



宁波银行股份有限公司 2018 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 年起连续第十一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。

报告时间范围：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告，上一份报告发布时间为 2018 年 3 月。

二、编制原则

中国银行业监督管理委员会《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》

中国证券监督管理委员会《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 2018 年度报告》，同时为了提供数据和信息的可比性，补充了部分历史数据。

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
二、责任治理.....	8
(一) 社会责任内涵释义.....	8
(二) 社会责任管理体系.....	8
(三) 规范责任管理.....	11
三、经济责任.....	15
(一) 助推经济发展.....	15
(二) 积极履行纳税义务.....	19
(三) 保障股东权益.....	19
(四) 真诚回报客户.....	21
四、社会责任.....	32
(一) 践行普惠金融.....	32
(二) 推行惠民金融.....	35
(三) 投身公益慈善.....	37
(四) 关注员工发展.....	42
五、环境责任.....	48
(一) 发展绿色信贷.....	48
(二) 推进绿色运营.....	50
六、改进提升.....	52
七、外部评价.....	53
八、未来展望.....	57
(一) 2019 年企业社会责任工作展望.....	57
(二) 2019 年企业社会责任工作推进目标.....	58
附：意见反馈表.....	59

致 辞

2018 年，宁波银行在董事会的领导下，坚持实施差异化经营策略，持续积累比较优势，超额完成了“1 万亿总资产，100 亿净利润”经营目标，实现规模、盈利、质量全方位提升，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。截至 2018 年末，宁波银行总资产 11165.23 亿元，各项存款 6467.21 亿元，各项贷款 4290.87 亿元；实现归属于母公司股东的净利润 111.86 亿元；不良贷款率 0.78%，拨备覆盖率 521.83%，拨贷比 4.08%。

在激烈的市场竞争中，宁波银行开拓经营，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，推动宁波“六争攻坚”、“名都名城”等重大建设；二是稳健经营，严防各类风险，持续为国家、股东、员工、客户和社会公众创造经济价值；三是拥抱金融科技，提升金融效能，协同推动“最多跑一次”等放管服改革；四是发展普惠金融，服务城乡居民，服务小微企业、民营企业；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；六是关注员工发展，完善培训体系，提升专业能力，发挥榜样员工的引领作用；七是推进绿色信贷，成功发行首笔绿色金融债券，扶持节能环保企业；八是承担公益责任，助力脱贫攻坚。

宁波银行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2018 年先后荣获监管部门和权威媒体颁发的“最受投资者尊重上市公司”“最佳城市商业银行”“卓越竞争力小微金融服务银行”“社会责任先锋银行”等荣誉奖项。

2019 年，宁波银行继续秉承“以客户为中心”的经营理念，专注主业，坚守本源，不断提升在细分市场上的金融服务能力和业务比较优势，在服务实体经济上，持续加大投入，不断提升质效；在风险管理上落实全面全流程风险管理要求，守好风险底线；在客户服务上，不断创新产品，优化流程，满足客户多元化的金融需求。

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分行——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。经过近 22 年的发展，我行现已成为总资产超过 1 万亿元，员工人数超过 1.5 万人的股份制上市商业银行。截至 2018 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（筹）设立 13 家分行，营业网点达到 336 家，其中宁波地区网点 206 家，分行地区 130 家。



截至 2018 年底，宁波银行在上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴、台州、嘉兴、丽水（筹）设立 13 家分行，营业网点 336 家

(二)关键绩效表

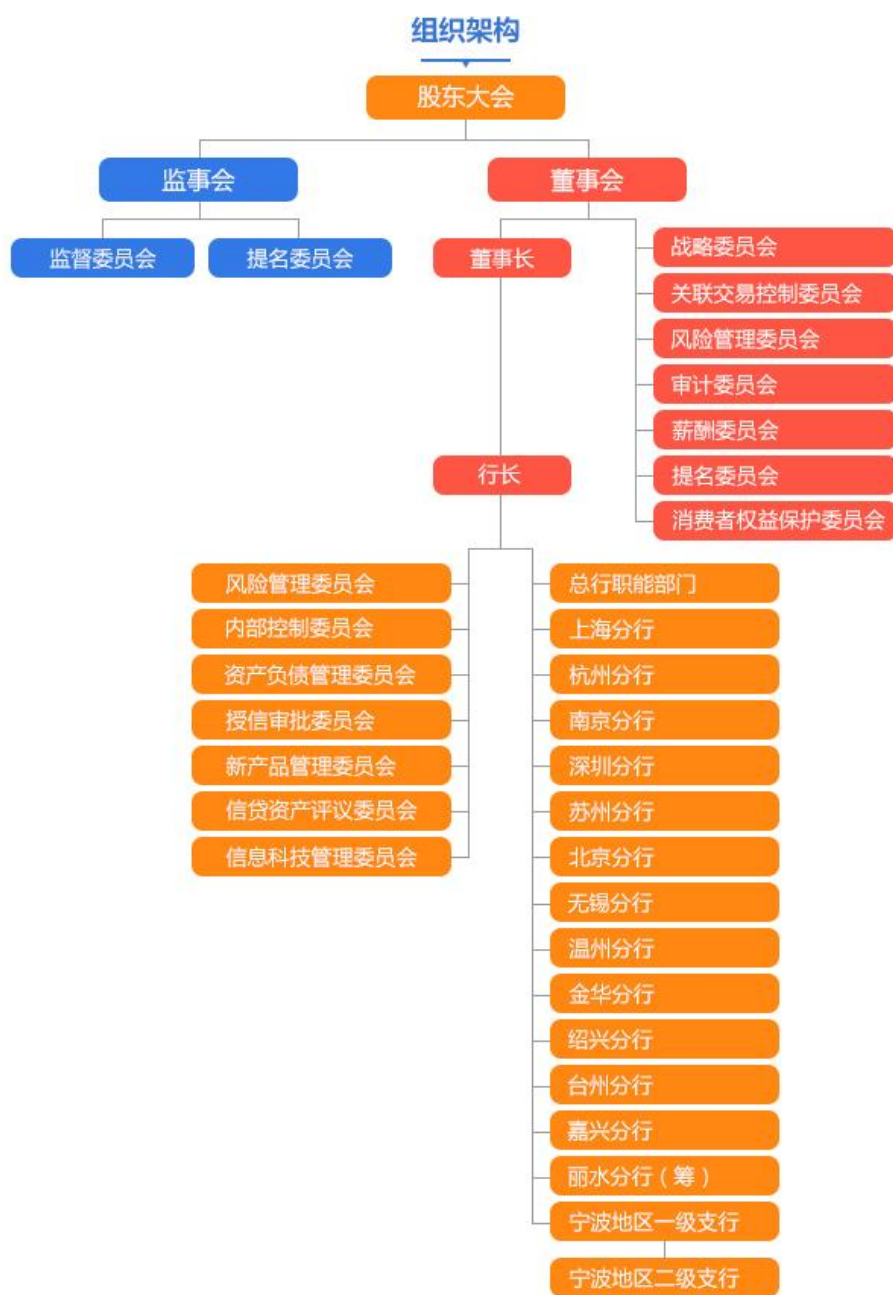
指标类别	具体指标	单位	2018 年	2017 年	2016 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	11165.23	10267.90	8850.20
	存款余额	亿元	6467.21	5652.54	5114.05
	贷款余额	亿元	4290.87	3462.01	3025.07
	营业收入	亿元	289.30	253.14	236.45
	净利润	亿元	111.31	93.34	78.10
	纳税总额 ¹	亿元	48.74	38.44	39.89
	总资产收益率	%	0.97	0.97	0.98
	加权平均净资产收益率	%	18.72	19.02	17.74
	基本每股收益	元/股	2.15	1.80	1.95
	不良贷款率	%	0.78	0.82	0.91
	资本充足率	%	13.58	13.58	12.25
	拨备覆盖率	%	521.83	493.26	351.42
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	336	315	312
	客户调查满意度	%	99.85	99.69	99.55
	员工总数	人	15055 人	12185	11600
	女性员工比例	%	57	58.13	58.71
	管理人员中的女性比例	%	49.34	49.26	48.48
	公益捐赠额	万元	2542.87	1657.42	1531.43
	全球 1000 强银行排名 ¹	位	166	175	177
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	56.27	49.98	39.61
	人均用电量 ²	度/人	3353	3330	2100
	人均用纸量 ³	千克/人	5.19	5.29	5.47
	人均用水量 ⁴	吨/人	7.2	7.20	9.08

(备注：1 据英国《银行家》2017 年公布的结果。2、3、4 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，已建立以股东大会、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。2018 年，我行召开了 2017 年年度股东大会和 2 次临时股东大会，审议通过 35 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。2018 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 4 次通讯表决会议，审议通过定期报告、财务报告、利润分配、非公开发行 A 股股票、发行二级资本债券和金融债券、设立理财子公司等议案，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 20 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。2018 年，我行监事会共计召开 7 次会议，其中例会 5 次、临时会议 2 次，共审议议案 44 项，听取议案 72 项，向董事会及高级管理层出具了 21 项监督检查意见书，提出合理化建议 59 个，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。

二、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。

(一) 社会责任内涵释义

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。

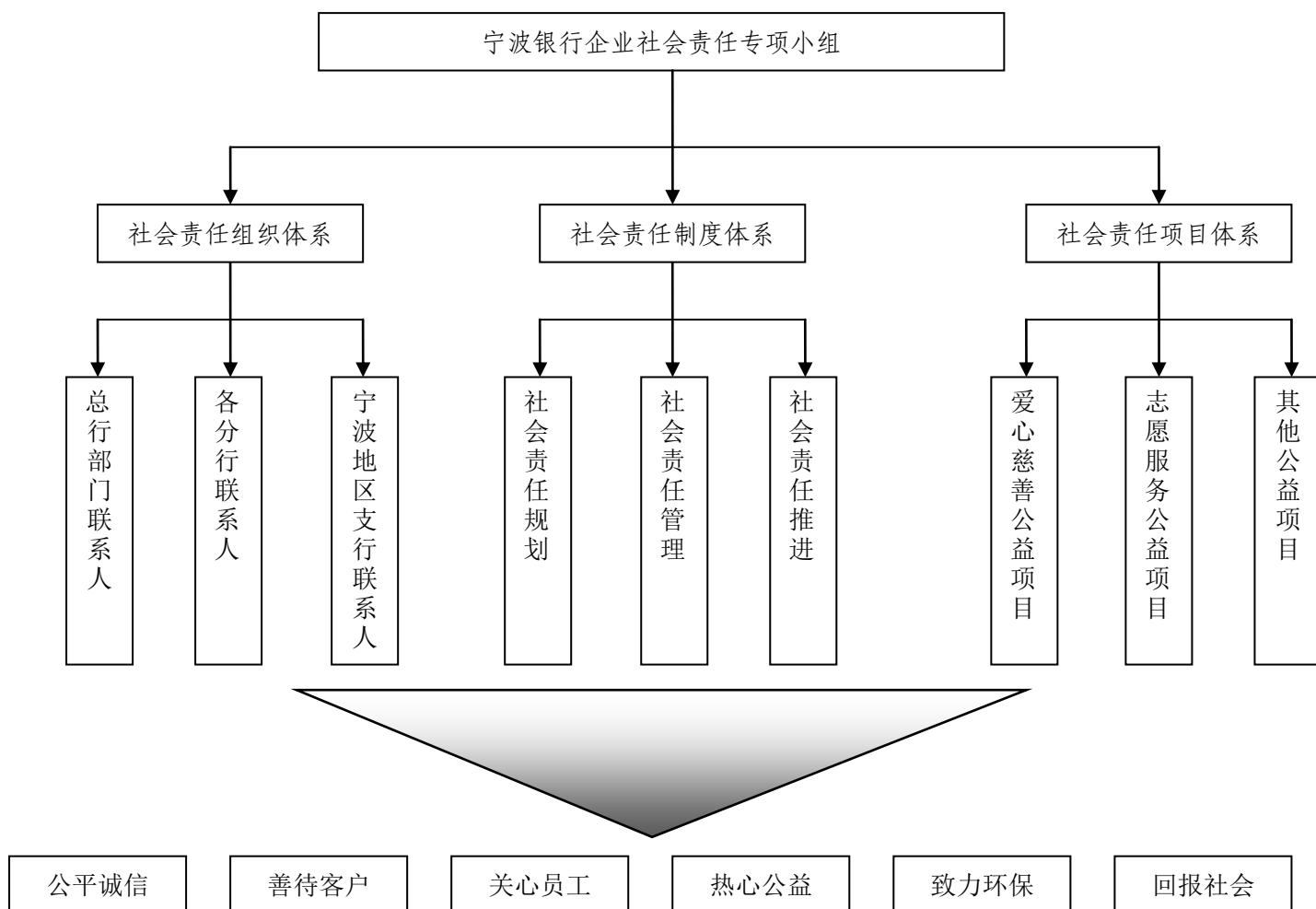
社会责任观：公平诚信，善待客户，关心员工，热心公益，致力环保，回报社会。

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。

(二) 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，总行办公室牵头协调，总行各部门参与，各分支行为推进主体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：一是总行办公室牵头汇报企业社会责任工作方案，重大社会责任项目在实施前将具体方案提交行长办公会议审议。二是总行部门将重大社会责任项目的工作任务分解至总行各部门、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。三是总行办公室负责跟进全行社会责任活动实施进展，总结提炼优秀案例的经验，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，提高利益相关方的参与度。我行通过与利益相关方建立沟通机制，建立战略互信，形成可持续发展共识，促进和谐共赢。

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
公众与媒体	社会大众及各类传播媒介	信息公开透明、承担社会责任	信息披露、信息公示、举办活动、开展宣传	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
环境	我行经营所在区域及其间接影响的其他地区的自然环境	发展绿色信贷，支持低碳经济，促进节约型社会建设	信息披露，各类环保实践活动	发展绿色信贷业务，加大对节能减排企业的信贷投放力度

(三)规范责任管理

1. 合规经营

我行持续优化合规风险控制措施，把控合规风险。一是加强内控制度管理。我行深化重要外规解读，切实保障外规要求落地，提高我行内控制度的合规性；开展公司、零售、个人、风险条线重点制度评价，确保业务制度与监管文件要求、行内业务流程相一致。二是开展合规风险评估。完善合规风险信息报送机制，开展合规风险信息监测与分析，总分行管理部门、分支机构按要求收集、分析、报送合规风险信息，并将风险评估报告的质量纳入总行各部门、各分支行的合规评价考核指标。三是聚焦业务合规检查。制定《业务检查指引》，明确业务检查的重点领域，使检查针对性更强，提升检查实效；推进各项检查和整改工作，对内外部检查发现问题的整改情况进行全面复核，确保整改措施有效落地。

2. 案件防控

我行以“实质、管用、有效”为原则，依托监测中心，突出技防

应用，加强重点机构和重点人员管理，有序推进各项案件防控工作有效落实，实现零案件目标。一是完善案防工作机制，强化包干驻点机制，优化包干方式，明确包干驻点步骤，加强质检评估，确保包干管理到位。二是加强异常信息报告与处置，要求员工对 5 类 42 项异常信息通过举报电话、邮箱、系统等渠道及时上报，对监测发现的重要异常信息立即双线报告，总分行对收到的异常信息及时开展后续调查核实，并对确认存在违规失职行为的人员进行严肃问责。三是持续开展主题教育，组织案防考试，营造警钟长鸣的案防氛围。四是加大问责处理力度，以违规失职行为人为原点，按照“上追问责”、“双线问责”的原则，严格追究管理失职、知情不报、监检失职责任人的连带责任。五是加强重点机构与重点人员管理，对重点分行、薄弱支行开展驻点帮扶，要求限期整改验收。

3. 反洗钱

我行严格遵循反洗钱法律法规，积极落实反洗钱监管要求，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。一是落实反洗钱监管要求。开展“客户信息质量提升年”活动，完善可疑交易主体信息共享机制，进一步健全反洗钱内控制度，全面落实反洗钱法律法规和监管要求。二是完善反洗钱管理架构。及时向董事会和高级管理层报告洗钱风险情况，同时进一步提升反洗钱领导小组层级，由行长担任组长，有效促进前中后台部门协调合作。三是强化人员系统支持。在优化技术系统保障方面，完善反洗钱系统、黑名单监测系统以及周边业务系统建设，持续提升反洗钱技术保障能

力；在人员能力提升方面，持续推行反洗钱人员持证上岗和继续教育机制，稳步提高反洗钱队伍的凝聚力和专业素质。四是切实履行反洗钱法定义务。围绕客户身份识别、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；持续开展反洗钱宣传培训活动。五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，并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。

4. 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。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，有效防范涵盖信用风险、流动性风险、市场风险、银行账簿利率风险等在内的各类型风险。一是信用风险“三道防线”更加坚固。预警方面，通过拓宽预警覆盖范围，回溯调整预警指标，优化预警排查流程，不断提升预警体系广度、精度和响应速度；流程方面，建立一套“分行日常自我管理、总行定期检查、总分行持续动态调优”的良性循环机制，在填补漏洞、理顺堵点、培养良好操作习惯上作用凸显。二是流动性风险抵御能力增强。全面落地《商业银行流动性风险管理办法》修订后的最新要求，上线外币资金头寸系统，完善本外币头寸管理体系，防范日间流动性风险。三是强化市场风险模型管理。

开展市场风险管理系统投产后全面验证，评估支持体系、输入数据和计量模型的可靠性精准性，强化风险模型的开发、计量和评估能力。

5. 廉政建设

我行不断强化落实党风廉政建设工作主体责任，着力营造风清气正、高效廉洁、有担当、有作为的职场环境。一是总行党委高度重视党风廉政建设工作，将全面从严治党主体责任工作纳入党委整体工作部署，作为总分支行领导班子建设、队伍建设的重要工作抓好落实。二是强化党员组织建设，坚持“党管人才”的原则，将“德才兼备、以德为先”贯穿在党员干部的培养、选拔、任用全过程，加强党员干部民主评议和履职评测，不断发扬党员干部的先进性，强化共产党员在实现我行发展过程中的引领作用。三是深化党员干部思想建设，总行党委带头深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，不断强化党员干部对十九大精神的学习领会贯彻，使党组织葆有强大生命力和创造力。四是强化重点领域日常管理，强化对党员干部出差、公务用车等方面行为管理，深化执行全行集中采购制度，坚决防止和杜绝“四风”问题。五是完善惩防体系建设，通过定期谈话强化自律意识，通过行为监测强化外部监督，通过问责处理强化思想震慑。

三、经济责任

服务实体经济是银行业的重要职责，是推动经济发展，满足人们美好生活需求的必然要求。我行从金融服务实体经济的本质要求出发，专注主业，认真落实国家宏观政策，大力支持经济结构调整和发展方式转变，推动产业升级和经济社会发展。

(一) 推动经济发展

我行坚持金融服务实体经济的本源导向，持续优化信贷投向，积极响应国家政策号召，大力支持实体经济发展。

1. 支持地方发展战略

我行持续加大对重大战略项目的资金保障力度，积极支持区域重大项目建设，助推地方经济发展。截至 2018 年末，我行本外币贷款余额 4290.87 亿元，比年初新增 828.86 亿元，同比增长 23.94%。其中，我行对浙江省内重大战略和重大项目贷款授信余额 300 亿元。

案例：宁波银行科技支行服务科技型企业

2018 年 8 月 17 日，宁波银行科技支行正式揭牌，这是宁波市第一家由本土法人银行成立的以服务科技型企业为特色的银行金融机构，致力于推动科技与金融的深度融合创新，打造科技金融业务创新平台、资源共享平台和科技金融融合平台，并深入了解科技型企业多样化、个性化金融需求，面向科技型企业客户推出专属产品，破解科技型中小企业因缺少实物资产而融资难等问题，为企业提供源源不断的金融“活水”，助力企业科技创新、专利升级、产品迭代。



宁波银行科技支行成立，宁波科技局励永惠局长、宁波银行罗孟波行长等共同揭幕

案例：宁波银行上海分行支持科创中心建设

2018 年，宁波银行上海分行获得由上海市科学技术委员会颁发的“2018 年度上海科技金融合作银行优秀奖”，这是分行连续第二年获该荣誉。

据上海市科委提供的数据显示，2018 年，宁波银行上海分行科技履约贷业务累计授信 2.83 亿元、72 笔，授信金额和投放笔数均为上海地区银行第二位，贷款审批及放款速度也处于同业银行领先水平，在上海区域赢得较好的政府评价及市场口碑。

随着上海证券交易所科创板落地，多层次资本市场建设不断优化，科技金融产品迭代，宁波银行上海分行积极探索开发科技型小微企业这片“蓝海”，为科技金融服务发展贡献力量。

2. 服务民营企业

大中型民企需要的是综合性金融服务，我行综合采用“商行+投行”形式，为民企“量体裁衣”，提供“定制化”金融服务。2018年末，全行民营企业贷款余额为 1216 亿元，比年初增加 178 亿元，余额占法人贷款比例为 29.6%。

一是提供发债融资服务。在债券融资方面，我行累计发债 320 亿元，其中民企 124 亿元；2018 年发债 172 亿元，其中民企 69 亿元，民企发债总额占比 40%。作为首批参与民企债券融资支持计划的金融机构之一，我行积极响应金融管理机构相关政策，在市场化原则下主动运用政策工具，提升民企债券融资可及性。

二是提供资本市场融资服务。我行经营区域内上市公司超过 1600 家，已开展合作的上市公司超过 700 家，主要是民企类上市公司。我行针对上市公司推出“上市赢”综合金融服务方案，提供一系列有针对性的金融服务。针对潜在的上市公司，我行根据企业销售和盈利情况，为企业提供 2000~5000 万元的信用授信，支持企业发展。

三是提供跨境融资服务。我行依托外方股东新加坡华侨银行的优势，在跨境金融、贸易融资和离岸金融三大领域逐步形成比较优势。在跨境金融方面，我行与新加坡华侨银行搭建“跨境盈”境内外金融服务平台，为走出去企业，尤其是大型民营企业和上市、拟上市企业引入境外资金和跨境业务合作机构，不断提升跨境金融服务水平，累计为近 400 家优质企业提供跨境融资服务。在贸易金融方面，我行依托“智能制造”等战略，服务优质进出口企业。在离岸金融方面，我

行与新加坡华侨银行深化业务合作，为企业“走出去”提供离在岸“一站式”综合服务。

3. 扶持小微企业

我行将小微企业作为服务的重点对象，以“了解的市场、熟悉的客户”为准入原则，坚持“与客户共同成长”经营策略，立足区域市场，着力制度革新、产品创新、服务提升。

我行通过单列小微信贷额度，设置差别化不良率容忍度，实施内部资金转移优惠价格，实行考核政策倾斜，给予服务小微企业人员专项补贴，创新金融产品等措施确保信贷资金投入小微企业领域。

截至 2018 年末，全行普惠小微企业贷款余额为 538 亿元，比年初增加 108 亿元，增速为 25.2%，高于法人机构各项贷款增速 1 个百分点，新增贷款户数 2665 户。同时，我行逐步降低小微企业融资成本，2018 年第四季度小微贷款利率 5.75%，比第一季度贷款利率低 0.1 个百分点。

4. 全力支持涉农业务发展

我行积极落实国家信贷支农政策，发挥金融支持现代农业发展的作用。一是结合各经营区域特点，通过投入资金，推出特色化产品，扶持当地产业，解决乡村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。二是增强金融服务基础，提升服务能力。我行通过设立 72 个乡镇网点、8 家金融服务站，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。截至 2018 年末，全行涉农贷款余额 526 亿元，比年

初增加 63 亿元。

(二)积极履行纳税义务

我行积极履行纳税义务，及时足额缴纳税款。2018 年全行共缴纳税收 48.74 亿元，同比增 27.63%，其中在浙江省内缴纳税收 31.43 亿元，同比增 23.47%，为支持地方经济发展作出贡献。

(三)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

2018 年，我行资产规模站稳 1 万亿元平台，达到 11165.23 亿元，比年初增长 8.19%；各项存款 6467.21 亿元，比年初增长 14.41%，各项贷款 4290.87 亿元，比年初增长 23.94%；实现归属于母公司股东的净利润 111.86 亿元。资本充足率为 13.58%，一级资本充足率和核心一级资本充足率分别为 9.41%和 8.61%。不良贷款率 0.78%，比年初减少 0.04 个百分点；拨贷比 4.08%，比年初提高了 0.04 个百分点；拨备覆盖率 521.83%，比年初提高了 28.57 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 18.72%，总资产收益率为 0.97%。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

2016 年度至 2017 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%。2016 年实行每 10 股派发现金红利 3.5 元（含税），累计分配现金红利 13.65 亿元；以资本公积转增股本每 10 股转增 3 股。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 17.55 亿元。2018 年拟向全体股东每 10 股派发现金红利 4 元（含税）。

3. 加强信息披露，有效开展投资者关系管理

我行通过在官网发布信息、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。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。2018 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 13 次，在深圳证券交易所“互动易”平台回答投资者问题超过 150 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。2018 年，我行在深圳证券交易所发布公告 77 次，披露文件 151 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。2018 年，我行成功发行 100 亿元优先股，票面股息率 5.3%，扣除发行费用募集资金净额 99.85 亿元，用于补充公司其他一级资本。

四真诚回报客户

1. 创新金融产品

向客户提供优质的产品和服务是商业银行可持续发展的关键。本行始终坚持从客户和市场需求入手，推动产品和服务创新，提升金融品质。

(1)零售公司业务

2018 年，我行借助互联网、大数据等信息技术，创新完善“线上快审快贷”业务，实现小微企业抵押贷款线上自动审批。小微企业主通过我行手机银行或微信链接，发起抵押贷款申请；通过智能手机端“房产评估+人脸识别+绑卡认证”方式，利用系统进行抵押物认定和客户身份识别，2 分钟自助申请，0 审批等待，无人工干预。审批通过后，小微企业主线下办理抵押等手续后即可提款，减少了贷款审批等待时间。

案例：“快审快贷”让企业贷款 2 分钟获批

杭州一企业负责人的房产评估价约 760 万元，资金需求为 300 万元，通过办理“线上快审快贷”业务，线上自助申请，系统 2 分钟后便反馈审批结果，无需提供纸质材料。而整笔贷款从申请到出账在 2 天内完成，真正实现快审又快贷。

(2)个人银行业务

2018 年 3 月，我行国债网银功能顺利上线，正式开展储蓄国债（电子式）网银销售。当年网银国债销售金额为 4038 万元，销售金额占比 7.5%。通过近一年推广，大众对通过网银购买国债的方式接受度逐步提升。

2018 年 10 月，我行上线智能投顾系统，支持 3 种期限、5 种风险等级共 15 种投资组合，更好地满足客户基金投资需求。同时优化客户关系管理系统，上线重要事件提醒、客户旅程视图、资产配置建议书等新功能，更方便地服务号客户。

(3) 金融市场业务

我行持续推动产品体系完善建设，一方面拓展产品领域，推动信用衍生、跨境交易等业务开展；另一方面深化现有产品线，丰富代客产品品类，打造全方位代客产品品牌。2018 年全年开发新产品 21 款，其中包括自营投资及交易类 9 款、代客类 6 款、理财优化类 4 款、跨境类 1 款和信用衍生类 1 款。此外，结合我行业务实际拓展需要和外部业务规范调整，对代客衍生、自营投资、自营交易多个业务品种进行模式优化和流程规范，提高运作效率。

(4) 信用卡业务

我行大力支持“智慧城市”建设，推动智慧支付建设。我行信用卡已经支持市场主流手机和穿戴设备，基本满足不同的移动支付需求。在此基础上，我行将移动支付运用到公共交通项目上，如“5 折乘地铁、1 分钱乘公交”“无感停车”等，1.2 万余名客户参加了活动，参与人次达到 40 余万人次。我行推出数字信用卡绑定 ETC（不停车

电子收费系统)业务,并免费提供 ETC 设备,让客户“跑一次”银行网点就可以安装好设备并开通相应功能。截至 2018 年底,我行共签约 ETC 设备 2.2 万余套,其中通过数字信用卡绑定超过 1.8 万套。

(5) 票据业务

我行票据业务以“服务实体经济和中小企业票据融资”为宗旨,为客户提供协议付息贴现、商业承兑汇票保贴、电子商业汇票贴现等票据贴现产品,以满足企业多元化的票据融资需求。我行通过扩大承兑行范围,支持小票贴现,有效解决企业持有的小银行承兑或小金额票据难以贴现的问题。我行积极向金融管理部门申请办理再贴现业务,降低企业贴现成本,助力小微企业发展。为提升客户体验,我行持续优化业务流程,2018 年推出电票“极速贴现”,为客户提供线上自助贴现服务,真正实现系统全流程自动处理,企业发起申请后贴现资金迅速到账,获得企业认可。

(6) 投资银行业务

我行积极尝试和开展银行间债券市场各类创新产品。2018 年,我行为宁波保税区投资开发有限责任公司注册了宁波市首单、浙江省内首单公募双创债,注册金额 4.9 亿元,由我行独立主承,推动创新型、创业型企业融资需求和发展,为宁波市政府探索科创型企业的融资发展模式提供借鉴。我行积极尝试金融创新工具在推动民营企业融资、上市公司纾困等方面的作用。2018 年,我行为上市公司波富邦控股集团有限公司创设两笔信用风险缓释工具凭证,共创设 6 亿元,带动发行总金额 9 亿元,其中第一笔信用风险缓释工具凭证是银行间

债券市场首单配套凭证发行的定向债，也是宁波辖内第一支配套凭证发行的债务融资工具，提升了民营上市企业的债务融资能力，降低企业融资成本。

(7)资产托管业务

我行大力推广易托管品牌，提升客户影响力。2018 年 1 月，我行召开易托管新产品发布会，76 家机构参会，通过视频实时直播，反响热烈。7 月，我行举办易托管桔皮书发布会，率先发布净值估值、投资监督、数据接口三项标准，树立行业标准。我行易托管 APP 上线后，客户使用易托管的场景由 PC 端延伸至移动端，客户与我行的合作更为紧密。

(8)资产管理业务

2018 年是银行资管转型升级的一年，我行积极把握历史性机会，提前部署，加快业务转型，通过对客群的精耕细作和差异化定位，丰富我行产品种类，为全行理财业务健康持续发展打下基础。在产品发行方面，为配合理财产品净值化转型，我行发行首款合格投资者专属产品天利鑫 B，满足中高端客户现金管理需求；为满足养老市场需要，我行发行具有分红功能的养老理财，定期开放，满足客户长期投资需求。在资本市场投资方面，我行精选公募基金进行投资，布局权益市场，满足客户财富管理多样化配置需求。

(9)科技应用

我行遵循监管部门指导，从科技视角出发，持续关注同业技术发展，积极探索和实践金融科技创新和应用，更好地支撑我行业务发展。

一是持续推进大数据应用，研发数据挖掘平台、数据自助平台等。二是应用人工智能助力普惠金融。

2018 年，在人民银行、银保监会、证监会、公安部联合举办的全国金融机构网络安全攻防比赛中，我行网络安全团队从 500 多只参赛队伍中脱颖而出，比赛排名全国第六，荣获二等奖。



我行网络安全团队在全国金融机构网络安全攻防比赛中获得二等奖。

2. 提供全面温馨服务

(1) 全方位的线上金融服务

随着大众消费需求日益增长，金融与生活的边界日渐融合，网络购物、共享出行等不同消费形态不断丰富着金融场景，也对银行的服务提出更高要求。我行秉持“线下业务线上化、线上业务移动化”发展理念，持续完善线上服务体系，提升客户便捷性和易用性。

一是完善金融服务。我行目前已覆盖网上银行、手机银行和微信银行三大线上渠道，为客户提供“全天候、多触点、不间断”的一站式金融服务。我行超过 90%的线下业务已搬至线上，如在线贷款、投资理财、转账汇款等，客户足不出户即可办理全面的投资融资支付业务。同时我行持续优化各类金融服务，推出财富顾问小程序等功能，进一步丰富产品种类，提高办理速度。

二是升级生活服务。我行已在线上推出水电煤缴费、公积金查询等贴近大众生活的基础服务，并为学校、物业等机构提供云账单服务，方便家长、业主在线缴纳各项费用。

三是布局移动支付。我行紧跟技术革新步伐，已与银联、苹果、华为等公司合作，陆续推出 HCE 云闪付、银联二维码支付、Apple Pay、华为 Pay 等主流移动支付产品，构建较为全面的移动支付产品体系，并通过拓展应用场景，实现刷手机乘坐公交、地铁和购物消费，培养客户移动支付习惯。

(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，反而积极布局新网点，同时大力推动网点向智能化方向转型。以宁波地区为例，我行网点数增至 211 家，智能网点数已达到 72 家，占比达到三分之一。

我行积极打造轻型网点，引入综合柜员机、现金柜员机和移动柜员机三类智能机具，实现“免排队”“免等待”“免人工”三免服务，促进网点转型。

客户进入网点后，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，根据业务类型，将客户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，客户需来网点 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，客户可自助办理存款、取款、转账等现金交易，无须再到柜面办理。

截至 2018 年末，我行已建成轻型网点 162 家，累计投放现金柜员机 235 台、综合柜员机 272 台、移动柜员机 805 台，全年共处理业务 501 万笔，处理现金 210 亿元，自助发卡换卡超过 42 万张。其中，浙江省内轻型网点 130 家，全年自助机具共处理业务 397 万笔，处理现金 194 亿元，发卡换卡 34 万张。

案例：宁波银行台州分行率先试点“取消开户许可证”。

2018 年 6 月，宁波银行台州分行率先试点“取消开户许可证”，通过实施“银行账户一站式平台、小微企业一站式通道、账户资料一站式录入、账户后台一站式审核”四项优化措施，提升开户时效，柜面开户单笔操作仅需半小时，小微企业基本账户开户全流程从 3 天大

幅缩减到半天，得到属地人民银行和客户的广泛认可，为浙江、江苏两省全面推广取消企业账户许可打下基础。

(3)高效的 95574 服务

我行客服中心成立 12 年以来，始终坚持“以客户满意为中心”，致力于为客户提供专业、便捷、高效的服务体验，目前可以受理个人、信用卡、公司、国际结算等全业务服务，全年 365 天、每天 24 小时不间断。我行客服中心改变传统的以客服电话 95574 为主的服务方式，深入探索智能化、数字化建设，先后将智能客服、语音导航等人工智能技术应用于网上银行、微信银行、移动银行等渠道，客户选择任一渠道接入在线客服，均能得到及时快速的服务响应。客户还可以通过文本、图片等多种交流方式完成业务咨询、办理，不受时间、空间限制，不仅可以轻松体验到热情周到的服务，还可以享受“一站式”综合金融服务带来的便利。同时，我行客服中心依托智能语音导航服务探测，为理财客户、借记卡客户、贷记卡客户等多类型客户提供不同的金融服务消息，进一步扩大个性化、定制化服务的涵盖范围。

3. 保护客户权益

我行通过不断完善管理体系、健全保障机制、普及金融知识等措施，有效保障消费者合法权益。2018 年度，我行金融消费者权益保护工作数次得到管理部门肯定，成为“宁波市级金融消费教育基地”，并获得宁波市金融消费权益保护协会授予的“优秀会员单位”荣誉称号。



2018年3月6日，“宁波市金融消费教育基地”授牌仪式在宁波银行总行一楼大厅举行，标志着宁波银行成为宁波市首批市级金融教育基地

(1)保障客户权益

我行高度重视金融消费者权益保护工作，设立一级部“消费者权益保护部”，配备6名专职人员，列支专项经费预算，全面统筹开展金融消费者权益保护各项具体工作。

一是明确销售规范。我行对所有财富管理产品均制定相应风险评级方法，划分了产品风险等级，要求营销人员坚持产品销售的“适当性原则”，向客户销售与其风险承受能力相匹配的产品。

二是实施业务“双录”。我行对财富管理产品销售过程实行全程同步录音录像，理财人员须按照“双录”要求，完成评估客户风险承受能力、介绍产品、揭示风险、明确客户权益、确认客户购买意愿等规定步骤。

三是强化防范措施。我行每日对网点理财专区、营业大厅、洽谈室等区域开展监控排查，防范私售“飞单”、非我行人员利用我行场所销售产品等违规情况。我行还开发并上线数据防泄漏系统，防范客户信息外泄，保护客户信息和财产安全。

四是开展公益宣传。我行组织防范和打击非法集资、防范电信网络诈骗等厅堂宣传和外拓宣传，提高市民风险防范意识。提升行内员工风险防范意识，做好识别风险的技巧培训，堵截金融诈骗，保障客户资金安全。

(2)规范服务流程

一是明确服务要求。我行制定厅堂服务标准，从服务质量、客户体验、设备推广三个维度，明确网点服务流程标准，确保服务时效。

二是提供服务手册。我行制定大堂经理工作规范，从引导分流、联动营销、客户投诉、应急处理四个方面明确操作要求，保障网点厅堂服务质量。

三是重抓执行落地。我行聘请第三方公司按季开展神秘客监测、客户满意度调研等工作，监督服务流程执行情况，评估现有服务流程，不断优化服务流程。

(3)重视客户意见

一是披露重要信息，接受客户监督。我行加强销售专区管理，公示销售人员资质、产品及风险提示等信息，按照监管要求规范产品定价，通过官网、营业网点等渠道进行公示，保障客户知情权。

二是畅通反馈渠道，落实问题优化。我行建立客服中心双向建议

收集渠道，通过电话回访、客户咨询内容分析，了解客户的反馈与需求，开展优化方案的可行性评估，在规定时间内落实优化。

三是注重投诉分析，推动管理提升。针对客户投诉，我行在做好处理的同时，认真分析客户投诉问题及产生原因，通过优化业务流程、完善工作机制、加强服务管理等，持续提升全行管理和服务水平。

四、社会责任

我行大力践行普惠金融、惠民金融，维护消费者、员工和社区大众的公共利益，提倡慈善责任，积极投身公益活动。

(一) 践行普惠金融

我行着力在小微企业金融服务、社区金融服务、电子银行服务等方面提供普惠金融服务，不断推进普惠金融服务的深度和广度，进一步提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度。

1. 服务小微企业

我行始终坚持服务中小微企业的经营理念，注重在日常经济活动中深入了解小微企业金融服务需求，普及金融知识，答疑解惑，并根据客户需求设计融资方案，提升金融服务的针对性和有效性。

一是扩大小微企业专营机构。2018 年，我行按照“服务小微、循序推进、持续经营”原则，继续推动小微支行设立，让小微专营团队、业务人员专注于小微金融服务，并实行独立考核，条线单独管理。我行新设小微机构不断增加，截至 2018 年 12 月，分行区域小微机构 11 家、宁波地区小微支行 5 家。同时扩展小微企业专门从业人员，截至 2018 年底，小微服务团队 235 个，总人数超过 1400 人，较年初增加 400 余人。

二是提升小微企业金融服务效能。我行持续推广线上服务，90% 以上的主要企业业务至多签署一次总协议，即可在网银发起办理，全程线上审批。针对有融资额度的企业，可通过融资业务平台在线自助申请贷款和贴现业务；针对有资金盈余的企业，可通过投资理财平台

在线申购理财产品，实现资金增值；针对外贸型企业，可在线实时结汇，也可申请远期结汇提前锁定汇价；针对进出口企业，可以使用我行特色化的国际业务平台，规避汇率风险、降低汇兑损失。通过业务线上化、操作自主化，进一步满足小微企业在线综合金融服务需求，打造简单、快捷、灵活业务体验。

三是开展小微企业专场融资服务。我行联合各专业市场、园区、街道管理方，设立金融服务站，有效对接小微企业融资需求，把金融服务送上门，加强金融服务“最后一公里”的铺设。

四是有效降低小微企业融资成本。我行严格执行“七不准”“四公开”要求和“两禁两限”规定，公示各项小微企业服务收费标准，明确各类业务的具体内容和收费标准，严禁向小微企业贷款收取承诺费、资金管理费，严格限制收取财务顾问费、咨询费，合理控制小微企业的融资成本。我行通过额度类融资产品的随借随还功能和“三年贷”产品，有效降低小微企业实际融资成本。

2. 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 2018 年末，全行营业网点 336 家，其中社区营业网点 63 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。我行开发《跟着钱博士学金融》教材、课件和讲师手册，在宁波市四眼碶小学、余姚市梁弄镇中心小学、宁海县长街镇中心小学、横溪镇中心小学等学校开展金融知识教学，形成可复制推广的教学模式。



我行工作人员向葡萄种植户讲解如何辨别真假币（左）；我行组织小学生厅堂体验活动（右）

（二）推行惠民金融

我行积极响应政策号召，大力提供便民、利民、惠民的金融服务，推动民生改善，提升惠民金融服务的覆盖率、可得性和满意度。

一是发行市民卡。我行发行的市民卡，具备银行卡和市民卡功能，可以刷卡支付公共交通费用。2015年12月，我行与宁波市政府授权的宁波市民卡运营管理有限公司合作，正式发行市民卡。2016年，我行与宁波市民卡运营管理有限公司联合推出新版市民卡。新版市民卡集银行卡与市民卡的优势于一体，既具备银行卡的功能，支持存取现金、转账结算、投资理财、购物消费等，同时具备市民卡功能，可以在公交、地铁、出租车、咪表等领域使用。2016-2018年，我行发行的市民卡数量分别是3.26万张、9.84万张、15.86万张，发卡量逐年快速增长，这种附有增值服务的市民卡受到市民欢迎。

二是支持“智慧交通”。我行信用卡绑定手机后，可以刷手机支付地铁、公交车的乘车费用。我行信用卡积极参与宁波市移动支付活动。

三是参与惠停车项目。2017-2018 年，我行参与人民银行宁波市中心支行组织的惠停车项目建设，通过将停车场计费管理系统与银行系统对接，依托停车场出入口的拍照设备识别车牌号，将缴费信息通过接口发送给银行，由银行卡账户代扣支付停车费，从而实现车辆驶离停车场时“不停车缴费”。该项目启动后，我行积极参与，绑卡量位居同业第五。

四是推出“银医通”产品。我行“银医通”产品运营模式为，通过向医院、社区卫生服务中心配置自助服务机，在机具上提供挂号/预约挂号、缴费结算、建卡、医保查询等服务，提升大众医疗服务便利化。自 2016 年底推出该项目以来，我行“银医通”产品累计为 20 多家医疗机构提供相关服务。

五是提供代办企业注册登记等服务。自 2017 年起，我行与宁波市市场监督管理局合作，选择市区、慈溪、余姚等地的优质服务网点，以“政务服务+金融服务”模式，无偿向创业者等市场主体提供代办企业名称预核准、注册登记、营业执照申领等服务，还提供银行结算账户开户、现金管理、融资理财等一揽子金融服务。这种“一站式”服务优化了企业开户流程，改善了营商环境，获得企业主“点赞”，为政府赢得了赞誉，实现政企银三方共赢。

六是提供社保卡经办服务。自 2017 年 12 月 25 日起，宁波全市所有社保卡业务转移至各合作银行指定网点办理，我行 36 家网点正式成为社保卡经办服务网点，对外提供社保卡申领、挂失、解挂、补换卡、关键信息修改、非关键信息修改、照片更换、金融账户激活、

注销等各类业务，实现就近通办、即时办结和双休日办理，方便市民在家门口办理社保卡业务。

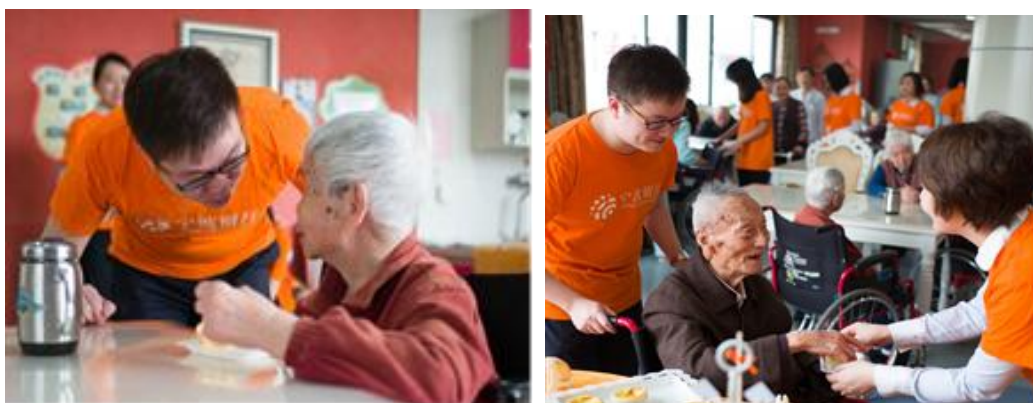
七是提供自助办理公积金提取服务。2017 年 12 月我行携手宁波市公积金中心，推出手机银行 APP “公积金提取”功能，客户在签订《宁波市住房公积金网上业务办理协议》后，登录宁波银行手机银行 APP 即可办理提取公积金还商贷业务。

（三）投身公益慈善

我行积极践行社会责任，投身公益事业，形成多元化公益体系，在扶贫助困、结对助学、定点扶贫等领域不断推动公益事业发展，2018 年全年公益慈善捐款金额达到 2542.87 万元。

1. 慈善捐款，奉献爱心

2018 年，我行部分慈善捐赠项目包括：在宁波地区，总行工会、鄞州中心区支行、国家高新区支行、宁海支行、象山支行通过“慈善一日捐”共捐款 54.45 万元。总行工会向宁波市总工会困难职工救助基金捐款 50 万元。鄞州中心区支行向区慈善扶贫基金捐款 60 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。在分行区域，杭州分行向萧山区慈善总会捐款 50 万元，向富阳区慈善总会捐款 3 万元。南京分行开展“暖冬行动”捐款 10 万元。深圳分行向坪山区环卫工人捐赠价值 8.1 万元大米等物资，改善其生活。苏州分行、金华分行开展“慈善一日捐”分别捐款 14.88 万元、5.17 万元。



我行苏州分行义工社团走进社会福利总院



我行深圳分行向贵州省贵阳市花溪区高坡乡平寨村云顶小学捐赠 980 套统一制作的校服

2. 公益助学，爱心筑梦

在宁波地区，自 2011 年起，我行余姚支行通过松阳县团委和县教育局得到当地贫困学子名单，然后整合银行员工、客户、松阳宁波商会等社会资源，结对帮扶当地贫困学生，同时还邀约部分客户前往松阳，参加现场捐赠活动，走访困难学生家庭，与学生面对面交流。这一活动结对捐赠近 50 万元，受赠学生超过 480 人次。

在分行区域，苏州分行连续 9 年开展“圆梦行动”，不仅得到分行全体员工的大力支持，也引起了全社会的广泛关注。9 年来，全行百余名员工倾情奉献、热心助学，踊跃投入捐助，资助学生超过 300 人次，每年收到上百封学生的成绩单、感谢信，并被苏州儿少会授予“爱心基地”称号。



我行苏州分行邀请 14 名“圆梦行动”结对学生参加成分行九周年行庆活动

3. 产业扶贫，转向“造血”

在宁波地区，2018 年，我行向宁波市宁海县胡陈乡岙里王村捐款 20 万元。此前，我行已连续数年向岙里王村捐款，帮助当地改善交通、饮水条件，扶持当地经济林基地开发等，进一步提升当地经济发展能力。

在分行区域，温州分行支持瓯海区、瑞安市、龙湾区、苍南县金融扶贫工作，分别捐助资金 100 万元、46.5 万元、12.75 万元、2 万元。杭州分行向淳安县中洲镇乘风源村提供帮扶结对资金 3 万元。温州分行结对扶贫向泰顺县、永嘉县分别捐款 5 万元、1.9 万元。金华分行与浦江县岩头镇朝阳村开展“2+1”结对帮扶捐款 3 万元。

4. 志愿行动，弘扬精神

在宁波区域，2018 年 3 月 10 日，总行营业部 20 青年志愿者走在东钱湖周边组织开展“活力芳华，公益同行”绿色环保徒步行活动，包括植树、清洁环湖环境及徒步行走等环节。志愿者通过环保行动，加深游客的环境意识，共同为保护甬城生态环境贡献一份力量。



我行营业部志愿队在东钱湖开展公益植树、拾捡白色垃圾的环保活动

在分行区域，2018年4月，我行无锡分行志愿团队秉承“绿水青山就是金山银山”理念，组织“橙心橙意”志愿团队开展百人植树活动，在无锡贡湖湾湿地公园打造宁波银行樱花林。



我行无锡分行“橙心橙意”志愿者组织植树动

四关注员工发展

2018 年，我行围绕“独立的人格、强大的内心、专业的技能”人力目标，搭建多元体系，营造风清气正的企业环境，提升员工的学习与工作习惯，实现员工能力持续提升。

1. 锻造员工队伍，构建人才体系

我行高度重视人才队伍建设工作，以人才引领发展，着力构建公平公正、梯队完备、规范高效三大人才体系，为银行经营管理和持续发展提供有力支撑。

一是构建公平公正的人才选拔机制，营造风清气正的职场文化。2018 年，我行修订完善《宁波银行员工公开竞聘管理办法》，明确内部岗位选拔均需通过公开竞聘方式，统一竞聘条件，规范竞聘流程，在笔试面试的传统选拔方式基础上，配以行办会讨论的集体决策机制、民主测评、聘前公示等方式，以“公开公正、择优录用、精干高效、合理配置”为原则，促进全行人才选拔的公开化透明化。

二是构建梯队完备的人才培养体系，建立总分支行后备人才库，各级人才库实行动态调整，进一步充实接班人队伍。在 2018 年三级后备人才库建设中，我行共储备各级管理人员 1500 余人，为全行各个层级的管理岗位建立充足的人才储备。

三是构建规范高效的人才管理体系。2018 年制定《宁波银行管理人员聘任管理办法》，明确聘任条件、聘任程序及聘任规则，实现全行管理人员聘任工作的标准性、规范性和有序性。同时，年度履职评价工作、定期绩效考评机制，形成“能上能下、优胜劣退”的动态

调整机制，夯实人才战略可持续发展基础。

2. 完善培训体系，助力员工成长

我行根据全行员工的发展需求，按照“分类培养”模式，搭建高标准多维度的员工培训体系，并不断加强讲师、课程、系统建设，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、专业证书项目；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 9483 次培训，累计参训人数超过 22 万人次，较 2017 年提升 20%。我行同时推进手机学习平台落地，人均年度学习课程达到 53 门。

3. 聚焦榜样引领，提升发展向心力

(1) 开展文化巡讲，推动理念传播

自 2015 年以来，我行连续四年开展“感动宁行·榜样力量”企业文化先进巡讲活动，通过文化巡讲和故事讲述，帮助员理解我行企业文化。通过开展系列文化巡讲活动，不断推动我行企业文化理念的传播和传承。2018 年，我行先后组织文化演讲活动 120 余场次，全体员工参加和观看了巡讲活动。



总行开展“感动宁行·榜样力量”企业文化巡讲活动

(2) 传播故事案例，促进文化认同

我行连续 5 年编制出版《宁波银行的故事》系列图书，通过传播优秀机构、先进员工的故事案例，深入传导企业文化理念和价值观。

4. 致力员工关爱，提升全员归属感

(1) 福利关怀

我行持续优化员工福利制度，与员工共同分享企业经营发展成果；丰富员工福利，提升福利水平，持续提升员工满意度和归属感。

(2) 特殊关怀

我行一直重视员工关怀体系建设，持续加大员工身心健康、员工家庭、员工生活、员工激励等方面投入，同时通过组织文体活动等倡导积极向上、和谐健康的生活方式。



我行南京分行冠名仙林半程马拉松



我行苏州分行组织举办环金鸡湖骑行活动



我行杭州分行举办篮球赛



我行深圳分行举办趣味运动会



我行金华分行举办五周年行庆活动

五、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)发展绿色信贷

我行秉承可持续发展理念，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规的要求，积极响应中国人民银行等七部委联合印发的《关于构建绿色金融体系的指导意见》，从战略高度持续推进绿色信贷，切实贯彻落实国家节能减排和绿色金融发展的各项政策要求，支持绿色、环保产业发展。

1. 支持绿色产业

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。截至 2018 年 12 月末，我行绿色贷款行业授信客户 86 户，贷款余额 56.27 亿元，具体如下：

我行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	-	-
2. 绿色林业开发	-	-
3. 工业节能节水环保	13	34,195
4. 自然保护、生态修复及灾害防控	3	28,800
5. 资源循环利用	2	3,800
6. 垃圾处理及污染防治	33	227,407
7. 可再生能源及清洁能源	6	8,900
8. 农村及城市水	8	74,900
9. 建筑节能及绿色建筑	-	-

10. 绿色交通运输	18	182,450
11. 节能环保服务	3	2,250
合计	86	562,702

(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。)

2. 发行绿色金融债

2018年9月,我行获得中国人民银行核准,准予在全国银行间债券市场发行不超过30亿元的绿色金融债券。本次获准发行的金融债券募集资金将全部用于投放绿色信贷项目,主要项目包括清洁交通、清洁能源、生态保护和适应气候变化、污染防治和资源节约与循环利用类等,将有力推动长三角地区绿色产业转型升级。

债券简称	发行规模	发行期限	主体评级	票面利率	认购倍数
18宁波银行绿色金融债	30亿元	3年期	AAA	3.97%	4.05

3. 严控“两高一剩”

产能过剩行业经过供给侧改革,部分产能关停并转,行业复苏,龙头企业生存条件改善。2018年,我行对产能过剩行业整体为审慎合作,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 2018 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 5.78 亿元，主要包括钢铁、水泥等。

（二）推进绿色运营

我行充分注重自身在服务、办公等环节的环境影响，通过深化环境管理、推广无纸化与节能技术等举措，实现节能减排。

1. 致力于业务流程电子化

一是减少客户纸制填单。我行不断整合各类业务凭证，开发电子填单系统，尽可能减少客户办理业务时纸制凭证的填写。我行已在核心系统上实现个人本币活期开户、一卡通业务、电子渠道业务、挂失、存款证明、个人理财产品购买、个人结构性存款开户等近 20 类常规业务的免填单；在移动柜员机上，我行通过对公账户信息 Pad 录入，实现客户免填单。通过减少客户填单，有效降低因错填、多填等造成的纸张浪费。

二是推进电子化宣传。我行通过建设电子宣传渠道，如利用 LED 灯带、厅堂内部的海报机、电视机、电子机具屏幕等，作为厅堂各类业务宣传的主要载体。在减少纸制海报宣传的同时，有利于客户在业务办理间隙获得各类金融宣传。

2. 推动办公移动化

2018 年，我行全面推广手机工作平台，大力推进办公移动化进程。一是丰富应用场景。在邮件处理、日程安排等功能的基础上，新增线上预约、培训管理等平台。二是扩大移动审批。范围涵盖了行政、

人事和财务审批等领域。三是定制分行功能。根据各机构的经营管理特点，开发相应的特色功能。

3. 大力实施绿色采购

在设备设施采购过程中，我行优先选择国家有关部门颁布的节能采购目录中的绿色环保产品。搭建采购管理系统，倡导业务审批无纸化，实现业务流程审批电子化，同时采购系统与外网互通，实现外部应用数据互通，减少纸质环节，减少纸张使用。

4. 倡导环保理念

我行大力推行视频会议系统，最大限度减少召开现场会议的次数，节约会议成本支出。

总行办公楼内实现人控与机控相结合，灯光与空调分时分区关闭，纸板箱、报纸、油壶等废旧品合理回收，最大限度节约资源，避免浪费

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。

六、改进提升

2018 年，我行结合中国银行业协会发布的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，开展社会责任自评估工作，制定出台了《宁波银行企业社会责任管理工作办法》（甬银总发〔2018〕278 号），进一步明确全行各机构社会责任工作机制和工作要求。

结合优秀同业的社会责任工作对标情况，我行计划在合规的基础上引入新的报告编制依据，进一步完善社会责任信息披露，适时引入第三方鉴证机构，提升报告整体水平。

七、外部评价

1. 在英国《银行家》杂志发布的“2018 全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名，我行位列第 166 位，在中国银行业中排名第 23 位。

2. 在英国《银行家》杂志发布的“2018 全球银行品牌 500 强”排行榜中，我行位列全球银行第 133 位，在中国银行业中排名第 18 位。

3. 在《财富》（中文网）发布的“2017 年中国上市公司 500 强”排行榜中，我行位列第 294 位。

4. 在浙江省政府“2017 年度金融机构支持浙江经济社会发展”评选中，我行荣获二等奖；在浙江省政府“2017 年度金融机构改革创新”评选中，我行荣获“优秀单位”奖。

5. 在中国上市公司协会联合中国证券投资者保护基金公司、上海证券交易所、深圳证券交易所、中国证券业协会、中国证券投资基金业协会、中证中小投资者服务中心有限责任公司共同举办的“2017 年度最受投资者尊重的上市公司评选”活动中，我行荣获“最受投资者尊重上市公司”荣誉。

6. 在中国《银行家》杂志发布的《中国商业银行竞争力评价报告（2018）》中，我行被评为“2017 年资产规模 3000 亿元以上城市商业银行竞争力排名第一”，同时被评为“2017 年最佳城市商业银行”。

7. 在中国银行业协会发布的 2018 年“陀螺”（GYROSCOPE）评价体系评价结果，我行在资产规模 2000 亿以上的城商行中稳健发展能

力综合排名第二，治理能力、风险管控能力单项排名第一。

8. 我行荣获深圳证券交易所“2017 年度优秀国开债承销机构”荣誉称号。

9. 我行荣获全国银行间同业拆借中心 2017 年度银行间本币市场“最佳技术奖”、“优秀货币市场交易商”、“核心交易商”、“优秀衍生品市场交易商”、“优秀债券市场交易商”荣誉；荣获中国外汇交易中心 2017 年度银行间外汇市场“最佳竞价做市机构奖”，位列中国外汇交易中心 2018 年度银行间本币市场交易 300 强；荣获中国银行间市场交易商协会 2017 年银行间债券市场“优秀综合做市机构”、“优秀信用债尝试做市机构”、“优秀利率债尝试做市机构”；上海黄金交易所 2017 年度“金融类优秀会员”、“询价市场特别贡献奖”、“竞价市场特别贡献奖”。

10. 在由金融时报社主办的“2018 中国金融机构金牌榜·金龙奖”评选中，我行荣获“最佳小微金融服务中小银行”奖。

11. 在《中国证券报》主办的第二十届“中国上市公司金牛奖”评选中，我行荣获“2017 年度金牛最具投资价值奖”。

12. 在证券时报社举办的 2018 年第十二届中国上市公司价值评选中，我行荣获“中国中小板上市公司价值五十强前十强”、“中国中小板上市公司十佳管理团队”两项殊荣，在中国财富管理机构评选中，我行汇通理财荣获“2018 中国银行理财品牌君鼎奖”。

13. 在《上海证券报》主办的第九届“金理财”评选中，我行蝉联“金理财”“城商行理财卓越奖”。

14. 在《中国经营报》主办的“2018 卓越竞争力金融机构”评选中，我行荣获“2018 卓越竞争力小微金融服务银行”奖。

15. 在《21 世纪经济报道》2018 年度“金贝奖”评选中，我行蝉联“最佳现金管理银行奖”；在“21 世纪亚洲金融机构竞争力”评选中蝉联“卓越投行业务城商行”奖。

16. 在中国品牌建设促进会、经济日报社等联合发布的 2018 中国品牌百强榜中，我行排名第 84 位。

17. 在央广网组织的首届“最值得投资者信任的上市公司”评选活动中，我行被评为“最值得投资者信任的上市公司”30 强。

18. 在金融界网站主办的 2018 领航中国年度评选中，我行荣获“杰出城市商业银行品牌奖”。

19. 在中国银行业协会发布的 2018 年银行业客服中心综合评估结果中，我行客服中心荣获“优质服务单位”、“创新成果突出单位”两项荣誉。

20. 在界面·财联社与朝阳永续联合主办的“中国上市好公司”评选中，我行荣获“十佳上市好公司”奖项。

21. 在《投资时报》、标点财经研究院联合主办的“金禧奖”评选中，我行荣获 2018 年度“最佳中小银行奖”。

22. 在上海报业集团、澎湃新闻发布的“2018 中国 TOP 金融榜”中，我行荣获“年度城商行”、“年度财富管理机构”两项殊荣。

23. 在第一财经发布的“2018 金融价值榜”中，我行荣获“年度城商行”奖。

24. 在《南方都市报》主办的 2018 年“金砖奖”评选中，我行荣获“最佳扶持中小微企业”奖。

25. 在《国际金融报》主办的“2018 国际先锋金融机构”评选中，我行荣获“2018 社会责任先锋银行”奖。

26. 在金融消费权益保护工作考评中，我行被宁波市金融消费权益保护协会评为“优秀会员单位”。

27. 在浙江省公安厅关于 2018 年深化开展“平安单位”评估活动中，我行被评为 2018 年度“省级平安单位”；在宁波市公安局、宁波市社会治安综合治理委员会办公室组织的评估中，我行被评为“宁波市五星级治安安全单位”。

八、未来展望

(一) 2019 年企业社会责任工作展望

2019 年是新中国成立 70 周年,是全面建成小康社会的关键之年,是打好攻坚战承上启下的关键一年。我行将贯彻新发展理念,牢记服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三大使命,进一步夯实可持续发展的基础,成就高质量的发展。

我行将始终坚持“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、人力资源管理,加强服务渠道、信息科技、电子银行等建设,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,革新业务管理流程,加强业务产品创新,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,关怀员工成长;积极投身公益事业,继续开展扶贫助困等活动。

我行将积极发展绿色金融,节约资源,保护环境,有效发挥金融机构在社会资源配置中的枢纽作用,支持优质的绿色环保企业发展。

(二) 2019 年企业社会责任工作推进目标

责任领域	2019 年目标
<p>责任管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 强化全行员工社会责任意识。 2. 提升社会责任统筹管理力度。 3. 加强与利益相关方沟通交流。
<p>经济责任</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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，支持小微，推动民营企业 and 地方经济发展。
<p>社会责任</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 脱贫助学，热心公益，增进社会和谐度。
<p>环境责任</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加强绿色采购，发展绿色办公，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 2018 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，衷心欢迎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：

传真：0574-87050027 电邮：dsh@nbc.com.cn

电话：0574-87050028 邮编：315100

地址：浙江省宁波市鄞州区宁东路 345 号董事会办公室

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. 您认为本报告是否完整覆盖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？

3. 您认为宁波银行是否很好地回应了您的期望？ _____

A 是 B 否，您认为您的哪些期望没有得到很好地回应？

4. 您认为本报告的内容编排和版式设计是否方便阅读？ _____

A 好 B 较好 C 一般 D 差

5. 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？

再次感谢您的参与！