



南京银行股份有限公司

2011 年社会责任报告

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。

2011 年回顾	4
一、公司概况	5
(一) 基本信息	5
(二) 外部荣誉	5
二、社会责任理念	6
(一) 愿景	6
(二) 使命	7
(三) 核心价值观	7
三、社会责任管理	7
(一) 完善公司治理，持续规范公司经营	7
(二) 丰富沟通渠道，加强与投资者交流	8
(三) 公开披露信息，树立诚信企业形象	9
(四) 坚持合规经营，严守底线防范风险	9
四、经济效益	11
(一) 稳健经营，为社会创造经济价值	11
(二) 开拓创新，着力助力小企业发展	12
(三) 多措并举，支持三农事业发展	15
(四) 优质服务，回报广大个人客户	16
(五) 综合服务，满足非小企业需求	19
(六) 规范经营，维护金融消费者权益	21
五、环境效益	22
(一) 打造绿色信贷，支持节能减排	22
(二) 加强科技支撑，提升管理效能	23
(三) 发力电子银行，降低业务能耗	23
(四) 低碳环保办公，创造节能环境	24
六、社会效益	24
(一) 重视人才培养，关爱员工成长	25
(二) 热心公益事业，助力社会保障	27
(三) 加强公众教育，深化社区服务	29
2012 年展望	30

2011 年回顾

2011 年，南京银行坚决贯彻落实国家宏观调控政策，坚持用科学发展观统揽全局，紧跟形势变化，把握发展节奏，公司上下深入贯彻落实“发展要转型、业务有特色、管理更给力”的工作要求，凝聚共识，坚定信心，携手共进，经营业绩成效显著，结构调整逐步深化，风险管控持续加强，内部管理不断提升，转型发展稳步推进，实现了新三年规划的良好开局。

在过去的一年里，南京银行在实现自身持续发展的同时，积极履行社会责任。我们持续强化社会责任管理，完善公司治理，健全内控体系，塑造诚信规范的企业形象；我们大力扶持经济重点领域和薄弱环节，加大对中小企业的金融支持力度，着力拓展消费金融兼济民生，加大涉农贷款投放支持三农事业；我们认真履行环境责任倡导绿色金融，支持节能减排项目，丰富电子服务渠道，降低能耗营造低碳环境；我们恪守以人为本的理念，关爱员工成长，重视人才培养，实现员工和企业的共同成长；我们倾心回馈社会，积极参与公益事业，深化社区服务，促进社会和谐发展。

南京银行将始终坚守“责任金融，和谐共赢”的理念，将“益文化”融入企业经营与发展的全过程，扩大资本增益，实现客户收益，帮助员工获益，支持社会公益，恪尽社会公民义务，不断增进社会福祉，与各利益相关方携手，做好伙伴，创大未来！

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 : 南京市淮海路 50 号
办公地址 : 南京市淮海路 50 号
邮政编码 : 210005
办公电话 : (86) 25-84544100
传真 : (86) 25-84546951
客服电话 : (86) 25-96400
投资者咨询电话 : (86) 25-84551006
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) 外部荣誉

- 1、英国《银行家》杂志公布的 2011 年世界前 1000 家大银行排名中排第 273 位，较去年提升 76 位；

- 2、荣获中国《金融时报》和中国社科院金融研究所联合评选的“2011 年度最具竞争力中小银行”；
- 3、在中国《银行家》杂志公布的“2011 中国银行竞争力评价报告”中，荣获“最佳城市商业银行”以及“资产规模在 1000 亿元以上城市商业银行综合排名第一”；
- 4、2011 “第一财经金融价值榜”中获得“年度城市商业银行奖”；
- 5、荣获财政部公布的“2011 年度记账式国债承销优秀奖”；
- 6、在第五届中国投资者关系年会中，公司荣获“2011 年度最佳中小企业融资银行”；
- 7、荣获南京报业传媒集团评选的“2011 年度最佳零售银行”；
- 8、荣获中国金融认证中心颁发的“2011 年区域性商业银行网上银行最佳客户体验奖”；
- 9、荣获中国企业报社评选的“2011 中国企业社会责任优秀企业奖”；
- 10、荣获南京市总工会颁发的“南京市五一劳动奖状”。

二、社会责任理念

（一）愿景

成为中国一流的中小型银行

(二) 使命

让金融的增益普惠全社会

(三) 核心价值观

诚信 责任 创新 互益

三、社会责任管理

有效的责任管理体系是企业能够积极履行社会责任的重要保证，公司建立了三会一层责权明晰，运作规范，公开透明的责任管理体系，树立了负责诚信的上市银行良好形象。

(一) 完善公司治理，持续规范公司经营

股东大会是公司最高权力机构。2011年，公司召开了2010年度股东大会。会议审议并通过了董事会工作报告、监事会工作报告、利润分配方案及发行次级债券等多项重大议案，会议的组织、召开、表决均符合公司法等相关法律法规及《公司章程》的规定。通过股东大会，公司股东有效行使了各项权力。

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。2011年，董事会及其下设委员会通过召开董事会会议及专门委员会会议，审议重大议案49项，报告事项20项，内容涉及治理制度、资本补充与运用、财务报告、关联交易、信息披露、风险管理等重大方面，充分发挥了决策作用。

监事会是公司的监督机构，向股东大会负责。2011年，公司监事会通过召开会议，听取定期报告，进行专题调研，加强巡视检查，强化审计监督等多种方式，对公司经营管理状况、风险情况、财务状况以及董事和高管的履职情况进行监督和检查，有效履行了督导职责，维护了公司、股东和员工的权益。

公司高级管理层依据法律、法规、《公司章程》以及股东大会、董事会的授权行使职权，积极推动实施董事会既定的战略部署，认真组织执行与落实董事会各项决议，扎实有效地组织开展公司各项经营管理活动。

（二）丰富沟通渠道，加强与投资者交流

2011年，公司不断完善与投资者的沟通机制，注重加强与投资者的沟通与交流。利用投资者专线电话、专用电子邮箱以及在公司网站专设的“投资者关系”栏目，主动听取并收集投资者提出的各类咨询意见和建议。组织和接待机构投资者、行业分析师和研究员开展各种调研活动，全年共接待机构投资者40余次，累计200余人次。派专人参加机构组织的上市公司交流会，利用多种渠道与投资者互动交流，让投资者全面充分地了解南京银行。2011年公司次级债券发行期间，公司高管层成员率队亲赴北京、上海、深圳、山西、福建等地，与投资者就公司发展战略、经营情况等方面进行座谈，进一步加深了投资者对公司的认识，为成功发行次级债券补充附属资本打下良好的基础。

（三）公开披露信息，树立诚信企业形象

公司严格履行信息披露责任和义务，不断提高上市公司透明度。2011年公司进一步规范信息披露工作，依法、及时、完整、准确、真实地披露定期报告4项，临时报告17项，确保投资者及时、准确、完整、公平地获得公司信息，维护投资者的合法权益。

（四）坚持合规经营，严守底线防范风险

2011年，公司持续健全全面风险管理和内部控制体系，着力打造合规文化，严格防范各类风险，确保公司稳健发展。

1、健全内部控制体系

公司确定的内控目标为：合理保证公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告以及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进公司实现发展战略。围绕这一目标，公司持续完善内控体系建设，稳步推进《企业内部控制基本规范》的实施和评价，在业务实践中持续加以完善，使之与公司发展战略、经营规模、业务范围和风险特点相适应，基本建立了对公司各项经营管理活动全方位覆盖、全过程控制，能够有效实施风险识别、计量、评估、监测和缓释的内部控制体系。2011年，公司持续完善内控制度体系，加强内控合规文化建设，在授信业务、资金业务、柜面业务、中间业务、反洗钱工作以及关联交易等诸多方面采取有力的内部控制措施，有效保障了公司各项业务的稳健发展。同时，

不断加强内部审计监督，以风险防范为导向，针对高风险业务、环节和领域，开展了多项专项审计并加大整改力度，为健全公司内部控制体系、防范和化解经营风险发挥了积极作用。

2、增强风险防控能力

2011年，公司深入推进全面风险管理体系建设，深化风险管理体制改革，持续完善风险条线垂直管理，综合运用多种风险评估方法和工具，对各类风险进行识别、计量和监控，不断增强公司风险防控能力。在外部风险挑战日益突出的背景下，加强重点领域风险的防控。一是严防信用风险。推动对授信业务开展回头看活动，抓好政府融资平台和房地产贷款的风险防范和化解，加强担保公司管理，强化风险预警和突发事件应急处置，积极防范和化解潜在风险事项，有效保证了公司信贷资产的安全。二是严格案件防控。以案件“零容忍”为要求，持续推进内控案防长效机制建设，切实落实案件防控工作目标管理责任制，不断强化员工思想行为动态管理，加强道德风险防范，稳步推进积分管理，运用技术手段开展内控操作风险识别评估、关键指标设置，多角度全方位严防案件发生。三是严控流动性风险。密切跟踪与关注市场变化，研究政策调整以及利率和汇率异动对市场流动性的影响，及时把握市场资金流动变化，不断提高风险的预判能力，完善流动性风险管理系统，加强主动型资产负债管理，优化资产配置，强化期限错配管理，有效避免了在关键时点出现流动性紧张的局面。

四、经济效益

公司始终以金融促进经济发展为己任，把握经济发展战略方向，支持经济与社会发展的重点领域和关键环节，充分发挥金融优化资源配置作用，为股东谋持久回报，为客户提供全方位的金融支持与服务，为社会贡献经济价值。

（一）稳健经营，为社会创造经济价值

1、经营业绩稳步增长

2011年，公司积极把握发展机遇，推进各项业务持续稳步增长，为社会创造了良好的经济效益。截至2011年末，公司资产总额2817.92亿，较年初增长602.99亿，增幅27.22。存款余额1664.24亿，较年初增长267.00亿，增幅19.11%，贷款余额1028.05亿，较年初增长189.13亿，增幅22.54%。全年实现净利润32.35亿元，同比增长9.17亿元，增幅39.56%。

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，2011年，公司包括所得税、营业税金及附加额在内的税款达13.33亿元，为支持地方经济的繁荣稳定做出了积极的贡献。

3、为股东创造更好回报

公司不断提升盈利能力，坚持现金分红，保障股东回报，在确保自身发展的同时，将发展成果惠及股东。最近三年公司分红

方案分别是 10 派 3、10 送 3 派 1 及 10 派 2，给予股东较好的回报，维护了股东的权益。

4、每股社会贡献值

2011 年公司每股社会贡献值为 4.15 元。

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）开拓创新，助力小微企业发展

公司高度重视缓解小微企业融资难问题，始终坚守小微企业业务战略定位，倾力支持小微企业发展，创新业务模式，塑造竞争优势，努力为小微企业提供优质、高效、专业的金融服务。

1、聚焦资源支持小微企业发展

公司坚持将小微企业业务作为立行之本和战略定位，将信贷资源向小微企业业务重点倾斜，通过创新体制机制，丰富产品渠道，优化业务流程，配套激励支撑，大力推动公司小微企业业务持续快速发展。2011 年，公司提出了小微企业业务发展的三个“不低于”，贷款增幅不低于公司全年贷款平均增幅，新增贷款不低于公司全年新增贷款总额的 30%，余额占比较上年末提高不低于 2 个百分点。2011 年末，公司小微企业授信余额 526.39 亿元，较年初增长 152.6 亿元，增幅 40.83%；小微企业贷款余额达到 267.85 亿元，较年初增长 90.47 亿元，增幅 51%；小微企业贷款余额占全部对公贷

款余额的 31.97%，比年初提升 6.65 个百分点；新增贷款额占公司全年贷款新增额的 50.3%。

2、打造小企业业务核心优势

公司以快速响应和满足小企业金融服务需求为目标，不断提高服务效率，努力打造小企业业务特色经营模式。2011 年，持续加强小企业业务经营管理体制机制建设，在总行采取“在行式”的管理模式的基础上，分支行层面采取“专业团队+特色支行”的运作模式，建立“任务型”客户经理团队。试点“信贷工厂”管理模式，实行流程化和标准化的作业管理，提高小企业业务科学化 and 专业化水平。加强小企业业务渠道建设，牵头搭建批量化营销平台，与相关政府部门、行业协会、地区商会、各类金融机构等开展紧密合作。努力打造特定市场和行业专长，将集群性和产业链上下游等小企业群作为主攻方向，对大型核心企业的上下游企业进行重点营销，开拓供应链融资渠道，结合地域特色，与特色产业和专业市场密切合作，形成自身经营特点和优势。同时，不断加强技术和流程优化，完善小企业信贷评审机制和评核系统，加强贷后早期预警管理，推广客户经理与风险经理的平行作业，不断塑造公司小企业业务竞争优势。

3、创新产品满足小企业融资需求

2011 年，为进一步贴近市场和客户需求，公司持续加快小企业产品创新步伐。完善小企业产品创新机制建设，在总行成立小企业产品创新小组，选派产品专家团队，在各分支机构明确小企

业产品经理，总行与分支机构加强互动交流，全面推进公司小企业产品的研发、推广、培训、跟踪和回溯评价工作。不断丰富产品体系，为客户量身定制产品，形成并重点推出了小企业业务品牌“鑫动力”、科技金融业务品牌“鑫智力”及小微企业业务品牌“鑫活力”，创新推出包括倍增贷、税联贷、保联贷、投联贷等在内的多个特色产品，尝试开展了国内信保融资、商铺经营权贷款、联保基金项目等多项创新业务，小企业业务品牌体系和产品体系日益健全，全面覆盖小企业各方面的融资需求。

4、打造科技金融服务新模式

科技与金融的融合日益紧密，公司将为科技型企业的不断壮大提供强有力的金融支持作为我们的重要责任，以打造成科技型中小企业的长期战略合作伙伴为目标，创新“完全专营、特色鲜明”的科技金融服务模式。按照完全专营的要求，着力打造真正意义上的科技专营支行，优化专门的业务流程，选配专业的服务团队，开发专属的“鑫智力”系列产品，配置专项的信贷规模，专注于科技金融服务。按照“准入门槛低、综合定价低、审批效率高、容忍度高”的“两低两高”原则，建立科技金融绿色审批通道制度，放宽科技支行风险容忍度，制定差别化的评价体系和审批标准降低客户准入门槛，制定合理的定价策略降低企业融资成本。2011年末，公司科技贷款余额达27.3亿元；科技支行自8月成立至年末，新增贷款4.97亿元，科技金融业务特色初显。

（三）多措并举，支持三农事业发展

农业是国民经济的基础，南京银行积极拓展农村金融，加大涉农贷款投放，增设县域支行，发展村镇银行，致力于积极推动城乡经济与金融的协调发展。

1、加大涉农贷款投放

2011年，公司继续加大涉农贷款投放，支持具有资源优势和产业优势的农产品产业带、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，推广农户小额信用贷款，积极扶持“三农”经济发展。截至2011年末，公司涉农贷款148.81亿元，较上年增长29.73亿元，增幅24.97%，其中农村贷款130.13亿元，较上年增长31.46亿元，增幅31.88%。

2、增设县域支行

公司积极将金融服务向农村地区延伸，加大在县域地区的机构布局力度。在先后设立了5家县域支行的基础上，2011年，又新设了无锡宜兴支行、南通海安支行、南通如皋支行、扬州江都支行、杭州萧山支行、南京溧水支行，目前，公司已有县域支行11家，通过深入农村市场，贴近农民、农村和农户，更加有力的支持与服务三农。公司在开拓新兴县域市场、扩展金融服务地域的同时，也有力地推动了农村金融组织和服务体系的完善。

3、发展村镇银行

公司先后在宜兴与昆山发起设立了两家村镇银行，并参股芜湖津盛农村合作银行。2011年，公司深化联动合作机制，持续发挥自身管理优势、人才优势和技术优势，通过业务合作和资金支持，扶持这三家农村金融机构迅速成长，改进服务，创新产品，更好地服务当地三农经济发展。2011年末，宜兴村镇银行已向184户农户和272户小微企业累计发放贷款9.54亿元，昆山鹿城村镇银行贷款余额14.52亿元，芜湖津盛农村合作银行涉农贷款总额达12.9亿元，分别重点支持了农户养殖、粮食收购、农产品绿色批发市场、农村商品配送中心建设等，有效改善了农村金融服务环境，活跃了农村经济。

（四）优质服务，回报广大个人客户

公司始终坚持以客户为中心，深入研究个人金融需求，丰富个人融资渠道，打造多层次理财服务，推动网点功能升级，不断提升服务水平，通过优质用心的服务，回报广大个人客户的信任与托付。

1、满足个人融资需求

公司坚持个人业务战略定位，在加快扩大个人业务品牌影响力的同时，不断丰富个人业务产品体系，满足个人客户的融资需求，整合与完善了以“商易贷”、“诚易贷”、“房易贷”三大产品为核心的“易贷”产品体系，加大市场推广力度，公司个人业务实现了快速发展，初步形成了“住房、经营、消费”三大业

务均衡发展的好局面，2011年末，公司个贷余额 168.33 亿元，新增 43.55 亿元，增幅 34.90%。重点加大对个人消费和小微企业主的信贷支持，消费类贷款与经营性贷款增长迅速，与巴黎银行联合重组联盟业务，发力消费金融业务，紧扣“民生金融 消费信贷”的定位，借鉴巴黎银行先进经验，建立了专业化销售队伍，可复制模式向纵深推进，实现历史性突破和飞跃。2011 年末，联盟贷款余额达 10.4 亿，较年初增长 7.8 亿元，增幅 300%；针对小微企业主的“商易贷”业务，一次授信循环使用，担保抵押方式灵活，手续简便随借随还，为经营业主提供了低成本高效率的金融服务。2011 年末，“商易贷”余额 19.8 亿元，较年初增长 16.2 亿元，增幅 448%。

2、提供政策性贷款济民生

公司以改善民生为己任，持续拓展政策性创业小额贷款业务，发展惠民金融，为下岗失业人员提供小额担保贷款、个人创业贷款，为大学生提供自主创业贷款，通过助贫扶弱，兼济民生，增进社会和谐。2011 年，公司累计发放各类创业小额贷款 1.016 亿元，其中发放创业小额担保贷款 353 笔，发放创业小额贷款 538 笔；发放大学生自主创业贷款 19 笔。直接和间接带动了一批有就业意愿和就业能力的失业人员、应往届大学生成功实现就业和再就业，在促进就业、自主创业方面发挥了重要作用。

3、打造多层次理财服务

为了给金融消费者提供更为丰富的理财投资工具，为客户创造财富和价值，公司持续打造稳健理财的市场形象，依托长期以来在金融市场耕耘的经验与优势，持续完善“金梅花”理财产品体系，丰富理财业务期限与产品结构，为客户定制专属的理财产品，同时完善产品风险评级，在坚持合规的前提下，拓宽理财产品销售渠道，最终实现将“合适的产品卖给合适的客户”。2011年，公司共发行人民币理财产品 36 款，356 只，发行量达 1277.88 亿元。公司良好的理财运作和风险管理能力，受到了广大客户的好评。

4、提升网点服务水平

公司持续加快网点建设，优化网点布局，延伸服务地域和领域，不断改善客户服务水平。2011 年，新设了 11 家异地支行，完成了 4 家网点迁址、7 家网点原址改造和 1 家离行式自助服务区的建设，按照新标准对公司 90%的网点进行了自助区门头的改造，通过网点硬件的转型改造，不断改善与提升对外服务形象。

在加快网点优化布局和改造的基础上，公司狠抓网点服务，持续推进大堂经理、理财经理、客户经理三支队伍建设，统一服务标准和规范，开展客户服务能力提升培训，以大堂经理为抓手，促进网点转型中“大厅致胜”的落实，开展了“找差距、寻短板”他行客户体验活动，寻找与同业的差距，切实提升服务水平，同时加强服务检查，有效提升了网点服务质量。

5、推进市民卡业务

为进一步改善城市服务功能，方便群众生活，2011年，公司积极配合南京市政府推广市民卡，持续推动市民卡业务功能的丰富和完善，与市民卡公司合作推出“智汇转账”功能，方便市民办理电子钱包充值及公交卡功能的使用；积极推进出租车计费系统升级改造，方便市民在出租车上刷市民卡消费；配合市政府推进市民卡基于金融功能的社保应用，实现了以市民卡为载体的养老金、失业金、生育险及工伤险的代理发放。持续加大市民卡宣传推广力度，开展“刷市民卡季季有奖活动”，在支行开设市民卡综合服务点，方便市民办理相关业务。2011年，公司累计发放市民卡155万张，进一步将公司各项便民利民金融服务深入市民生活。

（五）综合服务，满足非小企业需求

随着金融市场开放程度的日益加深，企业的金融服务需求日趋多样化，公司转变对“非小”企业的服务模式，不断创新融资渠道，提供“一站式”的金融解决方案，提升综合化服务水平，努力为客户创造更大价值。

1、坚持服务实体经济

公司切实将促进实体经济的发展作为自身的神圣使命和重要责任，坚持面向实体经济，服务实体经济，积极配合国家产业政策，创新服务渠道和途径，把握“有扶有控”的原则，优化信贷结构，运用信贷杠杆，加大对社会经济重点领域和薄弱环节的支

持力度，大力培育符合产业政策、有市场潜力的战略性新兴产业、现代服务业、节能环保、文化产业等新兴增长点。同时严格操作流程和内部控制手段，坚持实贷实付和受托支付原则，规范贷款支付行为，将贷款资金足额直接支付给借款人的交易对手，确保贷款资金按借款合同约定的用途使用，防止借款人资金被挪用，促使贷款资金真正流向实体经济，切实发挥金融支持实体经济的作用。

2、创新客户服务手段

公司加快推动传统信贷发展模式的转变，创新手段拓宽金融服务空间，选择重点行业和企业，加强政策研判和行业研究，逐步形成行业专长，充分利用投行业务、金融市场业务、国际业务等综合性业务手段，为客户提供创新金融服务。2011年，共注册了江苏农垦、江苏中小企业集合票等10只非金融企业债务融资工具，注册总规模达66.5亿；帮助北大荒、小商品城等公司发行26只债务融资工具，发行总规模达149亿；移植国际贸易类产品，创新国内信用证和国内保理等业务手段，在有效满足企业融资需求的同时，降低了企业融资成本。

3、支持重点惠民项目

公司积极落实国家政策要求，加大对重点项目建设及惠民工程的支持力度，为配合政府做好廉租住房、经济适用房等保障性住房建设，发挥金融机构在解决低收入家庭住房困难方面的作用，公司积极参与并大力支持保障房建设及旧城改造等民生工

程。2011年，累计发放保障房建设贷款16.74亿元，重点支持了南京鼓楼高新技术产业园拆迁安置房项目，雨花经济开发区经济适用房建设项目等，有效支持地方经济和社会事业发展，助力改善中低收入家庭的住房安置问题。

（六）规范经营，维护金融消费者权益

公司在全面满足客户业务需求的同时，坚持规范经营，实施科学定价，统筹考虑风险收益匹配和降低企业融资负担，持续规范中间业务收费，切实维护金融消费者各项权益。

1、坚持科学定价策略

公司持续完善定价机制，坚持合理定价，以风险收益匹配为原则，合理平衡信贷资源价值与客户财务承受能力以及培育和扶持市场前景好的客户之间的关系，通过开发风险定价和客户关系定价相结合的定价模型，实施科学合理的定价策略。遵循利费分离原则，严格区分收息和收费业务，不断加强对贷款融资和各项收费业务的管理，严格区分收息和收费业务的不同营销和定价程序，坚决摒弃变相提高利率以增加客户融资成本的做法，维护客户的切身利益。

2、切实规范收费业务

公司持续规范各类业务收费，确保中间业务收入的合规性，寻求实实在在的中间业务收入增长。我们坚持严格控制收费项目，禁止针对客户的任何虚假承诺、捆绑销售和乱收费等违规行

为，严格禁止对小微企业贷款收取承诺费、资金管理费等费用，公司收费项目的数量在行业中保持较低的水平。就相关收费服务项目，公司采取张贴公告、发放服务收费手册、在公司网站公示等多种方式，向客户全面公开，确保各类收费价目公开透明。公司针对不同类型客户实行各项费用减免和优惠政策，有效降低了客户融资成本，为客户减负减压。通过采取多种积极措施，切实保护客户对服务收费的知情权、自主选择权和公平交易权。

五、环境效益

经济、社会、环境，互为支撑，循环统一，南京银行坚持绿色金融的发展方向，持续打造绿色信贷长效机制，强化信息科技支撑优化集约流程，创造低碳工作环境，践行着企业成长与环境保护的有机结合，为打造绿色、低碳、集约、节能的新金融而不懈努力。

（一）打造绿色信贷，支持节能减排

公司始终坚持均衡发展，高度重视经济发展对环境生态的影响，将节能环保作为信贷投放的重要考虑因素。2011年，公司加强对“两高一资”行业的分析研究，严格控制“两高一资”贷款，及时预警和防范行业授信风险，将环保达标、环评通过作为企业和项目授信的基本条件，严格控制钢铁、水泥和平板玻璃等产能过剩以及不符合节能减排和环保要求行业的信贷投入；加大

对循环经济、低碳经济和绿色经济的信贷支持，重点支持环境保护和节能减排项目，着力建立“绿色信贷”长效机制。2011年，公司积极参与并支持了环太湖治理、仙林新区污水处理、南京铁北污水处理等环保项目，在支持经济发展的同时，着力推进经济、社会与环境的可持续发展。

（二）加强科技支撑，提升管理效能

为了提升内部管理效率，减少办事流程中的不必要能耗，我们高度重视科技对业务发展的支撑作用。2011年，公司全面加强信息技术基础管理，整合了项目架构、信息安全、运维管理等职能，将IT安全评估、数据质量管控、应急预案演练等工作常态化、制度化，有效提高了系统运行的稳定性、安全性，为客户资金提供安全放心的技术保障。同时，公司持续加大信息技术投入，加快系统开发步伐，破解制约业务发展的技术瓶颈难题，全年共上线IT项目达49个，包括企业客户信息视图（ECIF）、供应链融资系统、内控合规与操作风险管理信息系统（GRC）建设等，有效提升了经营管理效率，为公司业务发展提供了有力的技术支撑。

（三）发力电子银行，降低业务能耗

2011年，公司着力打造电子银行战略高地，加快电子服务渠道的改造升级，在替代传统服务渠道的同时降低了业务运行的能

耗。提升网上银行功能优化客户体验，积极推进自助银行建设，正式推出手机银行 iPhone 客户端版、Android 客户端版和 iPad 客户端版，改版电话银行系统及客户服务系统，升级短信平台推出企业短信通知服务，利用公司银行卡的电子支付业务使用范围可覆盖 95% 以上的网上支付市场。目前，电子银行业务对柜面业务的替代率已近 70%，公司通过运用信息科技的新技术，降低了业务运行对柜台、纸媒的依赖性，也将低碳减排的行动传导给我们每一个客户，培养大家环保节约的意识和习惯。

（四）低碳环保办公，创造节能环境

2011 年，公司持续打造低碳、绿色和环保的工作环境。加强网点装修改造的节能环保管理，坚持简洁、实用的设计方案，选用环保健康的建筑材料，加强施工现场管理，减少粉尘噪声污染；实行物品集中采购，完善供应商招标制度，选用高效、节能、环保产品；循环使用纸张，减少空调使用频率，降低各类电器待机能耗，科学安排公车使用降低油耗，广泛使用视频会议及交互式电话系统，减少异地往来的交通耗能。2011 年，公司人均办公耗电量比上年度降低 7.66%，人均公务车耗油量比上年度持平。

六、社会效益

南京银行自愿成为合格的企业公民，积极回馈社会，重视为人才资源创造良好的工作环境，热心公益事业积极回馈社会，注

重公众教育，组织多种形式的金融知识宣讲，我们以具体的行动履行社会责任、努力创造社会效益。

（一）重视人才培养，关爱员工成长

公司始终坚持“以人为本、人尽其才、有为有位”的用人理念，完善薪酬福利体系，为员工打造广阔的事业发展空间，构建多元的学习平台，营造和谐简单的工作氛围，丰富员工的业余文化生活，实现员工与银行的共同成长。

1、打造广阔的发展空间

公司不断加大人才培养、选拔和引进力度，坚持兼容并包、任人唯贤、德才兼备的用人标准，营造富有生机和活力、有利于业绩突出的优秀干部脱颖而出的用人环境。采取对外招聘、内部岗位竞聘等多种方式，不断充实人才队伍，2011年公司共招聘引进人员699人，组织干部竞聘工作6次，并继续推行挂职锻炼、交流轮岗等行之有效的人才培养方式。深化干部培养机制，出台后备干部选拔培养计划——“三三00”工程，为高素质人才梯队的建设打下坚实基础，切实为公司的可持续性发展提供组织保障。

2、构建多元的学习平台

公司高度重视人员培训，建立了多层次、系统性的全员培训体系。实行职业导师制，带领新入职员工尽快适应企业环境；组织专业技能培训，满足员工多元化培训需求；举办各类研修班，

提升优秀员工的专业和管理能力；选派多批次中层管理人员和核心业务人才赴海外学习和考察，开阔视野，进一步提升对业内先进管理和经营理念的感性认知。2011年，公司共计开展各类培训500多次，参加人员达2万余人次。

3、关怀员工生活与健康

公司视员工为最宝贵的财富，关心员工健康，关怀员工生活，营造亲和互助的友爱氛围。严格执行劳动法规定，重视员工的劳动安全保护，制定并实施了较为完善的员工保险和福利制度；关心员工身心健康，定期组织安排员工进行体检，帮助员工缓解心理压力；重视女员工的健康保护，认真落实女员工劳动保护的相关规定，严格执行对女员工的“四期”保护，开展女员工健康咨询和讲座；帮扶特困重病员工，组织捐款送温暖，帮助重病员工度过难关；主动关心退休员工生活，每逢重要节日，各级领导主动走访慰问退休员工，组织新春联谊，让退休员工时刻感受到企业关怀，分享公司发展壮大的喜悦。通过为员工提供多种形式的关怀服务，有效增强了公司员工的凝聚力和主人翁意识。

4、营造和谐的全员文化

公司积极打造积极向上的企业文化，用文化的力量凝聚人心、鼓舞干劲、引领方向，逐步形成了简单和谐、积极健康的文化氛围。2011年，公司启动了企业文化理念重塑与再造工程，扬弃继承，梳理整合，形成了以“责任金融，和谐共赢”为形象与文化定位、以“成为中国一流的中小型银行”为愿景的企业文

化理念新体系，引导公司上下凝聚到一个共同的理念和目标，为公司打造核心竞争力奠定了良好的精神基础。公司持续推进廉洁文化建设，加强党风廉政建设和廉洁从业教育，坚持以党建促发展，多种形式的党建文化绽放异彩，通过多种形式让员工接受精神熏陶及反腐倡廉教育，引领公司员工不断提升素质修养，规范自身行为，加强团队协作，在公司不断营造“清风凝正气、廉洁促发展”的良好氛围。

5、开展丰富的业余活动

公司重视员工的精神文化需求，积极开展体育文化活动，丰富员工业余生活。召开职工运动会，定期组织篮球、羽毛球、乒乓球、摄影等文体活动，开展歌咏和演讲比赛、新春联欢等活动，丰富员工业余生活；举办“庆祝中国共产党建党90周年暨表彰大会”、组织踏上红色之旅；开展“巾帼文明号”、“巾帼文明岗”评选，激发了员工爱岗热情和爱岗敬业意识，有效提升了团队凝聚力和集体荣誉感。

（二）热心公益事业，助力社会保障

公司热心公益事业，积极开展包括捐资助学、扶贫助困、志愿者活动等各类公益活动，为回报社会尽自己的一份力量。

1、捐资助学

公司历来重视教育，想法设法为困难家庭的能学习、想学习的孩子提供机会，帮助他们能和同龄人站在同样的起跑线上公平

竞争。我们与市慈善总会开展“圆梦行动”，捐资 100 万元资助 200 名贫困学子上大学，帮助解决学费和生活费用；向“金梅花博爱基金”捐赠 10 万元，用于奖励高考成绩优异的学生。

2、扶贫济困

公司持续关注社会弱势群体的生活状况，积极向他们伸出援手，开展多项捐助活动：为江苏省残疾人福利基金会捐赠 20 万元，用于购买残疾人无障碍专用车；向对口帮扶的谷里社区捐款 10 万元；开展每年一次的“慈善一日捐”活动，累计捐款 50 万多元，为所在社区贫困家庭献上我们的一份爱心；向无锡市慈善机构和养老中心捐款 15 万元。此外，公司还组织“关爱农民工子女一牵手行动”，开展“衣加衣温暖行动”，为贫困家庭子女提供各类学习用品及御寒衣帽。帮扶困难员工，为特困重病员工捐款送去温暖。

3、志愿者活动

公司组织青年志愿者开展义务献血，奉献爱心；开展“登山公益行”及植树护绿活动，参与南京紫金山环境治理，保护自然环境，倡导绿色生态；赞助爱心出租车车队，鼓励车队进一步做好各项公益活动。目前，公司已有注册青年志愿者 102 名，在营造和谐金融生态环境方面做出积极的贡献。

（三）加强公众教育，深化社区服务

公司在为客户提供金融服务的同时，主动承担消费者教育的社会责任，积极通过多种形式宣传和普及金融知识。

1、加强公众教育

公司注重对公众的金融知识普及工作，利用自身的专业知识和丰富资源，积极参加并组织相关教育宣讲活动，多角度、多形式地向公众普及相关金融知识，不断提高公众识别和防范金融风险的能力。参加“普及金融知识万里行活动”及“公众教育日”活动，积极向广大金融消费者普及金融知识，进行风险教育；开展支付结算业务宣传活动，向广大客户宣传支付结算新业务，介绍“快通工程”对改善农村地区支付服务环境的重要意义；配合人民银行组织纪念《反洗钱法》颁布5周年活动，提高全社会反洗钱意识，营造良好的社会氛围；打造“人民币流通满意工程”宣传活动，提升反假货币水平，维护金融稳定；开展利率政策宣传，进一步提高公众金融安全意识；在高校和社区宣传征信知识，培养公众的信用意识，致力于营造诚信和谐的社会环境。

2、深化社区服务

公司注重贴近民生，服务社区，举办“浓情中秋、温暖社区”大型中秋文艺晚会，搭建平台，促进和当地社区的沟通交流；举办“青奥福宝宝”全国社区推选活动，为宣传青奥、服务青奥贡献力量；开展“金融知识进社区”系列活动，深入各地不同社区，分层次、分需求地进行各类金融知识宣传。

2012 年展望

2012 年，是中国经济转型承上启下、攻坚克难的关键之年，挑战与机遇并存，困难与希望同在。2012 年，也是南京银行三年战略规划全面落实、转型发展的关键之年。在新的一年里，南京银行将牢牢把握“稳中求进、近中求新、又好又快”的发展基调。深入贯彻落实科学发展观，坚持以发展带动转型、以转型促进发展，改善金融服务，提升市场地位，深化改革创新，加快品

牌塑造，狠抓能力建设，严格风险防控，在更高起点上全力开创南京银行科学发展的新局面。

责任金融、和谐共赢，是南京银行的形象与文化定位。我们将始终贯彻“责任金融”的自我要求，积极履行企业公民义务，承担社会公共责任、弘扬民族文化道义；我们将倾力营造“和谐共赢”的互益局面，全心投入个人财富增值、企业资金融通、地方经济建设。2012年，南京银行在创造经济价值的同时，将继续践行社会责任各项承诺，关怀客户、关心员工、关注股东、关切社会、关爱自然，以建立和谐劳动关系、营造公平的市场环境、保护生态资源与环境为己任，更加科学、更加健康、更加绿色地践行可持续发展要求，为创建社会更美好的未来而不懈努力。