



宁波银行股份有限公司 2016 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连续第九年发布的社会责任报告，回顾了公司在 2016 年全面履行社会责任的总体成果。

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

报告时间范围：2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

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》

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》

深圳证券交易所《中小企业板上市公司规范运作指引》（2015 年修订）、《中小企业板信息披露业务备忘录第 2 号：定期报告披露相关事项》（2016 年 12 月修订）

三、数据说明

本报告财务数据来自《宁波银行股份有限公司 2016 年度报告》，其他数据来自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。

四、可靠性保证

目前，本报告采用自发布级别，在适当时间将引入第三方审核验证。

五、发布形式

本报告以印刷版和电子版下载两种形式发布。电子版可在宁波银行官方网站下载，网址：<http://www.nbc.com.cn>。

目录

致 辞.....	1
关键绩效表.....	3
一、公司治理篇.....	4
(一) 公司概况.....	4
(二) 公司治理.....	5
(三) 投资者关系管理.....	8
(四) 内控管理.....	8
(五) 风险管理.....	9
二、社会责任管理篇.....	12
(一) 社会责任理念.....	12
(二) 社会责任观.....	12
(三) 社会责任的文化内涵.....	12
(四) 社会责任管理体系.....	12
(五) 强化责任意识.....	13
(六) 利益相关方沟通.....	13
三、经济责任篇.....	16
(一) 经济民生责任.....	16
(二) 金融普惠责任.....	19
(三) 优质服务责任.....	24
四、社会责任篇.....	34
(一) 员工发展责任.....	34
(二) 金融教育责任.....	38
(三) 社会公益责任.....	40
五、环境责任篇.....	45
(一) 绿色金融责任.....	45
(二) 环境友好责任.....	47
六、外部评价篇.....	49
七、未来展望.....	51
(一) 2017 年企业社会责任工作展望.....	51
(二) 2017 年企业社会责任工作推进目标.....	52
附：意见反馈表.....	53

致 辞

2016 年，国内经济“三期叠加”，金融改革持续深化，宁波银行坚持以客户为中心、以市场为导向，主动探索差异化经营的商业模式，在创新中求发展，不断完善盈利结构，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。截至 2016 年末，全行总资产 8850.20 亿元，比年初增长 23.53%；各项存款余额 5114.05 亿元，比年初增长 37.71%；各项贷款余额 3025.07 亿元，比年初增长 18.31%；全年实现营业收入 236.45 亿元，较上年同期增长 21.16%；实现归属于母公司股东的净利润 78.10 亿元，较上年同期增长 19.35%。

2016 年，经济结构调整步伐更加坚定，银行资产质量持续承压，宁波银行坚守风险底线，经受住市场考验，2016 年末不良率为 0.91%，较年初下降 0.01 个百分点，是上市银行中不良率最低的银行之一。

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。一是贯彻落实国家宏观经济政策，促进区域经济发展，推动民生改善；二是致力普惠金融，服务小微企业，服务社区居民；三是创新金融产品，优化业务流程，提升客户体验；四是大力发展移动金融，继续完善微信银行、网上银行，为客户提供便捷的金融服务；五是维护股东和投资者的合法权益，提高价值创造能力；六是注重员工能力提升，关注员工发展，提升员工的

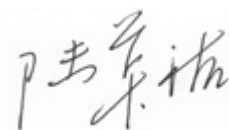
归属感和幸福感；七是推进绿色信贷，优化信贷结构，倡导绿色低碳办公；八是积极投身公益事业，关爱弱势群体，弘扬主旋律，传递正能量。

宁波银行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2016 年先后获得金融监管部门和媒体颁发的“小微企业金融服务综合优胜奖”、“央行信贷政策导向效果综合评估优胜单位”、“企业自律奖”及“年度杰出中小银行”等奖项。

2017 年是是宁波银行“苦干新三年”的关键年，宁波银行将拥抱变革，不断创新产品和服务，提升服务实体经济的效率和质量；稳健经营，守住风险底线，提高资产质量；大力践行普惠金融，紧随互联网金融时代潮流，不断提升客户体验，满足多元化、个性化的金融需求。

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，宁波银行以反哺社会的心态，坚持诚信合规经营，维护金融消费者权益，注重环保，热心公益，大力践行经济、社会、环境三重责任，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：



关键绩效表

指标类别	具体指标	单位	2016 年	2015 年	2014 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	8850.20	7164.65	5541.13
	存款余额	亿元	5114.05	3713.73	3065.32
	贷款余额	亿元	3025.07	2556.89	2100.62
	营业收入	亿元	236.45	195.16	153.57
	利润总额	亿元	96.52	80.15	70.69
	净利润	亿元	78.10	65.67	56.34
	纳税总额	亿元	39.89	32.79	27.85
	总资产收益率	%	0.98	1.03	1.11
	加权平均净资产收益率	%	17.74	17.68	19.45
	基本每股收益	元/股	1.95	1.68	1.58
	不良贷款率	%	0.91	0.92	0.89
	资本充足率	%	12.25	13.29	12.40
	拨备覆盖率	%	351.42	308.67	285.17
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	312	283	246
	客户调查满意度	%	99.55%	98%	88.4%
	员工总数	人	11600	9543	7503
	女性员工比例	%	58.71	59.44	58.7
	管理人员中的女性比例	%	48.48	48.02	47.4
	公益捐赠额	万元	1531.43	962.83	1364.69
	全球 1000 强银行排名 ¹	位	177	196	220
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	23.88	17.19	16.13
	人均用电量 ²	度/人	2100	2003	2009
	人均用纸量 ³	千克/人	5.47	6.60	9.25
	人均用水量 ⁴	吨/人	9.08	6.49	6.76

(备注: 1 据英国《银行家》2016 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)

一、公司治理篇

(一) 公司概况

1. 公司简介

宁波银行成立于 1997 年 4 月 10 日，2007 年 7 月 19 日成为国内首批挂牌上市的城市商业银行。

2016 年，宁波银行持续强化以长三角为中心、珠三角和环渤海为两翼的机构布局，现已在宁波、上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴、台州、嘉兴等城市设立分支机构，营业网点 312 家。



图片说明：截至 2016 年末，宁波银行在宁波、上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴、台州、嘉兴 13 个城市设立分支机构。

宁波银行以“熟悉的市场，了解的客户”为准入原则，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、资产托管、资产管理等利润中心建设，持续提升永赢基金管理有限公司和永赢金融租赁有限公司的可持续发展能力，形成更多多元化的盈利布局。

成立 20 年以来，伴随中国经济的快速增长，在广大客户和社会各界的大力支持下，宁波银行各项业务取得长足发展，已经发展成为一家资本净额 647.84 亿元、总资产 8850.20 亿元、员工人数达 1.17 万人的区域性股份制上市银行，跻身全球前 200 家大银行之列。

2. 核心价值观

诚信敬业、合规高效、融合创新

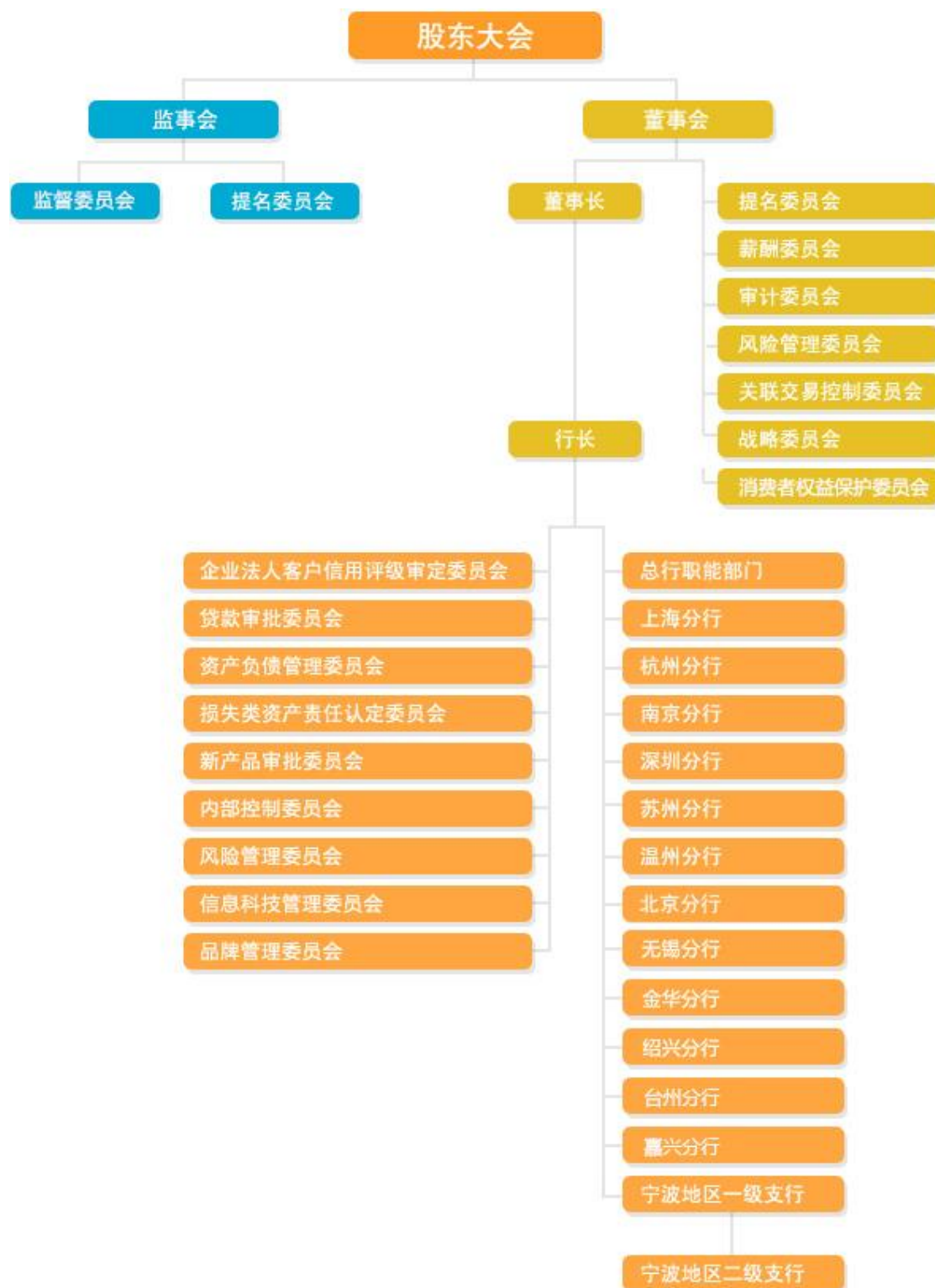
3. 发展愿景

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

本行严格遵守《公司法》、《商业银行法》等相关法律、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. 股东大会

股东大会是本行的最高权力机构，股东通过股东大会行使权力。2016 年，本行召开了 2015 年年度股东大会和 2 次临时股东大会，审

议通过 29 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、非公开发行优先股方案、永赢金融租赁公司增资等多项重大议案。

3. 董事会

董事会在公司治理中居于核心地位，承担本行经营和管理的最终责任。2016 年，本行董事会共计召开 5 次现场会议和 2 次通讯表决会议，审议通过定期报告、财务报告、利润分配、提名董事候选人、聘任高级管理人员等议案，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。

4. 监事会

监事会是本行的监督机构，负责对本行的经营状况、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。2016 年，本行监事会共计召开 8 次会议，其中例会 4 次、临时会议 4 次，主要审议公司财务活动、风险管理、内部控制、经营决策、流动性风险管理等检查和评价报告等议案，有效地发挥在经营管理等方面的监督作用。

5. 高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责，接受监事会监督。本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。

（三）投资者关系管理

1. 信息披露

本行编制发布年度报告、中期报告、季度报告，召开业绩发布会，2016 年度共发布 50 项公告，保证信息披露的及时性、准确性、完整性和合规性。

2. 畅通沟通渠道

本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；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。

3. 重视股东合理投资回报

2016 年 5 月 16 日，本行 2015 年度股东大会审议通过了《宁波银行股份有限公司 2015 年度利润分配方案的报告》，以本行 2015 年度 3889794081 股为基数，每 10 股派发现金红利 4.5 元（含税），累计分配现金红利 17.55 亿元，维护股东依法享有投资收益的权利。

（四）内控管理

1. 合规经营

本行积极落实监管政策要求，加强全行制度管理的系统化、规范化，持续提升案件防控能力，强化全行员工合规意识。一是加强制度管理，2016 年新增和修订内控制度 342 项，确保行内制度合规有效。二是开展服务收费项目梳理，梳理范围包括服务项目种类、项

目功能、收费标准等，确保符合《商业银行服务价格管理办法》。三是强化员工行为监督考核，提升案件防控能力。四是严格执行“七不准”、“八个严禁”等明令禁止的违规行为，拓展员工违规行为外部监督渠道，确保员工业务营销行为合法合规。五是组织开展“两个加强、两个遏制”回头看工作，夯实风险防控基础，促进业务健康稳健发展。

2. 履行反洗钱义务

本行严格遵循反洗钱法律法规，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。一是完善反洗钱工作报告机制；二是切实履行客户身份识别、客户风险等级分类、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告报送等反洗钱法定义务；三是更新客户风险信息，实现一户一档动态管理；四是建立可疑交易集中分析机制，扩充、优化监测模型和名单，深入挖掘、分析和报送重点可疑交易线索，提升重点可疑交易报告上报率和上报质量；五是规范涉敏业务和代理行转入管理要求和操作流程，预防国际洗钱风险传导扩散；六是开展形式多样的反洗钱宣传活动，提高社会公众反洗钱意识和自我保护能力；七是高度重视配合各类反洗钱行政调查，为人民银行和公安部门打击洗钱等违法犯罪活动提供支持。

(五) 风险管理

1. 风险管理理念

本行始终以“控制风险就是减少成本”为风险理念，主动适应经济发展新常态，坚持“防风险、促发展、提效能”的工作主旨，以机制建设和技术创新为手段，不断提升信用风险、市场风险、流动信风

险为核心的全面风险管理能力。

2. 提升风险管理水平

2016 年，本行不断完善风险管理组织架构，优化各项政策、制度与流程，有效防范了各类风险的发生。

(1) 信用风险管理

一是优化风险管理架构，强化分支行对应条线全流程风险管理能力。二是明确授信政策，对各类客群分层管理，助力业务发展。三是完善预警监测体系，提升本行早期风险处置能力。四是业务流程关键环节增加刚性控制，消除风险隐患。五是深化计量工具应用落地，精准量化客户风险。

(2) 市场风险管理

一是梳理修订现有各项管理制度，完善市场风险政策体系。二是依据市场环境及本行业务发展计划，优化市场风险限额管理体系。三是推进市场风险内部模型法项目建设，提升市场风险计量水平。四是完善市场风险报告体系，统一报送指标及口径。五是优化市场风险管理系统，为市场风险的计量、监测和控制提供完备、可靠的工具。

(3) 流动性风险管理

一是健全流动性指标管理机制，完善指标预测模型、客户行为模型及并表管理能力。二是完善日间流动性风险管理体系，提高报送头寸的准确性，降低公司备付，提升收益。三是强化公司流动性应急管理机制，保障流动性前瞻性管理。

(4) 操作风险管理

一是持续完善操作风险管理工具，实现流程评估、指标监测的条线全覆盖。二是强化重点领域操作风险治理，选取本行重点业务、重点流程，通过制度审查、流程梳理、系统优化等方式，完善操作风险治理，切实加强业务风险防范。三是加强业务连续管理，推进业务连续性专项建设，完善重要业务专项预案，实施应急演练，并在上海分行试点的基础上，在分行层面全面推广业务连续性管理，守住业务中断的风险底线。四是完成全行印章信息梳理，实施分支行公章的集中审批和集中保管，组织开展公章用印检查，切实防范违规用印风险。

(5) 信息科技风险管理

一是持续完善信息科技制度和策略，规范信息系统操作流程；二是不断夯实信息系统运行基础架构，保障信息系统安全稳定运行；三是不断细化信息系统研发过程管理，提升信息系统程序质量；四是定期开展信息系统安全评估，及时发现并修复系统漏洞；五是强化信息系统运维规范化操作和后督检查机制，防范信息系统操作风险；六是持续监测和分析信息系统运行风险，开展针对性的风险排查，识别潜在风险，并定期对已整改的历史问题进行“回头看”，不断强化风险防范措施。

(6) 声誉风险管理

2016 年，本行持续强化声誉风险管理，积极主动开展新闻宣传，加强新闻舆情管理队伍建设，完善声誉风险管理机制，优化声誉风险全流程管理，不断加强新媒体运用和管理，以适应新形势下声誉风险管理的需要。

二、 社会责任管理篇

(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。

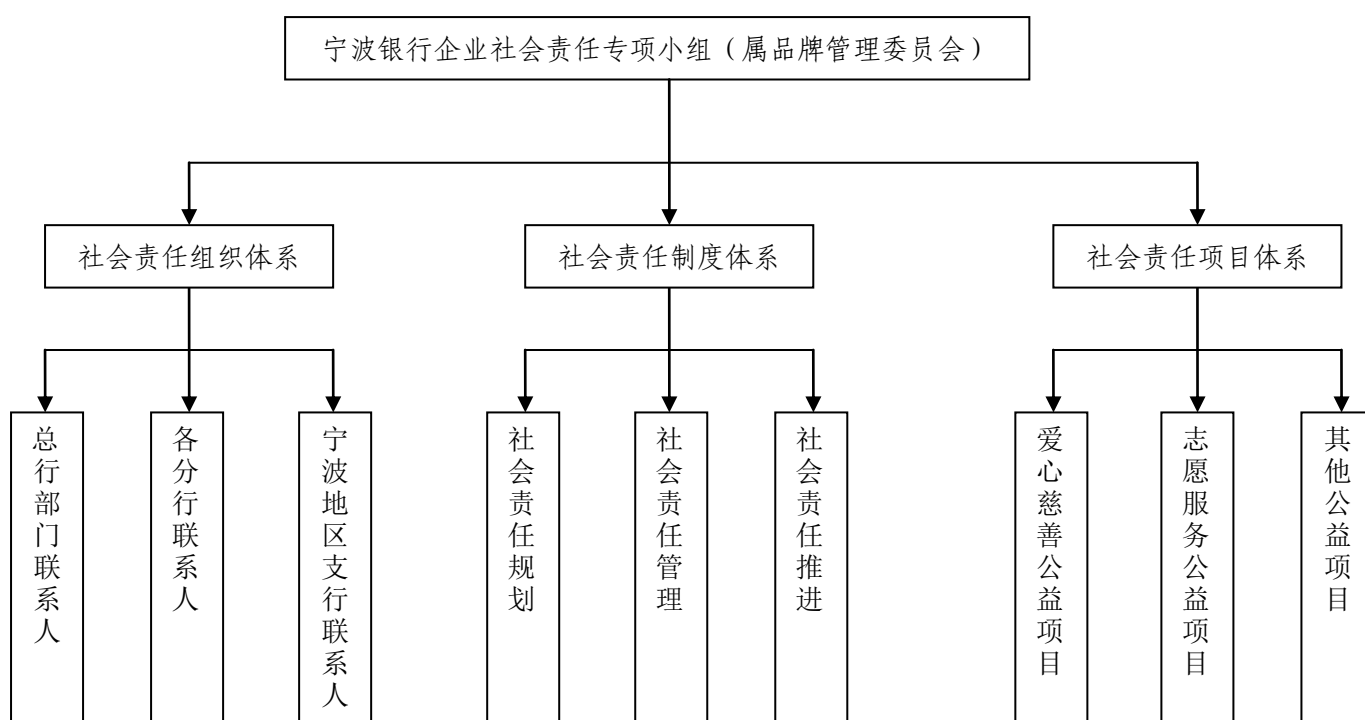
(三) 社会责任的文化内涵

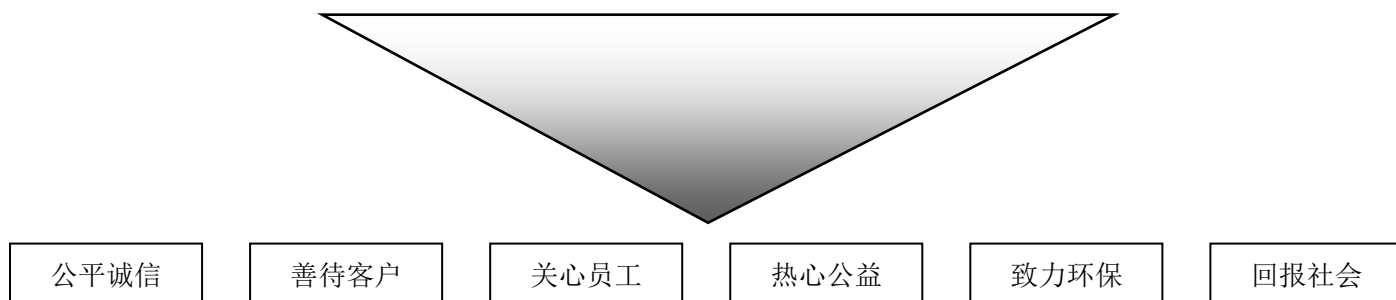
将经营行为和社会责任紧密结合，在获得合理回报的同时，大力回馈社会，创造可持续发展的未来。

(四) 社会责任管理体系

本行建立企业社会责任管理与品牌管理相结合的工作机制，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。

1. 企业社会责任工作推进体系





2. 重点项目推进机制

(1) 总行办公室牵头汇报年度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。

(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

本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

本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。本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	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、证监会及派出机构等监管机构； 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	严控“两高一剩”行业客户新增授信, 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、经济责任篇

服务民生，繁荣经济，是商业银行义不容辞的责任。本行自觉贯彻金融服务实体经济的本质要求，认真落实国家宏观政策，支持经济结构调整和发展方式转变，服务民生，促进产业升级，推动经济社会发展。

(一) 经济民生责任

1. 公司金融，支持区域经济发展

(1) 关注实体，降低融资成本

本行秉承“立足本地、共同成长”的发展理念，积极扶持地方企业，全力促进经济发展。

案例：推动“中资外债”业务，服务实体经济

“中资外债”业务是指，在顺应国家外汇政策背景下，积极为境内中资企业搭建境外融资平台，引入境外低成本资金、有效降低企业融资成本。

2016 年，本行联合境外战略投资者新加坡华侨银行在北京、上海、深圳等多地举办 13 场跨境融资论坛，邀请当地优质实体企业参会，并落实多地首笔中资企业借外债业务。

北京分行帮助中关村内近 20 家高新技术类企业开展中资外债业务，为企业制定融资方案、选择合适的境外渠道以及指导企业操作各个流程，丰富了企业融资方式，有效降低企业财务成本。

(2) 响应政策，支持新兴产业

本行响应国家产业政策导向，将高端装备制造业、节能环保、生

物、新材料等战略性新兴产业列为优先支持行业，鼓励分支行挖掘行业内优势企业和潜力客户。

案例：上海分行全力支持科技型中小企业发展

上海分行以上海建设科技创新中心为契机，通过不断完善产品体系、优化业务流程、创新服务方式，全力助推科技型中小企业发展。

一是针对科技型中小企业在创业过程中资产积累较少、有信用无担保、难以从银行融到资金等问题，为小微企业量身定制系列特色产品，研发具有多种还款方式的小额信用贷款产品。

二是依托总分支行快速顺畅的沟通机制、规范高效的业务审批流程，结合实体经济的具体需求，为科技型中小企业提供高效便捷的金融服务；

三是强化升级产品系统，推广包括电子银行、手机银行、微信银行等互联网金融服务工具，为企业提供更加便利、高效、个性化的服务，满足了科技型中小企业多样化的服务需求。

(3) 创新服务，推动产业升级

永赢金融租赁有限公司自 2015 年成立以来，主动融入国家和地方发展战略，深耕智能租赁、绿色租赁、民生租赁三大领域，布局工业机器人、制造装备、清洁能源、新能源汽车、节能环保、水电气供应等行业。

案例：永赢租赁助力宁海县模具行业转型升级

2016 年 5 月 31 日，永赢金融租赁有限公司与宁海县经信局签定战略合作协议，以“融资租赁”为突破口，推动当地模具行业转型升

级。由永赢租赁采购设备后租赁给企业使用，企业定期支付租金，并在租赁期满后获得设备所有权。通过融资租赁，企业提前完成技术改造，提高了生产效率，获得技术改造的红利。

(4) 创新产品，支持进外贸企业

本行着力打造企业网上“星光银行”品牌，提供“星光结算”、“星光理财”、“星光国结”三大服务，涵盖企业日常收付款、投资理财以及国际结算业务，让企业随时随地联通世界。

案例：“星光理财”让外贸企业回款有去处

星光活期化理财是本行为中小外贸企业打造的一款“7×24”星光理财产品。本行针对外贸企业回款资金较晚的特点，将产品申购时间延迟到下午 16:00，并且实时起息，限额内实时赎回，帮助企业收益最大化。

2. 个人金融，情系百姓

本行始终以优质服务为基础，将区域经济与自身战略有机结合，持续深耕储蓄存款、消费信贷、财富管理、支付结算等业务，创新产品、升级服务，为客户提供高效、务实的金融服务。

(1) 个人贷款业务

利用互联网新技术，优化业务流程，为客户提供极致体验。一是推出线上白领通，支持在线申请、自动审批、快速出账的全线上操作模式；二是在微信银行中推出“e 房宜贷”，方便客户在线进行房产评估、贷款申请。

(2) 财富管理业务

一是建立负债与财富专营团队，强化市场研判和趋势把握，提升财富管理服务水平；二是积极探索私人银行领域，致力于打造专业性、专享性、专属性的私人银行平台，满足高端客户财富管理需求。

(3) 社会公益产品

本行充分发挥上市公司的责任与担当，推广普惠金融，服务民生，积极参与社会建设。

案例：宁波地区新版市民卡

本行在宁波地区推出新版市民卡，为市民提供贴心的金融生活服务。一是具备银行卡功能，如现金存取、转账结算等；二是具备市民卡功能，电子现金可用于公交、轨道交通、咪表泊车等，满足市民日常生活的金融服务需求；三是使用便捷，使用电子现金时，无需输入密码；四是采用最新的金融 PBOC 3.0 标准，支持轨道交通分段计费、停车场分时计费等，并进一步提升卡片的安全性。

(二) 金融普惠责任

1. 小微金融，金融能量注入小微

(1) 升级产品

宁波银行始终秉承“门当户对”的经营策略，坚持将服务小微企业作为自身发展的使命，根据市场需求和技术变革的趋势，不断优化产品，满足小微企业金融需求。

案例：捷算卡

“捷算卡”是本行推出的一款以卡片为介质的小企业综合金融服务卡，该卡具备“结算、融资、理财”等多种功能，可基本满足小企

业的日常金融服务需求。企业客户可以凭密码，直接刷卡办理取款、转账等对公结算业务，还可以在银联 ATM 机上取现。它让企业结算业务手续变得更加简洁，无论是工作日的午休时间，还是双休日、节假日，都能持卡到宁波银行营业网点办理单位账户存取款和转账业务，实现 7×24 小时全年无休的对公结算。

案例：转贷融

转贷融是指在企业流动资金贷款到期前，由于存在经营收入回款期与贷款偿还期的错配情况，经办机构向借款人发放新贷款用于归还到期贷款本金。该产品的创新亮点主要有：一是周转快，无需还本自动周转，新旧贷款无缝对接；二是成本省，无需额外费用，节省转贷成本；三是手续简：无需重新审批，转贷手续简便。

(2) 提升服务

为了提高对小微企业的服务效率，解决小微企业融资慢、手续复杂的问题，本行推出“快审快贷”贷款业务。该产品的特点主要有：一是办理速度快捷，“云评估”实现系统自动评估，评估审批一日完成，三天放款；二是使用方便，授信期限可达 5 年，可随借随还。2016 年 11 月推出“快审快贷”微信申请链接，客户可通过手机微信直接进行房产评估和申请“快审快贷”业务，本行业务人员随时可以收到申请，及时为客户办理贷款。

2. 社区金融：金融服务贴近百姓

本行以“便民、惠民、利民”为宗旨，着力提供全方位金融服务，为百姓创造细致的金融体验；着力打造亲情氛围，为百姓创造温馨的

金融环境；着力融合银行网点与社区的关系，携手居民共同打造和谐社区。

(1) 网点下沉，提升金融服务半径

截至 2016 年，全行营业网点 312 家，其中社区营业网点 58 家，占比近两成。社区支行主要开设在成熟社区、新建大型社区，方便居民在家门口办理金融业务。

(2) 注重体验，升级网点服务功能

社区网点立足居民需求，为居民提供超值、全方位服务：一是接送服务。对于行动或来回不便，需要办理大额存取款业务的客户，提供事前预约的接送服务。二是兑换服务。社区周边有各类市场如菜场，通常需要兑换零钱或回收残破币，本行提供实时零钱兑换、残破币回收、零币清点回收服务。三是延时服务。为了协助部分老年客户完成操作，本行在 8 小时工作外上门指导或是在网点指导客户完成操作。

为了提升服务环境，本行社区网点除了提供各类自助机具设备、便民服务卡、便民手册、雨具、便民箱、环保袋等设施外，还定期组织厅堂美化活动，增加一些温馨的软装饰，按季更换，并根据实际情况在厅堂内播放轻音乐，让居民在舒适、温馨的环境中办理业务。

(3) 注重互动，融入居民生活

本行社区网点不仅承担着提供金融服务的功能，同时担负着普及金融知识的责任，一方面把居民请进网点，开展金融沙龙活动，让居民轻松学到假币识别等知识；另一方面主动走进社区，开展金融知识讲座，通过银行网点与社区的互动，传递“邻里”亲情。一是各类便

民活动。本行社区网点最常见的便民活动是在周边社区定期举办反假币、反欺诈知识宣传及残破币兑换等活动。二是社区志愿者活动。本行社区网点的员工争当社区志愿者，积极参与社区内清洁环保、慰问孤寡老人、助残帮困等志愿者活动。三是爱心公益活动。本行社区网点经常组织爱心义卖活动，义卖品包括日用品、书籍、手工艺品等，义卖所得用于帮扶或资助社区，或是联络理发、医疗等服务机构，为社区老人提供免费理发及健康咨询等服务。四是开展普及金融知识活动。本行社区网点联合社区幼儿园等定期举办小小理财师等金融知识普及讲座，培养儿童良好的理财意识。

3. 互联网金融：专业金融惠及大众

(1) 网上银行，金融更便捷。

2016 年，本行个人网上银行推出全新版面，打造个性化金融服务平台。首页升级视觉、优化布局、强化功能，打造出线上国结、投资理财、在线融资三大平台，以便捷的服务、优质的体验吸引客户。

案例：网上营业厅

本行以网上营业厅作为开放门户，推出“1+4”的综合金融服务。“1”代表电子账户，行外新客可以远程开立账户，无需再到线下网点。“4”代表“赚钱、借钱、花钱、服务”四个主线模块，客户即便没有本行账户，也能全方位查看本行理财、基金、白领融等各类金融产品。

(2) 手机银行，金融更可得。

2016 年，本行将手机银行作为推动普惠金融的有力抓手，积极

回馈客户，为刺激地区经济消费做出贡献。通过产品和服务升级，手机银行推出全新版面，主要突出“专区体验易、财富管理易、线上贷款易、生活服务易、交互操作易”的五大亮点。

案例：移动信贷产品

针对农户和农村小微企业贷款难的痛点，本行创新推出基于手机 UK 的移动信贷产品，提供所有信贷业务的线上发放、归还功能，有效满足农村地区客户的融资需求，践行了普惠金融的宗旨。

(3) 微信银行，金融更贴身。

在互联网+金融的趋势下，本行充分发挥微信银行贴身便捷的社交特性，搭建账户查询、投资理财、无卡取现等高频交易入口，并推出 E 房宜贷、税务贷等线上贷款申请服务，优化操作体验，提升客户粘性。

案例：黄金微店

本行基于微信公众号建立的黄金微店，突破了银行传统线下的销售模式，不断收集客户反馈，快速进行功能迭代，赢得良好的客户口碑。

黄金微店充分利用微信平台实时便捷的特点，即搜即用，减少了客户下载 App 的步骤。通过与专业快递公司合作所有产品由黄金公司直接发货，快递直接送货上门，真正做到客户足不出户即可购买黄金产品。通过后台管理系统，根据商品存量 and 金价实况，对产品价格和页面详情进行灵活调整，方便客户接触到最新最前沿的黄金产品。此外，客户还可以在选购的同时分享产品，使营销传播变得更加容易。

(4) 自助银行，金融更智能

2016 年本行持续升级自助设备，推出自助发卡、电子渠道签约、同卡号换卡等服务，提升客户体验，分流柜面压力，并运用人脸识别等新技术，提高身份验证准确性，降低运营成本，智能服务客户。

案例：快柜

2016 年，本行在营业网点投入“快柜”设备，作为传统窗口服务的有效补充，为客户提供快速办理业务的渠道，提升了银行柜台服务的自动化水平。与传统的 ATM（自动取款机）、CRS（存取款一体机）相比，“快柜”设备有三个特点：一是支持更大金额的存取，现已支持单笔存款 2 万元、单笔取款 10 万元、单笔转账 10 万元，后续还将进一步提高单笔存取金额。二是实现现金收付的自循环，快柜系统自带清分和冠字号码记录功能，可以为客户打印收付纸币的冠字号码清单；三是客户存款余额能够立即反馈，方便客户实时查询账户余额。

(三) 优质服务责任

1. 产品创新，前沿服务

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，推动产品创新和服务创新，努力提升金融品质，履行金融机构本源责任。

在公司银行业务方面，本行 2016 年推广发票贴现业务，解决中小企业融资难、价格贵、手续繁琐等问题。

在小微企业金融服务方面，本行除了满足小微企业的基本融资需求为爱，同时关注小企业在现金管理、互联网金融等新兴领域的金融

服务服务需求。

案例：税务贷

本行积极响应银监会和国家税务总局号召，全面推进银税合作，推出“税务贷”信用贷款产品。

税务贷是本行与国家税务总局合作专为诚信纳税的中小企业打造的信贷产品，中小企业凭纳税信用即可在线申请办理，并可实时提款还款，方便快捷，最高额度达 100 万元。

在个人银行业务方面，2016 年，本行积极扩大路路通客群，包含农村个体工商户、私营业主、拆迁户以及普通农村工薪客户等，小额信贷，随借随还，支持农村普惠金融的发展。加速推进“磁条卡”换“芯片卡”业务，通过免工本费、保号换卡、网银预约申请等特色服务，提升换卡体验。

在投资银行业务方面，本行形成了以结构化融资、债券融资、中层资本、资本市场、资产证券化及公司金融服务为核心的投行产品体系，致力于为客户提供融资加融智的综合金融解决方案。2016 年，本行发行了两期信贷资产证券化项目，进一步推动信贷资产证券化的常态化发展。

2. 拓展渠道，便捷服务

(1) 完善机构布局

为充分发挥城市商业银行的区域优势和作用，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，本行按照“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 2016 年底，本行营业机构总数达到 312 家，较 2015 年底增加 29 家。

(2) 增加服务机具

一是自助设备稳步投放。截至 2016 年末，本行共投放 ATM 及 CRS 设备 734 台，较上年新增 69 台，为客户自助办理业务提供便利。此外，新增投放 46 台自助发卡机，为客户提供发卡、同号换卡等功能。

二是服务能力持续提升。2016 年，本行积极相应政府部门号召，使用性能优越的国产新设备，逐步替换老旧设备；同时开通 ATM 吞卡取回功能，提升客户体验。

三是服务范围不断扩大。2016 年，本行增加县域、中心镇、中心村的自助设备投放力度，同时在附行式自助网点建设的基础上，增加离行式网点的铺设，提供存取款、转账等基础金融服务。

(3) 提升电子银行

一是网上银行。2016 年，本行网上银行全面改版页面，为新老客户搭建个性化的便捷服务平台。面向老客户，主打“白领通”、“出国宝”、“薪福宝”等特色服务专区，推出账户管理、线上贷款、一键汇款等基础服务，打造全面实用的专业平台。面向新客户，提供基金、理财、黄金等投资产品，并推出网点/ATM 查询、预约排队、账户预申请、在线资信证明、外币预约提现等线上线下联动服务，满足客户多项需求。同时，企业网上银行继续深耕客户价值，打造“转账交易零障碍、票据业务零烦恼、理财服务零困难、国际业务零边界”的四个“零”服务，进一步提升企业核心交易的服务体验和操作效率。

二是手机银行。2016 年，本行手机银行通过产品和服务升级，推出全新版面，打造五个“易”的移动金融新服务。一是专区体验易，通过全新版面，提供更便捷的操作体验；二是财务管理易，直观展现资产分布，实现一站式查询和管理个人资产；三是线上贷款易，实现贷款全流程线上服务；四是生活服务易，推出手机充值、水电煤缴费、物业缴费等生活服务，满足日常生活需求；五是交互操作易，引入指纹、人脸识别等先进技术，为客户提供方便安全的金融服务。本行还积极响应普惠金融政策号召，推出手机 UK、移动信贷等金融产品，有效服务广大农村地区。此外，本行企业手机银行针对企业最为核心的取现、转账和理财等业务需求，推出现金随时取、转账随意用、理财随手买等功能，方便企业随时随地操作业务；利用手机拍照等独有功能，打造掌上贴现、掌上收款宝等功能，简化线下操作流程，免去企业奔波辛苦。

三是微信银行。本行借助微信公众平台，将日常使用频率较高的账户查询、消费提醒、理财投资、贷款服务、网点预约、无卡取现等功能拓展至微信银行，为客户提供便捷的服务体验。同时发挥微信的宣传优势，推出春节、行庆等营销活动，提供在线智能客服功能，将微信打造成传播金融资讯、加强双向沟通的服务通道。

四是自助银行。营业网点是提供金融服务的首要场所，但客户去网点办理业务，经常遇到排队长、流程多、办理慢等痛点。截至 2016 年末，本行自助银行共有设备 787 台，客户可在自助设备上开户、改密码、签约网银/手机银行，完全无需窗口排队等候。同时还推出了

手机扫 ATM 二维码“拍拍取款”等创新功能。

本行电子渠道替代率不断提升，截至 2016 年 12 月底，个人电子渠道替代率达 82.11%，对公电子渠道替代率达 78.35%。

3. 客户互动，温馨服务

(1) 窗口服务高效专业

本行以卓越服务理念为引领，柜面员工坚持换位思考，以人为本。在打造高效专业窗口服务工作中，通过培训，提升员工业务技能。各分支行针对自身业务特点和客户群体，优化业务流程，设立专窗或弹性窗口，释放业务高峰时段压力，减少客户等候时间，提升客户体验。

案例：宁波地区试点设立劳保专窗

2016 年，本行宁波地区飞虹支行等 3 家支行新增劳保叫号，设立劳保专窗，在每月 7 日至 9 日开放服务，针对领取 3 笔以下（不包括 3 笔）退休金，且无其他业务办理的客户即认定为劳保客户，可在叫号机处直接领“劳保业务”专用号等候办理。做到客户有效分流，从根本上提高工作效率，解决劳保难题。

劳保专窗运行以来，一是有效缩减厅堂客户的等候时间，劳保日高峰期客户平均等候时间由 30 分钟缩短到 8 分钟，其中劳保窗口平均等候时间仅为 2 分钟；二是有效提升柜面业务的处理速度，劳保日劳保专窗日叫号量是另 3 个窗口总和的近 2 倍，在保证劳保业务高效率的同时，各个窗口业务分离，相互合作，进一步提高整体业务办理速度。在客户感受度上，老年客户均对劳保专窗给予高度评价，表示享受到 VIP 服务，感受到银行对老年人的关爱。

(2) 厅堂服务温馨人性

本行致力于打造人性化厅堂服务，在硬件上全行网点均设便民服务区，同时进一步为客户提供差异化贴心服务。对于残障人士，本行在普通客户服务的基础上，坚持“四不”原则，即不刻意，不让残障客户别扭；不大意，不遗漏服务细节。

案例：南京分行网点设立环卫工人休息站

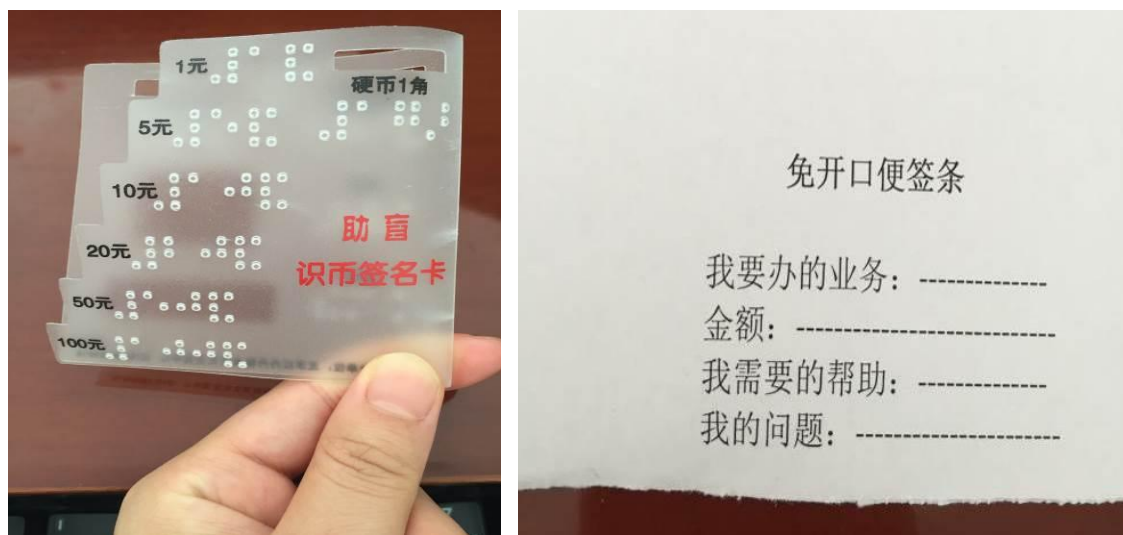
南京分行下辖支行根据地理位置特点，专设环卫工人休息站，夏季提供自制酸梅汤，冬季提供热茶供环卫工人免费饮用。



图片说明：北京分行每年组织各支行代表进行为期一个月的手语学习和集训。



图片说明：在客户办理业务过程中，工作人员将为客户提供及时帮助。



图片说明：杭州分行城北支行为残疾人客户量身订做上门服务，制作“助盲识币签名卡”及免开口便签条等，方便残障客户办理业务。

(3) 95574 全方位服务

客服中心是银行联络客户、服务客户、维系客户的重要桥梁。本行客服中心可受理全行个人、信用卡、公司、国际结算等全业务咨询、代客交易、投诉受理、客户关系维护等。除提供传统电话银行服务外，还提供网上银行、微信银行、移动银行、手机短信等多种服务渠道。随着移动互联网的高速发展，本行客服中心将积极运用互联网、移动终端等新技术，拓展服务渠道，提升客户服务价值，为广大金融消费者提供更加便捷、高效、专业和低成本的远程综合金融服务。2016年初，本行客服中心创新引入智能语音导航服务，客户无需听完提示后进行按键选择，只需直接说出业务需求，如“余额查询”、“转账”等，智能语音导航系统将自动识别说话内容，直接导航至对应菜单节点，实现菜单扁平化、随意说跳转等人机互动体验，极大缩短业务办理时间，改善服务体验。

本行客服中心始终坚持“以客户满意为中心”，不断提升服务质

量、创新服务模式，提升服务能力，2016 年荣获第四届中国银行业客户服务中心先进示范单位、人才培养与发展两项团体奖。

4. 保障权益，安心服务

本行通过积极完善管理体系、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。2016 年度，本行消费者权益保护工作取得了良好的成绩，先后获得宁波市金融消费者权益保护协会“先进会员单位”、“金融知识普及月”暨“金融知识宣传月”活动“先进单位”、宁波市金融系统“金融文化共享年先进集体”等荣誉。

(1) 完善管理体系

一是健全相关制度。修订《宁波银行股份有限公司金融消费者权益保护工作制度》，明确消费者权益保护方面的工作职责，并在董事会设立消费者权益保护委员会，负责金融消费者权益保护工作。同时，出台《宁波银行金融消费者权益保护办法》、《宁波银行客户投诉处理操作规程》等制度，逐步推进消费者权益保护工作的流程化和体系化，指导各分支机构在日常工作中将金融消费者权益保护工作落到实处。

二是完善组织架构。明确总行流程革新与客户体验部为全行金融消费者权益保护工作牵头部门，下设“消费者权益保护部”，指定金融从业经历丰富的工作人员负责消保工作推动，同时，总行各部门、分行、宁波地区一级支行指定专人负责开展具体工作，督办本条线、本机构消保工作有效落实。

(2) 健全保障机制

一是披露产品信息。本行严格贯彻执行《宁波银行产品与服务信

息披露管理规定》，通过官网等途径公示产品和服务基本信息，同时，在与客户建立业务关系后，定期向客户披露所选择产品和服务账户及政策变动等信息。如通过短信提醒储蓄账户余额变动情况，信用卡刷卡消费信息、因利率变化导致还款金额变动和还款提示等。

二是规范服务收费。本行根据法律和监管要求收取相关服务费用，制定《宁波银行个人银行服务收费项目表》，统一和规范全行个人业务收费标准，按照监管要求提前在官方网站和营业网点公告。因执行国家相关规定收取费用或代理国家有关部门或其他机构收费的，均事先明确告知客户，尊重客户对相关服务的自主选择权。

三是确保交易安全。本行对相关系统及设备均采取安全保障措施。如，规范系统权限管理、ATM 区域设有多重防护措施和张贴警示提醒保障等，保障客户交易安全。同时，制作防骗宝典，通过柜面、社区活动等方式普及电信诈骗、网络诈骗、自助设备诈骗等常见手段及防范措施，提升公众防范风险意识。



图片说明：2016 年 11 月 29 日，宁波市公安局鄞州分局分别向联盛广场社区支行运营经理陈梦仙、永达花园社区支行保安张端贵授予“三等治安荣誉奖”，表彰他们成功拦截电信诈骗 58 万余元、70 余万元。

(3) 普及金融知识

一是提升员工自律意识。通过在线学习、送课上门等形式，面向全行员工开展消保和投诉管理培训，帮助员工了解和熟悉金融消费者权益保护的各项法律、法规、规章要求，严格执行营销人员“八项”禁令，推动员工在日常工作中做好自律，有效落实消保工作要求和防范投诉。

二是提升大众消保认知。在配合监管积极开展“3.15 消费者权益保护日”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月”暨“金融知识宣传服务月”等活动的同时，我自主通过厅堂宣传、社区宣传、送课下乡、金融知识讲座、公益宣传等形式，面向社会大众宣传基础金融知识和相关权益保护内容。2016 年，累计开展宣传活动 189 场，参与员工 2100 人次，发放各类宣传材料 6.5 万份，受众客户逾 10 万人，活动效果明显，覆盖面广，取得良好的社会反响。

四、社会责任篇

(一) 员工发展责任

1. 权益保障

(1) 劳资关系

一直以来，本行严格遵守《劳动合同法》等相关法规，与所有员工订立劳动合同，依法保护职工合法权益；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；重视劳资关系维护，建立畅通的沟通渠道，确保劳资关系和谐共赢。

(2) 薪酬福利

本行持续优化薪酬福利制度，确保薪酬福利的内部公平和外部竞争力，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。

(3) 关怀体系

本行一直非常重视员工关怀体系建设，在员工身心健康、员工家庭、员工生活、员工激励等方面持续加大投入，同时积极组织文体活动等，倡导积极向上、和谐健康的生活方式。



图片说明：上海分行举办中秋联欢会

2. 能力提升

(1) 培训培养

近几年，本行持续开展员工能力提升工作。在加快人才培养方面，总分行联动，制订全行员工能力提升框架方案，编制标准化员工能力提升模板，多措并举，帮助员工提升专业技能、塑造积极心态、提补业务短板。

同时，通过宁波银行大学实施一系列员工培训活动，做到培训活动全员覆盖。2016 年全年累计开展集中式培训活动 9434 场次，人均参训逾 40 课时（注：不包括网络学习和移动学习形式）。截止目前，全行共拥有内部讲师 985 名。良好的培训机制，为本行员工的持续成长与发展提供保障。

(2) 职业发展

本行持续开展人才梯队建设，促进人力资源可持续发展，通过人才盘点，持续优化三级人才后备库建设。通过笔试、面试、培养、任用等环节落实入库、储备、出库标准。同时，采用专业培训、课题研究、行动学习等培训方式，加快储备人才在专业能力、领导能力等方面综合提升，确保内部人才的可持续供给。截至 2016 年底，全行员工平均年龄 29 岁，90 后员工占比为 41.17%，管理人员中 80、90 后占比达到 69.11%。

3. 文化建设

(1) 文化传播

企业文化建设是一项持久的工程，近年来，本行不断探索企业文

化建设实践，逐步形成了以故事传播文化的的企业文化建设方式。

一是开展文化巡讲，推动理念传播。2015 年以来，本行连续两年开展“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，帮助员工更生动真切的理解本行企业文化。先后组织文化演讲活动 60 余场次，参与员工实现全覆盖。通过开展系列文化巡讲活动，推动企业文化理念的传播和传承。

二是传播故事案例，促进文化认同。本行连续 3 年编制出版《宁波银行的故事》系列图书，通过传播优秀榜样的故事案例，促进本行的企业文化理念、价值观深入人心。

三是组织文化考评，保障行为实践。通过组织员工企业文化考评，将价值观考评的结果应用于员工发展、日常辅导，有效保障员工行为展现与企业文化保持一致。



图片说明：本行开展“感动宁行·榜样力量”企业文化先进巡讲活动。图为“榜样力量”巡讲人员合影。



图片说明：本行出版发行《宁波银行的故事》系列图书。

(2) 特色活动

为丰富企业文化建设形式，促进员工身心健康发展，推动特色企业文化建设，本行通过总分支行联动，积极开展各项特色文化活动。包括持续开展党团建设，重视员工特别是青年员工的思想教育；开展职场礼仪规范提升项目，展示本行良好职业形象；组织文体活动，促进团队建设和员工健康发展。



图片说明：本行客服中心组织 2016 微电影创作比赛活动。



图片说明：上海分行组织开展 9 周年行庆员工运动会。



图片说明：宁波地区员工参加舞蹈比赛

(二) 金融教育责任

1. 营业网点宣传

立足营业厅堂，充分发挥服务窗口的宣传作用，采取“动静结合，参与互动”的方式，利用多种渠道，开展多层次、多角度、全方位的宣传推广。通过本行官方网站、手机客户端、短信、微信、营业网点、自助终端、报刊、社区橱窗等渠道，利用设置宣传专栏、推送宣传信息、播放宣传视频、张贴宣传海报、发放宣传折页、发布风险提示等方式开展静态宣传，并结合组织厅堂沙龙、汇演、走进社区活动、有奖竞猜等一系列动态形式，开展贴近公众，通俗易懂的宣传活

案例：安全宁行宣传月活动

为提高客户自我保护信息安全意识，宣传宁波银行现有金融安全措施，树立“安全宁行”的形象，本行将 2016 年 7 月份定为“安全宁行”宣传月，活动历时一个月，每周一主题，分网络诈骗、电信诈骗、钓鱼网站和非法集资四个主题进行安全宣传。全行共 166 家网点参与安全宁行宣传月活动，参与客户达 7000 余人次。



图片说明：2016 年 7 月“安全宁行”宣传月期间，网点大堂经理主动向顾客宣传金融知识。

2. 主题活动教育

2016 年，本行以扩大覆盖面和提升针对性为宗旨，积极开展“移动金融惠乡村”、“货币金融知识宣传月”、“个人征信知识宣传月”、“防范电信网络诈骗宣传月”、“金融普惠 校园启蒙”等一系列主题宣传教育活动，深入到社区、乡村和校园开展金融知识精准宣传。

案例：国民金融素质教育提升试点教学

为构建“金融知识进校园”长效机制，培育新一代年轻公民的金融素养，本行积极承办“金融普惠 校园启蒙”国民金融素质教育提升试点工程。2016 年，本行开发《跟着钱博士学金融》系列课程，组织内部讲师，先后面向宁波市四眼碶小学、余姚市梁弄镇中心小学、宁海县长街镇中心小学部分年级开展试点教学。为保证金融知识普及效果，本行按照“方案制定→教学设计→课程开发→落地实施→评估改进”流程，精心设计，认真部署，试点教学效果取得了监管部门和校方师生的高度评价，为“金融普惠 校园启蒙”国民金融素质教育提升工程在宁波的推广奠定了基础。

（三）社会公益责任

本行积极投身公益事业，不断拓宽公益视野和渠道，加大公益支持力度，促进社会和谐，增进社会福祉。

1. 金融扶贫，授人以渔

2016 年，本行认真贯彻落实“精准扶贫”、“精准脱贫”的国家方略，一方面发挥自身银行业优势，完善基层服务网络，创新金融产品，因地制宜地开展各项精准扶贫工作；另一方面全力支持各地党委和政府开展的各项精准扶贫工作。

自 2009 年起，本行连年向宁波市宁海县胡陈乡捐款 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。

自 2013 年起，杭州分行参加杭州市西湖区联乡结村帮扶淳安县鸠坑乡定点扶贫工作，每年捐款 10 万元，帮助当地因病等返贫户，

同时为培育旅游、民宿、运动、电商等产业添砖加瓦。

2016 年，温州分行参加温州市扶贫结对行动，援助泰顺县雅阳镇 5 万元，用于修复雪溪乡柳溪大桥，改善当地交通。

2016 年，宁波江东支行捐赠 60 万元慈善帮困资金，用于原宁波市江东辖区困难群众的助学、助困、助医等救助行动。

此外，本行加大对农村创业、新兴小微企业以及农村青年创业的支持力度，解决困难群众创业初创期的资金困难，并在宁波地区设有云龙支行、三七市支行两家金融服务站，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。

2. 捐资助学，爱心筑梦

本行捐资助学形成了制度化、多元化、创新化体系，依托银行自身的平台和外部公益组织，已形成分支行集体参与和员工自发参与，并发动客户共同参与的助学扶贫行动。

自 2010 年 3 月，苏州分行正式启动“圆梦行动”结对助学公益项目，至 2016 年已连续开展七年，资助各类贫困学生超过 500 人次，累计捐款总额近百万元，其中 2016 年助学捐款 29.87 万元。

2014 年起，杭州玉泉支行与贵州省黔南州贵定县一中结对帮扶活动，定向资助 4 名高中生每人每年 6200 元学习及生活费，其中一名学生在 2016 年取得贵定县高考理科状元的好成绩。

2016 年，本行余姚支行与丽水市松阳县 68 名贫困学生结对，发放爱心助学金 7 万。

2016 年，本行还向余姚四明山革命老区梁弄镇中心小学赠送金

融读本，开设金融讲座，普及金融知识，并捐款 5 万元用于改善当地金融服务环境。

2016 年，本行通过公益组织参加“免费午餐”公益行动捐款 6 万元，用于江西省九江市彭泽县天红镇前山小学等地的爱心午餐。

3. 敬老助孤，传递温暖

本行各分支行在元宵节、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。

2016 年，温州分行瓯北支行推出“夕阳红”敬老服务品牌，在重要节日为老人准备丰富多彩的节目。春节期间，为各地老年协会拍摄全家福照片；元宵节，组织“元宵话团圆，温暖全家福”活动。端午节期间，为老人们送去粽子大礼包；中秋节前夕，瓯北支行携手老年协会共同举办趣味运动会；重阳节，参加重阳祝寿宴，共庆节日。

2016 年，宁波江东支行“红蚂蚁”志愿者服务队多次开展“清凉度夏”、“爱心圆梦”、“孝亲助老”、“爱心义演”等爱心助老活动。



图片说明：2016 年，宁波江东支行开展“老人就是宝”系列活动，5 月 19 日邀请 50 多位老人游玩东钱湖。

4. 弘扬美德，向上向善

传统美德体现了民族的共性，具有普遍和永恒的价值。2016 年，本行参与政府部门、大众媒体开展的各项公益活动，引导大众弘扬美德，向上，向善。

从 2010 年开始，苏州分行与市妇联携手，以“和谐苏州·幸福家庭”为主题，围绕不同家庭关系，连续六年开展“宁波银行·感动苏州”系列寻访活动，弘扬“注重家庭、注重家教、注重家风”的社会风尚。

2016 年，南京分联合江苏省文明办、扬子晚报开展“宁波银行感恩南京 文明传承在我家 家风大赛”活动，邀请广大市民晒一晒家风，说一说家训，讲一讲家风的传承故事，用一封家书、一幅画、一张照片、一则书法、一个故事等丰富多样的形式参与活动，传承和弘扬中华民族传统美德。



图片说明：“宁波银行感恩南京 文明传承在我家 家风大赛”活动海报

2016 年，深圳分行开展“智慧书房”活动，在支行网周社区设

立图书室，通过把图书放在居民触手可及的地方，让市民自觉自发地爱上阅读，使社区散发书香。



图片说明：深圳分行向“智慧书房”社区图书馆捐赠图书。

五、环境责任篇

(一) 绿色金融责任

1. 健全绿色信贷管理体系

《宁波银行 2016 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，严禁新增钢铁、水泥、造船、光伏、航运、风电等全行业产能过剩行业授信。

近三年宁波银行“两高”行业贷款情况

两高行业	贷款余额（万元）			贷款户数（户）		
	2016 年	2015 年	2014 年	2016 年	2015 年	2014 年
棉纺织及印染精加工	45007.21	50312	69403	41	42	71
毛纺织及染整精加工	7382.5	24933	25982	12	14	28
麻纺织及染整精加工	3000	6100	6000	1	1	1
丝绸纺织及印染精加工	6110	3266	580	5	1	2
化纤织造及印染精加工	25025.5	36582	51900	31	25	51
纸浆制造	0	0	0	0	0	0
造纸	14190.5	15890	16176	5	7	10
涂料、油墨、颜料及类似产品制造	10977.69	13200	7686	15	14	17
纤维素纤维原料及纤维制造	0	1000	357	0	1	2
合成纤维制造	59646	23620	90690	19	22	33
炼铁	0	0	0	0	0	0
炼钢	0	0	9134	0	0	2
黑色金属铸造	0	5200	7210	0	4	13
船舶及相关装置制造	6293.5	12450	15129	6	12	14
水泥制造	4800		13513	6	0	8
合计	182,432.9	192,553	313,760	141	143	252

【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，本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本行信贷量得到

严格控制。

2. 支持节能环保产业发展

2016 年，本行鼓励增加对绿色、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。

近三年本行节能环保行业贷款情况

节能环保行业	贷款余额（万元）			贷款户数（户）		
	2016 年	2015 年	2014 年	2016 年	2015 年	2014 年
环保、社会公共服务及其他专用设备制造	53106	28259	24856	65	18	43
污水处理及其再生利用	61750	45700	32550	5	8	12
其他水的处理、利用与分配	11999	10250	10180	2	5	3
环境与生态监测	3090	100		5	1	0
生态保护	10029	5000	5000	3	1	1
环境治理业	98395	25620	13720	36	12	14
环境卫生管理	0	0	300	0	0	1
城乡市容管理	0	19600	19600	0	1	1
绿化管理	0	36820	54455	0	13	22
清洁服务	431	584	616	11	1	4
合计	238,800	171,933	161,277	127	60	101

【案例】宁波某发电公司以农作物秸秆、农产品加工剩余物、林业“三剩物”次小薪材等为主要原料发电。该公司向本行申请项目贷款，授信期限较长，项目前景存在一定不确定性。本行经过审慎分析并经过详细测算，同意向其提供母公司保证项下授信，支持了项目顺利建设并投产。

(二) 环境友好责任

本行在向客户提供优质金融产品与服务的同时，面对业务发展、

员工队伍扩大所带来的能耗压力，坚持将节约环保理念贯穿于日常运营的全过程，培养员工的环保意识。

1. 绿色办公

(1) 推行视频会议

本行推行视频会议、电话会议等模式。以总行为例，2016 年总行召开视频会议的次数占总行会议次数的 50.4%。

(2) 空调使用

空调主机根据峰谷电时间段开启，尽量在低谷时间段开启空调主机。室温控制：冬季在 18℃ 左右、夏季不低于 26℃。提倡下班前 30 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，本行为办公电脑设置合理“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。本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、电脑灯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) 改造及推行节能设施

对于到年限及耗能高的设备设施。更新时一律采取节能设备。如节能灯管改为 LED 灯节能灯管，目前已全面开始更新。相关措施推行后，楼梯灯采用声控延时开关控制，仅灯具照明类即可节能 50%，预计整体可节能 20%。

(8) 照明及电梯设施管控

三层以下及上下二层之间办公区域工作人员不乘坐电梯，步行上下楼。门厅及走廊，靠窗办公室及会议室照明设施一般不开，尽量使用自然光办公。晚上下班公共区域及办公室做到人离灯灭，人走电断。

2. 绿色采购

一是在本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；二是倡导业务审批电子化，搭建采购管理系统，实现业务流程审批电子化；三是采购系统与外网互通，实现供应商资质审查电子化。

六、外部评价篇

（一）在中国银行业协会发布商业银行稳健发展能力“陀螺（GYROSCOPE）评价体系”评价结果中，公司在全国城商行中综合排名第二。

（二）在中国银行业协会发布“2016 年中国前 100 家银行”榜单中，按核心一级资本净额排名，公司位列第 25 位。

（三）在英国《银行家》杂志发布的“2016 全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名，公司位于第 177 位，在中国银行业中排名第 23 位。

（四）在《银行家》杂志发布的“2016 全球银行品牌 500 强”排行榜中，公司以 6.27 亿美元品牌价值，位列全球银行第 215 位。

（五）在《财富》（中文版）发布的“2016 年中国上市公司 500 强排行榜”中，公司位列第 275 位。

（六）在中国银行业协会组织的 2015 年服务小微和三农百佳金融产品评选中，公司“捷算卡”产品入选“2015 年服务小微五十佳金融产品”。

（七）在中国银联组织的年度评选中，公司荣获“2015 年度银联信用卡业务贡献奖”。

（八）在中国证券报社主办的金牛奖系列评选中，公司荣获“2015 年度金牛理财银行奖”。

（九）在金融界主办的 2016 领航中国年度评选中，公司荣获“领航中国 2016 年度杰出中小银行奖”。

(十)在第九届中国资产管理“金贝奖”评选中,公司荣获“2016最佳现金管理银行”奖项。

(十一)在《每日经济新闻》主办的第七届金鼎奖评选中,公司荣获“2016年度社区金融品牌奖”。

(十二)在《证券时报》主办的2016中国区优秀投行评选中,公司荣获“2016年中国区最佳城商行投行”奖项。

七、未来展望

(一) 2017 年企业社会责任工作展望

2017 年，我国仍处在发展的爬坡过坎期，与此同时，世界经济增长低迷态势仍在延续，“逆全球化”思潮和保护主义倾向抬头，不确定因素明显增加。在此形势下，本行将主动适应经济发展新常态，坚持以客户为中心、以市场为导向，主动迎接挑战，守住经营底线，提升专业经营能力，保持盈利能力稳定增长，努力创造更大的经济价值、社会价值和环境价值。

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，提升服务小微企业、促进区域协调发展的能力，提升银行经济价值，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、结对助学等社会公益活动。

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) 2017 年企业社会责任工作推进目标

责任领域	2017 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、深耕社区，服务居民，提高金融便利性 2、关爱员工，加强培训，激发员工创造性 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：意见反馈表

感谢您阅读《宁波银行股份有限公司 2016 年度社会责任报告》，为促进本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.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！