



南京银行股份有限公司

2019 年社会责任报告

目录

一、公司概况 1

 （一）基本信息..... 1

 （二）社会责任理念..... 1

 （三）外部荣誉..... 2

二、稳健经营 深化公司治理 4

 （一）提升公司治理水平..... 4

 （二）加强投资者关系管理..... 6

 （三）强化信息披露质量..... 6

 （四）推进资本补充工作..... 7

 （五）提高股东回报..... 7

三、坚守本源 服务经济发展 8

 （一）持续贡献社会价值..... 8

 （二）深度服务实体经济..... 9

 （三）倾力支持民企发展..... 12

 （四）积极拓展跨境金融..... 14

 （五）大力发展普惠金融..... 15

 （六）扎实服务三农发展..... 19

四、改善民生 打造优质服务 21

 （一）提升零售业务服务水平..... 21

 （二）强化网络金融服务能力..... 24

 （三）打造“线上+线下”优质体验..... 25

 （四）持续提升客户服务效能..... 28

五、强化风险 坚持合规经营 29

 （一）加强全面风险管理..... 29

 （二）认真做好反洗钱工作..... 30

(三) 扎实开展反假币工作.....	30
(四) 重视做好消费者权益保护工作.....	31
六、以人为本 助力员工成长	32
(一) 畅通职业发展路径.....	32
(二) 深化企业人才培养.....	34
(三) 推进企业文化建设.....	34
(四) 加强职工人文关怀.....	35
七、互济共享 倾力回馈社会	36
(一) 致力公益慈善.....	36
(二) 开展志愿服务.....	37
(三) 支持文体事业.....	38
八、金融活水 构筑绿色发展	38
(一) 创新绿色产品.....	39
(二) 服务环保治理.....	39
(三) 支持节能减排.....	40
(四) 打造绿色金融培训品牌.....	40
(五) 推行绿色环保办公.....	41
九、供应商权益保护	41
十、未来展望	41

一、公司概况

（一）基本信息

1. 法定中文名称：南京银行股份有限公司
2. 法定英文名称：Bank of Nanjing Co., Ltd.
3. 法定代表人：胡升荣
4. 董事会秘书：江志纯

注册地址：南京市中山路288号

办公地址：南京市中山路288号

邮政编码：210008

办公电话：（86）025-86776112

传真：（86）025-86775053

客服电话：95302

投资者咨询电话：（86）025-86775062

互联网网址：<http://www.njcb.com.cn>

5. 股票上市交易所：上海证券交易所

股票简称：南京银行

股票代码：601009

（二）社会责任理念

愿景：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。

使命：不忘初心，牢记使命，让金融的增益普惠全社会。

核心价值观：诚信、责任、创新、互益。

（三）外部荣誉

1. 中国银行业协会评选的 2019 年中国银行业 100 强榜单第 21 位，较去年提升 1 位；
2. 英国《银行家》杂志公布的 2019 年世界前 1000 家大银行排名中列第 129 位，较去年提升 14 位；
3. 英国《银行家》杂志联合世界知名评估机构 Brand Finance 发布《2019 全球银行品牌 500 强》榜单排名第 133 位；
4. 在人民银行会同市场监管总局协调组织 2019 年度金融领域企业标准“领跑者”活动中，成功入选“领跑者”；
5. 在中国银行业协会组织的中国银行业文明规范服务示范单位创建工作中，南京分行紫金中心支行营业部获评“2019 年中国银行业文明规范服务百佳单位”；
6. 在中国银行业协会私人银行业务专业委员会公布 2019 年度先进评议活动中，荣获“中国最佳区域私人银行”和“业务突破奖”；
7. 在由中国银行业协会举办的“第四届中国银行业客服中心‘寻找好声音’综合业务技能竞赛”中，荣获“客服好声音”最佳智慧团队奖；
8. 全国银行间同业拆借中心评选的 2019 年度银行间本币市场核心交易商、优秀衍生品市场交易商、交易机制创新奖及“2019 年度银行间本币市场交易 300 强”；

9. 由中央国债登记结算有限责任公司评选的 2019 年度优秀金融债发行人、结算 100 强—优秀自营商、地方债做市结算优秀机构和柜台流通式债券业务优秀机构等；

10. 国家开发银行 2019 年金融债承销做市商年度会议“金融债承销做市团银行间市场优秀承销商奖”、“金融债承销商做市团创新奖”；

11. 在第三届商业银行数字化转型战略大会上，我行数字化转型实践荣获“商业银行数字银行创新先锋奖”；

12. 中国金融认证中心(CFCA)、中国电子银行网发布“中国电子银行金榜奖”，荣获 2019 年“最佳直销银行奖”和“最具特色手机银行功能奖”；

13. 在 CCCS “第十七届中国最佳客户联络中心及最佳管理人评审”中，荣获“中国最佳客户联络中心”和“中国最佳视频客服”；

14. 在 2019 第四届中国交易银行年会上，荣获第 9 届中国经贸企业最信赖的金融服务商评选“最佳交易银行”称号；

15. 2019 亚太财富论坛暨年度国际私人及家族财富管理中国风云榜——“2019 年度最佳中国私人银行奖项金臻奖”；

16. 在江苏财经广播举办的第九届“您身边的理财师”评选（基金模拟投资大赛）中，荣获“杰出团队（两年）奖”、“优秀团队奖”、“最佳组织奖”；

17. 被南京市政府授予 “最具爱心慈善捐赠单位” 称号，慈善 “圆梦行动” 项目荣获 “最具影响慈善公益项目” ；
18. 在《金融电子化》杂志社举办的 “2019 金融科技及服务优秀奖” 评选中，“AI 智能数字员工客服系统” 项目荣获 “2019 年度金融科技创新突出贡献奖—开发创新贡献奖” ；
19. 《金融时报》 “2019 年度最佳理财服务中小银行奖” ；
20. 《21 世纪经济报道》 “2019 最具竞争力资产管理银行” ；
21. 《证券时报》 “2019 年度消费信贷银行天玑奖”、“2019 年度中国财富管理机构君鼎奖” ；
22. 《华夏时报》 “2019 年度城商行金蝉奖” ；
23. 《中国证券报》 “2019 年度金牛理财银行奖” ；
24. 《上海证券报》 2019 年 “金理财” 城商行理财卓越奖和 “金理财” 净值型理财产品卓越奖；
25. 《中国经营报》 “2019 卓越竞争力年度 10 强” ；
26. 南京银行大学荣获 2019 年中国 E-learning 行业年度评选 “应用创新奖” 。

二、稳健经营 深化公司治理

（一）提升公司治理水平

2019 年，公司不断完善公司治理机制，发挥党委在公司治理的政治核心和领导核心作用，党委明方向、辨大势、决大事，三会一层主要从业务经营管理角度进行决策管理，党委与三会一层

之间既做到了职责明确、分工协作，又做到了互相补位而不缺位，更不越位，确保了公司治理运转的和谐、稳定和高效。

董事会加强公司治理制度体系建设，适时制订了《南京银行股份有限公司内部资本充足评估管理政策》《南京银行股份有限公司资本充足率管理办法》《南京银行股份有限公司员工行为管理政策》《南京银行股份有限公司内部审计章程》《南京银行股份有限公司金融消费者权益保护工作管理办法》，修订了《南京银行股份有限公司高级管理人员考评及薪酬激励办法》《南京银行股份有限公司薪酬管理制度》《南京银行股份有限公司关联交易管理办法》《南京银行股份有限公司关联方管理实施细则》《南京银行股份有限公司资本管理办法》《南京银行绩效薪酬延期支付管理办法》等公司治理制度。各项制度的建立和完善构成了公司内控管理制度的重要组成部分，也推动了公司治理机制的进一步完善。

公司依法筹备召开了 8 次董事会会议（其中通讯表决 2 次），审议议案 58 项、审核事项 19 项、通报事项 30 项，及时对健全公司治理制度、提升风险管理能力、完善资本管理机制、编制新五年战略规划、审核定期财务报告和公司治理相关报告等重大议案进行决策。董事会召集召开了 2018 年度股东大会和 2019 年第一次临时股东大会，共审议议案 29 项，涉及公司治理制度、公司治理年度工作报告、年度财务预决算与利润分配方案、非公开发行股票、发行二级资本债券、发行双创金融债券、聘任审计机

构、董监高的履职评价等重大方面。全年共召开 30 次专门委员会会议。各专门委员会根据公司治理实际需求，充分发挥职能，成为经营层与董事会之间的桥梁纽带，公司治理效率稳步提升。

（二）加强投资者关系管理

公司不断完善与投资者的沟通机制，注重加强与投资者的双向沟通。2019 年，共计接待投资者电话来访 1000 余次，上交所投资者 e 平台互动 50 余次，接待基金、分析师、资产管理机构、咨询机构现场调研 500 余人次。组织召开了 2018 年报暨 2019 年一季报投资者交流会等投资者现场交流等活动，进一步加强了与股东、投资者、分析师以及资本市场相关人士的沟通交流，向市场充分解读公司经营状况，培育和谐的经营环境，提升了公司在资本市场的影响力。

（三）强化信息披露质量

依法、及时披露公司信息，增加公司透明度。2019 年，公司依托信息披露电子化系统，高质量完成 4 次定期报告、56 次临时公告，55 项不涉及公告的网上披露以及其他信息的披露。在信息披露过程中，做到真实、准确、完整、及时和公平。

规范、高效完成年报编制与报送工作，及时完成纸质年报的印刷，投放各类投资群体，在第一时间真实、准确、完整地向资本市场传达信息。

根据《商业银行股权管理暂行办法》规定，在定期报告中依法披露主要股东股权结构情况和股权变动情况。

不断研究公司内在价值，增强自愿性信息披露。同时，根据商业银行信息披露特别规定，突出行业自身特性及公司在行业共性中的个性特征，引导投资者价值投资，制定突出行业特性的指标及披露格式，定期报告中主动增加了银行业务数据、绿色金融、普惠金融、精准扶贫、反洗钱、消费者权益保护、社会责任报告等方面的内容。

（四）推进资本补充工作

公司为保障业务稳定健康发展，更好满足监管部门对资本充足水平的监管要求，根据资本规划，积极协调、推进 116 亿元非公开发行股票工作；145 亿元二级资本发行获人民银行核准，并完成了 50 亿元的发行工作。同时，根据监管政策导向，积极对永续债等其他资本补充工具发行的可行性进行研究。

（五）提高股东回报

近年来，公司持续实施现金分红政策。2014-2018 年，五年间共向普通股股东派发现金红利 107.56 亿元，各年度派送情况为：2014 年 10 股派 5 元（含税），2015 年 10 股派 4 元（含税），2016 年 10 股派 2.6 元（含税），2017 年 10 股派 3.45 元（含税），2018 年 10 股派 3.92 元（含税）。基于 2019 年可分配利润，拟派发现金股利 39.23 亿元。。

公司 2015 年以资本公积向全体普通股股东每 10 股转增 8 股；2016 年以资本公积向全体普通股股东每 10 股转增 4 股；2017- 2019 年连续三年分别完成了：对持有南银优 1 的优先股

股东，每股发放现金股息人民币 4.58 元（含税），合计人民币 2.2442 亿元（含税）；对持有南银优 2 的优先股股东，每股发放现金股息人民币 3.9 元（含税），合计人民币 1.95 亿元（含税）。

三、坚守本源 服务经济发展

2019 年，公司积极响应国家号召，努力推动业务转型，支持地方实体经济发展，新增贷款规模主要用于支持小微企业、普惠金融及个人业务投放。同时，根据公司经营情况，重点支持科技文化产业、战略性新兴产业发展，积极践行绿色信贷，实现差异化和特色化经营，业务发展质量不断提高，为地方经济的转型升级发展作出贡献。

（一）持续贡献社会价值

1. 提升公司经营业绩

截至 2019 年末，公司资产总额 13434.35 亿元，较上年增长 1001.66 亿元，增幅 8.06%；存款总额 8499.16 亿元，较上年增长 793.60 亿元，增幅 10.30%；贷款总额 5688.64 亿元，较上年增长 885.25 亿元，增幅 18.43%；全年实现归属于母公司股东净利润 124.53 亿元，较上年增长 13.81 亿元，增幅 12.47%，较好完成了经营目标。

各项监管指标总体良好，资本充足率 13.03%，一级资本充足率 10.01%，不良贷款率 0.89%，拨贷比 3.73%，拨备覆盖率 417.73%，风险抵补能力在上市银行中仍处于较高水平。市场关

注的其他指标也总体向好，加权平均净资产收益率为 16.53%，总资产收益率为 0.96%。

2. 积极履行纳税义务

公司积极履行纳税义务，及时足额缴纳税款。2019 年，缴纳包括所得税、税金及附加额、增值税在内的税款 45.97 亿元，为支持地方经济的发展做出了积极的贡献。

3. 提升每股社会贡献值

2019 年，公司每股社会贡献值为 6.64 元，较上年增长 0.49 元，增幅 7.97%，社会贡献值保持上升趋势。

注：每股社会贡献值=每股收益+（纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额）/期末总股本

（二）深度服务实体经济

1. 服务保障性安居工程项目建设

全面贯彻执行政策要求，认真做好保障性安居工程金融服务。集中信贷资源，加强贷款管理，满足经济适用房和限价商品住房建设的融资需求，支持各类棚户区改造，并采取切实措施确保贷款资金用于保障性安居工程项目，解决中低收入家庭住房困难。2019 年，对各类保障性安居工程累计投放贷款 22.80 亿元，贷款余额达到 31.05 亿元。同时，充分发挥多牌照优势，持续丰富企业债券、不动产证券化等金融产品供给，有效拓展住房租赁企业融资渠道，全力支持地方保障房建设事业稳健发展。

案例 1：南京分行为南京安居保障房发展有限公司挂牌 6 亿元债权融资计划，用于南京市江宁区上坊北侧地块经济适用房项目建设；泰州分行为支持“泰州市姜堰区城乡建设用地增减挂钩项目”，向泰州市姜堰城市建设投资集团有限公司提供 7.5 亿元项目贷款，帮助姜堰区政府解决“姜堰区城乡建设用地增减挂钩项目”实施过程中农户拆迁资金支付的问题，为当地经济社会的健康发展做出贡献。

2. 推进教育事业发展

积极发挥自身优势，大力支持教育事业发展。在教育质量提升、学校设施建设、职业技能培训、教育辅助等方面，综合运用产品及服务优势，切实为教育行业提供专业化、特色化的金融服务，积极促进教育事业长足发展。2019 年，公司累计投放教育类贷款 10.44 亿元，贷款余额 21.20 亿元。

3. 支持医疗卫生事业

结合经营区域各省市医疗卫生体系发展规划，不断创新服务模式和业务产品，支持医疗卫生服务机构改善硬件设施，提升医疗服务水平；积极支持新设医院的开工建设，重点向医疗条件薄弱地区和城市社区倾斜；充分了解公立医院融资需求，量身定制融资方案，提升服务质量；加强对社会卫生机构扶持力度，探索金融与社会养老事业的对接模式。2019 年，公司对医疗卫生机构累计投放贷款 11.17 亿元，余额 12.86 亿元。

案例 2：推荐国药控股（中国）融资租赁有限公司向中国银行间市场交易商协会申请注册发行 16.62 亿元的资产支持票据，公司承销金额 8.31 亿元，为国药租赁向全国各大公立医院、民营医院及制药企业提高医疗设备租赁服务提供了支持保障。

案例 3：成功中标南京市第一医院银医合作项目，为其搭建全面智慧医疗系统，提升患者就医的便利度；为南京医药股份有限公司累计成功发行 14 亿元超短期融资券，用于支持南京医药医疗卫生业务的运营。

4. 助推地方基础设施建设

紧抓“一带一路”、“长三角一体化”等国家战略纵深推进契机，持续加大对水利、交通、能源、信息等重点基础设施的投资力度，加快推动城市建设，不断提升居民生活水平。2019 年，对水利、交通、能源、信息、公共设施等现代基础设施领域累计投放贷款 289.53 亿元，贷款余额为 385.79 亿元。同时，持续丰富金融产品供给，积极利用债务融资工具、产业基金等创新产品和服务模式拓宽地方基础设施建设的融资渠道，帮助企业降低融资成本、扩大资金来源，大力支持地方重点基础设施建设。

案例 4：为南京太平里历史文化保护开发有限公司发放 1.7 亿元项目贷款，用于历史文化建筑维修与改造；为南京地铁集团有限公司累计发行 20 亿元超短期融资券用于支持南京市轨道交通发展；为常州武进低碳建设发展有限公司发放 3 亿元基本建设

贷款，专项用于“武进高新区南拓部分雨污水管网建设项目”，有力地支持了地方基础设施建设。

（三）倾力支持民企发展

近年来，公司推出了“服务民营企业发展 22 条”，启动实施大零售和交易银行“两大战略”以及支持实体的“1+3”行动计划。充分发挥自身专业优势，加大对民营企业信贷资源投入，切实帮助民营企业解决“融资难”“融资贵”问题。

1. 全面实施重点战略规划

2019 年，公司实施“1+3”行动计划，更好地服务民营企业、支持实体经济发展。其中，“1”是“鑫联鑫”基础客户扩群行动，旨在更多地服务地方经济，服务实体企业；“3”是“三大计划”，“鑫火计划”综合运用各类投行产品服务上市公司等实体企业，夯实基础客户群体，“淘金计划”进一步完善方法和路径，支持具有地方特色和发展前景的行业企业，“鑫伙伴”成长计划扩大目标客群与认定标准，已有百余户客户成功登陆新三板，20 余家企业入选南京市“独角兽”和“瞪羚”企业名单。截至 2019 年末，“鑫联鑫”基础客户扩群行动有效信用户较年初新增 1534 户，有效结算户较年初新增 9476 户。“鑫火计划”客户数 366 户，“淘金计划”客户数 2201 户，“鑫伙伴”成长计划客户数 2534 户，为民营企业提供了更加综合、全面、贴心的金融服务。

2. 加大政策与资源倾斜

积极贯彻落实党中央“服务实体经济发展、回归金融服务本源”的总体要求，开展“十大行业百企行”活动，基于当前合作现状、未来合作愿景，充分收集企业需求信息、所在行业发展信息等内容，强化对企业行业的理解认知，切实把调查研究、走访企业落到实处。研究制定了《南京银行支持民营企业发展 22 条措施》，对资金周转出现暂时困难，但产品有市场、项目有前景、技术有竞争力的民营企业，通过调整贷款期限、优化还款方式等措施，为企业创造更加宽松的融资环境，助推民营经济健康发展。同时，2019 年，公司民营企业贷款余额达 1306.22 亿元，较年初增长 143.60 亿元。

案例 5：南京方生和医药科技有限公司（以下简称“方生和”）成立于 2015 年，坐落于南京市浦口区经济开发区，是一家医药研发科技企业。企业资金需求有两项：一是成立之初用于设备采购、维护和运营管理的基本建设资金；二是日常研发、代加工的流动资金。作为新药研发型企业，方生和医具有“轻资产、高投入、高风险”等诸多特点，多家银行前期没有介入。公司综合考虑风控措施和企业发展前景，鉴于该企业实际控制人是南京市高层次留学人员，江苏省“六大人才高峰”培养对象，“321 计划”科技创业家获得者，以实际控制人个人担保方式，发放信用贷款，确保企业完成厂区检测试验平台建设。2016 年，公司主动将方生和纳入南京银行“鑫伙伴”成长计划，加强银企合作，提供融智、融资服务，配套稳定、持续的基本授信额度。鉴于方生和差

异化仿制药推进顺利，行业壁垒较高，成长前景广阔，公司给予结构化融资 750 万元，并顺利完成南京江北新区服务贸易创新发展基金 1500 万元股权投资。自 2015 年至今，公司已陪伴方生和度过初创期，进入成长期，所提供的信贷支持给予企业更多信心和底气，目前公司正协助企业对接 B 轮融资及科创板上市。

（四）积极拓展跨境金融

自 2018 年推出“鑫 e 伴”产品以来，公司始终着眼于将其打造成为服务中小企业客群的优质产品。截至 2019 年末，鑫 e 伴用户突破 5000 户，日常活跃客户占比不断提升。同时，公司通过“鑫汇易”“鑫汇存”等产品，支持民营企业在抵御汇率风险的同时，合理把握汇率双向波动的业务机遇，2019 年公司外汇交易业务量突破 100 亿美元。

保函业务首次走向孟加拉、沙特阿拉伯、斯里兰卡、巴拿马四国，助力工程建设、水泥制造等企业将产能向“一带一路”国家转化。年内与国家电网签署整体战略合作协议，江北新区分行落地首笔国网上游供应商订单融资业务，也为后续通过类似业务模式，助力战略客户的上游中小供应商做好铺垫。

全面开启科技赋能，以系统平台和科技服务为支撑，实现服务企业的模式化、场景化、线上化和数据化，密切贴合企业日常经营、交易的需求。公司重点打造了交易银行数据化供应链金融服务平台，并实现鑫微贷业务模式的开发落地；针对传统贸易融资业务的痛点，稳步推动实现传统贸易融资业务的线上化，年内

信用证开立、进出口押汇和保证金开立等功能成功上线；在对公网银端开通对公跨境汇款、国际贸易融资等功能，通过线上化功能的完善，简化和便利客户日常结算。

（五）大力发展普惠金融

公司构建了“总行小企业金融部、分行小企业金融部、专营支行”的三级小微企业服务架构，目前专业专注服务小微实体客户经理 544 人。2017 年总行设立普惠金融部后，各分行相继进行组织架构搭建和人员聘任，目前 17 家分行均设立了普惠金融部，按照银保监会的“五专”经营要求，建立普惠金融发展长效机制。

1. 扶持小微企业发展

施行减费让利的定价政策，对普惠金融贷款定价实施差异化管理，积极帮助小微企业享受省市各级平台的贷款定价优惠政策，利用人行支小再贷款政策工具，发放大幅度低于市场一般价格的小微贷款，对主要面向普惠客户的“鑫快捷”产品不设定价底线，切实降低小微客户融资成本。

推进“鑫伙伴”成长计划，序时开展“鑫伙伴”客户认定工作，截至 2019 年末，共认定“鑫伙伴”客户 2534 户，不断丰富综合金融服务体系，通过跨部门联动服务，为客户提供全方位的优惠措施，提升“鑫伙伴”客户的归属感和满意度。

根据银保监会相关要求，在江苏省内开展“百行进万企”融资对接工作。活动开展以来，省内 154 个银行网点近 600 名从业

人员参与，走访对接近两万户小微企业，给予符合条件的企业授信支持，根据企业特点和实际情况设计差异化授信方案。

运用综合服务平台，对平台业务操作流程、登记范围和回溯管理等均提出规范化要求。截至 2019 年末，公司已在江苏省综合金融服务平台发布特色产品 9 款，登记授信 2653 笔，总金额 129.47 亿元，登记放款 2698 笔，总金额 104.47 亿元，在近百家银行金融机构中综合排名第 4 名。

2. 全力做好普惠服务

在确保完成普惠金融系列监管考核目标的基础上，以标准化产品、政银合作类业务和现代农业金融业务为重点业务发展方向，通过优化顶层设计、深化渠道建设、强化风险管理、金融科技赋能等多重举措，推进普惠金融长效发展，并探索构建普惠金融创新实验室。截至 2019 年末，公司“定向降准”口径普惠金融贷款余额为 384.72 亿元，占全行新增人民币贷款比例 10.28%，达标人行“定向降准”监管要求；普惠型小微企业贷款余额 382.91 亿元，有贷款余额户数 13644 户，完成银保监会“两增”监管考核目标。

充分运用科技金融赋能效应，借助移动信贷平台等科技手段，结合大运营转型项目，实现了前中后台分离的集中作业，铸就“小前台+大后台”特色经营模式。进一步下沉业务重心，着力探索和扩大互联网金融业务合作，不断升级客户经理端的移动信贷平台，快速响应市场需求，提升小微金融服务效率。优化小

微业务流程，大幅减少了小微客户等待时间，提高响应速度和审批效率。

3. 打造科技文化金融服务

紧扣国家创新驱动发展战略，持续实施创新引领行动，为更大范围初创、初成长科技型小微企业提供金融服务。截至 2019 年末，公司科技文化金融贷款共 4290 户、余额 353.8 亿元，客户主要集中于高端装备制造、高端软件、节能环保、信息技术、新材料、广告传媒、影视制作、文化旅游等行业。从贷款方式看，信用及信用放大类业务占比 50%以上，符合科技文化企业的融资特点，取得了良好的市场地位和社会效应。

创新优化产品，为企业提供多元化融资支持。加大对现有产品优化与运用，持续推动“苏科贷”产品，截至 2019 年末，实现当年累计备案 456 笔，备案金额 16.6 亿元，较去年同期实现大跨步式增长。升级优化“鑫科保”产品，对担保费率等方面进行优化，进一步让利企业，截至 2019 年末，公司“鑫科保”产品有贷户超 60 户，贷款余额超 2 亿元，较去年同期实现翻倍增长。紧贴科技文化企业金融需求，不断丰富“鑫智力”“鑫动文化”金融服务品牌项下的产品及服务体系。针对拥有知识产权的科技企业，推出“知保通”产品，目前公司知识产权质押业务已领跑市场，荣获中国专利质押质权人排行榜城商行第一；联合省再担保创新推出“增额保”，进一步放大信用额度和抵押率；针

对高新技术企业、独角兽及瞪羚企业等不同客群，推出“鑫高企”等专属金融服务，更大范围满足科技文化企业多样化融资需求。

深化渠道服务，搭建全方位服务平台。成功举办第五届“鑫智力杯”科技金融创新创业评选活动，吸引近 600 家科创企业报名参赛，为活动中获奖企业提供综合化金融服务，并为大部分参赛企业提供信贷支持。启动“鑫园区”深耕计划与“高新技术企业倍增”计划，通过举办“鑫高企”服务直通车、金融服务沙龙、专题融资对接等一系列专题活动，更加精准高效地对接企业。

打造文化模式亮点，助推文化产业高质量发展。2019 年，公司在北京、上海、杭州地区选择重点文化细分领域，扩大文化金融业务范围，逐步形成具有地方特色的文化金融业务模式。此外，创新推出“鑫文创”金融服务，制定专属优惠支持政策，并在无锡国家级数字电影产业园进行服务首推，取得一定成效，逐步形成了金融与文化紧密结合的亮点模式，助力推动文化产业高质量发展。

4. 助力政策性小额贷款发放

与相关部门积极开展“政银合作”，进一步加大对就业扶贫、创业扶贫等方面的金融服务支持力度。自 2003 年起在南京地区开办政策性创业小额担保贷款业务，2009 年起承办“大学生自主创业贷”及“大学生村官贷”等政策性贷款业务，2018 年起在泰州地区试点“富民创业担保贷款”业务，持续为弱势群体提供良好的金融服务，鼓励以创业激活市场、带动就业。截至 2019

年末，公司各类创业担保贷款余额达 1.4 亿元，直接吸纳就业人员 500 余人，在一定程度上带动了区域就业，帮扶困难群体脱贫脱困，取得了良好的社会效益。

（六）扎实服务三农发展

公司紧密围绕县域经济特点，不断加大涉农贷款投放力度，采取结构调整、产品创新等手段，支持具有资源优势和产业优势的农业特色示范区、农产品产业园、农产品专业市场建设，开拓针对农业产业化龙头企业、特色资源开发公司、种养殖大户的信贷业务。重点支持谷物种植、牲畜饲养、水产养殖、农业服务等领域发展，以及土地复垦、排涝灌溉等项目建设，积极履行服务“三农”社会责任。截至 2019 年末，公司涉农贷款余额达到 747.79 亿元，较年初增长 120.55 亿元。其中，普惠型涉农贷款余额 47.70 亿元，较年初增长 8.67 亿元，增幅 22.22%，高于全行贷款平均增幅；现代农业贷款余额 46.34 亿元，共计 492 户，较年初增加 19.15 亿元、224 户，超额完成全年目标，有力支持了经营所在区域三农经济的发展。

1. 调整准入标准扩大业务规模

根据中国银保监会、财政部等部委要求，调整现代农业金融模式客户认定标准，扩大现代农业金融模式客户范围。与江苏省农业信贷担保有限责任公司共同探索的“银担企合作”新模式，开发“鑫农保”业务。“鑫农保”基于普惠批量业务通道，以核心企业或农业电商平台的大数据信息与交易现金流为抓手，开展

农业产业链金融线上业务，具有融资成本低和方便快捷的优势。截至 2019 年末，“鑫农保”业务余额为 5906 万元，累计投放达 1.22 亿元。

2. 打造现代农业特色业务模式

各分行围绕辖内特色农业产业，结合自身实际，研究分析辖内现代农业发展现状及趋势，围绕某一特色产业、渠道、核心规模经营主体等，逐步探索出契合分行实际、特色鲜明的现代农业金融业务模式，并不断扩大模式项下的业务规模，总结经验，复制推广。

3. 开展主题活动助力乡村振兴

2019 年 9 月开展“兴乡村，鑫服务”主题活动，促进小微金融业务创新发展，助力乡村振兴战略、推动金融精准扶贫工作。公司采取一镇一策，围绕每个试点乡镇配套专属金融服务方案，力争在试点期内，全行实现服务试点地区新型农业经营主体一千户，服务试点区域涉农企业一百家。推广“政银企担+农户”业务模式，为试点地区各类农业企业、新型农业经营主体提供全方位、多层次的综合金融服务。目前，已在南京高淳砖墙镇成功落地“蟹农贷”批量项目，宿迁、泰州、盐城地区分行正在积极申报试点乡镇的批量项目。

四、改善民生 打造优质服务

（一）提升零售业务服务水平

公司深入推进大零售战略转型，建立完善“以客户为中心”的零售金融服务管理体系，零售业务保持良好发展态势。截至2019年末，零售客户金融资产规模达4327.01亿元，较年初增长564.78亿元，增幅超15%。个人存款余额1605.62亿元，较年初增长209.26亿元，在各项存款中占比19.12%，较年初提升0.8个百分点。零售贷款（不含个人经营性贷款）表内余额1552.96亿元，较年初增长370.37亿元，增幅31.32%，在全行贷款总额中占比30.01%，较年初提升3.01个百分点。零售中高端客户规模达到48.8万户，较年初新增4.8万户，增幅10.9%。

1. 持续打造普惠财富品牌

2018年，公司将“普惠”概念融入零售转型发展战略中，打造了全新升级的服务品牌—金梅花普惠财富。2019年，公司继续围绕“人人可享的专业化财富管理服务理念”，为广大客户带来更加丰富优质的投融资类产品，以及涵盖个人全生命周期的一体化金融服务。在“南京银行”微信小程序端正式上线“普惠之家”综合化服务平台，为零售客户提供一站式、专业化、集成化、场景化、一体化的线上金融服务。

2. 不断推动私人银行业务转型发展

加强私行产品供应能力，全年发行26期私募理财产品，落地41款投行代理推介项目，募集三方代理类产品，满足私行客

户多元化资产配置需要。提升私行客户服务管理，打造“鑫享家”核心客户俱乐部为超高净值客户提供“一户一策”专项服务方案。

3. 坚持住房和消费贷款双轮驱动

全面贯彻落实各地政府及监管机构政策要求，加强对借款人购房交易真实性、信用资质情况的审核，制定与监管要求、市场利率水平接轨的定价政策，为广大家庭及个人安家置业、改善居住条件提供信贷支持。围绕“民生金融、消费信贷”的产品服务理念，推出个人消费信用贷款“你好e贷”产品，并以该产品为发力点，深入推进消费贷款转型发展，助力居民消费升级。

4. 优化升级市民卡业务服务

公司自2009年起发行南京市民卡，截至2019年末，已累计发行加载金融功能的社会保障卡214.4万张。该卡集公共交通、社会保障、银行金融等多种使用功能于一身，为南京市民提供了便捷、集约、广泛的生活领域服务。公司积极承接南京市企业退休人员养老金、机关事业离退休人员养老金、失业人员失业金、事改企单位离退休人员养老金，以及城乡居民养老保险的批量开卡发放和代扣代缴等工作，截至2019年末，仅企业养老金和机关事业养老金在南京银行每月的代发人数已覆盖超过15万人。持续开展市民卡升级为芯片卡的改造工作，芯片市民卡在保留了原产品的各项金融和非金融服务功能的同时，不断提升金融IC卡的安全水平和使用质量，为广大市民提供高品质服务。在南京市人社局的指导下，公司积极开展第三代社保卡的产品开发和服

务升级工作，为南京企事业单位及市民提供更加优质的金融服务。

5. 发行丰富多样理财产品

发行超过 5000 亿元规模的理财产品（不含货币产品），较好地满足了投资者投资金融产品的需求。发行管理的理财产品品种覆盖公募和私募，服务对象涵盖不特定社会公众和合格投资者，产品形态包括封闭式和开放式，期限灵活、覆盖面广，为不同类别、不同期限偏好及风险偏好的投资者提供了多样化的理财产品选择。预期收益型理财产品全部实现预期收益，净值型理财产品（不含货币产品）实际兑付收益在年化 4.12%-8.07%之间，为投资者实现了财富保值增值的目标，获得投资者的好评。

理财产品还将社会快速增长的财富投资需求与企业融资需求直接对接，拓宽了企业融资渠道，提高了社会资金配置效率，有力支持了实体经济的发展。同时，作为扎根于江苏地区的城商行，公司紧跟监管政策导向，在资产投资中助推国家重点战略的落地，推动地方经济转型升级。截至 2019 年末，公司理财投资江浙沪地区平台类债券规模超千亿元，城投企业作为各地政府基础设施建设的主力，有利于长三角地区互通互联，推动了长三角地区的市场一体化，为推动地区经济发展贡献一份力量。

（二）强化网络金融服务能力

公司持续强化网络金融业务经营管理，依托技术创新推动服务升级，拓展产品服务场景，延长金融服务触角，提升客户服务能力。

1. 全面提升客群服务能力

加快推进场景化金融建设，重点加强产品创新、场景应用、渠道协同等多维度获客模式推广，服务内涵和获客能力稳步提升。坚守自营阵地，持续优化“你好银行”APP 功能体验，陆续上线支付宝、微信小程序等轻量级载体；坚定开放路径，与多家知名互联网平台开展合作，让金融服务无处不在；坚持科技赋能和大数据驱动，推进公司互联网用户数字化运营体系建设，上线精准营销系统，有效提升线上客户经营和服务体验。

2. 有序推进网络贷款投放

贯彻开放、共享的发展理念，切入互联网平台场景，延伸零售和普惠层面触角，满足个人消费及个人经营融资需求，让金融服务更加便捷高效。创新应用金融科技，依托多维数据、智能服务，实现贷款业务申请、审批、用款、还款的全流程线上实时处理。

3. 探索网络支付模式创新

积极推进“支付+账户+场景”策略，以账户体系与结算能力为核心，整合多种形式的收、付款功能，提供高度适配的场景化支付结算解决方案。推出线上收银台业务，支持对公开户、学校、

医院及政府机关等多个收付款场景。个人账户支付应用能力持续提升，支付开通量、交易量实现大幅增长。

4. 持续强化“鑫云+”开放平台建设

完善平台功能、提升服务能力，依托于银行的金融服务和大数据服务能力，通过标准化协议及接口为第三方提供业务和技术支持。作为连接中小银行和行业的平台，“鑫云+”努力打造与实体经济、金融科技企业深度融合的共享生态圈，提供包含电子钱包、余额增值、个人理财、在线代收付、线下商户收款等在内的行业综合解决方案。

（三）打造“线上+线下”优质体验

1. 创新整合线上渠道

2019年，公司线上渠道客户规模不断扩大。截至2019年末，手机银行用户合计237万户，较年初新增68.6万户，其中月活跃客户达75万；个人网银用户合计235.62万户，较年初新增48.87万户。

开发优化线上金融服务系统。配合取消企业银行账户许可服务工作的相关要求，创新业务模式，重构业务流程，加强科技支撑，实现了“客户信息共享，线上填单，远程预约，开户一键预约”等功能。积极创新探索业务模式与流程，开发设计了远程视频面签、微信收取手续费、RPA机器人自动报送等功能，让数据多跑路、让客户少跑路。顺应外部监管及市场不断变化，配合开发上线了人民银行政银易企通、企业联网核查等多项系统。开

发上线推广手机号码支付功能，将转账支付手续简化，帮助客户轻松完成跨行转账支付。推进财税库银系统三方协议签署线上化，提高办税效率。在原有税款代扣和柜面查缴基础上，为对公客户上线网银和手机银行缴税功能。响应社会保险费职责调整，配合税务部门开发税银系统，服务城乡居民缴纳社会保险费，保证社保费的征收职责划归到税务部门工作的顺利开展。

深入拓展移动端金融功能。在移动端新增境外汇款、贵金属、保险、手机号支付等功能，优化理财、信用卡、你好 e 贷等业务板块。完成了手机银行 APP 与你好银行 APP 两大移动平台的整合，在原“手机银行+鑫 e 伴中小企业服务平台”的基础上，融入以电子账户为服务载体的“你好银行”板块，初步实现了对互联网客户与传统客户、零售客户与小微客户的移动端一站式服务，打造移动端对客服务门户。

创新线上渠道服务模式。正式上线“鑫 e 商城”服务平台，满足客户商品购买、生活缴费、话费充值、餐饮商超等多种生活服务需求，为客户打造一站式、场景化、线上线下相结合的泛金融服务平台。在手机银行上线数字营业厅，通过人工智能技术，使用人物形象化的机器人直接与客户对话，增加 APP 的互动性。

2. 优化提升线下服务效能

启动网点转型项目。以“优体验、重营销、控风险、精运营”为总目标，启动网点转型项目，不断提升客户服务水平，打造具有领先优势的网点渠道。通过网点功能分区、服务动线的设计，

满足不同客群的泛金融、非金融的服务需求，将网点从过去标准的金融服务延伸至温暖的个性化生活服务。2019 年，网点转型工作进一步推进，全新网点形象标准化设计项目顺利完成，网点转型首家 3.0 网点鸿信大厦支行正式开业。网点转型借助数字化技术，强化金融科技运用，推动服务模式创新，以客户为中心，打造“有温度”的银行，通过设备整合与升级，丰富业务种类，为客户提供多功能厅堂服务。

建设发展智慧银行。在持续推进网点厅堂运营智能化转型工作基础上，进一步丰富智能柜台业务场景。截至 2019 年末，智能柜台已支持 115 个交易功能，包含账户服务、存款理财、信用卡、跨境金融、生活服务以及对公业务等 10 个功能版块，柜面高频个人非现金业务以及部分对公业务已基本迁移完成。为提升客户体验，公司持续推进双目摄像头升级，帮助客户快速完成身份核实；新增“温馨版”视图，将老年客户常用交易进行页面字体放大，方便老年客户使用；新增排队取号、呼叫大堂经理、客户动线管理等功能，进一步提升厅堂管理和服务水平；新增业务搜索功能，便于客户快速定位需要办理的交易。在硬件升级方面，智能柜台新增“模块化”的拓展方式，通过“主柜+票据副柜”的组合实现了存单开户、销户、更换等存单相关业务；通过“主柜+制卡副柜”的组合实现了同号换卡、选号换卡、选号开卡的即时制卡业务场景，减少客户等待时间。

打造网点服务标杆。继续以创建促服务提升，带动公司网点软硬件服务的提档升级。2019 年“中国银行业文明规范服务百佳单位”创建工作取得开创性突破，南京分行紫金支行营业部成功获评中国银行业文明规范服务“百佳单位”。同时，14 家支行成功获评文明规范服务“星级营业网点”。截至 2019 年末，已有 38 家支行获评过“星级营业网点”，“星级营业网点”数量占公司网点总数的 20%，较 2018 年提升 5%。

完善线下渠道服务功能。升级厅堂排队管理系统，满足客户多渠道排队取号、队伍信息查询等服务需求。升级改造快窗系统，采用“客户自助+柜员辅助”的全新营业模式，支持个人客户持卡、持存折办理多面值现金的存取和大额现金快速存取。同时，在部分网点试点智能柜台“远程视频授权”模式，加强对智能柜台部分业务现场授权的可能存在操作风险的防范，减轻厅堂人员的作业压力，该模式将于 2020 年进行全行推广。

维护自助银行，安装自助设备。截至 2019 年末，全行在行式自助银行 198 个，离行式自助银行 22 个。全行自助设备共 1353 台（不含网银体验机），较上年度增长 179 台，其中智能设备（智能柜台、快窗）共布放 574 台，智能设备布放数量较上年度增长 60%。

（四）持续提升客户服务效能

2019 年，客服中心电话银行总接起量 192.27 万笔，人工渠道电话接起量 129.94 万通，较去年同期增长 12.62%。面对业务

量的高速增长，客服中心从客户体验出发，对客户来电中的常见问题进行梳理和分析，稳步扩大电话银行人工和自助渠道可办理交易的功能数量，减少客户来电问题的流转环节，缩短服务周期，提升客户来电一次性解决率，服务满意度始终保持 99%以上。

客服中心依托远程视频、人脸识别技术，新上线“对公账户开户法人面签”“手机银行交互协同”及“鑫享惠 APP 阳光信保放款审核”等业务，为客户提供“随时随地”的远程综合金融服务。2019 年，视频客服服务客户近 9 万人次，较去年同期增长 260%。同时，大力推动人工智能技术在客户服务方面的应用，不断提升智能客服的服务能力。使用数字员工参与信用卡外呼场景，月外呼量为原人工外呼量的 4 倍，大幅度提升外呼效率，有效实现了外呼项目的分流，合理节约人力成本。

五、强化风险 坚持合规经营

（一）加强全面风险管理

公司持续完善全面风险管理体系，落实既定的风险偏好和各项监管要求，强化资产质量管控，突出大额授信风险管理，较好地完成了各项既定管控任务目标。

推动各项风险管控要点的有序落实；全面落实监管要求，有序推进“巩固治乱象成果、促进合规建设”工作和“大排查、大处置、大提升”三大行动；以资产质量管控为重点，加强统一授信管理和大额风险管控，推进预警模型建设，丰富系统监测功能，提升信用风险管控成效；修订市场风险管理政策，完善市场风险

计量体系，深化内部模型应用；完善同业授信额度管理规范，健全同业风险管理体系；强化资产负债期限管理，优化资产业务结构，保持流动性的整体稳定。

（二）认真做好反洗钱工作

围绕“风险为本”的反洗钱工作理念，深入贯彻国家反洗钱法律法规，高度重视反洗钱各项工作，多措并举，开展了一系列行之有效的反洗钱工作举措。

全年共开展反洗钱宣传活动 26 场，受众人数约 11.2 万人次，发放宣传材料 6.8 万余份。各分行结合自身业务特点和地域特点，有针对性、因地制宜地采取多种渠道创新宣传形式，充分利用电子媒体，通过短信、微信银行等渠道扩大宣传范围，自主开展反洗钱宣传工作，营造了“防范洗钱，人人有责”的良好氛围，促进了业务持续健康发展。

成功防范堵截了异常开户 63 起，疑似出借买卖银行卡 1 起，诈骗 64 起，可疑交易 12 起，可疑开立网银 10 起以及其他可疑情形 15 起，有力地打击洗钱犯罪活动。获得了人民银行南京分行“配合反洗钱调查和专项行动工作成绩突出单位”称号。

（三）扎实开展反假币工作

配合新版第五套人民币的发行，做好反假相关工作。完成所有现金从业人员相关培训、转培训工作，全员通过新版人民币识别和鉴伪能力测试。全行现金类设备全部完成新版钞升级、冠字号码系统全面上线，通过新版人民币抽样检测，仿制钞检测，冠

字号码系统记录存储查询。提升民众新版人民币识别能力，降低假币流通风险。

根据人民银行“推广现金统计制度，加强现金管理改革和货币发行监管力度”要求，积极配合人民银行穿透式监管，同时加强公司现金信息化管理水平，促进现金流通的动态可视化管理，强化现金清分质量和整洁度，实现全额清分和精准配钞，力求快速回笼和压缩在途，盘活头寸和降低成本。

（四）重视做好消费者权益保护工作

1. 持续推进消保体制机制建设

公司持续推进消保体制机制建设，将消保纳入公司治理的各个环节。2019年，公司先后召开两次董事会消费者权益保护委员会工作会议，审议通过公司消保工作计划、调整金融消费者权益保护工作委员会成员部门等重要消保议题，明确消保工作方向，指导消保工作有序开展。组织召开2019年度消费者权益保护工作会议暨金融消费者权益保护工作委员会会议，全面回顾和研究消费者权益保护有关工作。组织召开金融消费者权益保护工作委员会首次专题会议，审议通过消保相关重要议题，加快消保工作开展过程中重大事项的审议进度，对推进消保机制体制建设进行了有效的探索。持续充实和优化总分行消保制度体系建设，不断提升消保制度的完备性与有效性。

2. 深入开展脆弱客户救助计划

2019年4月，部分消费金融产品开始常态化实施“脆弱客户救助计划”，针对借款人或其配偶、子女在贷款发放后发生重大变故的情况，给予一定程度的利息、罚息等减免，帮助遇到重大困难的客户渡过难关。

3. 全面强化消费者投诉处理工作

多措并举，全面提升消费者投诉处理工作能力，不断完善投诉管理制度体系，强化投诉考核，加强对投诉客户的意见反馈和收集，推进三方调解工作，强化投诉整改工作，加强投诉处理联系人队伍建设。2019年，共受理客户投诉1624笔，较去年下降17.23%。

4. 主动持续开展公众教育宣传工作

结合自身实际，充分利用各种资源，切实做好公众教育宣传工作。在总分支行的共同努力下，公众教育宣传活动取得预期的宣传教育成果。2019年，公司累计开展或参与各类宣传教育活动3112场，合计发放宣传材料42.19万份，受众69.43万人。

六、以人为本 助力员工成长

（一）畅通职业发展路径

公司高度重视人才队伍建设，根据发展战略和经营管理需要，持续加强干部员工队伍建设，不断完善员工职业发展通道和优化福利激励体系建设，为公司可持续发展提供有力的人力资源保障。

一是进一步拓宽招聘渠道和创新招聘手段，通过社会招聘和校园招聘途径不断充实全行人员队伍。完成了 2019 届全球校园招聘工作，筹划并首次尝试“Blue π 计划”实习生训练营项目暨南京银行大学 Fintech 主题开放日活动，组织开展主题为“智造未来 我们等你”2020 届全球校园招聘工作，发布社会招聘公告 25 次。全年社招引进人才 455 人，校招引进应届毕业生 560 人，为公司注入大量新生力量。

二是坚持党管干部原则，传导和践行正确选人用人导向，不断强化干部队伍建设。注重强化党组织领导和把关作用，规范开展干部选拔任用工作。严明组织人事纪律，匡正选人用人风气，强化组织监督、群众监督，使“公平、公开、公正、公认”的原则贯彻于干部选拔任用的每个环节，营造风清气正的干部选任工作氛围。2019 年，选拔任用总行中层级干部 50 人次，进一步为公司充实了核心人才力量。

三是开展人力资源基础管理提升项目，不断加强员工职业发展通道建设。进一步确定了员工专业序列框架体系，建立了任职资格标准体系，明确了员工专业序列职级职等晋升的基本要求和条件，实现个人与组织的共同成长。

四是推进员工终生健康保障计划和企业年金项目，持续完善全行福利激励机制。完成员工终身健康保障项目，并结合公司实际设计年金项目方案。增强了员工的凝聚力、归属感和幸福感。

（二）深化企业人才培养

2019 年，南京银行大学培训基地全面投入使用，共组织各类线下学习培训项目 196 期，较 2018 年增长 34.2%；培训累计课时 722.5 天，较 2018 年增长 24.8%；覆盖干部和员工 7939 人次，较 2018 年增长 58.4%；培训总量 36593 人天，较 2018 年增长 23.3%。不断丰富党校学习培训体系，组织和推动党校学习培训项目 7 期。成功组织举办“我是鑫讲师，我有鑫课程，我亮鑫微课，我做鑫项目”大赛，赛训结合，认证内部讲师 60 名，开发内部课程 131 门，设计精品微课 157 门，沉淀优秀职业化教育项目经验 26 个。大力推动在线学习，促进干部员工随时随地学习成长，全年开展在线学习活动 1064 个，覆盖学员 285962 人次，人均学习课程数 52 门，人均学习时长 1416 分钟。

（三）推进企业文化建设

积极践行“责任金融，和谐共赢”企业文化理念，全力推进具有南京银行特色的企业文化建设。布置庆祝新中国成立 70 周年主题宣传画面、社会主义核心价值观公益广告，组织善行义举宣传，传播向上向善企业文化。

丰富党建文化内涵。围绕“鑫先锋”党建品牌建设，进一步丰富党建文化内涵，夯实党建文化建设基础。推荐培育 12 家基层党建品牌，并将“鑫先锋”“鑫耀浦江”2 个党建品牌作为品牌培育工作观测点进行重点建设。创新党建工作思维，开展“百家支部亮特色”基层党建特色案例评选活动和“责任在我心”服

务型党组织建设主题征文活动。召开“祖国在我‘鑫’，先锋责任行”庆祝建党 98 周年主题活动，展示基层党委特色党建品牌创建成效，向建党 98 周年献礼。建设南京银行“党旗飘扬”实境课堂，开辟组织生活教育新阵地。

开展企业文化活动。组织第四届职工运动会、“青春向党·责任先行”纪念五四运动 100 周年主题团日活动、“我与祖国共奋进——国旗下的演讲”特别主题团日、“为祖国庆生 与祖国合影”等活动，开展“青春心向党·建功新时代”主题宣传教育实践活动，组织“网剧青春·邀您来战”网络知识竞赛，组织团员青年参加“城市 因你不一 YOUNG”（第四届）南京城市定向赛。各分行结合实际情况，组织开展了美文诵读、职工运动会等活动，不断丰富员工的业余文化生活，激发广大员工的爱行爱岗热情。

（四）加强职工人文关怀

关注职工需求，关心弱势群体。在元旦、春节等节日慰问职工，对困难家庭予以经济补助，定期走访慰问退休老职工，为职工办实事、送温暖。关注职工工作与生活，对职工生日、伤病、婚丧嫁娶、受灾等情况及时给予关怀。加强职工民主管理，维护职工民主权利，召开两次职工代表大会临时会议，健全企业民主管理机制。全行各级机构持续开展员工家访，增进分行与员工家庭之间的信任与了解，增强员工对企业的信任感和忠诚度。

关注女性职工生活工作，维护女职工合法权益。严格按照国家规定做好“四期”女职工的工作安排，确保女职工的合法权益得到有效保障。积极推进各基层单位开展爱心母婴室建设工作，开展各层级爱心母婴室申报，南京分行奥体支行爱心母婴室、江北新区分行营业部母婴室等单位分别荣获南京市 2019 年度基础爱心母婴室称号。

组织职工健康体检，为职工投保大病和意外保险。打造健身房、乒乓球桌、舞蹈教室等职工场所，切实保障职工的身体健康。各单位成立篮球、羽毛球、瑜伽等员工兴趣小组，不断丰富员工业余文化生活。

七、互济共享 倾力回馈社会

（一）致力公益慈善

坚持慈善助学，将“扶贫”与“扶智”紧密结合，长期致力于贫困地区的校舍援建和技能富民工作。连续九年开展“圆梦行动”，捐助 150 万元帮助南京市贫困学子圆梦大学，累计捐助总额 1120 万元。总行消费金融中心及南通、连云港等分行积极援建希望小学，开展慈善助学活动，2019 年陕西省商洛市栾庄镇鑫梦享阳光希望小学竣工、湖南省津市市药山镇鑫梦享阳光希望小学揭牌，与西藏改则县、湖南棠华乡岳山完全小学结对，走访四川阿木村学校等，捐助 74.64 万元慈善款帮助贫困地区建设教学设施，救助贫困学生，深入课堂送教，培养学生技能，为地方教育事业的发展添砖加瓦。并在各地设立“暖鑫驿站”，连续 5

年联合励志阳光基金会开展“重走长征路”捐资助学项目；启动“南京银行·童心同行——穿越 2000 公里的爱”公益圆梦项目，邀请来自云南的 16 名贫困学子赴南京游学，捐赠助学款 8.5 万元。

支持职工救助基金运作，向南京市职工救助基金、上海联劝公益基金会、常州市金坛区直溪镇人民政府等单位会捐助 88.92 万元，让更多的受困人群得到及时、有效救助。继续开展“走千企入万户，促发展助富民”大走访活动，与南京市溧水区乌飞塘社区结对共建，帮扶 88 户困难农户。继续开展慈善一日捐活动，总行和扬州、南京等分行共募集 21.18 万余元慈善捐款帮助社区残困家庭。全行各级机构开展各类结对帮扶活动，募集 160.31 万元帮助贫困地区脱贫解困。支持地方慈善事业发展，无锡、镇江、宿迁等分行向各级慈善机构捐助 78.37 万元慈善款项。连云港分行积极推进生态保护与建设工作，认捐 5 万元用于每年开展植树造林行动。常州分行向常州市美德基金会捐助 180 万元开展“书香常州”公益阅读活动。

2019 年，公司公益慈善投入总额 767.32 万元。

（二）开展志愿服务

常态化做好江苏文明在线系统维护，完成志愿者线上注册工作，注册人数达 5088 人。总行机关、上海分行、淮安分行等单位组织员工无偿献血活动，传递无私奉献社会正能量。全行各基层机构积极植树造林、垃圾分类等绿色环保活动，进一步引导社

会公众参与环保事业。发挥金融行业特色，组织志愿者进社区、进校园开展学雷锋志愿服务、消费者权益保护及金融知识宣传志愿活动。成立“鑫青年”志愿服务队，组织青年志愿者参与各项赛事的保障工作，用实际行动践行对社会的承诺，支持城市文化和精神文明建设。

（三）支持文体事业

公司大力支持文化体育事业，倡导健康向上的生活方式和运动精神，连续多年冠名赞助南京马拉松赛、城市印迹定向赛、南京高淳国际马拉松赛，支持环太湖国际公路自行车赛、山水城林南京行等活动。2019 年，赞助金额超过 1200 万元。

八、金融活水 构筑绿色发展

持续深耕绿色金融，提升环境和社会表现。加大绿色金融特色产品创新力度，深入挖掘客户需求，充分发挥金融对环境治理和社会发展的资源配置作用，运用各类金融工具支持绿色经济、低碳经济、循环经济，推动环境和社会的可持续发展。2019 年，累计为 768 家环保类企业和项目提供 331.54 亿元融资支持，绿色金融表内贷款余额 447.54 亿元，较年初增长 163.08 亿元，增幅为 57.33%；客户数 795 户，较年初增加 225 户，增幅为 39.47%，均保持持续稳定增长。贷款节能减排效益显著：每年可节约标准煤 31932.16 吨、减排二氧化碳 35203.21 吨、化学需氧量 994.98 吨、氨氮 805.91 吨、二氧化硫 1716.35 吨、氮氧化物 864 吨、节水 16006 吨。

（一）创新绿色产品

不断丰富“鑫动绿色”产品体系，结合辖内区域经济特点及业务发展情况，对固体废弃物处理行业进行深入研究，创新研发了“固废贷”特色产品；与江苏省水利厅联合创新“节水贷”特色产品，推动双方在绿色金融领域展开合作。为绿色企业和项目提供了全方位、高质量的绿色金融服务，满足各类绿色企业和项目的融资需求。

案例 6：江苏某水务有限公司承接了宿迁市某区的供水管网建设项目，该项目建设内容中，泵房等土建标准为 9 万 m³/日，设备运行标准为 6 万 m³/日，采用环支状相结合的布置方式，铺设 DN800 管道铺设球墨铸铁管供水管网 400 千米，同时建设其他配套设施。该项目总投资约 4.34 亿元，自筹 1.34 亿元，授信 3 亿元，期限 5 年，并于 2016 年 12 月全额发放。为减轻该企业的还款压力，支持项目的后续发展，公司于 2019 年 10 月再对该项目融资进行了置换并将到期日延长 3 年。项目建成后，可解决城乡发展过程中乡镇供水设施陈旧、薄弱和农村安全饮水难的问题，实现城市到乡镇、乡镇到农村的联网供水体系，切实提高人民生活水平，同时对充分利用和保护水资源都具有重要的意义。

（二）服务环保治理

参加“治理塑料污染行动南京峰会”并与四家环保公司签署《全面合作协议》，通过绿色金融合作，支持环保治理领域的代表性客户，为塑料污染治理行动提供了有力的支撑。

（三）支持节能减排

公司始终高度支持符合国家产业政策导向、国家及地方重点支持的节能服务领域，除提供贷款支持外，还积极拓展其他融资渠道为节能减排项目提供融资服务，满足节能项目多样化的融资需求。积极支持农光互补光伏项目，高效利用土地资源。

案例 7:徐州某电力有限公司建设运营沛县朱寨镇农业大棚光伏发电二期 10MW 工程项目，项目总投资约 7500 万元，企业自筹资金 2500 万元，仍然有较大资金缺口。公司了解到企业的融资需求后，积极联系企业，为其提供固定资产贷款 5000 万元授信额度，目前已提用 4000 万元，贷款期限 5 年，有效满足该项目建设长期资金需求。

（四）打造绿色金融培训品牌

公司以特色产品、特色行业、重点业务为方向，通过线上及线下结合的方式丰富培训手段，打造“绿金讲堂”特色培训品牌。同时，积极组织包括客户经理、产品经理等在内的从业人员参加相关课程的学习，进一步提升绿色金融发展能力。筛选已成功落地的 18 个绿色金融典型案例，从案例背景、服务方案、案例启示等方面对案例进行详细解读，编写《南京银行绿色金融典型案例汇编》，加深对公营销条线人员对于绿色金融的理解和思考，指导从业人员更有效的推动绿色金融业务发展。

（五）推行绿色环保办公

开展“厉行节约、勤俭办行”活动，建立成果共享机制。从“一张纸两面用”抓起，引导各分支机构做好厉行节约工作的宣传引导、探寻路径、贯彻落实、改进提升，切实提升全行绿色办公意识。建立“厉行节约、勤俭办行”活动评比机制，发布阶段性成果，总结经验做法，提炼特色亮点，供全行上下学习参考，在全行形成厉行节约创先争优的良好风尚。

2019 年度总行办公大楼共节约用电量 1194847 千瓦，较上一年度节约 16.76%。积极改造总行大楼灯光，将传统的节能灯改造为更加节能的 LED 灯；及时关闭无人办公区的照明、空调等设施；严格控制空调开放时间和温度设置，冬季室内温度设置不高于 20℃，夏季室内温度设置不能低于 26℃；加强垃圾分类回收宣传，做好南京地区办公大楼生活垃圾分类回收工作，助力城市环境卫生改善；杜绝办公用品的浪费，高价值耗材采用以旧换新方式，积极践行绿色环保理念。

九、供应商权益保护

公司重视供应商权益保护工作，所有项目均按合同约定支付供应商款项。

十、未来展望

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是南京银行新五年战略规划全面加快落地实施的一年。面向未来，公司将始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，

深入贯彻党的十九大精神，坚持稳中求进工作总基调，全面加强党的领导和党的建设，保持战略定力，加快转型步伐，强化风险防控，夯实管理基础，将社会责任融入自身发展，让金融的增益普惠全社会，努力为经济、社会、环境的可持续发展做出更大贡献！