



# 宁波银行股份有限公司 2019 年度社会责任报告

## 编制说明

本报告是宁波银行股份有限公司自 2008 年起连续第十二年发布的社会责任报告,重点披露本行在开展金融服务的基础上,助力经济、社会、环境协调发展的相关信息。

### 一、报告范围

报告组织范围:本报告以宁波银行股份有限公司为主体部分,涵盖总行、各分行、宁波地区支行,部分内容涉及子公司永赢基金管理有限公司、永赢金融租赁有限公司、宁银理财有限责任公司。

报告时间范围:主要为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。为增强报告可比性及前瞻性,部分内容有所延伸。

报告发布周期:本报告为年度报告,上一份报告发布时间为 2019 年 3 月 29 日。

### 二、编制原则

原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《商业银行公司治理指引》,中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》,中国证监会《上市公司治理准则》。

### 三、数据说明

本报告所披露的各项数据与信息主要通过以下方式获取:我行内部相关统计报表,日常梳理、总结的社会责任实践案例,基于报告框架的定性与定量信息采集。

报告所披露的财务数据均来自《宁波银行股份有限公司 2019 年度报告》;为了提供数据和信息的可比性,补充了部分历史数据,同

时延展了本次报告发布前的 2020 年度部分数据。

#### 四、发布形式

本报告以电子版的形式发布，电子版可在我行官方网站（网址：<http://www.nbc.com.cn>）下载。

## 目录

致 辞.....	1
一、关于我们.....	3
(一) 公司简介.....	3
(二) 关键绩效表.....	4
(三) 公司治理.....	5
(四) 内控管理.....	7
(五) 责任治理.....	10
(六) 党建引领.....	13
二、经济责任.....	16
(一) 服务地方经济.....	16
(二) 保障股东权益.....	19
(三) 共创美好生活.....	21
三、社会责任.....	23
(一) 推进普惠金融.....	25
(二) 提升服务品质.....	28
(三) 消费者权益保护.....	34
(四) 助力员工成长.....	36
(五) 深化金融扶贫.....	40
(六) 热心公益事业.....	42
四、环境责任.....	46
(一) 践行绿色金融.....	46
(二) 推进绿色运营.....	48
五、改进提升.....	50
六、外部评价.....	51
七、未来展望.....	53
(一) 2020 年企业社会责任工作展望.....	53
(二) 2020 年社会责任工作推进目标.....	54
附：意见反馈表.....	55

## 致 辞

2019 年，宁波银行在董事会的领导下，适应新常态，抢抓新机遇，寻求经营转型突破。这一年，宁波银行秉承“审慎经营，稳健发展”的经营理念，坚持以客户为中心，在社会各界的关心与支持下，各项业务稳健发展，盈利结构不断优化，资产质量持续提升，专业经营加速升级。截至 2019 年末，宁波银行总资产 13177.17 亿元，各项存款 7715.21 亿元，各项贷款 5291.02 亿元；实现归属于母公司股东的净利润 137.14 亿元；不良贷款率 0.78%，拨备覆盖率 524.08%，拨贷比 4.10%。

在激烈的市场竞争中，宁波银行努力开拓经营，同时不忘肩负的社会责任。一年来，宁波银行坚持“公平诚信、善待客户、关心员工、热心公益、致力环保、回报社会”的社会责任观，将银行经营管理与履行社会责任紧密结合，努力回馈社会。一是立足金融本源，提升服务实体经济质效，助力区域经济发展；二是稳健经营，严防各类风险，持续为国家、股东、员工、客户和社会大众创造价值；三是拥抱金融科技，提升金融效能，协同推进“最多跑一次”等放管服改革，改善营商环境，不断提供金融贡献力；四是发展普惠金融，服务城乡居民，服务小微企业民营企业，共同成长壮大；五是保护金融消费者合法权益，普及金融知识，创新金融产品，优化服务流程，提升金融服务体验；六是推进人才队伍建设，完善培训培养体系，拓展职业发展平台，打造宁行家园文化；七是推进绿色信贷，扶持节能环保企业，推动持

续发展；八是承担公益责任，助力脱贫攻坚，共建和谐社会。

宁波银行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2019 年先后荣获监管部门和权威媒体颁发的“最佳城市商业银行”“最具社会责任上市公司”“民企最满意银行”等荣誉奖项。

2020 年是全面建成小康社会、脱贫攻坚的决胜之年，突如其来的新冠肺炎疫情，带来了新的困难和挑战。宁波银行将继续紧紧围绕“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三项任务，将服务实体经济作为根本使命，携手共同战“疫”，支持复工复产，稳经济稳发展。继续专注差异化经营策略，抢抓金融科技带来的机遇，持续提高竞争力；始终坚持以客户为中心，通过专业经营，不断提高服务质效；进一步加强风险管理，筑牢风险底线，提高资产质量；完善人才培养体系，为银行发展提供不竭动力。

我们深知，勇于承担社会责任的企业才能赢得尊重，这样的企业才是富有竞争力和长远战略眼光的企业。在新的一年里，宁波银行将把服务实体经济的责任、服务社会的责任、践行绿色发展的责任融入到自身发展中，保持战略定力，聚焦细分市场，拥抱金融科技，不断增强服务实体经济的能力，不断满足人民日益增长的美好生活的金融需求，实现自身稳健可持续的发展。

董事长：



行 长：



## 一、关于我们

### (一) 公司简介

我行成立于 1997 年 4 月，2007 年 7 月在深圳证券交易所挂牌上市，2007 年 5 月在全国城商行中率先跨区域设立上海分行，2013 年 11 月发起设立永赢基金管理有限公司，2015 年 5 月全资子公司永赢金融租赁有限公司正式开业，2019 年 6 月资金营运中心正式开业，2019 年 12 月全资理财子公司宁银理财有限责任公司开业。经过 23 年的发展，我行现已成为总资产超过 1.3 万亿元，员工人数近 2 万人的股份制上市商业银行。截至 2019 年底，我行在上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴、台州、嘉兴、丽水、湖州、衢州（筹）设立 15 家分行，营业网点达到 374 家，其中宁波地区网点 215 家，分行地区 159 家。

(二) 关键绩效表

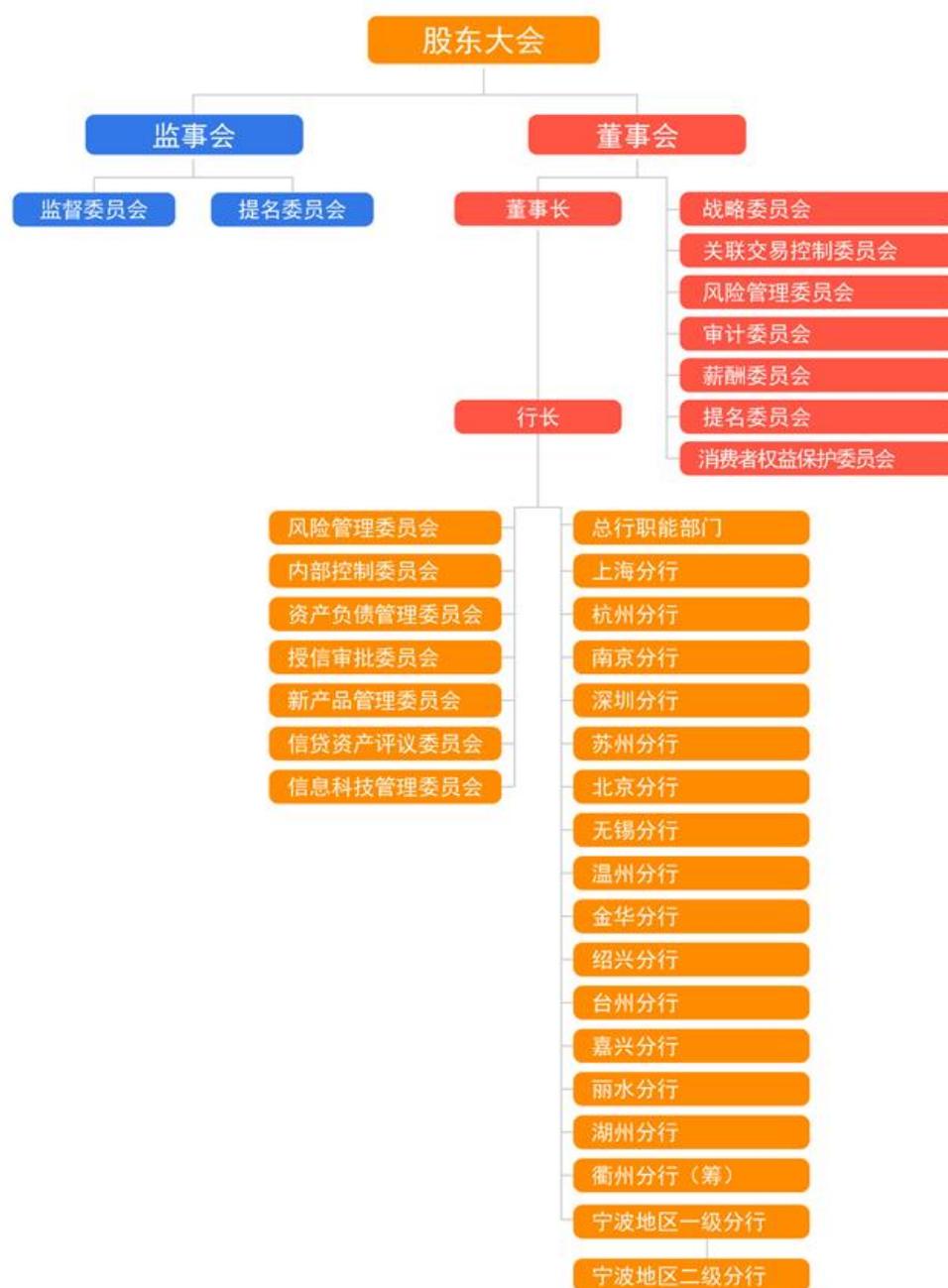
指标类别	具体指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	13177.17	11164.23	10320.42
	存款余额	亿元	7715.21	6467.21	5652.54
	贷款余额	亿元	5291.02	4290.87	3462.01
	营业收入	亿元	350.81	289.30	253.14
	净利润	亿元	137.91	112.21	93.56
	总资产收益率	%	1.13	1.04	0.97
	加权平均净资产收益率	%	17.10	18.72	19.02
	基本每股收益	元/股	2.41	2.15	1.80
	不良贷款率	%	0.78	0.78	0.82
	资本充足率	%	15.57	14.86	13.58
	拨备覆盖率	%	524.08	521.83	493.26
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	374	336	315
	客户调查满意度	%	99.5	99.85	99.69
	员工总数 <sup>1</sup>	人	19084	15055	12185
	女性员工比例	%	57.03	57	58.13
	管理人员中的女性比例	%	49.90	49.34	49.26
	公益捐赠额	万元	3584.72	2542.87	1657.42
	全球 1000 强银行排名 <sup>2</sup>	位	124	166	175
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	75.25	56.27	49.98
	人均用电量 <sup>3</sup>	度/人	3349	3353	3330
	人均用纸量 <sup>4</sup>	千克/人	5.10	5.19	5.29
	人均用水量 <sup>5</sup>	吨/人	7.23	7.20	7.20

(备注：1、全行员工包括全部行员、派遣员工，不含子公司员工。2、据英国《银行家》2019 年公布的结果。3、4、5 均以总行大楼办公消耗为统计口径，不包括分支行。)

### （三）公司治理

我行严格遵守《公司法》《商业银行法》等相关法律法规，严格按照公司章程和有关制度进行运作，不断加强公司治理，持续提升公司治理水平，建立完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的治理结构，依法独立运行，履行各自权利和义务。

#### 1. 组织架构



## 2. 公司治理

我行不断完善公司治理机制，推进由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”相互协调、相互制约、履职尽责、高效运行的公司治理建设，确保公司持续稳健发展。

股东大会是我行的最高权力机构，股东通过股东大会行使权力。2019 年，我行召开了 2018 年年度股东大会和 1 次临时股东大会，审议通过 27 项议案。会议的通知、召集、召开和表决程序均符合《公司法》和《宁波银行股份有限公司章程》规定。股东大会审议通过董事会工作报告、年度报告、财务决算报告及预算计划等多项重大议案。董事会在我行公司治理中居于核心地位，承担我行经营和管理的最终责任。2019 年，我行董事会认真贯彻落实国家宏观调控和监管要求，忠实履职，科学决策，共计召开 4 次现场会议和 3 次通讯表决会议，审议通过定期报告、财务报告、利润分配等议案，定期听取业务经营情况、风险管理等报告，充分发挥决策作用。各专门委员会根据公司治理实际需求，充分发挥自身职能，全年共召开 22 次专门委员会会议，起到经营层与董事会之间的桥梁作用，公司治理效率得到有效提升。

监事会是我行的监督机构，负责监督我行董事会施行稳健的经营理念、价值准则和制定符合本行实际的发展战略；对董事、监事和高级管理人员履职情况进行监督和评价；对我行的经营状况、风险管理、财务状况、内部控制、经营决策、薪酬管理、绩效考核、案件防控、普惠金融工作等进行检查和监督，积极维护股东、员工、债权人和其

他利益相关者的合法权益。2019 年，我行监事会共计召开 7 次会议，其中例会 4 次、临时会议 3 次，共审议议案 58 项，听取议案 38 项，向董事会及高级管理层出具了 15 项监督检查意见书，有效地发挥了监督作用。

高级管理层是我行的执行机构，对董事会负责，接受监事会监督。我行高级管理层由行长和其他高级管理人员组成，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，组织开展经营管理活动。

#### **（四）内控管理**

##### **1. 全面风险管理**

我行董事会、监事会、高级管理层以及下设的风险管理委员会高度重视风险管理体系建设，深入学习、贯彻各级政府及监管部门的风险管理意见，始终坚持“控制风险就是减少成本”的风险理念，守住风险底线，持续完善全面、全员、全流程的风险管理体系。

各级风险管理部门认真贯彻落实董事会确定的风险管理要求，不断完善风险管理政策制度、工具方法、信息系统等在内的风险管理体系，有序开展各项风险管理工作，进一步夯实风险管理基础，有效防范了涵盖信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险等在内的各类型风险，较好地应对了经济的周期起伏与结构调整，不良贷款率始终处于行业较低水平。良好的资产质量使得全行可以轻装上阵，全身心投入到各项业务拓展中去，为今后的长远稳健发展打下坚实基础。

## 2. 反洗钱

我行严格遵循反洗钱法律法规，积极落实以防范风险为本的反洗钱监管要求，认真履行反洗钱社会职责和法定义务，努力提升反洗钱和反恐怖融资风险管理水平。一是全面落实反洗钱监管要求，开展“客户信息质量深化年”“可疑交易报告质量提升活动”等重点项目，建立健全反洗钱内控制度。二是升级反洗钱管理机制，成立总分行反洗钱中心，打造反洗钱专业职能团队。三是切实履行以客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告为核心的反洗钱法定义务，加强高风险客户和高风险业务管控。四是打击洗钱相关违法犯罪，深入挖掘、分析和报送重点可疑交易线索，积极配合人民银行反洗钱调查、调研，为人民银行和公安部门打击洗钱等违法犯罪活动提供有力支持。

## 3. 案件防控

2019 年，我行坚持“严管厚爱、管用有效”原则，依托监测中心，突出技防应用，有效落实各项案件防控工作措施，实现“零案件”目标。一是明确底线行为。我行根据监管政策指引，结合高发案件特征分析，梳理出 5 类 20 条底线行为，对触及底线行为的员工坚持“零容忍”，强化员工案防底线意识。二是开展精准排查。我行按照年度排查计划，围绕重点风险领域，开展针对性排查项目，达到精准管控、以查促防、守牢底线的目标。三是深挖风险信息线索。对重点区域重点异常信息做好归集分析，并进行综合研判，及时发现并化解风险隐患。四是抓好案防宣教。不断丰富案防宣教形式，通过增强案防活动

仪式感、感染力，激发员工认同感，提升案防宣教的有效性；按季度开展案防主题活动，保持案防活动常态化，使员工常怀律己之心，紧绷案防之弦。

## **(五) 责任治理**

我行持续完善社会责任管理，不断强化全行员工责任意识，使社会责任意识成为企业文化的重要组成部分，实现企业的商业价值与社会价值的融合统一。

### **1. 长期能力建设**

我行将发展愿景、使命与社会责任相结合，不断提升全体员工的社会责任，持续为各利益相关方创造价值；维护股东合法权益，公平对待所有股东；维护客户利益，诚信合规经营，为社会公众创造安全、便捷、高效的金融服务；注重环境保护，支持公益事业，回报社会。

#### **(1) 社会责任内涵**

社会责任理念：积极履行社会责任，成长为一家具备高度社会责任意识的银行。

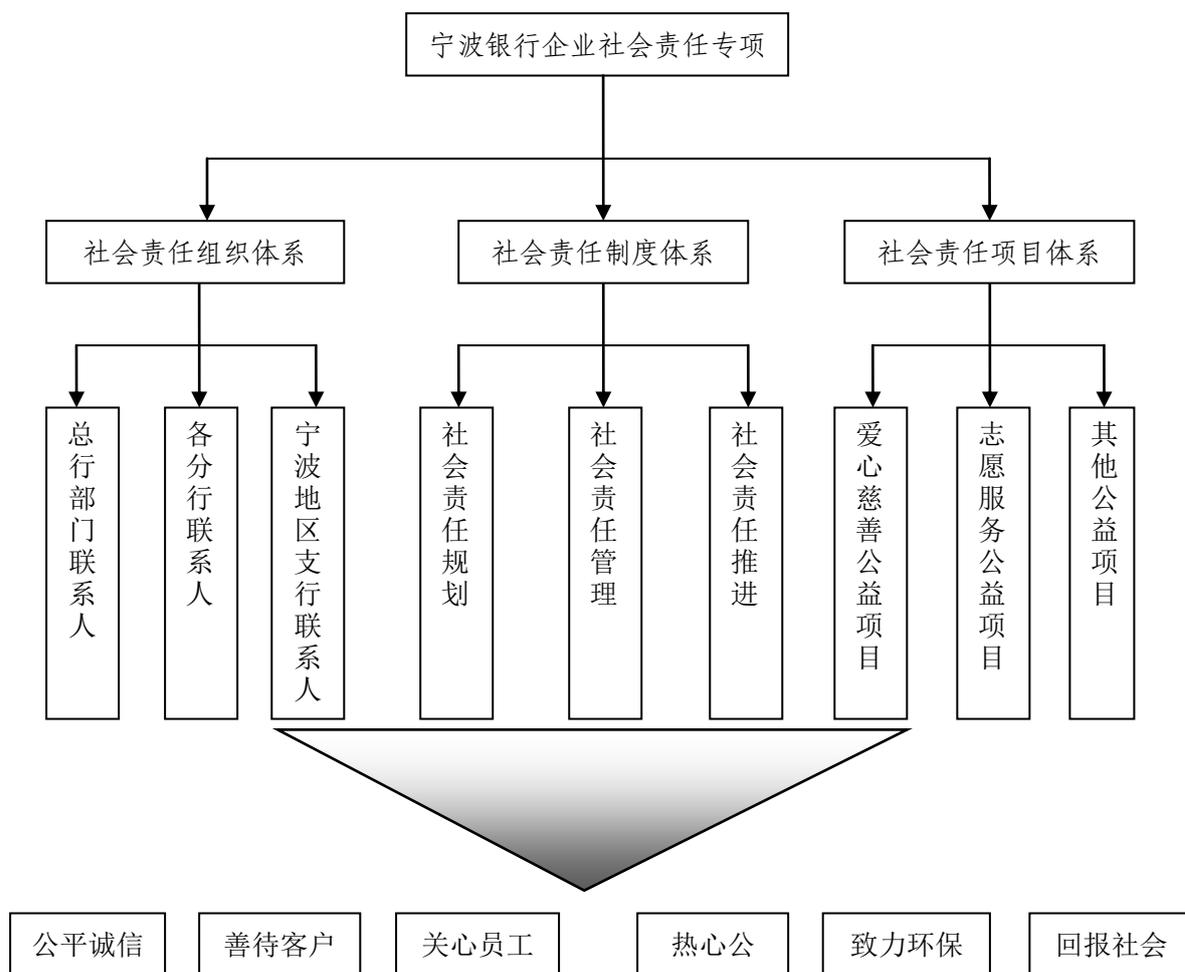
社会责任观：公平诚信，善待客户，关心员工，热心公益，致力环保，回报社会。

社会责任的文化内涵：将经营行为和社会责任紧密结合，在获得合理回报的同时，大力回馈社会，创造可持续发展的未来。

#### **(2) 社会责任管理体系**

我行已建立企业社会责任管理工作机制，形成董事会和高级管理层直接领导，总行工会办公室、总行办公室牵头协调，总行各部门参与，各分支行推进的社会责任管理架构和工作格局。

## 企业社会责任工作推进体系



重点项目推进机制：一是总行工会办公室和总行办公室共同牵头协调推进企业社会责任工作。二是总行部门将重大社会责任项目的工作任务分解至各分行、宁波地区支行，由各分行、宁波地区支行联合或独立实施，形成社会责任推进主体。三是总行办公室负责跟进全行社会责任活动实施进展，总结提炼优秀案例经验，在全行范围内推广。

### 2. 利益相关方沟通

我行致力于构建清晰有效的利益相关方参与机制，拓宽沟通渠道，增强经营透明度，不断提高利益相关方的参与度。我行通过对政

府机构、股东、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等利益相关方承担责任和义务，为社会创造价值，实现企业和社会共谋发展。

利益相关方	定义	利益诉求	沟通方式	回应措施
政府机构	各级政府；人民银行及分支机构、银保监会及派出机构、证监会及派出机构等监管机构；各级市场监管部门、税务部门等行政管理机构	响应国家产业政策；促进地方经济发展；维护金融体系稳定；支持社会民生	专题汇报、日常沟通等	坚持金融服务实体经济，支持中小微企业发展；创造社会财富和就业机会
股东	我行股份持有人	持续合理的回报；良好的公司治理；全面及时准确的信息披露	股东大会、公司公告、电话、电子邮件、传真等各种投资者沟通渠道或活动	召开股东大会、业绩发布会，全面及时准确披露信息；健全完善公司治理，实施精细化管理，创造可持续的价值回报
客户	我行现有和潜在客户	优质的金融产品，方便、快捷、专业、人性化的金融服务	客户满意度调查、客服电话、客户活动、产品宣传	配备智能化机具；提升电子化服务水平；提升网点卓越服务水平；加大产品创新力度；开展金融知识宣传
员工	为我行服务的所有在岗人员	稳定的就业、合理的薪酬福利、满意的工作环境、良好的成长空间	员工敬业度调研、面谈、家属联谊会等方式	通过培训培养计划，晋级晋档等措施，开展榜样的力量巡讲，提升员工满意度和敬业度
社区	我行经营所在地区及其所影响的公众和机构	社会和谐，增进福祉	金融服务活动、公益活动、联谊活动等	积极开展金融知识宣讲、公益活动、联欢活动等，提升金融服务辐射能力
合作伙伴	我行供应商；发生交易活动的其他各类机构	诚信互惠、公平采购	招标采购等	坚持公平、诚信、平等、互惠原则，实施项目公开招标制，形成良好的长期合作关系

<p><b>公众与媒体</b></p>	<p>社会大众及各类传播媒介</p>	<p>信息公开透明、承担社会责任</p>	<p>信息披露、信息公示、举办活动、开展宣传</p>	<p>召开新闻发布会，发布新闻通稿，在指定媒体、我行官方网站、微信、微博、新闻客户端进行相关信息发布</p>
<p><b>环境</b></p>	<p>我行经营所在区域及其间接影响的其他地区的自然环境</p>	<p>发展绿色信贷，支持低碳经济，促进节约型社会建设</p>	<p>信息披露，各类环保实践活动</p>	<p>发展绿色信贷业务，加大对节能减排企业的信贷投放力度</p>

## （六）党建引领

我行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照新时代党的建设总要求，以政治建设为统领，以“双二目标、百强银行”为经营目标，以加强党建和业务工作相互融合为主线，全面落实党建工作责任，实现格局站位提升、组织规范提升、发展动能提升、服务质效提升、风险防控提升。

### 1. 初心使命驱动，提升党建引领力

我行扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，按照守初心、担使命，找差距、抓落实的总要求，坚持用“四个全面”来强化思想理论武装，坚定理想信念，切实提高政治站位。

一是全面学。通过党委带头学、支部深入学、集中宣讲学，使得全行党员干部更加全面掌握习近平新时代中国特色社会主义思想。

二是全面训。通过紧跟上级轮训、开展常态网训、组织现场集训，如观看教育影片、参观看守所等，不断加深员工对新时代、新思想的领悟程度。

三是全员考。通过党章党规党纪知识学考、从业人员行为管理指

引学考、清廉宁波建设等知识学考等，以考促学，进一步增强政治敏锐性。

四是全项评。通过将党建工作纳入党组织年度考核、纳入党员干部个人考核、纳入党员干部履职测评，对考核不达标的单位和个人，取消评先评优资格、取消相关人员提拔任用资格。

## 2. 组织建设驱动，提升基层向心力

我行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对标新时代党的建设新要求，坚持用“四项协同”不断完善党的领导体制机制，全面加强党的建设，推进从严治党向纵深发展。

一是“四制协同”，完善党委领导机制。充实党委班子，班子成员增至 11 人，另新增专职副书记一名；推行“双向进入、交叉任职”制度，党委班子成员全部担任高层行政职务，明确具体分工；把党建要求写入《公司章程》，将加强党的领导与完善公司治理有机结合；建立完善党委会议事规则，确保党委议事和决策的民主化和科学化。

二是“四责协同”，压实管党治党责任。联动落实党委主体责任、纪委监督责任、党委书记第一责任、领导班子一岗双责，使之成为党建工作过程管理的重要抓手。

三是“四步协同”，全面提升组织能力。坚持在业务发展中将党的建设同步谋划、党的组织同步设置、党的干部及工作经费同步配备、党的工作同步开展，实现了党建和业务的双发展、共推进。

四是“四化协同”，夯实党建工作基础。抓组织覆盖全域化、抓支部建设标准化、抓组织生活常态化、抓发展党员精英化。

### 3. 党风廉政驱动，提升防腐免疫力

我行以“实质、管用、有效”为原则，不断完善案防包干制、排查制、报告制、连带制、监控制等五项机制，持续保持案防高压态势，防范案件风险隐患。

一是抓分层包干，落实管理人员责任。分行行长室强调包干实效，每半年到包干机构驻点；支行行长室规范包干标准，落实“四个一”机制，即“一轮员工谈话、一次季度分析、一堂案防授课、一次家属见面”；压实各级包干人包干责任，对落实不到位的包干行长进行约谈，压实各级包干责任。

二是抓分类排查，发现案防风险隐患。开展资金异常排查，排查员工是否存在大额资金异常往来；开展兼职、入股、涉诉、对外担保排查；不定期开展办公场所突击检查，排查是否存在员工违规保管客户重要物品等行为。

三是抓责任到人，建立案防追责机制。持续完善违规失职处理办法，细化违规失职处理标准；严格落实案防追责处理，对违反监管规定及我行制度员工，严格进行问责处理。

四是抓行为监测，实行员工动态管理。对营业场所、办公场所、会议室、走廊等都实现了监控全覆盖，建立了总分支行三级监测体系，定期对案防重点机构、重点人员、重点部位、重点环节进行监测分析，及时排除风险隐患。

## 二、经济责任

服务实体经济是银行业的根本职责，是推动经济发展，满足人们美好生活需求的必然要求。我行不断探索服务实体经济的模式和方法，持续深化公司银行、零售公司、个人银行、金融市场、信用卡、投资银行等金融服务模式，为企业和大众提供专业的金融服务，持续创造价值。

### (一) 服务地方经济

#### 1. 融入国家发展战略

我行重点支持围绕“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设等重大战略，着力铁路、公路、水运、机场、水利、能源、农业农村、生态环保、公共服务、城乡基础设施建设、棚户区改造等领域的融资需求。

我行将新一代信息技术、高端装备制造、绿色低碳、生物医药、数字经济、新材料、海洋经济等战略性新兴产业作为金融支持的主要对象，在做好主流实体企业服务的同时，着重加大对科创型、成长型科技企业支持力度。

为支持科创型企业发展，培育经营区域内优质企业科创板上市，我行推出了科创板企业专项服务方案，联合超过 30 家投资机构开展投贷联动业务，解决初创企业贷款风险和收益不匹配的问题；整合券商、政府创投机构以及知名股权投资机构资源，形成合力，共同支持科创企业发展。截至 2019 年末，我行与 46 家科创板上市企业建立合作，合作企业占所有科创板上市企业 26%。

## 2. 扶持民企小微企业

我行始终不忘服务实体经济的初心，将小微企业和民营企业作为重要的服务主体，秉着为客户创造价值的理念，着力提升对实体企业的服务。截至 2019 年末，我行服务小微企业达到 29 万户，小微企业贷款余额 794.71 亿元。

### (1) “四专” 服务小微企业

我行与中小企业共成长初心始终不变，从团队、政策、产品和服务四方面入手，不断提升服务小微企业能力。

一是锻造专业的团队。我行从团队建设、人员配置和能力提升三方面打造专营团队，让专业的人做专业的事。2006 年成立服务小微企业的部门——零售公司部，实行条线垂直管理、独立考核。2018 年，零售公司部增设 IT 支持部，提升科技专业水平，让金融科技更好地服务小微企业。

二是制定专项的政策。2019 年，我行继续从信贷资源、考核激励和尽职免责等方面给予专项政策支持，优先满足制造业等重点领域的投放；通过考核指挥棒，确保客户建设和信贷规模增长“齐头并进”；制定授信尽职免责办法，明确责任认定及追究范围，厘清尽职认定标准及责任划分，做到尽责免责，失职问责。

三是配套专属的产品。我行立足企业差异化、个性化金融需求，创新推出各项金融产品和服务。针对小微企业融资痛点、难点，我行推出“满足用款方式灵活”“审批流程高效”“转贷模式多样”“用款期限延长”等多种产品。

四是提供专注的服务。我行坚持送服务上门，让小微企业“最多跑一次”办理业务，解决金融服务“最后一公里”难题。同时立足网点，将周边市场划分为小网格，由专人负责跟进，确保能够及时对接每个小网格内的企业。

此外，我行 2019 年成功发行两期小微专项金融债券，发行规模分别为 60 亿元、70 亿元，所募集资金专项用于发放小微企业贷款，为小微企业提供金融服务。

## **(2) 降低企业融资成本**

对于头部实体民营企业，我行的贷款额度有限，主要是通过债券融资和境外融资，帮助企业降低成本。

借助多元化的销售渠道和对市场价格趋势的把握能力，我行为客户发行的债券价格较优。2019 年，我行债券主承发行 1584 亿元，在所有银行和券商的承销排名中排第 13 位。

近年来，境外市场的融资方式越来越多，融资成本具有比较优势，我行联合境外战略投资者新加坡华侨银行，提供离在岸一站式服务，帮助企业获得低成本的境外贷款。2019 年，我行共为 434 户客户提供等值 42 亿美元的境外贷款，其中 65%是低成本的欧元贷款。

## **(3) 金融科技服务进出口企业**

我行推出“外汇金管家”服务，帮助进出口企业规避汇率风险，同时打破时空限制，支持夜盘交易、自助交易，使得企业与不同国家的交易对手可以 7\*14 小时不间断交易，能够帮助客户更好地把握市场行情和机会，是目前市场上功能较为领先的系统。2019 年，我行

国际结算量 1031 亿美元，在全国银行中排第 12 位。

## **(二) 保障股东权益**

我行在保持经营业绩稳健增长的同时，不断提升价值创造能力，充分保障股东权益。

### **1. 持续提升经营业绩，实现稳健可持续发展**

2019 年，我行资产规模稳健增长，达到 13177.17 亿元，比年初增长 18.03%；各项存款 7715.21 亿元，比年初增长 19.30%，各项贷款 5291.02 亿元，比年初增长 23.31%；实现归属于母公司股东的净利润 137.14 亿元。资本充足率为 15.57%，一级资本充足率和核心一级资本充足率分别为 11.30%和 9.62%。不良贷款率 0.78%，与年初持平；拨贷比 4.10%，比年初提高了 0.02 个百分点；拨备覆盖率 524.08%，比年初提高了 2.25 个百分点，保持了较强的风险抵御能力。加权平均净资产收益率为 17.10%，总资产收益率为 1.13%。各项指标总体向好，体现出良好的风险管理能力和稳健经营能力。

### **2. 重视投资回报，优先现金分红进行股利分配**

2017 年度至 2018 年度，我行优先采用现金分红的方式进行股利分配，在盈利和资本充足率满足持续经营和长远发展要求的前提下，实施积极的利润分配方案，每年以现金方式分配的利润不少于当年度实现的可分配利润的 10%。2017 年实行每 10 股派发现金红利 4 元(含税)，累计分配现金红利 20.28 亿元。2018 年实行每 10 股派发现金红利 4 元(含税)，累计分配现金红利 21.59 亿元。2019 年拟向全体股东每 10 股派发现金红利 5 元(含税)。

### 3. 加强信息披露，有效开展投资者关系管理

我行通过官网发布信息、设立投资者电话和电子信箱等多种渠道，积极主动回应投资者普遍关心的重大问题。通过业绩发布会、投资者见面会等多种形式，与公众进行充分、及时、有效地互动沟通和联系。积极做好投资者来访接待工作，认真回答投资者的问题，充分尊重投资者的合法权益。2019 年，我行组织年度业绩网络说明会 1 次，参与宁波市辖区上市公司网络说明会 1 次，接待各类投资者调研 17 次，在深圳证券交易所“互动易”平台回答投资者问题百余个。

我行不断完善信息披露机制，持续提高信息披露质量和效率，增强定期报告披露的主动性和公司经营的透明度。2019 年，我行在深圳证券交易所发布公告 78 次，披露文件 110 份，包括定期报告、临时公告、公司治理文件、投资者关系活动记录表等内容，确保投资者能够及时了解公司重大事项，最大程度地保障投资者特别是中小投资者的合法权益。

### 4. 及时有效补充资本金，注入更强发展动力

我行及时有效地补充资本金，夯实各项业务可持续发展的资本基础，进一步增强抵御风险的能力和核心竞争力。2019 年，“宁行转债”触发有条件赎回条款，我行对赎回登记日登记在册的“宁行转债”进行全部赎回，转股率高达 99.89%，最终赎回金额占总发行金额比例仅为 0.11%，进一步充实了我行核心一级资本。2019 年，我行成功发行 100 亿元二级资本债，用于补充公司其他资本。

## （三）共创美好生活

### 1. 服务社区居民

我行社区支行主要开设在成熟社区、新建大型社区周边，以“便民、惠民、利民”为宗旨，坚持走好社区金融服务的“最后一公里”，把金融服务做到“家”。截至 2019 年底，全行营业网点 374 家，其中社区营业网点 66 家，占比近两成。

2010 年 9 月，我行设立第一家社区支行——长丰社区支行。在社区支行成立之初，主要承担代发养老金（失业金）、代收水电费等多项社会性服务项目，让居民特别是老年居民“抬抬腿”就可以到银行网点办理业务。如今，社区支行不仅承担着金融服务功能，还承担着普及金融知识责任，是市民身边的“金融家园”。

一是发放社保工资。我行在人口稠密的社区周边开设社区银行网点，让居民在家门口就可以获得银行服务，尤其是在社保发放期间，老年人可以就近到我行网点领取，包括近 1 万个我行社保卡账户以及他行社保卡账户，方便了离退休人员领取养老金等业务办理。

二是为残障人士提供特殊金融服务。我行通过应用金融新技术，研发出上门服务设备，制定专属代办流程，为行动不便的特殊人群提供上门服务。同时在网点建设无障碍通道，设立爱心专区，提供轮椅、雨伞等便民工具，设立哑语窗口等措施，实现特殊需求快速应答，为残障人士提供贴心温暖的服务。

三是大力开展金融知识普及宣传。我行坚持“公益性、服务性、持续性、多样性”原则，以“金融知识进万家”等为主题，在网点厅

堂内开展互动讲解，在社区、企业、学校摆摊设点，走到中老年居民、外来务工人员、中小學生群体中，走进老年大学、菜场超市、田间地头，让大众更加了解金融知识，更加注重非法金融风险，同时更加便捷地享受优质的银行产品与服务。

## 2. 倾力改善民生

当前，金融与生活日益深度融合，我行推出“场景+金融”行业应用，涵盖消费、交通、教育、医疗等民生领域，为大众提供了更加便捷的金融服务。

我行与银联、华为等公司合作，推出银联云闪付、华为 PAY 等主流支付产品，基本可以满足移动支付需求，同时参加“5 折乘地铁、1 分钱坐公交”等移动支付活动，向消费者减费让利。

我行不断推进智能化网点服务模式，提升金融服务民生能力。截至 2019 年底，我行已完成 273 网点的物理环境改造，围绕现金柜员机、综合柜员机、移动柜员机三大智能设备构建机具智能体验区，实现 134 类业务实现自助办理。

我行共有乡镇网点 75 家，同时将宁波集仁港、云龙、三七市、龙山、横河、莼湖、横溪、骆驼支行等 8 家网点作为金融支农宣传服务站，将金融服务送到乡镇。

同时，我行高度重视民生领域的金融风险，在电子渠道中引入多项新技术，比如通过人脸识别技术，协助识别客户身份；通过指纹识别技术，实现快速登录；自动识别用户银行卡，实现快速转账等，提高风险防范等级。

### 三、社会责任

#### 特别主题：抗疫情，送关爱

新冠肺炎疫情发生以来，我行深刻认识到疫情防控工作的重要性和紧迫性，坚决贯彻党中央、国务院的决策部署，根据各级政府和金融管理部门工作要求，全力做好疫情防控工作，大力推进企业复工复产，扎实做好金融服务工作，为稳经济稳发展作贡献。

**捐赠资金驰援抗击疫情。**我行积极履行社会责任，助力开展防疫工作，向湖北捐赠 1000 万元，子公司永赢基金向湖北捐赠 300 万元。

**开通绿色通道特事特办。**我行开设绿色通道，保障防疫资金划转；落实 24 小时待命，全天候服务；为保障国库防疫资金及时到账，紧急的财政支付业务由我行先行垫款。

**专项贷款助力抗疫复产。**2020 年 2 月 10 日至 3 月末，我行对受疫情影响较大的企业以及防疫相关的小微企业，投放 90 多亿元专项优惠贷款；联合宁波市商务局，向涉外企业投放专项贷款 100 亿元；联合宁波市经信局向区域内规模以上工业企业、宁波市小微企业园入驻企业和园区经营主体、宁波市工业投资（技术改造）市级项目名单的企业、疫情防控企业四类企业投放 100 亿元专项贷款，帮扶制造业企业稳步复工复产，恢复发展。

**专项再贷款惠及重点企业。**我行作为浙江省三家获得央行专项再贷款资金支持的地方法人银行之一，对列入疫情防控重点保障名单内企业发放再贷款，保障各类防疫抗疫物资生产。

**提供延期还款服务不罚息。**我行对 2020 年 1 月 23 日起至 2020

年 2 月 9 日到期的贷款业务，还款日给予一定延期。针对因参加疫情防控、受疫情影响等产生逾期的个人客户，提供最长延期 30 天的还款关怀服务。对受疫情影响企业，2020 年 3 月底前无法还款的企业，但客户有意愿、有能力在未来偿还贷款，给予客户适当的贷款延期，在此期间不计罚息。

**落实利率优惠减免服务费。**2020 年 1 月 25 日起，防疫物资进口企业通过我行网银办理业务并全免手续费；赈灾款项单笔支付限额提升至 5 亿元，免收手续费。对疫情防控相关的企业推出专属优惠：票据贴现在指导价的基础上，专属优惠 20BP；结汇业务在结汇买入价的基础上，再优惠 50BP。小微企业专项贷款给予一个月免息期；小微租赁业务，在享受租赁物保险费用全免的基础上免除第 1 期租息。

**开展“无接触”全线上服务。**我行积极引导客户通过网上银行，APP 等线上渠道办理业务，客户通过外汇金管家、票据好管家、财资大管家等系统和渠道，无需前往银行网点柜面，即可足不出户办理各项业务。

## (一) 推进普惠金融

惠民金融不仅是银行履行企业社会责任的着力点，更是维系银行发展的原动力。我行秉持“服务实体经济，服务中小企业，服务市民百姓”理念，以“线下业务线上化、线上业务移动化”理念推进数字化金融服务，让惠民金融更加便民利民。

### 1. 全方位的线上金融服务

我行惠民金融已覆盖手机 APP、网上银行和微信银行三大线上渠道，为市民提供“全天候、多触点、不间断”一站式金融服务。

我行已将超过 90%的线下业务搬到了线上，如在线贷款、投资理财、转账汇款等，市民足不出户就可办理投资融资支付业务；在电子渠道推出水电煤缴费、校园一卡通、物业缴费等服务。

#### 案例：线上快审快贷

借助风控机制的不断完善和审批流程的有效提速，我行于 2016 年推出快审快贷产品，使小微企业的抵押贷款业务办理效率大幅提升。2019 年，我行对“快审快贷”业务进行产品功能的优化和完善，推出了“线上快审快贷”业务，成功实现了抵押业务的线上办理；利用系统进行抵押物认定和客户身份识别，实现全自动审批。“线上快审快贷”采用大数据和人工智能技术纾解各类主体融资过程中信息不对称问题，实现智能信贷管理，助力缓解小微民营企业融资难、融资贵问题。

### 2. 智能化的线下网点服务

在发力线上业务的同时，我行不仅没有撤减线下物理网点，反而

仍在积极布局，同时推动网点向智能化方向转型。截至 2019 年底，我行在宁波地区的网点数已经增至 213 家，其中智能网点数达到 158 家；分行区域网点数增至 142 家，其中智能网点数达到 115 家。

在新的智能化银行网点内，我行通过移动柜员机、综合柜员机、现金柜员机等自助设备，实现“免排队”“免等待”“免人工”的三免服务，促进网点转型。

市民进入网点后，在叫号机上刷一下身份证，移动柜员机就会显示相关信息。大堂经理主动上前询问需求，并根据业务类型，将市民引导至对应的自助设备上办理，或直接在移动柜员机办理转账、开户等业务。

综合柜员机整合柜面业务流程，原先耗时较长的业务可在短时间内办理。以同卡号换卡为例，按照传统的柜面换卡模式，市民需来网点 2 次，还要等待 7~10 天制卡时间。而综合柜员机整合先进制卡模块，客户将磁条卡插入机具后，通过验证身份证等信息，5 分钟内就可以拿到一张同号芯片卡。

在柜面交易中，存取款等现金交易数量多，网点需要提供大量人工服务，而利用现金柜员机，市民可自助办理存款、取款、转账等现金交易，无须再到柜面办理。



苏州分行营业部智能服务体验区

### 案例：预约开户：一键开户，账号立得

一直以来，对公开户业务困扰着许多企业。由于业务流程不熟悉、材料准备不全等原因，很多企业需要多次往返银行才能完成开户。2019年8月，我行推出对公预约开户功能，实现“一键开户、账号立得”。企业在前往营业网点前，可以先打开宁波银行APP，提前录入企业基本信息、账户信息等，并选择需要开通的金融服务，如开通企业网银、设置支付密码等，提交后即可立即生成企业账号。同时，如果企业想要进一步了解开户时还要携带哪些资料，也可以直接在APP上查询。在APP上完成预约后，企业只需携带所需资料，去一趟营业厅就能办好业务。

## **案例：快审快贷：一日审批，三天放款**

在小微企业金融服务领域，我行不断探索解决小微企业“融资难、融资贵、融资急”难题，创新推出“快审快贷”特色产品。

“快审快贷”是一款面向正常经营的中小微企业及其实际经营者的、抵押项下的公开授信额度，申请资料简单，主要包括业务申请书、身份证明、营业执照、征信授权、抵押权证等，银行通过对原件拍照进行资料采集，无需复印。这项业务在宁波银行系统中有专属标记，在评估、审批及出账环节均优先处理，一日内完成评估及审批，三天内放款。

### **(二) 提升服务品质**

与时光同行，因用户而变。我行不忘初心，始终专注客户服务，不断提升客户体验，努力为客户创造价值。通过打造 APP 经营，塑造智慧金融，丰富金融场景；不断提升网上银行、微信银行、自助银行的服务能力，打造更便捷的线上金融；持续升级银行网点服务，建造更加人性化的银行网点，从而不断提升服务效率，增进客户体验。

#### **1. 构建智慧服务**

##### **(1) 推动 APP 经营**

随着金融服务逐渐从线下转移到线上，银行 APP 成为消费者进行财富管理不可或缺的工具之一。我行通过持续的积累和投入，不断尝试将大数据、人工智能等新技术与银行传统业务相结合。

2019 年，我行推出新版 APP，基本涵盖了日常金融需求，是集智能化、移动化、个性化的一站式金融服务平台，实现 APP 由交易平台

向经营平台转型，打造泛金融场景，提高客户综合经营能力。

我行 APP 界面设计友好、产品功能较为齐全，包括“账户、转账、理财、借款、信用卡、出国金融、生活、支付缴费、助手”九大功能板块，每个板块下又包含多个细分项目。例如，宁波银行 APP “借款”板块下共有 12 个细分功能，包括线上白领通、直接贷、线上路路通，快押通、线上贷易通、小微贷、快审快贷等。同时，智能理财、财富顾问等功能则让宁波银行 APP 更具“智慧”，功能齐全、使用便捷，使其站在同类银行前列。

## (2) 网上银行

我行坚持以“客户为中心”的理念，持续推进网上银行产品建设，进一步践行普惠金融理念，主要包括以下四项：

一是打造新版网银专属视图。从客户视角出发，围绕不同企业角色的需求，设计专属界面和功能。针对企业高管，提供管理抓手，展示直观的资产情况和收支分析；针对企业财务，提升操作效率，清晰布局各类业务的操作界面；针对企业员工，以企业代发工资为纽带，促进公私联动。

二是拓展票据业务应用场景。通过不断迭代升级，拓展更多的线上应用场景。在综合服务上，重点推出线上资产池业务，完成各类资产一体化组合，客户资金使用会更灵活；在服务场景上，重点推出票付通、在线贴现等产品，实现票据业务在垂直电商等外部平台的应用。

三是完善外汇综合服务。整合网银外汇业务模块，实现客户收汇、付汇到衍生交易的一揽子服务，包括“一键成交、两种模式、三类渠

道、四大支持”等创新服务，同时推出极速开证、极速融资等系列产品，实现业务极速化办理。

四是提升投融资平台基础服务。推出全新的网上理财平台，支持净值型等更多种类的理财产品，同时升级融资平台，实现线上化转型，通过线上流贷、线上转贷融等产品，让企业可以减少网点办理频次。

### **(3) 微信银行**

我行微信银行在信息发布、客户沟通上发挥了重要作用，主要包括以下四项：

一是搭建微信小程序。推出信用卡、财富顾问等小程序应用，客户打开微信，即可享受更便捷的金融服务。

二是提供在线服务。建设微国结系列功能，推出智能客服，实现 7×24 小时在线服务，并实现配套提醒服务，提升企业各类外汇业务的提醒触达率。

三是开展业务推广。围绕节假日等时间节点，打造多种形式的宣传活动，为业务发展和客户维系工作提供了抓手。

四是普及金融知识。例如，我行利用微信平台开展反洗钱知识普及和有奖竞答等活动，取得了一定的效果。

### **(4) 自助银行**

我行积极拥抱金融科技，借助数字化技术，通过丰富自助设备种类、完善机具功能、优化自助服务等途径，为客户提供金融服务“自助餐”。

一是极致体验，服务更贴心。客户在自助机具上办理业务过程中

如有疑问，可点击一键呼叫功能，大堂经理会立刻来到客户身边提供进一步服务。

二是便捷高效，流程更简单。自助机具的配备和推广，大大缩短了业务高峰期。以客户常用的开立银行卡为例——大堂经理引导客户在综合柜员机上操作，对比在柜台传统开卡，能节省 3~5 分钟。

三是因需而动，种类更丰富。例如，我行宁海支行与当地税务局合作，在宁海支行营业部、长街支行放置自助办税机，客户来我行办理业务时，可同时在自助办税机上办理发票申领、代开业务，免去客户两头跑，节约客户的时间。

## 2. 升级网点服务

银行网点是金融服务站、客户体验区、品牌宣传牌和员工归属地。我行在发力线上业务的同时，不仅没有撤减线下网点，反而积极布局新的物理网点，力争在各个经营区域做到全覆盖，并坚持以“客户为中心”的服务理念，及时响应客户反馈，完善管理和服务流程，促进客户体验提升和持续满意。

### (1) 提升服务效率

2019 年 3 月以来，我行通过银政合作、数据共享，依托科技和网点资源，优化流程，简化程序，实现业务办理“减时间、减材料、减环节”，让客户少跑路甚至不跑路，不断增强群众和企业金融服务获得感，其中 37 项业务只需客户“跑一次”即可办理，19 项业务平均办理时间减少一个半小时。

#### 案例：不动产抵押贷款一站式办理

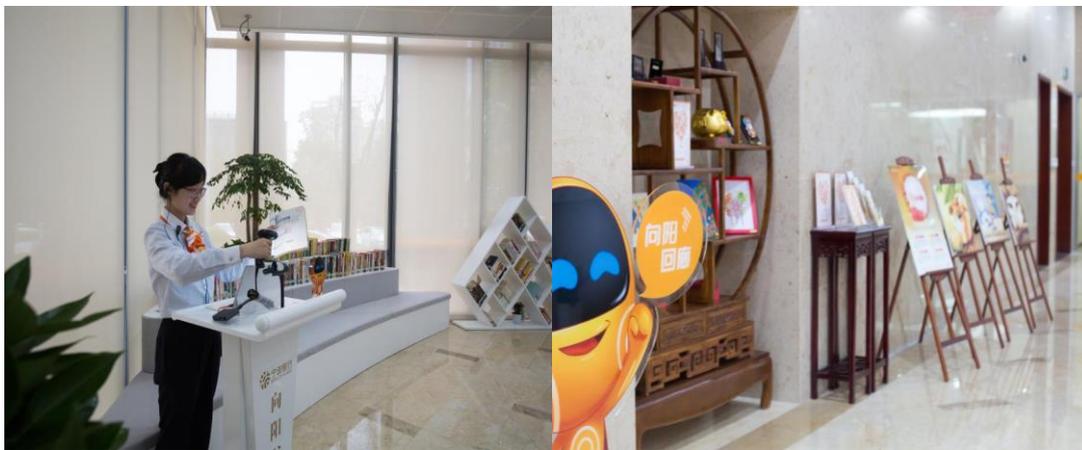
抵押客户王先生强烈地感受到宁波银行不动产抵押贷款业务优化前和优化后的鲜明对比。3年前，王先生来宁波银行办理抵押业务，需要跑2个地方，最快花两天时间才能收到贷款资金。2019年年初，王先生贷款到期了，再次来到宁波银行办理抵押贷款进行周转。签订合同等相关抵押资料后，直接在银行办理了抵押。一个小时后，电子版他项出证出账了。王先生只跑了一个地方，花了不到2个小时，就完成了抵押贷款并收到了贷款款项。

## (2) 增进客户体验

一是搭建文化平台。我行在厅堂内设置文化长廊，塑造文化氛围，丰富网周客户的业余文化生活。

### 案例：向阳书社陪伴网周读者

苏州分行营业部依托独墅湖图书馆，设立了厅堂特色服务项目——向阳书社，搭建一个自由活跃开放的读书交流平台，通过开展活动，呼吁市民“放下手机，拿起书本”，形成全民阅读氛围。该网点向阳书社成立以来，开展了数十次“向阳·读书会”“向阳·爱分享”等主题阅读活动，陪伴了数千名读者朋友走过一个又一个春夏秋冬。



苏州分行向阳书社

二是设置爱心专区。我行在营业网点设有爱心专区，给需要帮助的人一个寄托之所，给拥有爱心的人一座联系之桥。

**案例：苏州分行营业部设立儿童保护站和互动区**

苏州分行营业部打造“向阳·乐缘”，建立失联儿童保护站，为有需要的家庭提供临时看护以及接警帮助；同时开设乐高互动区，让孩子们在银行一家待得住，还能发挥想象力、创造力，搭建创意空间。



苏州分行营业部乐高互动区

三是举办厅堂活动。我行在网点内定期开展厅堂金融下午茶活动，为客户提供多种类型的金融知识讲座，如“守住您的钱袋子”“新版人民币知多少”“家庭资产的幸福方程式”“小小银行家”等，为客户讲解时下热点金融知识，同时提供甜点、饮品等，以轻松的方式普及金融知识。



鄞州支行“小小银行家”



温州分行“金融下午茶”

### (三) 消费者权益保护

我行通过完善机制建设、提升投诉处置质效等措施，切实保障广大金融消费者合法权益。2019 年，我行消费者权益保护工作取得显著成效，被宁波市消保委授予“宁波市级金融消费教育示范基地”荣誉称号。

#### 1. 消保机制更加完善

一是制度建设方面，我行构建了较为系统的消保管理制度体系，涵盖产品准入、销售规范、投诉管理、消保考核等领域，通过规章制度进一步明确消保工作规范和流程，确保消保工作有据可依。

二是组织架构方面，总行设立一级部消费者权益保护部，配备总经理室 3 名、部门员工 5 名，统筹全行消保工作；总行其他部门分别设立兼职消保责任人和消保专员牵头本部门消保工作；各分行设立一级部消费者权益保护部，配备消保专岗，负责本区域消保工作；宁波地区支行由监察保卫部负责推动消保工作落地。

三是宣教机制方面，由总行消保部牵头统一部署，对分行、宁波

地区支行方案进行指导、物资支持、细节把关，通过总行与支行的有效联动，推动各项活动有序开展，提升了银行业的公众形象，升华“金融为民”社会责任理念。

## 2. 投诉管理更加细化

我行根据监管部门要求，结合工作实际，制定了详细的投诉处理操作规程，建立了投诉全流程闭环管理机制，明确了工作规范和考核要求，指导各机构落实投诉管理工作，督促各类投诉及时有效化解。

为提升投诉首次化解率，我行优化了投诉处置流程，严格落实网点投诉管理首问机制。一线工作人员收到客户投诉后，妥善安抚客户情绪，对于能够妥善化解的投诉，立即解答客户疑惑，帮助客户解决实际诉求；对于无法现场处置的投诉，上报上级管理部，由上级管理部门牵头妥善处理，避免出现由于不受理、冷处理、处理不当等原因造成的投诉升级，将投诉有效化解在基层。

为拓宽金融消费者表达诉求的渠道，我行建立了总行行长接待日工作机制，同时指导相关部门通过多渠道、多维度促进矛盾纠纷妥善化解。

## 3. 公众教育更加广泛

为提高公众金融知识水平，提升公众风险防范意识，我行组织开展了丰富多彩的金融宣教活动，全行各网点共同参与，2019 年共计开展活动 428 场、媒体宣传 23 次，发放宣传材料 15 余万份。

一是宣传形式更为多样。我行在做好设摊路演、视频宣传、折页摆放等传统宣传形式的基础上，根据受众群体的特点与喜好，创新宣

教形式，开展“小小银行家”“现身说法”“金融下午茶”“口号拼图”“一站到底”等系列主题活动，增强居民体验度，激发居民参与热情。

二是宣传渠道更为多元。我行在充分利用厅堂阵地、学校教育基地、报刊媒体等传统线下宣传载体的基础上，充分利用官网、微信公众号、地铁广告、电视媒体等线上渠道宣传，突破单点触动方式，扩大宣传阵地。

三是宣传内容更为多面。我行在重点做好金融基础知识宣传的基础上，结合当下热点，通过“进社区、进学校、进企业”等形式开展防范非法集资、防范“校园贷”、防范电信诈骗等专题活动，引导广大公众成为懂金融、讲诚信、知风险的理性金融消费者。

#### **（四）助力员工成长**

##### **1. 推进人才队伍建设**

我行始终将优秀的人才视作最宝贵的资产，将人才引进、培养和梯队建设作为关系全行长远发展的大事来抓。截至 2019 末，全行员工 19084 人(含派遣员工,不含子公司),其中大学本科以上占 97.16%,大专学历及以下的占 2.84%。

##### **2. 完善培训培养体系**

我行根据全行员工的发展需求，按照“分层分类培养”模式，搭建高标准多维度的员工训练体系，不断加强讲师、课程、平台建设，拓宽培养渠道，提升员工专业能力。

一是分层培养组织有序。针对成长期员工，定制培训生、“非金”等项目；针对成熟期员工，着力开展学历提升、专项业务能力提升；

针对管理期员工，推进人才培养计划、游学项目等。

二是线上线下同步推进。全行全年共计开展 1.3 万次培训，累计参训人数超过 28 万人次，较 2018 年提升 30%。我行同时推进手机学习平台落地，人均年度学习课程达到 55 门。

### 3. 拓展职业发展平台

我行高度重视人才培养工作，牢固树立人才意识，坚持以人才引领发展。

一是创新选才模式，优化选拔机制。我行致力探索双轨模式，一方面在传统笔面试选拔的基础上，不断升级考试内容，加强与岗位任职能力的关联度；另一方面，提升对候选人的德、能、勤、绩等相关指标的关注程度，推行“民主测评+履职测评+绩效谈话”多维考察形式，全面增强选拔的科学性，打造“公开公正、择优录用、精干高效、合理配置”的用人机制，营造风清气正的职场文化。

二是强化人才培养，夯实梯队基础。我行着力搭建总分支行后备人才库，充分吸收各级优秀人才，通过内生性培养，全方面提升综合素质，助力机构各项业务发展。2019 年，我行后备人才库共入库 2300 余人，为全行各层级管理岗位提供了充足的后备人选。

三是建设管理体系，优化人才环境。我行从实际出发，持续优化聘任条件、聘任程序及聘任规则，提升全行管理人员聘任工作的标准性、规范性和有序性。同时，建立试用期考察制度，定期开展绩效考评、履职评价工作，形成“能上能下、优进劣退”的动态调整机制，保证人才战略的可持续发展。

## 4. 共建宁行家园文化

### (1) 凝心聚力 团结奋进

为提升员工向心力，营造全行团结协作的氛围，我行连续五年开展“感动宁行·榜样力量”企业文化先进巡讲活动，以身边人身边事的真实事迹，鼓舞激励员工，为企业注入精神动力，让员工“以梦为马 不负韶华”。



总行开展“感动宁行·榜样力量”企业文化巡讲活动

### (2) 以人为本，员工关怀

宁行家园文化体现着企业与员工之间的一种“企业帮助员工”、“员工依托企业”双向责任关系。

我行一直持续推进员工关怀制度的建设：一是员工福利制度。不断丰富员工福利内容，提升员工福利水平，与员工共同分享企业经营发展成果。二是情感关怀政策。持续加大员工身心健康、家庭生活、

激励机制等方面的投入，并通过总分支行联动组织开展各项文体活动，增强组织活动，提升员工凝聚力，打造和谐氛围的“家园文化”。



深圳分行举办十一周年趣味运动会，员工参与“一鼓作气”集体运动项目



无锡分行组织百人公益植树活动

## （五）深化金融扶贫

2019 年是脱贫攻坚关键之年。我行发挥银行业优势，将扶贫工作与普惠金融、金融科技相结合，通过社会扶贫、教育扶贫、定点扶贫、产业扶贫等方式为脱贫攻坚贡献力量。

### 1. 社会扶贫

我行各分行、宁波地区支行全力支持经营区域开展的各项精准扶贫工作。在宁波，我行总行工会、宁波地区支行通过“慈善一日捐”捐款 65.79 万元，鄞州中心区支行向公益基金捐款 50 万元，湖东支行向海曙区慈善总会捐款 35 万元，慈溪中心区支行向慈溪市慈善总会捐款 15 万元，助医扶贫帮困，支持慈善公益事业；总行工会、鄞州中心区支行参加“共享稻田”公益活动捐款 31 万元；北仑支行向贵州黔西南州捐款、四明支行向养老院捐物合计 20.46 万元等。在分行区域，南京分行开展“暖冬行动”捐款 10 万元，苏州分行向青海玉树雪灾地捐助 1 万元用于救助因雪灾受困牲畜，台州分行向受台风“利奇马”受灾群众捐款 5.97 万元。

### 2. 教育扶贫

“扶贫先扶智”，我行通过向贫困地区捐资助教、资助贫困家庭学子等形式，给予其物质帮助和精神鼓励。在宁波，我行海曙支行与效实中学贫困学生结对帮扶，捐款 1.8 万元；宁海支行通过赞助 2.5 万元支持教育事业。在分行区域，杭州分行 2019 年分别向浙江大学教育基金会捐款 2882.32 万元，向富阳区教育基金会捐款 23 万元，向新疆阿克苏市多浪第一幼儿园捐款 5 万元，发展教育事业，帮助家

庭贫困的优秀学子完成学业；南京分行向西藏墨竹工卡县日多乡、青海玉树州特殊教育学校捐助 4.41 万元；深圳分行向市青少年发展基金会捐款 34.99 万元，用于社会组织孵化基地项目；苏州分行开展“圆梦行动”结对助学捐款 7.71 万元。

### 3. 定点扶贫

有效促进贫困户增收，是实现精准扶贫的重要途径之一，是贫困人口长期稳定脱贫的关键。我行每年向宁波市宁海县胡陈乡岙里王村捐款 20 万元，支持当地改善交通、饮水条件，扶持当地经济林基地开发等，提升经济发展能力；杭州分行向淳安县鸠坑乡政府扶贫资金专户捐助 10 万元、向淳安县中洲镇乘风源村捐助 3 万元联乡结对帮扶资金；温州分行与泰顺县结对扶贫捐款 10 万元；金华分行与兰溪市女埠街道上新屋村、浦江县岩头镇朝阳村结对帮扶捐款 0.8 万元。

### 4. 产业扶贫

我行结合各个经营区域特点，通过投入资金、推出特色化产品，扶持当地产业，解决农村困难群众创业初期的资金难题。我行推出“路路通”小额信贷产品，方便农民获得信贷支持，支持村落经济发展；通过乡镇网点、金融服务站，深入了解农户金融服务需求，辅导农户发展特色经济，培育特色产业。

此外，台州分行通过向四川小凉山地区采购 10 万元扶贫农产品，苏州分行向贵州德江县认购 4.48 万元扶贫农产品，为贫困地区农副产品拓展销路，间接支持当地农业产业发展。

## （六）热心公益事业

我行大力支持公益事业，不断拓宽公益视野和渠道，形成特色化、体系化、创新性的多元公益体系。

### 1. 丰富的公益主题

我行以“感恩”回报社会、回报客户为中心，开展多主题公益活动，践行社会责任。

一是公益环保主题。例如，南京分行开展“共创美丽南京”“环保接力”“最美镜头”活动，向 1.6 人倡导环保理念，点亮美丽南京。

二是文化传承主题。我行开展书香阅读、传承非遗等活动，通过媒体 APP 端等进行全面发动、宣传，弘扬传统文化。

三是精神文明主题。我行开展“和你在一起”、爱心助学、青少年传承非遗等活动，聚焦立德、塑美、践礼、育心等方面，推动精神文明建设。

四是金融普法主题。我行各分支机构开展有请律师等活动，践行对社会公众的普法教育及普惠金融社会责任。

#### **案例：共享晴雨伞登陆宁波**

2019 年 4 月 15 日，我行正式面向宁波地区市民推出“共享晴雨伞”便民服务。客户在网点通过微信扫一扫即可实现免费借用，同时支持宁波地区任意网点归还。

本次推出“共享晴雨伞”服务，正是宁波银行网点转型升级过程中的创新举措之一，也是宁波银行网点向服务化、人性化、多元化转型发展，做好公益、温暖市民的一次积极探索和实践。



宁波地区网点员工宣传“共享晴雨伞”便民服务

## 2. 广泛的参与度

随着全社会越来越关注慈善事业、公众越来越热心于公益行动，我行积极探索公益活动与金融服务的融合之路，不断提升公益活动的参与性和普遍性。

### 案例：奉化支行：以爱之名，“益”路“橙”行

5月11日，一则新闻牵动了社会人士的心：65岁的王大爷为了筹集人工耳蜗的费用，让孙子听见世界的声音，每天只睡4个小时，半夜挑灯劳作、爬山进城卖桑果……5月13日上午，宁波银行奉化支行的义工队员来到尚田畈头村，开展爱心桑果帮卖活动，共采购100篮桑果，献上1000元爱心款。这是宁波银行奉化支行“益路橙行”爱心公益活动的一个片段。

近年来，宁波银行奉化支行开展了“橙”系列爱心公益活动，包

括助学帮扶活动，提供义工免费服务，如免费拍证照、配钥匙、修雨伞等便民服务，提供防诈骗金融宣传服务、假币上门鉴别服务、点钞技能培训服务、上门授课培训等爱心服务，打造爱心公益银行。

### 3. 深度的公益支持

近年来，社会各界对马拉松等文体公益活动越来越关注，我行积极参与政府部门、大众媒体开展的各项文体活动，支持公益事业。

#### 案例：南京分行冠名仙林半程马拉松

2019 年 4 月 14 日，南京分行独家冠名的南京仙林半程马拉松在仙林羊山公园开幕，累计吸引了来自 32 个国家的 1.2 万名选手参加。



南京分行独家冠名支持半程马拉松

#### 案例：深圳分行赞助青少年公益艺术团爱心音乐会

2019 年 12 月 28 日晚，由深圳分行冠名主办的“深圳市青少年

公益艺术团爱心音乐会”在深圳大剧院举行。本次爱心音乐会为深圳建设者子女提供了一方展示自我的艺术舞台，同时让更多公众关注青少年的艺术发展，培养青少年爱国情怀。



深圳分行冠名赞助“青少年公益艺术团爱心音乐会”

## 四、环境责任

我行坚持发展“绿色金融”，提供“绿色服务”，积极响应国家生态保护、环境治理号召，切实履行在倡导资源节约型、环境友好型社会中的职责，加大对节能环保项目和服务等重点领域的支持力度。

### (一) 践行绿色金融

#### 1. 加强环境社会风险管理

我行深入贯彻国家“十三五”规划及中国银保监会《绿色信贷指引》，秉承可持续发展理念，加大对低碳经济、循环经济、节能减排等绿色产业的支持力度，有效配置信贷资源。

我行不断加强对环境风险客户的合规检查和贷后管理，密切关注国家政策对客户经营状况的影响，对支持节能减排和淘汰落后产能信贷情况进行动态监控，加强动态分析和调整处理，确保绿色信贷业务持续有效开展。

#### 2. 严控“两高一剩”信贷投放

近年来，“两高一剩”行业通过一系列供给侧改革，部分落后产能关停并转，行业逐步复苏，龙头企业生存条件改善。2019 年我行对“两高一剩”行业整体定位为审慎合作，按照“控制总量、择优限劣、有进有退”的原则，严格控制过剩产能行业贷款的投放。对于行业集中度与产能利用率已产生明显改善效果的行业，择优叙做行业中的龙头企业，对于主营规模小、资产积累薄弱、抗风险能力较弱的企业，纳入结构调整，逐步压缩退出。截至 2019 年 12 月末，我行对过剩产能行业客户授信共计 7 户，敞口合计 3.47 亿元，主要包括钢铁、

水泥等。

### 3. 支持节能环保行业发展

推进节能环保行业的绿色金融业务是我行积极响应国家转变经济发展方式、倡导低碳经济的重要举措，也是我行履行社会责任、践行绿色信贷的具体措施。我行结合国家产业政策、行业发展趋势及全行发展战略，鼓励增加对绿色、低碳、可循环等绿色信贷行业的授信支持力度，在授信政策上优先支持清洁能源、节能减排、环保、资源循环利用等领域的授信需求，推进我行业务与企业共同可持续稳定发展。截至 2019 年 12 月末，我行绿色贷款行业授信客户 109 户，贷款余额 75.25 亿元，较 2018 年末增长 34%。

我行 2019 年绿色信贷行业贷款情况

绿色信贷投向	户数（户）	贷款余额（万元）
1. 绿色农业开发	1	1,000
2. 绿色林业开发	2	4,160
3. 工业节能节水环保	16	56,579
4. 自然保护、生态修复及灾害防控	3	43,350
5. 资源循环利用	6	23,785
6. 垃圾处理及污染防治	33	218,942
7. 可再生能源及清洁能源	11	40,350
8. 农村及城市水	13	114,800
9. 建筑节能及绿色建筑	1	670
10. 绿色交通运输	16	234,410
11. 节能环保服务	7	14,432
<b>合计</b>	<b>109</b>	<b>752,478</b>

（备注：根据《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》（银监办发〔2013〕185号）精神，工业节能节水、资源循环利用、垃圾处理及污染防治、可再生能源及清洁能源、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输、节能环保服务等项目纳入绿色信贷统计范围。）

#### 案例：信贷持续支持绿色电力公司

宁波某绿色电力有限公司成立于 2005 年 8 月，主要通过处理镇

海、江北、高新区和东钱湖区域的生活垃圾来进行发电。2013 年 8 月起，我行与该企业合作；至 2019 年 12 月末，我行对该企业的授信额度达到 6500 万元，实际投放流动资金贷款达到 4990 万元，用于企业补充日常流动资金。企业目前垃圾处理能力 1200 吨/日，实际接近满负荷运行，取得了良好的社会效益。

## **(二) 推进绿色运营**

### **1. 坚持绿色采购**

#### **(1) 集中采购标准**

我行集中采购的物品严格执行绿色环保标准，对不符合环保标准的物品不予采购，优先采购有绿色环保认证的物品。

#### **(2) 采购管理系统**

我行逐步推行网上采购，扩大网上采购数量和品种，缩短采购流程，降低采购成本。

#### **(3) 供应商全面审查**

我行不断加强与头部供应商的合作，提升原厂采购数量，对践行绿色环保理念供应商加大合作力度，对环保不达标的供应商不予合作。

### **2. 倡导绿色办公**

#### **(1) 提升固定资产使用效益**

我行加强各类固定资产的维护保养力度，确保各类固定资产处于正常运转状态，减少固定资产损耗。

#### **(2) 建设绿色环保银行**

在网点装修过程中，我行加大对绿色环保材料和节能降耗材料的使用力度，加强装修过程管理，减少对环境污染。

### **(3) 提高员工环保意识**

我行严格执行办公用品申领等流程，减少纸张、电子耗材和一次性办公用品的使用量，大力推行无纸化办公。我行大力推行视频会议和电话会议。我行在办公场所和营业场所合理设置空调温度，实施节能降耗措施。

我行认真贯彻垃圾分类实施方案，大楼严格执行餐余、有害、可回收、其他等垃圾分类与标识，规范设施配置与区域摆放、收集与运送，配置垃圾专用清运车，保持大楼地面与运送路线干净整洁。

### **3. 践行绿色运营**

我行顺应移动互联网发展趋势，逐步推广移动办公，提高业务效率。我行推广基于“云之家”的手机工作平台，通过该平台，员工可以召开语音会议，处理办公邮件，报送工作日程安排、访客报告等，处理各项审批，既提升了工作效率，又提高了信息的安全度。

我行充分发挥线上金融服务优势，引导客通过 APP、网上银行、微信银行等线上渠道办理业务，同时加快推进营业网点转型，配置移动柜员机、综合柜员机、现金柜员机等自助设备，让上门客户实现“免排队”“免等待”“免人工”的三免服务。

## 五、改进提升

2020 年，我行将对标优秀同业社会责任工作开展情况，结合证监会发布的修订版《上市公司治理准则》，修订《宁波银行企业社会责任管理工作办法》，进一步明确内部社会责任工作职责；完善公益慈善捐赠管理制度，形成规范化体系；研究适时引入社会责任工作第三方评估机构，提升报告整体水平。

## 六、外部评价

(一) 在英国《银行家》杂志发布的“2019 全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名，我行位列第 124 位。

(二) 在英国《银行家》杂志发布的“2019 全球银行品牌 500 强”排行榜中，我行位列全球银行第 113 位。

(三) 在中国《银行家》杂志发布的《2019 年中国商业银行竞争力评价报告》中，我行蝉联“资产规模 3000 亿元以上城市商业银行竞争力排名第一”，同时被评为“最佳城市商业银行”。

(四) 在人民银行杭州中心支行、浙江省工商联在全省开展的“万家民企评银行”活动中，我行入选“民企最满意银行”；同时在人民银行宁波市中心支行、宁波市工商联组织的评选中，入选 2019 年度宁波市级“民企最满意银行”。

(五) 在 Wind 发布的“中国上市企业市值 500 强”榜单中，截至 2019 年 12 月末，我行市值 1584 亿元，名列全国第 75 位、浙江 A 股上市公司第 2 位。

(六) 在《金融时报》“2019 中国金融机构金牌榜·金龙奖”评选中，我行获“最佳小微金融服务中小银行”奖。

(七) 在 2019(第七届)新浪财经银行综合评选中，我行被评为“最佳城商行”。

(八) 在《上海证券报》第十届“金理财”评选中，我行获“城商行理财卓越奖”奖。

(九) 在界面·财联社联合评选中，我行获“中国上市好公司”奖。

(十) 在《中国经营报》评选中，我行获“2019 卓越资产管理银行”奖。

(十一) 在经济观察报《2019 中国卓越品牌力金融企业百强榜》评选中，我行获“卓越品牌力资产托管银行”奖。

(十二) 在《21 世纪经济报道》2019（第十二届）中国资产管理“金贝”评选中，我行获“2019 最佳资产托管银行”奖。

(十三) 在《每日经济新闻》2019 中国上市公司口碑榜评选中，我行获“最具社会责任上市公司”奖。

(十四) 在《投资时报》、标点财经研究院联合评选中，我行获“2019 最佳社会责任企业”和“2019 最佳中小银行”奖。

(十五) 在《国际金融报》“益心·永续”企业社会责任评选中，我行获“2019 年度中国社会责任贡献企业”奖。

## 七、未来展望

### (一) 2020 年企业社会责任工作展望

十八大报告提出，到 2020 年，我国实现国内生产总值和城乡居民人均收入比 2010 年翻一番，全面建成小康社会。在我国发展的历史性节点上，我行将坚决贯彻落实国家总体部署，牢记服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三大使命，担当银行之职，夯实发展基础，为社会创造价值，努力成就高质量发展的目标。

特别是 2020 年新冠肺炎疫情发生后，我行认真贯彻落实中央决策部署，按照各级政府和金融管理部门要求，全力支持疫情防控和复工复产，打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，为统筹推进疫情防控和经济社会发展工作作出贡献。

我行始终坚持“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”的市场定位，与地方经济融合发展，与企业共同成长。

我行将继续完善全面风险管理，实现稳健可持续发展，不断提升银行经济价值，以良好的业绩回报股东、投资者和社会。

我行将继续坚持以客户为中心，始终保障客户权益，优化业务流程，加强产品创新，增强客户体验，提升金融服务能力。

我行将继续坚持以人为本，保障员工权益，促进员工成长，不断拓展职业发展平台；积极投身公益事业，努力回报社会。

我行将积极发展绿色金融，通过信贷资源配置，加强对环境的保护，支持优质的绿色环保企业发展，造福人类社会。

(二) 2020 年社会责任工作推进目标

责任领域	2020 年目标
责任管理	1. 强化全行员工社会责任意识。 2. 提升社会责任统筹管理能力。 3. 加强与利益相关方沟通交流。
经济责任	1. 合规经营，稳健发展，提高价值创造力。 2. 丰富产品，提升服务，提升客户满意度。 3. 服务实体，助力战“疫”和复工，稳定经济发展。
社会责任	1. 深耕社区，服务居民，提高金融便利性。 2. 关爱员工，加强培训，提升员工专业力。 3. 脱贫助困，热心公益，增进社会和谐度。
环境责任	1. 加强绿色采购，推行绿色办公，厉行节约节能机制。 2. 推行绿色信贷，支持低碳经济，大力发展电子银行。 3. 弘扬绿色理念，践行环保责任，重视自然环境保护。

## 附：意见反馈表

感谢您阅读《宁波银行股份有限公司 2019 年度社会责任报告》。  
为促进我行提升履行企业社会责任的能力和水平，衷心地希望您能够  
对本报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：0574-87050028                      传真：0574-87050027

电邮：dsh@nbcab.com.cn                邮编：315042

地址：浙江省宁波市鄞州区宁东路 345 号宁波银行董事会办公室

1. 您属于以下哪类利益相关方？ \_\_\_\_\_

- A 政府    B 监管机构    C 股东和投资者    D 客户  
E 员工    F 供应商与合作伙伴    G 社区    H 公众与媒体

2. 您对宁波银行社会责任报告的总体评价是： \_\_\_\_\_

- A 好    B 较好    C 一般

3. 您对宁波银行在履行经济责任方面的评价是： \_\_\_\_\_

- A 好    B 较好    C 一般

4. 您对宁波银行在履行社会责任方面的评价是： \_\_\_\_\_

- A 好    B 较好    C 一般

5. 您对宁波银行在履行环境责任方面的评价是： \_\_\_\_\_

- A 好    B 较好    C 一般

6. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程  
度如何？

- A 好    B 较好    C 一般

7. 您认为本报告是否完整地覆盖了您对宁波银行的期望? \_\_\_\_\_

又是否很好地回应了您对宁波银行的期望? \_\_\_\_\_

A 是

B 否

您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映?

---

您认为您的哪些期望没有得到很好地回应?

---

8. 您认为本报告的内容编排是否方便阅读? \_\_\_\_\_

A 好 B 较好 C 一般 D 差

9. 您对宁波银行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议?

---

非常感谢您参与本次反馈调查。