



# 南京银行股份有限公司

## 2018 年度社会责任报告

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 一、公司概况.....                 | 4  |
| (一) 基本信息.....               | 4  |
| (二) 社会责任理念.....             | 4  |
| (三) 外部荣誉.....               | 4  |
| 二、完善责任治理 实现股东权益.....        | 6  |
| (一) 完善公司治理.....             | 6  |
| (二) 加强投资者关系管理.....          | 7  |
| (三) 完善信息披露机制.....           | 7  |
| (四) 推进资本补充工作.....           | 8  |
| (五) 提升股东回报.....             | 8  |
| 三、聚焦重点领域 保障民生工程 .....       | 9  |
| (一) 持续社会贡献价值.....           | 9  |
| (二) 支持保障性安居工程项目建设.....      | 10 |
| (三) 支持教育事业发展.....           | 10 |
| (四) 支持医疗卫生事业发展.....         | 10 |
| (五) 支持地方基础设施建设.....         | 11 |
| 四、协同金融资源 服务民企发展.....        | 12 |
| (一) 全面实施相关重点战略和计划.....      | 12 |
| (二) 加大政策与资源倾斜.....          | 12 |
| (三) 创新产品和服务模式.....          | 13 |
| (四) 优化业务流程.....             | 14 |
| 五、致力体制改革 发展小微及科技文化金融.....   | 14 |
| (一) 加速普惠金融改革方案推进.....       | 14 |
| (二) 深化科技文化金融发展.....         | 15 |
| (三) 持续发放政策性小额贷款.....        | 16 |
| 六、倾力民生改善 服务三农发展.....        | 16 |
| (一) “鑫农保”业务模式.....          | 17 |
| (二) “金陵惠农贷”业务模式.....        | 17 |
| 七、提升服务质量 践行民生金融.....        | 17 |
| (一) 打造普惠财富品牌.....           | 17 |
| (二) 推进个人消费信贷模式.....         | 18 |
| (三) 银行卡业务便民化.....           | 18 |
| 八、倾听客户心声 保护消费者权益.....       | 19 |
| (一) 发展智慧银行.....             | 19 |
| (二) 提升客户服务中心运营能力.....       | 19 |
| (三) 加强消费者权益保护.....          | 19 |
| (四) 重视反洗钱工作.....            | 21 |
| 九、重视人才建设 打造企业文化.....        | 21 |
| (一) 淬炼员工队伍 支持员工发展.....      | 21 |
| (二) 完善培训体系 助力员工成长.....      | 22 |
| (三) 增强员工关怀 营造和谐氛围.....      | 23 |
| (四) 推进企业文化建设, 丰富员工文化生活..... | 23 |
| 十、热心社会公益 发展文体事业.....        | 24 |
| (一) 坚持慈善助学.....             | 24 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| (二) 深入开展定点帮扶.....     | 24 |
| (三) 支持文化体育事业.....     | 25 |
| 十一、践行环境责任 引领绿色发展..... | 25 |
| (一) 深耕绿色金融.....       | 25 |
| (二) 组织环保公益活动.....     | 27 |
| (三) 推行环保办公.....       | 27 |
| 十二、供应商权益保护.....       | 28 |
| 未来展望.....             | 28 |

## 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）25-86776112

传真：（86）25-86775053

客服电话：95302

投资者咨询电话：（86）25-86775068

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：成为中小商业银行中一流的综合金融服务商

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. 英国《银行家》杂志公布的2018年全球1000家大银行排名中列第143位。

2. 英国《银行家》杂志联合世界知名评估机构 Brand Finance 发布《2018全球银行品牌500强》榜单，排名第124位。

3. 新华网·2018 中国社会责任公益盛典“社会责任杰出企业奖”。
4. 《金融时报》“金龙奖·2018 年度最佳理财服务中小银行”。
5. 《中国经营报》“2018 卓越竞争力·价值成长银行”称号。
6. 《投资时报》“金禧奖·2018 年度最佳银行”。
7. 《华夏时报》“金蝉奖·2018 年度城商行”。
8. 《上海证券报》“2018 金理财年度城商行理财卓越奖”。
9. 《亚洲货币》“中国 Fintech 领导者：最佳绿色金融区域性商业银行”。
10. 《每日经济新闻》“中国中小银行先锋榜——绿色金融奖”。
11. 在中国金融认证中心(CFCA)、中国电子银行网发布的“中国电子银行金榜奖”中,你好银行和手机银行分别获得“2018 年直销银行创新应用奖”和“2018 年区域性商业银行最佳手机银行运营奖”。
12. 第 8 届“金贸奖·最佳交易银行服务奖”。
13. 第十四届“中国上市公司董事会‘金圆桌’论坛”——“最佳董事会”“企业家精神”“最具创新力董秘”奖。
14. 南京银行大学荣获“2018 年度中国企业大学趋势引领奖”。
15. 第十八届中国上市公司百强高峰论坛暨第四届中国百强城市全面发展论坛——“中国创新企业奖”“中国百强企业奖”和“中国百强优秀董秘奖”。
16. 私人银行荣获“亚太财富论坛—金臻奖 | 最佳中国私人

银行”大奖。

17. “江苏慈善奖”最具爱心慈善捐赠单位称号。

## 二、完善责任治理 实现股东权益

### （一）完善公司治理

2018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。

2018年，董事会加强公司治理制度体系建设，适时修订了《南京银行股份有限公司章程》，制定了《南京银行股份有限公司股权管理办法》《南京银行股份有限公司股权质押管理办法》《南京银行股份有限公司国别风险管理政策》《南京银行股份有限公司数据管理办法》等制度。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。

2018年，公司依法筹备召开了8次董事会（其中通讯表决5次），审议议案39项，审核事项6项，通报事项15项。对健全公司治理制度、修订完善《公司章程》等其他相关管理办法、补选董事、发行绿色金融债券、优先股股息发放、设立数字银行管理部、继续授权经营层设立资产管理有限责任公司等重大议案进行了决策。年内，董事会及时召集召开了2017年度股东大会和2018年第一次临时股东大会，共审议议案22项，涉及《公司章程》等制度的修改、年度公司治理工作报告、年度财务预决算与利润分配、关联交易管理、发行绿色金融债券、聘任审计机构、董、监、高的履职评价等重大方面。全年共召开24次专门委员会会

议。各专门委员会根据公司治理实际需求，职能均得到了充分发挥，发挥了经营层与董事会之间的桥梁作用，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。2018 年共计接待投资者电话来访 800 余次，上交所投资者 e 平台互动 50 多次，接待基金、分析师、资产管理机构、咨询机构现场调研 300 余人次。为加强与客户、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情况，培育和谐的经营环境，2018 年公司组织召开了 2017 年报暨 2018 年一季报投资者交流会、2018 年半年度业绩交流会等投资者现场交流等活动，全面展现了公司良好的形象，获得了广泛的好评，取得了圆满成功，进一步提升了公司在资本市场的影响力。

## （三） 完善信息披露机制

1. 依法、及时披露公司信息，增加公司透明度。2018 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、49 次临时公告，46 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，做到了信息披露真实、准确、完整、及时和公平。

2. 2018 年，公司对 2017 年年报编制进行了全面调整，除进行常规年报编制工作外，还对年报进行了专业设计，增强了年报的可观性。并及时完成纸质年报的印刷，以年报简版、年报摘要、年报全文三种形式，投放不同投资群体，切实做到了在第一时间真实、准确、完整地向资本市场传达信息。

3. 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。

4. 在定期报告中增加公司全面风险管理体系与组织架构。

5. 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，突出公司在行业共性中的个性特征，引导投资者价值投资，公司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、社会责任报告等方面的内容。

#### **（四） 推进资本补充工作**

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，根据公司资本规划要求，积极协调、推进 140 亿元非公开发行股票工作。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。此外，董事会审议通过了发行绿色金融债券及特别授权、发行小型微型企业贷款专项金融债券及特别授权、2018 年资本管理计划、《2017 年度内部资本充足评估报告（ICAAP）》等，统筹规划公司资本补充和管理。

#### **（五） 提升股东回报**

公司重视履行对股东的社会责任，近年来持续实施现金分红政策。2013-2017 年，五年间共向普通股股东派发现金红利 89.01 亿元，各年度派送情况为：2013 年 10 股派 4.6 元（含税），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）。基于 2018 年可分配利润，拟派发现金红利 33.25 亿元。

此外，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；2017-2018 年连续两年分别完成了：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、 聚焦重点领域 保障民生工程**

2018 年，我行始终坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民”的经营理念，积极践行社会责任，聚焦百姓安居、教育事业、医疗卫生、基础设施等重点民生工程领域，加大金融服务力度，提升金融服务质效，保障各类民生工程项目顺利推进。

#### **（一） 持续贡献社会价值**

##### **1. 提升公司经营业绩**

截至 2018 年末，公司资产总额 12,432.69 亿元，较年初增幅 8.95%；存款余额 7,705.56 亿元，较年初增幅 6.63%；贷款总额 4,803.40 亿元，较年初增幅 23.50%；全年实现归属于母公司股东的净利润 110.73 亿元，较去年增长 14.53%，较好完成了经营目标。

各项监管指标总体良好，资本充足率 12.99%，核心一级资本充足率 8.51%，不良贷款率 0.89%，拨贷比 4.11%，拨备覆盖率 462.68%，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 16.69%，总资产收益率为 0.93%。

##### **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。2018 年，缴纳包括所得税、税金及附加额、增值税在内的税款 43.71 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**

2018 年，公司每股社会贡献值为 6.15 元，较上年增长 0.74

元，增幅 13.68%，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） 支持保障性安居工程项目建设

公司积极贯彻落实国家住房建设的决策部署，认真做好保障性安居工程金融服务，将信贷支持住房建设的措施落到实处，提高城乡居民居住水平。一方面，集中信贷资源，大力支持经济适用住房、公共租赁住房、限价商品住房、棚户区改造、廉租住房等保障性住房建设，切实满足中等偏低收入家庭基本住房需求。2018 年，对各类保障性安居工程累计投放贷款 8.23 亿元，贷款余额达 37.04 亿元。另一方面，依托公司债券承销优势，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，为“租购并举”制度实施和房地产健康稳健发展提供有力支持。例如，为徐州睢宁县注册 13.5 亿元保障房安居工程项目中期票据等。此外，不断深化与政府部门、重点建设公司的交流合作。例如，与南京市住房保障和房产局、江苏省金陵建工集团等客户签署战略合作协议，提供全方位综合金融服务，全力支持地方保障房建设事业迅速发展。

## （三） 支持教育事业发展

百业教为先，公司将“扶智”作为保障民生的首要内容，紧跟国家教育政策方针，持续加强教育融资服务力度，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，为教育事业客户提供优质综合金融服务，积极促进教育事业长足发展。2018 年，累计投放教育类贷款 7.78 亿元，贷款余额 20.41 亿元。

## （四） 支持医疗卫生事业发展

公司依托自身经营优势，结合全省医疗卫生体系发展规划，

积极支持医疗卫生服务机构改善硬件设施，提升医疗服务水平；加大支持新建医院的开工建设，重点向医疗条件薄弱地区和城市社区倾斜；加强对社区养老等社会卫生机构扶持力度，探索社区养老服务新模式。同时，创新融资服务模式，在省政府投资基金框架下，参与江苏建泉高特佳医疗产业投资基金、华泰大健康产业基金等，投资多家医疗健康企业，积极探索金融与医疗、社会养老事业的对接模式，加速推进地方医疗卫生事业发展，切实履行社会责任和义务。2018年，对医院及养老等卫生医疗机构累计投放贷款4.73亿元，余额13.42亿元。

#### **（五） 支持地方基础设施建设**

公司紧抓“一带一路”“长江经济带”“京津冀协同发展”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支持力度，加快推动地方城市建设，不断提升居民生活水平。2018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253.93亿元，余额322.60亿元。

持续丰富金融产品供给，积极利用理财直融、债务融资工具、债权投资计划、产业投资基金、自贸区业务等创新产品和服务模式，拓宽融资渠道，降低融资成本，大力支持地方重点基础设施建设。例如，为南京市河西新城区国有资产经营控股（集团）有限责任公司注册20亿元理财直接融资工具，用于基础设施建设，2018年度成功发行10亿元；代理南通如皋新柴农村基础设施建设有限公司发行1亿美元海外债且通过自贸区落地等。

不断深化与重点企业的交流合作，如与江苏省铁路集团等企业签署战略合作协议，提供全方位综合化金融服务，共同推进区域发展重点战略实施和各类基础设施建设。

#### 四、 协同金融资源 服务民企发展

公司始终把民营企业视作“天然盟友”和“生存土壤”，将助力民营企业更好地成就事业，视为义不容辞的责任和义务。围绕民营和小微企业融资难、融资贵的问题，发挥自身的特色优势，从战略引领、资源倾斜、产品创新、流程优化等方面积极进行了探索和实践。

##### （一） 全面实施相关重点战略和计划

公司专门制定了服务民营企业、支持实体经济的“淘金计划”“鑫火计划”“鑫伙伴”成长计划等三大计划。2018年，又继续推出“实体客户专项服务行动”，联动支持服务小微企业、中型企业和大型企业客户。其中，“淘金计划”旨在“淘”出有前景的行业和企业，是拓展中小实体经济客户，有效支持实体经济信贷需求的一个系统性工程；“鑫伙伴”成长计划主要支持未来有较高成长性的科技型及优质传统型实体小微企业；“鑫火计划”主要面向民营上市公司及部分大型企业，涵盖产业包括高端制造、医疗健康、信息技术等传统优质行业，以及新零售、大消费、影视文化等新兴行业。2018年，公司“淘金计划”入库企业名单达7200余户，落地客户数达816户；“鑫伙伴”客户1931户，较年初增长697户。为包括凤凰传媒、南京钢铁、孩子王等45家企业提供了投行化金融服务，并积极运用交易银行、投行、资管等手段打造综合服务体系，不断提升客户服务能力。

##### （二） 加大政策与资源倾斜

在重点支持普惠金融、小微金融的基础上，公司不断加大对民营企业信贷资源支持，于2018年11月出台《南京银行支持民营企业发展22条措施》，积极为民营企业纾困解困，支持民营经济健康发展。强化考核资源配置，通过设立专项授信额度的方式，

保障民营企业需求优先得到满足。发挥多牌照优势，聚焦民营企业个性化融资需求，积极帮助民营企业拓宽直接融资渠道。例如，为润和软件提供了近 3 亿元的资金支持，用于企业日常经营需要；大力支持本土文创品牌“南京阿毳”的形象推广及衍生开发等，在企业成立时间较短，前期营业收入较少的情况下，仍提供信贷资金支持，帮助企业渡过难关。2018 年，公司民营企业贷款余额达 1111.84 亿元，较年初增长近 200 亿元，在债券市场风险上升的情况下，仍然适度增加了民营企业债券投资。

### （三） 创新产品和服务模式

围绕小微企业多样化的融资需求特征，积极开展产品创新，推出了无本续贷的“鑫转贷”、用款灵活的“鑫快捷”、满足小企业中大额资金需求的“鑫采购”，以及“小股权+大债权”的投贷联动等特色产品。成为南京市民营企业转贷互助基金的合作银行，扩大了“鑫转贷”无本转贷产品服务范围；与南京市创投集团签订“投贷联动”战略合作协议，联动支持新兴产业发展；与江苏省信用再担保集团签署了战略合作协议，以国家融资担保基金设立为契机，探索实践“快审快贷”业务模式；积极探索在直接融资、融资租赁等业务领域的合作模式，拓展服务小微企业的金融渠道，例如：帮助朗诗物业成功发行“中信证券—朗诗物业资产支持专项计划”，计划总规模 4.95 亿元，公司投资 9900 万元。

同时，围绕大中型民营企业及其上下游企业服务需求，开发了供应链金融、贸易融资、跨境金融、现金管理等交易银行四大产品线，为民营实体企业提供“量体裁衣”的综合化金融服务方案。

## （四） 优化业务流程

围绕民营企业所需所盼，公司运用金融科技手段，在优化业务流程、提高服务效率上持续加码发力，打造出智能营销、智能运营、智能风控、智能审批等新型业务模式，在公司范围内启动小微业务流程优化重点项目。例如，创新推出中小企业移动服务平台“鑫e伴”，企业客户只需在手机APP或网页上简单操作，即可完成移动支付、行政审批、代发工资、报销等多种功能，极大简化了操作流程，提高了企业运行效率；与南京市国土局合作，试点不动产电子证明与登记、注销的不见面服务，并将在南京地区全面推广。

加快新一代公司客户营销管理平台建设，推进公司客户分类分层管理，甄选政府重点支持的民营企业，建立覆盖总、分、支行三级机构的民营企业名单库，匹配相应的服务机制和信贷资源。

## 五、 致力体制改革 发展小微及科技文化金融

### （一） 加速普惠金融改革方案推进

公司多措并举，按照“五专”经营机制大力发展普惠金融。结合公司小微业务发展现状，持续探索特色普惠金融模式。

建立普惠金融业务专营通道，全流程实现闭环操作，有效提高审批效率，为业务发展提供有力支撑。

实现“鑫快捷”业务的集中作业模式。自4月正式启动“鑫快捷”业务流程优化速赢项目，在中后台部门全力配合下，9月上线个人“鑫快捷”移动信贷平台应用，同时下发作业指导书，12月上旬完成“小前台、大后台”集中运营模式的建立。

顺利接入江苏省综合金融服务平台，目前已在平台发布产品7款，已登记授信笔数415户，总金额15.04亿元，在60余家银

行中综合排名第 6 名。

截至 2018 年末，普惠金融贷款余额为 247.03 亿元，较年初增长 88.43 亿元，占公司新增人民币贷款比例 10.80%，连续两年完成定向降准第二档目标。

## （二） 深化科技文化金融发展

2018 年以来，公司在现有科技文化金融发展的基础上，不断创新，继续以打造优质信贷资产端为宗旨，探索多元化服务模式，持续推进“鑫智力 2.0”升级版，全力推动科技文化金融业务持续、健康、快速发展。

持续业务推动，助推供给侧结构性改革。截至 2018 年末，科技文化金融贷款余额 296.75 亿元，共 3364 户，南京银行累计向初创初成长科技型企业发放贷款超 600 亿元，共 4200 余户，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，信用及信用放大类业务占比 50%以上，取得了良好的市场效应和社会效应。在江苏、浙江等地市场份额领先优势明显，其中南京地区科技金融贷款余额和户数长期保持全市份额的 60%左右。

升级投贷联动，助力科技成果产业化发展。自 2015 年初至今，公司依托外部投资机构成功落地投贷联动客户近百户，授信超 20 亿元，大部分客户在南京银行的支持下实现跨越式发展。2018 年，公司逐步搭建外部投资机构合作库，进一步扩大投贷联动业务合作外延，更好地服务初创初成长型科技企业，助力科技创新成果产业化发展。

优化创新产品，提供多元化科技金融产品。全面推动江苏省内各分行“苏科贷”产品的应用，截至年末，累计实现备案 293 户，10.25 亿元，在合作银行中位列前二。优化现有“鑫科保”

产品，升级至“鑫科保”2.0产品，对担保费率、资料传递方式等方面进行优化，在降低担保费率的同时，进一步提高业务办理效率，更好地适应市场需求。与省技术产权交易市场对接，围绕其合同登记备案系统内的企业，创新推出“技术交易贷”产品，并推动该产品在各分行、技术交易市场分中心的业务宣介和方案落地。积极响应“121”战略，贯彻落实“两落地、一融合”工程实施，创新推出“鑫融合”、“鑫人才”、“鑫高企”及“鑫转化”产品，不断拓宽产品覆盖面。

深化渠道建设，提高科技金融品牌知名度。成功举办第四届“鑫智力杯”科技金融创新创业评选活动，活动历时8个月，共计吸引近1000家科创企业，为活动获奖企业提供综合化金融服务。

加强文化金融探索，推动文化产业发展。引导分行积极对接地方政府，依托属地风险分担政策，推动文化金融模式打造；推进电影频道“优创计划”等重点项目落地，提升品牌影响力；加强对影视、文旅等重点文化行业的研究与探索，加大文化金融资源投入，推动文化产业发展。

### **（三） 持续发放政策性小额贷款**

承办创业小额贷款的15年来，公司通过专门的服务团队、精简的业务流程、灵活的授信政策、良好的沟通机制及联动的宣传培训，切实为弱势群体提供了良好的金融服务服务。截至2018年末，创业小额担保贷款余额1.38亿元，直接吸纳就业人员600余人。

## **六、 倾力民生改善 服务三农发展**

截至2018年末，公司涉农贷款余额达到627.24亿元，较年初增长62.87亿元，有力支持了经营所在区域三农经济的发展。

## **（一） “鑫农保” 业务模式**

公司与江苏省农业信贷担保有限责任公司合作推出“鑫农保”业务模式，通过线下与线上模式的结合，积极支持现代农业领域“大众创业、万众创新”，有效缓解融资难、融资贵问题。

线下模式由江苏省农业信贷担保有限责任公司向我行提供名单，覆盖全省范围内优质农业龙头企业、专业合作社、家庭农场、种养大户。

线上模式基于江苏省农业信贷担保有限责任公司推荐的国企、央企、上市公司或双方共同认可的第三方专业服务机构等核心企业，由核心企业、第三方专业服务机构提供上下游客户数据及业务资料，贷款客户线上申请，我行审批、线上放款，批量办理流动资金贷款。

## **（二） “金陵惠农贷” 业务模式**

为促进南京市新型农业经营主体健康可持续发展，南京市财政局、南京市农业委员会共同设立了“南京市新型农业经营主体贷款风险补偿基金”，与银行合作开展“南京市扶持新型农业经营主体贷款”（简称“金陵惠农贷”）。公司于2017年底成为金陵惠农贷业务的承办行之一。

“金陵惠农贷”业务实行名录制管理，由市级农业主管部门确定，银行为名录内客户提供融资服务，并采用纯信用（无抵押、无担保）模式，同时执行人民银行基准利率，有效缓解农业龙头企业、农民专业合作社、家庭农场等的融资贵问题。

## **七、 提升服务质量 践行民生金融**

### **（一） 打造普惠财富品牌**

将“普惠”概念融入公司零售转型发展的重要战略中，秉承“人人可享的专业化财富管理服务理念”为初衷，积极打造了全

新升级服务品牌——“金梅花普惠财富”，不仅为广大客户带来丰富的投资类产品和优质的融资类产品，更提供了涵盖个人全生命周期的一体化金融服务。

## （二） 推进个人消费信贷模式

一方面，支持消费者合理的消费信贷需求。全方位强化消费贷款用途合规，在贷前加强合规用途提示和承诺，贷中提高系统管控，受托支付中对含敏感字段的进行限制等，贷后采用系统自动监测模式进行资金流向监测，维护金融市场稳定，支持个人及家庭合理的消费用途。另一方面，顺应互联网金融的发展，创新消费信贷产品，实现消费信贷升级。围绕“民生金融、消费信贷”的产品服务理念，加大对消费者合理融资需求的支持。

## （三） 银行卡业务便民化

为南京市民提供了便捷、集约、广泛的生活领域服务，截至2018年末，累计发行257.2179万张南京市民卡。承接南京市企业退休人员养老金、机关事业单位离退休人员养老金、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2018年末，仅企业养老金和机关事业单位养老金在南京银行每月的代发人数已覆盖超过13万人。持续开展市民卡升级为芯片卡的改造工作，进一步提升金融IC卡的安全水平和使用质量。

同时，公司持续强化渠道建设，开发上线信用卡线上渠道，全流程支持客户线上申请、OCR自动识别、人脸实体验证、在线授信审批等功能。

## 八、 倾听客户心声 保护消费者权益

### （一） 发展智慧银行

不断加快智能自助终端的推广应用，并持续开发优化智能自助设备业务功能。全年共开发完成智能自助终端七大类共 63 大功能点，覆盖 95%的对私高频非现金业务及部分对公业务。将智慧银行建设方面的经验集中整理，形成《南京银行网点形象标准化手册》，在公司复制推广。

### （二） 提升客户服务中心运营能力

加强科技应用，引入智能技术。完成系统重建，实现全渠道、多媒体统一排队管理，为客户提供更优服务体验。全年电话人工接通总量近 115 万笔，较 2017 年增长 11.1%，接通率平均达 92.3%，20 秒内电话接起率 73.86%，客户评价满意率始终稳定在 99%以上。

不断完善客户体验，优化产品及服务。通过深入分析客户问题工单，归纳整理问题产生的原因，推动产品及服务优化。为零售条线产品设计，流程优化改造提供重要依据，设立私人银行专属电话银行功能，创造更优的客户体验。

### （三） 加强消费者权益保护

公司始终以客户为中心，持续提升网点服务水平。升级优化服务质量监测标准。认真研究国家和行业协会最新发布的服务规范制度，将相关服务要求有效融入到《南京银行网点服务质量监测标准》中，并通过专题培训和常态化服务检查，促进新标准的贯彻实施。

关注特殊客户群体服务。在公司范围内推广“无障碍通道”，截至 2018 年末，公司营业网点轮椅坡道覆盖率 82.90%；鼓励分支行结合本网点实际情况，设置供视觉障碍客户使用的盲道。不

断丰富便民服务种类，公司营业网点已基本实现为客户免费提供饮用水、无线上网（WiFi）、点验钞机等便民服务，部分网点还配备了无障碍停车位、盲文密码输入器、助盲卡等便民设施。在公司范围内集中开展“金融关爱残障群体，现场体验金融服务活动”，活动期间，各分行邀请残障人士现场体验金融服务活动累计 51 场，通过与体验者现场交流，搭建了银行与特殊客户群体对话交流的平台，更好的传递对特殊客户的关爱。

积极开展公众教育宣传工作。认真做好各项行业性集中式公众教育宣传活动。积极响应监管机构和行业协会号召，组织各分支机构认真开展各项集中式公众教育宣传活动。主要包括，“金融知识普及月金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好公民”活动、“3·15 金融消费者权益日”活动、“金融知识万里行”活动等。

继续加强特色公众教育宣传活动。公司围绕重大文化体育活动，主动开展特色公众教育宣传活动，将公众教育活动融入到南京马拉松、常州金坛茅山山地马拉松、南京坐标城市印迹定向赛、连云港万人快乐健步走等活动中。不断创新宣传形式，开发线上消保互动答题功能，设计线下消保闯关游戏，为参与者带来不一样的金融知识学习体验。成功开展金融知识“微创作”作品征集大赛，以微视频、微动画、微课的形式，自主创作了 24 部金融知识宣传作品。在金陵晚报设置“南京银行消保专栏”，刊发消保宣传内容，有效扩大公众教育宣传范围，提升宣传效果。

2018 年，累计开展各类公众教育宣传活动 2546 场，发放各类金融知识宣传资料 27.51 万份，覆盖受众 52 万余人。

#### **（四） 重视反洗钱工作**

在公司范围内组织开展了反洗钱宣传活动，结合自身业务特点和地域特点，在各分行有针对性、因地制宜地采取多种渠道创新宣传形式，充分宣传反洗钱知识，加深客户对反洗钱相关法律常识的了解，营造出“防范洗钱，人人有责”的良好氛围，促进反洗钱业务持续健康发展。2018年，成功防范堵截异常开卡18起，可疑开户33起，疑似出借买卖银行卡7起，集资诈骗7起，积极配合人民银行开展反洗钱行政调查24次，有力地打击了洗钱犯罪活动。在人民银行组织的“打击利用离岸公司和地下钱庄转移赃款专项行动”和“打击骗取出口退税和虚开增值税专用发票专项行动”中积极配合人民银行和侦查机关，提供了有价值的线索，有力打击了我省的跨境转移赃款、税务犯罪等违法活动，保障了社会安全稳定，获得了人民银行南京分行关于对配合反洗钱调查和专项行动工作成绩突出单位的表扬。

### **九、 重视人才建设 打造企业文化**

#### **（一） 淬炼员工队伍 支持员工发展**

公司高度重视人才队伍建设，着力让能干事者有机会、会干事者有舞台、干成事者有成就，持续提升员工凝聚力，实现个人与组织的共同成长，让企业的发展成果惠及全体干部员工。

一是根据公司发展战略和经营管理需要，积极通过社会招聘和校园招聘途径不断充实公司人员队伍，陆续组织了2018届全球校园（春季）招聘、2018年社会招聘、2019届全球校园招聘等各项招聘工作。截至2018年12月末，全年社招引进524人，校招引进应届毕业生634人，为公司人员队伍注入了大量新生力量。公司荣获全美在线（ATA）组织的2018年中国选才大奖——最佳雇主品牌大奖。

二是坚持正确的用人导向，知人善任，选贤任能，加大干部培养选拔力度，强化对各级干部尤其是年轻干部的选拔、培养和配备，使他们在实践中增长才干、历练成长。全年累计晋职聘任总行总助级（含）以上中层管理人员 53 人，公司干部队伍得到了进一步充实和加强。

三是持续完善员工考核体系，将员工年度考核格次由原先的五档调整为六档，进一步拉开考核差距，强化考核结果运用和考核的激励约束作用，持续激发人才队伍整体活力。

四是积极推进人力资源管理基础提升项目开展。通过完善优化公司岗位体系、序列体系和薪酬体系，实现员工发展双通道和加强专业人才队伍建设的项目目标，为公司转型发展助力。

## （二）完善培训体系 助力员工成长

不断深入践行“激荡思想，凝聚力量”的使命，成立南京银行大学，展开各类培训，有效促进公司干部员工的成长与发展，增强了干部员工队伍的凝聚力与战斗力。

2018 年，南京银行大学共组织各类学习培训项目 146 期，较 2017 年增长 8%；培训累计课时 579 天，较 2017 年增长 9%，覆盖公司干部和员工 5011 人次，培训总量 29673 人天。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 5 期；推动学习贯彻党的十九大精神集中轮训工作，举办两场学习十九大精神讲座，并组织公司各基层党委各自开展学习工作。继续深化与法国巴黎银行培训合作，邀请法巴集团培训部领导和专家培训班进行授课。成功组织举办了“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。

南京银行大学获得上海交通大学海外教育学院企业大学研究中心授予的中国企业大学“趋势引领奖”、中国企业在线学习权威奖项博奥奖“最佳移动学习应用奖”，树立起公司学习培训工作的卓越品牌。

### **（三） 增强员工关怀 营造和谐氛围**

注重职工人文关怀，贴近职工了解需求，帮助职工解决实际困难。切实做好困难职工、退休职工、职工家属的慰问工作。召开职工代表大会，加强职工民主管理，健全企业民主管理机制。加强职工心理健康管理，建立职工心灵驿站，为职工丰富精神文化生活、舒缓心理压力提供有益平台。建立爱心母婴室和爱心母婴角，切实为女职工解决实际需要。其中，南京分行爱心母婴室荣获南京市总工会颁发的“三星爱心母婴室”称号。

### **（四） 推进企业文化建设，丰富员工文化生活**

完善企业文化体系建设。修订《企业文化手册》和《员工行为手册》；发布南京银行系列体育商标，推出体育比赛活动吉祥物，初步搭建公司体育文化品牌框架。组织企业文化健康测评，为下阶段企业文化建设方向提供参考。

加强企业文化阵地建设。不断更新维护行史陈列馆、刊发企业内刊《南京银行》、开通企业号“鑫视野”，打造多个凝聚思想、服务发展的企业文化前沿阵地。组织企业文化骨干培训班，设立首批企业文化示范点单位，不断推动企业文化传播落地。

开展职工游泳、乒羽比赛，举办“辉煌征程 改革印记”组图摄影大赛，组织五四主题活动、推荐好书活动、“雨花英烈·青年说”系列活动、“青年大学习”网上主题团课学习等活动，进一步增强企业文化的影响力与传播力。

## 十、 热心社会公益 发展文体事业

### （一） 坚持慈善助学

公司与南京市慈善总会携手成立的南京银行“圆梦基金”，每年帮助南京市城乡低保家庭中参加全国统一高考录取的本科生解决入学难的问题。截至 2018 年末，共计捐赠助学款 970 万元，资助 1800 余名贫困学生走进大学校门。目前，公司已启动新一轮“圆梦基金”五年援助计划，将帮助更多学生圆梦大学，放飞青春梦想。

按照“缺什么、补什么”的原则，公司全力支持贫困地区学校建设，通过援建校舍、援建基础设施等措施，帮助贫困地区改善学校办学条件，打造教育“硬环境”。自 2015 年起，持续开展援建希望小学活动，已在甘肃靖远县刘川镇、重庆南川区水江镇、云南元阳县嘎娘乡援助援建 3 所“鑫梦想阳光希望小学”，帮助 1500 多名学生改善教学环境。同时，每年开展“贷就是爱”公益台历义卖活动，募集物资和款项约 87 万元，全部捐给援建的希望小学，帮助其加强基础教学设施建设。

在教育帮扶过程中，重点关注贫困学生自身“造血技能”培养，着重在提高学生技能方面进行扶持，帮助孩子掌握知识、改变命运、造福家庭。2018 年，向“南京百水芋城·希望来吧”捐赠学习电脑 24 台。

### （二） 深入开展定点帮扶

深入推进定点帮扶工作，帮助地区街道解决实际困难。近年来，公司持续开展“慈善一日捐，济困送温暖”活动，发动员工向社会奉献爱心，帮助困难群体缓解生活困难，并于节假日期间，深入社区残困家庭开展走访慰问，切实将员工捐赠的爱心款项送入残困家庭。

### **（三） 支持文化体育事业**

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、行走秦淮河、江苏广场舞大赛等活动，赞助金额累计超 6000 万元。还成立了“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。

多年来，公司的社会公益事业受到了社会各界好评，2018 年被授予“江苏慈善奖”最具爱心慈善捐赠单位称号。

## **十一、 践行环境责任 引领绿色发展**

### **（一） 深耕绿色金融**

公司积极响应国家政策，以《南京银行股份有限公司绿色金融政策》为准则和导向，持续深耕绿色金融，提升环境和社会表现，推动绿色金融业务发展，并在绩效考评中，新增“绿色金融”指标，切实履行主体责任。

持续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。2018 年累计为 549 家环保类企业和项目提供 178.87 亿元融资支持，绿色金融表内贷款余额达到 284.46 亿元，较年初增加 71.78 亿元，增幅 33.8%，客户数 570 户，较年初增加 195 户。

完成 50 亿元绿色金融债投放，涵盖了节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源、生态保护和适应气候变化等行业，有力地推动了绿色金融业务的发展，进一步拓宽绿

色金融领域服务广度。截至 2018 年末，绿色金融债募集资金支持的节能减排项目节约标煤约 778885.64 吨/年，减少温室气体排放量约 17077.00 吨/年，减排二氧化硫 801.69 吨/年，减排氮氧化物 1478.24 吨/年，减少粉尘排放量 15899.00 吨/年；年处理污水量 730 万吨，减少化学需氧量排放量约 3036.80 吨/年，减少氨氮排放量约 270.10 吨/年。

创新绿色金融特色产品，丰富“鑫动绿色”产品体系。公司在既有合同能源管理贷款、光伏发电项目贷款等特色产品的基础上，持续创新研发排污权质押等绿色金融特色产品，进一步丰富“鑫动绿色”产品体系，满足企业多样化融资需求。2018 年创新研发排污权质押贷款产品，当年即发放贷款 3800 万元，这一产品既为制造类企业盘活存量资产提供新方向，也加快了企业应用和推广环保先进技术的速度，客观上减少了污染物排放。

相关案例：

#### 案例 1：支持节能减排项目建设

江苏某环境发展有限公司承接了宁波市某区污泥处置项目，该项目将生活污水处理厂处理污水产生的污泥输送至汽轮机用于发电，日处理污泥 500 吨，实现固废处置的“减量化、无害化和资源化”。项目总投资约 1.5 亿元，企业自筹资金 6900 万元，仍然有较大资金缺口，我行了解到企业的融资需求后，积极联络客户，为客户提供固定资产贷款 8500 万元，贷款期限 5 年，有效的满足了该项目建设的长期资金需求。

#### 案例 2：助力基础设施建设，支持地方环境改善

常州市某区污水管网建设尚不完善，存在多个雨污合流管道，对当地水体造成污染，导致水体富营养化。常州某区污水处理有限公司计划铺设污水收集管网 33.72 千米，改造污水提升泵

站 5 座，该区域生活污水将通过污水管道输送至污水处理厂进行处理，最终改善当地的污水收集与水环境污染状况。

我行向企业发放贷款 5 亿元，用于支持项目建设。该工程建成后，增强了当地污水收集能力、收集率和集中处理率，减少污染物直接向自然水体排放，充分改善当地水环境。

公司支持绿色金融发展的成绩获得了外界的肯定。在 2018 年先后获得由《亚洲货币》颁发的 2018 年度中国绿色金融卓越大奖“最佳绿色金融区域性商业银行”奖，以及由《每日经济新闻》颁发的“中国中小银行先锋榜——绿色金融奖”。

## （二） 组织环保公益活动

为更好的树立环保理念，传播绿色文化，公司多次组织环保公益活动，积极履行环境责任。

泰州分行积极组织员工参与到泰州创建卫生城市活动中，维护城市环境卫生，践行公益责任。苏州分行在各营业网点向前来办理业务的客户发放绿色倡议书，赠送绿色胸针，积极宣传“改善生态人人有责、绿色蓝天你我同行的理念”。江北新区分行积极组织党员赴浦口区狮子岭，开展了以“共建生态文明、共享绿色未来”为主题的清捡垃圾活动，宣传环保理念。盐城分行组织开展了“绿色骑行 唱响行庆”的骑行活动，向广大宣传市民倡导低碳环保的生活方式。杭州余杭支行在“五八”世界红十字日到来之际，积极开展公益宣传，倡导“垃圾分类，从我做起”。此外，多家分行分别开展了形式多样的公益植树活动，积极践行绿色发展理念。

## （三） 推行环保办公

积极改造总行大楼灯光，逐步将传统的节能灯改造为更加节能的 LED 灯，大楼节约用电约 65%；做好垃圾分类回收工作宣传，

积极投入人力、物力做好大楼生活垃圾分类回收工作，改善城市环境卫生。

总行及辖内各经营机构在办公场所利用小贴士，号召全体员工增强节约意识。例如，在水龙头、饮水机旁边粘贴“节约用水”，在打印机上粘贴“请双面打印，节约纸张”，在空调旁粘贴“低碳生活每一天：请您夏季空调温度不低于 26 度，冬季空调温度不高于 20 度。”在开关处粘贴“出门随手关灯，使用节能电器等”。

## **十二、 供应商权益保护**

公司重视供应商权益保护工作，所有项目均根据合同约定，按时支付供应商款项。

## **未来展望**

2019 年，新中国迎来七十周年华诞，决胜全面建成小康社会进入关键时期，南京银行也迎来了新五年的发展机遇期。公司将继续稳中求进，进中提质，在结构调整优化和战略转型中，积极向着做强做精作出特色的目标坚实迈进，始终以客户为中心，努力让金融的增益普惠全社会。

展望未来，公司将始终秉承“好伙伴，大未来”的品牌精神，将社会责任融入自身发展，以切实行动践行企业社会责任，持续推动企业与经济、社会、环境的可持续发展，推动可持续发展战略与企业经营战略的进一步融合，实现与经济、社会、环境的可持续发展。