



南京银行股份有限公司

2020年度社会责任报告

目录

一、关于我们.....	1
(一) 公司简介.....	1
(二) 社会责任内涵.....	1
(三) 2020年所获外部荣誉.....	2
二、党建引领强化公司治理.....	5
(一) 不断完善公司治理.....	5
(二) 有效开展投资者关系管理.....	6
(三) 提升信息披露质量.....	6
(四) 推动资本补充工作.....	7
(五) 发展成果回馈股东.....	7
(六) 南银理财揭牌成立.....	8
三、坚守本源服务经济发展.....	9
(一) 持续贡献社会价值.....	9
(二) 深入服务实体经济.....	10
(三) 金融助力脱贫攻坚.....	12
(四) 倾力支持民企发展.....	16
(五) 大力推进普惠金融.....	17
(六) 支持“自贸区”建设.....	19
(七) 积极拓展跨境金融.....	20
四、严控疫情做好金融服务保障.....	21
(一) 切实践行责任金融.....	21
(二) 多措并举防控疫情.....	21
(三) 守望相助小微企业.....	23
(四) 全力保障客户权益.....	25
(五) 保障企业复工复产.....	27
五、绿色金融共建生态文明.....	29
(一) 打造绿色金融特色品牌.....	29
(二) 坚决保护生态环境.....	30

(三) 切实履行节能减排.....	31
(四) 开展绿色金融培训.....	32
(五) 推行绿色环保办公.....	32
六、改善民生真诚回报客户.....	34
(一) 提高零售业务服务水平.....	34
(二) 强化网络金融服务能力.....	36
(三) 构建“线上+线下”优质体验.....	37
七、牢守底线坚持合规经营.....	39
(一) 认真做好反洗钱工作.....	39
(二) 深入推进反假币工作.....	39
(三) 重视消费者权益保护工作.....	39
八、人才兴业助力员工成长.....	41
(一) 健全职业发展机制.....	41
(二) 深化企业人才培养.....	41
(三) 推进党建文化建设.....	42
(四) 加强职工人文关怀.....	43
九、互惠共享情系社会大众.....	45
(一) 关爱助力教育扶贫.....	45
(二) 开展多样慈善捐助.....	45
(三) 组织志愿服务活动.....	46
十、 供应商权益保护.....	47
十一、 展望2021.....	47

一、关于我们

（一）公司简介

法定中文名称：南京银行股份有限公司

法定英文名称：Bank of Nanjing Co., Ltd.

法定代表人：胡升荣

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>

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）社会责任内涵

公司使命：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。

战略愿景：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。

（三）2020年所获外部荣誉

1. 英国《银行家》杂志公布的2020年世界前1000家大银行排名中列128位，较去年提升1位；

2. 英国《银行家》杂志联合世界知名评估机构Brand Finance发布《2020全球银行品牌500强》榜单排名第119位，较去年上升14个位次；

3. 在麦肯锡公司《中国TOP40银行价值创造排行榜（2020）》中，2020（年化）RAROC排名第4位，2020（年化）经济利润排名第6位；

4. 由中央文明委颁发的“全国文明单位”荣誉称号，公司连续三届获此殊荣；

5. 中国银行业协会评选的2020年中国银行业100强榜单第23位；

6. 第二十届中国上市公司百强高峰论坛发布的“2020年中国上市公司百强排行榜”第53位，同时荣获“中国百强二十年特别贡献企业奖”；

7. 蝉联江苏省政府“江苏慈善奖”最具爱心慈善捐赠单位称号；

8. 国际数据管理协会（DAMA）2020“数据治理最佳实践奖”；

9. 南京银行大学荣获中国E-Learning行业年度评选“卓越实施奖”；

10. 荣获《董事会》杂志第十六届中国上市公司董事会“金

圆桌”论坛“最佳董事会”奖；

11. 荣获江苏省金融业联合会颁发的“江苏金融业高质量发展创新创优成果绿色金融发展先进单位”称号、荣获江苏省金融业联合会绿色金融专业委员会颁发的“2020年江苏省绿色金融十大杰出机构”；

12. 荣获人行南京分行营业管理部、南京市消费者协会、南京市放心消费工作领导小组办公室共同授予的“2020年南京金融业‘新服务赋能新消费’年度先进单位称号”；

13. 由南京市企业联合会和南京市企业家协会联合评选的南京企业100强第8强和南京服务业企业100强第5强等荣誉称号；

14. 荣获《当代金融家》2020“铁马”中小银行评选“十佳中小银行”；

15. 荣获《第一财经》“2020金融价值榜”“年度城商行TOP10”；

16. 荣获《和讯网》“第十八届财经风云榜2020年度杰出零售银行”称号；

17. 《金融时报》“2020中国金融机构金牌奖·金龙奖”评选中，荣获“年度最佳普惠金融服务中小银行”奖；

18. 荣获2020中国资管“金贝奖”之“卓越发展潜力私人银行”奖项；

19. 在2020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评选活动中，私人银行荣获2020年度金臻奖——最佳中国私人银行奖项（地方性背景商业银行）；

20. 荣获《21世纪经济报道》“2020卓越竞争力资产管理银行”奖；

21. 荣获《金司南金融研究院》“中国资产管理行业金司南奖--最佳资产管理城市商业银行”；

22. 荣获银行业理财登记托管中心“2020年度银行业理财登记优秀银行”；

23. 在中国供应链金融年会组委会主办的“第四届中国供应链金融行业标兵大奖评选”活动中，荣获“最佳供应链金融创新银行”；

24. 荣获国家开发银行2020年度“银行间市场优秀承销商”“最佳腾飞奖”等奖项；

25. 荣获《中国证券报》“理财银行金牛奖”、“银行理财产品金牛奖”。

二、党建引领强化公司治理

（一）不断完善公司治理

2020年，公司不断完善公司治理机制，明确党组织在公司治理主体中的核心地位，将党的领导与建立现代金融企业制度有机融合，充分发挥党组织的领导核心和政治核心作用，切实做到党组织把方向、管大局、保落实，持续推进公司治理现代化建设。

董事会紧跟金融监管最新要求，围绕年初确定的年度发展目标，积极履行决策、执行和监督等各项职能，严控各类风险，推动有效创新，公司治理机制进一步健全。全年共召开4次股东大会，10次董事会会议，32次董事会专门委员会会议。董事会作为公司治理的核心，及时有效督促和指导经营层严格执行股东大会和董事会审议通过的决议，目前各项决议执行情况良好。

2020年，董事会加强公司治理制度体系建设，制订了《南京银行股份有限公司洗钱风险管理政策》、《南京银行股份有限公司职业经理人管理暂行办法》、《南京银行股份有限公司董事会秘书工作细则》、《南京银行股份有限公司集团考核评价管理办法（试行）》，修订了《南京银行股份有限公司章程》、《南京银行股份有限公司信用风险管理政策》、《南京银行股份有限公司案防管理政策》、《南京银行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度》、《南京银行股份有限公司董事会办公室工作细则》、《南京银行股份有限公司投资者关系管理办法》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。

（二）有效开展投资者关系管理

公司自上市以来，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。2020年，公司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，参加了高盛、国泰君安、申万宏源会、中信证券等多家券商策略会20余次，同时，接待基金、分析师、资产管理机构、咨询机构现场、电话调研20余次。组织召开了2020年度投资者电话交流会、三季度业绩交流会等投资者线上及现场交流活动，进一步加强与股东、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，提升公司在资本市场的影响力。

（三）提升信息披露质量

2020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、60次临时公告，73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，简明清晰，通俗易懂。

公司规范、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。

公司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）推动资本补充工作

为贯彻落实党中央国务院相关精神以及中央经济工作会议部署要求，提高防范化解金融风险水平，增强服务地方经济高质量发展能力。2020年，公司按计划完成了116亿元非公开发行股票和95亿元二级资本债发行工作。此次发行之后，使得公司的股权结构更加合理，主要股东的实力和层次明显提升，不仅有力提升了公司的资本充足水平和抵御风险的能力，也增强了服务实体经济发展的实力，为公司新一轮高质量可持续发展提供了战略保障。

（五）发展成果回馈股东

近年来，公司持续实施现金分红政策。2015—2019年，五年间共向普通股股东派发现金红利131.04亿元，各年度派送情况为：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），2019年10股派3.92元（含税）。基于2020年可分配利润，2020年10股派3.93元人民币（含税），共计派发现金股利39.33亿元。

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—2020年连续四年分别完成了：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）。

（六）南银理财揭牌成立

2020年8月，南京银行全资理财子公司南银理财有限责任公司（以下简称“南银理财”）正式揭牌，成为江苏省内首家获批筹建、首批获准开业的城商行系理财子公司。

南银理财注册资本20亿元，于2019年12月获批筹建，并于2020年8月18日正式获得江苏银保监局开业批复，主要从事发行公募、私募理财产品、理财顾问和咨询等资产管理相关业务。作为国内最早开办理财业务的城商行之一，南京银行开办理财业务已有16年有余，产品规模始终保持在城商行第一梯队。公司目前已初步搭建了“投资-研究-交易”三位一体的专业架构，将在“协同、投资、客户、科技”的发展战略下，按照“领先市场半步”的要求，着力打造功能齐全、收益领先的业务产品体系，为客户提供财富管理综合解决方案。

三、坚守本源服务经济发展

2020年，公司深刻践行国家政策，扎实推进业务开展，坚决落实监管政策，持续升级金融产品，推动信息技术与金融产业相结合，以实际行动支持地方实体经济发展。新增贷款规模中不仅有对大中型企业的融资助力，更有对民营企业，中小微企业以及个人客户的大批投放和优惠支持。

（一）持续贡献社会价值

1. 提升公司经营业绩

截至2020年末，公司年末资产总额超1.5万亿元，较上年增长12.93%；存款总额9,462.11亿元，较上年增长11.33%；贷款余额6,745.87亿元，较上年增长18.58%。实现营收344.65亿元，同比增长6.24%；实现归母净利润131.01亿元，同比增长5.20%；较好完成了经营目标。

各项监管指标总体良好，资本充足率14.75%，一级资本充足率10.99%，不良贷款率0.91%，拨贷比3.58%，拨备覆盖率391.76%，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14.32%，总资产收益率为0.92%。

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。2020年，缴纳包括所得税、税金及附加额、增值税在内的税款70.93亿元，为支持地方经济的发展做出了积极的贡献。

3. 每股社会贡献值

2020年，公司每股社会贡献值为6.20元，近年来持续保持稳定。

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）深入服务实体经济

2020年，南京银行坚持转型发展导向，深入支持实体经济，不断加强对制造业，保障性安居工程项目，新基建，新消费，新产业，新都市等重点领域的支持力度，信贷规模持续增长，有力地支持地方区域经济发展。

1. 促进制造业高质量发展

全面贯彻落实国家政策，大力支持制造业高质量发展，按照“六稳”“六保”工作要求，从“增量、扩面、提质、降本”四个方面，提升制造业服务质效。截至2020年末，公司制造业贷款余额668亿元，较年初增长23%。

2020年，公司为提升制造业企业服务质量，加快创新金融产品，一是研发线上贴现和秒贴产品，解决制造企业线上融资便利性和时效性问题；二是创新推出“鑫人才”产品，针对各类人才在江苏省内创办的小微制造企业，主动接洽，给予信贷支持；三是升级“鑫知贷”产品，推出银行知识产权线上评估系统；四是推出“鑫微贷”线上产品服务，帮助制造业企业实现基于供应链的线上融资；五是推进数据供应链2.0项目升级，优化供应链

批量业务模式，服务更多制造业行业及场景。

贯彻落实“制造业综合融资成本压降要求”，向各地市金融办、科技局等争取贴息政策，为符合要求的制造业企业主动申报政府贴息，为企业降低融资成本。一是积极落实LPR改革相关政策，并对部分制造业客户予以降价转换；二是适时调整贷款FTP，对小微制造企业扩大FTP补贴；三是现行涉企服务收费价目中，约40%的服务项目暂不收费，给予企业客户最大限度的降费让利。

2. 服务保障性安居工程项目建设

改善城市低收入居民的居住条件是政府长期一直要解决的重要民生问题。加快建设保障性安居工程，对于改善民生、促进社会和谐稳定具有重要意义。2020年，南京银行把推进民生保障工程作为重点工作目标，稳步推进廉租房建设、棚改区改造、经济适用住房等项目。公司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。

3. 助推地方“四新”行动

2020年4月，南京市发布“新基建，新消费，新产业，新都市”等四个行动计划。针对“四新”行动，公司积极践行社会责任，提供综合服务。一是围绕“新基建”，助力“加速发力”。紧跟南京市2020年政府投资计划、“双百工程”重点项目等各类项目计划，聚焦5G基站、城市轨道交通等新基建及关联产业项目的融资需求，积极开展专项服务对接；二是围绕“新消费”，助

力“提质扩容”。发挥特色业务优势，通过打造“线下直销”和“线上创新”双引擎驱动的业务模式，有针对性地做好客户服务；三是围绕“新产业”，助力“强链成群”。紧扣南京市“4+4+1”主导产业，促进新兴产业集群发展；四是围绕“新都市”，助力“品质生活”。在安居保障工程建设、公共服务设施建设、休闲健康设施建设、城市街区有机更新等宜居生活领域，持续加大金融服务力度，不断提升服务质效，为南京提速建设美丽古都提供金融支持。

（三）金融助力脱贫攻坚

金融扶贫是商业银行的一项重要政治责任。2020年，南京银行充分发挥地缘优势，通过现代农业金融助力“脱贫攻坚”、支持“乡村振兴”，围绕农业公司、农民专业合作社和农户，通过穿透下沉式信贷服务，协同构建稳定的利益联结机制和产业链条，切实带动乡村经济发展和农民收入增加。

1. 政策支持“三农”发展

2020年，南京银行制定了《农业金融业务发展规划（2020-2021）》，进一步指明“三农”金融目标任务、发展思路 and 方向。公司结合业务发展方向，着重加强省市级渠道的搭建。公司与江苏省农业农村厅计财处、省畜牧总站主动建立联系；与江苏省农技总站、江苏省农担达成总对总战略合作；加入南京市菜篮子工程促进会，担任副会长单位；进一步加强与中粮集团、中化集团的合作粘度；与红杜鹃集团、鲜美达等农产业融合典型

企业建立了联系。

“金陵惠农贷”是由南京市农业农村局、南京市财政局在“宁创贷”政策框架内，针对全市新型农业经营主体的实际融资需求设定政策优惠条件，委托合作银行发放贷款的市级政银合作产品。2020年，南京银行积极围绕“金陵惠农贷”业务的办理权限、系统开发、制度制定、营销推动、宣传等方面开展推进。截至2020年末，公司现代农业贷款余额为108.26亿元，较年初增长28.76亿元；其中，普惠型涉农贷款余额60.18亿元，较年初增长12.48亿元，增幅26.16%，高于公司贷款平均增幅。

2. 持续巩固“脱贫攻坚”成果

公司持续加大对就业扶贫、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2020年末，公司各类创业担保贷款余额超1亿元，直接吸纳就业人员超500人，积极带动区域就业，帮扶困难群体脱贫脱困，取得良好的社会效益。

电商扶贫是国家“精准扶贫”十大工程之一。为此南京银行通过手机银行App中的鑫e商城积极探索，持续推进电商扶贫工作，加快电商扶贫步伐，不断探索精准扶贫新模式。一是积极引入各类商户入驻。自2019年鑫e商城上线以来，一直积极引入各

类助农惠民商户，上架助农惠民农产品，共上架优质助农扶贫商品近400款，为电商扶贫提供新路径。二是积极促进商户推广。针对贫困地区商户营销费用短缺、扶贫商品流量不足等问题，南京银行鑫e商城组织专场活动、补贴营销费用、提升产品曝光度，助力商户推广运营。三是持续推进电商扶贫计划。根据公司长期经营战略与扶贫规划，南京银行鑫e商城下一阶段将会持续引导更多优质助农扶贫商户入驻鑫e商城，建立长效扶贫机制，通过扶贫商户推广、专场运营活动等方式帮助优质农产品打开线上销路，解决农户后顾之忧。

案例1：2020年5月-6月，公司苏州分行、杭州分行、无锡分行分别走进苏州洞庭东山、浙江仙居、无锡阳山，与当地特色农产品的农户积极接洽，协助商户申请注册商标、开立对公账户，引导农户从传统的果品批发转向线上C端零售。公司通过总分行联动，在鑫e商城积极引入苏州东山白玉枇杷、浙江仙居杨梅、无锡阳山水蜜桃等产品，助力农户线上销售，精准对接地方农户创收。

3. 推动乡村振兴落地生根

2020年是“十三五”规划收官之年。为农业经营主体提供金融支持，为特色、优势农业生产提供配套服务，既是公司助力推动乡村振兴的社会责任，也是扩大普惠金融服务半径的有效举措。2020年，公司根据《中国银保监会江苏监管局关于在南京市高淳区砖墙镇等十九个乡镇开展银行业保险业支持乡村振兴试

点示范工作的通知》要求，开展为期两年的“兴乡村，鑫服务”主题活动。公司各分支机构积极主动对接试点乡镇政府，选取当地政府支持的相关产业或企业进行实地走访调研。因地制宜、“一镇一策”，为试点地区各类新型农业经营主体提供全方位、多层次、综合化金融服务。截至2020年末，公司已实现19个试点乡镇的业务全覆盖，授信规模超21亿元，贷款余额超12亿元。

南京银行持续优化开展农业金融线上业务新模式——“鑫农保”模式，即“农业核心龙头企业+核心企业下游客户+江苏省农业信贷担保有限公司”。深入推进“乡村振兴试点示范工作”和启动“万企联万村、共走振兴路”专项服务行动，聚焦当地支柱产业、重点园区、涉农基础设施建设项目等，通过更具针对性的综合金融服务，更好支持地方农业产业经济发展，带动农户增收。“鑫农保”也于2020年7月在首届江苏金融赋能乡村振兴发展峰会上荣获“江苏省金融赋能乡村振兴十佳创新产品”，并在同年11月份获得南京地区银行业金融科技赋能金融发展提质增效竞赛第一名。

案例2：徐州市睢宁县是江苏省重点帮扶县，有145万人口。南京银行徐州分行深入走访乡镇生态观光园建设工地、水果种植园等，与当地沟通了解睢宁县产业规划和推进计划。南京银行以睢宁县级农业公司为核心客户，选取其辖下已形成西瓜种植、稻蟹养殖10余个镇级农业公司作为借款主体，形成“睢宁县农业公司批量授信项目”方案，授信总额度超3700万元，帮扶低

收入群体脱贫致富百余户。

（四）倾力支持民营企业发展

南京银行作为地方法人银行，始终把民营企业作为“天然盟友和生存土壤”，不断提升民营企业金融服务质效，坚定不移推进民营企业金融服务发展。

2020年公司持续推进实施“1+3”行动计划，更好地服务民营企业、支持实体经济发展。“1+3”行动计划，“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”，其中，“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。截至2020年末，“鑫联鑫”基础客户扩群行动新增有效信用户超3600户。“淘金计划”行业范围包括新一代信息技术、医药及医疗器械制造、汽车零部件、现代农业、节能环保等一批重点行业，落地客户数超3100户。“鑫火计划”落地企业超500户。“鑫伙伴”成长计划落地企业超3000户。

案例3：“淘金计划”——南京微创医学科技股份有限公司成立于2000年，从事微创医疗器械的研发、制造和销售的中外合资企业。2019年7月，企业已于科创板挂牌上市，成立20年来，产品逐步从非血管支架的单一产品线，发展到形成包括内镜下微创诊疗器械、肿瘤消融设备为主的，国内最主要的内镜诊疗器械制

造商之一。

南京银行在企业成立初期贷款500万元为双方合作打下了基础。之后在2017年南京银行配合外部机构，向其转介政府拟成立的产业基金项目，取得了企业管理层的信任。同年了解到企业在境内和境外的医疗器械知识产权中出现了难点和痛点，南京银行又向其转介了知识产权咨询公司，为企业纾困解难。经过多次的合作，南京银行取得了客户的认可和信任。2018年初，南京银行获悉企业将于同年4月向主板递交IPO申报书且有计划上市的情况下，率先与企业签订战略合作协议，并提前锁定客户上市募集资金账户，目前公司正与企业对接更多领域的业务合作。

（五）大力推进普惠金融

2020年，公司坚持“服务地方经济、服务小微民生”理念，在普惠金融领域深耕细作，一方面立足于区域经济发展特点，将重点服务客群锁定为科技文化类客户和现代农业客户，打造相匹配的服务模式，开辟深化普惠金融的特色化经营路径；另一方面完善既有的普惠金融服务体制和工作机制，进行持续的产品迭代、流程优化和科技赋能，加强业务管理，通过“特色化经营+精细化管理”双管齐下，扩大普惠金融客户底盘，提升服务质效。

1. 深入扶持小微企业发展

南京银行积极响应江苏省银保监局号召，启动“百行进万企”升级扩面行动，帮助小微企业解决融资难，融资贵等问题。公司充分借助内外部大数据手段，通过多渠道信息整合补充对接线

索，并积极与地方政府保持对接，联合采用集群式对接企业，向客户宣传公司金融服务政策，精准了解企业需求，现场为企业答疑解惑，进一步拓宽公司小微金融服务渠道。2020年，公司在江苏省内超600名工作人员参与对近15000户小微企业进行走访对接，配套授信解决方案。公司进一步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，切实降低小微客户融资成本。截至2020年末，目前已初步达成合作意向的企业共1412户，实际授信企业1011户，已批授信金额82.98亿元。

2. 打造特色科技文化金融服务

南京银行紧扣国家创新驱动发展战略，围绕供给侧结构性改革目标，拥抱科技文化创新市场，持续深耕科技文化金融业务。加强产品创新，推出“鑫人才”“鑫知贷”，深化渠道合作，组织第六届“鑫智力”杯创新创业大赛、“鑫高企”金融服务直通车、“知识产权金融”服务直通车、“鑫园区”等活动，精准高效服务科技客户。升级投贷联动，搭建完善的外部投资机构合作库；创新探索并积极推动“政银园投”产业基金合作模式，取得了良好的市场地位和社会效应。

截至2020年末，南京银行科技文化金融贷款余额426.35亿元。近五年，已累计支持科技文化企业超8000户，提供资金超1600亿元。科技金融始终致力于“做科技创新企业贴身管家”，优化

升级“鑫智力”品牌，推进“高新技术企业倍增”计划，创新升级“小股权+大债权”投贷联动业务，持续为更大范围的科技企业、实体企业提供金融服务。

3. 助力政策性小额贷款发放

公司积极承办南京市政府劳动部门的政策性贷款业务“小额创业担保贷款”，将该项业务积极深入到社会基层与人民群众中去，体现了南京银行“责任金融，和谐共赢”的企业社会责任，履行了公司作为市民银行的服务理念。

（六）支持“自贸区”建设

1. 助力江苏自贸区蓬勃发展

公司倾力支持江苏自贸区发展，整合资源优势，引导企业有效使用江苏自贸区新政策。一是成立江苏自贸区特色支行——江北分行研创园支行。研创园支行致力于通过专业特色支行为自贸区内客户提供专业化、便捷化、有效率、有质量的服务；二是强化片区重点客户的多纬度战略合作。对重点客户开展个性化精准营销，并制定专属方案。利用自贸区投资自由化便利化及利用外资提质增效的金融政策，建立区内企业资本项目外汇收入支付绿色通道，实行宏观审慎管理。通过引入境外优质资本推动新基建项目建设，支持江苏发展；三是开展金融支持外贸行业专项行动，结合江苏自贸区便利化及创新政策，充分挖掘客户需求，帮助外贸行业复工复产。通过政策宣讲、电子渠道、贷款投放等多种渠道对外贸企业进行帮扶。

2. 助力自贸区内实体经济发展

公司积极响应金融支持自贸区实体经济发展，优化资产投向，扶持科创及小微企业，加大科技、生物医药等科创企业扶持力度。公司小微企业“鑫联税”案例成功入选中国（江苏）自由贸易试验区第一批改革试点经验。“鑫联税”是公司联合国家税务总局江苏省税务局，为正常缴税的小微企业打造的一款“无担保纯信用”的信贷产品。小微企业仅凭纳税信用及缴税记录即可申请办理，在线获得信用贷款额度。这也是公司第一款互联网+大数据小微金融产品，通过金融科技探索普惠金融发展的创新模式，精准服务小微企业，取得了良好的客户反响。

（七）积极拓展跨境金融

2020年，南京银行与全球108个国家，超1010家银行建立了代理行关系，运用交易银行各类产品助力境内企业走向全球超50多个国家，使南京银行的业务扩展到全球更多地域，服务更多国家的客户。2020年，南京银行业务首次拓展至阿布扎比、布拉格、印尼、哈萨克斯坦、坦桑尼亚、保加利亚等9个国家和地区，深度服务走出去的境内企业在当地的融资需求。在面临全球新冠肺炎疫情，全球经济下滑的情况下，公司全年国际结算量超1100亿元，服务了进出口客户数近3500户。公司还开展了服务外贸企业万户行活动，有效服务实体经济。升级“鑫国结”，打造线上化服务功能，支持服务跨境电商，服务新型外贸和跨境人民币出海；推动信保融资服务小微客户，推进区域经济高质量发展。

四、严控疫情做好金融服务保障

2020年春节前后，以湖北省武汉市为中心的多个地区发生新型冠状病毒感染的肺炎疫情。南京银行党委对此高度重视，迅速成立疫情防控工作领导小组，召开专题会议，认真学习贯彻习近平总书记的重要指示，积极落实党中央、国务院决策部署，根据江苏省委省政府、南京市委市政府以及监管部门的有关要求，统筹推进疫情防控和经营发展。严格落实疫情防控各项要求，全力保障金融服务，强化相关金融支持，有序推进自身复工，实现了经营的平稳运行。

（一）切实践行责任金融

面对湖北武汉等多个地区发生的新型冠状病毒感染的肺炎疫情，南京银行迅速响应，于2020年1月28日通过南京市慈善总会捐赠1000万元，全力支持湖北抗击疫情。南京银行同时积极组织公益募捐活动，发动员工为抗击疫情贡献自己的力量。截至2020年末，公司员工累计向疫区捐款超过300万元。各分行也根据所在地的实际情况，纷纷向医院、社区街道及重点单位捐赠医疗物资、食品及生活用品，累计捐赠物资价值超100万元。还有的分行号召党员干部及员工争当表率，牢记使命担当，成立疫情防控志愿服务队，关爱医疗人员家属，下沉社区一线，全面落实做好“外防输入、内防扩散”。

（二）多措并举防控疫情

在抗击疫情的严峻形势下，时间就是生命。南京银行在全市

率先提供线上+远程金融服务，全天候服务客户；坚决落实人民银行要求，调整小额支付系统业务限额，确保大额资金汇划快速办理；手机银行、网上银行、微信银行、远程银行等四大渠道，提供包括转账汇款、账户查询、投资理财、信用卡、你好e贷等业务的7×24小时线上服务，客户足不出户即可享受全方位金融服务。在防疫期间，单位和个人通过南京银行小额支付系统或网上支付跨行清算系统向湖北省及全国其他疫区账户捐款或汇划的防疫款项，一律免收手续费。

南京银行开辟绿色通道，多地下辖网点放弃假期休息，安排员工重返岗位，全力做好各项应急保障工作。南京分行鸡鸣寺支行多次配合南京市卫健委，及时汇出用于疫情防控的专项经费以及购置相关疫情防护服务用品的16笔款项；和燕路支行员工发扬不怕疲劳的精神，加班将栖霞区财政局用于购买医用防护用品的捐款及时汇出；钟山支行在网点不营业的情况下，通过人工办理方式，将南京市红十字会的三笔防疫物资款成功汇出；总、分、支行三级机构高效联动，利用国家外汇管理局的便利化政策，成功落地了南通地区首笔政府境外采购防疫物资业务。

南京银行为客户和网点员工提供更为安全、卫生的服务环境。在每一家网点的自助区、厅堂等均及时发布《关于新型冠状病毒肺炎防控的温馨提示》，每个营业网点都配备了体温测量仪、消毒剂、医用口罩、一次性手套等防护防疫用品。员工对网点营业场所、自助区域及自助设备等每日定时进行消毒，增加卫生打

扫次数和通风时间，并组织废弃口罩的统一消毒和集中处理。营业网点厅堂一线员工均佩戴口罩上岗。接触现金的工作人员要求加强洗手频次，并使用医用酒精消毒。总分行还通过网上银行、南京银行App、微信平台、短信平台等方式提醒客户使用自助渠道办理业务，引导客户尽量减少到网点的频次，避免交叉感染。

（三）守望相助小微企业

这次疫情防控期间，南京银行根据江苏省委省政府、南京市委市政府以及监管部门的有关要求，精准施策，积极帮扶企业融资纾困，主要从四个方面持续强化小微金融服务供给与保障。

一是精准施策，打出“组合拳”。提出小微金融服务“鑫九条”，打出一套助力疫情防控、复工复产和实体经济发展的“组合拳”。具体包括确保资金供给，专项额度保障小微足额投放；减费让利，降低企业融资成本；杜绝抽贷、断贷、压贷，保障企业复工复产；配套多种融资方案，一户一策精准发力；扩大无本转贷范围，缓解企业还本压力；实时跟进、主动增信，提升服务响应力度；开辟审批绿色通道，建立“抗疫复产业务”极速办理机制；提升融资服务效率，“鑫享惠”小微金融服务平台7×24小时在线提供融资服务等。

二是建立“清单式”客户服务模式。疫情发生后，南京银行提前部署、全面统筹，多部门协同成立领导小组，总分联动建立“清单式”客户服务模式，实行小微企业一对一跟进，确保疫情防控期间金融服务“不打烊”。主动对接防疫物资生产、防疫工

作配套保障的小微企业，为重点抗击疫情的企业提供优惠资金支持，解决迫在眉睫的现金流问题；对于受疫情影响，流动性遇到暂时困难的小微企业，通过临时性延期、展期、无本转贷、政府转贷基金等方式，引导客户持续经营。

三是创新推出疫情定制类产品——“同鑫贷”。南京银行发挥地方法人机构决策链条短的优势，第一时间创新推出“同鑫贷”，针对疫情保障类客户，企业可凭有效的采购订单，获得最高1000万元的信用贷款，享受优惠利率、快速审批。有特殊需求的，一户一议、特事特批。“同鑫贷”目前已实现超10亿元投放，为疫情防控筑造了坚实的金融后盾。

四是开启贷款发放“快进键”。南京银行一方面建立积极响应机制，缩短审批链条，简化业务办理流程，开辟绿色通道。另一方面，金融科技赋能，优化升级小微业务线上办理流程，通过在线申请、视频签约核保、在线放还款等功能，进一步加大线上金融服务力度，解决客户难以“面对面”办理授信业务的难题，最快2天实现贷款申请、准入、评级、授信、放款全流程办理。

南京银行按照特事特办、急事急办原则，主动对接防疫物资生产、防疫工作配套保障的小微企业，为重点抗击疫情的企业定制专项服务方案、提供优惠资金支持，解决迫在眉睫的现金流问题，提供优质高效的疫情防控综合金融服务。

案例4：南京银行为新型冠状病毒核酸检测试剂盒的核心原料的供应商，南京诺唯赞生物科技有限公司提供3000万元授信。

疫情防控期间，诺唯赞公司已为全国提供了超100万份试剂盒和超200万人份核心原料。

案例5：南京国业科技有限公司是江苏省内唯一生产红外体温筛查仪的厂家。疫情防控期间，为了尽快交付红外测温仪，企业不计成本，多方采购，启动应急生产线，快速提升产量，满足社会需求。南京银行始终与企业保持紧密联系，做好生产资金保障，协助寻找供应商，与国业科技守望在机场、车站、大型写字楼等人群密集测温现场。

案例6：江苏卡迪思莱服饰有限公司在疫情发生后，受到省市政府的委托，转型作为江苏省防护服定点生产基地。转型后，企业面临生产设备及原材料采购等资金难题，南京银行第一时间主动联系客户，新增发放3000万元信用贷款，为企业的快速生产运营提供坚实的资金支持。疫情防控期间，企业生产的首批合格防护服已随江苏第三批援鄂医疗队运往湖北。

案例7：杭州银江环保科技有限公司承接参建了武汉火神山、雷神山医院污水处理项目，了解到相关情况后，南京银行专属服务团队积极服务客户，在1000万元授信的基础上，给客户继续增加授信支持，为抗击疫情尽自己的一份力量，南京银行的身影跟着银江环保一起守望在火神山、雷神山的建设现场。

（四）全力保障客户权益

疫情发生后，南京银行迅速开展脆弱客户救助计划。针对疫情导致部分零售客户还款能力下降，及时出台了一系列还款的优

免政策。一是做出延长客户还款宽限期安排。公司对所有自营客户全部实施宽限期政策，并主动在系统中对相关客户还款期进行调整设置；二是做出免除客户逾期罚息安排；三是做出客户贷款展期安排。南京银行主动与相关客户进行沟通协商，采取贷款展期方案；四是做出客户贷款延期还款安排。针对受疫情阶段性影响的客户，出台实施延期还款政策，一次性延长客户还款周期2-3个月，缓解客户阶段性还款压力。五是做出暂缓上报客户逾期征信安排。疫情发生以后，南京银行对零售客户普遍采取特殊征信报送暂缓政策；六是做出差异化柔性催收安排。疫情防控期间，南京银行及时调整催收策略，对受疫情影响的部分特殊人群采取停催政策。对湖北疫区的所有客户、参加疫情防控的医护人员、因感染新冠肺炎住院治疗或隔离的客户、因新冠肺炎疫情防控需要隔离观察的客户以及因疫情影响暂时失去收入来源的客户，提供延期还款政策，全面停催。以柔性还款提醒替代常规催收，调整客户沟通话术，仅向相关逾期客户做出适度贷款到期提示，对不同客户情况制定适合的还款方案。

案例8：南京银行与某网约车平台合作两年多，为平台招募的网约车司机提供营运车辆租赁贷款业务，累计发放近1亿多元贷款。受疫情影响，多数网约车司机无法正常出车运营，暂时失去收入来源，经济状况受到较大冲击，贷款难以按期归还。南京银行积极协商，采用调整还款方式的方案，为客户申请延期归还贷款两个月，同时将这两个月的贷款本金均摊在剩余期限内，最

大限度地降低客户在疫情防控期间的资金压力，为解决民生就业作出贡献。

（五）保障企业复工复产

2020年2月份以来，随着全国疫情联防联控工作持续有效开展，疫情在全国逐步得到控制。部分低风险地区的企业复工复产势在必行，对金融服务支持要求进一步加强。南京银行深入贯彻落实各级政府及监管部门的要求，制定了应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情有序复工阶段总体业务连续性方案。强化金融服务保障，有序推进企业复工，保障经济社会平稳运行。

公司加速产品创新，科技赋能优化业务流程。截至2020年末，公司已支持百余户企业复工复产，投放金额超20亿元。“鑫农保”业务累计发放贷款近2亿元，为超80家下游客户解决了复工前期融资需求问题。公司还联合江苏省再担保集团推出电影业抗疫专项金融服务“苏影保”，截至2020年末，“苏影保”服务已支持超30家影院，贷款金额超2亿元，为江苏省电影业复苏提供了强有力的金融支持。

公司充分贯彻金融支持疫情防控的政策精神，针对中国银行间市场交易商协会推出的债务融资工具注册发行“绿色通道”及“（疫情防控债）”标识政策，迅速响应，积极研究，先后承销五支疫情防控债，全力支持疫情防控企业通过直接融资渠道募集资金，为金融支持疫情抗击战添砖加瓦。2020年2月，5亿元“南京农副（疫情防控债）”成功发行，该票据由南京银行独家主承

销，既是全国首单农副产品保供疫情防控中期票据，也创下了同评级、同期限、同品种利率新低。南京银行为保障市民“菜篮子”，筑牢民生工程给出金融支持“定心丸”。

五、绿色金融共建生态文明

公司持续加大绿色金融特色产品创新力度，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。2020年累计为1117家环保类企业和项目提供537.44亿元融资支持，绿色金融表内贷款余额674.71亿元，比年初增长187.87亿元，增幅38.59%，客户数1230户，比年初增加314户，增幅34.27%，均保持持续稳定增长。公司全年先后获得“2019年中国银行业社会责任百佳评估最佳绿色金融成效奖”、“江苏金融业高质量发展创新创优成果绿色金融发展先进单位”、“2020年江苏省绿色金融十大杰出机构”和“2020年江苏省绿色金融十大创新案例”、“金融支持南京经济高质量发展十佳优秀项目奖”等奖项。

（一）打造绿色金融特色品牌

1、成立江苏省内首家政府批复挂牌绿色支行

公司联合江北新区政府成功创建行内首家绿色支行，打造绿色金融服务样板和亮丽名片。该支行同时也是江苏省内政府授牌的首家绿色支行。通过绿色支行的创建，深化了公司与江北新区政府的合作，提升了公司在当地的品牌影响力。

2、发行首款绿色理财产品

南京银行积极创新，优化产品和服务，目前已形成以绿色流动资金贷款、绿色固定资产贷款为核心，以合同能源管理项目贷款、光伏贷、固废贷、排污权质押贷款、节水贷等产品为特色亮

点的“鑫动绿色”产品体系。

2020年，公司成功发行“逸稳”绿色金融理财产品，这也是公司首只落地的绿色金融主题理财产品，进一步完善了“鑫动绿色”产品体系。该产品投资资产以绿色金融类环保节能行业为主，优先投资于环保、节能、清洁能源、绿色交通、绿色建筑等绿色领域的或资产发行人与绿色环保产业相关的资产。该产品成立于2020年9月9日，期限399天，业绩比较基准为1年定期存款基准利率+3%，募集近5亿元规模。优先投资于环保、节能、清洁能源、绿色交通、绿色建筑等相关领域的或资产发行人与绿色环保产业相关的资产。目前运作情况稳健。

（二）坚决保护生态环境

公司立足长江经济带的基础定位和发展需求，通过高质量的绿色金融服务，积极支持长江大保护，助推长江经济带可持续发展。2020年公司在长江沿岸水污染、固废处理、环境整治等相关领域累计投放贷款超39亿元，支持客户超70户，产生了较好的环境和社会效益。公司助力水利综合整治工程项目建设，改善长江沿岸生态环境。

案例9：镇江某投资发展有限公司建设某片区水利综合整治工程项目，项目对该片区范围内的长江河段、京杭大运河河段及古运河河段沿线进行综合整治，其中长江段综合整治总长4750米、京杭大运河河段综合整治总长3150米、古运河河段综合整治总长5350米。综合整治内容包括河道清淤、拓宽，对堤防进

行加固，以满足防洪除涝要求，对河坡进行防护，建设景观生态水岸等。公司向其发放基本建设贷款 1.69 亿元。项目产生了显著的排涝减灾效益，减少常年救灾及维修费用，避免或减少洪、涝灾害损失。同时避免了水质恶化、生产环境恶化的严重危害，有效改善了长江沿线生态环境。

2020 年 9 月，我国首次提出“碳中和”时间表后，12 月中央经济工作会议又将其列为 2021 年重点任务之一。近期，国家开发银行发行首单 200 亿元“碳中和”专题绿色金融债券。公司累计承销债券 20 亿元，承销量位列市场第三。本期债券是目前全市场发行金额最大的专项用于助力实现“碳达峰”、“碳中和”目标的绿色债券，也是我国首单获得国际气候债券倡议组织（CBI）贴标认证的“碳中和”债券，债券募资金将用于风电、光伏等碳减排项目，公司以实际行动积极投身助力“碳中和”、“碳达峰”。

（三）切实履行节能减排

公司通过强化组织管理、加大金融产品创新、实行差别信贷政策、降低融资成本等方式，对接重点节能减排企业，助推节能减排项目建设。2020 年通过满足各类绿色项目的贷款融资需求，公司贷款节能减排效益显著：每年可节约标准煤 49376.81 吨；减排二氧化碳 25846.84 吨、化学需氧量 50086.78 吨、氨氮 2851.24 吨、二氧化硫 675.19 吨、氮氧化物 1740.62 吨、节水 507100 吨。

公司通过制定《南京银行“节水贷”业务方案》，明确业务

办理流程，组织经营机构拓展节水贷业务，支持了一批节水领域的优质企业和项目，全面促进了节水产业发展，公司在开展业务的过程中，还通过多种方式进行节水理念的宣传，助推节水型社会的建设。截至2020年末，公司“节水贷”业务贷款余额19.76亿元，户数50户。

案例10：运用“节水贷”产品，激活节水型企业。江苏某农用化工有限公司为江苏省级节水型企业，其废物减量化处理项目中包括了清污分流、污水收集处理、清洁冷却水循环使用等设施建设，建成后可明显提升该企业生产中水资源利用效率和节水效益。公司发放贷款2200万元，利用“节水贷”产品为该省级节水型企业提供了优质、高效的金融服务，有效支持了节水项目建设。

（四）开展绿色金融培训

公司借助自主研发学习平台“随鑫学”中绿金讲堂特色平台，对绿色金融新分类标准进行了线上培训，帮助员工熟悉新分类标准的各种内涵和定义，同时编制了“绿色交通行业典型案例分析和“可再生能源行业典型案例分析”材料，在该平台上组织客户经理学习，加强经营机构对绿色行业的理解。公司还积极结合分行绿色产业发展情况和绿色金融推进情况，编制专题材料赴分行开展交流培训。

（五）推行绿色环保办公

公司在2020年切实贯彻落实“厉行节约、勤俭办行”工作要求。一是持续规范办公用品采购工作流程，严格把控物品价格关，

合理选用采购，将厉行节约落实在日常工作中。二是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。三是较好控制大楼各项能源消耗。截至2020年末，总行大楼用电近772万千瓦时，同比下降约5.86%；用水近25.81万吨，同比下降约10.56%；消耗天然气近32.87万立方米，同比下降约20.65%。与售电公司签订2021年售电合同，每千瓦时单价节省4.1分钱，大幅节约电费开支。

六、改善民生真诚回报客户

（一）提高零售业务服务水平

1. 创新移动支付

为更好地服务零售客户，2020年公司在移动金融方面实现了两项突破。一是交易智能化。公司升级数字营业厅模块，通过数字员工人机对话的方式办理查询、转账交易，增加业务流程互动性，提高客户体验感；二是身份验证流程中引入声纹锁技术：客户在设备绑定流程中可使用声纹替代短信动态码进行核身，丰富行内风险识别手段，进一步保护客户的信息和资金安全。

公司在支付业务方面，一是在2020年二季度正式上线远程授权Pad开卡服务并同时开通激活社保卡等诸多实惠便民功能；二是将“你好e贷”业务迁移至“鑫云+”平台，进一步简化了业务办理流程，提升互联网贷款业务客户体验，是公司全力践行“服务为民”的体现；三是基于手机银行打造了快捷支付专区。该项技术实现了将支付宝、微信、云闪付等一系列主流软件与公司账户的关联，实现了一键绑卡，降低客户绑卡、用卡环节的难度，优化了客户操作体验；四是开发了“刷脸”支付系统。该系统是一款基于脸部识别系统的支付平台，加速了支付手段的更新换代，提供给客户更方便、快捷、高效、安全的支付手段，解放持卡人，无须携带现金、手机就完成消费支付。

2. 信用卡业务迭代更新

信用卡业务方面公司采用线上线下相结合的方式，精耕细作

信用卡营销服务场景。线上场景结合鑫e商城和信用卡官方微信为不同客群精准配置专项权益及营销活动，适时增设“线上消费计积分”规则，提升客户用卡体验。

公司在2020年积极打造N Card信用卡，该卡是集网上获客、身份标签、场景支付、消费信贷等功能于一体的特色产品，是一款新型虚拟信用卡。一方面，N Card信用卡具备线上实时申请、实时审批的能力，能极大地提升客户线上申办用卡体验；另一方面，N Card信用卡将打通线下场景获客、申请、面签、绑卡、消费全流程链路，能极大地提升客户线下场景消费体验，推动客户形成“常登陆、常使用、爱使用”的用卡感受。

3. 市民卡业务持续发展

自2009年在南京市政府和人民银行南京分行营管部的工作指导下发行南京市民卡以来，截至2020年末，累计已发行加载金融功能的社会保障卡超过215万张，激活超过110万张。该卡为南京市民提供了便捷、集约、广泛的生活领域服务。2020年，在南京市人社局的指导下，公司积极开展江苏省第三代社保卡（以下简称三代卡）的产品开发和服务升级工作。三代卡可实现一卡多用的集合功能，更好地承担支付业务便民为民的责任。在开发三代社保卡建设期间，公司主动聚焦老年人运用智能技术困难问题，优化三代卡激活办理流程，对于腿脚不便的老年人提供上门激活等便民服务，缩短特殊群体业务办理时间，提升客户体验。

4. 发行丰富多样理财产品

2020年，公司结合客户投资习惯，对固收+、混合类产品设计不断创新，加大发行力度，较好地满足了投资者日常金融产品投资需求，为不同风险偏好投资者提供了多样化的投资选择。公司围绕客户关系生命周期，全新推出“财富嘉年华”、“双金客户感恩季”系列活动。运用业务拼团、游戏互动、客户转荐等新型营销服务模式，增强了产品的趣味性。同时，公司为落实资管新规要求、打破刚兑预期、促进理财市场稳健发展，实现理财产品净值化转型，积极开展投资者教育工作。引导投资者正确认识金融产品，强化风险与责任意识，提高风险防范能力。通过线下活动讲座、公众号宣传、讲解等方式，普及教育范围，为引导投资者向理性投资转型提供理念传播工作，为实现广大投资者适应理财投资新业态夯实基础。

（二）强化网络金融服务能力

南京银行一直践行社会责任，服务大众，将AI人工智能与大数据技术相结合，应用于更多的金融服务场景。2020年在全国上下同心抗疫的大背景下，推出全国首创的AI数字员工服务体系。打造青春活力的数字员工“楠楠晶晶”，把网点搬到线上渠道，将员工送到客户面前，真正实现了“让数据多跑路，客户少跑路”。为客户提供创新、省心、温馨的无接触服务，免除了因线下办理业务可能引发的疫情传染风险。公司通过人工智能、机器学习等前沿科技将数据与业务、场景紧密结合，融合人物形象模拟、语

音识别合成、自然语言处理、意图识别等多项AI技术，利用端庄秀丽的人物形象、可爱逼真的模拟情绪、丰富专业的金融知识、灵敏精确的语音交互，展现出高智能、拟人化的服务过程，让客户办理业务不跑腿，只动嘴成为现实。

（三）构建“线上+线下”优质体验

1. 线下——自助银行良好维护

选定设备原厂或业内规模最大的设备代理商，为公司提供自助设备硬件、自助设备安装、自助设备维保等方面的服务，保障行内自助设备的正常运行，为客户提供便捷地交易渠道，不断优化客户的操作体验。

2. 线上——智慧银行不断建设完善

南京银行借助数字化技术，强化金融科技运用，推动服务模式创新，建设发展智慧网点，为客户提供体验好、智能化、高效便捷的一体化厅堂服务。

一是通过厅堂服务流程的重塑，优化服务动线，构建端到端的厅堂全流程“鑫联接”闭环服务。整合客户高频交易场景，引入厅堂一体化管理理念和智能化机具设备，实现“就餐式”服务，提升业务办理效率。新增24小时智能柜台，支持信用卡账户查询、理财购买等功能，探索节假日网点运营模式变革，进一步提升网点7×24小时服务能力；二是数字化驱动，智能调度，线上线下、柜内柜外、前台后台立体化协同。借助金融科技，创新即时选号、保号换卡、存单等全新业务场景，通过交易交割分离，

实现对公账户自助存取现服务；三是通过全新网点VI视觉设计，打造科技风格、设备整合、模块建设的网点新形态。功能型家具作为科技设备与传统家具的创新融合，从视觉上追求极致的工业美感，从功能上全面满足实际业务需求，以人为本，使用更加便利，达到形象与功能的完美统一。

七、 牢守底线坚持合规经营

（一） 认真做好反洗钱工作

公司认真贯彻落实反洗钱法律法规和监管部门各项工作要求，切实履行反洗钱工作社会责任。公司配合上级部门和侦查机关开展反洗钱调查工作，提供了有价值的线索，有力打击了跨境转移赃款、税务犯罪等违法活动。2020年，公司多家分支机构成功防范堵截了多起异常开户、疑似出借买卖银行卡、诈骗、可疑开立网银等事项，切实保障了社会安全稳定。公司积极承担反洗钱社会责任，有序开展反洗钱知识普及宣传。坚持传统方式与创新方式并用，立足网点，做好厅堂宣传。借力新媒体，做好线上宣传，紧盯重点区域，做好户外宣传，进一步提高宣传的互动性、参与性和生动性。

（二） 深入推进反假币工作

坚守“人民币发行为人民”的工作理念，开展了内容丰富、形式多样的宣传活动，取得了良好的活动效果。公司普及新版人民币防伪特征，确保公众了解和顺利接受新版人民币。在官网平台上设立反假宣传专窗，利用网络平台将反假宣传内容纳入业务宣传之中。结合人行反假宣传活动要求，微信平台序时推送“反假小超人”反假货币知识答题活动。大堂经理、引导员、综合柜员积极引导客户扫码参与，指导答题，寓教于乐中掌握反假知识。

（三） 重视消费者权益保护工作

公司在2020年始终围绕强化消费者权益保护（以下简称“消

保”）工作，扎实开展相关工作，积极履行社会责任。一是严格落实疫情防控相关工作要求，针对性制定客户服务应对方案，切实保障网点到访客户的健康安全；二是主动适应强监管新要求，推动监管政策规定的内化落实，进一步夯实消保工作基础；三是推进消保体制机制建设，常态化发挥董事会、高管层对消保工作的指导监督，不断完善消保规章制度体系；四是完善消保管控体系，继续从新产品消保审核、原有产品升级优化消保审核、消保制度会商等方面入手，常态化开展消保审核工作，将消保理念融入产品、服务开发设计的源头；五是全面加强客户投诉管理，实施投诉定期通报和投诉工单升级督办机制，强化投诉整改落实；六是常态化开展客户服务满意度调查；七是在认真落实监管部门组织的行业性公众教育宣传活动要求基础上，主动持续开展特色公众教育宣传。

八、人才兴业助力员工成长

（一）健全职业发展机制

2020年，南京银行高度重视干部员工队伍建设、薪酬福利体系优化、专业序列体系完善、人才招聘配置提升、人力资源科技赋能五项工作，坚持问题导向，聚焦重点任务，在人才队伍建设、选人用人机制等方面为公司可持续发展提供有力的人力资源保障。一是持续提升人才招聘配置水平，有序推进社会招聘和全球校园招聘工作。通过增加校园宣传大使招募、公司员工人才推荐、扩大宣传推荐范围等方式，为毕业生提供了更多的优质就业机会。全年社招引进人才超400人，校招引进应届毕业生超410人，荣获“2020人力资源管理杰出奖”“2020中国人才管理创新典范奖”等外部荣誉，公司品牌形象和影响力进一步提升；二是持续提高人事管理工作质效，坚持党管干部原则，做好干部选拔任用。按照总行党委的决策部署，规范开展干部选任工作，为公司提供有力的人才基础；三是持续强化专业序列建设标准，完善员工职业发展通道，开展员工培养研究项目；四是持续推动薪酬福利体系融合，聚焦公司福利体系，探索薪酬福利管理模式。公司在强调员工的付出与拼搏的同时，更加关注员工的成长与收获，让员工更有归属感和获得感；五是持续推进数字化人力管理工作，有序推动人力资源大数据平台和人力资源板块信息系统建设，完成人力资源系统数据专项治理与监管数据报送工作。

（二）深化企业人才培养

2020年，南京银行大学紧紧围绕公司高质量发展战略，紧密结合业务发展需要，深入践行“学习引领未来”的校训和“激荡思想，凝聚力量”的使命，坚持“全员全面，分级分类，多式多样，实操实效”的指导思想，不断深化南京银行就是南京银行大学的理念，引领带动公司各单位探索实践学习培训的有效方法，将学习培训与业务发展深度融合，高效务实创新做好全年各项工作。全年共主办各类线下学习培训项目135期，累计培训课时超490天，覆盖公司干部员工近5200人次。高效开展在线学习工作，着力促进经验智慧高效传播。全年上线并推送课程2758门，开展在线学习培训项目209期，年度人均学习总时长达1441分钟，较2019年增长66%，逐步营造并积极践行“学习是一种工作方式”的理念。

公司学习培训工作获得业界多项重要荣誉。荣获中国E-learning行业年度评选“卓越实施奖”、企业在线学习博奥奖“中国企业数字化学习Top10”、“南京市2020年企业执行职工教育经费税前扣除政策AA级单位”等，充分树立了公司学习培训工作的卓越品牌。

（三）推进党建文化建设

加强党建文化建设。深耕党建品牌，组织“百家支部亮特色”基层党建特色案例评选活动，在行内外通过线上、线下等平台开展广泛宣传。推动“鑫先锋”党建品牌建设常态化，完善品牌体系、丰富品牌内涵、深挖品牌故事，调研成果《新形势下促进国

企党建品牌化培育——以南京银行“鑫先锋”党建品牌为例》入围2020年全国金融系统思想政治工作和文化建设课题研究奖项评选。

组织开展企业文化活动。组织员工参加市国资系统、上级工会等举办的乒羽联赛、南京国际马拉松比赛、“安康杯”竞赛、南京市首届职工器乐大赛、江苏金融青年“金点子”创新大赛、第八届“书香三八”读书作品征集等活动，并荣获优秀名次。组织“梅香逸远 奋‘绽’芳华”女性职工奋斗故事分享活动，启动“公司我show”产品推介直播视频大赛，开展《决胜全面小康 决战脱贫攻坚》《回望党史问初心 砥砺奋进再出发》党建主题宣传活动。各分行根据自身情况特点，开展了美文诵读、书画摄影、徒步行走、职工运动会等活动，不断丰富员工的业余文化生活，员工的幸福感得到增强。

（四）加强职工人文关怀

公司切实为员工办实事。持续开展员工关怀工作，组织“工会干部下基层”活动。关注员工需求，关心弱势群体，在夏季高温、年终、春节等期间及时慰问员工，对困难家庭予以经济补助，常态化做好内退退休军转干部慰问工作，为员工办实事、送温暖。公司被江苏省总工会授予“江苏省模范职工之家”荣誉称号，北京分行工会获评“北京市金融系统先进职工之家”称号。

维护员工合法权益。不断推进企业民主管理，召开职工代表大会，审议推选职工监事等事项，保障员工群众的知情权、参与

权、表达权和监督权，充分体现依法执行、民主决策、民主管理，获评“南京市厂务公开民主管理示范单位”称号。公司常态化做好女员工关爱服务，加强爱心母婴室管理，科教创新园服务中心爱心母婴室等2家单位获评南京市“基础爱心母婴室”称号，江北新区分行营业部母婴室荣获南京市“三星爱心母婴室”称号。公司组织员工健康体检，为员工购买重大疾病保险和企业年金，为特困重病员工开展救助帮扶，切实保障员工的身体健康。组织员工心理健康教育，通过线上课堂、线下讲座等形式，普及心理健康保健知识，促进员工心理健康。开展群众性安全文化建设，定期开展营业场所安全检查，增强员工安全健康意识，积极参加南京市总工会举办的2019年度“安康杯”竞赛活动。

九、互惠共享情系社会大众

（一）关爱助力教育扶贫

公司坚持扶贫先扶智。2020年是公司连续第十年开展“圆梦行动”，共捐助150万元慈善助学款帮助超200余名贫困学子圆梦大学。“圆梦行动”慈善助学项目也在2020年第三届优秀金融扶贫先锋榜评选活动中荣获“精准扶贫项目”奖。2020年，公司捐助超30万元帮助甘肃、云南、重庆、陕西、湖南等地5所希望小学改善教学软件设施，帮助改善贫困地区教育资源；发动南京地区青年员工捐助超4.5万元，参与南京市青少年发展基金会“圆梦教室”援建工作；参加南京市“困境青少年关爱行动”，帮扶走访5名困境青少年。

（二）开展多样慈善捐助

公司积极参与江苏省慈善总会“帮特困、助急难、慈善再救助”项目。在腾讯“99公益日”期间，通过企业配捐100万元的方式，在互联网上广汇爱心，发动近1万人次线上捐款超120万元。开展各类结对帮扶活动，与大石桥社区、六合区侯桥村、淮安市崔周村等开展党建联建工作，募集超171万元帮助贫困地区脱贫解困。为支持地方慈善事业发展，杭州、盐城等分行向各级慈善机构捐助超3万元慈善款项。连云港分行积极推进生态保护与建设工作，开展植树造林活动。常态化开展慈善一日捐活动，公司捐助超26万元帮助驻地社区残困家庭。2020年公司慈善事业得到社会一致认可，荣获江苏省政府颁发的“江苏慈善奖”“最具爱

心慈善捐赠单位”称号和南京市慈善总会颁发的“南京慈善先进单位”称号。

（三）组织志愿服务活动

公司组织团员青年参与南京创新周、南京国际马拉松等体育赛事的志愿保障工作。组织青年员工参加文明交通指挥、清理不规则摆放机动车等志愿服务工作，用实际行动践行对社会的承诺，支持文明城市建设。组织员工积极参与无偿献血活动，用温暖博爱之举彰显社会责任担当和无私奉献精神。公司及分支机构开展“学雷锋”志愿服务、植树造林、垃圾分类回收等绿色环保活动，进一步引导员工参与环保事业。发挥金融行业特色，组织志愿者进社区、进校园开展消费者权益保护和金融知识宣传，不断提升金融服务水平。南通分行被评为“普及金融知识，共建美好家园”进村镇活动先进单位。

十、供应商权益保护

公司积极响应政府做好“六稳”工作、落实“六保”任务号召，在各类采购过程中，均能仔细约定合同条款，严格遵循付款节点，切实保护供应商的合法权益。定期梳理应付账款情况，保持与供应商之间的美好沟通，确保及时、足额支付采购款项。

十一、展望2021

2021年，是中国共产党成立100周年，是全面建设社会主义现代化国家新征程开启之年，也是“十四五”开局之年，具有非凡的意义。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，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，夯实管理基础，锐意进取，改革创新，持续提升金融服务实体水平，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。