实际情况，设立唱歌、舞蹈、瑜伽、足球、篮球、羽毛球等多个兴趣小组，常态化开展各种文体活动，帮助员工在工作之余放松身心，得到员工的一致好评，进一步增强了企业凝聚力和向心力。



# 08 奉献社会 坚守温暖初心

---

南京银行始终秉持“责任金融，和谐共赢”的企业文化理念，在全力推进高质量发展的同时，不忘倡导和谐、关注民生、回报社会，积极承担社会责任，积极打造涵盖扶贫、助学、救残等内容的慈善公益品牌，支持慈善事业发展，树立“责任金融”的良好社会形象。

## 8.1 精准帮扶

本行积极响应国家号召，持续开展结对共建和结对帮扶工作。

- 总行向南京市高淳区阳江镇丹湖村、淮安市淮安区顺河镇崔周村、南京市六合区龙袍街道平原村等地捐赠帮扶款共计91万元
- 泰州分行、镇江分行、盐城分行等分行向兴化市大营镇高港村、镇江市京口经济开发区左湖村及上埭村、盐南高新区新河街道新怡社区等捐赠帮扶款共计22万元
- 泰州分行组织员工参加“博爱万人捐”“泰有爱 慈善一日捐”活动，共募集善款23,000余元，用于帮助解决脱贫后易返贫的城乡困难群众和特殊困难群体遇到的突发性、急难性、临时性生活困难
- 盐城分行向建湖县城镇困难企业职工送去春节解困金，让困难企业职工欢度春节

### 案例:南京银行对高淳区阳江镇丹湖村开展精准帮扶

为充分发挥全国文明单位示范带动作用，推进南京市城乡文明一体发展，2021年初，本行与高淳区阳江镇丹湖村开展结对共建。通过两年时间，向丹湖村提供帮扶款113万元，支持“四好农村路”建设及路灯亮化项目和新正农贸市场，解决5,000余村民的出行难问题，更满足了农户日常生活所需，让农户的生活更便捷。



## 8.2 教育公益

本行厚植慈善公益土壤，长期致力于教育公益和慈善助学工作。连续十二年开展“圆梦行动”，累计捐赠1,570万元助学款项，帮助2,600多名贫困学子圆梦大学。

- 总行团委关爱困境少年，常态化开展困境青少年关爱慰问活动，持续帮扶5名困境少年
- 南银法巴消金联动南京阳光心汇心公益基金会向“鑫梦享”希望小学捐赠40万元助学款。截至2022年末，已累计捐助金额超250万元，援建7所“鑫梦享”希望小学
- 宿迁分行向宿迁市优学经开教育发展基金会捐赠10万元，向宿迁市湖滨新区教育局捐赠10万元
- 南京分行向南京市栖霞区慈善总会捐赠8万元，为南京市栖霞区特殊教育学校特殊儿童制定特殊午餐

### 案例：“圆梦行动”慈善助学项目

2011年，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十二年。十二年来，“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1,570万元，帮助2,600多名贫困学子走入大学校门。本行是“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，用爱心义举传播社会美德。



### 案例：慈善夏令营活动

2022年8月，南银法巴消金组织开展了“筑梦童心，相伴同行”慈善专题夏令营活动，为热爱公益的客户及其子女与来自各“鑫梦享”希望小学的孩子创造线下交流的机会，互相传递美好的同时，加强公司品牌与客户伙伴的深度黏性，不断向客户传递情感价值和品牌价值。



### 案例：发行慈善信托产品

2022年9月，本行与紫金信托有限责任公司、南京市慈善总会合作，发行“紫金信托南银安鑫10-11号集合资金信托计划（慈善款）”。客户将投资紫金信托资管产品产生的部分收益作为捐赠资金，再由紫金信托将该笔捐赠资金设立“鑫梦致远南银2022爱心助学慈善信托”，最终慈善信托资金用于资助南京市慈善总会发起的“筑梦未来，爱心助学”公益助学慈善项目。本项目募集信托资管产品规模约5,000万元，捐赠善款金额约5万元，超70位客户通过本项目积极参与社会公益事业。



图：杭州分行连续7年组织“圆梦儿童”公益活动



图：江北新区分行开展“金秋送暖、爱心护航”捐资助学活动

## 8.3 助残助困

### 8.3.1 助残行动

2022年，本行秉持“授人以鱼不如授人以渔”的初衷，联合南京市残疾人福利基金会开展“赋能助残行动”慈善公益活动，通过捐赠帮扶的方式，帮助残疾人康复治疗、技能培训，从而增强残疾人自身“造血”功能，提升残疾人就业创业能力，进一步助推残疾人增收致富、共享小康。



图：盐城分行开展“暖冬行动”走进特殊教育学校为儿童送去冬日温暖



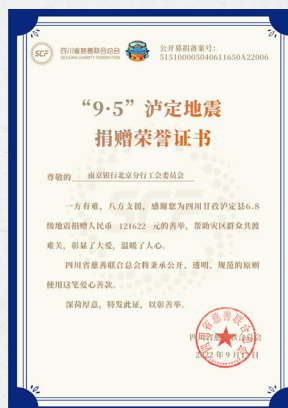
图：盐城分行干部员工和助残服务志愿者开展第32个助残日活动

### 8.3.2 慈善助困

本行持续动员员工开展“慈善一日捐”等多种形式的捐款活动，为慈善事业贡献力量。



图：无锡分行参加2022年无锡市“慈善力量·纾困解难”网络捐款总结表彰工作会



图：北京分行发起“九州同心·平安泸定”地震灾区募捐活动，全体干部员工仅用两天时间筹集12.16万元善款



图：苏州分行组织开展“同在蓝天下——慈善一日捐”活动



图：连云港分行向连云港市连云慈善基金会捐献10万元



## 8.4 志愿服务

本行常态化组织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责任担当和无私奉献精神，多次被授予“无偿献血先进集体”称号。建立27支青年志愿服务队，持续开展“美丽中国·青春行动”“学雷锋志愿服务”等志愿活动，带领团员青年积极参加重大赛事保障、美丽城市建设等志愿服务工作，进一步在志愿服务中彰显团员青年的责任与担当。在南京地区设立近10家青年志愿服务岗，提供雨伞租借、金融知识普及、应急充电灯便民服务和应急服务。

### 案例:无偿献血活动

2022年6月，本行开展“爱心接力，为生命‘加油’”无偿献血活动，南京地区超670名员工参与无偿献血，12名员工参与了造血干细胞的捐献工作。本次活动献血总量合计149,880毫升，创本行历年献血总量新高。



### 案例:江北新区分行开展“情暖国庆,爱在重阳”志愿服务活动

江北新区分行工会和团委组织青年志愿者前往江苏省苏康老年护理中心开展“情暖国庆,爱在重阳”志愿服务活动,帮助老年人进行认知障碍训练,锻炼老人记忆力、行动力和反应力。



### 案例:南京分行开展“学雷锋”系列志愿服务活动

南京分行党委积极发挥党、工、团协同联动,组织开展“学雷锋”系列志愿服务活动。分行各级团组织紧密结合工作与特色亮点业务,广泛动员分行党员、群众、团员参加“维护美好环境,共建文明城市”等主题志愿服务。



# 附录

---

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

第八章 社会责任		南京银行行动
	主要内容	报告章节
8.1	1. 消费者权益保护 + 员工权益保护 2. 诚信对待供应商、客户和消费者 3. 践行绿色发展理念 4. 积极从事环境保护、社区建设等公益事业	服务客户， 提供极致体验 / 绿色发展， 致力低碳未来
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	行稳致远，夯实公 司治理
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	强化 ESG 融合， 助力可持续发展 / 关爱员工， 携手共同成长
8.4	披露每股社会贡献值——增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本	经济绩效
8.5	披露社会责任报告且董事会单独进行审议	年度重大性分析
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	强化 ESG 融合， 助力可持续发展 / 附录 4 改进措施和 实施计划
8.7	1. 依据《公司法》和公司章程的规定，建立职工董事、职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利 2. 支持工会依法开展工作，对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议等民主形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求	行稳致远， 夯实公司治理 / 关爱员工， 携手共同成长

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

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

## 附录 2 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

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

1 废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。

2 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。

3 有害废弃物指国家规例所界定者。

4 资源可用于生产、存储、运输、楼宇、电子设备等。

层面 A4: 气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关政策的政策。	绿色金融
	KPI A4.1	描述已经影响和可能影响公司的重大气候相关问题, 以及为管理这些问题而采取的行动	绿色金融
B. 社会方面 - 就业和劳工实践			
层面 B1: 就业	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	维护员工合法权益
	KPI B1.1	按性别、就业类型 (例如, 全职或兼职)、年龄和地理区域划分的劳动力总数	社会绩效
	KPI B1.2	按性别、年龄组和地理区域划分的员工流动率	社会绩效
层面 B2: 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的: 政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工健康安全
	KPI B2.1	过去三年 (包括报告期) 每年发生的与工作有关的死亡人数和比率	社会绩效
	KPI B2.2	因工伤而损失的天数	社会绩效
	KPI B2.3	描述所采用的职业健康和安全措施, 以及如何实施和监测这些措施	保障员工健康安全
层面 B3: 发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训 <sup>5</sup> 活动。	促进职业发展
	KPI B3.1	按性别和员工类别 (例如高级管理层、中层管理层) 分类的员工培训百分比	社会绩效
	KPI B3.2	按性别和员工类别分类的员工平均培训小时数	社会绩效
层面 B4: 劳工标准	一般披露	有关防止童工或强制劳工的: 政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	维护员工合法权益
	KPI B4.1	描述为避免童工和强迫劳动的雇佣审查措施	维护员工合法权益
	KPI B4.2	描述在发现此类做法时, 为消除此类做法而采取的步骤	维护员工合法权益
社会方面 - 营运惯例			
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	绿色采购
	KPI B5.1	按地理区域划分的供应商数量	社会绩效

<sup>5</sup> 培训指职业培训, 可包括由雇主付费的内外部课程。

层面 B5: 供应链管理	KPI B5.2	描述供应商管理相关政策, 在政策管理下供应商数量, 以及如何实施和监控政策实行情况	绿色采购
	KPI B5.3	描述用于识别供应链中的环境和社会风险的实践, 以及如何实施和监控这些风险	绿色采购
	KPI B5.4	描述在选择供应商时推广环境友好产品和服务的做法, 以及如何实施和监测这些做法	未披露
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。	保障产品合规
	KPI B6.1	出于安全和健康原因召回的已销售或正在运输产品总数的百分比	不涉及
	KPI B6.2	收到的与产品和服务相关的投诉数量以及如何处理这些投诉	社会绩效 / 保护消费者权益
	KPI B6.3	描述遵守和保护知识产权的做法	保护知识产权
	KPI B6.4	描述质量保证流程和召回程序	优化业务流程
	KPI B6.5	描述消费者数据保护和隐私政策, 以及如何实施和监控它们	保护消费者权益
层面 B7: 反腐败	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: 政策; 及 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	内控合规运营
	KPI B7.1	报告期内已结案的针对公司或其雇员的贪污行为的法律案件数目及案件结果	不涉及
	KPI B7.2	描述预防措施和举报程序, 以及如何实施和监控	内控合规运营
	KPI B7.3	描述向董事和员工提供的反腐败培训	治理绩效
社会方面 - 社区			
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	务实笃行, 服务实体经济 / 奉献社会, 坚守温暖初心
	KPI B8.1	重点贡献领域 (如教育、环境问题、劳动力需求、健康、文化、体育)	务实笃行, 服务实体经济 / 奉献社会, 坚守温暖初心
	KPI B8.2	为重点领域贡献的资源 (例如金钱或时间)	务实笃行, 服务实体经济 / 奉献社会, 坚守温暖初心



### 附录3 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》索引

一般披露		
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况的细节	报告编制说明 / 关于我们
	2-2 纳入可持续发展报告的实体	报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	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	完善三会一层
	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	完善三会一层
	2-12 在管理影响方面，最高管制机构的监督作用	完善三会一层
	2-13 为管理影响的责任授权	完善三会一层
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	完善三会一层
	2-15 利益冲突	不涉及
	2-16 重要关切问题的沟通	完善三会一层 / 维护员工合法权益
	2-17 最高管治机构的共同知识	完善三会一层
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	未披露
	2-19 薪酬政策	参见年报
	2-20 确定薪酬的程序	参见年报
	2-21 年度总薪酬比例	参见年报附注
	2-22 关于可持续发展战略的声明	董事长、行长致辞
	2-23 政策承诺	董事长、行长致辞

GRI 2: 一般披露 2021	2-24 融合政策承诺	董事长、行长致辞
	2-25 补救负面影响的程序	内控合规运营
	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	行稳致远, 夯实公司治理
	2-28 协会的成员资格	履行负责任银行原则
	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	年度重大性分析
	3-2 实质性议题的清单	年度重大性分析
	3-3 实质性议题管理	年度重大性分析
经济绩效		
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 产生和分配的直接经济价值	经济绩效
	201-2 气候变化带来的财务影响及其他风险和机遇	全面风险管理
	201-3 确定的福利计划义务和其他退休计划	优化薪酬福利体系
	201-4 从政府获得的财政援助	参见年报附注
市场表现		
GRI 202: 市场表现 2016	202-1 按性别划分的标准入职工资与当地最低工资的比率	未披露
	202-2 从当地社区聘用的高级管理人员的比例	未披露
间接经济影响		
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 支持的基础设施投资和服务	务实笃行, 服务实体经济
	203-2 重大的间接经济影响	务实笃行, 服务实体经济
采购实践		
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 对本地供应商的支出比例	未披露

反腐败		
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 评估与腐败风险的业务	内控合规运营
	205-2 关于反腐败政策和程序的沟通和培训	内控合规运营
	205-3 经证实的腐败事件和采取的行动	不涉及
反竞争行为		
GRI 206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反垄断的法律行动	不涉及
税务		
GRI 207: 税务 2019	207-1 税收的方法	不涉及
	207-2 税务管治、控制和风险管理	不涉及
	207-3 利益相关方参与和税收问题管理	不涉及
	207-4 逐个国家的报告	不涉及
物料		
GRI 301: 物料 2016	301-1 按重量或体积使用的物料	环境绩效
	301-2 使用的回收再利用的物料	绿色办公
	301-3 回收产品及其包装物料	绿色办公
能源		
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内的能源消耗	环境绩效
	302-2 组织外的能源消耗	环境绩效
	302-3 能源强度	环境绩效
	302-4 减少能源消耗	绿色办公
	302-5 减少产品和服务的能源需求	绿色发展，致力低碳未来
水资源和污水		
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 与作为共享资源的水的相互作用	不涉及
	303-2 与水排放有关的影响的管理	绿色办公
	303-3 水的抽取	未披露
	303-4 水的排放	未披露
	303-5 水的消耗	环境绩效

生物多样性		
GRI 304: 生物多样性 2016	304-1 在保护区内或邻近地区拥有、租赁、管理的经营场所，以及保护区外具有高生物多样性价值的地区	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	绿色采购
	308-2 供应链中的负面环境影响和采取的行动	不涉及
雇佣		
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新雇员的聘用和雇员的流动	维护员工合法权益
	401-2 提供给全职员工的福利，不提供给临时或兼职员工的福利	优化薪酬福利体系
	401-3 育儿假	优化薪酬福利体系

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糸	保障员工健康安全
	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	保障员工健康安全
	403-4 员工在职业健康和安全管理方面的参与、咨询和沟通	保障员工健康安全
	403-5 员工的职业健康和安全管理培训	保障员工健康安全
	403-6 提高员工健康	保障员工健康安全
	403-7 预防和减轻与业务直接相关的职业健康和安全管理影响	保障员工健康安全
	403-8 职业健康和安全管理体糸覆盖的员工	保障员工健康安全
	403-9 工伤	社会绩效
	403-10 职业病	未披露
培训与教育		
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每个员工每年的平均培训时间	社会绩效
	404-2 员工技能提升计划和过渡协助计划	促进职业发展
	404-3 接受定期绩效和职业发展审查的员工百分比	未披露
多元化与平等机会		
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 治理机构和雇员的多样性	维护员工合法权益 / 完善三会一层
	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	特色服务模式
	413-2 对当地社区有重大实际和潜在负面影响的业务	不涉及
供应商社会评估		
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	绿色采购
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	不涉及
公共政策		
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐款	不涉及
客户健康与安全		
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 对产品和服务的健康安全影响评估	保护消费者权益
	416-2 产品和服务的健康安全违规事件	不涉及
营销和标识		
GRI 417: 营销和标识 2016	417-1 对产品和服务信息及标识的要求	保障产品合规
	417-2 关于产品和服务信息及标识的违规事件	不涉及
	417-3 有关营销传播的违规事件	不涉及
客户隐私		
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 关于侵犯客户隐私和丢失客户数据的确凿投诉	不涉及

## 附录4 改进措施和实施计划

2022年，本行坚定履行社会责任，在环境、社会与治理三个方面持续发力，取得了更广泛的认可。展望2023年，本行将坚持把社会责任作为重中之重，从实践中汲取经验，完善制度规划，扎实推进社会责任工作。

一、推进绿色金融发展规划工作，制定可行的绿色金融基础管理、制度流程、产品服务、业务策略、系统建设、环境和社会风险管理等方面的计划，并循序渐进地落实到具体工作中。以绿色金融为起点，探索将ESG理念扩大融入到其他业务的工作中。

二、创新金融形式服务社会，对于乡村振兴、公益慈善、普惠等具有社会责任意义的议题，因地制宜、因地制宜、因时施策地优化金融服务，开发更多创新产品，丰富金融内涵。

三、优化数据安全治理，发挥本行科技优势，守护安全底线，将隐私与数据安全的重要性进一步提升，加强对内对外的培训宣导，筑牢员工的合规意识，提高客户的认知水平。

## 附录5 第三方独立鉴证报告

### 鉴证对象编制基础

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

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

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

**科技文化金融贷款余额(人民币 亿元):**南京银行《环境、社会及治理报告》披露的科技文化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小型、微型企业认定标准，具有独立法人资格的企业所发放的贷款。文化金融贷款是指针对向生产、经营和销售文化产品和服务，符合南京银行文化模式认定及小型、微型企业认定标准，具有独立法人资格的企业所发放的贷款。统计范围包含总行及辖内分支机构。

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

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

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

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

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





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

安永华明会计师事务所 (特殊普通合伙)  
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

## 环境、社会及治理报告独立鉴证报告

安永华明 (2023) 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, 根据《国际鉴证业务准则》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 2022 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 2022 年度鉴证对象发表有限保证鉴证意见。

### 一、鉴证对象

- 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)
- 科技文化金融贷款余额 (人民币 亿元)
- 绿色金融表内贷款余额 (人民币 亿元)
- 绿色金融债募集资金使用情况 (人民币 亿元)
- 线下学习培训项目 (期)
- 全年上线并推送课程数量 (门)
- 每股社会贡献值 (人民币 元)

我们的鉴证工作仅限于《环境、社会及治理报告》中选用的 2022 年度的鉴证对象。《环境、社会及治理报告》所披露的其他信息、2022 年以前年度信息均不在我们的工作范围内, 因此, 我们不对这些信息发表结论。

### 二、南京银行选用的标准

贵行编制 2022 年度《环境、社会及治理报告》鉴证对象所采用的标准列于《环境、社会及治理报告》“鉴证对象编制基础” (以下简称“编制基础”) 中。

### 三、南京银行的责任

选用适当的编制基础, 并按照编制基础的要求编制《环境、社会及治理报告》中的 2022 年度鉴证对象是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制鉴证对象相关的内部控制, 在编制鉴证对象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。





#### 环境、社会及治理报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）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 2022 年度鉴证对象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 2022 年度鉴证对象在所有重大方面依据编制基础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鉴证任务所需的资质和经验。

本事务所遵循《国际质量控制准则第 1 号》执行财务报表审计和审阅以及其他保证和相关服务事务所的质量控制，并据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

#### 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。





环境、社会及治理报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第 61085333\_A03 号  
南京银行股份有限公司

我们的工作内容包括：

- 1) 对南京银行参与提供《环境、社会及治理报告》中所选定的鉴证对象的相关部门进行访谈，了解报告期内鉴证对象的业务及报表流程；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算。

我们还根据实际情况执行了我们认为必要的其他程序。

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 2022 年度鉴证对象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

本鉴证报告对《环境、社会及治理报告》中选定的鉴证对象发表有限保证鉴证意见，仅供贵行参考和使用，无意亦不应该供特定方以外的任何人使用。对于本报告的内容，我们不对任何其他人士承担责任。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）  
2023年4月25日  
中国北京

## 附录6 读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《南京银行股份有限公司2022年环境、社会及治理报告》。为了持续改进ESG信息披露工作，切实提升本行ESG工作绩效，我们特别希望倾听您的宝贵意见和建议，请通过以下方式反馈给我们：

---

地址：江苏省南京市建邺区江山大街88号

邮编(Zip): 210019

电话(Tel): (86) 025-86775067

传真(Fax): (86) 025-86775054

谢谢！

南京银行股份有限公司

2023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. 您对南京银行履行社会责任的其他建议？

---

---

---

衷心感谢您对南京银行的关心和支持！



地址 Address:

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

客服电话 C.S. Tel: 95302

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



南京银行  
官方微信



南京银行  
投资者关系



南京银行  
App



南京银行  
信用卡

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

