

南京银行股份有限公司

2015 年社会责任报告

报告编制说明

（一）报告时间范围：

2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

（二）报告发布周期：

南京银行股份有限公司社会责任报告为年度报告。

（三）报告组织范围：

报告以南京银行股份有限公司为主体部分，涵盖本行总部、各分支机构、对外投资机构等。为便于表达，在报告的表示中分别使用“南京银行”、“本行”、“公司”、“我们”。

（四）报告参考标准：

中国银监会《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》；
上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》；
上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》。

（五）报告数据说明：

报告中的财务数据均来自 2015 年度财务报告，其他数据以 2015 年为主，部分包括以前年度数据。

（六）报告保证方法：

本公司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，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

（七）报告发布形式：

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本行网站下载
(<http://www.njcb.com.cn>)。

董事长致辞	5
行长致辞	6
一、公司概况	8
(一) 基本信息	8
(二) 社会责任理念	8
(三) 外部荣誉	9
二、加强战略引领，贯彻责任治理	10
(一) 完善公司治理 加强资本管理	10
(二) 深化风险管理 优化内部控制	12
三、推动转型发展，创造综合价值	14
(一) 坚持稳中求进 持续贡献价值	15
(二) 优化信贷投向 服务实体经济	16
(三) 强化金融服务 扶持小微企业	17
(四) 加大资源投入 保障民生工程	17
(五) 探索服务模式 拓展文化金融	19
(六) 打造精准服务 助推科技金融	20
(七) 致力综合经营 推进战略合作	20
(八) 延伸服务领域 发展农村金融	21
四、提高服务能力，满足客户需求	22
(一) 推进网点转型 提升客户体验	22
(二) 坚持以民为本 促进民生改善	23
(三) 完善电子银行 提高服务质效	25
(四) 开展平安创建 提升安全保障	26
五、促进理念融合，践行绿色运营	27
(一) 推行绿色信贷 引导低碳运营	27
(二) 强化科技水平 拓展绿色渠道	28
(三) 力行节能减排 推广绿色办公	28
六、保障员工权益，实现共同成长	29
(一) 激活用人机制 构建培训体系	29
(二) 致力员工关爱 提升归属感	30
(三) 促进文化引领 凝聚团队力量	31
七、投身社会公益，落实责任金融	31
(一) 关爱弱势群体 发挥社会价值	32
(二) 坚持扶贫帮困 组织志愿者服务	32
(三) 支持文体事业 促进城市建设	33
(四) 普及金融知识 惠及民众生活	33
2016 年展望	34

董事长致辞

2015 年，中国经济进入转型升级的关键期，在复杂严峻的环境下，公司坚持发展的信心不动摇，应对国内外宏观形势带来的各种挑战，把握经济结构调整升级带来的发展机遇，推动各项工作取得新突破，不断开创发展新局面。

公司始终践行“做强做精做出特色”的总体要求，努力超越自我，不断实现跨越，促进企业与社会协调发展，在“均衡、普惠、共赢”的发展模式下，将金融的增益惠及全社会。

公司始终坚持以支持经济发展为己任，与各利益相关方携手共进，走经济效益与社会效益并举的发展道路。积极贯彻落实国家“大众创业、万众创新”的政策要求，坚持服务地方经济、支持小微企业，助力科技创新；为教育、住房、大众消费提供更好的金融服务，将服务延伸到更加广泛的民生领域；启动大零售和私人银行建设，构建多元化渠道服务体系，革新客户体验，提升客户满意度；坚持以人为本，实现员工成长与公司发展互相促进。

公司始终积极承担各项社会责任，实现金融普惠，保持良好的创业贷款运作机制，扶持各项文教慈善事业，踊跃参与扶贫爱心捐助，深入社区开展帮扶活动，开展“圆梦行动”计划，冠名赞助南京首届国际马拉松赛、高淳国际马拉松赛和环城七十里·健步助申遗活动，为地方经济发展提供助力，为城市文化、精神文明建设添砖加瓦，积极回报社会。

2016 年，公司迎来了 20 周年行庆。二十年以来，公司始终以提供优质金融服务为目标，努力扩大金融服务的覆盖面、可得性和满意度，倾力满足客户需求。在实现自身可持续发展的同时，积极履行企业社会责任，关注社会、关心民生、关爱自然，不断践行“好伙伴，大未来”的品牌精神和“责任金融，和谐共赢”的经营理念。

行长致辞

2015 年，是公司发展史上具有特殊重要意义的一年，也是值得浓墨重彩书写的一年。面对新常态下复杂严峻的经济金融形势，全行上下迎难而上、奋勇争先，着力深化改革创新转型，全力抓好资产质量管控，大力推进基础管理提升，保持了稳健较快发展的良好态势，顺利完成了董事会下达的全年目标任务，年末资产总额达到 7978.74 亿元，存款总额达到 4977.99 亿元，贷款余额 2130.88 亿元，实现利润总额 87.78 亿元，朝着“中小商业银行中一流的综合金融服务商”的战略愿景奋力迈进。

2015 年，公司持续优化信贷投向，服务实体经济。主动参与保障房建设、节能减排、重要基础设施建设等项目，大力推动教育和医疗事业发展；大力推动小微企业发展，降低企业融资成本，全面满足定向降准要求，实现了“三个不低于”目标。

2015 年，公司坚持金融普惠，着力推进民生事业发展。支持自住性、改善性住房的信贷需求；创新消费信贷产品，发展消费金融；持续开展政策性小额贷款业务；继续建设社区支行和小微支行，探索社区及小微专属产品及服务模式。

2015 年，公司围绕满足客户需求，持续改进金融服务。加快网点转型，创新柜面服务形式；完善多渠道理财产品创设机制；以特色服务满足客户差异化需求，不断提供更佳金融体验。

2015 年，公司始终践行绿色金融，积极投身公益事业。支持水环境治理、资源循环利用、城镇污水垃圾处理、水污染治理等领域的项目和企业，推广合同能源管理融资模式，推动经济、环境和社会可持续发展；积极参与助学助贫等社会公益活动，大力支持志愿服务，促进社会和谐发展。

2015 年，公司积极营造以人为本的企业文化。不断完善激励约束机制，拓展员工职业发展通道；重视员工培训，开展各种形式的文体活动，促进员工全面发展；不断增强人文关怀，促进员工的工作、生活、健康和谐有序发展。

2016 年，我们将在新的历史起点上，把履行社会责任与深化改革、推动发展、实现“南京银行梦”更加紧密地结合起来，为实现员工、客户、股东和社会的共赢，为促进个人、经济和社会的可持续发展而做出不懈努力。

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

法定英文名称：Bank of Nanjing Co., Ltd.

2. 法定代表人：林复

3. 董事会秘书：汤哲新

4. 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：（86）25-96400

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 2015 年世界前 1000 家大银行排名中列第 201 位，较去年提升 13 位；

2. 中国《金融时报》和中国社科院金融研究所联合评选的“2015 年度最佳中小银行”、“2015 年度最佳综合化经营银行”、“2015 年度最佳消费金融中小银行”奖；

3. 中国证券报、金牛理财网举办的第 17 届中国上市公司高峰论坛的“中国上市公司金牛奖”；

4. 上海证券报主办的“2015 年度金治理·上市公司优秀董秘”奖；

5. 大众证券报、新浪网、财信网举办的第十届“大众证券杯”中国上市公司竞争力公信力调查评选的“最佳持续投资价值奖”和“金牌董秘奖”；

6. 荣获“2014-2015 年全国金融系统思想政治工作先进单位”称号；

7. 南京分行紫金支行、南通分行营业部、杭州分行萧山支行获评中国银行业协会“文明规范服务五星级营业网点”；

8. 获评由江苏省银行业协会组织评选的 2015 年度江苏省银行业“惠民服务”典型性十件好事和“创新服务”有影响十件大事；

9. 新华日报社和江苏金融业联合会主办的第四届江苏地区银行业文明服务满意度大型公益调查“十佳文明服务满意银行”；

10. 荣获 2015 年度江苏银行业宣传信息工作先进单位称号；

11. 荣获 2015 年度省级机关信息安全等级保护工作先进单位称号；

12. “鑫动文化-南京银行文创贷”项目获得南京市人民政府 2015 年度南京市金融创新奖励；

13. 荣获由南京市消费者协会主办的首届“据说 3·15”南京民生服务行业满意度调查服务明星称号。

二、加强战略引领，贯彻责任治理

公司不断完善公司治理机制，全力推进由股东大会、董事会、监事会和高管层组成的“三会一层”相互协调、相互制衡、履职尽责、高效运行的公司治理建设，确保战略规划有效实施和持续、稳健发展。

（一）完善公司治理 加强资本管理

1. 提升内部治理水平

2015 年，公司股东大会、董事会、监事会认真贯彻落实国家经济金融政策和监管要求，围绕公司战略愿景，忠实履职，科学决策。董事会结合公司治理现状，适时修订了《南京银行股份有限公司章程》及相应的股东大会议事规则和专

门委员会工作细则，制定了《南京银行股份有限公司内部控制评价管理办法》、《南京银行股份有限公司业务连续性管理政策》、《南京银行股份有限公司压力测试管理政策》，修订了《南京银行股份有限公司关联方管理试行办法》和《南京银行股份有限公司募集资金管理制度》。各项制度的建立和完善构成了公司内控管理体系的重要组成部分，进一步推动了公司治理机制的不断完善。

全年共召开 7 次董事会会议，审议议案 49 项，审核或通报事项 23 项；共召开 4 次监事会会议，审议议案 17 项；召集召开了 3 次股东大会，审议议案 26 项，涉及《公司章程》等制度、年度公司治理工作报告、聘任董事和监事、年度财务预决算与利润分配、资本管理规划、关联交易管理、非公开发行 A 股股票和优先股、发行金融债、聘任审计机构、董、监、高的履职评价等重大方面；全年董事会各专门委员会共召开了 13 次会议，充分发挥了董事会的抓手作用。

2. 加强投资者关系管理

公司全年共计接待投资者电话来访 1000 余次，投资者 e 平台互动 50 次，接待基金、分析师、资产管理机构、咨询机构现场调研 100 余人次，通过电子邮件、电话会议、传真等多种形式及时解答问题，并在定期报告公告后及时召开业绩说明会，确保投资者正确解读公司经营业绩和发展战略。在年度召开的 3 次股东大会过程中，及时发布通知和详细会

议资料，确保了股东尤其是沪港通以来 QFII 的知情权、质询权和建议权。

3. 完善信息披露机制

公司注重完善信息披露机制，提高信息披露质量和效率，提高定期报告披露的主动性和透明度。2015 年，公司共披露 4 次定期报告、52 次临时公告、47 项不涉及公告的网上披露以及其他的信息披露。在信息披露过程中，做到信息披露的真实、准确、完整、公平、及时，如：在非公开发行股票中，公司首次发布停复牌公告，保障投资者利益；在股市波动中，公司及时发布了股票交易异常波动公告，消除投资者疑虑；及时发布了维护资本市场稳定措施的公告和董、监、高管增持公司股票的公告，以实际行动维护股市稳定。

4. 及时有效补充资本金

为保证业务的可持续发展，公司在 2015 年上半年非公开发行 A 股股票，适时补充了 79.22 亿元的核心资本。下半年，非公开发行优先股股票，及时补充了 48.74 亿元的其他一级资本。

（二）深化风险管理 优化内部控制

公司不断提升全面风险管理水平，深入研究分析宏观经济形势与政策变化，严格资产质量管控，强化风险精细化管理，着力加强各项基础管理建设，深化内控案防与合规管理工作，确保全行业务在风险可控的基础上合规、稳健运行。

1. 提高风险防控能力

公司高度重视资产风险防控，确保安全运营，全年未出现重大风险事项，资产质量总体保持稳定。

公司加强全口径、全流程、全拨备风险管控机制建设，强化授信政策导向与执行力，强化重点领域风险管控，强化资产质量管理考核，完善授信管理制度与工具，持续推进资产质量目标责任制管理；依托新资本协议落地实施工作，加强信用风险、内部评级体系建设，提升信用风险计量能力，发挥金融市场条线风险管理派驻团队职能，实施同业专营制下的业务流程、客户管理及账户管理方案；加强市场风险管理体系与方法论建设，开展市场风险内部模型法建设与系统实施工作；持续健全流动性风险管理治理架构，丰富流动性风险识别、计量、监测、控制手段；加强人员操作风险管理，推进操作风险标准法项目建设；继续强化业务连续性管理，加强外包管理；开展“两违”专项检查以及“两违”专项检查“回头看”检查工作，推进公司内控综合检查工作，加大问责管理力度；深入开展合同管理，强化法律研究与论证，持续加强诉讼管理与司法协助；加强信息安全体系、运维管理体系、灾备体系建设、质量管理体系建设，结合新一代核心业务信息系统项目，做好信息安全支撑保障工作；加强声誉风险管理，严密监测并积极应对声誉风险事件，深化舆情管理，维护公司良好声誉。

2. 优化内部控制体系

公司持续优化内部控制体系，不断加强内控管理。启动基础管理提升工程，出台《南京银行股份有限公司基础管理提升实施纲要》、《南京银行股份有限公司基础管理提升项目实施手册》、《南京银行股份有限公司基础管理提升三年行动计划（2015-2017）》，初步形成了覆盖主要业务、事务领域的重点工作项目，为公司基础管理提升奠定基础；持续健全完善内控组织架构，搭建矩阵式内控合规管理组织体系，配备相对固定、专业的内控合规管理团队，不断提升合规管理工作效能；不断完善内控制度和业务流程，稳步推进制度标准化项目；不断强化内控检查监督、整改、问责处罚力度；强化案防管理，召开年度内控案防工作会议，推进案防岗位责任制，持续开展案件风险排查及案防评估；推进审计制度体系与监测系统优化完善，专项审计与经济责任审计进一步深化拓展，内控评价工作取得新突破，审计成果运用不断提升。

三、推动转型发展，创造综合价值

公司积极贯彻落实国家宏观调控和金融监管政策要求，加快战略转型和管理变革，提升可持续价值创造能力，服务实体经济，助力小微科技金融，支持民生金融，拓展文化金融，在持续探索综合化经营的道路上，实现企业自身经济价值，服务经济社会发展。

（一）坚持稳中求进 持续贡献价值

1. 提升公司经营业绩

截至 2015 末，公司资产总额达到 7978.74 元，较年初增长 2310.18 亿元，增幅 40.75%；存款总额达到 4977.99 亿元，较年初增长 1350.26 亿元，增幅 37.22 %；贷款余额 2130.88 亿元，较年初增长 438.37 亿元，增幅 25.90%；实现利润总额 87.78 亿元，同比增长 18.43 亿元，增幅 26.58%，经营业绩好于预期。

各项监管指标总体良好，资本充足率（新口径）13.08%，成本收入比 23.94%，拨贷比 4.00%，拨备覆盖率 426.07%，保持了较高的风险抵御能力。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 16.39%，总资产收益率 1.01%。

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。2015 年，本行缴纳包括所得税、营业税金及附加额在内的税款 44.28 亿元，为支持地方经济的繁荣稳定做出了积极的贡献。

3. 提升股东回报

2015 年，公司重视履行对股东的社会责任，持续实行现金分红政策。2012 年实行 10 股派 4.06 元（含税），2013 年实行 10 股派 4.6 元（含税），2014 年实行 10 股派 5 元（含税），2012 年-2014 年共派发现金红利 42.54 亿元，2015 年拟派发现金红利 13.46 亿元。

4. 提升每股社会贡献值

2015 年公司每股社会贡献值为 10.22 元，较上年增长 1.05 元，增幅 11.45%。

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）优化信贷投向 服务实体经济

积极把握发展机遇，推进业务持续增长，支持国家发展战略，服务实体经济，努力为社会创造良好经济效益。

抓住国家三大战略发展机会，加大支持制造业 2025 战略新兴产业，重点支持信息通信设备、高端设备制造、生物医药、节能减排、新材料等产业行业；重点支持涉及咨询、科技服务等生产性服务业。

不断加大对中小企业的支持力度，特别是对于高科技和文化创意产业，除了在信贷政策上给予支持，更鼓励经营单位从中小企业的实际出发，结合企业自身特点和融资需求，为中小企业打造个性化的授信方案。

严格限制高耗能、高污染、产能过剩行业，严格控制新增，主动压缩存量，坚决回避产能落后、环保不达标企业，坚守环保底线；支持优质企业及技术升级，支持节能减排和兼并重组，确保信贷投向符合技术升级要求、碳排放约束和绿色标准的领域。

全面加快投行业务创新发展，为企业提供多元化的融资方案和综合化金融服务。2015 年度共实现非金融企业债务融资工具注册 1491 亿元，发行 881.83 亿元；理财直接融资工具注册 100 亿元，发行 48 亿元；金融债券完成审批 233 亿元，实现发行 183 亿元，有力支持实体经济发展。

（三）强化金融服务 扶持小微企业

公司继续全面落实服务中小企业金融的各项政策措施，将小微业务作为战略业务，倾斜各类资源，加大支持力度，重点支持小微企业。截至 2015 年末，小微贷款余额 830.83 亿元，占全行本币贷款的比例达到 38.03%；较年初增长 233.98 亿元，占全行本币贷款增量的 56.12%；高出全行贷款平均增幅 12.13 个百分点；贷款户数 9676 户，较上年同期增长 1287 户；小微企业申贷获得率 99.87%，高于上年同期 0.01 个百分点。全面满足定向降准条件，顺利实现监管部门三个不低于标准。通过设置专营网点、组建专业团队、设置专项流程、推出专属产品、配置专项资源、实施独立考评，推动小微金融服务的特色化和专业化，不断扩大品牌知名度和影响力。

（四）加大资源投入 保障民生工程

公司始终坚持金融服务民生为本，将信贷资源更多地用于支持民生工程和区域性重点在建项目的建设上，具体投向包括农村基础设施、水利设施等基础设施的建设，保障房、旧城改造等

安居工程、民生工程，地铁、城市道路改造等交通便利工程，以及科教文卫等社会事业工程。

大力支持保障性安居工程重点项目建设，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，解决中低收入家庭住房困难。截至 2015 年末，各类保障性安居工程贷款余额 20.32 亿元，比年初增长 3.25 亿元，增幅 19.04%，对支持保障性安居工程建设起到了良好的推动作用。

持续支持教育事业。加大对教育机构的金融支持力度，针对不同教育机构各自发展阶段的特点，提供专业化的金融解决方案。截至 2015 年末，教育类贷款余额达 23.11 亿元，其中：高等教育 11.93 亿元，中小学教育 7.4 亿元，职业教育 3.78 亿元。

加快支持医疗卫生事业。适应国家推进医疗改革的形势，支持医疗卫生服务机构改善硬件设施，提升医疗服务水平；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；加强对社区养老等社会卫生扶持力度，探索金融与社会养老事业的对接模式。截至 2015 年末，对综合医院等医疗机构的贷款余额达 17.72 亿元，对养老等其他卫生机构的贷款余额 1.9 亿元，为社会医疗事业的健康发展贡献了力量。

积极支持地方基础设施提升。在信贷投放上提供高质

量、高效率金融服务支持地方基础设施建设。同时，积极利用多牌照优势，拓宽地方基础设施建设的融资渠道，通过债务融资工具等直接融资模式，协助地方机构降低融资成本、扩大资金来源，取得了良好的社会效益和经济效益。截至2015年末，公司在水利、环境和公共设施管理等行业的贷款余额81.23亿元，有力的支持了地方基础设施建设及地方经济发展。交通建设方面，重点支持了南京市纬三路过江通道工程项目、南京地铁二号线东延线项目、南京地铁三号线二期工程等项目；水利建设方面，重点支持了溧阳市千亩以上圩区圩堤达标建设工程项目、南通市通州区一级河道整治工程项目、南通市如皋高新区（城南街道）茅稚河等六条河流水环境综合整治工程项目等；公共设施建设方面，重点支持了太湖鼋头渚充山、犊山、宝界等地园林环境整治建设项目，南京牛首山文化旅游区一期项目等。

（五）探索服务模式 拓展文化金融

公司积极响应国家促进文化事业发展的政策号召，大力发展文化金融，把文化金融作为我行转型发展的重要内容之一。密切关注重大文化产业项目、文化产业基地和区域性特色文化产业群的建设，重点支持拥有核心数字技术和知识产权的文化创意、广电传媒、动漫游戏等重点文化产业。

依托本行文化专营支行，加大文化金融产品创新力度，进一步丰富“鑫动文化”产品体系，探索版权质押、商标权

和专利权质押、应收账款质押、著作权质押等适合文化产业特点的信贷产品。截至2015年末，本行文化贷款余额35.41亿元，比年初增加3.78亿元，增幅11.95%，有效助力文化产业发展。

（六）打造精准服务 助推科技金融

在总行小企业金融部设立科技金融部，推动全行的科技金融模式复制。截至2015年末，全行科技贷款余额超过100亿元、对应客户超过1300户，初步形成小微战略客户群体。

加强渠道建设，积极对接省级科技平台，大力推进苏科贷业务，开展“鑫智力”杯首届江苏科技型中小企业“创新创业200”强活动，率先实现了省内优质科技企业资源的有效整合。推动投贷联动业务创新，搭建多层次的投贷项目渠道及“小股权+大债权”的投贷方式。

加强产品创新，推出了小微企业专属产品“鑫联税”，不仅有助于化解小微企业融资难题，还有效引导小微企业依法纳税；积极推广“福鑫卡”等“随借随还、自助放款、自助还款”的小微金融产品，更加契合客户的融资特点。

（七）致力综合经营 推进战略合作

进一步加快综合化金融服务模式的探索实践，运用金融市场、投资银行、资产托管等业务优势，联合投资机构及同业机构发挥各自长处，增强金融服务功能，满足客户多样化的金融服务需求。在探索综合化经营的道路上不断迈进。

投资机构发展良好。鑫元基金新发 2 只公募基金、34 只专户产品，与鑫沅资产母子公司资产管理总规模突破 3000 亿元；与南京高科共同设立的产业基金完成工商登记，资管计划顺利成立；昆山鹿城村镇银行成为全国首家在“新三板”正式挂牌的村镇银行；苏宁消费金融公司正式开业；江苏金融租赁进入上市辅导期。与此同时，战略合作持续深化，与法巴在数字银行、消费金融等领域的合作取得实质性成效，多层次的交流互访机制正在形成。2015 年，本行成为国内第一家获得上海自贸区分账核算业务资格的异地城商行。

扩大同业战略合作。“紫金山·鑫合金融家俱乐部”成员行由成立初期的 65 家发展至 100 家，总资产规模超过 10 万亿元。成功推出“鑫 E 家”同业业务合作平台，以“协同创新、优势互补、互利合作、共赢发展”为宗旨，实现成员间资源共享，优势互补，共同成长，为中小银行的转型发展提供强大的助推力量，也为中国银行业的发展做出有益探索。

（八）延伸服务领域 发展农村金融

公司网点布局进一步优化，向农业区域和县域经济的辐射力度不断增强，为服务三农经济发展创造了良好的条件。截至2015年末，全行涉农贷款余额411.89亿元，比去年同期增长81.65亿元，增幅24.72%，有力支持了机构所在区域三农经济的发展。

公司根据农业发展特点及自身实际情况，通过结构调

整、产品创新等手段，重点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，大力拓展涉农批量项目，积极推广农户小额信用贷款，为支持涉农业务的发展提供了丰富的服务手段和服务产品。

四、提高服务能力，满足客户需求

（一）推进网点转型 提升客户体验

1. 创新丰富客户服务渠道

进一步优化客户服务渠道，丰富客户服务手段。引入了现金快窗系统，将自动化服务设备与柜面服务系统相结合，打造为客户快速办理业务的新型柜台，进一步提升业务办理速度，显著提升服务效率，缓解银行网点排队现象。

2015 年，公司在南京地区新设立太平南路社区支行、天元东路小微支行和沪江商贸城小微支行，网点的日常经营已逐步走上正轨，另有 2 家小微支行已完成筹建报告。公司探索社区及小微专属产品及服务模式的开发和推动方案，推出了社区及小微专属借记卡——“悦活卡”；太平南路社区支行和沪江商贸城小微支行合作开展了形式创新的中秋游购娱客户扩展活动，有效地服务区域经济、融入本地生活。

2. 集中推动网点服务质量提升

通过制度考查、培训提升、检查考核、互动分享等工作，全方位加强优质服务建设，提升营业网点作为“服务窗口”的整体形象，实现作风建设和服务升级的相互促进、共同发展。积极参与中国银行业协会发起的“文明规范服务五星级营业网点”创建工作，南京分行紫金支行、南通分行营业部、杭州分行萧山支行获评中国银行业协会“文明规范服务五星级营业网点”。

（二）坚持以民为本 促进民生改善

1. 个人理财服务体系日趋完善

公司发行的理财产品运作良好。全年共向个人客户发行理财系列产品（不含现金管理类）2159支，累计销售2244亿元。2015年到期的由本行发行的所有理财产品，均在到期后按期兑付，均按预期的实际年化收益率兑付，未出现实际收益与预期收益发生偏离的情况，继续保持本行发行的理财产品无风险事件发生的良好状态。

实现理财产品多元化转型。为满足客户多元化投资的需要，理财产品体系向多元化转型，代理了46款集合信托计划的推介和资金代收付业务，代理总规模40.86亿元；全年组织发行了十四期储蓄国债，累计销售18.84亿元；代理销售各类基金产品共计175亿元；代理销售各类保险产品69支，代理销售保险金额7.44亿元；代理销售实物贵金属223公斤，贵金属延期交易金额5.6亿元。

放宽对客户投资条件的限制。随着老龄化进程的加剧，老年客户的财富积累与风险识别能力不断增强，越来越多的老年人愿意承担一定的风险追求更高预期收益的理财产品。为满足该类客户的理财需求，自 2015 年 6 月 1 日起，对满足指定条件的 65 岁以上客户放开购买中高风险理财产品（不含信托、资管）的限制，并明确规定销售与操作流程。

2. 满足社会大众融资需求

公司积极投身民生金融，支持自住性、改善性住房的信贷需求，贯彻落实央行《关于个人住房贷款政策有关问题的通知》、《进一步完善差别化住房信贷政策有关问题的通知》以及“差别化实施二套房首付”、“调整首次购买普通商品房首付”政策。综合考虑各地区房地产市场环境，结合市场竞争、同业定价水平及业务结构调整需要，明确制定了本行个人住房贷款产品的定价下限，实施差别化定价政策。2015 年，住房贷款投放 3592 笔，投放总金额近 33 亿元，为民众安家置业、改善住房条件提供了有力的信贷支持。

进一步拓展互联网金融，创新消费信贷产品。推出全新的纯线上产品——“理财 e 贷”，网银渠道全流程自助授信、自动审批、自主放款。全年投放近 6 亿元。升级改造信易贷产品，提升消费信贷品牌，实施信易贷产品和系统持续创新和差异化定价，全年投放 95 亿元，余额新增 23 亿元。

3. 提供多方位的便民服务

2015 年 5 月，正式发行银联芯片信用卡，全面停止发行磁条借记卡，公司银行卡业务至此全面步入“芯时代”。截至 2015 年末，累计发行芯片借记卡 178.9 万张，芯片信用卡约 2 万张。

长期坚持芯片借记卡首张免费政策，顺利开展第一轮磁条换芯片的免费换发工作。在国内银行中率先实行个人客户电子渠道转账、取款免费。结合重点节日或主题开展系列活动，丰富银行卡客户权益，提升用卡体验。

通过营业网点液晶屏、ATM 机、宣传单页、网银、微信、社区活动等渠道进行多层次、多角度、多方位的宣传活动，从银行卡使用的各个环节充分提示持卡人可能产生的风险，持续宣传金融 IC 芯片卡的产品特征、密码保护和安全支付的重要性，引导持卡人建立良好的用卡习惯。

高度重视银行卡安全管理，严格执行国家关于银行卡业务的规范，全面关闭芯片卡的线下渠道降级交易，加强银行卡交易风险防控手段，有效提升银行卡风险管理能力。

（三）完善电子银行 提高服务质效

持续完善网上银行、手机银行等传统电子银行产品功能及体验，不断在手机银行客户端新增增值服务，强化手机端身份认证方式，增加指纹登录功能；在自助设备上推出支持客户自助取吞卡的“自助退卡器”，新增自助发卡机短信签约、理财签约等功能。

电子银行用户数、交易量稳步提升。通过持续不断的优化改造，本行网上银行、手机银行、自助银行等渠道的客户量和交易量不断上升，截至 2015 年末，全行网上银行用户净增 26.91 万户，用户总量达 100.37 万户，较年初增长 36.63%；全行手机银行用户净增 22.69 万户，用户总量达 49.44 万户，较年初增长 84.82%；全年网上银行渠道交易额达 4.29 万亿，较上年增长 108.25%；手机银行渠道交易额 1881.1 亿元，较上年增长 322.47%；网上支付交易额为 96.48 亿元，较上年增长 202.82%。自助设备不断完善。2015 年，新增自助银行 12 个，其中随行式自助银行 8 个，离行式自助银行 4 个。新增 93 台自助设备：其中自动取款机 10 台，存取款一体机 42 台，自助服务终端 4 台、网银体验机 30 台，发卡机 7 台。自助服务设备交易量达 992.6 万笔，较上年增长 4.82%，交易金额为 249.57 亿元，较上年增长 13.44%。

（四）开展平安创建 提升安全保障

大力开展“强管理、重防范、保平安”为主题的平安创建活动，完善制度体系，强化责任落实和突发事件应急处置保障。深入开展防范电信网络诈骗案件专项工作。除加强厅堂宣传和巡视外，积极将防范通讯网络诈骗宣传与业务营销活动相结合，深入社区进行宣传教育。推行网点“晨会案防”制度，加强有关案例培训工作，提高员工的警惕性和处置能力。2015 年，全行开展柜面堵截防范电信诈骗工作成效显著，

成功堵截疑似通讯网络诈骗案件 37 起，挽回客户经济损失 879.65 万元。全年未发生一起既遂案件，多名员工因防范堵截工作表现突出得到政府表彰嘉奖和媒体的公开报道。

五、促进理念融合，践行绿色运营

（一）推行绿色信贷 引导低碳运营

公司继续推行“绿色信贷”理念，优化绿色信贷政策，合理配置信贷资源，促进企业低碳经营，推动绿色经济发展。积极支持水环境治理、环保领域、资源循环利用、城镇污水垃圾处理、水污染治理等领域的项目和企业。截至2015年末，绿色金融贷款余额达123.93亿元，比年初增长28.93亿元，增幅显著；绿色信贷类客户达378户，比年初增加135户，增幅55.6%。

绿色金融项目贷款节能减排效益显著：节省标准煤26.63万吨；减排二氧化碳量12.89万吨、化学需氧量2297吨、氨氮174吨、二氧化硫1260吨、氮氧化物6400吨；节水53万吨。

不断完善管理制度，推广合同能源管理融资模式，为能源回收利用、扩大能源使用效率的改造项目提供融资服务。截至2015年末，合同能源贷款余额4.78亿元，全年共减少标准煤使用19万吨。

（二）强化科技水平 拓展绿色渠道

强化信息技术管理，把握银行业信息科技发展动态，围绕“以客户为中心，以数据为核心竞争力，全面提升南京银行智能化水平”的信息科技发展目标，建设“四大体系”，其中信息安全体系与全面质量管理体系均获得第三方权威机构的认证。新一代核心系统一期建设成功上线；积极推进数据治理工作和大数据平台建设，基本完成数据标准体系建设；加大互联网金融发展与创新力度。2015年，开发新上线项目81个，解决需求910个。

加快电子服务渠道的改造升级，降低业务运行对柜台等传统服务渠道的依赖性，电子银行业务替代率已超过78%。通过运用信息科技新技术，公司在降低业务运行能耗的同时，也将低碳减排的行动向客户传导，共同培养环保节约的意识和习惯。

（三）力行节能减排 推广绿色办公

设备和管理双管齐下，营造绿色营业办公环境。逐步实现无纸化办公，降低办公设备能耗，倡导全员节约用水用电。2015年，总行大楼全年用电由2014年的240度/平方米降至235度/平方米。

坚持绿色建造，在办公楼、网点新建和改造过程中，积极引入先进的环保理念和技术，推进节能降耗。坚持绿色采购，设定技术标准及合同条款，鼓励和引导供应商采取措施，

改进工艺、优化供应链，打造绿色产品。积极引导内部绿色采购需求，采购评价标准中设定加分项，鼓励绿色产品。充分利用废旧设备，在产品采购的同时，与供应商约定须对废旧电子设备进行回收。

六、保障员工权益，实现共同成长

公司坚持“德才兼备、以德为先”的选人用人标准，坚持民主、公开、竞争、择优方针，坚持“尊重人才、发掘人才、培养人才、成就人才”的人才理念，着力实现让能干事者有机会，会干事者有舞台，干成事者有成就，实现个人与公司的共同成长，让全行的发展成果惠及全体行员。

（一）激活用人机制 构建培训体系

公司坚持正确的用人导向，构建科学有效的选人用人机制。持续推动后备人才队伍建设，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。2015年，累计晋职聘任总行总助级（含）以上中层管理人员61人次，累计晋职聘任基层管理人员219人次，全行干部队伍得到了进一步充实和加强，与此同时，公司也从外部适当引进发展需要的优秀人才，作为内部培养的必要补充。稳步推进专业技术职务序列建设，拓宽员工职业发展通道，充分激发了员工积极性和主动性，有效拓宽了员工职业发展空间，有力促进了员工个人与企业的共同成长。

公司始终坚持“学习引领未来”的培训理念，按照“全员全面、分级分类、多式多样、务实实效”的培训工作指导思想，不断完善覆盖全员、各有侧重的员工培训体系，有针对性地开展各级各类学习培训工作，探索出适合本行实际、满足特色发展需要的现代金融企业干部员工培训工作模式。在为全行发展提供重要支撑的同时，也为全行干部员工成长提供有效途径。全年共开展脱产培训班 91 期，培训时长 350 天，培训覆盖 4014 人次，培训量达 22007 人天。

（二）致力员工关爱 提升归属感

关心员工身心健康，帮助员工实现工作与生活的平衡。加强员工健康管理，每年定期组织体检；开展丰富的文体活动，组织青年员工辩论赛、演讲比赛、员工游泳比赛，开展员工篮球比赛、乒羽大赛，为各分支机构搭建了沟通交流平台，增进了员工间友谊；组织开展年度十件大事和行庆二十件大事评选活动，激发员工的集体荣誉感，不断丰富员工精神文化生活。

加强对员工的人文关怀。春节前夕，组织对特殊困难员工进行慰问，各分工会对困难员工组织捐款献爱心等活动；建设员工阅览室、爱心母婴室、心灵驿站等，关爱员工身心健康。每逢重大节日组织开展对内退退休员工的慰问活动，为老员工送去关心与温暖。

（三）促进文化引领 凝聚团队力量

打造以人为本、发展为上、简单和谐、执行有力的企业文化。开展二十年优秀人物评选、职工运动会、三行诗赛、微电影大赛等活动，有力提升了公司企业文化凝聚力；加强企业文化宣传平台建设，推出南京银行企业文化理念动画片，设计发布南京银行吉祥物“楠楠”、“晶晶”，建成开放行史陈列馆。

开展文明单位创建，印制宣传“善行义举榜”，进一步培育社会主义核心价值观。开展“双先”评比工作，组织先进典型选培，南京分行紫金支行荣“2014-2015年全国金融系统思想政治工作先进单位”荣誉称号，南京分行和燕路支行、新街口支行荣获“江苏省巾帼文明岗”称号，南京分行洪武支行、城东支行营业部和江北新区分行大厂支行荣获南京市财贸工会“工人先锋号”称号。

七、投身社会公益，落实责任金融

立足金融企业实际，努力践行“责任金融，和谐共赢”的企业文化理念，积极承担社会责任，通过多种途径回报社会，为社会慈善公益事业做出了贡献。

（一）关爱弱势群体 发挥社会价值

连续五年开展“圆梦行动”慈善捐资助学活动，共捐款 580 万元，资助千名贫困学子踏入大学校门；连续三年开展“万名党员干部帮万家”活动，发动南京地区党员干部奉献爱心，累计捐赠 164 万元帮扶贫困农民。

与南京市政府相关部门开展合作，开办政策性创业小额担保贷款业务，为失业人员创业及再就业提供信贷资金支持。2015 年累计投放创业小额担保贷款（含大学生创业贷款、大学生村官贷款）超过 1.41 亿元，直接和间接带动了近 1000 名有再就业愿望的失业人员和具有创业能力的人员成功实现了再就业和创业。

（二）坚持扶贫帮困 组织志愿者服务

支持地方建设，做好帮扶工作。向南京市六合区龙袍街道捐助 130 万元，向南京关爱好人基金捐赠 30 万元。推进城乡一体精神文明建设，捐助省定经济薄弱的宿迁市泗洪县雪武村 10 万元帮扶款。继续响应第五轮城乡结对共建活动的号召，与六合区竹镇镇大泉村开展结对共建。

积极开展党员青年志愿服务，明确了服务对象，制订了服务计划，不断完善志愿服务机制。组织参与慈善一日捐、驻地社区残困家庭资助、无偿献血、阳光助残“五个一”等志愿活动，为社会和谐稳定发展做出贡献。

（三）支持文体事业 促进城市建设

积极支持文体教育事业，倡导健康向上的生活方式和运动精神。2015 年，公司冠名赞助南京国际马拉松赛、南京高淳国际马拉松赛，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。

（四）普及金融知识 惠及民众生活

公司积极开展金融知识普及教育宣传活动。网点厅堂内常年设立咨询台，摆放反假、兑残换零及现金权益保护等宣传折页，供客户及时阅览；充分发挥营业网点门楣显示屏作用，滚动播放宣传口号；在网点液晶电视显示屏、门户网站等多媒体渠道上开展金融知识普及；积极投入“反假走进交通 假币无处遁形”集中宣传活动，在地铁、车站投放广告，到中北巴士公司开展宣传和培训；在 2015 年 10 月的人民银行南京分行营管部举办的评比活动中，获得“突出贡献集体奖”。

积极开展“六进”宣传，即走进社区、企业、学校、园区、农村、广场等地；开展反洗钱主题宣传活动，提示公众警惕网络洗钱陷阱，远离洗钱犯罪，保护自身合法权益，正面宣传引导客户，耐心解答客户疑问。组织开展以“央行支付，服务社会”为主题的支付系统宣传活动，并取得了良好的效果。

2016 年展望

2016 年，公司迎来了成立 20 周年这一重要里程碑，也将开启改革发展的新征程。公司将继续坚持稳中求进，以改革创新转型的全面推进和基础管理的全面提升为动力，拓展综合化经营，强化风险管控，提升发展质效，推动南京银行实现更高水平的新发展，向“中小银行中一流的综合金融服务商”的战略愿景奋力迈进。

在实现自身可持续发展的同时，公司将继续坚持“责任金融、和谐共赢”的文化理念，践行社会责任各项承诺，加强与各方的沟通与交流，关怀客户、关心员工、关注股东、关切社会、关爱自然，不断践行“均衡、普惠、共赢”的发展模式，与利益相关方一起，共同为促进企业和社会的协调发展而努力。