



宁波银行
BANK OF NINGBO

宁波银行股份有限公司 2013 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发布的第六份企业社会责任报告，回顾了宁波银行在 2013 年全面履行社会责任的总体成果。

编制依据

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》

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》

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）》

报告范围

宁波银行股份有限公司总行及各分支机构。

时间跨度

2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容、数据适当追溯以前年份。

数据来源

财务数据来源于经审计的《宁波银行股份有限公司 2013 年年度报告》，其他数据来源于宁波银行内部文件和相关统计资料，若与年报数据有差异，以年报数据为准。除特别说明外，文中涉及的金额以人民币作为计量货币。

称谓说明

为便于表述，在报告中“宁波银行股份有限公司”也以“宁波银行”、“我行”表示。

其他说明

本报告作了部分规划和预测，但不排除对趋势预测有一定的不确定性。

报告获取

您可以在宁波银行网站下载或阅读本报告的电子文档，网址为：
www.nbc.com.cn

若需获取纸质版报告或对本报告有任何意见和建议，请联系：

地址：浙江省宁波市宁南南路 700 号董事会办公室

邮编：315100

电话：0574-87050028

传真：0574-87050027

邮箱：dsh@nbc.com.cn

客服电话：96528、962528（北京、上海）、40088-96528（金华）

目 录

编制说明.....	1
目 录.....	3
致 辞.....	4
关键绩效表.....	6
一、公司概况.....	7
(一) 公司简介.....	7
(二) 公司治理.....	9
(三) 风险管理.....	11
二、责任管理.....	13
(一) 社会责任理念.....	13
(二) 社会责任观.....	13
(三) 社会责任的文化内涵.....	13
(四) 社会责任管理体系.....	13
(五) 强化责任意识.....	15
(六) 利益相关方沟通.....	15
三、经济责任.....	18
(一) 助推经济发展.....	18
(二) 履行纳税义务.....	18
(三) 保障股东权益.....	18
(四) 强化内控体系.....	19
四、社会责任.....	24
(一) 致力金融普惠.....	25
(二) 真诚回报客户.....	31
(三) 关心员工发展.....	39
(四) 传播社会正能量.....	43
五、环境责任.....	51
(一) 支持绿色发展.....	51
(二) 创新绿色金融.....	53
(三) 践行绿色运营.....	54
六、社会认可.....	56
七、未来展望.....	58
(一) 2014 年企业社会责任工作展望.....	58
(二) 2014 年企业社会责任工作推进目标.....	59

致 辞

2013 年，我行承秉“以人为本，客户至上”的经营理念，不断改善服务，提升效率，实现各项业务稳健发展，持续为股东、员工和社会创造价值。截至 2013 年末，我行总资产为 4677.73 亿元，全年实现净利润 48.47 亿元，同比增幅为 19.15%；基本每股收益 1.68 元，比上年提高 0.27 元。

这一年，在利率市场化和金融脱媒进程不断推进的趋势下，我行密切关注经济金融形势，认真贯彻落实国家方针政策，不断加强风险管理，持续提升盈利能力，资产质量保持优质良好，持续发展能力得到进一步增强。

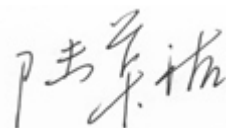
我行的发展源于客户、系于股东、发于员工、植于社会。一年来，我行认真履行商业银行的社会责任，坚持“公平诚信、善待客户、关心员工、热心公益、致力环保、回报社会”的社会责任观，将银行经营管理与履行社会责任紧密结合，努力回馈社会。一是服务实体经济，努力为实体经济注入活力；二是维护股东和投资者的合法权益，持续贡献稳定的回报；三是致力于金融普惠，不断满足小微企业和普通百姓的金融需求；四是真诚服务客户，提供多样化、个性化和创新性的产品和服务；五是关心员工成长，打造员工与企业共同发展的平台；六是传播社会正能量，营造相互关怀、相互帮助、扶贫济困的社会风尚；七是推进绿色信贷，优化信贷结构，推动经济发展方式转变；八是大力发展电子银行，为客户提供便捷的金融服务；九是坚持绿色低碳办公，将环保意识融于心汇于行。

我行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2013 年先后获得相关权威机构颁发的“小微企业金融服务先进单位”、“慈善奖机构奖”、“最佳公益银行”等殊荣。

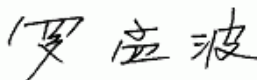
2014 年是我行新一轮三年规划的开局之年，也是我行“苦干三年”的攻坚之年，我们将继续以客户需求为导向，坚持卓越服务的专业品质，开辟公司业务的新领域，完善跨境金融服务平台，满足企业投行托管、现金管理、贸易融资等多元化金融需求；以敬业奉献的热情，继续优化零售公司条线“金色池塘”产品体系，提升“宁行 E 家人”小微企业金融服务平台功能，积极塑造中小企业金融服务专家形象；以矢志不移的信念，推进个人银行业务的转型升级，发挥我行电子银行与产品创新的优势，为广大个人客户提供更多量身订做的个性化财富管理方案。

在这新的一年，我行以反哺社会的心态，积极参与社会公益事业，为社会尽责；坚持以客户为中心，秉承卓越服务理念，致力于将宁波银行建设成为一家令人尊敬、具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行。

董事长：



行长：



二〇一四年四月二十四日

关键绩效表

指标类别	具体指标	单位	2013 年	2012 年	2011 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	4677.73	3726.97	2604.98
	存款余额	亿元	2552.78	2075.77	1767.37
	贷款余额	亿元	1711.90	1456.18	1227.45
	营业收入	亿元	127.61	103.42	79.66
	利润总额	亿元	60.51	50.98	40.35
	净利润	亿元	48.47	40.68	32.54
	纳税总额	亿元	24.64	22.59	14.36
	总资产收益率	%	1.15	1.28	1.24
	加权平均净资产收 益率	%	20.41	19.97	18.81
	基本每股收益	元/股	1.68	1.41	1.13
	不良贷款率	%	0.89	0.76	0.68
	资本充足率	%	12.06	15.65	15.36
	拨备覆盖率	%	254.88	275.39	240.74
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	209	173	146
	客户调查满意度	%	97.77	93.72	97.2
	员工总数	人	6310	5329	4776
	女性员工比例	%	58.9%	56%	57%
	管理人员中的女性 比例	%	46.3%	45%	44%
	公益捐赠额	万元	1050.97	602.18	458.6
	全球 1000 强银行 排名 ¹	位	248	279	302
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	15.84	11.07	5.83
	人均用电量 ²	度/人	2110	2237	2524
	人均用纸量 ³	千克/人	9.63	10.2	10.45
	人均用水量 ⁴	吨/人	6.96	14.82	17.37

(备注：1 据英国《银行家》评选结果；2、3、4 均以总行大楼办公消耗为统计口径，不包括分支行)

一、公司概况

(一) 公司简介

宁波银行成立于 1997 年 4 月 10 日，是一家具有独立法人资格的股份制商业银行。2006 年 5 月，宁波银行引进境外战略投资者新加坡华侨银行。2007 年 7 月 19 日，宁波银行在深圳证券交易所挂牌上市（股票代码：002142），成为国内首批上市的城市商业银行之一。

截至 2013 年 12 月 31 日，宁波银行拥有营业机构总数为 209 家，包括 9 家分行（分别为上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华分行），分行下设支行 49 家（上海 11 家、杭州 8 家、南京 7 家、苏州 8 家、深圳 6 家、温州 4 家、北京 3 家、无锡 2 家）；宁波地区机构 151 家（总行 1 家，一级支行 21 家、二级支行 99 家、市区社区支行 28 家、县域社区支行 2 家）。



近年来，宁波银行积极推进管理创新和金融技术创新，努力打造公司银行、零售公司、个人银行、信用卡、金融市场、票据业务、投资银行、资产托管八大利润中心，实现利润来源多元化，目前已初步成为一家具有良好运营机制和风险控制机制，资本充足、管理规范、经营效益和经营管理水平较好的股份制商业银行。

1. 核心价值观

诚信敬业、合规高效、融合创新

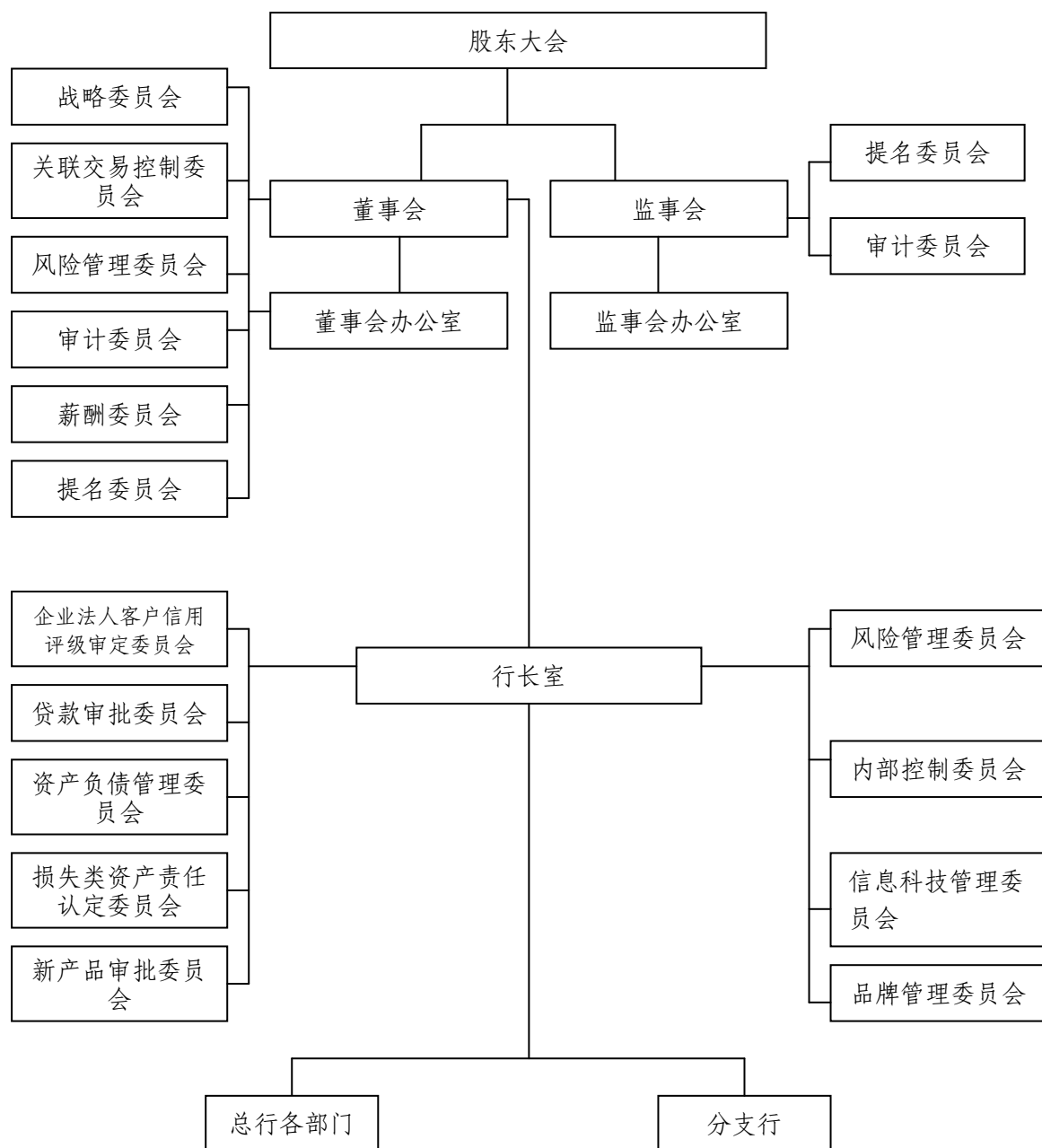
2. 发展愿景

成为一家令人尊敬、具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行。

(二) 公司治理

宁波银行严格遵守《公司法》、《商业银行法》等相关法律和监管部门的相关法规，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，致力于不断完善公司治理结构，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. 公司治理架构图



2. 2013 年公司治理主要进展

(1) 股东大会

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。2013 年，我行召开了 2012 年年度股东大会和 1 次临时股东大会。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、监事会工作报告、财务报告、财务预算报告等多项重大议案。

(2) 董事会

董事会在公司治理中居于核心地位。2013 年，我行董事会共计召开 4 次例会和 2 次临时会议，审议通过定期报告、财务预算、机构网点规划、设立基金管理公司等重大议案，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。

(3) 监事会

监事会是我行的监督机构，负责对我行的经营状况、风险管理、财务状况、董事和高级管理人员履职情况进行检查和监督，积极维护股东、公司和员工的利益。2013 年，我行监事会共计召开 7 次会议，有效发挥在经营管理等方面的监督作用。

(4) 信息披露

我行编制发布年度报告、中期报告、季度报告，召开业绩发布会，其中 2013 年度共发布公告 35 项，保证信息披露的及时性、准确性、完整性和合规性。

(5) 投资者关系管理

2013 年，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、有效的互动式沟通和联系；日常做好投资者的来访接待工作，认真回答投资者的问题，充分尊重投资者的合法权益。

（三）风险管理

1. 风险管理理念

我行始终坚持“控制风险就是减少成本”的风险理念，建设全面全员风险管理体系，逐步实现风险管理的价值创造功能。通过稳步推进新资本协议监管标准建设，开发应用量化工具和指标，提升以管理信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险为核心的全面风险管理能力。

我行认真贯彻落实董事会风险管理战略，不断改进风险管理组织架构：董事会层面下设风险管理委员会、关联交易控制委员会、审计委员会等专业委员会；总行管理层下设总行风险管理部负责全行风险管理工作，总行授信管理部负责全行授信审批事务，总行资产保全部负责不良资产管理处置，总行合规部负责全行合规、法律、内部控制体系建设及操作风险管理；分支行管理层下设分行风险管理部、支行业务管理部，积极构建全面、审慎的风险管理组织架构。

2. 2013 年强化全面风险管理

我行充分重视风险管理，持续加强全面风险管理体系建设，细化各类风险的识别与管理，风险防控能力进一步提升。一是遵循央行稳

健的货币政策指导，制定符合我行风险偏好稳健的授信政策，实现指导各条线业务项业务的稳健发展；二是建立利率风险管理体系持续推进利润中心战略，积极应对备战利率市场化的挑战；三是加大风险排查力度，主动防范和化解各类风险；四是坚持科学的贷款调查、审查、审批和后管理制度，由专业风险管理人员对业务相关情况进行调查分析，审查审批以及贷后管理；五是完善风险预警体系，加大风险信息来源，提高主动预警比例和准度，完善预警客户跟踪检查制度；六是加快新资本项目建设，为夯实风险管理提供科学的工具；七是以内控建设为抓手，进一步完善全面风险管理体系建设，包括完善组织架构、提升内控制度、强化风险防范手段及推进团队建设。

二、责任管理

(一) 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。

(二) 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。

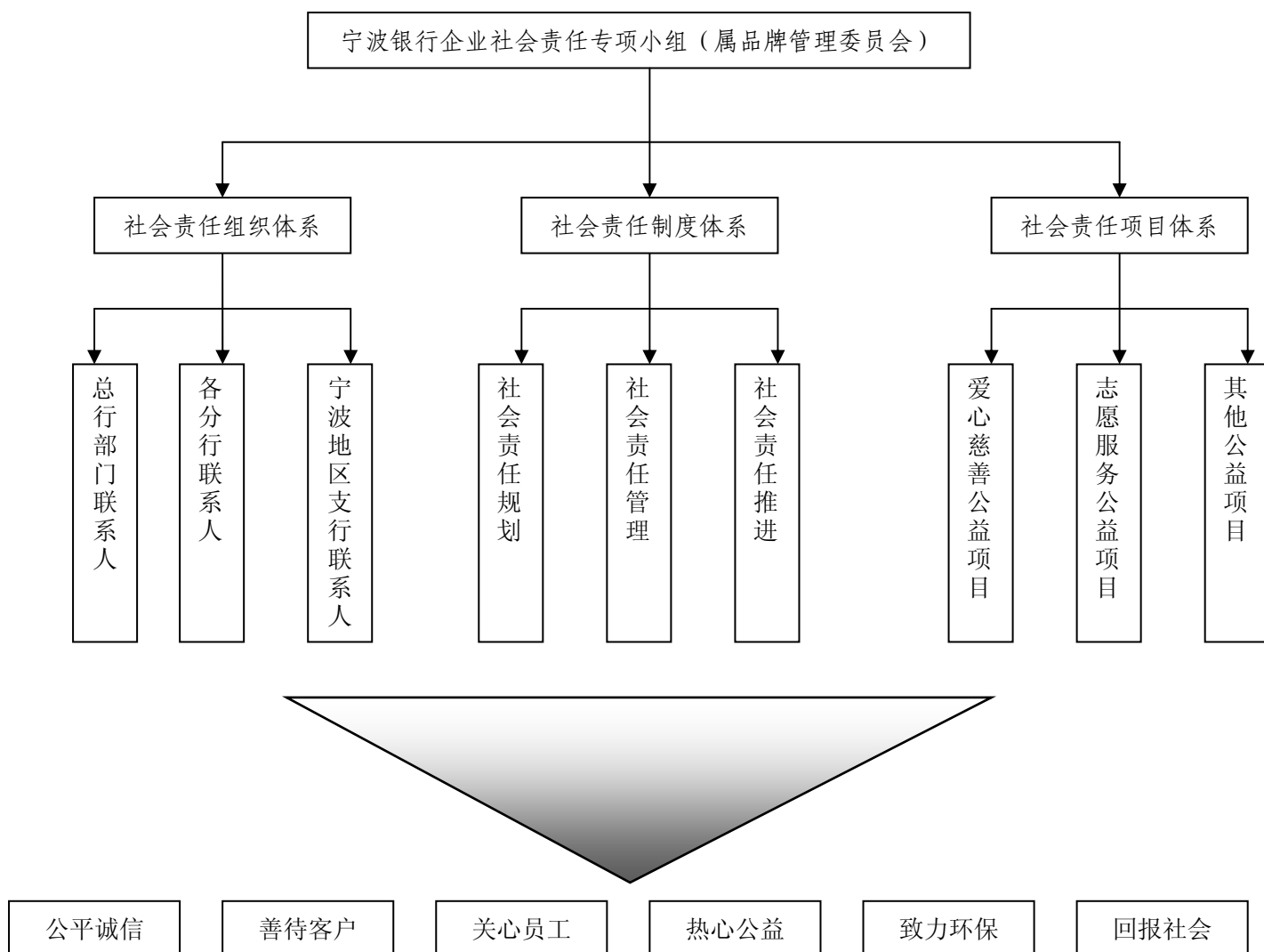
(三) 社会责任的文化内涵

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。

(四) 社会责任管理体系

我行建立企业社会责任管理与品牌管理相结合的工作机制，总行品牌管理委员会负责指导全行社会责任工作，品牌管理委员会下设的八个专项小组负责推进各自领域的企业社会责任工作，形成总行办公室牵头协调，总行各部门共同参与，各分支行负责推进的社会责任管理架构和工作格局。

1. 企业社会责任工作推进体系



2. 重点项目推进机制

(1) 总行部门（小组）向品牌管理委员会汇报规划、方案，其中总行办公室牵头汇报年度企业社会责任工作方案；实施重大社会责任项目前将具体方案提交行长办公会议审议。

(2) 总行部门将重大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。

(3) 总行办公室负责跟进了解全行社会责任活动实施进展，必要

时总结提炼经验，在全行范围内推广。

(五) 强化责任意识

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。

(六) 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，明确诉求担当，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、银监会及派出机构、证监会等监管机构； 各级工商局、税务局等行政管理机构	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； 积极创造社会财富和就业机会
股东	本行股份持有人	持续合理的回报；全面及时准确的信息披露； 良好的公司治理	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	本行现有和潜在客户	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	增设网点、增加机具配备; 提升电子化服务水平; 推广网点卓越服务; 加大产品创新力度; 开展金融知识宣传
员工	为本行服务的所有在岗人员	稳定的就业、合理的福利、满意的工作环境、良好的成长空间	员工敬业度调研、座谈会、面谈、电话等方式	通过培训培养计划, 晋级晋档等措施, 提升员工满意度和敬业度
社区	本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	本行供应商; 发生交易活动的其他各类机构	诚信互惠、公平采购	招标采购会等	坚持公平、诚信、平等、互惠原则, 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、本行官方网站及微博进行相关信息发布
环境	本行经营所在区域及其间接影响	发展绿色信贷、支持低碳经济,	信息披露, 各类环保实践活动	严控“两高一剩”行业客户新增授

	的其他地区的自 然环境	促进节约型社会 建设		信，对存量授信 实施有保有压， 加大对节能减排 企业的信贷投放
--	----------------	---------------	--	--

三、经济责任

(一) 助推经济发展

服务实体经济是商业银行义不容辞的责任。我行自觉坚持金融服务实体经济的本质要求，认真贯彻落实国家宏观政策，支持经济结构调整和发展方式转变，努力推动实体经济持续发展。2013 年，我行贷款余额为 1711.90 亿元，其中涉农贷款余额 297.73 亿元，保障性安居工程贷款余额 34.46 亿元，海洋经济贷款余额 38.71 亿元，有力地支持了实体经济的发展。

(二) 履行纳税义务

我行严格按照国家有关税收法规，及时、足额上缴各项税款，积极履行纳税人义务，且纳税额逐年增加，2011 年至 2013 年纳税总额分别为 14.36 亿元、22.59 亿元、24.64 亿元，其中 2012 年比 2011 年增长 57.31%，2013 年比 2012 年增长 9.07%，为各级财政收入的稳定增长作出了贡献，2009 年至 2012 年连续被评为宁波市纳税 20 强服务业企业。

(三) 保障股东权益

2013 年，我行不断夯实业务发展基础，各项业务实现稳健发展，盈利能力得到持续提升，为股东带来持续、稳定的回报。

截至 2013 年 12 月 31 日，我行资产总额达到 4677.73 亿元，较年初增长 25.51%，实现资产规模稳步较快增长；实现利润总额 60.51 亿元，比上年同期增长 18.70%；实现归属于上市公司股东的净利润 48.47 亿元，比上年同期增长 19.15%。不良贷款比例 0.89%，比年

初上升 0.13 个百分点。我行资本充足率 12.06%，核心一级资本充足率 9.36%，拨备覆盖率 254.88%。

2013 年，我行继续向股东提供稳定的现金红利，其中以现金分配的利润不少于当年度实现的可分配利润的 10%。

近三年我行现金分红情况：

年度	净利润（万元）	现金分红总额	现金分红与净利润比例
2012 年	406,814	72,096	17.72%
2011 年	325,310	57,676	17.73%
2010 年	232,199	57,676	24.84%

（四）强化内控体系

1. 合规经营

一是继续加强合规制度管理。2013 年，我行根据外部法律法规、监管政策等变化，结合自身业务发展实际，共发布各类合规制度 275 项，其中新制定 124 项，修订 151 项，保证各项业务和管理活动制度先行。

二是继续开展银行服务收费项目梳理。为充分保障客户对我行服务收费的知情权，2013 年我行对服务收费项目重新进行了梳理，梳理范围包括服务项目名称、服务项目功能、服务收费标准、服务收费依据、服务收费性质、适用客户等方面。根据梳理结果，我行重新印制服务收费小册子、服务收费海报栏，各网点已从 2013 年 6 月 1 日开始启用新版的服务收费小册子和服务收费海报栏，且已在我行的官

方网站上公示最新服务收费清单。

三是开展银行经营行为监测。为全面了解客户对我行服务收费的满意度情况，我行于 2013 年 7-8 月针对全行的客户组织开展了服务收费的满意度调查，调查通过网上银行、营业网点现场发放等形式，总共发放问卷 15071 份，回收有效问卷 14752 份，其中对公授信客户 8815 个，调查覆盖对公授信客户的比率为 60%。从调查结果来看，客户比较满意我行提供的服务、业务收费与服务的匹配情况，总体满意度均在 98% 以上。

四是继续加强对员工行为的监督。出台《宁波银行案件防控五项工作机制实施方案》，方案对以“包干制、连带制、报告制、排查制和监控制”为核心内容的案防制度作了详细规定；开展《宁波银行反腐倡廉责任状》、《宁波银行案件防控和安全目标承诺书》和《合规履职承诺书》的签订工作；调整审计方式，开展对员工异常行为的不间断审计；加强新进行员工的背景调查，杜绝带病流动。

五是实行授信客户风险提示制度。我行于 2013 年 8 月份完成对存量客户的风险提示工作，短信提醒客户工作人员明确禁止的行为和投诉电话。同时在信用风险管理系统中开发自动短信提醒功能，且已在 2013 年 12 月上线，该系统功能上线后，对 2013 年 7 月底至上线前的存量客户在新业务发生时自动发送短信，新增客户在授信审批结束时自动发送短信。

六是开展规范经营行为暗访。从 2013 年二季度开始，按季对宁波地区部分网点的规范经营情况进行暗访，暗访重点包括是否存在违

规揽存、存贷挂钩、借贷搭售和不规范理财销售行为等。针对暗访发现的问题，我行及时发文向全行进行通报，并对责任人员给予处罚。

2. 反洗钱

2013 年，我行以实施“全国反洗钱综合交易报告综合试点”项目为契机，全面推行“风险为本”的管理原则，加强对重点洗钱类型的分析力度，完成反洗钱试点项目，监测发现并报送多起洗钱线索，切实履行法律赋予的反洗钱社会职责。

试点工作开展期间，我行完成可疑交易自主监测、试点系统开发建设、案例报送流程革新、交易数据完善、试点内控完善等试点内容的建设。经中国反洗钱监测中心数据验收成功后，于 2013 年 9 月顺利实现反洗钱试点数据的报送。

洗钱线索监测报告方面，我行在 2013 年重点加强对非法套现、非法集资、票据买卖、虚假验资等重点洗钱类型的关注力度，共向监管部门报送洗钱线索 11 笔，其中 2 笔被监管部门向司法机关进行了移交，线索报送工作取得显著的成效。

3. 反腐倡廉

2013 年，我行反腐倡廉建设工作以员工道德风险管理为抓手，通过明确职责、完善制度、加强宣教、畅通举报途径等措施，进一步巩固和深化我行反腐倡廉建设工作。

一是进一步明确反腐倡廉建设工作责任。我行各级管理人员在 2013 年年初召开的反腐倡廉建设工作大会上逐级签订《宁波银行反腐倡廉责任状》，通过签订责任状的形式进一步明确各自需要承担的

责任。与此同时，我行根据员工的岗位性质进一步细化、完善 9 个版本的《宁波银行案件防控目标承诺书》，要求全行员工按照职能分工选择与本人岗位职责匹配的版本进行签订，年度签订率达 100%。

二是进一步完善反腐倡廉建设工作制度。我行在原有的反腐倡廉建设制度体系的基础上，制定并印发了《宁波银行员工道德风险管理办法》、《宁波银行案件防控五项工作机制实施方案》、《宁波银行新员工合规谈话实施方案》等制度，为进一步落实反腐倡廉建设工作奠定基础。

三是进一步加强廉政文化警示教育工作。我行通过建设“廉政文化墙”和廉政宣教室、走访廉政教育基地、观看廉政文化警示教育片、参观监狱（看守所）、旁听法庭庭审、案例宣导等多种形式开展反腐倡廉警示教育活动，不断提高全体员工的合规守纪意识。全行员工的年度教育培训覆盖率达 100%。

四是进一步畅通投诉举报渠道。我行通过修订、完善《宁波银行投诉管理办法》、《宁波银行举报管理办法》和《宁波银行 5198 举报邮箱维护及信息处理规定》，进一步拓宽举报、投诉的渠道与方式，加大对举报人员的奖励与保护措施，方便内外部人员及时表达诉求。

4. 案件防控

我行通过完善案防工作组织，创新案防工作举措，加大监督检查与考评的方式，不断提升案件防控工作管理水平，有效防范和化解了各类风险隐患，实现全年无案件的目标。

一是完善案防工作组织，明确案防工作职责。我行按照“大案防”

的工作格局，在成立总、分、支行三级机构防控工作领导小组的基础上，专门明确各级监察保卫部门为专职的案防管理牵头部门，全面负责本单位的案件防控管理工作。与此同时，我行要求各级机构内设部门至少设立一名兼职案防联络员，协助部门负责人落实案防相关工作，增强案防工作的辐射力。

二是加强案件风险信息的收集与分析工作。我行通过员工道德风险排查、员工思想动态分析、员工个人重要事项报告、内外部举报、投诉等途径，全面收集、掌握员工的各类风险信息，并通过季度案件风险分析会的形式做好信息的报告、分析与处置，有效防范和化解各类风险隐患。

三是加大案防工作的监督检查与考核力度。我行通过将案件防控工作内容及要求纳入各级机构年度绩效考核的方式，加大对分支行的监督检查与考核力度，通过考核调动分支行主动落实案件防控工作的积极性。



【2013年6月15日，上海分行举办案件防控警示教育活动】

四、社会责任

2013 年 11 月 12 日，党的十八届三中全会通过了《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决议》，提出“发展普惠金融，鼓励金融创新，丰富金融市场层次和产品”。“普惠金融”提升到国家战略的高度。我行始终将服务中小微企业、服务民生作为自身发展的使命，持续完善服务体系，践行普惠金融理念。

(一) 致力金融普惠

1. 助推小微企业发展

我行通过信贷政策倾斜、完善服务、创新产品、减费让利等措施，努力为小微企业提供全面、优质、高效、贴心的金融服务，努力为小微企业的健康、持续发展提供更多的金融支持。

(1) 实施信贷倾斜政策

2013 年，在信贷资源有限的情况下，我行继续向小微企业实施信贷倾斜政策，截至年底，我行小微企业贷款余额为 653 亿元，占全行贷款余额 38%。期间，我行发行了 80 亿元金融债券，专门用于小微企业贷款及个人经营性贷款；设立 10 亿元信用贷款额度，小微企业无需抵押或担保，仅凭企业信用就可获得贷款。

(2) 完善金融服务体系

在全行范围内，我行有 163 个小企业专业服务团队，在上海、温州、杭州设立了 4 家小微企业专营支行，持续推广“金色池塘”小企业金融服务品牌。“金色池塘”定位于为小微企业提供特色化、综合性的全面金融服务，产品服务体系经过多年的丰富和完善，分为融资

授信、现金管理、电子渠道三大版块。通过定期召开银企座谈会、开展“金色池塘走进×××”系列活动，我行为小微企业提供更加多样、更加快捷、更低成本的融资方案。

(3) 创新金融服务产品

我行将小微企业信贷产品创新作为服务“抓手”，建立自上而下、自下而上创新工作机制，在改进现有产品的同时，根据市场情况的变化，及时进行产品创新，鼓励分支机构结合区域特点进行产品创新。

(4) 落实减费让利政策

我行严格执行小微企业贷款“七不准”的监管要求，同时进一步完善小微企业贷款定价机制，在有效覆盖贷款风险的前提下，降低小微企业融资成本。

我行对小微企业客户严格执行“两禁两限”要求，经自查，不存在收取小微企业贷款承诺费、资金管理费以及任何变相的不合理收费；限制收取财务顾问费、咨询费等，主动让利企业，降低小企业融资成本。

我行通过梳理小微企业服务收费项目，修订《宁波银行中间业务收费标准》，提高小微企业金融服务收费透明度，取消了小额账户维护管理费、单位活期账户开户验资费、单位不动账户维护费、“即时灵”账户信息短信通知服务收费等，共计减免收费项目 15 项，金额总计约 1300 万元。

对于收费服务，我行规定必须向客户说明服务内容及相应的收费标准，征得客户同意，并严格按照业务流程及相关规定办理，做到“有

需求、有协议、有服务、有记录”。

(5) 获得社会各方肯定

2013 年，我行荣获中国银监会颁发的“2012 年度全国银行业金融机构小微企业金融服务‘先进单位’”称号，宁波银监局颁发的“2013 年宁波市银行业小微企业金融服务宣传月活动优秀组织奖”，同时被各类公众媒体授予“小微金融优秀产品奖”、“服务小微企业最具口碑奖”、“最贴心小微企业服务银行”等各类荣誉奖项。



【2013 年 5 月，我行被中国银监会评为“全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”】



【上海分行被评为“中小企业融资服务优秀企业合作伙伴”】

2. 拓展社区金融服务

2013 年，我行继续深耕社区金融服务，以“便民、惠民、利民”为宗旨，努力打造“市民家门口的银行”，在市民心目中形成了良好的口碑。

(1) 推进社区支行建设

在宁波市政府的倡导和宁波银监局的大力支持下，我行自 2010 年上半年开始筹建社区支行，规划三年开设 30 家，截至 2013 年底，在宁波市区开设了 28 家社区支行，在县域开设了 2 家社区支行。

我行在宁波地区推进社区支行建设，是为了向社区居民提供就近的社区性服务项目，缓解营业网点排队难题。在宁波，我行承担着代发养老金（包括失业金）、代收水电费等多项社会性服务项目，其中代发养老金（失业金）业务量占到全市业务量 60%~70%，且每年业务量以 2 万~3 万户的速度持续增加。由于社保客户、代收水电费客户分布区域广，中老年人居多，仅凭提高工作人员操作技能，增加自助服务设备等，无法从根本上缓解客户排队问题，只有网点深入社区，开在居民身边，扩大服务的覆盖面，提升服务便捷性，才是最终解决途径。经过三年多的发展，我行社区金融服务能力明显增强，金融服务辐射范围逐步扩大，金融服务程度逐步加深，主要表现在三个方面：一是市民在我行网点办理业务排队等候的时间明显减少；二是市区居民缴纳水、电费用更加方便、快捷；三是市区退休职工每月领取生活费用更加便利。

(2) 增进和谐社区建设

我行社区支行以及开设在社区内的其他营业网点，定位于社区，服务社区，正成为和谐社区建设的有生力量。这些网点采取金融宣传入户、上门服务、延时服务等措施，向周边市场的业主提供实时零钱兑换、残破币回收、零币清点回收等服务；对行动或来回不便需要办理大额存取款业务的客户，提供事前预约接送服务；为了协助部分老年客户完成操作，工作人员在正常工作时间之外上门指导操作。我行的努力和付出获得社会认可，有的社区支行被市民评为“最满意银行网点”，有的被评为“最佳服务网点”。

【案例】 “宁波银行·感恩南京·幸福社区行” 活动

我行南京分行在南京市文明办的指导下，启动“宁波银行·感恩南京·幸福社区行”活动。活动根据南京各大社区情况，设置专场金融知识宣传时间，由专业人员普及基础金融知识、理财知识等，举办黄金、投资等系列金融讲座。本次活动自 2013 年 4 月开展以来，受到相关部门高度肯定。



【“宁波银行·感恩南京·幸福社区行” 活动现场】

2013 年 10 月，我行北仑支行辖属霞浦支行与社区联合推出社区银行服务专员。11 月，该项活动将在北仑支行下属各网点全面深入开展。

(二) 真诚回报客户

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，我行始终坚持从客户和市场需求入手，推动产品创新和服务创新，努力提升金融品质，打造宁波银行服务品牌。

1. 创新业务产品

----公司银行业务

2013 年，公司银行条线建立现金管理、贸易融资、票据业务、投资银行业务和资产托管业务五大业务板块的产品体系。

我行推出集团云现金管理平台——“TMS 集团财资管理系统”。该系统是我行针对集团企业客户普遍面临的存贷双高、账户分散、资金运营与管理缺少有效工具的难题，研发的集企业内部资金统筹，业务流程管理、银企直联渠道与一体的综合平台，旨在依托科技与专业化服务优势，为集团企业打造标准化的“内部银行”资金管理体系。

我行持续打造以境内外联动为特色的一体化跨境金融平台，涵盖跨境贸易融资、跨境贷款和投资银行三大板块，致力于帮助跨境经营企业客户构建境内外长期稳定的融资渠道，为企业国际化发展提供整体解决方案。

我行从加大支持中小企业融资力度出发，鼓励发展票据贴现业务，包含买方付息、商票保贴、代理贴现、电子汇票等各类贴现产品，可适用于不同客户的融资需求，同时通过优化贴现流程，扩大承兑行准入范围等措施，不断提高业务操作效率，为中小企业客户融通资金提供方便。

2013 年，随着监管层面大力发展多层次资本市场，我行投资银行部以创新机制建设和创新业务推动为重点，深入开展各项创新工作，持续提升创新能力，主要体现在以下两项业务：一是资产证券化业务。在扩大试点阶段，相关部门鼓励金融机构选择符合国家重大基础设施项目贷款、涉农贷款、中小企业贷款、战略性新兴产业贷款等多元化信贷资产作为基础资产开展信贷资产证券化。我行在参与试点时，兼顾收益性和导向性，在确保稳定可预期的未来现金流的同时又注重加强与国家产业政策的密切配合。二是新三板业务。随着 2013 年年底新三板的扩容，我行合理部署业务策略，主动抓住营销良机，以创新型的高科技新兴产业为主要目标客户，积极拓展新三板业务，踊跃参与多层次资本市场建设。我行应用在金融服务领域积累的经验，以及与私募基金、证券公司、中介机构合作的资源，成为企业的财务顾问与合作伙伴，为企业提供专业的新三板挂牌财务顾问服务方案，综合运用多种金融工具进行创新，为企业的财务优化、投融资、兼并收购、资产及债务重组、挂牌策略等提供个性化、高附加值的金融解决方案，并在企业挂牌后持续提供金融支持，帮助处于萌芽期的中小企业在多层次资本市场中快速成长并顺利转板。

2013 年，在得到证券投资基金托管不到两年的时间内，我行成功托管两只公募基金，同时抓住市场机会，积极申请各项业务资格，在 2013 年获得保险资金托管业务资格。



【2013 年 9 月 3 日，我行在北京举行投行和托管夏季论坛】

——零售公司业务

2013 年，零售公司条线根据小企业资金需求“短、频、快”的特点，持续加强产品创新，不断满足小企业多样化的金融需求。

一是优化贷易融产品，包括增加额度内随借随还功能，增加分期还款方式，实现最高抵押率 100%，最长授信期限从原来的 3 年延长到 8 年等。

二是推出转贷融产品，企业无需归还贷款本金，即可实现贷款自动周转；转贷融业务续贷后的新贷款可以选择按月（季）结息，到期还本付息或分期还款方式。

三是推出“捷算卡”产品，实现 7×24 小时全年无休的对公结算，有效满足小微企业客户对于公司结算服务的需求。

四是推出便捷版网银，支持小微企业在线申请贷款、理财及结汇等多种功能。

——个人银行业务

财富业务方面，我行理财业务围绕客户需求不断创新。2013 年，我行重点推广个人理财业务，通过完善产品体系、拓展服务渠道、提升服务品质，更好地满足客户需求。我行重点升级了活期化理财，推出新版“日日鑫”产品，客户持有时间越长收益越高，较好提升了客户流动资金的收益，深受客户欢迎。

个贷业务方面，我行始终坚持以客户为中心，想客户所想，急客户所急，不断优化产品设计，持续提升客户体验。2013 年推出了质押类产品——快押通和质押通，改善以往个贷申请手续复杂和时间较长的弱点，大大提升了质押产品的办理效率。

——金融市场业务

金融市场业务方面，我行密切关注监管政策以及同业动态，适时根据客户的业务需求，加大对新产品的开发力度，推出包括大额同业存单、黄金租赁、股票质押式回购业务、境外贵金属拆解等多种类型的产品。

资产池理财方面，各类产品的期限结构、收益类型日臻完善，品种不断丰富，推出天天开放理财产品、收益分层产品、净值型产品和开展期产品，提供品种更多样类型更优化的理财产品支持。

我行不断发掘市场机会，积极申请新业务资格，先后取得央行公开市场业务一级交易商和上海期货交易所黄金期货自营会员资格，为我行进一步开拓和发展新业务领域奠定良好的基础。

2. 拓宽服务渠道

为充分发挥城市商业银行的区域优势和作用，积极履行社会责

任，更好地为地方经济、本地企业和广大居民提供优质、完善的金融服务，我行按照“完善布局、突出效益、审慎经营、稳步发展”的原则，不断优化网点布局。

截至 2013 年底，我行营业机构总数为 209 家，比年初增加 36 家。2013 年，全行自助网点共投放 ATM 和 CRS 设备 527 台，其中在行式设备 416 台、离行式设备 111 台。

3. 提升运营服务

从规范化服务到优质服务，从 361 度服务到卓越服务的推广，多年来，我行运营服务理念得到不断深化，服务管理体系得到不断完善。2013 年，我行一是坚持细节改进，专注服务创新，比如完成了全行叫号机联网，网点可通过智能排队管理系统提供的业务高峰期和高峰时段、客户平均等待时间、平均办理时间等制定相应的管理措施，实时调整窗口设置，从而减少客户等候时间；二是改进业务流程，在部分条件许可的网点推行一站式金融服务；三是创造人性化、多样化的金融服务，比如上海分行普陀支行试点打造以“舒适感、便捷感、专业感、安全感、关爱感”五感为核心的老年客户服务体系，探索老年客户特色服务模式。

【案例】 《金融时报》报道：一粒糖 小故事 大事业

在上海这个建设中的国际金融中心，中外资银行林立。宁波银行独辟蹊径，用心服务老年客户，把一件件平凡的小事当成大事业做，受到客户交口称赞。

“要让老年人来宁波银行感受到舒适感、便捷感、专业感、安全

感和关爱感。”一直以来，宁波银行在服务老年客户方面，细心、贴心、用心，精细化服务，让客户有“五感”体验。

糖果、纯净水、老花镜……如今在上海，银行服务一切为客户所想，备足上述这些物品已经不是什么稀奇事。但是，细心的宁波银行员工发现，之前他们精心挑选的“大白兔”奶糖却少人问津。经过了解，年轻的员工们得知，原来，上了年纪的阿叔、阿姨们，要么有糖尿病，要么崇尚少盐少糖。于是，如今在宁波银行的服务网点，除了“大白兔”，更有为老年客户准备的无糖糖果。

“针对老年人，我们提高了网点的舒适感要求。除了那些习以为常的老花镜、创可贴，我们还提供更舒适的座位、解渴的茶水、无糖的糖果等，将舒适升格。”宁波银行上海普陀支行行长罗益平说。

上门一对一提供金融服务、为客户量身制定理财计划、定期举办金融知识讲堂……这些私人银行才有的服务，在宁波银行却是平常服务。

“每月养老金都由宁波银行按时送到家里，一分不少。”退休在家的王阿姨由于腿脚不便，无法赴网点领取养老金，致电宁波银行后，未曾想竟有上门服务。

邵阿姨家住上海杨浦区，坐车到宁波银行上海普陀支行办理理财业务十分不便。考虑到邵阿姨有一定的文化水平，宁波银行理财经理王东宝就帮她开通了网上银行，今后就可以在家通过网银操作购买理财产品。

“许多老年客户无法享受到电子金融带来的便捷感，所以我们不

仅教给他们电子金融的使用方法，而且虚心接受老年客户提出的宝贵意见。”罗益平说：“比如，我接触的老年客户普遍希望自己在银行里包括定、活期存款，理财产品等所有财产信息可以在一本存折上体现，看起来一目了然。宁波银行上海分行非常重视，我们即将推出的理财存款一本通就是据此上报总行流程革新部进行立项研究的成果。”

4. 保护客户利益

为维护公平、公正的金融消费环境，切实提升客户满意度，我行始终将金融消费者权益保护工作作为提升全行服务与品牌的重要工作来抓，2013 年持续深入推进相关工作的开展。

(1) 加强权益保护力度

我行将金融消费者权益保护理念嵌入储蓄业务，销售理财产品及交叉性金融产品，个人信贷业务，电子银行服务、个人结算服务、代收代付服务，代销保险、基金、期货、国债、信托等产品及业务流程，重点加强金融消费者知情权、隐私权、公平交易权、财产安全权及相关业务领域的保护力度。例如，我行通过营业网点液晶电视、海报机、宣传折页资料、官方网站、网上银行等渠道定期或不定期的向客户公告储蓄业务种类及利率、理财产品资金投向及风险评估结果、电子银行信息安全风险提示和安全措施、代销产品的真实情况等，切实履行充分披露义务，保护消费者知情权；对涉及客户信息的 ATM 机、网银系统、征信系统、账户管理系统、客户管理系统等采取设置访问权限、增加身份识别功能等措施保护客户个人金融信息；在销售金融产品或提供金融服务时不违背客户意愿向其搭售其他金融产品或服务，保护

消费者公平交易权；在存款支取时严格审查取款凭证、身份证件以及相关证明文件等资料，确保存款不被冒领；非因法定原因并经法定程序，不接受任何单位和个人查询、冻结、扣划存款人存款，确保客户在我行的财产安全；在营业场所公示《假币收缴公示》、《残缺污损人民币兑换公示》、《小面额货币兑换公示》，设立有明显标识的窗口，办理假币收缴、残缺污损人民币兑换、小面额货币兑换业务，方便客户办理等。

(2) 提升投诉处理效率

我行在营业大厅及官方网站等渠道公示了投诉电话及处理流程，客户可通过拨打 24 小时客服热线、发送电子邮件、上门信访等形式向我行反映问题，每笔投诉均有对应处理人在第一时间联系客户进行回复解决。目前，我行绝大部分投诉均能在 2 个工作日内处理完毕，且客户随机回访满意度为 100%。

(3) 推广宣传教育范围

2013 年，我行围绕“金融消费者权益保护”主题，积极开展“普及金融知识万里行”、“金融消费者权益保护宣传日”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等一系列的宣传教育活动，通过走进社区、现场讲解、上门服务等多种方式，并配合电子显示屏、官方网站、报刊专栏、电台合作等创新渠道，面向社会群众重点普及了金融消费者权益，投资理财、银行卡、电子银行等金融知识，以及假币鉴别、用卡安全、ATM 机使用、防范诈骗等风险提示，进一步提升了社会公众金融知识水平和风险识别能力。

（三）关心员工发展

我行鼓致力于建设员工具有幸福感的商业银行，为员工价值实现打造良好的事业平台，持续凝聚人才，培养人才，用好人才，激励人才，温暖人才。

1. 和谐的劳资关系

我行严格遵守《劳动合同法》及相关法律法规，与所有员工订立劳动合同，依法保护每一位职工的合法权益。我行为所有在岗员工足额缴纳各项法定社会保险与福利，并为员工办理其他补充保险等福利保障，建立了和谐的劳资关系。

2. 平等的职业发展机会

确保每位员工拥有平等的职业发展机会。截至 2013 年底，全行在岗员工 6310 人，其中在岗女性员工 3715 人，占 58.9%，管理人员中女性占比 46.3%。

员工队伍年轻化、知识化。全行员工中，30 岁及以下占比 59%，31-40 岁、41-50 岁分别占比 28%、12%，51 岁以上占 1%。其次，员工整体学历水平较高，博士与硕士研究生有 927 人，占比 15%，本科及以上学历占全体员工的比例达到 89.29%。

员工队伍稳定。2013 年全行员工离职率为 5.3%，同比上年度总离职人数减少 50 人，总离职率下降 2.2 个百分点。

3. 完善的人才培养体系

一是继续开展“速航”、“启航”、“启明星”、“向日葵”与“地平线”等重点人才培养。二是全面推进课程资源建设工作，2013 年完

成 201 门自主课程开发，辅导开发课程 15 门，开发快速课件 57 门。三是全面推进内部讲师贡献度积分管理机制，继续推行杏坛奖评选机制。四是截至 2013 年末，网络学院访问次数为 2278626 人次，日均访问量为 2342 次；网络学院学习总时长为 765284 小时，人均学习时长为 98.1 小时。

4. 规范的人才任用机制

一是合理配置人才，做到“各献其能，各得其所”，最大限度挖掘员工潜力，实现人才价值。二是公平选拔人才，出台管理岗位公开竞聘制度，对竞聘资格、权限和流程等进行制度性规定，严格按照公开竞聘制度规定选拔任用人才；所有空缺管理岗位的人员补充均通过公开竞聘形式产生，择优录用。三是对各级管理人员进行充分授权，进一步发挥管理人员的主观能动性。四是规范人才晋升机制，我行管理人员原则上采取助理试用制，晋升分支行副行长、部门副总经理、高级副经理等职位必须先助理岗位培养一年以上。

5. 健全的薪酬福利体系

2013 年，我行通过积极的薪酬制度建设和管理运作，进一步优化了薪酬绩效体系，提高薪酬的内部公平性和外部竞争力，增强员工体验和归属感，让员工分享我行经营发展的成果，体现了“以人为本，人文关怀”的管理理念，为经营管理和持续发展提供有力的管理支撑。

6. 健全的员工关怀体系

我行通过论坛、健康知识讲座、文化娱乐活动等，鼓励员工追求健康的生活方式，引导员工重视健康管理、情绪管理和压力管理，给

员工营造良好的身心健康与安全保障条件。

7. 形成有特色的企业文化

我行企业文化建设秉持以文化理念为指导，实行文化建设与经营管理相结合、过程管理与结果考核相结合，充分调动全行建设企业文化的主动性与创造性，发挥文化塑造人、号召人、凝聚人的作用，为我行的经营管理提供强有力的文化支持。2013 年，全行企业文化工作主要围绕“突出核心价值观主题年”活动、继续开展敬业度提升活动、规范荣誉管理体系及鼓励各单位开展各具特色的自选活动展开。



【北京分行组建 20 人合唱团】



【上海静安支行瑜伽活动体验】



【2013 年 9 月 17 日晚，上海分行举办外地员工中秋联欢会】

（四）传递社会正能量

1. 热心公益事业

我行积极投身公益事业，鼓励员工参与志愿者活动，同时不断拓宽公益视野和渠道，加大公益支持力度，以促进社会和谐发展为已任。2013 年，我行获得由宁波市政府颁发的第三届宁波市慈善奖机构奖，这是我行连续三届获得此项荣誉。

一是慈善捐款。2013 年，我行总行层面捐款总额近 410 万元，全行各项捐款总额约 1051 万元。

总行层面捐款		
序号	捐款事由	金额(元)
1	“4·20”四川雅安地震	200 万
2	宁波“菲特”洪涝灾害	75.51 万
3	宁海县胡陈乡岙里王村定点扶贫	20 万
4	全行“慈善一日捐”活动	61.11
5	通过宁波市贸易局向捐助贵州扶贫款	3 万
6	宁波市总工会“白血病救助基金”	50 万
合计：409.62 万元		

【案例】 深圳分行冬季衣物募捐爱心行动

2013 年底，深圳分行开展“爱心暖人心——冬季衣物募捐”暖冬行动，通过设立捐赠热线等形式，发动分行全体员工及广大市民、客户参与活动，共募集御寒物品及文具、书包等学习用品 3114 件，善款 51099 元，随后奔赴贵州，捐赠给册亨县坡妹镇中心小学、安龙县海子乡车头村小学。



【深圳分行爱心捐赠者合影】

二是捐资助学。2013 年，我行开展行内统一和员工自愿两种结对助学形式帮助家庭贫困的优秀学生。宁波地区天源支行在宁波市西郊外来务工人员子弟小学设立“青苗计划”奖学金。苏州分行持续开展“圆梦行动”，号召全行员工参加爱心捐助活动，自 2010 年活动开展至今，百余名员工加入到活动中来，结对捐助 80 余名贫困学生，捐款 16 余万元，在行内营造相互关怀、相互帮助、扶贫济困的风尚。



【2013 年 8 月 1 日，无锡分行赞助的陕西略阳贫困学生锡沪之旅夏令营开营】

三是敬老助孤。2013 年，我行各分支行在中秋节、重阳节等传统节假日组织开展慰问孤寡老人、关怀福利院儿童等活动，给弱势群体送去关怀和温暖。

四是定点扶贫。2013 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。

五是义务献血。2013 年 6 月，我行南京分行、奉化支行组织全体员工参加义务献血，以作为行庆系列公益活动之一。



【南京分行志愿者热血献爱心。】

2. 传递正能量

(1) 余姚菲特台风洪涝灾害救援行动

2013 年 10 月，台风“菲特”在宁波地区造成严重洪涝灾害，在抗灾复建过程中，我行积极开展自救，努力恢复营业，尽快恢复正常的

金融秩序，及时向广大客户提供服务，同时尽全力援助更需要帮助的普通民众，主动作为，履行企业社会责任。

一是在网点内设立社会救助点。自 10 月 8 日起，我行余姚支行、江南支行等网点先后在网点内设立救灾安置点，向受灾居民供应饮用水，同时安排值班人员 24 小时值守，维持现场秩序、提供各种服务。



【受灾群众在余姚支行安置点内休息】

二是向灾民免费发放口罩和消毒液。为帮助受灾居民防疫，10 月 11 日晚，我行余姚支行紧急从慈溪采购 8000 只口罩、2000 瓶消毒水，自 10 月 12 日起开始向各辖属二级支行周边及乡镇地区的灾民发放，同时余姚支行营业部设立消毒品领取点，供居民免费领取。

三是向受灾居民提供急需的充电服务。在余姚地区尚未全面恢复供电期间，我行余姚支行（桐江桥菜场旁）、江南支行（舜水南路世

纪名苑旁)、阳明支行(余姚中学斜对面)、新建支行(新城市花园正门口)从10月8日起,先后将抢修好的自备发电机,提供给居民免费充电。



【新建支行网点门口张贴免费充电告示(左),受灾居民在网点内充电(右)】

四是员工主动参与救助灾民的行动。在余姚地区,泗门支行一名行长携物资前往受灾严重地区开展救助;新建支行一名部门总经理自借渔船救人;余姚支行部分员工借橡皮艇主动参与救助行动。坎墩支行自发捐款购买矿泉水、饼干、面包等灾区人们急需生活品送往余姚。10月11日-18日,海曙支行采购100多条崭新棉被分发至网点周边受灾居民。

五是设立6亿元专项资金支持灾后复产重建,同时迅速启动信贷绿色通道,建立“特事特办”机制,落实“一户一策”措施,优先办理用于灾后复产重建的贷款。

六是全行发动爱心捐款,共向宁波市民政局现金捐款755058元。

(2) 苏州分行““宁波银行·感动苏州”十大好邻里”评选活动

“宁波银行·感动苏州”十大人物寻访系列活动是由我行苏州分行独家冠名，苏州市委宣传部、苏州市文明办、苏州市妇联等单位联合主办的大型公益活动。该系列活动开始于 2010 年，历年依次以“十大好夫妻”、“十大孝儿女”、“十大好婆媳”、“十大好邻里”为主题展开寻访和评比，活动在每年 3 月份的启动仪式上，正式拉开序幕，经过近一年的寻访宣传、初评、终评，最终在 12 月份左右举行颁奖典礼。该系列活动已成功举办四年，2014 年将以“十大好母亲”为主题继续展开寻访。

(3) 全程支持“最美宁波人”评选活动



【“最美宁波人”评选颁奖典礼】



【“最美宁波人”评选颁奖典礼】

2013年3月5日,由中共宁波市委宣传部主办,宁波日报报业集团、宁波广电集团、现代金报社协办,宁波银行独家支持的2012年度“最美宁波人”评选活动在宁波大剧院举行颁奖典礼。揭晓的“最美宁波人”分别是照顾亡友家人二十年的鄞州区高桥镇高峰村村民方亚儿、照顾遭遇车祸的老人11年的象山县交警秤卫东等15人。

(4) 杭州萧山支行“走企业送服务”大型公益活动

2013年5月24日,由萧山日报社、《新萧商》杂志社、萧山青年商会联合主办的为期半年的“宁波银行·幸福萧山——走企业送服务”大型公益活动正式启动,杭州萧山支行作为冠名商全程参与了本次活动,为企业员工送上金融服务。



【本次活动为萧山企业的外来务工人员拍照，并为他们寄回家中】

(5) 南京分行“最美教师”寻访活动



【南京分行“宁波银行·感恩南京”最美教师寻访活动主题海报】

南京分行“感恩南京 最美教师寻访活动”自2013年8月正式启动以来，得到南京市教育局、南京市文明办大力支持，传递我行感恩社会的公益形象。

五、环境责任

(一) 支持绿色发展

2013 年，我行继续贯彻落实国家节能环保和淘汰落后产能的政策，以推动绿色信贷为抓手，积极调整信贷结构，有效防范环境与社会风险。

1. 严格授信审批，加快经济结构调整

《宁波银行 2013 授信政策》要求，限制和压缩对“两高一剩”行业的授信，按照“控制总量、择优限劣、有进有退”的原则，严格控制“两高一剩”行业信贷投放。通过存量信贷业务摸排，实行产能过剩行业名单制和限额管理，授信业务审批权限上收总行，严禁新增高污染、高耗能企业授信。

近三年宁波银行“两高”行业贷款情况

单位：折人民币万元

两高行业	贷款余额			贷款户数		
	2011 年	2012 年	2013 年	2011 年	2012 年	2013 年
棉纺织及印染精加工	197,231	100,625	69,787	130	64	48
毛纺织及染整精加工	31,576	6,000	25,060	24	1	14
麻纺织及染整精加工	0	6,000	6,100	0	1	1
丝绢纺织及印染精加工	7,986	3,993	4,185	6	3	1
化纤织造及印染精加工	0	5,500	45,484	0	10	30
纸浆制造	0	0	0	0	0	0
造纸	37,544	14,599	20,420	10	6	7
涂料、油墨、颜料及类似产品制造	16,702	9,670	11,955	17	12	13
纤维素纤维原料及纤维制造	9,000	3,000	1,730	6	1	2
合成纤维制造	63,558	42,899	58,648	56	26	35
炼铁	11,660	0	0	4	1	0
炼钢	21,000	660	603	8	3	1
黑色金属铸造	0	5,070	6,530	0	10	5
船舶及相关装置制造	40,200	18,000	13,560	10	11	11
水泥制造	5,600	5,400		5	7	15

合计	517,795	287,154	264,061	276	156	183
----	---------	---------	---------	-----	-----	-----

【案例】 浙江某造纸企业主营业务为纸浆制造，位列工信部下发的工业行业淘汰落后产能企业名单，且基本不具备转型升级条件，为保持信贷投向与国家宏观经济政策和产业导向一致，我行逐步压缩退出该客户贷款，确保不符合国家产业政策的企业在我行信贷量得到严格控制。

2. 加大绿色供给，优化信贷结构

2013 年，我行鼓励增加对绿色、低碳、可循环的节能环保行业授信支持力度，确保其授信投放增幅高于全行公司银行平均增幅。重点支持高效节能设备制造企业、先进环保技术装备以及建立以先进技术为支撑的废旧商品回收利用体系的相关行业，确保授信投放增幅高于全行公司银行平均增幅。

近三年我行节能环保行业贷款情况

单位：折人民币万元

节能环保行业	贷款余额			贷款户数		
	2011 年	2012 年	2013 年	2011 年	2012 年	2013 年
环保、社会公共服务及其他专用设备制造	17,100	10,227	18,004	20	15	14
污水处理及其再生利用	12,000	10,000	43,680	4	3	7
其他水的处理、利用与分配	0	3,000	3,540	0	2	2
环境与生态监测	0	0	100	0	0	1
生态保护	0	0	5,000	0	0	1
环境治理业	14,200	10,100	50,425	8	5	10
环境卫生管理	0	0	0	0	0	0
城乡市容管理	0	0	20,000	0	0	1
绿化管理	0	3,100	16,860	0	5	6
清洁服务	0	0	769	0	0	0
合计	50,358	53,485	158,378	32	30	42

【案例】 苏南某环保工程科技有限公司主营业务为污水处理及再生利用、环境与生态建设，但企业缺乏有效的固定资产抵押，他行合作意愿不强，苏州分行经过对企业主要业务及发展前景的详细分析，且多次赴该企业调研，决定对其提供第三方企业保证项下贷款，有效支持了企业发展。

(二) 创新绿色金融

1. 完善渠道建设，提供安全便捷服务

我行积极打造低碳银行，高度重视电子银行发展。目前已形成包括网上银行、移动银行、自助银行和电话银行在内的全方位服务体系。2013 年，我行不断完善渠道建设，网银方面，先后推出企业网银同业版和便捷版、并上线 5.0 一期；移动银行方面，在 iPhone 和 iPad 版基础上，推出安卓和 WinPhone 版，完成了主流机型的全覆盖。一年来，我行电子银行客户总数稳步增长，业务量占比逐步上升。截至年底，总客户数较年初增长超过 60%。进一步提升了我行业务办理效率，节省了社会资源。

2. 加快产品创新，打造一流电子银行

为更好发挥渠道替代效应，引导更多客户通过电子渠道办理业务，我行在不断加大电子银行推广力度的同时，积极开展业务创新，通过特色产品吸引客户，降低业务办理对柜台的依赖度。2013 年，我行先后推出了企业网银委托贷款、网上保证金池、网上保理、固定期限理财，个人网银跨行通、宁波同城实时转账、信用卡在线申请，

移动银行摇一摇转账以及 ATM 小企业账户取现等等一系列特色产品，更好地满足了企业和个人客户的需求。

3. 关注客户需求，大力提升服务体验

在完善渠道建设和创新业务产品的同时，我行积极研究客户需求，收集客户反馈，并以此为依据，完善和优化现有产品，提升客户服务体验。2013 年，先后实现了个人网银公共事业缴费支持区域拓展，批量转账支持文件导入，企业网银结汇直通，移动银行转账限额提升等功能优化。为客户提供了更多高效便捷的绿色金融服务，提升了客户业务办理效率，更好发挥了电子渠道高效率、低能耗的优势。

（三）践行绿色运营

作为一家上市银行，我行在向客户提供优质金融产品与服务的同时，坚持将节能环保理念贯穿于日常运营的全过程，培养每一位员工的环保意识、责任意识。

1. 绿色办公

（1）推行视频会议

视频会议总计 870 场次，参会约 13050 人次，视频会议占总会议次数 95%以上。

（2）空调使用

室温控制：冬季在 18℃左右、夏季不低于 26℃。提倡下班前 20 分钟关闭空调。

（3）电脑使用

显示器亮度过高不仅增加耗电量，而且会伤害视力，我行将办公电

脑显示器亮度保持适度，同时为电脑设置合理“电源使用方案”，办公人员休息期间，电脑显示器自动关闭；较长时间不使用时，电脑自动启动“待机”模式；更长时间不使用时，启用电脑“休眠”模式。我行要求下班后及时关闭总电源，避免插座及显示器的电源消耗。

(4) 打（复）印机使用

日常复印、打印尽量双面使用，提倡并施行无纸化办公；日常 OA 系统已经实行全覆盖，内部沟通减少电话使用，尽量使用内部即时通讯平台沟通；外部沟通尽量减少使用传真机频率，提倡使用邮件等电子渠道方式沟通。

(5) 废旧回收

在充分使用办公器材、充分利用废旧纸张的前提下，建立废旧纸张、书报、办公耗材统一回收渠道，加强回收利用。

(6) 车辆使用

加强机动车管理力度，合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗；加大车龄较长的老旧机动车处理，同时定期对在用车辆检查保养，做到上路车辆尾气排放达标，实现绿色出行。

(7) 推行节能灯具

节能灯管改为 LED 灯节能灯管，目前已开始推广。相关措施推行后，仅灯具即可节能 25%，预计整体可节能 20%。

2. 绿色采购

在我行设备设施采购过程中，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。

六、社会认可

2013 年宁波银行所获荣誉奖项

类别	评价内容	评价机构
公司 实 力 类	2013 年“全球银行 1000 强”按一级资本排名第 248 位	英国《银行家》杂志
	2012 年银行间外汇市场优秀做市商	中国外汇交易中心
	2012 年银行间本币市场优秀交易成员	中国外汇交易中心
	银联卡全面发展奖	中国银联
	最佳城商行	新浪财经
	2013 年最佳中小商业银行	金融界网站、清华大学五道口金融学院
	2012 年度宁波市“纳税 50 强”企业	宁波市人民政府
	2012 年度宁波市服务业“纳税 20 强”企业	宁波市服务业综合发展办公室
	2013 年度宁波市优势总部企业	宁波市总部经济发展领导小组办公室
	宁波市江东区五星级骨干企业	宁波市江东区人民政府
	宁波市江东区经济发展突出贡献企业	宁波市江东区人民政府
	宁波银行业金融机构信息科技考核一等奖	中国银行业监督管理委员会宁波监管局
	优秀会员单位	宁波市计算机信息网络安全协会
	2013 年宁波品牌百强榜第四位	甬商发展研究会
社 会 责 任 类	2012 年度银行业金融机构小微企业金融服务“先进单位”	中国银行业监督管理委员会
	第三届宁波市慈善奖机构奖	宁波市人民政府
	大额现金业务反洗钱管理竞赛活动先进单位	中国人民银行宁波市中心支行
	宁波市征信工作先进集体	中国人民银行宁波市中心支行
	国库会计数据集中系统上线工作先进集体	中国人民银行宁波市中心支行
	“宁波市银行业小微企业金融服务宣传月”优秀组织奖	中国银行业监督管理委员会宁波监管局
	宁波市从业人员消费者权益保护知识竞赛团体二等奖	中国银行业监督管理委员会宁波监管局
	“中小企业外汇金融服务年”活动先进单位	国家外汇管理局宁波市分局
	宁波市外汇指定银行外汇知识竞赛银奖	国家外汇管理局宁波市分局

	国际收支统计申报先进单位	国家外汇管理局宁波市分局
	城商行民主评议行风活动群众满意度第一名	宁波市网上评议行风活动协调小组
	宁波 2013 年度小微企业最贴心服务银行	宁波人民广播电台
	宁波 2013 年度最佳公益银行	宁波晚报
	2013 年度宁波中小企业守信用评级工作优秀单位	宁波金融事务所
	“先进保卫组织”奖	宁波市公安局
	《女职工保护特别规定》优秀奖	宁波市财贸工会
	《女职工保护特别规定》优秀组织奖	宁波市财贸金融工会女职委
产 品 服 务 类	2012 年度宁波市银行机构支付结算工作先进单位	中国人民银行宁波市中心支行
	2012 年度货币流通管理先进单位	中国人民银行宁波市中心支行
	2012 年度最佳服务银行	宁波市银监局、金融办、纠风办、广电集团
	汤森路透中国固定收益市场展望年度综合奖第一名	汤森路透中国固定收益市场展望小组
	电话银行服务消费者满意奖	银率网
	2013 中国电子银行个人网银最佳创新奖	金融界网站、清华大学五道口金融学院
	小微金融优秀产品奖	每日经济新闻
	最佳财富管理金融企业	宁波日报
	宁波最具亲和力银行	宁波晚报
	宁波最佳服务银行	宁波人民广播电台
	白领通被评为宁波最佳个人信贷产品	宁波人民广播电台
汇通银泰联名卡被评为宁波最便捷实用信用卡	宁波人民广播电台	

(说明：部分 2012 年度奖项在 2013 年颁发时，纳入统计范围。)

七、未来展望

(一) 2014 年企业社会责任工作展望

2014 年国际国内环境和经济金融形势仍然复杂多变，我行将继续努力提高自身的经营管理水平，以“认真履行企业社会责任，积极构建社会和谐”为总体目标，主动承担更多、更大的经济、社会、环境责任。

我们将继续完善资产负债管理、全面风险管理、人力资源管理，加强服务渠道、信息科技、运营平台等基础建设，提升银行价值，持续回报股东和投资者。

我们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，持续为客户创造价值。

我们将继续坚持以人为本，保障员工权益，关怀员工成长；充分利用自身资源条件，发扬志愿者精神，开展关心弱势群体、扶贫帮困、设立助学基金等社会公益活动；弘扬家庭美德，以家庭和谐促社会和谐。

我们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和影响力。

(二) 2014 年企业社会责任工作推进目标

责任领域	2014 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力度 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，完善服务，提升客户满意度 3、服务实体，支持小微，促进经济转型发展
社会责任	1、关爱员工，加强培训，激发员工创造性 2、深耕社区，服务居民，提高金融便利性 3、投身公益，热心慈善，增进社会和谐度
环境责任	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：读者意见反馈表

感谢您阅读《宁波银行股份有限公司 2013 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@nbcab.cn

电话：0574-87050028 邮编：315100

地址：浙江省宁波市宁南南路 700 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！