



南京银行股份有限公司

2013 年社会责任报告

报告编制说明

（一）报告时间范围：

2013年1月1日至2013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：

报告中的主要财务数据均为2013年度财务报告中的母公司数据，其他数据以2013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。电子版可在上海证券交易所网站下载（<http://www.sse.com.cn>）或本行网站下载（<http://www.njcb.com.cn>）。

董事长致辞.....	5
行长致辞.....	6
一、公司概况.....	7
(一) 基本信息.....	7
(二) 外部荣誉.....	7
二、社会责任引领，完善责任治理.....	8
(一) 责任理念.....	8
(二) 持续完善公司治理.....	9
(三) 强化全面风险管理.....	10
三、推进改革创新，致力价值创造.....	11
(一) 持续贡献经济价值.....	11
(二) 服务实体经济发展.....	12
(三) 重视小微企业发展.....	13
(四) 支持民生保障工程.....	13
(五) 推动科技金融发展.....	14
(六) 探索文化金融模式.....	15
(七) 支持三农经济发展.....	15
四、提升客户体验，竭力服务社会.....	16
(一) 网点转型服务于心.....	16
(二) 民生金融服务于民.....	17
(三) 电子渠道提高服务效率.....	19
(四) 综合经营硕果频现.....	19
(五) 安全防护资金安全.....	20
五、践行绿色环保，助力低碳发展.....	20
(一) 绿色信贷助力环保.....	20
(二) 低碳运营降低能耗.....	21
六、关爱员工成长，聚力和谐发展.....	22
(一) 职业成长锻造磐石.....	22
(二) 能力培养迈向卓越.....	23
(三) 员工关怀分享幸福.....	23
(四) 文化建设汇聚能量.....	24
七、增进公众福祉，倾力回报社会.....	24
(一) 捐资助学圆梦少年.....	25

(二) 扶贫济困传递关怀.....	25
(三) 志愿服务普惠民众.....	26
2014 年展望.....	27

董事长致辞

2013年是极其不平凡的一年，面对多重矛盾交织的复杂形势，党中央、国务院团结带领全党和全国各族人民，从容应对挑战，奋力攻坚克难，坚持稳中求进工作总基调，着力深化改革开放，圆满实现全年经济社会发展主要预期目标，改革开放和社会主义现代化建设取得令人瞩目的重大成就。

2013年，公司按照“做强做精做出特色”的总体要求，努力追求自身经济效益与社会效益协调统一，各项工作取得长足发展，企业与社会共同繁荣进步，在南京银行的发展史上书写了浓墨重彩的一页。公司始终贯彻落实国家经济金融政策和监管要求，坚持把支持实体经济又好又快发展作为履行企业社会责任的首要任务，突出“民生、科技、文化、绿色”的核心理念，积极打造业务亮点；将金融服务与民生建设相结合，全力推动民生保障事业再上新台阶。公司始终重视与各利益相关方和谐共生，通过提供优质金融服务方案，提升客户价值；完善员工与股东的共享机制，兼顾股东利益和员工价值；健全提升服务质量长效机制，不断创新产品，改善服务，满足客户多样化金融服务需求，持续提高客户满意度。公司始终积极承担各项社会责任，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，树立“责任金融”的良好社会形象，倾心回报社会。

社会责任与企业成长相辅相成、密不可分。公司在实现自身可持续发展的同时，将进一步履行企业社会责任，关注社会、关

心民生、关爱自然，不断践行“均衡、普惠、共赢”的发展理念，为全社会的发展和进步增添福祉。

行长致辞

2013年，是南京银行发展历史上具有重要意义的一年。面对复杂严峻的经济金融形势和经营环境，全行上下坚持“稳中求进，进中求好，好中求快”的总基调，锐意改革、开拓进取，较好完成了全年目标任务，实现了三年发展规划顺利收官。

这一年，我们致力于社会价值创造。截至2013年末，本行资产总额达到4285.14亿元，存款总额达到2551.73亿元（含保本理财），贷款余额1424.05亿元，实现利润总额55.25亿元。

这一年，我们致力于支持经济发展。全力支持实体经济，大力推动小微企业发展，实现了“两个不低于”目标；倾力服务民生保障工程，支持保障性安居工程、教育机构、医疗机构建设；持续开展政策性小额贷款业务，满足民生需求。

这一年，我们致力于践行绿色环保。加大对绿色产业领域信贷支持力度，推动绿色经济发展；加强系统建设与改造，不断创新、优化电子银行渠道，将低碳环保理念融入日常运营。

这一年，我们致力于员工关爱关怀。视员工为最宝贵的财富，不断完善激励约束机制，拓展员工职业发展通道，加强企业文化建设，关心员工的工作、生活和健康。

这一年，我们致力于公益慈善事业。积极参与救灾赈灾、助学助贫等社会公益活动，坚持开展定点帮扶工作，大力支持志愿服务，用我们的力量，为社会和谐做出贡献。

2014年，我们将一如既往践行可持续发展要求，将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，为推动个人、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) 25-86775055
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 2013 年世界前 1000 家大银行排名中列第 238 位，较去年提升 4 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“2013 年度最佳中小银行”；

3. 荣获《理财周报》颁发的“2013年中国最佳银行财富管理品牌”及“2013年中国最佳银行理财产品”称号；
4. 荣获新浪网颁发的“2013年江苏最佳财富管理银行”称号；
5. 荣获中国金融认证中心（CFCA）颁发的“2013年全国区域性商业银行最佳网上银行奖”；
6. 荣获银率网第五届 360 银行评测“2013年银行评测消费者满意度奖”称号；
7. 小微企业金融服务“鑫微力”产品获中国银监会通报表彰（《中国银监会办公厅关于 2012 年度小微企业金融服务工作的通报》（银监办发【2013】262号））；
8. 荣获中国中小企业国际合作协会颁发的“2013年中国中小企业首选服务商”称号；
9. 科技金融“鑫智力”品牌荣获江苏省银行业协会“2013江苏省十佳金融产品”；
10. 荣获《投资者报》评选的“第二届中国上市公司年报奖银奖”。

二、社会责任引领，完善责任治理

着力构建有效的责任管理体系是企业能够长期积极履行社会责任的重要保证。公司始终高度重视完善公司治理机制，优化由股东大会、董事会、监事会和高管层组成的“三会一层”治理架构，强化全面风险管理，不断提高公司决策水平和可持续发展能力。

（一）责任理念

愿景：成为中小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

（二）持续完善公司治理

1. 优化内部治理机制

公司董事会及各专门委员会认真贯彻落实国家宏观调控和监管要求，围绕发展转型战略，忠实履职，科学决策。全年共召开 8 次董事会会议，审议议案 50 项，审核或通报事项 16 项；召集召开了 2 次股东大会，审议议案 22 项，涉及章程修订、财务会计、公司治理报告、补选董事、关联管理和聘任审计机构等方面；全年各专门委员会共召开了 23 次会议。各专门委员会组成人员强化专业化运作，不断提高履职水平，持续提升董事会决策的科学性和审慎性。公司高级管理层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各项经营管理活动，推动年度经营目标的圆满完成。

2. 提升投资者关系管理

公司积极加强投资者关系管理，建立并实时更新投资者关系数据库；主动加强与市场的沟通，通过举办业绩交流会和主动参加各种投资策略会等方式，宣介公司经营管理情况，树立公司资本市场良好形象。全年接待机构投资者累计达 260 人次以上。重视中小投资者权益，通过电话等方式加强与他们的交流，及时解答他们所提问题，在股东大会上保证他们的表决权、质询权和知情权。通过以上多种方式，向各类投资者及时、全面、客观地传递公司战略、经营业绩、业务特色及投资价值信息，让投资者充分了解公司运营及发展情况。

3. 规范信息披露机制

公司进一步规范信息披露工作，编制并披露了 4 次定期报告、36 次临时公告，26 项不涉及公告的网上披露，14 项上市公司在线填报，5 项董监高信息更新，4 次 XBRL 报送，4 次中债网报送、3 次货币网填报；及时完成了年报印刷和分发工作，在第一时间真实、准确、完整、公平地向资本市场传达信息，增加公司透明度。

（三）强化全面风险管理

公司将提高全面风险管理水平作为打造核心竞争力的关键，深入研究分析宏观经济形势和政策变化，突出抓好资产质量管控，推进矩阵式风险管理架构建设，着力强化各项基础管理，进一步打造核心风险管控技术和系统平台，持续推进内控案防和合规管理工作，风险管理能力得到进一步提升。

1. 健全内部控制体系

公司持续完善内控制度体系，加强内控合规文化建设，从制度流程、检查监督、体制机制、IT 系统、激励约束、人员管理等六个方面，明确年度内控和案防工作重点；规范和加强信贷从业人员职业操守，明确员工各项禁止性行为；创新监督方式，建立外部监督举报机制，完善内控检查监督和奖惩机制，深化内控案防长效机制建设。同时，不断加强内部审计监督，加大审计的层次和深度，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；组织制定 2013 年度《制度制定计划》119 项、《内控检查计划》43 项，针对内控自评价发现的 57 项问题进行任务分解，并监督落实整改，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

面对经济增速明显放缓、银行业风险事项多发的不利局面，公司上下高度重视信贷资产风险防控工作，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。

公司大力推进信用风险管理水平提升，强化贷后管理和风险缓释，加强重点领域信用风险防控，严防信用违约风险；加强资产负债管理，加大风险监测和资金调控力度，保障流动性安全；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。

三、推进改革创新，致力价值创造

公司坚持以金融服务实体经济为己任，认真贯彻落实国家宏观调控和金融监管政策要求，充分发挥金融优化资源配置作用，积极支持经济社会发展重点领域和关键环节，在努力提升自身价值创造能力的同时，不断为社会贡献经济价值。

（一）持续贡献经济价值

1. 提升公司经营业绩

截至 2013 年末，公司资产总额达到 4285.14 亿元，较年初增长 889.06 亿元，增幅 26.18%；存款总额达到 2551.73 亿元（含保本理财），较年初增长 451.94 亿元，增幅 21.52%；贷款余额 1424.05 亿元，较年初增长 205.72 亿元，增幅 16.89%；实现利润总额 55.25 亿元，同比增长 6.32 亿元，增幅 12.91%，完成年度预算的 102.63%，经营业绩好于预期。

各项监管指标总体良好，资本充足率 12.80%，存贷比 55.81%，收入成本比 30.73%，拨贷比 2.62%，拨备覆盖率 288.10%，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，

年化净资产利润率 17.51%，较年初上升 0.27 个百分点；年化资产利润率 1.16%，与年初基本持平。

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。2013 年，本行缴纳包括所得税、营业税金及附加额在内的税款 20.1 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

2013 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。2011 年实行每 10 股派 3 元（含税），2012 年实行 10 股派 4.06 元（含税），2013 年实行 10 股派 4.6 元（含税），2010 年-2012 年共派发现金红利 26.90 亿元，2013 年拟派发现金红利 13.66 亿元。

4. 提升每股社会贡献值

2013 年公司每股社会贡献值为 5.97 元，较上年增长 0.53 元，增幅 9.74%。

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）服务实体经济发展

密切关注经济金融形势，积极把握发展机遇，推进业务持续增长，努力为社会创造良好经济效益。截至 2013 年 12 月末，本行各项贷款余额 1424.05 亿元，较年初增长 205.72 亿元，增幅 16.89%。其中：贷款(不含贴现)1393.07 亿元，较年初增长 210.33 亿元；票据贴现 30.98 亿元，较年初下降 4.61 亿元。

重视对重大基础设施建设项目的支持力度，以高质量、高效率的信贷服务支持地方的基础设施建设。截至 2013 年末，本行在基础设施建设领域的贷款余额 35.8 亿元，比年初增加 3.3 亿

元，增幅 10.2%。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、上海嘉定长途客运站新建等项目。水利建设方面，重点支持了滁河治理一期工程项目、连申线如皋段航道整治工程项目、启东市污水处理等项目。

（三）重视小微企业发展

2013 年，公司继续全面落实服务中小企业金融的各项政策措施，坚持特色化、差异化的转型方向，将小微业务作为战略业务，倾斜信贷资源，加大支持力度，重点支持小微企业发展。截至 2013 年 12 月末，小微企业贷款余额 460.70 亿元，年增幅达到 17.96%，实现了“两个不低于”。

推进业务整合、系统改造及批量营销模块建设，建立小微快速准入及审批通道，第一时间明确客户准入资格，每日实时召开小微审贷会，对于资料齐备的小微客户，当天审批当天放款，努力提高小微金融的服务效率。

为小微客户提供增值金融服务。为鼓励和支持小微企业发展，公司成立了“南京银行鑫活力·小微菁英成长学院”，引进外部专业师资力量，针对小微客户感兴趣的问题，提供诸如经营管理、财务管理、人力资源管理、领导力等免费课程培训，提升小微客户金融服务水平。

（四）支持民生保障工程

坚持金融服务民生为本。积极支持与百姓生活相关的民生项目，主动参与保障房建设项目，大力推动教育和医疗事业发展，切实为民众解决实际问题。

积极介入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。2013 年末，保障房贷款余额 23.86 亿元。重点支持了上坊桥、西善桥后新塘地块等经济适用房建设项目。

积极支持教育事业发展。持续加大对教育机构的金融支持力度，针对各类学校不同发展阶段的特点，提供专业化的金融服务方案。2013 年末，教育类贷款余额达 30.3 亿元，其中：高等教育 17.2 亿元，中小学教育 10.3 亿元，职业教育 2.8 亿元。

加大对医疗卫生事业的金融支持。做好对医疗机构贷款的信贷投放，支持医疗卫生服务机构改善硬件设施，提升医疗服务水平；积极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。2013 年末，对综合医院等医疗机构的贷款余额达 13 亿元，年增幅 30%。

（五）推动科技金融发展

持续提升科技金融服务水平。科技金融客户群体逐步壮大，科技金融服务体系初步构建。持续完善“完全专营、特色鲜明”的科技金融服务模式，并加快向上海、苏州等地分支机构推广复制。推进科技金融服务创新，在业务模式、信贷技术、产品体系等方面形成特色优势，为科技企业打造专业化的金融服务，培育、扶持科技企业健康成长。突出专营专注，建立专营的科技支行，全面推进与各类科技园区、孵化器平台、特别社区和创业人才的对接；建立科技金融绿色审批通道，制定差别化的信用评价体系和审批标准，引入专家评审机制，实现“业务审批效率高，风险容忍度高，客户准入门槛低，产品综合定价低”；研发近 20 个科技企业专属产品，包括联贷类产品、环保类产品、质押类产品等，科技金融产品体系日益完善。

截至 2013 年末，公司科技支行初创期、成长期科技型企业贷款余额为 12.45 亿元，当年新增客户 355 户，贷款余额及新增

户数分别占南京市的 43.49%、51.54%，市场份额保持领先，科技金融服务优势持续巩固。

（六）探索文化金融模式

积极发展文化金融。密切关注和支持重大文化产业项目、文化产业基地和区域性特色文化产业群建设，重点支持拥有核心数据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。依据“五专”工程，加强内部机制建设：推出专属金融服务品牌“鑫动文化”；设置专营的服务网点；建立专职的客户经理团队；设立专项信贷额度；开设专门绿色审批通道。

2013 年，公司依托文化银行这一平台，专业专注拓展文化金融业务。借鉴科技金融成功经验，进一步丰富“鑫动文化”产品体系，力争将文化金融打造成又一品牌形象。截至 2013 年末，公司文化贷款余额 22.78 亿元，比年初增加 6.38 亿元；户数 92 户，比年初增加 17 户。同时积极利用投资银行创新手段，帮助凤凰传媒等多家文化企业注册债务融资工具 35 亿元，发行 33 亿元，为文化产业做大做强提供了有力金融支持。

（七）支持三农经济发展

1. 加大涉农贷款投放

公司积极响应国家政策号召，主动调整信贷结构，加大对三农的信贷支持力度。随着分支机构特别是郊县分支机构的不断设立，近几年来，公司涉农贷款稳步增长，2011、2012、2013 三年涉农贷款总量分别为 152.1 亿元、210.24 亿元、286.64 亿元，对当地三农经济的发展做出了贡献。

2013 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，推广农户小额信用贷款，积极扶持三农经济发展。截至 2013 年末，本行涉农贷款 286.64 亿元，较上年增长 76.4 亿元，增幅 36.34%。其中，农村贷款 255.94 亿元，较上年增长 61.72 亿元，增幅 31.78%。

2. 设立县域支行，开辟农村市场

公司积极向农村地区延伸金融服务，加大在县域地区的机构布局力度，2013 年新增南通海门支行、苏州张家港支行两家县域支行，本年县域支行已达 12 家。县域支行立足自身定位，通过深入农村市场，贴近农村、农民和农户，拓展金融服务半径，丰富金融服务内容，有力推动了当地农村金融组织和服务体系的完善。

3. 发展农村金融机构，加大三农支持力度

继续践行国家政策指引，紧跟政策变化，保持对村镇银行等农村金融机构的关注力度。公司先后在宜兴与昆山发起设立了宜兴阳羨和昆山鹿城两家村镇银行，并参股芜湖津盛农村合作银行。2013 年，本行深化联动合作机制，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稳健成长，改进服务，创新产品，为更好的服务当地三农经济奠定了良好基础。

四、提升客户体验，竭力服务社会

（一）网点转型服务于心

1. 改造和完善客户服务渠道

公司积极推进物理网点建设，跟踪地方行政区域调整进程，持续优化网点布局，按计划组织改造了南京地区 12 家支行，新建了六合支行。截至 2013 年末，全行共有网点 117 家。积极研

究社区银行发展动向，拟定可行性报告和实施方案，并着手试点建设；加快网点提档升级，对网点内部陈设、物品摆放、多渠道信息发布等方面进行规范，不断改善服务环境；完善中高端客户服务渠道，利用积分系统，引入健康、美食等长期合作商户，拓展中高端客户服务渠道；优化排队叫号系统，上线按客户等级优先取号功能。

2. 持续推动网点服务质量提升

开展形式多样的服务提升活动。着手搭建星级网点评价体系，参照银行业协会千佳百佳评比标准，结合本行实际，制定了星级网点考评办法，推动网点服务朝规范化、标准化管理迈进；强化网点服务督查，制定了网点大堂服务管理相关工作要求。不断寻找自身服务短板，树立优质服务榜样，逐步实现优质服务从“形”到“心”再到“行”的实质转变。

（二）民生金融服务于民

1. 完善个人理财服务体系

立足品牌塑造，不断加大满足各层次客户需求的产品投放力度。本行理财产品销售（不含日日聚金）975 亿元，增幅 65%。围绕“尊享逸家”、“健康壹家”、“乐活怡家”、“成长益家”等特色家庭服务，不断完善服务内容，全年累计开展财富客户专享活动 38 场，参加客户超 700 人次。组织举办新年投资策略报告会、幸福女人月、高尔夫邀请赛、健康养生、莫愁湖摄影、艺术品展等活动，为客户提供全方位、立体化金融服务。同时，公司不断优化各类代销产品，满足客户多样化的投资需求。

2. 信贷投放满足民生需求

积极开展政策性创业小额贷款业务。2013 年末，创业小额担保贷款（含大学生创业贷款、大学生村官贷款）累计发放 8474

笔，贷款金额 7.12 亿元，使近万名下岗职工、其他登记失业人员等人群获得了小额担保贷款支持，直接和间接带动近三万名有再就业愿望的失业人员和具有创业能力的人员实现了创业和再就业。

不断丰富、完善个贷业务产品线。积极拓宽个人信用消费贷款产品设计思路，重点打造个人信用消费贷款；顺应出境游客户的融资需求，上海分行推出“行易贷”个人旅游贷款，逐步打造具有特色的出国金融“云服务”品牌。

3. 便民服务便捷市民生活

主动履行社会责任。承担了失业金、养老金发放及多项公用事业代缴费业务，为市民生活提供方便。南京地区网点机构担负了本市全部失业人员的失业金发放工作，每月给约 4.6 万失业人员发放失业金，2013 年累计发放失业金 3.74 亿元；承担了机关事业单位约 89 %的退休人员养老金发放工作，每月给约 4.6 万退休人员发放退休金，2013 年共发放养老金 26 亿元。开通了水、电、气、电信、移动、联通、有线电视等全部 7 种公用事业费代缴费业务，2013 年代缴费笔数共计 139.3 万笔，金额共计 2 亿元。

作为首批授权发行南京市民卡的银行之一，积极参与南京市民卡工程建设。率先开发了“市民卡智汇转账”功能，使南京银行市民卡更好地服务于地方、服务于广大市民。继续执行市民卡优惠政策：免收小额账户管理费、跨行取款手续费，免费开通短信提醒功能。截至 2013 年末，本行累计发放南京银行市民卡 180 万张，进一步将公司便民利民的各项服务深入市民生活。

（三）电子渠道提高服务效率

进一步提高电子服务水平。2013 年上半年上线运行了新版网银系统，实现了网上银行版本整合、渠道整合和功能整合；2013 年下半年，启动了手机银行 UI 改造，新版手机银行操作友好、服务便捷、功能全面；以移动支付领域为切入点，着力推进手机无卡支付业务；正式推出微信银行，通过微信为客户提供账单查询、账务变动通知、交易明细查询等银行业务办理渠道，进一步丰富了服务客户的产品和形式；率先推出外币自助兑换机，作为南京地区推出的首台外币兑换机，进一步方便了客户。

2013 年，公司电子银行业务发展稳健：全年网上银行渠道理财认购金额达 1199 亿元，占全渠道的 63%；网上银行交易金额为 9402.43 亿元，同比上升 82.1%；网上支付交易金额达 8.25 亿元，同比上升 175%。自助银行业务扎实增长：全年现金类自助服务设备交易量达 1301 万笔，同比上升 75.58%，交易金额为 161.2 亿元，同比上升 30.21%。全行主要电子交易笔数替代率达 70%，既为客户提供全天候的电子金融服务，又减少了柜面办理业务所形成的资源消耗。

（四）综合经营硕果频现

积极探索综合化金融。加快综合化金融服务模式的实践运用，利用金融市场、投资银行、资产托管等业务优势，增强金融服务功能，满足客户多样化的金融服务需求。发起设立鑫元基金公司，成为国内第二家设立基金公司的城商行，搭建了本行综合化经营又一重要服务平台。该公司成立后，2013 年内已发行两只专户产品及一只公募产品。

扩大同业战略合作。为提升广大中小银行的市场竞争力、危机互助、共同应对挑战，公司携手超过七十家中小银行，发起成

立紫金山鑫合金融家俱乐部，设立六大专业委员会并陆续开展实质性运作，实现中小银行在六大合作领域的协同创新、优势互补、互利合作、共赢发展，为经济健康发展、行业稳定繁荣做出更大贡献。

（五）安全防护资金安全

深化安保体系建设。牢固树立持续发展、安全为重、平安为本的理念，以全面落实安全防范责任为抓手，以银行业金融机构安全评估和平安金融创建工作为载体，以全面提升安全防范效能为重点，以推进安全管理、强化安全检查、落实防范措施为手段，逐步健全安全保卫组织体系、提升技术防范水平。

注重安全运营。在网银安全方面，采取绑定 IMEI 号、密码验证、SSL 通讯加密、多重防火墙保护等措施，全方位保护客户资金安全。在用卡安全方面，采取交易流程监控、异常交易预警、即时短信通知卡交易信息等措施，保障客户用卡安全。在营业网点安全方面，以平安金融创建工作为契机，构建“三道图像防卫圈”，在所有营业网点内外部均配备了先进的监控系统，网点外 50 米范围内都设有监控；加强对安保人员的专业训练和履职检查，提高安保水平。2013 年，公司成功堵截 15 起电信诈骗事件，为客户挽回经济损失 198 万元，屡获公安部门的表彰和奖励。

五、践行绿色环保，助力低碳发展

（一）绿色信贷助力环保

助推绿色经济。始终坚持均衡发展，高度重视经济发展对环境生态的影响，加大对绿色产业领域信贷支持力度，推动绿色经济发展。

支持节能环保。积极支持节能、环保领域、资源循环利用领域的项目和企业；重点跟踪和关注“十二五”节能重点工程、污染物减排重点工程和循环经济示范推广工程，工业节能领域的电机变压器和余热余压利用节能改造工程，建筑节能领域的建筑系统智能化、节能化改造和聚氨酯材料应用工程等。2013年末，绿色金融贷款余额达40.8亿元，比年初增加8.2亿元，增幅25.1%。

2013年3月，公司与国际金融公司（IFC）正式签约，开展中国节能减排能效融资项目（CHUEE），从风险分担与技术咨询两个方面进行合作。借助于IFC在节能减排领域丰富的项目经验、专业的分析判断能力，逐步打造在节能减排、绿色环保这一细分市场的专业优势。

积极探索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。2013年发放专项项目贷款人民币3189万元，用于某热电厂利用吸收式热泵机组回收石化冷却循环水余热供热项目。该项目属于民生项目，为当前国家重点鼓励发展的产业，符合国家当前的投资方向和产业政策，享受国家节能减排相关优惠政策补贴。项目建成运营后，每年可回收石化余热50GJ，余压发电392万KWH，年节水13万吨，每年可获得节能效益收入近2000万元。

（二）低碳运营降低能耗

公司将低碳环保理念融入日常运营。全面加强信息技术基础管理，推进“智慧银行建设”，加快系统开发步伐，全年共建设IT项目76个，已上线项目58个，在建项目36个。通过建设强总行、新项目开发、落实各类IT需求、深化平台应用、提升数据质量和核心系统研究等，有效提升经营管理效率。普及电子账

单的应用，加快电子服务渠道的改造升级，降低业务运行对柜台、纸媒等传统服务渠道的依赖性，电子银行业务替代率已超过 70%。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。

重视营造绿色营业办公环境。公司总部办公大楼选用环保建材，实施智能化管理系统，使用节能灯，利用声控、光感等多项技术，有效节约水电资源；循环使用纸张，减少空调使用频率，降低各类电器待机能耗；优化 OA 系统，提倡无纸化办公，科学安排公车使用，降低油耗，推广视频会议，减少异地往来交通耗能。

六、关爱员工成长，聚力和谐发展

人力资源是现代企业竞争的核心竞争力，是企业实现可持续发展的智力保障。公司始终坚持“以人为本、人尽其才、有为有位”的用人导向，高度重视人才队伍建设，持续关注员工职业生涯发展，不断加强培养力度，有效完善激励机制，积极追求员工与企业的共同成长。

（一）职业成长锻造磐石

坚持正确的用人导向。不断加大人才引进、储备、选拔、培养力度，全面深化干部人事制度改革，进一步完善选人用人机制，有效打通了员工个人发展和干部成长的通道，2013 年面向多个层级、70 余个岗位开展了公开选拔；本行引进各类员工 787 人，进一步充实了管理人员队伍；稳步推进管理人员流动，实现全行管理人员培养的良性循环；持续开展挂职锻炼、轮岗学习等多种

方式的人才培养工作，为员工能力提升、增长才干创造条件，为公司建设高素质人才梯队搭建平台。

公司着力强化管理序列和专业序列建设，有效构建了适应公司发展的差异化薪酬体系，形成了员工“专业序列发展+管理序列晋升”的职业发展双通道，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。

（二）能力培养迈向卓越

高度重视全员培训工作。2013 年成立了培训学院和党校，全面开展培训工作规范化、系统化建设，为员工提供更加全面、更有针对性的培训活动。着力建立全行“三纵三横”的学习培训体系，针对不同类型、不同层级员工的职业生涯规划，阶梯式制定相应的学习培养方案，全年共组织各类专业培训约 2.9 万人次。

强化新进行员培训。2013 年公司首次将应届生与社会招聘的新员工进行详细区分，结合其群体特征，分别开设培训课程；细化客户经理培训课程，整合行内外师资资源，力求契合员工岗位实际；满足员工多元化的培训需求，多维度提升员工综合能力；加强管理人员培训，进一步提升管理人员综合素质和管理能力；开展首批“兼职内训师”选拔、认证、培养工作，打造研究知识、传播知识、升华知识的专、兼职内训师队伍，助力知识与文化传承。

（三）员工关怀分享幸福

关心员工的工作、生活和健康。在重大节日和高温季节对一线员工进行慰问；改善办公环境，积极筹建职工之家；重视员工的劳动安全保护，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。

帮扶关心困难及退休职工，通过多种方式为他们送去温暖，使全体员工共享企业发展成果，增强企业凝聚力。及时关心慰问困难员工，全年共慰问 66 名困难员工，发放慰问金 35 万余元；主动关心退休员工生活，每逢重要节日，各级领导走访慰问退休员工，让退休员工感受到企业关怀。

（四）文化建设汇聚能量

汇聚积极向上的正能量。从多方面入手，努力实现企业文化建设的新突破，在全行大力弘扬求真务实的工作作风。在全行开展“明星大堂经理”评选、“双先”评比等活动，营造比学赶超的良好氛围。积极选树宣传全行各单位、各条线表现突出的先进典型，组织了以“我的南京银行梦”为主题的“身边的典型”先进事迹分享会，在全行营造争做先进表率的良好氛围。

重视满足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。举办了迎新春环湖行、新春联欢活动、足球联赛、“梅花杯”摄影大赛、登山活动、太极拳培训班、十件大事评选等，为全行员工强健体格、交流情感、增进友谊搭建了互动平台，增强员工的荣誉感和归属感。

七、增进公众福祉，倾力回报社会

积极承担社会责任。支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，树立“责任金融”的良好社会形象，全年各项对外捐助累计达到 444.68 万元，为回报社会尽自己的一份力量。

（一）捐资助学圆梦少年

持续打造“圆梦行动”慈善品牌。与南京市慈善总会签订了“圆梦基金”协议，近三年，本行累计为“圆梦行动”捐资 340 万元。2013 年，捐资帮助 240 名贫困家庭子女顺利进入大学学习，通过爱心行动，让进入大学校园的同学们将爱心传递下去，创造更加和谐的美好社会。

（二）扶贫济困传递关怀

持续关注社会弱势群体的生活状况，积极伸出援手，开展多项捐助活动，帮助他们脱离困境。

向四川雅安芦山县捐助 107.33 万元，用于帮助地震灾区的灾后恢复重建工作；向张家港市慈善总会、苏州市慈善总会、盐城市福利院和儿童福利院等慈善机构合计捐款 40 万元。扶持经济欠发达地区经济建设，向南京市六合区龙袍街道捐助 100 万元；持续与南京市江宁区谷里社区开展“城乡精神文明共建”活动，捐助 15 万元共建款，用于改善居民生活环境；持续开展“慈善一日捐”活动，帮扶社会困难群体，共捐款 11.62 万元；积极响应南京市委“万名党员干部帮万家”的号召，南京地区 784 名党员干部与六合区竹镇镇大泉社区 121 户低收入农户分别结对帮扶，共捐款 20.73 万元。

设立以扶贫帮困为主旨的“金梅花理财红十字公益金”。开展“理财慈善行”活动，将理财产品销售管理费收入 20 万元捐赠给民工子女、贫困学生、残疾儿童、孤寡老人等社会群体，以帮助困难人群实现读书梦、天伦梦、未来梦。中秋节前夕，为四所小学的学生们送去课外图书 8760 册，价值达 12 万元。

（三）志愿服务普惠民众

积极承担社会责任，宣扬志愿精神，开展志愿服务，培养员工热心公益，关爱社会的情怀，向中国志愿服务基金会捐助 10 万元，支持志愿服务工作。

完善公众金融服务，积极参加政风评议、“普及金融知识万里行”、“3.15 金融消费者权益保护宣传月”、“金融知识进万家”、“送金融知识下乡”等公众金融服务活动。通过公司网页、店堂展示、开办知识讲座、走上街头宣传、走进社区宣讲等形式，积极宣传金融法制知识、产品知识。全年开展走进社区活动 372 场，累计走进社区 341 个。利用节假日走进社区，为社区群众解答假币的辨别方法，讲解非法集资的主要表现形式、特点以及危害性等，普及金融知识，维护金融消费者合法权益。成立了金融消费者权益保护委员会，推动《银行业消费者权益保护指引》在本行的落实。

2014 年展望

党的十八届三中全会勾画了新的历史条件下中国经济社会发展的宏伟蓝图，追寻中国梦，实现中华民族伟大复兴，已经成为中华民族的一致追求和共同期盼，2014 年，是全面贯彻落实党的十八届三中全会精神的开局之年，全国各族人民在十八届三中全会精神的感召下，在党中央的正确领导下，必将砥砺奋进，奋勇开拓，共同开创更加美好幸福的未来！

2014 年，是南京银行落实新五年发展规划的开局之年，是全面深化改革创新的攻坚之年，是推动转型发展的关键之年。公司正处于新的历史发展阶段和重要战略机遇期，我们将把握机遇，励精图治，奋发有为，加快差异化、特色化发展，不断增强可持续发展的内生动力。在新的一年里，公司将重点围绕“稳中求进、改革创新、转型发展”扎实推进各项工作，以科学发展观为指导，以实现持续健康发展为根本目标，以提高发展质量和效益为核心，深化战略转型，强化改革创新，彰显特色优势，严格控制风险，提高管理效能，提升市场地位，全面开创转型发展的崭新局面。

在提升价值创造能力为社会贡献更多经济价值的同时，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，关怀客户、关心员工、关注股东、关切社会、关爱自然，着力提升价值创造能力，倾力回报各利益相关方，在实现自身可持续发展的同时，进一步履行社会责任，不断践行“均衡、普惠、共赢”的发展模式，维护和增进社会利益，实现企业和社会协调发展。