

南京银行股份有限公司
2025 年半年度可持续金融专题报告

目录

一、 编制说明	5
1. 报告范围	5
2. 报告语言及获取	5
3. 称谓说明	5
4. 联系方式	5
二、 治理篇	6
(一) 公司治理	6
1. ESG 治理体系	6
2. ESG 履职情况	9
3. 薪酬管理	11
(二) 公司行为	13
1. 商业道德管理架构	13
2. 反贿赂反贪腐体系建设	13
3. 举报及举报人保护	14
4. 商业道德培训	15
5. 商业道德审计	15
6. 反洗钱	15
三、 环境篇	17
(一) 融资的环境影响	17
1. ESG 风险管理体系	17
2. 环境信贷政策	18
3. ESG 尽职调查	20
4. 气候相关风险和机遇管理	23
(二) 绿色金融发展	24
1. 绿色信贷	24

2. 绿色债券	25
3. 绿色基金	25
4. 绿色投资	26
5. 绿色理财	26
6. 绿色消费	26
(三) 绿色低碳运营	26
1. 深化绿色办公管理	26
2. 建设绿色低碳银行	27
3. 践行绿色发展理念	28
4. 推进绿色环境目标	29
四、社会篇	29
(一) 人力资本发展	29
1. 平等多元雇佣	29
2. 人才发展战略	30
3. 畅通职业发展	31
4. 非薪酬福利	37
5. 保障员工权益	38
(二) 消费者权益保护	40
1. 消费者金融权益保护培训	40
2. 产品及服务审查	42
3. 贷款变更管理	43
4. 债务催收管理	44
5. 公平的营销政策	45
6. 客户投诉管理	47
7. 金融知识普及	50
(三) 隐私和数据安全	54

1. 隐私与数据安全管理架构	54
2. 隐私与数据安全制度	55
3. 隐私与数据安全管理举措	55
4. 隐私与数据安全培训	59
5. 信息安全系统审计	59
6. 信息安全管理认证	59
(四) 金融服务可及性	59
1. 深化普惠服务	59
2. 助力乡村振兴	61
3. 深化线上线下服务触达	64

一、 编制说明

1. 报告范围

组织范围：本报告覆盖南京银行股份有限公司及所属子公司。

时间范围：本报告时间跨度为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

2. 报告语言及获取

本报告以简体中文编写，附英文文本。在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文版本为准。本报告电子版可在本行网站 www.njcb.com.cn 下载。

3. 称谓说明

在本报告中，除非另有所指，下列词语具有如下含义。

公司	指	南京银行股份有限公司及其子公司
本行/全行/南京银行	指	南京银行股份有限公司
证监会	指	中国证券监督管理委员会
人行	指	中国人民银行
鑫元基金	指	鑫元基金管理有限公司
鑫沅资产	指	鑫沅资产管理有限公司
南银理财	指	南银理财有限责任公司
南银法巴消金	指	南银法巴消费金融有限公司

4. 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

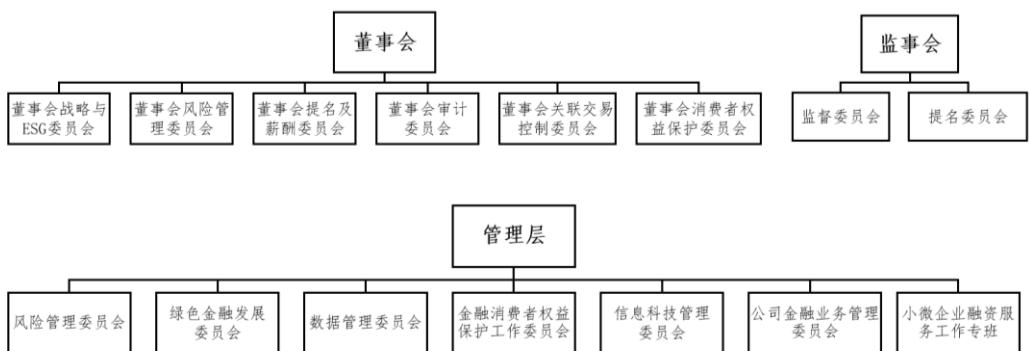
二、治理篇

(一) 公司治理

1. ESG 治理体系

本行致力于构建长效的 ESG 治理机制，结合自身经营模式与业务战略，积极借鉴国内外先进 ESG 实践经验，建立一套自上而下、架构清晰、权责分明、覆盖董事会、监事会及管理层的完整 ESG 治理体系。通过跨层级的高效协作与全员参与，不断巩固可持续发展管理基础，稳步落实各项 ESG 举措，推动全行迈向高质量可持续发展。

治理层面



南京银行 ESG 治理架构图

1.1 董事会

本行董事会下设 6 个专门委员会，分别为董事会战略与 ESG 委员会、董事会风险管理委员会、董事会提名及薪酬委员会、董事会审计委员会、董事会关联交易控制委员会、董事会消费者权益保护委员会。董事的任职资格、选聘程序、人数和人员构成均符合《公司法》《商业银行法》等相关法律法规的要求。

董事会专门委员会名称	董事人数	独立董事人数	专门委员会主席及委员情况
董事会战略与 ESG 委员会	7	0	由董事长谢宁先生担任主任委员，委员有行长朱钢先生、股东董事杨伯豪先生、陈峰女士、陈云江先生（董事任职资格待金融监管部门核准）、徐益民先生和廖定进先生。
董事会风险管理委员会	3	2	由行长朱钢先生担任主任委员，委员有独立董事俞红海先生和吴弘先生。委员会独立董事占比 66.7%。
董事会提名及薪酬委员会	3	3	由独立董事强莹女士担任主任委员，委员有独立董事余瑞玉女士和吴弘先生。委员会独立董事占比 100%。
董事会审计委员会	5	3	由会计学领域专家、独立董事余瑞玉

			女士担任主任委员，委员有股东董事陈峰女士、陈云江先生（董事任职资格待金融监管部门核准）、独立董事强莹女士和俞红海先生。委员会独立董事占比 60%。
董事会关联交易控制委员会	3	3	由工商管理领域专家学者、独立董事俞红海先生担任主任委员会，委员有独立董事强莹女士和余瑞玉女士。独立董事占比 100%。
董事会消费者权益保护委员会	3	1	由法律领域专家学者、独立董事吴弘先生担任主任委员，委员会有股东董事杨伯豪先生和徐益民先生。独立董事占比 33. 3%。

本行董事会承担全行 ESG 战略制定及实施最终责任，负责明确 ESG 战略目标、重点任务及管理优先事项，监督评价 ESG 战略实施情况，组织推进对工作成效的全面评估；负责指导 ESG 风险识别及评估，定期检讨相关目标及完成进度，指导目标实现路径优化方向；听取下设专门委员会、管理层汇报 ESG 相关事项管理推进情况，并指导 ESG 相关信息披露工作，确保相关信息披露的准确、完整和透明。

本行董事会战略与 ESG 委员会、关联交易控制委员会和消费者权益保护委员会负责统筹指导 ESG 管理工作有序开展，研究拟定 ESG 管理方针和策略，定期跟踪评估进展情况，并指导监督相应的工作落实情况；对履行社会责任、绿色金融、普惠金融、乡村振兴金融、关联交易等工作进行监督指导，定期听取相关工作推进情况报告；指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，督促落实产品与服务审查、投诉管理、债务催收管理、公平营销等相关工作，指导强化个人客户隐私和数据安全保护，推动提升消费者权益保护工作质效。

本行董事会风险管理委员会负责监督指导包括气候风险及机遇在内的 ESG 相关风险管理。定期听取全面风险报告和 ESG 相关要素风险量化工作等专题报告，研究气候变化应对措施，推动 ESG 要素深度融入全面风险管理体系，促进 ESG 要素和客户信用评级体系有机融合，持续完善各项风险压力测试，指导优化行业信贷政策。定期听取信息科技风险和网络安全风险管理等各类情况报告，监督指导信息科技和网络安全风险管控。

本行董事会审计委员会和提名及薪酬委员会各司其职，共同对本行的 ESG 推进工作实施有效监督与指导。其中，审计委员会定期听取内外部审计情况报告，监督评估内部控制，推进内外部审计发现的 ESG 相关问题的整改，推动不断完善内控体系的健全性和有效性。提名及薪酬委员会高度重视员工成长发展，持续关注本行员工培训和职业发展情况。

● 董事独立性

截至 2025 年 6 月 30 日，公司董事会由 11 名董事组成，其中执行董事 2 名、非执行董事 5 名（其中一名董事履职资格待金融监管部门核准）、独立董事 4 名。公司独立董事人数占董事会人数（具备履职资格）的比例为 40%。本行独立董事均未在超过 3 家境内上市公司或 5 家境内外企业担任独立董事，均未在超过 2 家商业银行同时担任独立董事。本行独立董事的任职资格、人数和比例符合金融监管总局、中国证监会、上交所等相关规定。

● 董事专业性

本行董事会成员在各自专业领域均具备深厚的专业素养。其中，5名非执行董事涵盖银行、金融控股、投资、保险及监管等多元背景，具备丰富的风险管理、企业治理及行业实践经验；4名独立董事在会计审计、法律、风险管理与企业研究等领域具有深厚专业背景，整体团队专业能力突出，能够为本行的可持续发展提供有力的战略引领与专业支持。

在风险管理及气候风险管理方面，部分董事会成员经验尤为突出，具体如下。

朱钢先生，正高级经济师，历任南京银行政策法规处副处长，办公室副主任，信贷业务处副处长，公司业务部总经理，办公室主任，风险控制部总经理，南京银行行长助理，兼无锡分行党委书记、行长，南京银行党委委员、副行长，兼苏州分行党委书记、行长，南京银行党委委员、副行长、执行董事，南京市企业联合会、南京市企业家协会常务理事，南京银行党委副书记、副行长（职业经理人），日照银行股份有限公司股东董事，南京银行党委委员、副行长（职业经理人），江苏省宏观经济学会理事。现任南京银行党委副书记、第十届董事会执行董事、行长、财务负责人，中国金融学会理事，江苏省金融学会理事，江苏省银行业协会副会长。在公司治理、金融风险管理等方面具有丰富的实践经验。

杨伯豪先生，拥有全球多个地区的金融机构任职经验，曾任百利达银行亚太区企业金融部澳洲、南韩、日本及大中华地区联络负责人，百利达银行台湾区域副总经理，法国巴黎银行台湾市场负责人，法国巴黎银行东北亚区域副总裁及香港分行行政总裁，法国巴黎银行大中华区企业金融部主管，法国巴黎银行香港分行行政总裁，法国巴黎银行大中华区负责人。现任法国巴黎银行集团亚太区行政总裁，法国巴黎银行企业及机构银行亚太区行政总裁，南京银行第十届董事会股东董事。具备丰富的金融机构风险管理经验。

吴弘先生，华东政法大学教授、法律领域专家学者，具有丰富的法务实战和教学研究经验及上市公司和金融行业独立董事履职经验。现任科博达技术股份有限公司监事长，2024年，该公司嘉兴基地启动搭建能源管理系统，完成后可实现实时采集和分析能源消耗数据，及时发现能源异常消耗情况并采取管控措施，实现能源的合理配置和高效利用，持续开展温室气体盘查核算，识别主要排放源，为制定温室气体减排计划和实施减排项目夯实基础，嘉兴生产基地和上海厂区使用光伏自发绿色电力约3,320MWh，折合减少碳排放约2,170tCO₂e。曾出版《上海国际金融中心建设的法制环境》《金融法》等涉及法制环境、金融风险管理等方面的著作，曾获得国务院特殊津贴、全国优秀教师、上海市领军人才等荣誉，为金融行业发展作出了学术和实践的贡献。

强莹女士，历任南京大学国际商学院经济系教师，华泰证券研究所所长兼华泰证券监事、华泰长城期货公司董事、上海金浦产业投资基金董事，财通证券总经理助理兼研究所所长，浙江涌泰资产管理执行董事兼总经理。参加了上海证券交易所组织的独立董事资格培训、科创板独立董事培训等，培训内容包括独立董事行为指引、科创板上市规则、信息披露等，曾出版《投资项目经济分析》《投资经济学》著作，具有丰富的金融环境、金融风险管理、可持续发展相关的学术和管理经验。

● 董事多元化

本行注重董事会成员的多元化，董事会成员涵盖不同性别、年龄、文化以及不同专业背景。截至2025年6月30日，本行具有履职资格的董事为10位，其中女性董事3位，占比30%。

1.2 监事会

本行监事会下设监督委员会和提名委员会，各设主任委员1名，均由外部监事担任，委员人数不少于3名。监事会及专门委员会持续关注公司ESG治理体系建设，通过召开监事会及专

门委员会会议、派员列席董事会战略与 ESG 委员会会议，审议公司 ESG 发展有关议案，听取公司 ESG 战略实施与重点工作推进情况，充分履行监督职责，为公司长期可持续发展提供监督保障。

1.3 管理层

风险管理委员会：由行长担任主任，负责统筹全行风险管理领域重要工作，推动完善全行风险治理体系，研究全面风险管理的有效性，审议风险管理重要事项。

绿色金融发展委员会：由董事长担任主任、行长担任常务副主任，负责统筹协调与推动全集团绿色可持续发展工作。下设“绿色金融业务、ESG 风险管理、绿色运营”三个工作组，围绕绿色金融发展战略规划，具体组织推动工作目标和计划落地实施。

数据管理委员会：由行长担任主任，各主要业务及管理部门负责人担任成员，牵头推动全行数字化转型工作，负责审查审议全行数字化转型战略目标、发展规划、重大政策制度及流程，落实董事会和高管层数字化转型决策，综合协调数据管理所需的资源保障，推进数据管理重大项目建设；审议数据安全管理、数据治理、数字化人才队伍建设等重要事项。

金融消费者权益保护工作委员会：由行长担任主任、分管消费者权益保护工作副行长担任副主任，成员部门包含总行各主要业务部门和管理部门，负责统一规划、统筹部署本行金融消费者权益保护工作，及时了解相关工作状况，向董事会、行长室汇报；审议本行重大金融消费者权益保护负面舆情和突发事件的处理方案等。

信息科技管理委员会：由行长担任主任，负责统筹管理信息科技工作，对全行信息科技的战略规划、预算、政策、科技风险等重要事项进行讨论决策，下设科技管理、立项、架构、创新等 8 个专题小组，分工明确、密切配合，共同推进各项工作。

公司金融业务管理委员会：由行长担任主任，由负责公司金融板块工作的行领导担任副主任，成员部门包含总行各主要业务部门和管理部门，负责研究公司金融工作规划，做好经营分析和资源统筹，推动重点工作的落实和指标的完成；初审公司金融重大制度流程、组织架构、管理模式、管理体系建设方案等。

小微企业融资服务工作专班：由行长担任组长、公司金融板块、零售金融板块、风险管理板块、金融科技板块工作的行领导担任副组长，负责审议决策全行小微企业融资服务工作实施总体方案和目标要求，统筹全行小微企业融资服务工作的整体推进和实施。

2. ESG 履职情况

治理层 2025 年 ESG 履职情况	
董事会	截止到 2025 年 11 月底，审议议案：《南京银行 2024 年度财务决算报告及 2025 年度财务预算》《南京银行 2024 年年度报告及摘要》《南京银行 2024 年度董事会工作报告》《南京银行 2024 年度可持续发展报告》《南京银行 2024 年度内部控制评价报告》《南京银行 2024 年度绿色金融专题报告》《南京银行 2024 年度关联交易专项报告》《南京银行股份 2025 年第一季度报告》《南京银行资本规划(2025 年-2027 年)》《南京银行 2025 年机构发展规划》《南京银行环境、社会与治理风险管理政策》、关于调整南京银行金融债券和绿色金融债券发行规模、《南京银行 2025 年半年度报告及摘要》、修订《南京银行关联交易管理办法》等。审核事项：南京银行 2025 年度金融消费者权益保护工

	作计划等。
董事会战略与 ESG 委员会	截止到 2025 年 11 月底，共召开战略与 ESG 委员会会议 6 次。审议议案：《南京银行 2025 年机构发展规划》、调整南京银行金融债券和绿色金融债券发行规模、南京银行 2024 年度绿色金融实施情况报告、《南京银行 2024 年度可持续发展报告》《南京银行 2024 年绿色金融专题报告》、南京银行 2024 年度信息科技工作报告、南京银行董事会战略与 ESG 委员会 2024 年度工作总结。
董事会风险管理委员会	截止到 2025 年 11 月底，共召开委员会会议 3 次。审议议案：《南京银行环境、社会与治理风险管理政策》、2024 年度风险监测报告等，推动 ESG 风险管理、ESG 风险评估和风险监督和规避，持续推动 ESG 与金融业务相关的全面发展。
董事会提名及薪酬委员会	截止到 2025 年 11 月底，共召开委员会会议 3 次。审议议案：调整南京银行第十届董事会专门委员会委员、2024 年度薪酬执行情况和 2025 年度薪酬预安排。
董事会审计委员会	截止到 2025 年 11 月底，共召开委员会会议 5 次。审议议案：2024 年度审计计划（安永）、2024 年度经营情况和年度会计报表编制说明、安永财务和内控审计团队商讨现场审计发现问题、《2024 年度财务决算报告及 2025 年度财务预算》、2024 年度全面审计工作报告等。在审议财务相关工作时，指导协调可持续工作以及年报工作相关内容，为本行 ESG 发展提供了有效的助力和帮助。
董事会关联交易控制委员会	截止到 2025 年 11 月底，共召开委员会会议 5 次。审议议案：2024 年度关联交易专项报告等，其中涵盖 ESG 相关工作。
董事会消费者权益保护委员会	截止到 2025 年 11 月底，共召开委员会会议 2 次。审议议案：2024 年前三季度银行业消费投诉情况的通报、2024 年度分行金融消费者权益保护工作考核评价情况、2024 年度消费者权益保护工作情况专项审计报告、2025 年度金融消费者权益保护工作计划等。推进 ESG 相关工作的全流程消费者权益的管理和进一步的计划，听取了消费者权益 ESG 相关工作的工作汇报。
监事会	截止到 2025 年 11 月底，监事会审议通过了《南京银行 2024 年度可持续发展报告》《南京银行 2024 年度绿色金融专题报告》等事项，派员列席董事会战略与 ESG 委员会、消费者权益保护委员会有关会议，听取 2024 年度绿色金融实施情况报告、2025 年上半年小微企业金融服务工作情况、2025 年度金融消费者权益保护工作计划等议题，并参与研究讨论，充分履行了监督职责。
管理层 2025 年 ESG 履职情况	
风险管理委员会	2025 年共召开 4 次会议，委员会审议包括 ESG 风险管理政策等各类政策制度，研究推进年度风险管理策略与重点领域风险措施等。
绿色金融发展委员会	2025 年以来，在绿色金融发展委员会组织引领下，全行绿色金融业务实现高速增长，“碳足迹挂钩贷、近零碳工厂贷”等多项创新业务在全国或省内首单投放；严格遵循中国、欧盟和新加坡共同制定的国际标准，成功发行 100 亿全国首单符合《多边可持续金融共同分类目录》境内主题绿色金融债；分支机构特色化经营卓有成效，试点分行建设方案有序推进，绿色支行数量不断增长。2025 年上半年发布《南京银行 2024 年度可持续发展报告》《南京银行 2024 年度绿色金融专题报

	告》《南京银行 2024 年度负责任银行原则 (PRB) 报告》《南京银行 2024 年度环境信息披露报告》，市场影响力持续提升；2025 年下半年，本行作为全国唯一受邀的城商行，正式加入“绿色商业银行联盟”。
数据管理委员会	截止到 2025 年 11 月底，共召开 2 次会议，总结 2024 年全年全行数据管理工作、数字化转型工作等，研究部署 2025 年数字化重点工作方向，审议外部数据预算情况；审议全行数字化转型工作、AI 赋能场景建设、数据治理工作及监管数据管理工作推进情况等。
金融消费者权益保护工作委员会	2025 年上半年，审议消保工作计划、年度消保工作指导意见等，为消保工作提供必要的资源支持和保障，推动消保要素融入经营管理全过程。召开多场专题会议，议题包括讨论消保工作中的重点、难点问题，组织推动投诉专项压降活动开展等，强化统筹领导效能。
信息科技管理委员会	截止到 2025 年 11 月底，共召开 1 次全体会议，16 次专题会议。审议通过了全年科技预算、以及“对客服务平台”“营销大脑”“信创改造项目群”等重大项目，推动了大模型、机器人、企微运营等创新类项目，部署了监管压力测试、评级问题整改等其他重点工作。
公司金融业务管理委员会	截止到 2025 年 11 月底，委员会召开多次会议，议题包括研究公司金融产品创新与流程优化以及对公业务专项实施方案等。
小微企业融资服务工作专班	2025 年上半年，制定全行小微企业融资服务工作实施方案和目标要求，对重点工作进行部署，分支行端参照总行架构设立 17 个分行工作专班、148 个支行工作专班，在全行范围开展“千企万户大走访”专项行动，精准对接小微企业融资需求，将支持小微企业融资协调工作机制走深走实。

3. 薪酬管理

3.1 薪酬追索扣回机制

本行已构建较为健全的薪酬追索与扣回机制，持续强化对董事会及高级管理人员的监督与管理。

● 管理架构

董事会按照公司章程和国家有关法律法规及政策规定负责本行薪酬管理制度和政策的设计，并对薪酬管理负最终责任。

董事会提名及薪酬委员会负责相关薪酬制度和政策的审核、工资总额的初步认定，并报董事会批准后实施。

董事会办公室负责执行董事会对本行高级管理人员的风险责任的认定与延期支付绩效薪酬的止付和扣回。

总行人力资源部负责总行管理对象绩效延期支付台账的建立和管理，以及作出止付和扣回延期支付绩效薪酬的决定；总行财会部负责建立绩效薪酬延期支付专管账户，实行账户专项管理；总行资产负债管理部负责绩效薪酬延期支付管理中绩效考核的相关工作；总行内部审计部门负责将绩效薪酬延期支付的执行情况纳入内部审计范围。

● 制度要求

本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》和《南京银行薪酬管理制度》，结合本行实际情况，

制定《南京银行绩效薪酬延期支付管理办法》。对有重要风险影响的管理对象，绩效薪酬延期支付比例为绩效薪酬的 40%以上；对有一定风险影响的岗位人员，原则上绩效薪酬延期支付比例为绩效薪酬的 5-30%，并可视情形将比例上浮至 40%。在延期支付期限内，对于产生经问责评议委员会认定，由于不尽职行为给本行造成重大损失或重大影响的风险损失超常暴露情形等风险责任时，本行有权在管理对象延期支付绩效薪酬中按比例止付扣回，并可以追索相应期限内已发放的全部绩效薪酬。

● 实施流程

本行针对触发绩效薪酬追索扣回的情形，评估情形严重程度，对涉事人员处以不同比例的绩效薪酬扣回。如发生在当年，应从当期支付的绩效薪酬中予以扣罚；如发生在过往年份，应止付扣回对应年份延期支付绩效薪酬部分。如相应年份的延期支付绩效薪酬因到期已兑付，可在其他年份的延期支付绩效薪酬中止付扣回。

若管理对象违反《劳动合同》《保密与竞业限制协议》等相关约定，除应按约定支付违约金并承担相应赔偿责任外，本行可根据其违约行为所造成的不良影响或实际损失程度，按比例暂停支付并扣回相应比例的延期支付绩效薪酬。对于拒不支付或未足额支付违约金，以及拒不承担或未足额履行赔偿责任的情形，本行有权依法暂停支付并扣回相应金额的延期支付绩效薪酬。

3.2 薪酬话语权政策

根据本行公司章程的规定，股东大会依法行使对董事、监事报酬事项的决策权，切实落实广大股东对董事、监事薪酬分配的有效监督。董事会决定高级管理人员的报酬事项。在具体执行过程中，本行高级管理人员的薪酬分配方案经董事会审议通过后实施。董事、监事的薪酬分配方案还须提交股东大会审议批准。所有经审议通过的薪酬分配方案均按相关要求对外披露。2025 年 5 月 16 日，本行召开 2024 年年度股东大会，审议通过《本行 2024 年度董事会工作报告》。

3.3 薪酬与可持续发展挂钩

本行持续优化发展转型指标、社会责任指标等与可持续发展相关指标的设定，不断强化其与董事、监事和高级管理人员薪酬的联动机制，切实保障可持续发展战略的有效落实与推进。

● 指标情况

可持续发展定性指标：本行坚持新发展理念，实现自身高质量发展，主要考核董事、监事和高级管理人在落实公司治理、ESG 管理体系建设、个人养老服务突破、人才培养、消费者权益保护情况、反洗钱工作情况、客户旅程体验优化等可持续发展相关指标的履职情况。

可持续发展定量指标：本行主要考核董事、监事和高级管理人员在落实普惠金融、绿色金融、科创金融、乡村振兴贷款、绿色债券、乡村振兴债券、消保工作提质增效等可持续发展相关指标的履职情况。

● 执行情况

本行薪酬体系由固定薪酬、可变薪酬和福利性收入三部分构成，其中可变薪酬部分充分融入可持续发展指标的绩效评价结果，作为确定绩效年薪浮动系数的重要依据，实现激励与责任的有机统一。本行董事、监事和高级管理人员能够较好的完成可持续发展相关指标的任务，有效发挥履职考评对促进可持续发展的激励约束作用。

（二）公司行为

本行始终将商业道德作为稳健经营的重要基石，持续完善商业道德管理体系，构建完善的反贿赂反贪腐政策体系与管理机制，强化举报及举报人保护安排，全面加强员工行为管理；系统组织面向全体正式员工与劳务派遣员工的商业道德与廉洁文化培训，定期开展商业道德审计，不断提升全员合规意识和职业操守；不断健全反洗钱机制流程和工具方法，提升反洗钱管理能力和水平。

1. 商业道德管理架构

本行不断完善商业道德相关的管理体系，并制定了合规管理、反贿赂、反腐败、员工行为管理、举报管理、案件风险防控、反洗钱等商业道德管理相关的制度文件，明确了董事会、监事会、风险管理委员会以及管理层的工作职责。

在合规管理方面，董事会负责确立本行合规管理目标，对本行合规管理的有效性承担最终责任；监事会承担合规管理的监督责任，负责监督董事会和高级管理人员在合规管理方面的履职尽责情况并督促整改；本行高级管理层负责落实合规管理目标，对主管或分管领域业务合规性承担领导责任。

在案件风险防控工作方面，董事会负责承担全面风险管理的最终责任，承担案件风险防控最终责任；董事会下设风险管理委员会，负责审批案件风险防控工作总体政策，审议工作报告，评估工作有效性，确保公司风险管理体系和案件风险防控工作接受内审部门的有效审查与监督；监事会承担案件风险防控的监督责任；高级管理层承担案件风险防控执行责任，负责执行监管机构及董事会各项案件风险防控要求，根据本行经营活动的需要，建立健全内部控制机制。2025年，董事会审议通过《2024年度涉刑案件风险防控评估情况的报告》，推动提升本行员工行为及案件风险防控管理水平。

在员工行为管理方面，董事会负责对员工行为管理承担最终责任，负责培育依法合规、诚实守信的员工行为管理文化，负责审批员工行为管理政策等重大制度安排；高级管理层负责承担员工行为管理的实施责任，建立覆盖全面、权责清晰的员工行为管理体系，推动员工行为管理政策制度和程序的贯彻执行，每年向董事会报告员工行为评估结果。

2. 反贿赂反贪腐体系建设

本行建立制度防控、行为约束到监督问责的反贿赂反贪腐闭环管理机制。通过在业务制度、流程设计和管理环节中嵌入廉洁要求，从源头加强廉洁风险防控；通过员工行为管理，引导员工自觉遵守廉洁从业底线；通过监督机制，确保违规违纪行为能够被及时发现、严肃处理。

本行制定反贿赂反贪腐政策体系，制定《南京银行反贿赂反贪腐政策要点》，并于官网向社会公开披露。文件明确了政策的适用范围，总体原则及要求，在人事任免、采购、信贷、公益捐赠等关键领域的廉洁规范，形成了本行反贿赂反贪腐的制度基础与执行框架。

在员工行为管理方面，本行制定《南京银行员工行为管理政策》，明确员工应恪守的职业道德与行为准则，要求全体员工自觉履行诚实守信、廉洁自律的义务，坚决抵制任何形式的利益输送、权钱交易及不当行为。同时，本行制定并实施《南京银行员工违规行为处理办法（试行）》，对违规行为的认定、处理程序及问责方式作出明确规定，确保制度执行刚性与问责透明度。

在监督执纪方面，本行制定《南京银行纪检监察与合规管理协同工作机制暂行规定》，强化纪检与合规部门的协同配合，优化监督体系运行机制，实现“纪检监察、合规管理、风险防控”三者的有机融合，形成监督合力，有效提升对贪腐及违规行为的识别、预防与处置能力，推动

廉洁理念在全行落地生根。

● 供应商反贿赂反贪腐

在供应商管理方面，本行高度重视采购活动的合规性与廉洁性，已先后制定《南京银行集中采购管理办法》《南京银行集中采购实施细则》等文件，明确集中采购的管理原则、操作流程及工作要求，严格界定采购活动中的禁止性行为，确保采购过程公平公正。其中，《南京银行集中采购管理办法》适用于全行各级分支机构，《南京银行集中采购实施细则》适用于总行层面，各分行依据总行制度，结合实际制定相应的实施细则，形成上下贯通、执行有力的制度体系。

同时，本行持续开展供应商监督检查，在制度中明确要求项目需求部门及业务主管部门应定期对供应商履约情况进行全面客观的信息收集、量化分析和综合评价并出具评价报告，同时，本行将违法违纪行为作为招标采购领域的突出问题开展专项治理工作，重大项目要求供应商签署廉洁承诺书。

3. 举报及举报人保护

本行建立健全信访与举报管理体系，制定《南京银行诚信举报管理办法》《南京银行信访管理办法》等制度，对信访受理、举报流程、调查处理等环节作出明确规范，保障举报人合法权益。此外，本行梳理形成《南京银行举报政策要点》，并于本行官网向社会公开发布。该政策覆盖全行各级机构，对举报人保护、举报处理程序、失实举报问责等措施进行明确要求，有力促进本行监督体系完善。

3.1 举报渠道与处理流程

本行在各级机构建立了安全、通畅、便捷的信访举报渠道，为举报人及时、有效进行举报提供便利条件。各分行、子公司均有部门承担接收、处理各类信访举报的职责，公民、法人或其他组织等举报人可通过书信、电子邮件、电话、走访等举报渠道，检举、报告所掌握或知晓的本单位或员工的任何违法违规、违反职业操守或其他异常可疑行为。举报方式包括实名和匿名举报。

本行按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”原则，安排专责人员负责对接各渠道接收的信访举报事项，根据事项性质及涉及的人员范围，按照职责分工和管理权限，及时交办有权机构进行办理，并跟进处理情况。对于实名，且地址和联系方式清楚准确的举报事项，本行及时告知举报人处理结果。

举报处理流程：

- 步骤 1 接收信访举报。
- 步骤 2 有权处理单位处理。
- 步骤 3 跟踪督办。

3.2 举报人保护

本行严格执行举报信息保密要求，切实保障所有举报人的身份保密和合法权益，确保举报渠道安全、有效运行。

- 接受和处理举报事项的相关知情人员须严格履行保密义务，对举报人姓名、工作单位、

家庭住址等有关情况及举报内容严格保密，严格控制知悉范围。

- 接报部门指定专人保管举报材料，严禁私自外借或复印、摘抄信访举报材料，不得向无关人员泄露，不得外传扩散，不准擅自将信件带出办公地点。
- 需要转办的举报，应隐去举报人姓名、身份、单位等个人信息，并采取适当形式转达。不得将举报材料转给被举报单位、被举报人。
- 本行严禁打击报复举报人的行为。对打击报复举报人的行为，将给予责任人从重处理；触犯相关法律规定的，将依法移送司法机关处理。

4. 商业道德培训

本行制定下发《南京银行廉洁文化建设实施意见》，统筹谋划全年重点任务。面向全行范围，推出多样化、体系化的廉洁主题活动，通过丰富的宣传载体和创新的传播方式，加强干部员工廉洁从业意识，推动形成风清气正的良好环境。面向所有正式员工和劳务派遣人员开展商业道德培训和廉洁文化教育，将廉洁文化深度融入企业文化建设，将其作为党风廉政建设和反腐败工作的重要组成部分，推动清廉理念贯穿全行治理与经营管理全过程。

本行着力推进员工从业规范教育，多形式组织合规培训，实现机构、人员培训全覆盖，宣导员工职业操守、行为禁令、道德规范；在每年度“三新”人员（新员工入职、新干部提拔、新转岗调任）的培训中，专门安排合规课堂作为必修课，不断增强合规意识，自觉遵守法律法规和本行内部制度；多渠道发布案件风险提示、异常行为通报，时刻督促全员遵守纪律，规范行为；多形式开展警示教育，通过中共南京银行党校讲授廉洁课程，在“随鑫学”线上平台开设鑫廉洁学习专区，上线清廉金融文化精品课程、廉洁风险防控管理专题课程等，在重大节日等关键时间节点发布廉洁提示，以案说德、以案说纪、以案说法、以案说责，让警钟长鸣，让敬畏常在。

5. 商业道德审计

本行构建系统化的审计与监督机制，依据《南京银行反洗钱内部审计管理办法》《南京银行集中采购管理办法》《南京银行关联交易管理办法》《南京银行员工违规行为处理办法》等相关制度，每年组织开展覆盖各分支机构和子公司的商业道德相关事项审计工作。

本行商业道德审计采取专项审计与全面业务审计、现场审计与远程审计的方式，聚焦廉洁从业、反洗钱、员工行为规范、操作风险管理等关键领域，确保各类不当行为和制度薄弱环节能够被及时发现与处置。在具体审计内容上，定期对内控有效性、员工行为管理、关联交易合规性等方面开展审计，持续跟踪反洗钱体系运行，并将子公司业务合规审计纳入年度工作重点。同时，经济责任审计中亦将廉洁从业相关事项作为关注点，确保监督不仅覆盖制度合规，也对行为风险与业务运作的合规性提供持续保障。2025年，本行制定了年度内部审计计划并经董事会审议通过，进一步明确了本行在合规与廉洁领域的监督重点与工作方向，为强化审计、稽核与日常监控工作提供了重要依据。

6. 反洗钱

本行高度重视反洗钱管理，严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规与监管要求，切实履行金融机构的反洗钱义务，不断完善内部制度体系、优化风险识别与管控机制、提升科技赋能水平以及加强员工专业培训，持续增强反洗钱工作质效，全力维护金融秩序稳健安全。

6.1 反洗钱管理架构

本行建立了组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，规范董事会、监事会、高级管理层、反洗钱牵头部门、客户、账户、业务及渠道管理部门、人力资源部门、财务部门、信息科技部门、审计部门、分支机构以及附属机构等在洗钱风险管理中的职责分工，形成了层级清晰、相互协调、有效配合的运行机制。

董事会及下设委员会	<ul style="list-style-type: none">董事会承担本行洗钱风险管理的最终责任，主要负责确立洗钱风险管理文化建设目标，审议批准洗钱风险管理策略和政策，定期听取高级管理层关于反洗钱管理工作的报告，及时了解重大洗钱风险事件及处理情况等。董事会可授权下设的风险管理委员会履行其洗钱风险管理的部分职责，风险管理委员会负责向董事会提供洗钱风险管理专业意见。
监事会	<ul style="list-style-type: none">监事会承担洗钱风险管理的监督责任，负责监督董事会和高级管理层在洗钱风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。
高级管理层	<ul style="list-style-type: none">高级管理层承担洗钱风险管理的实施责任，执行董事会决议。
总行相关部门、分支机构以及附属机构	<ul style="list-style-type: none">总行相关部门、分支机构以及附属机构按照职责分工履行相应反洗钱义务。

6.2 反洗钱制度体系

本行制定《南京银行洗钱风险管理政策》《南京银行反洗钱工作管理办法》《南京银行客户尽职调查和客户资料保存管理办法》等一系列反洗钱政策制度，明确反洗钱履职主体、履职范围、履职内容等。履职主体覆盖董事会、监事会、高级管理层、总分支机构以及前中后台等各层级人员；履职范围覆盖全量客户、全量产品、业务、渠道及全量交易；履职内容覆盖组织架构、运行机制、制度体系、义务履行、数据系统等各领域。同时，本行制定《重点可疑交易案例汇编》《异常交易核查典型场景及案例汇编》《客户洗钱风险等级分类常见问题答疑》等工具性文件，在全行推广运用，为反洗钱的具体操作方法提供明确指引。

6.3 反洗钱管理机制

本行着力构建以客户为中心的反洗钱管理体制机制，搭建形成矩阵式反洗钱管理组织架构、金字塔式履职体系、多层级制度体系以及互联互通的反洗钱系统架构群，形成上下联动、左右协同、高效有效的反洗钱运行机制，并按照“基于风险”的方法确定洗钱风险管理策略，在识别与评估洗钱风险的基础上，针对风险较低的情形，采取简化的风险控制措施，针对风险较高的情形，采取强化的风险控制措施；针对超出本行风险控制能力的情形，不与客户建立业务关系或进行交易，在此策略基础上，构建了客户尽职调查、洗钱风险评估、交易监测以及反洗钱数据系统等基本框架和工作机制。

本行贯彻落实各项反洗钱工作要求，持续推动以客户为中心的反洗钱管理体系建设，不断夯实反洗钱管理基础，优化改进工作机制流程，丰富完善工具方法，进一步提升反洗钱工作质效，2025年，本行反洗钱主要工作进展如下：

- 遵循“基于风险”的理念和方法，构建覆盖客户全生命周期的尽职调查机制，形成标准化、规范化和智能化的客户尽职调查机制流程和工具方法。
- 进一步健全完善客户、产品业务以及机构洗钱风险评估体系，并根据洗钱风险程度，完善差异化管控措施。
- 研究构建了“基础模型+专项模型”并行的双层监测模型体系，持续提升发现“异常”能力和交易监测的有效性。
- 进一步构建完善互联互通的反洗钱系统架构群，通过不断扩展内外部数据源，强化系统间的数据整合和共享，不断提升反洗钱工作的系统化和智能化水平。
- 报告期内，本行重点可疑交易报告和移送线索数量在江苏省辖内金融机构中排名第四。
- 此外，本行不断提升反洗钱研究能力，在中国人民银行江苏省分行组织的反洗钱征文比赛中，有五篇论文分别获得一等奖、二等奖、三等奖和优秀奖，并连续五年获得优秀组织奖，还多次参与人民银行组织的制度修订和研讨会等工作。

三、环境篇

(一) 融资的环境影响

1. ESG 风险管理体系

1.1 治理架构

本行董事会对 ESG 风险管理承担最终责任，董事会下设的战略与 ESG 委员会，具体负责实施制定绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估本行绿色金融发展战略执行情况，并持续跟踪和掌握战略执行情况。

高级管理层负责 ESG 风险管理的组织实施，具体包括：贯彻落实董事会决议，推进董事会批准的 ESG 风险管理战略规划与政策落地；定期检查与监督执行进展；明确 ESG 风险管理的组织架构与职责分工，持续推动 ESG 风险管理体系的建设与优化；全面掌握本行 ESG 风险管理现状，定期向董事会报告相关情况，确保风险管理的系统性、有效性与透明度。

本行已明确客户 ESG 风险管理工作牵头部门，并在专业部门层面构建了 ESG 风险管理的“三道防线”机制，确保投融资业务中的 ESG 风险实现有效识别、评估与持续监测。

第一道防线：各业务条线、客户管理部门及各经营单位，作为 ESG 风险管理的直接责任主体，负责在业务前端主动识别、评估、应对、监控并及时报告相关风险。

第二道防线：风险管理条线，作为 ESG 风险管理的牵头部门，负责制定和完善 ESG 风险管理政策、制度与管理工具，统筹推动全行 ESG 风险管理体系建设，并对第一道防线的工作提供指导、支持与监督。

第三道防线：由内部审计部门组成，负责独立、客观地对第一、二道防线在 ESG 风险管理中的履职情况及其有效性进行监督与评价，确保风险管理机制的健全性与执行的合规性。

通过“三道防线”的协同联动，本行构建起职责清晰、分工明确、覆盖全面的 ESG 风险管理架构，切实提升风险管理的系统性与前瞻性。

1.2 制度规范

本行已建立健全 ESG 风险管理制度体系，依据《银行业保险业绿色金融指引》等监管要求，制定并发布《南京银行环境、社会与治理风险管理政策》及《南京银行客户环境、社会与治理

风险管理办法（试行）》，明确客户 ESG 风险管理主要面向公司类客户，覆盖其传统表内外授信业务、债券投资等金融市场板块业务，以及投资银行类业务等各类投融资活动，系统规范了 ESG 风险管理的基本原则、治理架构、客户 ESG 风险的识别与分类标准，以及 ESG 因素在授信全流程中的嵌入路径与应用要求，切实推动 ESG 理念与风险管理深度融合，提升可持续金融发展能力。

2. 环境信贷政策

本行基于行业属性及业务特征，结合行业技术标准，制定差异化授信政策。通过建立行业通用技术指标体系，加强风险识别与防范，配套制定风险缓释措施与贷后管理策略。本行授信政策已构建覆盖农业、钢铁、石化、建筑、船舶制造等 16 个重点行业的授信政策指引，并对信贷业务具有严格的约束性。

本行建立动态政策优化机制，定期开展政策修订与评估工作。通过跟踪行业发展趋势及监管政策变化，结合业务实践开展 ESG 风险因素的动态评估，持续完善政策适用性与可操作性。通过构建“监测-评估-调整”的闭环管理体系，实现对重点行业信贷风险的科学化、系统化管理，有效提升信贷资源配置效率与风险防控水平。

2.1 农业领域

本行积极支持农林业绿色发展，为新型农业经营主体提供高效便捷的信贷服务，积极引导“生态低碳农业”转型升级。根据《“十四五”全国农业绿色发展规划》等政策文件，制定《南京银行农业项目授信业务审批指引》，在客户选择标准中强调合规经营、环境保护等方面的要求，同时，明确要求不得改变流转土地的所有权性质及其农业用途，确保农地农用。耕地主要用于粮食和棉、油、糖、蔬菜等农产品及饲草料生产，永久基本农田重点用于粮食生产，禁止介入占用永久基本农田发展林果业和挖塘养鱼的农业项目。

2.2 生物多样性领域

本行高度重视投融资活动中的生态环境与生物多样性保护，已在年度授信政策中明确要求，积极支持节能、减污、降碳、增绿等领域，推动清洁低碳能源体系建设与绿色技术的推广应用，全面关注项目对生态环境及生物多样性的影响。

在授信审批环节，坚持审慎评估客户或项目对生态系统的潜在影响，严格遵守生物多样性保护相关法律法规及监管要求，严禁介入位于生态保护区、禁止建设区域及重要生态栖息地的项目，坚决杜绝参与毁林毁草、破坏野生动植物资源、破坏海洋生态环境、违规捕捞或盗猎等行为，切实助力提升生态系统的多样性、稳定性和可持续性。

在光伏行业授信管理中，重点关注项目是否涉及生态敏感区域，将其作为融资准入的否决性条件。对拟支持项目，要求客户提供完整的环境影响评价文件，并严格核查其合规性。针对存量项目，强化贷后管理，及时排查土地使用、环保手续等是否完备，防范因生态问题引发停工、拆除或退网等风险，切实保障信贷资产安全。

2025 年下半年，本行正式加入“绿色商业银行联盟”。该联盟致力于将可持续发展理念深度融入银行核心战略，积极为低碳转型、气候韧性与包容性经济增长提供金融支持，持续推动绿色金融高质量发展。

生物多样性保护专项服务方案

本行始终秉承生态友好、绿色与可持续发展理念，自 2021 年签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》以来，积极探索绿色金融支持生物多样性模式，提出生物多样性保护专项服务方案。该项目方案旨在为生态修复、生态保护、生物灾害防治等领域的企业提供综

合化金融产品与服务，助力区域生物多样性保护与风险防范。

案例：盐城分行成功落地“海洋蓝色碳汇贷”，提升生物多样性服务质效

盐城分行在盐城市大丰区成功落地江苏省首笔“海洋蓝色碳汇贷——紫菜贷”。该笔碳汇贷以紫菜养殖产生的减碳量、固碳量远期收益权为切入点，打通海洋生态产品价值实现的绿色金融通道，为金融支持“两山”理念、“双碳”目标以及四个“绿色盐城”的实践作出有效尝试。

长江大保护专项服务方案

为积极推动南京市绿色转型，促进长江经济带高质量发展，本行依托优质绿色金融服务，推出长江大保护专项服务方案，努力走出一条生态优先、绿色发展的新路径，在推动长江经济带绿色转型中体现南京银行责任担当。该专项方案聚焦生态修复、环境治理、水源保护、产业转型等领域，创新绿色金融服务模式，以专项信贷额度、优惠利率、快速审批通道等资源配置，助力产业转型，促进长江经济带可持续发展。

案例：支持南京某污水处理厂扩建工程，助力长江沿岸水污染治理

为缓解南京市水资源与水环境压力，解决原工艺流程处理尾水直接排放污染长江的问题，南京某污水处理厂启动扩建工程项目。本行向该项目发放超4,000万元贷款，支持项目运行落地，帮助解决长江沿岸区域水污染，促进生态城市建设。

2.3 能源领域

本行统筹能源保供与能源绿色低碳转型，重点聚焦可再生能源安全可靠供应以及传统能源稳妥有序替代，加大能源体系建设金融支持力度。根据《关于促进非水可再生能源发电健康发展的若干意见》《“十四五”现代能源体系规划》《“十四五”可再生能源发展规划》《产业结构调整指导目录（2024年版）》《关于发布〈煤炭清洁高效利用重点领域标杆水平和基准水平（2022年版）〉的通知》《国家发展改革委等部门关于大力实施可再生能源替代行动的指导意见》《加快构建新型电力系统行动方案（2024—2027年）》等政策文件，制定《南京银行光伏行业授信政策指引》等，密切关注并积极识别电力行业项目涉及的ESG风险，评估相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度。

本行《光伏行业授信政策指引》明确重点关注项目是否位于生态敏感区域，并将其作为融资的重要否决条件。对于介入的光伏项目，要求客户提供项目的环境影响评价文件，并核实其合规性。对于存量项目，贷后中要求及时核查土地、环保手续是否齐备，避免因生态问题导致停工、拆除、退网。

2.4 采矿领域

本行密切关注采矿业相关的外部政策，并及时根据外部政策调整授信策略，科学评估采矿企业的在绿色清洁能源、智能高效开采方面的转型力度。重点支持在绿色清洁能源方面转型效益凸显的采矿企业，重点关注在安全生产方面出现安全隐患的企业。

重点审查关注要素包括：考量煤矿开采企业在光伏、风电、核电等绿色清洁能源方面的投入和转型力度，是否存在安全生产隐患，产能新增是否符合国家政策要求，产能是否充分释放。

2.5 油气领域

本行密切关注并积极识别石化行业相关项目涉及的ESG风险，根据《产业结构调整指导目录（2024年版）》《石油化工行业稳增长工作方案》等政策文件，制定了《南京银行石油化工行业授信政策指引》，评估相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度。在依法合规的前提下

介入行业相关企业，对于存在安全生产隐患企业和项目、落后产能和过剩产能的企业及项目，制定了禁入和压缩退出策略。走访江苏省内重点化工园区及代表性化工企业，开展实地调研与意见征询，积极参与《化工产业转型融资主体认定与评价规范》的编制工作。截至目前，已成功落地多笔化工行业绿色转型贷款，有力支持企业实现技术升级与可持续发展。

3. ESG 尽职调查

本行已将 ESG 风险管理深度嵌入信贷业务的调查、评估、审批、放款及贷后检查等全流程，实现对贷前、贷中、贷后各环节的全覆盖。通过制度化、标准化的管理机制，推动 ESG 理念与信贷管理深度融合，切实加强投融资业务的 ESG 风险管理。

3.1 顶层设计

本行《客户环境、社会与治理风险管理办法（试行）》明确要求，针对对公传统贷款类业务、项目融资类业务、投资银行类业务等各类投融资业务，经营机构根据客户或项目类型，须开展差异化的 ESG 风险尽职调查。根据 ESG 风险尽职调查情况，经营机构在调查报告中形成对客户或项目的 ESG 风险尽职调查意见。

同时，本行《大中型公司客户和小企业客户授信前尽职调查管理办法》进一步细化了企业融资授信 ESG 的调查要点，涵盖环评等级、经营状态、司法诉讼、负面舆情、失信名单等关键维度，强化对 ESG 风险的系统性识别。

3.2 工作要求

- 对于一般客户，须收集相应合规文件，确保尽职调查全面、深入且细致，确保客户提交的资料和相关手续合规、有效、完整。其中，针对境内客户，需对客户提供的 ESG 风险信息及从其他多种渠道（主管部门、行业协会、征信机构、监管部门、媒体、群众等）获得的客户 ESG 风险信息进行有效比对，准确把握客户所面临的 ESG 风险。在必要时，可引入具备资质的独立第三方机构或相关主管部门提供专业支持与验证，以增强评估的客观性与权威性。
- 对于拟在额度项下开展境内固定资产贷款的客户，其项目须符合国家的产业、土地、环保等相关法规要求，并按规定履行固定资产投资项目的合法管理程序，提供相应的可行性研究报告，城市规划、国土资源管理、环境保护部门分别出具的关于城市规划、项目用地、环境影响评价文件的明确意见，以及有关法律法规规定应提交的其他文件。
- 对于出现重大环境、安全违法违规行为或存在重大 ESG 风险的公司客户，须及时督促客户提交整改落实的佐证材料。对于国家对企业节能、节水、减排、环保、安全方面有明确要求的，应重点核查客户是否已采取有效措施并提供可验证的证明文件，确保整改措施真实、可追溯，切实防范风险敞口持续扩大。
- 对于仅开展债券投资等金融市场板块业务的公司客户，本行要求经营机构应通过主管部门、行业协会、征信机构、监管部门、媒体披露及公众反馈等多种渠道，全面收集并比对客户的 ESG 风险信息，确保风险识别的完整性与准确性。
- 对于绿色金融债券项目，需结合绿色产业项目特点，强化现场走访与实地核查。在了解借款人经营动态和资信状况的同时，注重项目的环境影响，动态跟踪项目进展，审慎评估其环境效益实现情况，并识别可能对借款人偿债能力产生重大影响的环境或社会事件。明确要求债券资金不得投资于高污染、高能耗及产能过剩的项目或企业。

3.3 ESG 要素融入客户信用评级

本行基于对历史风险数据的深入分析，研究 ESG 评级指标与信用风险之间的相关性，将对信用风险具有显著影响的关键 ESG 指标纳入客户信用评级模型。例如，在“所属行业发展前景”指标中，需考量客户主营业务属于国家产业结构调整政策和本行授信政策中的类别，判断其是否属于鼓励类、限制类或淘汰类行业；在“核心管理层的稳定性”指标中，则需考察客户公司治理情况，包括是否建立完善的内部治理机制、人力资源管理体系及财务管理制度等。另外，定期对客户 ESG 风险水平进行分类重检，并结合客户 ESG 风险分类认定结果的上升或下降情况，针对性采取差异化风险管理措施，强化客户 ESG 风险管理。

3.4 触发因素和风险升级流程

本行在投融资业务中常态化开展 ESG 风险因素评估与尽职调查，定期对客户 ESG 风险水平进行分类重检，基于评估结果调升、降低 ESG 风险等级或维持不变，并据此采取差异化风险管理策略，深化 ESG 风险缓释措施。

分类分级标准

本行公司客户 ESG 风险评价结果划分为 A、B、C 三类，具体标准如下：

- A 类客户：其建设、生产或经营活动可能对环境或社会造成潜在的重大不利影响，或存在多方面、不可逆转、前所未有的负面影响，风险程度较高；
- B 类客户：其相关活动可能对环境或社会造成程度有限、数量较少的不利影响，且多数影响具有可逆性，可通过有效减缓措施予以消除；
- C 类客户：其建设、生产或经营活动对环境或社会的影响轻微或无显著不利影响，为 ESG 表现相对良好或无重大风险的客户，即除 A 类、B 类以外的其余客户。

在上述 ABC 三类划分基础上，本行进一步结合客户是否存在环保行政处罚、安全生产事故、等重大负面事件及其严重程度，实施风险等级的动态细化：

- A 类客户：原则上划入中风险类别；若存在严重环保处罚、重大生产安全事故或其他重大 ESG 违规情形，应上调至高风险类别；
- B 类客户：原则上划入低风险类别；若发生严重环保处罚或重大生产安全事故，应划入高风险类别；若存在一般性环保处罚或其他生产安全事故，应至少划入中风险类别；
- C 类客户：原则上划入低风险类别；如发生严重环保处罚或重大生产安全事故，应调整为高风险；若出现一般性违规事件，应至少划入中风险类别。

触发因素

本行在《南京银行客户环境、社会与治理风险管理办法（试行）》中明确了触发 ESG 风险升级管理的因素，主要包括是否存在环保处罚或生产安全事故。具体情景如下：

- **严重环保处罚**：指在最近一年内，单笔环保行政处罚金额超过企业注册资本的 1%；或最近一年内累计环保行政处罚金额之和超过注册资本的 5%的情形。
- **一般环保处罚**：指在最近一年内，环保行政处罚金额之和超过注册资本的 1%但未超过 5%的情形。
- **严重生产安全事故**：指在生产经营活动中发生 10 人以上（含）死亡；或 50 人以上（含）重伤；或直接经济损失达到 5,000 万元人民币以上（含）的情形。

- **其他生产安全事故：**指除上述严重生产安全事故之外，在生产经营过程中导致人身伤亡或造成直接经济损失的各类事故。

风险升级管理

本行已明确客户 ESG 风险分类认定流程，并对风险升级情形实行提级认定。具体如下：

- 对于分类为 A 类的客户，分行客户管理部门须将相关材料提交总行客户管理部门，由总行进一步认定其风险等级为高风险或中风险；
- 对于 B 类与 C 类客户，分行客户管理部门可独立完成最终风险认定。

如遇项目情况复杂、严重程度难以判断的情形，总行相应客户管理部门可寻求合格且独立的第三方进行调查，或引入专业机构提供支持。

同时，本行针对不同 ESG 风险等级制定了相应的管理措施：

- 对 ESG 高风险和中风险客户，总行客户管理部门须出具书面审查意见，详细阐述并评价客户（或项目）的潜在 ESG 风险点、已采取的风险管理措施及当前风险状况；
- 对高风险客户，除签订常规合同外，还须要求其签署《加强 ESG 风险管理声明书》，承诺持续完善内部 ESG 管理制度、配合本行开展 ESG 风险评估与检查，并在受到质疑时及时实施控制和补救措施；
- 对存在重大 ESG 风险的公司客户实行名单制管理，范围主要包括：由国家或地方主管部门认定的存在重大环境、安全违法违规行为的企业，以及本行认定需重点监控 ESG 风险的其他客户。对于名单内客户，本行要求客户采取有针对性的风险缓释措施。

ESG 尽职调查案例

案例一

本行为某化工企业提供转型金融贷款支持。该企业所属行业为化学试剂和助剂制造，碳排放强度较高，属转型金融重点关注行业。前期营销过程中，本行了解到企业正积极推进节能降碳技术改造，项目主要聚焦生产流程优化与设备节能升级，以提升能源利用效率、降低生产环节碳排放。在尽职调查环节，本行邀请第三方评估机构，对企业碳排放基础数据、环评及排污许可执行情况进行了核查，并与地方生态环境部门核实其环保合规记录，确认企业近两年无重大环境违法或处罚事项。为协助企业实现碳减排目标，本行通过“转型金融贷款”精准支持企业绿色低碳升级，引导企业持续加大绿色技术投入，助力其加快低碳转型步伐，推动传统化工产业向清洁高效方向发展。

案例二

本行为某企业热电联产项目提供贷款支持。项目计划建设 3 台高温超高压循环流化床锅炉，配套 2 台 30MW 和 1 台 60MW 背压式汽轮发电机组，并协同处置纤维项目产生的部分工业固废与工艺尾气。同步建设封闭煤场、石灰石粉仓、压缩空气系统等辅助设施。

项目投运后，预计每年可消耗原煤 60 万吨、生物质固废 19 万吨，外供电力 60,749 万 kwh。年综合能源消费量为 68,136 吨标准煤，热电联产热效率达 86%，供电与供热标煤耗分别为 175gce/kwh 和 37.65kgce/GJ。相关能效指标符合《热电联产能效、能耗限额及计算方法》的 1 级标准，处于国内领先水平。

基于客户积极推进节能降碳改造、近两年无环保处罚记录，以及响应国家“双碳”战略的积

极举措，本行作为牵头行成功组建大额银团，为企业绿色低碳转型提供了有力金融支持。

4. 气候相关风险和机遇管理

4.1 气候相关顶层设计

本行明确董事会对 ESG 风险管理（含气候风险与机遇）承担最终责任，全面主导绿色金融发展与可持续战略的顶层设计。

2024 年，董事会审议通过《南京银行绿色金融战略发展规划（2024 年—2028 年）》，明确提出六项总体战略目标，其中明确将“强化环境、气候及 ESG 风险管理”作为核心目标之一，并细化了短期、中期与长期的阶段性发展目标。规划中进一步部署了“健全本行环境、社会及治理风险管理制度体系”等关键任务，为 ESG 风险管理的制度化、系统化推进提供战略指引。

2025 年，第十届董事会第九次会议审议通过《南京银行环境、社会与治理风险管理政策》，标志着 ESG 风险管理框架在制度层面取得实质性突破。董事会战略与 ESG 委员会听取并审议了《2024 年度南京银行绿色金融实施情况报告》，报告聚焦 ESG 风险管理的现状与挑战，明确了下一阶段制度体系健全完善的总体方向、分阶段目标及实施路径，初步构建了本行 ESG 风险管理制度体系的框架。

本行董事会成员具备广泛深厚的气候相关风险管理经验，详见治理篇“董事专业性”章节。本行董事会成员履行监督气候相关风险和机遇职责相关情况，详见治理篇“ESG 治理体系”“ESG 履职情况”章节。

4.2 气候相关风险分析

本行主动识别环境与气候风险，把气候风险因子嵌入传统风控框架，系统评估其对商业模式、运营策略、财务表现等的综合冲击，并配套差异化应对方案，确保业务稳健与可持续。本行已识别的主要环境与气候风险及应对措施示例如下：

信用风险	
气候风险因素	转型风险：向低碳经济转型带来的政策、技术和市场变化，包括碳税、碳交易等气候政策、淘汰落后产能和技术升级改造等； 物理风险：气候变化导致的自然灾害等极端天气事件和慢性气候压力。
涉及的业务范围	投融资业务。
主要影响	企业可能面临经营成本上升，进而影响其还款能力； 绿色技术的迭代也可能使采用传统工艺的企业资产过早搁浅，价值大幅缩水，从而增加其抵押品不足的风险。
影响程度	依据行业和业务具体评定。
应对措施	定期开展气候风险压力测试。通过情景分析和构建模型，模拟在不同气候情景（如碳价格大幅上涨等）下特定行业或整体资产质量的变化，并开展压力测试结果的应用； 做好转型金融的统筹兼顾。在精细化现有高碳行业管控措施的同时，构建推动转型金融发展的政策制度体系，形成多层次的转型金融评价认定模式，丰富多元化的转型金融产品服务手段。

市场风险	
气候风险因素	市场投资人偏好与投资行为发生变化； 商业银行或政策性银行绿色金融债收益率发生变化。
涉及的业务范围	被纳入碳排放权交易市场的业务； 涉及绿色金融债的投资业务。
主要影响	如未能及时研发绿色产品，可能面临客户损失、产品与服务需求量下降等风险； 若碳排放行业债务人因盈利能力变差等原因导致债务违约概率增大，从而增加信用利差风险； 若绿色金融债供给情况发生变化，将导致绿色金融债利率波动率会增加。
影响程度	依据行业和业务具体评定。
应对措施	及时研发满足客户及消费者低碳环保需求的产品及服务； 加强绿色金融债收益率波动情况跟踪，管控利率风险。

4.3 气候转型风险压力测试

2025年，本行参考人民银行气候风险敏感性压力测试方案开展了转型风险压力测试，将碳价作为压力情景因子，测算在压力情景下本行电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼八大高碳行业授信客户的信用风险水平变化情况。

本行转型风险压力测试以2024年末为基期，测试期限为6年（2025年至2030年），承压指标基于半静态企业资产负债表及利润表结构开展测算，主要包括营业支出、利润总额、净利润、以及资产端、所有者权益端相关科目。

（二）绿色金融发展

本行自2012年起开始探索绿色金融，历经十余载精心发展，铸就“鑫动绿色”品牌，涵盖基础类、特色类、投行类、碳金融类、银政合作类、货币政策工具类、绿色+专项服务方案等产品和服务。其中，碳表现挂钩贷款、节水贷、履约贷、航运转型金融贷款、可持续发展挂钩贷款等多个产品成为全国首创，彰显了本行在绿色金融产品创新方面的领先地位。

1. 绿色信贷

本行持续深化可持续发展相关金融贷款业务发展和产品创新，截至2025年年末，绿色贷款利息净收入占全行营业收入16.68%；截至2025年三季度末，全行绿色金融表内贷款余额2,689.36亿元，较年初新增667.79亿元，增幅33.03%。

案例：创新推出南京首个绿色金融产品“生态贷”

本行江北新区分行与南京市浦口生态环境局签署“生态贷”战略合作协议，这是南京市首个聚焦绿色金融的政、银、企三方合作项目。“生态贷”是本行联合南京市浦口生态环境局共同推出的属地化、特色绿色金融产品，面向节能环保、清洁能源、生态修复等领域，运用南京银行大数据、企业环境效益测算、碳核算等金融科技手段，为环保企业量身打造金融产品与服务方案，破解融资难题。

产品创新引入环境信用评价机制，对获评环保示范企业给予一定利率优惠，并推出碳排

放权质押、排污权抵押等特色融资模式，在帮助企业降低融资成本的同时，又激励企业提升绿色发展动力。南京银行江北新区分行作为绿色金融特色分行，将设立专项信贷额度，配套优惠利率和审批绿色通道，积极打造“生态价值转化”的金融样板。

2. 绿色债券

2.1 绿色债券发行

本行积极发行绿色及 ESG 主题债券，加大对绿色项目的支持力度，截至 2025 年三季度末，本行累计发行绿色债券 250 亿元。

案例：成功发行全国首单符合《多边可持续金融共同分类目录》主题绿色金融债券

2025 年 6 月，本行成功发行全国首单符合《多边可持续金融共同分类目录》主题绿色金融债券，发行规模 100 亿元，发行期限 3 年，票面利率 1.69%。该笔创新性债券募集资金全部用于绿色项目，并优先投向符合《多边可持续金融共同分类目录》的绿色产业项目和符合低碳发展的绿色制造业项目，重点覆盖传统产业绿色转型、清洁能源产业、绿色新兴产业等关键领域。

2.2 绿色债券承销

2025 年前三季度，本行参与承销境内绿色债务融资工具 22 期，发行规模为人民币 167.41 亿元，其中有两只债券分别为“碳中和债”“乡村振兴”“科创票据”三贴标中期票据、“碳中和债”“专项乡村振兴”“可持续挂钩债”三贴标中期票据项目。通过构建多元化创新产品体系并强化绿色、碳中和及可持续债券等项目的营销，进一步提升本行在绿色债券承销领域的研究及创新能力，实现重点创新项目落地。

2.3 绿色债券投资

本行积极服务国家战略，将资源向有助于实体经济绿色、可持续发展的重点领域及 ESG 表现较好的优质发行体倾斜。截至 2025 年三季度末，存量累计 100 余笔 ESG 债券投资，其中存量累计 90 余笔绿色债券投资，投向 ESG 领域的资金规模近 150 亿元人民币，投向绿色领域的资金规模近 135 亿元人民币。

2.4 绿色债券目标

本行加大绿色债券发行和投资支持力度，制定《南京银行绿色金融战略发展规划》，明确持有绿色债券余额和占比的增长目标，力争 2028 年末绿色债券持有量较 2023 年末增长 100% 以上。

2.5 绿色债券设计与咨询

本行积极与客户对接绿色债券业务并积极为客户提供绿色债券相关咨询指导，在与客户对接绿色债券的过程中为客户耐心解读政策和产品，并辅导客户合规使用募集资金，助力企业绿色转型与可持续发展。

3. 绿色基金

鑫元基金成功发行了 1 只 ESG 主题基金产品——“鑫元清洁能源产业混合型发起式证券投资基金”。该基金聚焦于直接从事清洁能源生产与运营的行业，以及致力于能源清洁化、高效化利用的相关领域，投资覆盖清洁能源产业链的上、中、下游优质企业。截至 2025 年三季度末，

该基金的管理规模已达 8,420.88 万元，展现出良好的市场认可度与发展潜力。

4. 绿色投资

鑫元基金持续推进绿色投资，截至 2025 年三季度末，通过权益投资途径累计向清洁能源产业、节能环保产业、清洁生产产业、基础设施绿色升级、生态环境产业、绿色服务等方向投资金额约 1.7 亿元。

鑫沅资产通过“母基金+投资外部基金”模式深度布局战略性绿色产业。外部基金投资方面，重点聚焦锂电池产业链、氢能等关键技术领域。截至 2025 年三季度末，鑫沅资产参与投资的外部基金，累计投资绿色金融项目超 1 亿元，并通过与总分行联动推出“投贷联动”的综合金融服务模式，大力支持绿色产业发展。

南银理财将绿色因素纳入投资决策体系，优先支持绿色资产入库，持续加大对碳达峰、碳中和、ESG 等绿色金融领域相关资产的投资力度，为绿色经济发展注入金融“活水”。截至 2025 年三季度末，投向绿色领域相关资产规模 34.59 亿元。

5. 绿色理财

南银理财积极发行具有绿色金融理念的理财产品。截至 2025 年三季度末，围绕 ESG、绿色金融等主题理财产品合计 4 只，合计规模 37.58 亿元，其中 ESG 主题产品 1 只，规模 2.17 亿元；绿色金融主题产品 3 只，合计规模 35.41 亿元。此外，南银理财加强科技转型、公益慈善等主题理财产品发行，截至 2025 年三季度末，科技转型相关主题产品 3 只，规模 1.26 亿元；慈善主题产品 2 只，合计 22.71 亿元。

6. 绿色消费

为积极响应国家绿色发展战略，推动绿色低碳的生产生活方式，南银法巴消金上线“个人碳账户”功能并集成于 App 平台，鼓励客户通过绿色行为积累碳积分，积分可兑换环保礼品、优惠券及绿色服务，强化消费激励。此外，南银法巴消金聚焦绿色消费与居民生活品质提升，对消费贷款用途进行优化调整。在“诚易贷”产品应用中，新增支持新房环保装修、老房翻新、适老化改造、节能家电购买、家居换新、老旧住宅加装电梯等绿色消费项目，鼓励消费者在改善居住条件的同时践行绿色生活理念。截至 2025 年三季度末，惠及客户近三千人，新增信贷投放超 3 亿元。

(三) 绿色低碳运营

本行遵循《中华人民共和国环境保护法》《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》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规要求，切实贯彻绿色环保理念，践行绿色运营，推动绿色理念融入运营全链条。持续深化绿色低碳转型，全面推进绿色低碳运营体系建设，制定并落实《南京银行绿色运营战略发展规划》，明确绿色运营工作方向和重点，统筹推进各项节能减排措施落地，科学有效推动全行绿色低碳发展。

1. 深化绿色办公管理

1.1 绿色办公

本行响应国家“双碳”政策，积极落实绿色办公，推进无纸化办公、绿色会议转型、践行绿色出行，助力节能减排目标实现。

● 推进落实，积极践行无纸化办公

通过电子显示屏等载体，日常宣传节能减排与绿色环保理念，动员全行员工广泛参与节能

环保行动。倡导纸张节约和数字化办公，优化打印管理流程，减少纸张及电子耗材使用，全面推进无纸化、绿色化办公模式。

- **智慧高效，推进绿色会议转型**

会议优先采用视频、电话等线上会议模式，推行短会机制，精简会议流程。总行会议室均支持视频会议功能，分行积极配备视频会议设备，通过视频会议减少异地参会人员的跨地域流动，有效降低商务出行碳排放。

- **绿色出行，聚焦公车新能源化**

将绿色低碳理念融入公务车辆车型选款，车型选款精准匹配用车需求，结合新能源汽车市场发展情况，对车型库进行动态管理。根据全行公车年度更新计划，有序推进新能源化替换，实现公车用能成本节约 85%，碳排放降低 60%，有效降低全行公车用能成本与碳排放水平。

- **优化处理，加强废弃物再利用**

加强运营中产生的废弃物（厨余垃圾、生活垃圾、电子废弃物等）管理，总行餐厅厨余垃圾实行就地化处理，通过微生物厨余发酵系统，将餐厅产生的有机垃圾转化为高肥力资源化产物，有效降低垃圾清运成本和对环境的污染。

1.2 能源管理

本行立足可持续发展理念，全面建设能源管理系统，开展建筑能效诊断，试点绿电本地供应，统筹优化用能结构，落实节能降耗工作安排。

- **节能降耗，强化水电能耗管控**

持续强化全行水电能耗的统筹管理，通过选用高效能设备、加强用电行为管理、强化日常巡查等举措，推动全行范围内开展节能降耗与办公成本节约。截至 2025 年三季度末，全行用电量同比下降 3.61%，节约用电 283.67 万度；用水量同比下降 5.97%，节约用水 1.91 万吨。

- **试点探索，推动绿电本地化供应**

完成泰州分行大楼、南京利源北路支行光伏项目试点建设与并网发电，实现绿电自发自用，显著减少运营过程中电力消耗带来的碳排放。已建光伏总装机容量达 270 千瓦，每年可发绿电约 30 万度，减排二氧化碳 190 吨。

- **建筑诊断，充分挖掘节能降碳潜力**

全面诊断行内建筑主体用能情况，深入挖掘节能降耗潜力，为能源管理措施优化与节能改造必要性评估提供有力支撑，逐步推动行内建筑能效提升。

- **全局谋划，统筹全行用能结构优化**

系统推进全行光伏项目建设，全面梳理可建光伏屋面资源，研究论证适用于行内建筑的光伏发电技术，使技术选择与建筑屋面资源、用能需求精准匹配，推动制定适配发展的光伏建设实施方案，科学、有序推进全行范围内的光伏项目建设与发电，逐步优化用能结构。

2. 建设绿色低碳银行

2.1 绿色网点与绿色建筑

本行全面完成南京江宁区“零碳网点”示范项目建设，并获得中国建筑节能协会“零碳建

筑”认证，成为全国首家获得认证的银行网点。网点由本行与国家首批碳达峰试点园区——南京江宁经济技术开发区共同试点建设，综合运用多项零碳技术，在不使用碳抵消机制及不外购绿电的情况下，实现网点运行的零碳排放，树立了银行业绿色网点建设的全新标杆典范。

本行践行绿色建造理念，推动能源供给革新，优化建筑保温设计，提升能效设施配置，构建智慧监测体系，依托绿色网点打造低碳绿色建筑。

● 源头减排，创新建筑施工材料选择

采用装配式施工技术，大面积应用装配式铝板和钢板，促进建材循环利用。同时，将可回收 PET 塑胶、茶梗板、咖啡渣板等低碳环保材料融入网点家具与标识标牌制作，精确核算家具碳足迹，并高效使用碳抵消工具，从源头减少网点建设对环境的影响。

● 优化设计，有效提升建筑保温性能

采用高性能围护结构设计，并根据光照轨迹，错位排布外立面构件，形成自遮阳结构，有效阻隔热辐射，有效降低网点用能需求。并选用高透光玻璃幕墙，优化外窗开启比例，推动自然通风与采光的充分利用。

● 能源革新，自建光伏转变能源供给方式

在屋顶最大限度铺设单晶硅光伏组件，让建筑化身高效“发电站”，激活空间能源潜力，光伏系统年发电量约 10 万度，可完全覆盖网点用能需求，保障“零碳”目标实现。

● 能效提升，科学选用高效能设施设备

通过高效能空调机组、全热回收新风系统、节能灯具与节水器具等的充分利用，在保障室内舒适性的同时，有效降低网点的能源消耗。

● 智慧监测，数字化推动全流程碳管控

搭建网点碳排放监管平台，实现网点能耗分项计量与精准监测，全面感知室内环境状况，为建筑能源管理提供决策支持，推动网点全流程碳管控与运营能效的显著提升。

2.2 绿色服务

本行秉持“以客户为中心”，聚焦客户需求，依托电子渠道践行低碳理念，持续优化线上服务体验，推出收支明细查询、交易流水打印、换卡不换号等便捷功能，全面升级柜面签约信息修改流程，取消纸质申请单，实现无纸化办理。客户可通过“南京银行 App”及微信小程序在线办理业务，减少出行频次与纸质凭证使用，切实降低碳排放，助力绿色金融发展。

3. 践行绿色发展理念

本行常态化推进志愿服务工作，成立“绿动先锋”志愿服务队。各基层团组织依托服务队，扎实开展“四进”行动——进园区、进企业、进社区、进学校，深入一线宣传绿色低碳、节约环保理念，积极普及环保公益知识。通过绿色金融赋能与公益实践相结合，持续履行社会责任，推动绿色低碳转型升级，为建设美丽中国贡献金融力量。同时，本行广泛组织义务植树、保护母亲河、世界地球日、国际生物多样性日、环境清洁等多样化志愿服务及环保公益活动，以实际行动传播生态文明理念，以绿色公益传递绿色发展理念。2025 年 3 月，总行在科教创新园二期开展“植此青绿，共赴春光”2025 年植树活动，为栽种树苗写下“植绿寄语”，切实守护绿水青山。

4. 推进绿色环境目标

本行将绿色低碳理念融入行内运营全链条，从采购、办公、出行到节能降耗系统推进。推广无纸化办公，优化能源管理，实施水电精细化管控，推进光伏应用与绿色建筑改造，贯彻落实“双碳”战略，强化减排、节能、减废、节水管理，动态评估成效，持续优化路径。本行环境指标情况详见《南京银行2024年可持续发展报告》。

四、社会篇

(一) 人力资本发展

本行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，坚持做好金融“五篇大文章”，持续擦亮科创银行、投资银行、财富银行、交易银行、数字银行“五张名片”，推动高质量发展迈出坚实步伐。以服务战略传导、支撑业务发展、助力人才成长为目，围绕“激荡思想，凝聚力量”的教育使命，持续探索员工培养培训方式。构建覆盖员工职业生涯全周期的系统性培养体系，针对不同职业阶段实施差异化培养策略，为员工提供贯穿成长路径的精准赋能，推动搭建人才培养和业务发展融合渠道，持续赋能员工发展。

1. 平等多元雇佣

本行积极履行国有金融企业社会责任，坚决贯彻党中央、国务院和省市“稳就业”“保就业”决策部署，秉承“事业汇聚人才，奋斗成就未来”的人才理念，坚持“公平公正、人岗匹配、择优录用、防范风险”的招聘原则，通过校企合作、社会引才等渠道，打造平等多元的招聘体系。

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等法律法规，强化劳动用工规章制度建设，全面实行全员劳动合同制，坚决杜绝任何形式的雇佣童工及强制劳动行为，切实维护劳动者合法权益，确保员工在公平公正的环境中实现职业发展。根据国家法律法规，制定《南京银行劳动合同管理办法》《南京银行招聘管理办法(试行)》，严格遵守国家、省、市等各级管理要求，明确规定“严禁出现就业歧视、虚假宣传、侵犯隐私、不合理收费等违规行为”，平等对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的人员，坚决维护就业公平，全力保障劳动者合法权益。

1.1 校园多样化招聘

本行每年面向国内外高校毕业生开展校园招聘，为不同院校、不同专业的大学生提供多元化的岗位选择。通过组织开展宣讲会、招聘会等形式，与高校毕业生面对面沟通，实现人岗高效精准匹配，截至2025年三季度末，共开展专场宣讲会12场，招聘会21场。深入高等院校、组织企业开放日活动、担任高校就业指导大赛评委、参与校企合作交流，为广大高校毕业生提供简历辅导、就业指导和职业规划建议，助力高校大学生高质量充分就业。

1.2 社会公平化招聘

本行持续通过社会招聘途径，为不同专业背景的人才提供不同地域、机构和专业领域的平等就业机会，为全行战略发展夯实人才储备。

1.3 员工多元化发展

本行高度重视员工多元化发展，构建完备的岗位序列体系，设有管理类、专业技术类、营销类和服务类四大类岗位，44条序列，搭建管理“Y”型职业发展双通道，给予员工序列内垂直晋升和横向发展的机会，助力员工在包容平等、开放和谐的职场氛围中实现自我价值。

总行各雇佣类别员工人数统计如下：

	2025年9月30日	2024年12月31日
正式员工	14,344人	14,375人
劳务派遣用工	490人	710人
兼职员工	0人	0人

1.4 外部认可的雇员首选雇主

本行高度重视雇主品牌建设，构建全流程“线上化、自动化、智能化”的招聘系统生态体系，开展广泛、深入、公益的品牌建设，雇主品牌得到社会各界广泛赞誉。作为优质企业代表受邀参加中国教育电视台《一职为你》栏目与《两会连麦·跟代表委员聊聊天》——让高校毕业生“就好业”网络连麦直播活动，先后获得荣获南京大学等高校授予的“最受毕业生欢迎用人单位”“学生就业最佳战略合作伙伴”“优秀就业创业基地”“优质就业创业基地”“最佳就业合作伙伴”等荣誉称号，及专业权威机构颁发的“中国大学生喜爱雇主”“中国人才管理卓越典范奖”“人力资源管理杰出奖”“R-Tech 招聘科技最佳实践奖”“领航模范企业”等一系列奖项，成为南京市委金融办和团市委“青柠实践实境课堂”入驻单位。

持续优化员工招聘管理流程，积极简化求职手续、提供求职就业便利，不断提升招聘工作的精细化、全链条管理能力，构建稳定有序的就业环境，营造良好的就业支持氛围。先后荣获“2024 最佳雇主校招案例奖”“中国年度最佳雇主全国 30 强”“福布斯 2024 年全球最佳雇主”等奖项。

2. 人才发展战略

2.1 人力资本洞察

本行每年开展人才队伍盘点分析，包括人员队伍结构、队伍质量、人才流动、人才发展等多个方面，同时开发上线机构维度和条线维度的人才队伍分析看板，实时展示分析各机构和各条线的人才队伍情况，有针对性调整培养方案。本行以管理体系支撑人员流失分析，持续提升队伍稳定性。截至 2025 年三季度末，总行员工离职人数约 360 人。

2.2 人才发展规划

本行高度重视人才发展，在《南京银行 2024-2028 年战略规划》中明确《以“适用战略转型 锻造过硬队伍”为导向的队伍能力焕新》相关要求，倡导“事业汇聚人才，奋斗成就未来”的人才理念，建立健全人力资源管理体制机制，积极培养高素质专业化干部人才队伍。在全行战略规划引领下，紧密围绕“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五篇大文章部署要求，坚持战略导向，聚焦价值创造，构建差异化激励机制和分层分类培养体系。

2025 年，本行全面推进序列体系优化、客户经理标准化管理、人才生产线等重点项目，助力战略落地与业务高质量发展。

人才发展战略规划	
岗位序列体系优化	• 结合工作性质优化全行岗位序列划分，遵循战略价值导向、专业能力强和人才竞争策略的原则，建立差异化职级体系、晋升机制和职数比例，将资源向科技、风险、审批、产品等领域专业人才倾斜。

	<ul style="list-style-type: none"> 建立专家级别管理机制，形成“见习-初级-中级-高级-资深-专家”的专业人才梯队建设，以畅通专业和管理通道间的双向互通机制。
客户经理管理 标准化	<ul style="list-style-type: none"> 全面推进直接面客和间接服务客户群体的队伍建设规划，完善考核激励机制，优化营销队伍配置，充分发挥客户经理效能。
人才生产线系 统化	<ul style="list-style-type: none"> 结合员工的职业发展周期，从不同发展阶段实施针对性培养模式，打造全行人才生产线。 加快重塑基层干部员工队伍的能力体系，锚定“训了就能战”目标，设计“五营四队伍”培养体系。

2.3 专业人才队伍建设

● 多元专业人才引进

在全行战略规划的指导下，本行人才招引工作围绕“打造国内一流的区域综合金融服务商”的战略愿景，聚焦绿色金融、零售金融、金融市场、风险计量、信息科技等重点领域，在不断巩固经济、金融等传统人才优势的基础上，着力加大对理工类人才的招引力度。

在校园招聘中设立信息科技类、数字银行类、技术经理定向培训生等专项岗位，定向吸纳计算机类、电子信息类、数学统计类等理工类专业优秀毕业生；在社会招聘中开展绿色金融研究岗、绿色运营管理岗以及总行信息技术部、数字银行管理部长期社会招聘等人才引进项目，系统性扩充复合型科技人才队伍，加强高层次人才引进，丰富和优化行内岗位及专业结构，为本行高质量发展提供多元人才支撑。

● 任职资格管理体系

本行建立覆盖全岗位序列的任职资格管理体系，按年度组织开展任职资格评定和年检工作，持续提升员工在专业岗位领域的专业技能与素养。

在任职资格评定工作中，序列牵头部门每年牵头构建和更新本序列专业人才学习体系，开发与维护专业知识题库，组织专业资质考试，开发专业课程体系，并组织相关员工开展学习培训；明确本序列各级别任职资格的评定方式，包括内部考试、外部资质认证、专业评审等多种方式精准评估员工专业能力。截至 2025 年三季度末，全行共 5,000 余人次获得新的任职资格。

在年检工作中，各序列牵头部门负责开发与完善本序列继续教育专业课程，通过线上学习、线下集中培训、专题测验等多种形式，组织相关员工开展学习培训工作。截至 2025 年三季度末，全行组织 26,240 人次参与任职资格年检。

3. 畅通职业发展

3.1 建设培养发展体系

本行秉承“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，健全人才培养发展体系，搭建覆盖全员的职业发展体系和职业发展双通道、建立覆盖全职业生涯的员工培养体系，全面助力员工发展。

● 全岗位员工发展体系

构建覆盖全岗位、全体员工的员工职业发展体系，建立标准清晰、科学评定的任职资格标准体系和分层管控的晋升机制。通过健全体系，使员工明确职业发展跑道与位置，明晰未来发

展方向与要求。搭建管理“Y”型职业发展双通道，为员工提供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。

● 全职涯员工培养体系

契合职业发展周期，分阶段实施差异化针对性培养，配套多岗位学习交流机制、师徒带教机制以及人才选拔储备和前置培养机制，多举措、多方位开展员工培养工作，提升员工培养质效。

● 员工年度培训计划

本行高度重视员工年度培训计划的制定与实施，根据经营发展重点、人才队伍实际情况。制定并落实《南京银行专业序列学习贡献积分管理办法》《南京银行线上学习平台管理办法》《南京银行内部讲师管理办法》《南京银行行员学习培训管理办法》《南京银行干部培训管理暂行办法》等培训制度，制定年度培训工作计划，聚焦业务场景，强化内部学习资源建设，持续增强培训工作质效，切实提升基层干部员工能力。

深化“三个核心”建设，打造“五营四队伍”培养体系，推动人才发展与业务深度融合。建设“核心课程”“核心教材”“核心教学团队”，为全行员工提供系统化、专业化、强针对性学习资源，助力员工提升专业能力和综合素质。根据研修院级“三个核心”建设路径，评选出2024年度南京银行研修院级“核心课程”42门、“核心教材”9套、“核心教学团队”146名，持续夯实全行知识管理基础，为新时期南京银行高质量发展贡献智慧力量。

打造全行层面人才生产线，以客户化为导向，实施分层培养，以场景化为驱动，做到训战结合，以数字化为支撑，强化协力攻坚，不断完善管理推动机制，加速客户经理队伍产能释放，筑牢适应新时期高质量发展要求的人才高地。针对不同培养对象和产出目标，本行设计五类培养范式——“五营”，分别为“新兵营”“训战营”“尖兵营”“加油营”和“特战营”，积极健全全行人才生产线。同时为支撑保障人才生产线建设，设置四支重要队伍——“四队伍”，分别为“讲师队伍”“带教队伍”“督导队伍”和“基层干部队伍”。

五类培养范式——“五营”(人才生产线)		
培养模式	培养对象	培养目标
新兵营	有意愿进入营销序列的员工	<ul style="list-style-type: none">“四个了解”：了解职场、了解银行、了解业务、了解风险。提升客户经理队伍储备人员的基础性综合素养。
训战营	新进营销条线员工	<ul style="list-style-type: none">“两懂两敢”：懂产品、敢上门、懂沟通、敢开口。通过“学-练-考-战”闭环设计，快速提升营销人员岗位胜任力。
加油营	专项绩弱员工	<ul style="list-style-type: none">“一补一强”：补短板、强弱项。聚焦绩弱人员能力提升。
尖兵营	条线骨干人员	<ul style="list-style-type: none">“一萃一炼”：萃取经验、提炼打法。产出绩优人员经验打法。
特战营	特定业务、特定场景、特定区域、特定人群	<ul style="list-style-type: none">“两知两学”：知战略、学标杆、知目标、学战术。开展针对性培养工作。

3.2 特定职业发展培训计划

● AI+青年研习社

本行总行开展“AI+青年研习社”普及培训，700余名不同业务领域青年骨干人才报名参与，通过专项培训持续提升全行对AI大模型场景的了解和应用能力。培训通过“十线五面培训课程”（10节线上+5节面授）让员工初步掌握大模型的概念、应用等基础知识。截至2025年三季度末，线上课程累计参与学习2,834人次，完播率达84%；面授课程采用“线下沉浸式教学+线上直播互动”双轨模式，形成良好的学习辐射效应，有效提升业务人员数字化转型能力与智能工具应用水平。

● 数字化人才培养

本行加强“业技数”融合的复合型人才培养，开展数字化人才培养，持续充实数字化人才“蓄水池”，多措并举推动全行数字化能力提升，持续推进本行数字金融建设。连续三年开展“数据先锋”培养计划，通过“线上理论+线下实操”的培训模式，培养员工数据思维，提升数据工具应用能力。三年累计报名人数约3,700人，截至2025年10月末，孵化初级数据分析师700余人。2024年推出“数据精英”培养计划，员工带“需”进组，产学研融合，通过综合联合一对一辅导的培养模式，提升学员数据策略制定能力。基于培训情况及课题成效，评定47名中级数据分析师，孵化优秀课题25个，为一线输送具备数据实战思维的专家人才。

● 营销岗位专项培训

本行营销岗位坚持“以客户为中心”，依托“四维十力”胜任力模型，构建本行人才生产线重要一环。基于客户决策链的四个关键阶段——形成购买认知、搜集方案信息、评估备选决策、体验合作感受，深入分析客户行为，系统培养客户经理在市场趋势洞察、客户画像定位、目标客户触达、需求深度诊断、客户价值创造、客户顾虑消除、客户价值守护、客户生态共建、客户健康度管理及数字化驱动优化十大综合能力。通过“三教三检三支撑”的标准化办学体系，全面赋能人才培养：三教聚焦产品、话术与营销技巧的教学，三检涵盖知识、场景与实战的闭环检核，三支撑依托产品知识树、模拟业务系统与数据驾驶舱，实现教学与实战高效衔接。

“训战营”面向入职3年内一线营销人员，采用“学练考战”模式，实施“590”培养计划（即总行集中5天培养，分行90天实践），全面提升实战能力。截至2025年三季度末，“训战营”已开展线下培训28期，覆盖学员1,023人，实现应训尽训；组织通关演练69场，144名内部讲师参与授课，798名导师完成分行带教，有力支撑营销队伍建设。

● 客户经理专业培训

针对客户经理，本行推行“七星训战”模式，立足客户需求，围绕客户、产品、营销技巧、客户经理、课程实战、教学形式与师资七个维度，从典型案例中提炼产品、流程与话术，推动培训与实战融合。助力新人实现从被动执行到主动担当的转变，加速成长为具备综合能力的独立客户经理。截至2025年三季度末，已开展“尖兵营”10期，梳理29个高频、重要、易学业务场景，形成训战营“1+N+X”培养方案，全面构建客户经理队伍“学、练、考、战”闭环，持续提升实战能力。

● 干部行研能力提升项目

本行聚焦全行研究能力建设，邀请外部专家学者和业内精英开展20期“高质量发展大讨论”专题辅导，研究分析行业发展趋势、同业先进经验。部署开展“讲党建、讲管理、讲风险、讲业务、讲科技”五讲活动，构建“党建引领+战略解码+业务赋能”学习体系。组织各级领导干部以“五讲”活动为载体，聚焦主责主业，思考谋划改革发展稳定各项工作，通过以讲促学、以学促干，带动全行上下深入学思践悟、明晰目标路径。

● 专业技术岗位等级考试

2025年，开展全行专业序列任职资格考试与全行授信从业资格考试，为全行人才选拔与培养提供了坚实的保障。截至2025年三季度末，专业序列任职资格考试涉及34个专业序列共57门考试，参考人数达2,863人次。

3.3 搭建培训学习平台

● 数字化培训平台与管理系统

本行总行队伍管理部门明确课程清单、讲师清单，知识提供部门产出标准化学习资源，合计开发涵盖产品、话术、营销技巧等在内的课程38门，认证147名讲师。针对不同岗位职业发展需求，持续更新任职资格获取学分课程，2025年已上线97张任职资格学习地图。不断完善知识管理体系，推动各单位知识沉淀与经验共享。

● 知识流通平台“如禾”

通过与行内28个主要系统深度对接，知识平台已全面融入业务流程，实现问题实时发现、专家快速定位与疑难即时解答，显著提升流程办理效率。截至2025年三季度末，平台累计收录标准化知识39,696条，覆盖138个业务分类；全行54家单位共1,478名用户通过“全员上传”功能一键分享知识14,052条；累计解答用户提问168万余次。同步上线“产品知识树”，系统梳理全行重点产品224个，有效提升营销团队产品知识学习的便捷性与效率。

● 在线学习平台运营

截至2025年三季度末，全行共推送线上课程1,545门、微课学习地图300个，开展在线学习活动1,773场，累计学习人次达528万，人均每月在线学习时长166.72分钟。同步运营“e课工坊”在线课程开发中心，完成124门学习资源的开发，涵盖课程录制、现场直播、长图等多种形式。

3.4 毕业生培养/实习计划

本行搭建实习实践平台，提供多样化岗位与项目，助力在校大学生积累经验、提升综合素养。新员工培养项目统一机制，配套师徒手册、带教跟踪系统与业务模拟工具，支持机构差异化定制，全面支撑毕业生成长。

● 在校大学生实习项目

本行总分行为境内外各大院校在读学生提供大量的实习机会，涵盖分行及总行部室的前、中、后台的多个岗位，帮助大学生提前了解银行相关业务、积累社会经验，建立对自己未来职业发展规划的初步认知。

● “Blue π计划”金融科技提前批项目

本行面向金融科技类、数理统计类专业大学生，创新推出暑期实习生暨“Blue π计划”金融科技提前批项目，开展暑期社会实践和Fintech主题开放日活动，助力大学生丰富自身履历、开拓专业认知，并向参与者择优发放offer，精准招引并提前锁定优秀科技人才，成为金融科技人才储备的重要渠道。

● 定向培训生项目

2025年，本行启动总行定向培训生招聘培养项目，通过实施专项培养计划，培养业务精、视野广、市场熟的专业型人才，为全行储备优秀专业骨干。创新设置分行技术经理定向培训生

岗位，通过定向培养成为懂技术、懂金融、懂营销的复合型人才，为全行公司业务创新发展提供强有力的技术支撑。

● 新进员工培训机制

本行针对新入职的员工系统制定新员工培养项目，统一规范全行新员工培养机制，开发配套师徒带教手册、带教过程跟踪系统和业务模拟系统等工具和资源，指导各机构结合实际情况差异化定制培养方案，为新员工的成长提供坚实支撑。

新员工培训机制	
规范标准化培养方式路径	<ul style="list-style-type: none">实施“实习-轮岗-跟岗-定岗”新员工培养路径；采用集训学习、多岗位轮岗、导师带教、跟岗实践和自主学习相结合的培养方式，帮助新员工快速转变角色，了解本行企业文化，融入工作环境。
配套多样化培养工具资源	<ul style="list-style-type: none">制定《老师带教手册》，明确师徒的职责、任务和目标，高效开展带教工作；开发产品知识树和业务体系课程，帮助新人通过自主学习快速掌握基本产品知识和业务流程；完善柜面和信贷模拟系统，实现“教学引导+互动练习+模拟测试+数据分析”的一体化功能，提升“训战结合”质效。
制定差异化新员工培养方案	<ul style="list-style-type: none">在统一规范的基础上，各单位结合实际情况制定各具特色的新员工培养方案，差异化设计培养周期；定期举办“新老员工交流会”“经验集市”案例研讨等活动，促进新老员工交流，为新员工提供学习与成长机会。

● 人才生产线“新兵营”校招新员工培训

采用“授课交流+共创研讨+场景演练+通关检核”多元化教学模式，聚焦新员工“四个了解”目标——了解职场、了解银行、了解业务、了解风险，系统提升银行基础职业素养，塑造职场心态，协助毕业生员工适应组织目标和要求、了解工作环境和规则，加速毕业生实现从学生到职业人的角色转变。项目邀请全行优秀干部、员工及内部讲师参与授课与分享，覆盖总行及多家分行，保障培训规范统一。截至 2025 年 10 月末，1,405 名应训学员完成结业，另有 3,479 名干部员工自主参训，其中干部 528 人、员工 2,951 人，形成广泛学习氛围。

3.5 支持员工获取职业资质及学位

● 搭建内部任职资格管理体系

本行自 2019 年起搭建全行任职资格体系，针对全岗位序列和各职级体系，制定标准清晰的专业序列任职资格标准，每年有序高效推进任职资格评定和年检工作，充分发挥任职资格管理体系对员工的引导和激励作用。从教育背景、工作经历、学习培训、专业贡献和知识技能等多维度明确任职资格标准，通过内部考试、外部资质认证、专业评审等多种方式精准评估员工专业能力，督促取得任职资格的专业序列员工自觉接受继续教育。建立完善的内部任职资格管理体系，激励员工持续提升专业水平，促进绩优员工加快发展，引导员工积累多岗位工作经验和丰富的基层工作经验，鼓励员工对本序列建设作出贡献，实现人才和组织发展的同频共振。

● 设立国家级博士后科研工作站

本行于 2015 年获批设立国家级博士后科研工作站。工作站以宏观、前瞻性、战略性研究为

导向，紧扣本行改革发展实际需要，搭建高层次研究型、应用性人才的重要培养平台。设站以来，工作站先后入选“江苏省示范博士后科研工作站”和“南京市优秀博士后科研工作站”，累计招收博士后 22 名，圆满完成博士后课题 16 项，在站博士后累计获得国家级、省级等各级政府奖励资助近 20 项。

● 支持获取外部专业资质认证

本行积极引导鼓励员工考取行业权威外部资质证书，建立健全外部资质认证机制，并提供差异化的激励政策。

针对与本行核心业务相关资质，员工获取资质后可申请认证为本行任职资格，形成“能力提升—资质认证—职业发展”的良性循环。针对与核心业务高度相关的外部资质，包括金融理财师（AFP）、国际金融理财师（CFP）、特许全球金融科技师（CGFT）、国际公认反洗钱师（CAMS）等，本行充分赋予各机构自主权，允许其结合自身实际情况，制定差异化费用支持措施，激励员工积极参与外部资质证书评定，提升个人专业能力。分行层面根据分行费用明确报销政策，部分分行将给予不同比例的考试费用报销。在内外部招聘项目中，根据岗位相关性，对获取金融理财师（AFP）、国际金融理财师（CFP）、特许金融分析师（CFA）、金融风险管理师（FRM）、注册会计师（CPA）等职业资格认证的员工，在同等条件下优先考虑。

3.6 领导力发展培训

● 领导力培训体系建设

本行结合事业发展需要，全面梳理修订全行干部人事制度，不断加强制度体系建设。围绕干部选拔任用、交流轮岗、培养监督等领域，先后发布《南京银行干部管理办法（试行）》《南京银行推进干部能上能下管理办法（试行）》《南京银行优秀年轻干部管理办法（试行）》等制度，进一步构建标准化、规范化的人事管理制度体系，为科学规范开展干部培养、锻造高素质干部队伍提供基本遵循。

本行贯彻全行重大战略和总行党委重大决策部署，坚持教研与实践相贯通，做好调查研究，将干部的教育培训与各单位的经营发展充分融合。分层分类开展教育培训，打造覆盖各层级干部的“基石”“坚石”“磐石”培训计划，并在每个计划中按履职时间划分新任期、发展期、成熟期三个不同发展阶段，搭建“全员全面、分级分类、多式多样、实务实效”的干部培训体系。围绕“基石-坚石-磐石”干部培训体系，针对新任基层主管级、总行内设部门经理级干部进行基础管理能力培训，针对总行内设部门经理级干部开展新任第二年管理能力强化培训，进一步开发完善内部管理课程体系，帮助干部业务能力和管理能力双提升。

南京银行领导力培训体系架构	
基石	支行营运经理及同级别干部。
坚石	总行部室内设部门负责人、支行负责人及同级别干部。
磐石	总行部室负责人、分行负责人及同级别干部。

● 领导力核心课程设计

本行坚持党的理论教育和党性教育主业主课地位，持续强化履职能力建设，将思想政治教育、合规意识与廉洁从业要求融入干部培养全过程，突出政治能力建设。聚焦基层团队作战过程中常见的痛点场景，创新开发《新任经理级干部的五项修炼》《新任主管人员团队作战实战锦囊》等管理人员课程，不断完善内部课程体系，结合岗位实战需求与特点，实现按需施教、动态优化。近两年，已培养 35 名核心管理课程讲师，累计授课 168 课时，有效盘活内部师资资源。

源。同时，积极推动年轻干部上讲台，管理序列讲师占比达 26%，通过“以讲促学、以学促干”机制，搭建高效学习交流平台，全面提升干部履职能力。

● 领导力重点培训项目

本行着力构建分层分类的领导力培训体系，通过精准化赋能提升各层级管理者领导力，加强后备人才梯队建设，为本行高质量发展注入人才动能。

新任干部培训项目	为帮助新任期干部加深岗位认知，加速角色转变，本项目紧盯实战要求，注重训战结合，积极探索干部教育培训新模式，突出战略宣导、强化通关考核、开展共创研讨，夯实新任干部的能力基础，每年实现新任干部的全覆盖。
中青年支行负责人进修班	为培养“既会做业务，还会抓管理，更会带队伍”的支行网点负责人，夯实银行经营管理最基本“单元”，本项目基于调研、测评等方式，深挖支行负责人在经营管理中的痛点，充分运用“认知-认同-践行”的文化传播原理进行项目设计，并根据支行正副职角色定位、履职要求及管理幅度上的差异，有针对性地进行项目安排。
分行干部培训项目	本行高度重视各分行干部的属地化培养，为帮助分行解决一线管理人员在做业务、带队伍中面临的共性挑战与个性化难题，总行积极与各家分行就干部培训需求进行交流讨论，开展项目设计、师资甄选，助力分行结合实际情况因地制宜开展干部培训。

● 优秀年轻干部“选育管用”全链条机制

本行推进干部梯队建设，充分发掘、培养和选拔优秀青年人才，为事业发展注入源源不断的生机活力。系统开展后备干部遴选并启动为期两年的培养项目，秉持“7-2-1”干部培养模式，聚焦日常培养、集中培训和行动学习三个方面，精心设计“进行一次谈话，列定一个计划、参加一次集训、选择一个导师、宣讲一次战略、研究一个课题”和“安排一次历练”的“6+1”干部培养体系，加快优秀年轻干部成长成才。扎实开展“知事识人”专题调研，梳理摸排经营发展中的大事要事、难事、常事和急事，坚持按事索人、以事辨才，识别并储备一批政治强、能实干、有实绩、作风硬的优秀干部。

3.7 与教育机构合作开展联合培养

本行注重完善专业人才培养机制，积极整合内外部培训资源，丰富各业务线人才储备，全面强化专业知识、技能素养及服务实践能力。与上海财经大学、张謇企业家学院等高校及机构保持合作，引入线上线下优质学习资源，为干部员工提供多元化学习参考。2025年，依托上海财经大学师资力量，举办1期“优秀年轻干部”培训班，邀请资深专家讲授《领导力与领导艺术》《青年干部管理能力与思维提升》两门核心课程，有效提升年轻干部的战略视野与管理素养。

4. 非薪酬福利

本行秉承“事业共建、价值共创、成就共享、未来共赢”理念，为员工搭建奋斗舞台，提供暖心保障，推动员工与本行共成长、同发展，共享高质量发展成果。

4.1 “鑫福家”健康福利生态体系

本行高度关注员工需求，持续优化全面薪酬体系，深化福利品牌建设。围绕“打造南京银行家文化，让福利更有温度”的美好愿景，立足员工全生命周期和职业生涯发展，建立“全周

期、广覆盖、多层次、宽领域”的“鑫福家”健康福利生态体系，涵盖员工健康、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，满足员工基本、核心及价值等多层面需求。

4.2 员工保险及补充医疗

本行在足额缴纳五险一金的基础上，除法定要求提供各项假期外，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，并满足员工差异化需求，调整相关福利的发放方式，切实保障员工的各项权益。

4.3 员工休息休假权益

本行严格遵守《职工带薪年休假条例》和地方人口与计划生育条例等相关规定，充分保障员工休息休假权利。本行员工除在公休假日及国家法定节假日正常休假外，还可根据实际申请年休假、婚假、生育假、产假、病假、工伤假、丧假、事假等。根据属地政策规定，及时落实产假延长、育儿假、独生子女父母护理假相关政策与执行，进一步保障员工权益。

4.4 员工关爱与帮扶

本行建立困难职工慰问帮扶机制，打造涵盖职工全生命周期的“鑫福家”福利体系，组织先进职工疗休养，开展中医义诊、健康讲座和职工心理援助计划（EAP），实施“鑫心相印”员工关怀项目评比，不断提升职工满意度和获得感。

4.5 工会建设与智慧服务

本行探索建立“线上+线下”相结合的工会阵地，打造了涵盖职工书屋、健身房、心灵驿站为一体的多功能职工活动阵地，构建职工服务综合体系。努力建强工会网络阵地，依托南京银行“文化鑫视野”微信企业号等，将工会信息发布、宣传推广、活动组织等职能延伸到互联网。

4.6 女性员工关爱

本行注重女性职工关爱，认真落实女职工劳动保护的相关规定，依据属地《人口与计划生育条例》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，严格执行产检假、产假、哺乳假、育儿假等各类假期，切实保障女员工的休息休假权利。签订集体合同和女职工特殊权益保护专项协议，并提交职代会审议通过，推动建立公平透明的薪酬机制与晋升通道，切实保障女性员工的平等发展权益。

推进康乐互助保障计划，不断优化女职工体检项目，扩大“两癌”筛查范围，设置心灵驿站，关注女职工身心健康。建立多家市级四星、五星爱心母婴室和女职工康乃馨服务站，维护女职工“四期”权益。开展女性奋斗故事分享，组织女职工参加技能竞赛、“金融玫瑰大课堂”活动、“身边的她”随手拍、书画摄影展等活动，丰富女职工精神文化生活。

4.7 多元化文体活动

本行坚持用先进文化凝聚职工，举行十件大事评选、诵读比赛、行歌比赛、书画摄影比赛、球类比赛等职工喜闻乐见的文体活动，丰富职工业余文化生活。组织丰富多彩的兴趣小组，挖掘文体活动特长人才，篮球队、羽毛球队、网球队在省市级比赛中多次荣膺冠军。开展以“安康杯”竞赛为载体的群众性安全生产活动，持续推进安全文化建设。

5. 保障员工权益

5.1 与绩效挂钩的浮动薪酬机制

本行遵循《商业银行稳健薪酬监管指引》、公司章程等政策规定，制定并落实《南京银行薪

酬管理制度》，建立健全科学有效的员工激励约束机制。本行薪酬由固定薪酬、绩效薪酬和福利性收入三个部分组成。作为体现员工业绩贡献的核心部分，绩效薪酬是本行支付给员工的业绩报酬和增收节支报酬，根据公司经营业绩考核结果确定，充分体现各类风险与各项成本抵扣，以及银行可持续发展的要求。

遵循《上市公司治理准则》等政策文件及监管要求，结合本行战略发展规划，本行建立了高级管理人员履职考评管理办法。通过将可持续发展相关指标纳入绩效评价体系，强化董事及高级管理人员薪酬与长期价值创造的联动机制，以可持续发展绩效评价结果作为确定其绩效年薪浮动系数的重要依据，推动实现短期激励与长期发展的有机统一。

5.2 定期开展绩效评估与反馈流程

● 员工绩效考核与管理

本行健全完善员工绩效管理与考核体系，制定《南京银行员工绩效管理办法（试行）》、年度干部员工业绩考核与管理实施方案，明确绩效管理要突出岗位价值，促进绩效改进，关注长期绩效，确保公平公正客观。通过建立以价值创造为核心的考核体系，将全行发展战略与经营目标逐级分解并落实到各单位、各岗位人员，实现个人绩效与组织绩效的共同提升。客观评估员工工作表现，识别工作中存在的短板弱项，适时开展反馈与辅导，为员工提供明确的改进方向与目标，促进个人能力持续提升。

绩效管理与考核四环节流程	
绩效计划制订	本行绩效计划制订遵循 SMART 原则，即：明确性、可衡量性、可实现性、相关性和时限性，由员工和上级管理者共同讨论确定，充分体现员工岗位职责对企业的价值。
绩效过程管理与辅导	员工完成绩效计划的过程中，上级管理者以帮助员工改进行为、提高能力、提升绩效表现为核心目的，持续关注和帮助员工完成绩效目标。
绩效考核与评价	员工的上级管理者根据预先制订的绩效计划对员工各项绩效指标的完成情况进行如实考核评价，包括绩效周期内的阶段性考核和绩效周期末的年度考核。
绩效考核结果复核	员工绩效考核结果是绩效薪酬分配、先进评选、晋级晋等、学习培训、轮岗交流等管理措施执行的重要依据。为保证考核结果公平客观，员工享有对考核结果申请复核的权利，复核结果由人力资源部门向员工和其所在单位进行反馈。

5.3 员工意见申诉

● 落实职工代表大会制度

认真落实职代会制度，做好职工代表选举和相关提案征集工作，审议通过涉及职工切身利益的议案，有效落实职工参与企业管理的权利和义务。全行各级工会组织扎实推进各项维权工作，参与制定涉及劳动合同等职工利益的管理制度，督促工作时间、保险福利、职工培训、劳动纪律等相关政策制度落实到位。

● 强化企业民主管理

严格按照公司章程规范行务公开运行机制，深化和谐劳动关系建设，建立并落实职代会制度，常态化做好提案征集工作，审议通过涉及职工切身利益的议案，有效落实职工参与企业管理的权利和义务，荣获“2020 年度南京市厂务公开民主管理示范单位”称号。

● 畅通职工诉求渠道

畅通职工诉求渠道，开设董事长、行长直通车信箱，广开言路倾听基层声音，帮助职工解决难题。建立“鑫声”意见收集管理系统，鼓励职工为企业发展建言献策。自系统上线以来，共收到经营管理类意见 1,037 条，完成 1,025 条经营管理类意见跟踪督办。

5.4 员工满意度

● 员工满意度调查

聚焦员工关心的薪酬福利、职业发展等方面，面向全行员工适时开展座谈会、问卷调查、专题调研等，并通过“鑫声”平台，及时了解员工在人力资源方面的意见和建议。通过调查深入了解员工诉求，并对调查数据和结果进行系统分析，为人力资源政策的制定和完善提供重要依据。针对员工集中反映的问题，积极研究制定改进措施，落实解决员工实际困难，切实保障员工权益。

● 数字化培养系统

通过构建“三新人员”（新入职业员工、新进条线员工、新晋干部）培养体系，将员工满意度调研深度融入员工职业成长过程。通过数字化培养系统实时收集阶段性学习反馈，并鼓励“三新人员”就个人发展路径、学习培训安排、师徒带教机制以及业务流程、系统建设等维度提出需求和建议。本行依托数字化平台实施“问题收集-分析归类-措施制定-效果评估”的闭环管理，按月分析高频问题，将员工诉求转化为组织改进动能。

5.5 员工参与度调查

本行高度重视员工的感知与价值认可，对员工满意度调查实施闭环管理，按月分析高频问题。每年定期开展“鑫福家”主题文化活动，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、发布年度鑫福账单、推送系列福利宣传图文、举办多场健康体验活动等。引导全行员工主动参与福利宣传活动，集思广益共创主题文化作品。通过全渠道、互动式、体验式的福利沟通，建立与员工的情感链接，进一步提升员工的满意度与幸福感。

（二）消费者权益保护

本行严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等法律法规，坚持“以客户为中心”的服务理念，持续健全责任明确、协同高效的治理机制。通过完善消费者权益保护制度体系、优化全流程管理机制，推动消保要求嵌入产品设计、业务流程与服务管理各环节。强化专业能力建设，提升风险预判与问题响应能力，实现从被动应对向主动防控、从合规底线向价值创造的升级。切实将消费者权益保护融入金融服务核心，持续提升服务质效与客户信赖，全面提升可持续客户服务能力。

持续强化消费者权益保护工作监督机制，由审计部门牵头组织专业审计团队和审计机构，每年开展消保审计，审查范围覆盖全行消保工作履职情况，关注消保管理体制机制建设、营销推荐规范性、销售行为可回溯管理、投诉管理以及与内外部发现问题整改等情况。董事会审计委员会定期听取取消保审计情况报告，督导各项整改取得实效。2025 年，本行已将消费者权益保护专项审计纳入年度审计计划，2025 年 10 月立项并启动实施，覆盖总行部室及 17 家分支机构。

1. 消费者金融权益保护培训

本行制定全方位多层次的消费者金融权益保护培训计划，落实“大消保”发展新格局，常

态化推进消保专业培训。

1.1 制度规范

本行高度重视消费者权益保护（以下简称“消保”），持续完善消保政策体系，贯彻落实监管部门消保相关要求，严格遵循《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等政策要求，制定并落实《南京银行金融消费者权益保护工作管理办法》《南京银行金融消费者权益保护工作考核评价办法》等制度，不断提升行内消保制度体系的完备性与有效性。

1.2 培训对象

本行积极组织全面覆盖的消保专项培训，强化全体员工消保责任意识与能力，保障消保工作有序开展。通过多元消保培训方式组织全行各级人员参加消保专题培训，全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员、消保人员和新员工，充分保障员工在实际业务流程中理解并有效践行消保理念。

1.3 培训方式与内容

本行开展多元化消保培训工作，组织专题培训、解读重点制度、倡导全员讨论、促进同行交流，通过线上线下结合构建全方位、多层次、多形式的消保培训机制。2025年，本行紧跟外部形势变化和最新监管消保工作要求，持续稳步推进消保培训工作。培训主要涉及消保相关法律法规、监管要点及合规实践，行内消保综合管理体系、业务开展情况、投诉处理技巧与优秀实践等多个维度，涵盖消保审查、信息披露、适当性管理、销售行为可回溯管理、个人信息保护、投诉管理、教育宣传与培训、考核评价、监督检查等内容，持续扩宽消保培训渠道、扩大消保培训覆盖范围，不断完善消费者权益保护培训体系。

线上远程培训	<ul style="list-style-type: none">实施线上考核 组织全行人员参加线上消保知识考试，强化消保理念传导。设计专题课程 通过“合规伴我行”学习平台发布消保专题课程。搭建常态平台 在本行专业学习平台“随鑫学”App上创建全新消费者权益保护学习专区，充实各类基础和特色消保课程，扩充学习交流渠道。
线下现场培训	<ul style="list-style-type: none">组织全行消保人员进行线下专题培训 2025年7月，本行开展消保相关专业培训，结合当前“大消保”建设发展新格局，聚焦银行业投诉热点问题及消费者权益保护工作现状，培训内容涉及金融消保综合管理体系搭建、监管要点及合规实践、投诉处理技巧与案例分析等内容。

1.4 平台建设

本行响应国家金融科技发展规划，持续推进数字化转型，以覆盖全行的两大系统——“合规伴我行”学习平台以及“随鑫学”App为抓手，完善消保相关培训机制。在“合规伴我行”学习平台中设置消保相关专项课程、在“随鑫学”App设置消保主题培训单元，以线上课程以及线上考核的形式强化全体员工消费者保护专业能力，科技赋能消保队伍专业素质提升。

1.5 工作成效

本行建设线上消保培训平台，积极开展全行范围线上考核，截至2025年三季度末，通过“合规伴我行”学习平台发布10余门消保专题课程，培训累计覆盖约13万人次，组织1.4万

余名员工参加消保线上专项测试，通过率达 99.99%。逐年提升消保培训覆盖率，强化各业务条线员工消保相关专业能力。

2. 产品及服务审查

本行秉持“以客户为中心”的经营理念，贯彻“珍惜每一位客户”的服务理念，坚持综合施治、系统推进，积极构建“战略指引、文化赋能、网格管理、资源保障”的消保管理体系和网格化管理机制。以保证产品及服务质量为核心，持续优化组织架构和工作机制。

2.1 审查机制

本行不断完善产品服务审查机制建设，印发和实施消保审查制度，并在消保年度专项审计时对消保审查开展情况进行核查，将消保审查纳入内部控制和机构风险管理体系中，确保风控关口前移，产品及服务充分保障金融消费者的各项合法权益，保证客户权益不受损害。

落实审查管理办法	紧跟监管要求，修订印发消保审查管理办法。通过将审查依据、范围、程序、职责、要点等制度规范梳理完善，做好消保审查机制顶层设计，保证审查的完备性与专业性。
开发线上审查管控	开发系统功能、优化审查流程。通过建立消保审查线上管控机制，推进业务前端系统、信息发布渠道与消保审查工作有效衔接。

2.2 董事会及专门委员会

本行董事会常态化发挥对全行消保工作的总体规划、指导和监督，定期开展对产品与服务客户影响评估。董事会作为消保工作的最高决策机构，承担本行消费者权益保护工作的最终职责；董事会下设消费者权益保护委员会，督促指导行内产品服务审查机制建立，持续关注相关政策战略执行情况，并及时向董事会、行长室汇报消保工作情况。

2.3 专业审查团队

本行始终将消费者权益保护工作摆在经营发展的重要位置，把消保审查视作消费者权益保护全流程管控的核心环节，不断加强审查工作专业能力建设。通过推动消保审查与业务经营的深度融合，从源头遏制侵害消费者合法权益行为的发生。

为落实产品服务审查机制，切实维护消费者合法权益，本行在全行组建专业的审查队伍，初步搭建总分支三级消保人员队伍，整合不同专业审查人员工作经验，对不同产品和服务特点提出有效建议，同时动态调整《消保审查要点》，提升可操作性和工作专业能力，推动消保审查从形式向实质转变。

总行消费者权益保护部负责牵头落实消保审查各项具体工作，总行消保委相关部门及各分行共同参与；明确消保审查是指向客户提供的产品和服务在正式上市或推广前，须从保护金融消费者的八项权益出发，进行风险识别和提示，针对产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节是否符合消费者权益保护相关要求进行审查；此外，从维护金融消费者的八大权益出发提供详细审查要点，明确消保审查开展的具体流程，将金融消费者权益保护理念融入源头治理。

分行层面在总行体制机制流程总体框架下，成立消费者权益保护部或明确消保工作牵头部门，设置消费者权益保护工作岗，负责分行消保审查体制机制的建立和运行，制定分行审查管理办法，参照消保审查要点开展消保审查工作。

支行层面充分考虑金融消费者权益保护原则，配备消费者权益保护工作专员，并实时根据工作开展实际对审查要点提出更新建议，有效推动全行消保工作的上传下达和落实反馈。

3. 贷款变更管理

本行将消保因素嵌入贷款业务风险管理全流程，在贷款业务中，始终将消费者权益保护置于首位，基于对客户财务状况与履约能力的审慎评估，提供合规、合理、灵活的合同条款变更选项。在充分理解客户诉求的基础上，通过动态调整还款期限及频次等方式，缓释贷款风险，有效平衡贷款服务优质性与信贷业务稳健性。

3.1 管理机制

为健全风险管理机制，保障客户权益并提升服务透明度，本行制定《个人信贷业务授信后管理办法》，系统规范授信后管理的全流程要求，涵盖贷款授信后常规管理、授信后变更、授信后监测、风险分类、逾期贷款处置管理、档案管理及检查监督等关键环节。办法明确客户获取变更贷款选项的适用条件、变更流程、要素内容及告知管道等，切实保障客户知情权与选择权，推动信贷服务向更加公平、透明、可持续方向发展。

其中，针对关键环节“授信后变更”，建立涵盖“一般事项变更”和“重大事项变更”两大重点事项的管理机制，具体为：

- **一般事项变更：**对客户基本信息的变更，主要包括还款账号、收入、单位、职务、层级、地址、联系方式等信息的变更。
- **重大事项变更：**对业务信息的变更，主要包括业务期限、利率、还款方式、保证人、担保品调整等信息的变更。

3.2 适用条件

本行综合评估客户财务状况，基于借款人信用和还款能力评估情况，建立差异化还款安排机制。制定《个人贷款客户纾困业务管理办法》，明确纾困客户的认定标准、适用条件以及纾困的方式，有效落实个人贷款的纾困举措。针对因重大自然灾害、重大事故、重大健康问题、突发重大疾病、经营困难、失业、经济困境或极端恶劣天气等不可抗力因素导致还款困难的客户，在双方协商一致的情况下，建立专项纾困机制。

符合以下要求的借款人可申请重大事项变更服务：

- 期限的变更应短于原贷款期限；
- 利率的变更不得低于总、分行利率定价政策的要求；
- 还款方式的变更应符合业务产品制度的要求；
- 保证人的调整应符合业务产品制度的要求，并确保现有借款人、共同还款人及保证人具有足够的还款能力，新保证人应根据要求提供相应材料；
- 担保品的调整应确保本行抵押权不受影响，必要时须追加现有权利人为共同借款人、共同还款人或保证人；
- 住房贷款在发生变更后，贷款月还款额不得高于借款人及家庭月收入的 50%，借款人偿还按揭贷款的月支出与其他债务支出之和不得高于其家庭月收入的 55%。

3.3 贷款调整要素

本行积极响应《国家金融监督管理总局关于发展消费金融助力提振消费的通知》的要求，开展个人消费贷款纾困。基于借款人信用状况和还款能力评估情况，对暂时还款困难的借款人实施动态调整还款期限及频次等措施，建立差异化还款安排机制。对确有还款意愿但暂时性资金周转困难的客户，酌情提供相应纾困支持；对有提前还款需求的客户，酌情提供还款期限或账单调整等便利方案，在有效控制风险的前提下实现客户服务与风险缓释的有机平衡。

为践行负责任金融理念，支持受困客户实现可持续还款，在客户身份合规、征信记录良好、具备持续收入来源及还款意愿的前提下，本行综合评估其收入稳定性与担保能力，审慎提供包括调整还款计划、降低月供、减免息差、展期、变更原贷款合同担保、借新还旧、延长贷款期限及新增或延长宽限期等灵活支持措施，确保风险可控基础上实现金融支持精准落地。

3.4 审查机制

本行持续强化内控管理与风险治理，确保贷款减免政策执行的合规性、公平性与透明度，审计部秉持独立、客观原则，定期开展贷款减免情况专项审计，重点聚焦符合贷款减免条件客户的利息调减事项的合规性，全面审查其政策依据、审批流程、材料完整性及执行一致性，切实防范操作风险与道德风险。2025年1月，本行组织实施“南京银行2024年度贷款减免情况专项审计”。

4. 债务催收管理

本行建立全面规范的债务催收管理体系，严格遵循《国家金融监督管理总局江苏监管局办公室关于规范辖内银行业金融机构委外催收业务的指导意见》等国家法律法规及监管相关要求，制定并出台了《南京银行债务催收政策要点》《南京银行批量外包催收管理办法》专项管理制度，明确债务催收管理要求，并将债务催收业务纳入消费者权益保护等专项审计中，持续强化监督审查，在保障消费者合法权益的前提下，实现债务催收工作规范管理。

4.1 适用范围

本行债务催收政策要点适用于各分行及总行业务管理部门政策明确催收工作的组织架构与职责分工，细化还款提醒机制，规范催收方式，强调保护消费者合法权益，建立常态化培训机制，涵盖经营贷款、住房贷款、消费贷款、信用卡等业务领域。同时，本行批量外包催收管理办法覆盖个人类信贷资产、信用卡债权和小额公司类信贷资产等各类业务和产品。通过制度化、标准化、人性化管理，本行持续推动催收工作向合法、合规、有温度的方向发展，充分践行对负责任金融与可持续治理的承诺。

4.2 职责划分

本行积极建立全流程催收管理架构，各部门紧密协作，确保管理责任清晰、协同高效。在催收过程中，严格遵循国家法律法规、外部监管文件及行内相关制度，在保障合规要求及消费者合法权益的前提下，实现逾期贷款的有效处置和规范管理。总行资产保全部为本行批量外包催收事务的牵头管理部门，负责制定与持续完善本行批量外包催收管理制度，组织、指导与督促制度的执行和落实，并对批量外包催收管理情况进行检查监督；各分行及总行业务管理部门负责具体业务中的批量外包催收制度执行和细化落实。

4.3 工作机制

本行债务催收政策不断完善相关催收人员工作机制。细化还款提醒机制，涵盖提醒频次、内容合规性及多渠道触达要求，提升客户履约意识；规范催收方式，明确禁止不当催收行为，切实保障客户合法权益。

● 还款提醒

本行采取差异化的还款提醒服务，包括贷款到期前和逾期后的还款提示。

● 催收方式

催收方式包含短信、智能外呼、人工催收、分行催收、委外催收等，采取总分协同、内外联动的催收模式，形成覆盖全面、层级清晰的催收体系，以长效机制为抓手防范资产风险。

● 催收流程

本行催收工作覆盖客户逾期全流程，自债务逾期初期的M0阶段起即启动温和提醒机制，引导客户主动履约；进入M1阶段后全面开展有序催收，强化过程管理与客户沟通。对已核销资产严格遵循“账销案存”原则，持续开展尽职追偿，确保债权管理不中断。通过全流程催收体系，强化早期干预与后期动态管理，有效控制风险迁徙，持续降低逾期率，切实提升债权回收效率。

4.4 客户权益保护措施

本行高度重视消费者权益保护，全面保障消费者知情权、安宁权、受尊重权及信息安全权，要求委外催收机构在催收过程中主动披露身份、规范操作流程，合理控制催收时间与频次，严禁暴力、骚扰及向无关第三方泄露信息等违规行为。严格遵循个人信息保护原则，实施“最小必要”信息授权机制，规范信息传输与使用，确保客户资料不外泄、不滥用，杜绝任何商业性使用。通过制定《南京银行债务催收政策要点》《南京银行批量外包催收管理办法》，明确机构准入退出标准，强化全过程管理与监督，并依托自建催收系统实现作业留痕与实时监控，全面提升委外催收规范化与安全性水平。

4.5 债务催收专项培训

本行注重催收管理人员的专业素养与能力培养，定期开展催收相关专业人员日常业务培训。针对内部催收团队相关员工定期开展业务能力与合规意识专项培训，内容涵盖法律法规、客户权益保护要求、沟通规范及风险防控要点，切实增强一线人员的履职能力与合规自觉。针对委外催收机构，本行严格依据监管政策及内部管理要求，制定并实施明确的催收管理细则，通过定期开展合规培训、质检及现场稽核等方式，持续传导合规理念，强化过程管控，确保委外催收行为依法依规、规范有序，有效防范操作风险与声誉风险。通过双线并行、内外结合、全面覆盖的培训模式，有力保障全行债务催收工作的合规性与可持续性。

5. 公平的营销政策

本行严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规和《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等监管要求，切实执行公平营销政策，将消费者权益保护充分融入营销活动设计的全流程，制定并向全行印发《南京银行零售金融业务宣传材料管理办法》《南京银行网点跑马屏信息管理办法》《南京银行品牌宣传管理办法》《南京银行零售营销宣传政策要点》等行内制度，有效落实公平营销政策，保障消费者合法权益。

5.1 公平广告政策

● 《南京银行零售金融业务宣传材料管理办法》

明确零售业务宣传材料遵守公平性原则，规范零售金融业务宣传材料管理。规定并监督落实宣传材料的禁止性条例，要求宣传材料不得含有虚假或引人误解的内容，不得欺骗、误导金融消费者等，切实维护本行和金融消费者权益，助力本行零售营销宣传的标准化、专业化和规范化建设。

● 《南京银行网点跑马屏信息管理办法》

明确网点跑马屏信息发布、开展营销与政策宣传的，规定不得以损害公平的方式开展金融营销宣传活动。金融营销宣传不得以捏造、散布虚假事实等手段恶意诋毁竞争对手，损害同业信誉；不得通过不当评比、不当排序等方式进行金融营销宣传。

● 《南京银行品牌宣传管理办法》

明确本行广告宣传应遵守相关法律法规，按照市场调研、项目立项、申报审批、资源采购、法律审查、签订合同、支付费用、安排投放和后续评估的程序进行，确保广告宣传的规范性，保障强化全行广告宣传工作管理质效，规范化、系统化及专业化开展广告宣传工作。

● 《南京银行零售营销宣传政策要点》

通过持续优化零售营销宣传政策制度、管理机制和操作流程，明确三维度零售营销宣传管理结构。建立营销宣传人员基本行为规范，代销理财产品、信用卡业务等服务条线营销宣传特定行为规范，加强零售营销宣传及信息披露行为规范，并在实施规范的同时，开展宣传活动审查与检测，有效强化零售营销宣传和信息披露管理。

5.2 适用范围

本行不断完善公平营销政策体系，《南京银行零售金融业务宣传材料管理办法》《南京银行零售营销宣传政策要点》等政策适用于本行及境内各级机构，并要求子公司参照执行。

5.3 政策要求

本行始终秉持合规的公平营销原则，坚持以客户为中心，严格遵循《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国著作权法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等法律法规及政策要求，致力于为客户提供最优质的产品与服务。

本行产品及服务信息披露遵循真实、准确、完整、及时原则，如实反映产品及服务的主要特性，合理揭示风险。相关信息依据产品和服务特性及信息本身的特点，通过适当、合法的单一渠道或多种渠道进行披露。切实要求产品及服务信息披露时，不得进行欺诈、隐瞒或者误导性的宣传，不得作夸大产品收益或者服务权益、掩饰产品风险等虚假或者引人误解的宣传。对涉及利率、费用、收益及风险等与金融消费者切身利益相关的重要信息，根据金融产品和服务的复杂程度及风险等级，对其中关键的专业术语以通俗易懂的语言进行解释说明，以便金融消费者接收、理解，并以适当方式供金融消费者确认其已接收完整信息。

重点业务营销宣传行为规范	
服务类型	公平营销要求
理财产品	<ul style="list-style-type: none">严禁在未评估客户风险承受能力情况下推介产品，不得以“理财”名义开展其他金融销售。禁止误导销售、虚假宣传或夸大业绩，不得片面展示业绩比较基准，不得将理财产品与存款混同。严禁强制搭售、捆绑销售或提供回扣、馈赠等不当激励。禁止违规承诺保本保收益、利益输送、超越授权销售、私自推介未经准入

	<p>产品，不得通过非本行渠道宣传具体产品，未经客户同意不得以电话、短信、邮件等方式推销。</p> <ul style="list-style-type: none"> 严禁代客户签署文件、代替评估或持有产品，不得截留、挪用销售资金，不得泄露投资者信息，严禁恶意诋毁同业机构。
零售信贷与信用卡业务	<ul style="list-style-type: none"> 以明显方式展示贷款主体、实际年利率、年化综合资金成本和咨询投诉渠道等基本信息，保障客户的知情权和自主选择权，不得采取默认勾选、强制捆绑销售等方式剥夺消费者意愿表达的权利。 向客户展示分期业务收取的资金使用成本时统一采用利息形式，并明确相应的计息规则，不采用手续费等形式，法律法规另有规定的除外。 营销人员应当明确告知申请信贷业务需提交的申请资料和基本要求，督促申请人完整、正确、真实地填写申请材料，并审核身份证件（原件）和必要的证明材料（原件）。

5.4 监督管理

本行审计部定期开展消费者权益保护工作情况专项审计，审计内容涵盖营销材料制作和发布的规范性，重点关注违规发布营销信息、误导宣传、损害客户知情权等违反法律法规或金融监管部门规定的行为。

5.5 合规营销专项培训

本行每年定期开展合规营销专项培训，持续深化全体员工对公平营销理念的认知与实践，全面提升营销人员的合规意识与专业能力。针对零售金融业务，总行零售金融部牵头开展宣传材料相关的培训；各分行负责组织本分行零售营销宣传管理相关的培训。各级机构及时开展营销宣传行为合规培训，培训形式涵盖业务条线集中授课、网点常态化学习及“随鑫学”App 线上培训等多种渠道，内容全面覆盖公平营销相关的法律法规、监管政策、行为规范、合规风险识别、投诉处理技巧及典型案例宣讲，实现培训的系统性、针对性与可及性，切实推动合规理念融入日常营销实践。

6. 客户投诉管理

本行坚持金融为民、金融利民，持续健全客户投诉管理体系，深化投诉源头治理，畅通客户投诉受理渠道，完善监控预警、优化响应机制，积极践行金融责任。

6.1 客户投诉管理架构

本行持续优化消保组织架构，建立“董事会—高管层—消费者权益保护部”自上而下、权责明晰的治理架构。

● 董事会层面

本行董事会设立消费者权益保护委员会，负责向董事会提供消费者权益保护相关的专业意见或根据董事会授权就有关的消费者权益保护事项进行决策，常态化发挥董事会对全行消保工作的指导和监督作用。

2025年4月，本行董事会听取讨论《关于2024年度分行金融消费者权益保护工作考核评价情况的通报》《江苏金融监管局办公室关于2024年前三季度银行业消费投诉情况的通报》等；

2025年7月，听取讨论《江苏金融监管局办公室关于2024年银行业消费投诉情况的通报》《江苏金融监管局办公室关于2025年一季度银行业消费投诉情况的通报》等，重点关注客户投诉处理质效、投诉数据监测、问题分析和溯源整改等事项，持续健全消费者权益保护机制，推动消保要求深度融入业务全流程，实现全链条、一体化管理。

● 管理层层面

本行管理层设立金融消费者权益保护工作委员会，全面负责统筹规划、系统部署和督导落实消费者权益保护重大事项。委员会协调各业务条线消保工作情况，构建跨部门协同、职责清晰、运行高效的治理机制，并及时将重点内容汇报至董事会层面，切实提升消保工作的战略引领力与组织执行力。委员会定期召开专题会议，全面掌握消保工作进展，深入分析客户投诉热点、服务短板及潜在风险点，将“以客户为中心”的理念转化为体系化、可落地的治理实践，持续提升金融服务的公平性、可得性。

截至2025年三季度末，总行消保委员会共计召开15场专题会议，围绕消保工作推进、客户投诉动态等议题开展深入研讨，全面研判当前消费者权益保护面临的新形势，科学部署消保相关重点任务，切实强化顶层设计与执行落地的协同效能。

● 消费者权益保护部层面

本行在总行层面设立总行消费者权益保护部一级部门，负责按照董事会、行长室的指导，切实推动全行消保工作的开展。在分行层面，成立消费者权益保护部或明确消保工作牵头部门，均设置了消费者权益保护工作岗、在支行配备消费者权益保护工作专员，完成了总分支三级消保人员队伍的初步搭建工作，有效推动全行消保工作的上传下达和落实反馈。

6.2 金融产品投诉处理流程

本行建立健全金融消费者权益保护工作机制，制定《南京银行客户投诉管理办法》《南京银行重大投诉应急预案》，通过构建统一高效的投诉处理流程与严密有效的管理机制，巩固与客户间理解互信的良好沟通桥梁。在各营业网点厅堂显著位置公示各类有效投诉渠道、处理流程、时限、网点直拨电话及通讯地址，便于客户在办理业务时快速、便捷地获取投诉方式。全面构建消费投诉处理与核查机制，执行分级管理、分类流转与闭环监督流程，强化责任落实与过程管控。通过设立多渠道受理通道，提升投诉处置的效率与公信力，秉持“首问负责、限时办结、跟踪回访”理念，确保每一件投诉均有登记、有跟进、有反馈、有结果，切实维护消费者合法权益。

● 投诉渠道

通过营业网点、客户热线、邮箱信函、微信公众号、手机银行等多元化渠道，确保消费者投诉高效受理、有效处理。

各营业网点：营业厅内显著、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

全国客户热线：95302 转 7

总行投诉受理邮箱：95302@njcb.com.cn

总行投诉信函地址：江苏省南京市建邺区江山大街88号南京银行信函投诉专用邮箱 邮编210019

微信公众号：“南京银行”微信公众号

手机银行：南京银行 App

● 投诉受理

网点工作人员现场解决投诉问题；或由投诉处理机构在 15 日内作出处理决定并及时告知客户，若投诉问题较为复杂，处理结果将延长至 30 日内给到客户，最长处理期限不超过 60 日。

● 反馈核查

若客户对投诉处理结果无异议，投诉处理完成；若客户对投诉处理结果存在异议，可自收到处理决定之日起 30 日内通过书面形式向投诉处理机构的上级机构申请核查。

对核查决定有异议的，可逐级向投诉处理机构的上级机构申请再次核查。若对核查结果仍有异议，可向投诉处理机构了解当地金融消费者纠纷调解组织联系方式并申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。

● 消保内部审计

本行审计部门负责实施消保内部审计工作，审计范围涵盖投诉管理工作实施情况，审计结果向董事会审计委员会报告。审计具体事项包括投诉处理结果、检查投诉处理框架有效性、投诉管理系统完备性、投诉处理跟踪及时规范性、客户投诉统计分析与改进效果等，对全行投诉管理等消保工作履职情况进行监督，针对审计结果提出管理建议，并向董事会审计委员会报告，切实保障消费者合法权益。

6.3 客户投诉处理督查机制

本行建立系统化的投诉处理督导核查机制，由消费者权益保护部牵头全行投诉监督工作，对客户投诉处理情况开展专项核查，确保每项投诉公正、专业处理。本行专设投诉监督电话，由专人接听并全程跟踪，对重大投诉组织专项核查，协调制定解决方案，深入评估待改进领域，持续提升处理质效，保障客户问题及时回应、妥善解决。本行建立专项核查机制，由总行相关部门与分行协同，严格在 30 个工作日内完成核查并反馈投诉人，切实落实投诉监督管理要求。

6.4 工作成效

本行印发《南京银行 2025 年度金融消费者权益保护工作指导意见》，聚焦金融为民服务宗旨，制定年度消保工作计划，扎实推进全行消保工作开展。在投诉管理方面，以提升客户服务体验为出发点，围绕过程管理、投诉化解、诉源治理等方面，多措并举强化投诉全流程管理。可比口径下，本行 2025 年前三季度监管转办投诉量较 2024 年同期下降 5.34%，截至 2025 年三季度末，消费者投诉办结率达 100%。

本行设立定期审查投诉绩效指标，定期调查客户满意度，对全行 17 家分行 58 家网点全面展开客户服务满意度情况调查，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维度，截至 2025 年三季度末，本行电话渠道客户呼入满意度达 99.66%，在线客服满意度达 98.47%。

本行建立健全消费者投诉管理与服务质量评估体系，设立多项关键绩效指标对投诉处理全过程进行量化监测与动态管理，确保消保工作可衡量、可追溯、可改进。设立投诉办结率、客户满意度、投诉满意度等目标，切实保障消费者权益，提升本行金融服务质量与品牌声誉。

7. 金融知识普及

本行积极履行金融机构社会责任，持续深化公众金融知识教育宣传工作，常态化开展形式多样、内容丰富的金融宣教活动，致力于提升社会公众的金融素养与风险防范能力。实施精准化、差异化教育宣传策略，助力金融资源均衡覆盖，面向重点客群开展教育宣传，通过线上线下联动，拓维升级数字化金融教育，切实发挥金融机构在促进社会公平与金融稳定中的积极作用。

7.1 金融教育倡议和利益相关方外联

本行聚焦金融教育品牌建设，针对特定人群开展专项计划，丰富消保教育展开形式，面向大众开展普适性宣传推广活动，不断提升本行金融素养相关项目的实施水平。

- 聚焦品牌

为进一步提升金融教育的宣传效能，本行围绕金融消费者全生命周期，聚焦消保工作三类核心人群——“一老一少一新”，发布南银消保“鑫中有你 共筑美好”客户及服务品牌，通过“责任之心、温度之心、成长之心”三大核心价值理念诠释本行消保服务内涵，精准触达“儿童、新市民、老年人”三类人群，多渠道、多形式、有侧重地开展教育宣传工作。

- 丰富形式

以金融宣教更贴近受众为宗旨，本行推出南银消保 IP 形象“小宝”及其对应三类客群“老年、儿童、新市民”的特色形象，将角色嵌入线上线下各渠道多种形式的金融宣教工作中。创作系列原创宣教视频《小宝课堂》，并将三类客群融入视频中，以群众喜闻乐见的形式广泛传播金融宣教知识。《聚焦“一老一少一新”，走进小宝课堂》案例，在 2025 年金融教育宣传周期间，荣获全省优秀金融教育案例征选活动一等奖。

- 总分协同

本行倡导自上而下、全面覆盖的消费者金融教育模式，组织各分支机构积极开展常态化及阶段性的公众教育活动。

扩广度。通过走进社区、商圈、学校、企事业单位、老年大学等场景，开展形式丰富的金融宣教活动，提升覆盖面。本行南京分行开展“鑫走进”项目在活动期间走进校园、企业、社区，开展小而美的特色宣传；盐城分行联合高校围绕“大学生防范非法金融活动”主题开展讲座，取得良好成效。

探深度。创新形式、丰富内容，提高宣教质效。本行上海分行联合虹口区嘉兴路街道爱之声合唱团，用沪语演绎消保歌曲《同心》，将金融知识融入旋律，显著提升金融教育的渗透力和接受度。

7.2 金融知识宣传教育

本行积极履行企业社会责任，持续完善公众教育工作长效机制，积极开展金融知识普及和教育活动，助力提升公众金融安全意识、构建健康金融观。2025 年初，本行印发《南京银行 2025 年度公众教育工作指导意见》明确本年度金融消费者教育工作的任务和要求，保障全行消保教育宣传工作有序开展。

- 由认证机构提供的金融教育

本行联合各类教育机构开展常态化金融教育宣传工作，携手新华报业集团旗下的《南京晨报》，聚焦“一老一少一新”中的儿童群体，走进校园就小学阶段儿童开展公益性教育，连续 7

年举办南京银行杯“小小银行家”选拔赛，打造银行、媒体、教育系统三方共融共建的生态圈，提升宣教质效。

本行积极与高校展开长期合作，致力于提升客户的金融素养。与上海财经大学、浙江大学、西安交通大学、厦门大学、东南大学等高校联合开展研修班，定期高频邀请企业主客群参与联合培训，帮助客户对接院士、专家、创投、律所等稀缺资源，构建更好的服务生态，加强客户黏性，提升客户体验。培训课程包括企业战略与转型、企业创新与传承、数字经济及人工智能、产业经济与产业结构发展、新质生产力、企业出海等多项主题，同时赴江南造船厂、吉利汽车集团、浙江强脑等企业感受企业文化与科技力量，同步在课程中嵌套关于投融资策略、家企传承等金融教育服务。在提升客户对企业经营管理和个人家庭财富管理的专业认知的基础上，搭建与专家学者、优秀企业家的优质圈层交流互动平台，为客户开展重大决策事项提供参考建议。

● 面对面金融教育互动

本行秉持“立足厅堂、向外延伸”的宣教理念，围绕“3·15”“金融知识万里行”“金融教育宣传周”等主题活动，开展各类日常宣教活动。

立足厅堂，夯实公众教育基础。以营业网点为阵地，开展常态化、沉浸式金融教育宣传。运用网点的门楣跑马屏和电子屏滚动播放公众教育知识及口号，厅堂布放标准化宣传折页，营造良好宣教氛围；在厅堂显著位置设置普及金融知识宣传咨询台，向走进网点的客户开展银行代销业务集中宣传。

在业务服务间隙，工作人员将宣传普及融入业务办理环节，提醒客户注意转账汇款安全、防范电信诈骗等。本行北京分行各网点设立消费者权益保护活动专区，工作人员通过“金融知识微讲堂”的形式，耐心为客户宣讲消费者八项基本权利、消费者金融投资基本知识、“三适当”原则、非法“代理维权”的风险隐患与社会危害、反洗钱、养老诈骗典型案例等金融知识。

深入场景，宣教活动从严走实。本行围绕金融消费者日常生活高频事项，集中开展“进社区、进校园、进乡村、进企业、进商圈”五走进活动，聚焦“老少新”群体，在服务场景中推动金融知识普及向基层纵深拓展。

走进社区	服务居民零距离。依托社区服务中心、党群活动站等阵地，聚焦金融安全、反诈防骗等主题，落地金融知识宣传普及，实现服务居民“零距离”。
走进农村	化身金融宣讲员。深入田间地头、农家院落，用方言讲解存款保险、数字支付安全、金融诈骗识别等实用知识，打通金融教育“最后一公里”。
走进校园	暖心护航青少年。携手中小学与高校，通过反诈宣传视频、考场点服务站等形式，帮助青少年树立理性消费、科学理财的金融意识，开启“金融知识之窗”。
走进企业	筑牢安全防护墙。面向职场人群开展投资理财知识和反洗钱专题普及，强化对个人信息保护、非法借贷的识别与应对能力，筑牢企业员工金融安全“防护墙”。
走进商圈	保障权益防风险。联合商户，通过折页、展板、易拉宝等形式开展驻点宣传，普及支付安全、理性投资等实用金融知识，打造消费者“金融知识驿站”。

● 线上金融教育直达

为发挥互联网传播优势，本行以“一老一小一新”为抓手，开展形式多样的线上宣教活动。

制作以南银消保IP形象代言人“小宝”为主讲人的系列宣教动画视频——《小宝课堂》，发布针对老年人群体的《守护养老本钱 安享幸福晚年》、针对儿童群体的《钱的奥秘你了解多少？》、针对新市民及青年群体的《守护资金安全、乐享城市生活》，并通过视频号等线上渠道广泛传播。联合《南京晨报》，聚焦儿童群体，走进校园开展小学阶段公益性金融教育，倡导从小培养财商意识，为青少年健康成长筑牢金融素养基石。依托手机银行线上渠道，通过投研资讯、热点分析、专题解读等形式推送投教内容累计300余篇。

本行各分支机构积极创新公众教育宣传模式，因地制宜地落实落细活动要求。北京分行聚焦群众关切，原创推出系列消保主题宣教视频——《陷阱与曙光——警惕非法中介代理维权》《分秒必争——警惕电信诈骗，守护财产安全》等，以生动案例深入剖析诈骗手法与风险本质，充分揭示诈骗本质，强化警示效果，并通过分行官微、北京市银行业协会公众号、“梧桐稳智”公益教育等多渠道矩阵同步上线发布，实现传播广度与教育深度双提升。

● 金融教育阅读材料

本行及各经营单位立足传统阵地，结合南银消保品牌和“小宝”形象，制作形式丰富的折页、手册、读本、长图、推文等物料。盐城分行制定并分发《关于防范电信诈骗的风险提示（大字版）》《青少年财商课堂》手册等，拉近与金融消费者的距离。

依托阅读材料，本行分别于线上线下渠道向客户提供金融教育。基于“小宝课堂”线下教育，编撰一套3本的金融知识普及读物——《宝贝财商》《红色金融》及《防范金融诈骗》；基于“小小银行家”活动线上学习，编撰一套四篇课程教材——《红色金融史》《货币的起源与发展》《树立正确金钱观》及《防范电信诈骗》。

7.3 重点人群金融宣教

● 青少年、学生客群

通过“小小银行家”等活动走进校园财商共育教育，助力青少年儿童群体树立理性消费观，培养良好的金融消费习惯，增强金融风险防范与个人信息保护意识，珍惜个人信用，防止过度借贷。围绕警惕“不法校园贷”“个人信息保护”“珍爱个人信用”等主题，深入年轻人群体，讲好金融知识，做好金融教育服务。

围绕年轻新锐客群，着力打造梦享家俱乐部客群品牌，丰富子女教育增值服务板块内容。组织开展菁英学府夏（冬）令营等主题活动，邀约本行核心客户子女共赴新加坡南洋理工大学、南京大学、中国人民大学、中国科技大学等国内外知名高校，参与领导力培育、财商沙盘、人工智能、名企参访、非遗文化体验等研学项目，并在活动过程中深度融合针对青少年客群的金融教育服务。为客户子女定制高端成长之旅，参与国际视野下的学术课程与实践项目，共同探索未知，激发无限潜能。

案例：南通分行海安星湖支行创新教学方式，于海安特殊教育学校开展金融知识讲座

南通分行海安星湖支行，走进海安特殊教育学校开展金融知识讲座。针对特殊儿童认知特点，通过精心剪辑的反诈宣传视频、富有趣味的PPT课件，让金融安全知识直观易懂。特别编制的《金融知识普及读物（青少年版）》以漫画形式探索货币奥秘、拆解网络诈骗，激发孩子们的学习热情。

案例：盐城分行、江北新区分行发挥金融优势，设置高考考点金融宣讲服务站

盐城分行、江北新区分行等分行在高考期间，组织辖内各支行在考场外设立“服务站”，免费提供休息区、瓶装水、防暑降温用品等服务；走进考场周边，耐心解答家长们对孩子“大

学后生活费转账”“学费扣划”等具体问题的咨询，并结合大学生正确引导防范“网贷陷阱”、维护自身合法权益等内容进行宣传讲解，有效缓解陪考家长紧张情绪同时大范围宣传了金融知识。

● 老年客群

提供丰富多元的适老化金融服务，打造“品牌化”养老金融服务，顺应老龄社会发展。开展手机银行 App “养老金融”专区建设，丰富养老权益服务功能模块，加强手机银行 App 老年关怀。落实适老性网点改造，创建老年人关爱品牌和“尊老关怀网点”标杆性网点，打造金融宣传教育示范网点。

围绕银发一族老年客群，着力打造颐享家俱乐部客群品牌，配套专属金融与非金融服务策略。银发一族日常时间较为充裕，适合高频触达，重点关注其渴望被关怀，乐于沟通交流的特质，为其提供温暖贴心的持续陪伴，定期为客户定制开展四季养生沙龙、养老社区参访等特色主题活动，在为客户提供健康、养老等方面的非金融服务的同时，寓教于乐融入针对老年客群的金融教育服务，提升客户归属感与体验感。

案例：淮安分行紧扣居民日常生活，开展社区金融知识普及

淮安分行将旗帜插进周边社区，面向社区居民开展金融知识普及活动。聚焦民生痛点精准宣教，重点剖析防范非法集资陷阱、识别电信网络诈骗套路、倡导理性投资理念等热点难点问题，针对老年群体对智能手机、App 等不会用、不敢用、不愿用的问题，开展“智慧助老”志愿服务，帮助老年人跨越数字鸿沟。

● 新市民客群

定向开展金融知识普及，以“助力新市民 逐梦新生活”为主题，系统化介绍本行新市民金融服务，包含为新市民个人提供的信用卡、三代社保卡、住房贷款、个人经营性贷款产品及为新市民开办的小微企业提供的鑫小店、鑫 e 高企、鑫联税等，帮助新市民提升基础金融知识、增强风险防范意识。围绕“不法中介、反电诈、反洗钱”等新市民群体面临的高频风险与核心关切，重点提示各分支机构切实提升宣传教育精准度与覆盖面，助力新市民群体更好地融入城市生活，切实增强金融安全感。

案例：常州分行走进企业，开展金融知识宣贯

常州分行组织员工走进沃沛斯（常州）能源科技有限公司、常州诚铭电子科技公司等企业，对企业员工宣传警惕不法中介等非法金融活动知识，并向企业中的“新市民”群体普及投资理财知识和反洗钱知识。

案例：无锡分行携手支行，向多家企业普及金融知识

无锡分行携江阴城东支行、安镇支行、上马墩支行分别走进江阴晋生贸易、江阴市良友化工、三合开物建筑工程等企业，向企业员工及学校师生普及防诈反诈、防范非法集资、个人征信、存款保险等知识，提示广大“新市民”们了解自身风险承受能力等级，增强风险责任意识，引导树立理性投资观念，避免盲目投资。

案例：上海分行联合派出所，组织“守护重点人群 筑牢金融防线”普及金融知识万里行

上海分行营业部与共和新路派出所联合开展以“守护重点人群 筑牢金融防线”为主题的普及金融知识万里行活动，邀请周边辖区居民代表共同参与，聚焦账户安全、支付安全、理性消费、反诈防骗等关键领域，有侧重地开展金融教育宣传，让金融知识入脑入心。

案例：南京分行、泰州分行走进商圈，开展驻点反诈宣传

南京分行、泰州分行的消保宣传员常态化走进附近商圈，在人流量多的商场进行驻点宣传，向来往群众派发宣传折页、介绍实用金融知识，增强市民金融反诈能力，提升市民的金融素养，营造知法、懂法、守法的良好社会氛围。

案例：扬州分行携多家网点，定期开展扬州金鹰商场商户宣讲

扬州分行携多家网点定期走进扬州金鹰商场及周边商户，聚焦商户群体特征，提醒客户加强对非法集资性质、特征、手段及其危害性的识别，保护个人基本信息，切实提高风险防范意识，保护好自身资金安全。

● 农村地区客群

组织宣传分队开展“消保县域行”等进村入户金融教育活动，深入贯彻落实国家乡村振兴战略、切实提升农村地区金融消费者的风险防范意识和金融素养。

案例：连云港分行普及基础金融常识，打通金融服务“最后一公里”

连云港分行着力于打通金融服务“最后一公里”，深入农村开展普及基础金融常识活动。助力农民朋友了解存款保险、人民币防伪、安全支付、基础信贷流程等知识，重点揭示针对农村高发的非法集资、电信网络诈骗(如冒充公检法、虚假中奖、网络刷单)、养老诈骗、假币陷阱、高息“理财”骗局等。

案例：南通分行化繁为简，常态化开展便民服务点“金融课堂”

南通分行金沙支行把“金融课堂”搬到三姓街村的村口便民服务点，针对农村老年群体金融知识薄弱的现状，工作人员用方言俚语将晦涩的金融术语转化为听得懂、记得住的“土话”。结合近期发生的电信诈骗、非法集资等案例，以“身边事”敲响警钟，手把手传授“不轻信、不透露、不转账”的防骗口诀，还细致讲解人民币真伪识别、正规理财渠道选择等实用知识，让金融知识真正扎根乡土。

(三) 隐私和数据安全

本行高度重视客户隐私和数据安全，持续完善管理架构与制度体系，健全技术防护与风险管控机制，加强信息安全管理培训宣导，推进系统化安全认证，不断提升全行数据安全治理能力与隐私保护水平，为本行高质量发展夯实安全保障基础。

1. 隐私与数据安全管理架构

本行高度重视隐私与数据安全管理，建立覆盖决策层、管理层、执行层的隐私与数据安全管理架构，形成自上而下统筹推进与协同管控机制。

董事会	<ul style="list-style-type: none">本行董事会承担信息科技风险管理最终职责，负责披露信息科技风险管理制度和流程，确保信息科技风险能够被识别、评估、计量、监测和控制。同时，董事会作为数据安全管理的决策机构，负责制定数据战略，审批或授权审批与数据管理相关的重大事项，对本行数据安全工作负主体责任。
-----	---

董事会消费者权益保护委员会、风险管理委员会	<ul style="list-style-type: none"> 本行董事会可授权风险管理委员会履行信息科技风险管理的部分职责，包括听取高级管理层信息科技风险监测报告等。 本行董事会下设消费者权益保护委员会，负责指导并督促高级管理层有效执行和落实消费者权益保护中消费者金融信息保护相关工作，并定期听取高级管理层工作开展情况报告。
信息科技管理委员会、数据管理委员会	<ul style="list-style-type: none"> 本行设置信息科技管理委员会，行长担任主任，首席信息官担任副主任。委员会负责统筹监督信息科技管理各项工作，并定期向董事会和高级管理层汇报整体运行情况。 本行成立数据管理委员会，负责本行数据安全相关事项的审议决策、组织部署和指导监督，听取数据安全工作整体情况汇报。
总行各部室、各分支行	<ul style="list-style-type: none"> 总行数字银行管理部为本行数据安全归口管理部门，是本行负责数据安全工作的主责部门；总行信息技术部、数字银行管理部是数据安全的技术保护部门。 总行各部室、各分支行按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”的原则，负责本条线数据安全管理，组织落实数据安全管理要求。 专项领域牵头部门负责在其专项领域推动落实数据安全管理要求，持续强化数据安全集团一体化管理。 总行审计部负责开展信息系统安全相关审计工作。
	<ul style="list-style-type: none"> 总行各部室负责统筹推进本条线客户个人金融信息保护工作，涵盖制度健全、内控建设、系统控制、技术防范、第三方合作信息保护要求落实，以及突发事件应急机制的制定与执行等日常管理职责。 总行各部室负责对本条线客户个人金融信息保护工作进行管理、指导、检查与考核、人员管理与培训；各分支结构主要负责辖内客户个人金融信息保护工作的开展，将其贯穿到业务经营和管理的各个环节中，确保各项工作要求得到落实。

2. 隐私与数据安全制度

本行根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，先后制定并实施《南京银行数据管理办法》《南京银行数据安全管理办法》《南京银行客户个人金融信息保护工作管理办法》《南京银行网络安全管理办法》《南京银行数据全生命周期安全管理办法》等制度，内容涵盖数据采集、传输、存储、使用、共享、销毁等全生命周期管理环节，覆盖总行及各分支机构的相关业务场景，为本行数据安全和客户信息保护提供了制度依据和操作指南，切实提升全行数据治理能力与隐私保护水平。

3. 隐私与数据安全管理举措

本行全面落实隐私与数据安全管理要求，践行个人信息合规管理要求，建立健全数据全生命周期保护机制，完善主动防御与被动防御机制、提升综合防护能力，强化第三方数据安全管

理，不断夯实数据安全基础，确保各类信息处理活动安全、规范、可控。

3.1 个人信息合规管理

● 最小化信息收集

本行收集个人金融信息时，遵循合法、合理、必要原则，经客户明示同意。不得收集与业务无关的客户个人金融信息，不得采取不正当方式收集，不得变相强制收集，不得以客户不同意处理其个人金融信息为由拒绝提供金融产品及服务，但处理其个人金融信息属于提供金融产品及服务所必需的除外。本行不从第三方收集个人数据，经本人同意或法律另有要求的除外，本行收集信息方式和内容如下：

- 向消费者提供服务时其主动提供的个人信息；
- 向消费者提供金融服务过程中形成的与服务相关的信息；
- 按照法律、行政法规，向征信机构、信用管理公司、资信评估机构等合法留存个人信息的自然人、法人以及其他组织收集为消费者提供服务所必要的个人信息；
- 法律法规规定或经消费者许可的其他方式。

● 个人信息的存储

本行严格执行档案管理和电子数据管理相关规定，采取技术措施和其他必要措施，妥善保管和存储所收集的个人金融信息，防止信息遗失、毁损、泄露或者篡改。在发生或者可能发生个人金融信息遗失、毁损、泄露或者篡改等情况时，将采取适当的方式告知客户。本行将按照国家、行业有关规定及与数据主体的约定进行数据删除或匿名化处理，同时，本行委托数据处理中止时，会要求服务提供商及时删除数据，确保数据被销毁、不可恢复。

● 保障个人信息主体权益

本行充分保障个人信息主体的各项合法权益，向客户提供对其个人信息的自主控制权。建立规范、顺畅的权利行使渠道，确保客户关于个人信息查询、更正、删除等合理诉求能够得到及时、妥善的受理与反馈。关于本行响应个人信息主体请求的详细内容，请参阅《南京银行数据安全与客户信息保护管理政策要点》。

3.2 数据全生命周期保护机制

本行将数据保护措施融入系统开发和运营全过程，确保各类系统在上线前均满足安全和合规要求。本行构建投产前数据安全测试体系，启动专项数据安全测试项目，将数据安全管控嵌入系统开发全生命周期。通过建立“测试用例设计—安全验证—风险整改”的标准化流程，覆盖了系统漏洞、配置缺陷及敏感数据使用风险的全面识别与处理，确保系统上线前100%通过数据安全合规性审查，形成从发现、处理到验证的闭环管理机制，切实保障系统安全与数据安全的双重目标，提升整体信息技术治理水平和业务持续可靠性。

3.3 提升数据安全技术与举措

● 主动防御

本行持续强化信息安全管理，聚焦网络边界防护、系统安全防护、数据保护提升、内外部访问控制、网络安全有效性检验等，着力提升本行数据安全水平，确保数据资产安全可控、业务运行稳定有序。

网络边界防护	<ul style="list-style-type: none"> 自主开发网络资产攻击面管理系统，全面梳理互联网、主机、终端等资产信息，减少暴露面。 加强外部互联网出口安全监测，依托互联网 API 监测系统，主动识别并阻断钓鱼网站、仿冒网站和仿冒 App，防止客户信息被不当获取。
系统安全防护	<ul style="list-style-type: none"> 建立企业级金融科技风险验证库，形成“验证—修补—再验证”的技术闭环，主动发现并修复系统漏洞。 实施“两高一弱”风险隐患排查整治，针对高危漏洞、高危端口、弱口令，制定差异化修复策略。
提升数据保护	<ul style="list-style-type: none"> 加强数据保护：构建敏感数据扫描与脱敏体系。建立开发测试环境敏感数据智能扫描机制，通过动态清零技术，实现敏感数据存量压降，通过自动化扫描工具与人工核查相结合，形成“发现—处理—验证”闭环管理流程。 打造智能化脱敏处理平台，完成静态脱敏平台选型部署，构建文件级、数据库级及大数据库脚本级多维脱敏能力。 优化生产数据恢复流程，建立“脱敏—归档—恢复”三级管控机制，实现数据可用性与安全性双重保障。 建立终端敏感数据防护网络，实施办公终端敏感文件周期性智能扫描计划，使用专用检测工具，通过工具识别与人工复核双轨运行。
内外部访问控制	<ul style="list-style-type: none"> 本行提供了敏感数据管理的定制数据安全能力，通过对敏感个人信息进行访问控制和加密传输、存储，采取去身份识别等技术进行数据脱敏，提高数据的整体安全性。 通过优化人脸识别授权逻辑，减少不必要的重复授权流程，提升客户使用便捷性。完善安全认证体系，将“忘记密码”等关键操作环节纳入风险管理，通过人脸识别等方式核验客户身份，确保账户安全可控。 丰富安全认证手段，在现有的人脸识别、短信验证基础上，新增 NFC 验证、本机号码识别、交易密码等多元认证方式，为客户提供灵活、安全的验证选择。 持续优化风险控制规则，结合系统运行和客户行为特征，动态调整风控逻辑，在保障安全的同时，最大限度减少对客户正常操作的干扰，全面提升用户体验与安全防护水平。
网络安全有效性检验	<ul style="list-style-type: none"> 本行开展网络安全有效性检验，积极参与国家、行业组织的网络安全攻防演练，提升员工安全意识与防护能力，以攻促防持续推进本行网络安全防御体系升级。 2025 年，本行网络安全演练围绕组织保障、资产管理与风险收敛、变更管理、漏洞管理、安全防御体系、安全运营、外包管理、应急响应及业务连续性九大方面，深入开展安全防护和风险排查，不断强化网络安全管理能力与技术防御水平。演练期间未发生重大网络安全风险事件，各类信息系统运行安全、稳定、高效。通过本次演练，本行进一步完善了纵深防御体系，显著提升了网络安全防护能力和应急处置水平。

- 被动防御

本行制定《南京银行数据安全事件应急管理办法》《南京银行数据安全事件应急预案》，明确数据安全事件应急处置原则和处置程序，提升应对数据安全突发事件的应急管理能力。同时，本行定期开展全行数据安全事件应急演练，针对数据泄露、数据滥用、数据篡改、数据窃取等数据安全风险场景，进一步检验应急处置流程和措施的有效性，提升数据安全事件应急处置能力。

3.4 第三方管理

本行制定《关于加强第三方合作机构管理中消费者权益保护工作的通知》《南京银行外包风险管理办法》等专项制度，将消费者权益保护要求与个人信息保护要求系统纳入第三方合作机构管理全流程。

● 第三方评估

本行严格开展第三方合作前置评估，系统审查向第三方提供个人金融信息的必要性、合法性与安全性，全面评估可能带来的客户风险及合作方的信息安全保护能力。对未经评估或评估结果存在明显风险隐患的，本行不向其提供任何个人金融信息。

本行数据对外提供应遵循以下基本原则：

- **合法正当必要。**数据对外提供的目的、方式、范围应遵循“合法、正当、必要”原则；
- **数据真实可靠。**本行应切实保障提供数据的质量，不得提供虚假数据误导数据接收方；
- **谁提供、谁负责。**数据对外提供安全管理应遵循“谁提供、谁负责”原则，按照本行数据安全管理相关要求对外提供数据。

● 客户告知与同意

在确需向第三方提供个人金融信息的情形中，本行会提前充分告知客户本行提供信息的目的，第三方合作机构名称和类型，第三方合作机构收集、加工、使用个人金融信息的特定用途、范围和可能产生的后果等，并事先征得客户的明示同意。在获得客户同意后，本行仅会出于合法、正当、必要、明确的目的提供客户的个人信息，并且只会提供服务所必要的个人信息，但法律法规另有规定的除外。

● 委托处理数据管理

本行加强第三方数据管理，不断完善与第三方机构的合作协议，在协议中明确双方在消费者权益保护和个人信息保护方面的职责、权利与义务，确保外部合作行为依法合规、安全可控。协议主要约定以下内容：

- 数据提供的目的、方式、数据范围、规模、允许存储时间；
- 本行和受托方的数据安全保护责任；
- 本行和受托方的数据安全保护义务，包括但不限于：受托方应及时告知可能发生的数据泄露等重要事项，受托方应接受并配合本行对其委托处理活动进行监督，受托方在未取得本行同意时不得转委托其他主体处理数据，受托方不得对外共享数据，受托方不得加工、训练、挪用数据或采取其他形式处理数据以谋取合同或协议约定以外的利益，受托方应在合作关系中止时及时删除数据；

- 应当采取的安全保护措施；
- 及时返还和删除数据的实施方式。

● 第三方监督检查

本行完善对第三方机构的监督检查机制，对于委托处理情形，每年评估第三方机构的履约情况，检查内容涵盖数据安全保护能力、数据处理活动情况、数据安全保护措施等。此外，每年对数据提供单位的数据对外提供行为进行检查，检查内容包括但不限于评估流程的落实情况、数据安全保护措施的落实情况、评估记录的保存情况等。

4. 隐私与数据安全培训

本行开展隐私和数据安全相关培训，范围覆盖全体正式及外包员工。在隐私培训方面，本行将客户个人金融信息保护相关知识培训纳入培训计划，围绕相关法律法规和规章，金融监管部门有关客户个人金融信息保护的相关规定，以及本机构员工行为准则、职业操守等内容，广泛开展“金融机构消费者权益保护审查实务培训”、全行金融消费者权益保护知识考试，有力提升全行个人金融信息保护意识与能力。

在数据安全培训方面，培训内容覆盖数据安全法律法规、行内规章制度、重点场景操作流程等，同时对合作中涉及的供应商和外包人员进行安全教育或培训，并要求供应商对其团队成员进行必要的安全教育或培训，确保管控措施能够有效落实。

5. 信息安全管理审计

本行组织每年开展一次涵盖个人信息保护的消费者权益保护内部专项审计，每年至少开展1次信息科技风险相关内部专项审计，涵盖数据安全管理、信息科技风险管理、业务连续性、系统开发及上线管理、系统运维管理等内容。同时，每年聘请独立第三方开展的财务审计中涵盖本行信息科技治理、程序变更管理等内容，重点关注信息科技赋能和风险管理领域。2025年前三季度，已组织实施“南京银行数据安全管理专项审计”“南京银行信息科技风险管理专项审计”“南京银行2025年度业务连续性管理专项审计”。

6. 信息安全管理认证

本行致力提升整体信息安全与隐私保护能力，坚持推动国际认可的信息安全管理体系认证工作。已通过ISO 27001信息安全管理认证，认证范围包括本行信息系统开发、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。

（四）金融服务可及性

本行始终践行金融为民理念，持续完善普惠金融服务体系、加大对乡村振兴支持力度，持续推动产品体系创新与服务优化，拓展线上线下多渠道触达能力，切实增强金融服务的可得性、便利性和覆盖面，致力于提供更加精准、高效、普惠的金融支持。

1. 深化普惠服务

本行致力于建设高质量普惠金融服务体系，坚持以服务实体经济和民生福祉为导向，不断完善普惠产品体系，提升服务质效，满足小微企业、涉农等薄弱领域多样化金融需求。

1.1 完善普惠金融管理架构

本行主动顺应发展趋势，积极推进普惠金融架构改革，在总行层面，积极响应落实党和国家关于做好金融“五篇大文章”的工作要求，将小企业金融部重组为普惠金融部（乡村振兴金融部）和科创金融部，进一步明确职责分工，形成专业化、专营化的管理体系。同时，构建“总一分一专”三级高效联动的服务网络，确保政策传导顺畅、资源配置合理。

本行总行成立小微企业融资服务工作专班，负责审议决策全行小微企业融资服务工作实施总体方案和目标要求，组织、指导与监督全行小微企业融资服务工作的落地实施。工作专班组长由行长担任，副组长由公司金融、零售金融、风险管理、金融科技等各板块行领导担任，成员涉及总行小企业金融部、公司金融部、零售金融部、授信审批部等主要负责人。

2025年，工作专班制定全行小微企业融资服务工作实施总体方案和目标要求，对重点工作进行部署，分支行端参照总行架构设立17个分行工作专班、148个支行工作专班，在全行范围开展“千企万户大走访”专项行动，精准对接小微企业融资需求，将支持小微企业融资协调工作机制走深走实。

1.2 加大普惠支持力度

本行持续完善普惠金融体系，强化对普惠客群的信贷支持力度。截至2025年三季度末，本行普惠型小微企业贷款余额1,561.06亿元，较年初增长217.19亿元，增幅16.16%，占全行各项贷款比率为12.27%；贷款余额户数53,006户，较年初增长7,355户。

本行持续加大对新市民等金融服务匮乏群体的信贷支持力度，积极优化金融产品和服务模式。针对“城市新青年”，提供低门槛、低利率专属优惠政策，着力解决年轻人步入社会初期的信贷资金需求。截至2025年三季度末，累计服务“城市新青年”2万余人，提供消费信贷资金支持达18.9亿元。同时，本行面向以外卖员群体为代表的“新市民”设计开发专属服务政策，截至2025年三季度末，累计服务外卖员近百位，发放贷款总额240余万元。

1.3 创新普惠产品体系

本行构建完善的普惠产品体系，面向小微企业、个体工商户、科技型中小企业、涉农客户等，推出多样化、场景化的金融产品与服务，有效满足不同普惠客群的融资需求。

面向小微企业、科技型中小企业、个体工商户	<ul style="list-style-type: none">构建“鑫e小微”标准化产品体系，通过“抵押+”与“税务+”的标准化设计，满足不同类型的小型企业融资需求，整体触客已近24万户。其中，“鑫税e贷”重点挖掘税务数据价值，为纳税记录良好的企业提供便捷融资支持；“鑫保贷”为联合中国信保开发的特色产品，为持有信用保险保单的小微出口企业量身定制融资方案；“鑫e科企”产品可通过一键扫码、智能速批，为企业提供最高不超过1,000万元的线上融资额度，充分发挥便捷、智能、省心优势，提升科技企业融资体验，截至2025年三季度末，已服务企业超2.68万户，预授信253亿元。聚焦场景提供综合化金融服务，推出“生意家·鑫隆贷”，该产品面向个体工商户、小微企业主提供线上化、信用类个人经营性贷款产品。随着“鑫隆贷”的推出，本行经营性贷款体系进一步完善，形成覆盖抵押与信用、线上与线下的多元化产品格局，更好地满足小微客群多层次融资需求。深度参与省市风险分担机制，推出“小微贷”“苏农贷”“苏科贷”
----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> 等一系列创新产品，累计投放金额超 500 亿元，服务客户 1.3 万户，有效提升了服务覆盖面。 面向个体工商户推出“创客贷”，设计专属政策、优惠活动，助力创业客群纾困解难。
面向新市民、大学毕业生及新入职人群等	<ul style="list-style-type: none"> 推出信用卡分期产品“鑫易分”，有效覆盖多层次客群，为新市民、应届毕业生等人群提供金融支持，助力美好生活。 面向 IT 从业者、职业技能工人，分别研发“极客贷”“匠客贷”，助力特定人群提升生活消费品质。同时深耕“颗粒度”更加细致的特色人群，陆续推出面向“在职研究生”“职称人才”等的差异化精准服务策略，以及“医护节”“极客节”专项人群优惠活动等，全面提升消费信贷服务的可得性和便利性。
推出合作创新贷款	<ul style="list-style-type: none"> 积极拓展普惠金融新模式，携手网商银行创新推出网商贷合作贷款项目。该产品依托互联网平台的流量优势与大数据分析能力，融合云计算与机器学习等前沿技术，为线上电商商户、线下收单商户及农村经营主体提供便捷的经营资金支持，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，为实体经济注入持续活力。

1.4 提升普惠服务能力

本行积极响应中国支付清算协会、中国银行业协会《关于鼓励降低小微企业支付手续费的倡议》，切实降低小微主体经营成本，积极推改善小微企业支付环境，针对小微企业与个体工商户开立银行账户、人民币转账汇款、电子银行等服务，给予支付结算类服务项目优惠减免。

同时，本行着力提升综合金融服务能力，围绕小微企业“开户难、办事繁”等痛点问题，着力构建高效便捷的综合金融服务体系，推动政银数据共享与业务协同，持续提升企业全生命周期的服务体验。

案例：政银协同创新，提升综合金融服务便利度

南京银行江北新区分行积极探索政银合作新模式，聚焦新办企业在开户、融资等方面的综合金融需求，对接江北新区行政审批局，推动跨部门数据共享与流程协同。通过打通数据壁垒，将企业开办、政策兑现、金融服务等高频事项集成至银行网点，实现企业从注册登记到金融服务的“一站式”办理，让企业“进一家门、办多件事”，有效缩短业务办理时间，降低企业运营成本。

2. 助力乡村振兴

本行积极贯彻国家乡村振兴战略部署，发挥资源配置和服务创新优势，持续完善乡村金融服务体系。从战略规划、机制建设、产品创新、科技赋能到风险管理与人才培养等多维度协同发力，努力探索发展乡村的差异化路径，让乡村金融服务从“线下”走上“线上”、从“传统”走向“创新”，为农业强、农村美、农民富提供坚实的金融支撑。

2.1 完善乡村振兴顶层设计

本行持续健全乡村振兴管理架构，成立乡村振兴工作领导小组，统筹推进全行乡村振兴战略落实；总行成立普惠金融部（乡村振兴金融部），专责统筹业务规划、政策制定与资源配置；同时，在 17 家分行及所有综合性支行（含县域支行）设立乡村振兴金融部，形成自上而下、贯

通全辖的组织体系，不断提升乡村振兴金融服务的系统性、协调性。

本行单列乡村振兴专项考核与专项绩效激励措施，将普惠型涉农贷款净增纳入分支机构关键业绩指标考核，将涉农贷款净增、特色农业业务推动、乡村振兴模式打造、渠道建设、专项对接行动开展情况等列入条线业务考评机制。

本行贯彻落实《开展学习运用“千万工程”经验加强金融支持乡村全面振兴专项行动的通知》，制定《2024-2025年金融助力“粮食安全”专项行动计划方案》和《推进农业农村重大项目建设暨设施农业发展专项行动方案》，结合当地农业农村实际情况，制定差异化特色金融服务方案，全面提升乡村金融服务质效。

2.2 优化涉农信贷产品与服务

本行持续加大对乡村农旅、智慧农业、绿色农业及设施农业的金融支持力度，强化政策性金融与商业性金融协同，积极支持农业全产业链建设、特色农产品发展及农业农村重大项目推进。截至2025年三季度末，本行涉农贷款余额达到1,547.27亿元，比年初增加111.83亿元，有力支撑了乡村建设与治理及农业产业发展。

● 聚焦粮食安全主责主业

本行聚焦筑牢粮食安全根基，围绕夏粮收购、高标准农田建设等关键环节加大信贷投放，创新粮食全产业链金融服务模式。自2022年起，本行与江苏粮油商品交易市场合作，围绕粮食采购、存储、经销等环节，推出差异化、精准化的“粮采贷”金融产品。2025年，本行与江苏粮油商品交易市场推动产品线上化转型，并将原先仅限于江苏省内地方储备粮供应商的业务范围进一步拓展至粮食产业全链条客户，不断完善产品方案。

此外，本行在原有“粮采贷”产品基础上推广粮食供应链业务，针对粮食企业仓储库存周转压力，推出“仓单质押供应链”产品，目前该产品业务已于宿迁泗洪地区落地，后续本行将加快“粮食供应链贷”在全省的复制推广步伐，助力江苏粮食市场健康发展。

案例：提前介入服务夏粮收购，助力江苏小麦市场稳产稳购

2025年5月，受江苏粮油商品交易市场邀请，本行总行以及扬州分行参加在扬州召开的江苏省小麦行情会。会议主要面向全省国有粮食储备库及重点粮食经销主体。本行积极参与交流，提前掌握当年夏收小麦的预计产量、收购计划及市场价格动态，提前研判资金需求。会后，省内各分行迅速行动，围绕粮食重点经纪人和收购企业开展夏收融资需求走访，推动融资对接，切实落实夏收期间的精准金融服务，为保障粮食稳产稳购提供有力金融支持。

● 农业全产业链融资支持

本行持续深化农业产业链金融服务，围绕农业全产业链的结构性变化，采用“龙头企业+合作社+农户”的模式，推动金融服务向种植、加工、流通等各环节延伸覆盖。依托农业产业链生态，实行“一链一策”金融方案，为核心企业及其上下游主体提供应收账款质押、保理、订单融资等多元化融资服务。

同时，本行积极创新农村金融模式，加强与地方政府及风险担保机构的合作，建立风险补偿基金，适度放宽抵押担保要求，探索农村土地承包经营权抵押、林权抵押、生物活体抵押、保单增信等“新业态+新主体”的业务模式。同时，本行面向地理标志农产品生产主体，提供线上信用贷款，进一步提升特色农业主体的融资便利度与产业活力。

案例：深耕“一县一品”，助力盐城特色农产品发展

南京银行盐城分行立足本地资源禀赋，围绕“一县一品”战略，积极对接当地农业农村局、农业产业一体化政府平台、产业协会等渠道，以盐城辖内射阳大米、东台西瓜、响水西兰花、射阳洋马菊花等地方地理标志农产品为核心对象，制定专项授信方案。分行围绕核心农业龙头企业、圈片集中的加工企业、种植主体及农业综合化服务主体，通过批量化授信模式进行精准金融支持，累计申报授信 2.83 亿元。同时，盐城分行联合江苏扬州信用融资担保有限公司，为客户提供“见贷即保”业务，通过政策性担保增强企业融资可得性。

在专项信贷资源的支持下，本行金融服务覆盖种植、加工、流通等关键环节，有效推动当地特色农业产业链标准化、规模化和现代化发展，为盐城特色农业打造优势农业产业集群提供了坚实的金融力量。

● 培育乡村产业领军人才

本行推进“新农人培育计划”，面向乡村各类人才提供系列特色化贷款产品，面向其带动的人才团队和所处产业集群提供场景金融、供应链金融等多种信贷服务。同时，为快速响应客户需求，本行创新推出线上标准化产品——“新农人”专项贷款，为符合标准的人才提供不超过 100 万元的纯线上信用贷款，用于其农业产业的正常生产经营。该产品依托“苏农贷”平台整合农业农村大数据，精准匹配初创期、轻资产新农人需求。

● 关注乡村文旅发展

本行围绕乡村旅游与休闲农业，推出民宿建设贷、文旅项目贷等产品，确保金融资源的精准滴灌，缓解村级项目融资难题，支持乡村农旅全产业链融合发展，培育乡村内生动力。

案例：金融赋能乡村振兴典范 助力穆沟古村农旅全产业链发展

本行以“生态修复+文化传承+产业融合”为金融支持路径，为阜宁穆沟古村与民宿提升项目累计提供 1.7 亿元项目贷款，项目重点推进穆沟古村生态护坡及生物多样性修复工程，建设养蟹、藕塘虾等特色水产养殖基地，推动绿色产业扩容增效。项目同步改善农村人居环境，升级村居风貌、绿化和交通等基础设施。同时，本行还通过金融资金配套打造“非遗工坊”，将传统作坊升级为产业+农旅沉浸式体验空间。项目建成后，获得多项省级荣誉，并成功获评“中国最具魅力乡村度假目的地”，成为乡村振兴的示范样板。

● 推进农村基础设施改善

本行围绕农村基础设施建设与绿色生态治理转型，重点关注农村污水处理、生态修复、人居环境提升以及现代化设施农业等关键领域，提供农村基础设施建设贷款，通过金融支持，本行助力农村基础设施现代化升级，改善居民生活环境。

● 涉农信贷数智化

在数智化转型的推动下，本行不断强化线上线下全渠道协同经营能力，提升新型农业经营主体的线上化服务质效。

蒜 e 贷

- 推出“蒜 e 贷”产品，借助物联网、区块链、智能 AR 及大数据技术，联合水发供应链管理有限公司、大蒜冷库企业，通过电子仓单质押方式，为大蒜经销商实现贷款线上申请、实时审批、线上签约、

	线上放款的全流程线上化。
仓单 e 贷	<ul style="list-style-type: none"> 在“蒜 e 贷”基础上迭代升级推出“仓单 e 贷”产品，突破单一质押物限制，将质押范围拓展至蒜片、辣椒、花生等农产品加工品及初级农产品，构建“仓单质押+区块链溯源+场景化风控”的全流程服务体系。 产品通过监管企业物联网设备实时监控仓储环境，升级动态评估质押物价值功能，有效解决农产品季节性价格波动风险。 随着产品迭代，本行对品类质押率、单户限额、项目额度以及合作第三方进行了系统调整与升级，使之更契合市场变化与客户实际需求。同时，服务范围从徐州本地延伸至山东、河南等农产品主产区，覆盖面进一步扩大。
苏农贷	<ul style="list-style-type: none"> 本行创新上线“苏农贷”标准化产品，充分运用税务数据、征信数据、“苏农云”平台数据等，通过“一个产品，两个引擎”实现审批智能化、主体多元化，支持农业企业、农民合作社、家庭农场等新型农业经营主体一键扫码、系统出额，并实现客户线上签订合同及放款。 为进一步扩大“苏农贷”业务覆盖面，本行积极对接江苏省农业农村厅，充分运用“苏农贷”实时入库机制，引导省内各分行聚焦地方新型农业经营主体，积极申报入库，统筹线上、线下业务渠道，通过线上渠道触客“广”、线下渠道触客“专”的优势，为入库新型农业经营主体提供便捷、高效的信贷服务。 针对省内新型农业经营主体，积极探索“苏农贷”线上业务，加入江苏省农业农村厅“苏农云”平台，针对家庭农场、农业合作社、种养殖大户等农业客户主体，引入农业保险、农业补贴、土地流转、农机补贴、农资购买情况等数据，通过大数据与科技赋能，将数据通过模型处理，结合决策模型辅助。
深化技术赋能	<ul style="list-style-type: none"> 将大数据运用智能化嵌入信贷业务流程，运用各类经营数据、征信信息进行客户画像，实现精准获客，并支持线上出额。 构建“数据+场景+生态”闭环业务模式，依托政务数据、信贷直通车、农业产业链数据等构建覆盖农户、合作社、农业企业的多维度动态授信模型，推动实现涉农业务信用评估自动化。

3. 深化线上线下服务触达

本行持续完善线上线下服务体系，在线下端，优化网点布局，实现县域网点全覆盖，全面完成网点适老化改造，并拓展非网点线下服务场景，推出“金融到家”等便捷服务。在线上端，持续升级手机银行、微信银行和远程金融服务渠道，提高服务便利性与覆盖面。

3.1 推进线下渠道覆盖

- 拓展服务网络

本行不断推进分支机构渠道建设，科学完善网点布局，致力于构建广覆盖、服务便捷的网点网络。截至 2025 年三季度末，本行已设立 17 家分行，覆盖江苏省、北京市、上海市及杭州市，共计下辖 289 家营业网点，有效提升了区域服务能力和客户触达水平。

在此基础上，本行持续完善县域金融服务体系，积极推进县域市场深耕与服务能力提升。截至 2025 年三季度末，本行已实现省内县域综合网点全覆盖，网点数量达 58 个，金融服务触角进一步延伸至广大乡镇和县域地区，为地方经济发展提供坚实支撑。

● 网点适老化、数字化改造

本行积极推进网点适老化改造，持续提升老年客户服务体验。各网点配置老花镜、放大镜、爱心座椅、轮椅、血压仪、养生书籍等适老便民设施，部分网点设置了无障碍通道、无障碍停车位、呼叫按钮、无障碍卫生间、起身辅助器等无障碍设施，持续提升金融助老服务温度。截至 2025 年三季度末，全行 289 家网点均已满足适老化改造基础配置要求，共有 53 家网点荣获“江苏银行业文明规范服务适老网点”称号。

在网点数字化改造方面，本行积极推进服务创新，通过移动 Pad 等数字化工具实时展示客户基本信息、产品持有情况及客户画像，帮助服务经理快速掌握客户特征，从而高效推荐契合客户需求的产品与服务。同时，服务经理可利用移动 Pad 为客户办理个人开户、综合签约、转账汇款及信息维护等业务，将原本需客户手工填写的纸质单据优化为线上填写，显著简化业务办理流程，提升客户体验与网点服务效率。

● 非网点线下渠道创新

本行江北新区分行与多家社区签署共建协议，依托共建资源在社区服务中心设立“金融服务驿站”，构建敏捷高效的便民服务矩阵。驿站配备移动终端设备，并定期安排客户经理驻点服务，将社保卡激活、个人养老金等高频金融业务直接送到居民“家门口”，切实提升居民，尤其是老年人和新市民的金融服务便利性。

本行搭建“鑫 e 农”专区，与江苏粮油商品交易市场深化合作，构建覆盖“线上+线下”的综合服务渠道。围绕粮食采购、仓储、加工、经销等关键环节，为粮食产业全链条客户提供便捷、高效的信贷服务。

● 金融到家服务创新

本行打造“实物到家”项目，探索实物寄送、服务上门的交付模式。为实现“实物到家”，对于个人业务补换发卡、资信证明，以及对公业务询证函等实行线上申请，提供邮寄到家服务。截至 2025 年三季度末，全行“实物到家”共完成 66,000 多笔业务，为广大客户带来便利。

为进一步优化对公开户的客户体验，为客户提供足不出户的服务，本行推出“户立达”上门开户服务。打造了对公开户—综合签约一站式上门服务。对于企业客户而言，它极大地提升了服务体验，将传统的“企业跑腿”转变为“银行上门”，有效为企业节省了时间成本与人力成本，尤其为初创或业务繁忙的企业提供了极大便利。截至 2025 年三季度末，本行通过“户立达”开户服务品牌共服务了 15,000 多家企业，极大提升了开户效率与客户体验。

3.2 加强线上渠道创新

● 手机银行

“南京银行 App”作为服务客户的主窗口，经营客户的主阵地，持续为客户提供丰富的金融与非金融服务。App 接入智能客服、AI 晶晶，随时解决客户问题，并可提供大字版、英文版

供特殊客群使用。

金融服务	<ul style="list-style-type: none">从客户实际需求出发,不断完善线上金融场景,推出手机号在线修改功能,通过认证客户的身份信息、新手机号信息以及接入远程视频进行人工核实后可以在线完成修改,足不出户快速办理金融业务。推出“现金预约”功能,提前在线上选择网点、金额和时间,到店直接办理,即到即取,省去客户等待时间。
非金融服务	<ul style="list-style-type: none">为客户提供丰富的非金融场景服务,如生活缴费、话费充值、饭票、学费、非税缴费等。本行开展“鑫福生活”泛金融生态圈建设,围绕“衣食住行娱视健”七大板块,开展各类特色化、差异化营销活动,致力于打造生活场景中触达客户、服务客户、经营客户的综合化服务平台。
服务智能化	<ul style="list-style-type: none">在服务智能化上,持续深化智能搜索推荐相关服务建设与运用。通过标签化整合行内产品、客户数据,利用算法模型计算、推荐规则配置等技术,智能匹配用户需求和行内产品,实现手机银行中资源位的千人千面展示,为客户提供个性化搜索体验和产品推荐服务,从而增加用户黏性、推动业务发展。

● 微信银行

“南京银行鑫微厅”是一款基于微信平台打造的金融服务小程序,通过轻便的应用让银行的金融服务敏捷触达客户,实现银行产品在线、管理在线、营销在线、客户在线的综合金融创新服务。用户可以通过该小程序查阅本行推出的最新的优惠活动、产品资讯,并可办理信用卡、结清证明以及在线开通个人养老金账户等服务,实现线上快速办理业务。2025年8月,本行新增投行板块,构建智慧投行数智化生态,聚焦企业需求,整合信息查询、业务办理、项目管理、风险预警、市场分析等核心能力,打造一站式、智慧化服务枢纽。

● 远程金融服务体系创新

本行持续推进以“客户为中心”的远程金融服务体系创新,构建智能高效的服务新生态。推进打造覆盖语音、文本、视频多渠道协同的智能服务体系,首次在电话服务渠道嵌入人机协同服务功能,由机器人进行热点问题首轮解答,再由人工提供差异化服务,提升客户体验并降本增效;聚焦老年客群服务需求,于2025年三季度完成远程视频适老化升级,通过大字菜单前置、全流程可视化及交互引导优化等措施,让老年客户享受“看得明、用的顺”的金融服务体验,致力于消除数字鸿沟,彰显远程渠道的普惠金融责任。