



宁波银行股份有限公司 2017 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：2017 年 1 月 1 日至 2017 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 2017 年 4 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》

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 2017 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、可靠性保证

本报告采用自发布级别，我行将在适当时间将引入第三方审核验证。

五、发布形式

本报告以电子版的形式发布，电子版在巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）披露，也可在宁波银行官方网站（网址：<http://www.nbc.com.cn>）查阅。

目录

致 辞	1
一、关于我们	4
(一) 公司简介	4
(二) 公司治理	4
(三) 内控管理	8
(四) 责任管理	11
二、经济责任	15
(一) 服务实体经济	15
(二) 持续贡献价值	16
(三) 银企共赢发展	18
(四) 共享美好生活	20
三、社会责任	24
(一) 践行普惠金融	24
(二) 提升服务品质	27
(三) 保护客户权益	31
(四) 关注员工发展	33
(五) 助力脱贫攻坚	39
(六) 热心社会公益	42
四、环境责任	47
(一) 践行绿色金融	47
(二) 推进绿色运营	48
五、改进提升	52
六、外部评价	53
(一) 2018 年企业社会责任工作展望	55
(二) 2018 年企业社会责任工作推进目标	56
附：意见反馈表	57

致 辞

2017 年，党的十九大胜利召开，中国特色社会主义进入新时代。宁波银行在董事会的领导下，得益于广大客户的支持，各项业务稳健发展，资产规模站上万亿新台阶，盈利能力继续保持良好，不良率进一步降低，专业经营能力持续提升，经营业绩保持持续、稳定地增长，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。截至 2017 年底，全行总资产 10320.42 亿元，比年初增长 16.61%；各项存款余额 5652.54 亿元，比年初增长 10.53%；各项贷款余额 3462.01 亿元，比年初增长 14.44%。实现归属于母公司股东的净利润 93.34 亿元，较上年同期增长 19.50%。

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。一是提升服务实体经济质效，支持国家重大战略实施，推动区域经济发展，助力宁波“名都名城”建设、“中国制造 2025”试点示范城市建设；二是维护股东和投资者的合法权益，持续提高公司价值创造能力；三是践行普惠金融，服务小微企业，服务城乡居民，为宁波建设普惠金融综合示范区作出贡献；四是保护金融消费者合法权益，不断创新金融产品，优化服务流程，提升金融服务体验；五是大力发展移动金融，完善手机银行、微信银行、网上银行，提供安全、便捷的电子银行服务；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，提升员工的归属感和幸福感；七是推进绿色信贷，扶持节能环保产业，倡导绿色办公运营；八是承担公益责任，助力脱贫攻坚，弘扬传统文化，传播社会正能量。

宁波银行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2017 年先后荣获监管部门和权威媒体颁发的“金融消费者权益保护 A 类行”、“普惠金融优秀服务企业”等荣誉奖项。

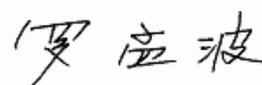
2018 年，宁波银行将继续秉承“以客户为中心”的经营理念，专注主业，坚守本源，持之以恒实施“大银行做不好，小银行做不了”的经营策略，不断提升在细分市场上的金融服务能力和业务比较优势，在业务发展上，持续加大资源倾斜，不断提升服务实体经济的质效；在风险管理上，落实全面风险管理要求，守好风险底线；在客户服务上，不断创新产品，优化流程，满足客户多元化的金融需求。

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：



关键绩效表

指标类别	具体指标	单位	2017 年	2016 年	2015 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	10320.42	8850.20	7164.65
	存款余额	亿元	5652.54	5114.05	3713.73
	贷款余额	亿元	3462.01	3025.07	2556.89
	营业收入	亿元	253.14	236.45	195.16
	利润总额	亿元	101.63	96.52	80.15
	净利润	亿元	93.34	78.10	65.67
	纳税总额 ¹	亿元	38.44	39.89	32.79
	总资产收益率	%	0.97	0.98	1.03
	加权平均净资产收益率	%	19.02	17.74	17.68
	基本每股收益	元/股	1.80	1.95	1.68
	不良贷款率	%	0.82	0.91	0.92
	资本充足率	%	13.58	12.25	13.29
	拨备覆盖率	%	493.26	351.42	308.67
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	315	312	283
	客户调查满意度	%	99.69%	99.55%	98%
	员工总数	人	12185	11600	9543
	女性员工比例	%	58.13	58.71	59.44
	管理人员中的女性比例	%	49.26	48.48	48.02
	公益捐赠额	万元	1657.42	1531.43	962.83
	全球 1000 强银行排名 ²	位	175	177	196
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	49.98	39.61	17.19
	人均用电量 ³	度/人	3330	2100	2003
	人均用纸量 ⁴	千克/人	5.29	5.47	6.60
	人均用水量 ⁵	吨/人	7.20	9.08	6.49

（备注：1 由于税款缓交的原因，2017 年纳税额较往年略有减少。2 据英国《银行家》2017 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。2017 年 7 月，我行搬迁至总行新大厦，装修等原因导致用电量比往年增加。）

一、关于我们

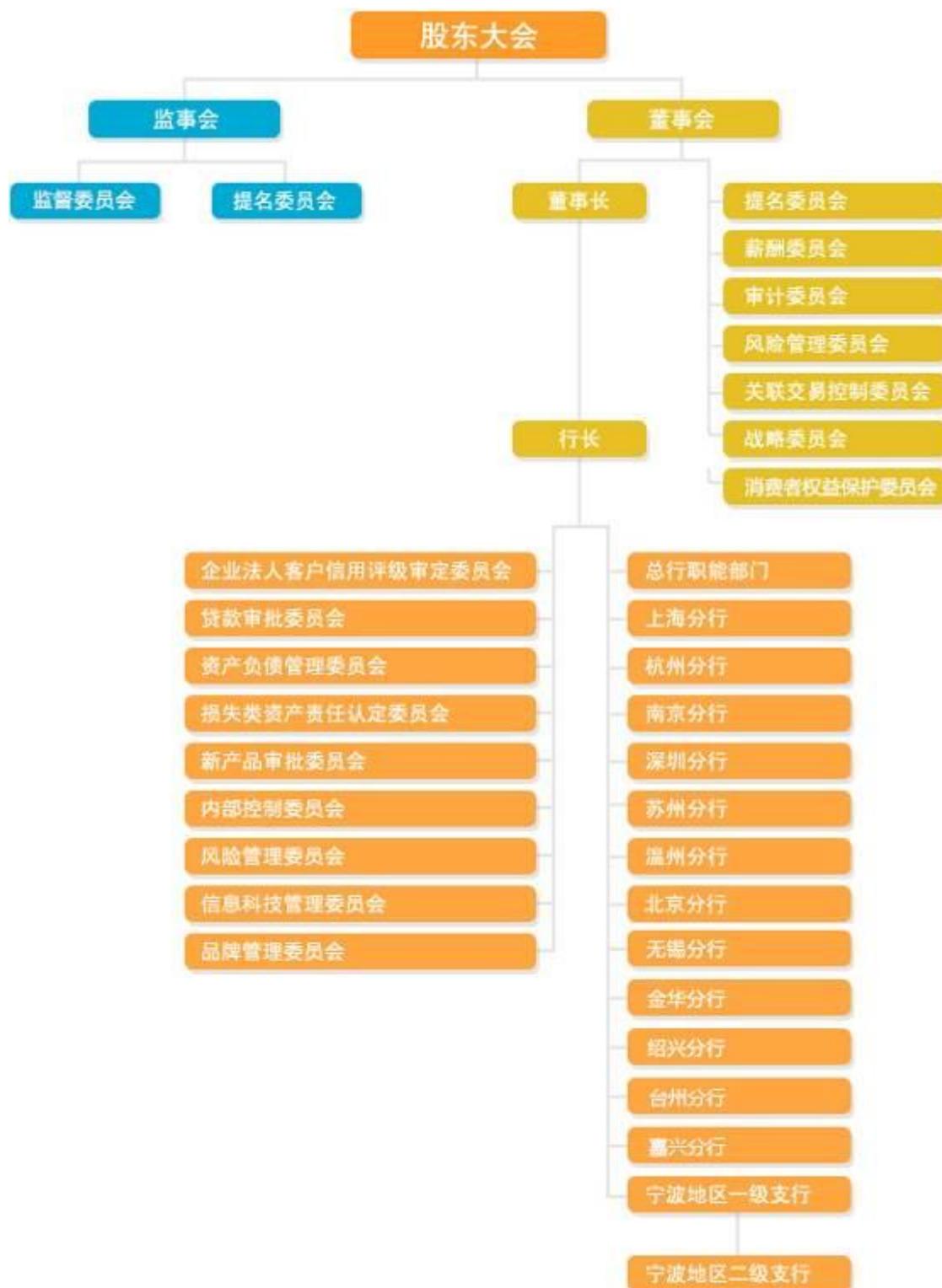
(一) 公司简介

我行成立于 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。我行除了在宁波地区经营外，现已在上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴、台州和嘉兴设立 12 家分行，全行营业网点 315 家。我行发起设立了永赢基金管理有限公司、永赢金融租赁有限公司，积极推进综合化经营。我行资产质量优良，不良贷款率多年来保持在 1% 以下，是国内上市银行中不良率较低的银行。经过 20 年的稳健发展，我行现已发展成为一家净利润近百亿元、总资产上万亿元、员工超过 1.2 万人的股份制上市银行。

(二) 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. 完善公司治理，加强资本管理

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。

(1) 提升内部治理水平

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。2017 年，我行召开了 2016 年年度股东大会和 4 次临时股东大会，审议通过 44 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。2017 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 5 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、发行金融债券、对永赢基金管理有限公司增资、调整永赢金融租赁有限公司增资方案等议案，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。全年共召开 20 次专门委员会会议。各专门委员会根据公司治理实际需求，充分发挥自身职能，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。2017 年，我行监事会共计召开 9 次会议，其中例会 4 次、临时会议 5 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。

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。

(2) 加强投资者关系管理

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。2017 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 15 次，在深圳证券交易所“互动易”平台回答投资者问题超过 100 个。

(3) 完善信息披露机制

我行不断完善信息披露机制，进一步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。2017 年全年，我行在深圳证券交易所发布公告 71 次，披露文件 131 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，最大程度地保障了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

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，进一步增强公司抵御风险的能力和核心竞争力。2017 年，我行

成功发行 100 亿元二级资本债，品种为 10 年期固定利率债券，票面利率为 4.80%，在第 5 年末附有前提条件的发行人赎回权，用于补充公司的二级资本。此外还公开发行了 100 亿元可转换公司债券，扣除发行费用后的募集资金净额将全部用于支持公司未来业务发展，并在可转债转股后按照相关监管要求用于补充公司核心一级资本。

（三）内控管理

1. 风险管理

2017 年，我行继续坚持“控制风险就是减少成本”的理念，风险管理经受住考验。一是加强流动性风险制度体系建设，不断改进流动性风险管理技术，定期监控流动性风险指标，每日监测现金流量缺口，定期开展流动性风险压力测试，切实提高流动性风险管理能力。二是持续健全市场风险管理体系，完善市场风险管理政策制度，深化市场风险管理系统建设，优化市场风险计量及监控的方法、流程和工具。三是持续强化操作风险管理工具运用和重点领域风险管控，大力推进业务连续性建设，不断提升操作风险管理水平。

2. 合规经营

我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，强化全行员工的合规意识。一是加强制度管理，2017 年新增和修订内控制度共 410 项，确保行内制度合规有效。二是上收分支行转授权审批权限，实行转授权范围清单管理，防控授权不当、无权代理风险。三是持续跟进检查与整改，持续跟踪各项检查的执行进度，加大检查尽职考核力度，提升检查实际效果。四是在全行范围内组织开

展“三三四”、乱象整治等检查，并对检查发现问题及时落实整改问责，有力地促进全行业务稳健发展，防范了金融风险。

3. 反洗钱

我行严格遵守反洗钱法律法规，积极落实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。一是以“3号令”大额和可疑交易报告新标准上线工作等重点项目为抓手，建立健全反洗钱内控制度；二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，加强对高风险客户和高风险业务的管控；三是持续优化完善反洗钱及周边业务系统建设，提高技术保障能力；四是建立反洗钱岗位资格准入和继续教育机制，提高反洗钱队伍的专业素质；五是开展分支行反洗钱工作检查审计和考核评价，确保分支行反洗钱履职情况与绩效挂钩；六是开展反洗钱宣传培训活动，提升社会公众及员工的反洗钱意识，以及风险防范和自我保护能力；七是深入挖掘、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。2017年，我行在国家外汇管理局宁波市分局执行外汇管理规定情况考核中评级为A；12家分行有9家分行也获得执行外汇管理规定考核A评级，其中南京分行、苏州分行获得省市双A评价。

4. 案件防控

2017年，我行以“管用、有效、抓执行”为原则，完善案防五项工作机制，加强全员教育培训，加强考核问责力度，促进案防措施

继续深化和落地，实现零案件目标。一是持续加强员工包干管理，通过召开包干会议、谈话和家访等措施，明确案防工作的管理责任，持续跟进重点关注人员管理情况。二是深入推进重点领域管理，通过加强重点人员、重点环节、重点机构管理，及时掌握重点关注人员行为与思想动态，做好不同阶段的风险评估与干预措施，定期开展“一对一”蹲点辅导。三是定期开展风险异常排查，通过员工信息排查、双录系统监测等形式，确保案防风险点及时发现、快速处置，提升案防管控力。四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。五是加大案防考核问责力度，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；实行案防考核挂钩制，案防工作考评成绩纳入员工年度考核，并与部门评先评优、部门负责人年度绩效考评挂钩。

5. 反腐倡廉

我行以案件防控五项机制为抓手，不断强化落实党风廉政建设主体责任，着力营造风清气正、公正廉洁的工作氛围。一是行党委高度重视落实党风廉政建设主体责任工作，把党风廉政建设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来抓。二是聚焦重点，加强公车管理、采购管理、财务管理、人事管理和作风建设。例如，公司实行集中采购目录制，凡是属于集中采购目录内的货物、工程及服务采购，均应按照规定的采购程序执行，并通过采购系统进行申请、审批、验收、付款等全流程

管理。2017 年，公司监察保卫部共对 458 个集中采购项目开展现场监督，其中涉及 51 次公开招标、35 次邀请招标、45 次竞争性谈判、286 次单一来源谈判、41 次询价。三是公司建立巡视机制，巡视结果向行党委进行专题汇报；成立风险监测中心，监控范围覆盖所有办公场所，监控对象覆盖所有重点人群，并建立监测报告机制；全行审计条线实行统一垂直管理，重点开展对分支行领导班子成员管理履职审计，重点审计财务、人事、采购、议事规则等方面，起到戒尺高悬、警钟长鸣，心有所惧、行有所止的案防目标。

(四) 责任管理

1. 长期能力建设

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) 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。

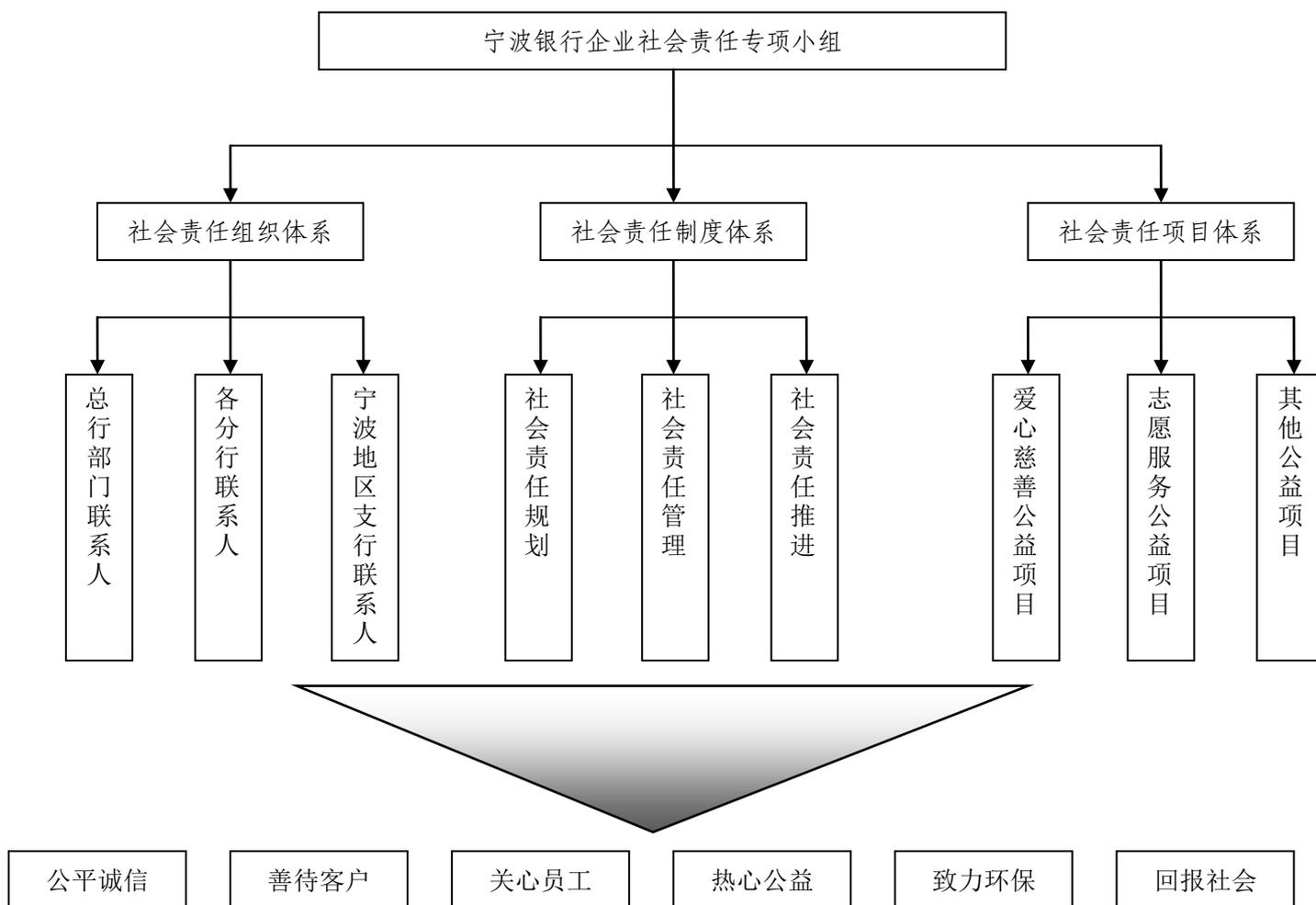
社会责任的文化内涵：将经营行为和社会责任紧密结合，在获得合理回报的同时，大力回馈社会，创造可持续发展的未来。

(2) 社会责任管理体系

我行已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。

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。三是总行办公室负责跟进了解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；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	员工敬业度调研、座谈会、面	通过培训培养计划，普

		作环境、良好的成长空间	谈等方式	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、我行官方网站及微博进行相关信息发布
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

二、经济责任

服务民生，繁荣经济，是商业银行义不容辞的责任。我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，大力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) 服务实体经济

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，积极响应国家产业政策，大力支持地方经济发展。

2017 年，我行授信政策紧随国家产业发展导向，一是关注新一代信息技术，重点支持建设高速、融合、安全的信息网络基础设施，推动新一代移动通信、下一步互联网核心设备和智能终端研发产业。二是关注高端装备制造产业，重点支持依托客运专线和城市轨道交通等重点工程建设及轨道交通装备；支持海洋资源开发、海洋工程装备；支持高端装备基础配套设施，以数字化、柔性化及系统集成技术为核心的智能制造装备。三是关注节能环保产业，重点支持高效节能技术装备及产品，推进煤炭清洁利用、海水综合利用，以建立市场化节能环保服务体系为目标的相关行业；支持先进环保技术装备及产品，提升污染防治水平。例如，我行大力支持宁波建设“中国制造 2025”试点示范城市专项行动，截至 2017 年 12 月末，宁波地区的制造业贷款余额为 240.65 亿元，较年初增加 46.18 亿元，增幅 23.7%，高于全行贷款的平均增幅。

案例：我行积极响应“凤凰计划”

我行积极响应浙江省“凤凰行动”计划，整合全行优质资源，针对潜在上市企业推出“鼎钟赢”服务方案，为潜在上市企业提供包括企业信用贷款、资金增值、便捷结算、上市咨询等在内的综合金融服务。2017 年全年，我行联合券商、律所等专业机构共同举办专场推介会 130 场，服务优质潜在上市企业 608 家。

案例：我行发放无锡首笔外贸小微贷

2017 年 4 月 26 日，我行无锡分行发放无锡市首笔外贸小微贷 149.64 万元，标志着无锡市外贸小微贷业务正式开展。为缓解中小微外贸企业“融资难、融资贵”等问题，促进金融机构加大对中小微外贸企业的信贷支持力度，无锡市商务局、财政局、金融办联合为小微外贸企业量身定制了“外贸小微贷”业务。外贸小微贷是政府依托风险补偿机制开发的服务于中小微外贸企业产品，通过借力 1 亿元信贷风险补偿资金池，引导金融机构向中小微外贸企业投放融资，优先支持中信保信保融资业务，推动贸银信有机结合、创新金融服务，助力小微企业缓解融资之困。

(二) 持续贡献价值

我行通过服务实体经济，助力企业发展，支持民生金融，保持经营业绩稳健增长，价值创造能力得到不断提升，在实现企业自身价值的同时，为经济社会发展持续贡献价值。

1. 提升公司经营业绩

2017 年，我行总资产首次突破 1 万亿元，达到 10320.42 亿元；各项存款余额 5652.54 亿元，比年初增长 10.53%；各项贷款余额

3462.01 亿元，比年初增长 14.44%。2017 年度实现营业收入 253.14 亿元，较上年同期增长 7.06%；实现归属于母公司股东的净利润 93.34 亿元，较上年同期增长 19.50%。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 0.82%，比年初减少 0.09 个百分点；拨贷比 4.04%，比年初提高了 0.83 个百分点；拨备覆盖率 493.26%，比年初提高了 141.84 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 19.02%，较上年提升了 1.28 个百分点；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. 积极履行纳税义务

公司积极履行纳税义务，及时足额缴纳税款。2017 年，缴纳包括所得税、增值税金及附加等在内的税款 38.44 亿元，为支持地方经济的发展作出了积极贡献。

3. 提升股东回报

2015 年度至 2016 年度，我行优先采用现金分红的方式进行股利分配，公司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%，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。2015 年实行每 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。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 年拟向全体股东每 10 股派发现金红利 4 元（含税）。

（三）银企共赢发展

1. 政策支持，促进产业转型升级

我行全资子公司永赢金融租赁有限公司积极响应宁波市智能制造发展政策，大力支持区域经济发展，助力宁波优秀制造企业“机器换人”。永赢租赁聚焦工业机器人、高端数控机床、新能源等智能装备和大型高端设备，为处于不同生命周期的制造企业提供“融资租赁”服务。截至 2017 年 12 月末，永赢租赁在宁波地区已通过融资租赁的方式，拥有多达 280 余台的高端装备和智能制造设备，租给 120 多家中小制造企业用于设备更新和产能升级。

2. 创新模式，携手企业共同成长

我行创新推出“快审快贷”、“税务贷”等多元化产品，缓解企业融资困难。针对贷款业务申请手续繁琐、审批时间慢的问题，我行加大推广移动信贷销售平台，由营销人员携带移动 PAD 销售平台为小企业上门办理授信额度申请，有效提高业务办理效率。联合各专业市场、园区、街道管理方，设立服务站，有效对接企业融资需求，把金融服务送上门，完成金融服务“最后一公里”的铺设。形成线上线下共同服务模式，开发出“线上税务贷”、“线上白领通”等在线产品，提高金融服务效率。

案例：“税务贷”缓解企业融资之困

宁波市鄞州金本机械有限公司是一家工贸一体企业，近年来企业销售额持续增长，急需扩大生产规模。但由于固定资产少、缺乏抵押物，企业难以从银行获得贷款。我行获悉金本机械的情况后，根据企

业的实际情况，向企业负责人推荐了“税务贷”业务。我行通过税务系统了解到，企业纳税纪录良好，经过进一步了解考察，向其核定 70 万元信用贷款。我行随后还向企业提供了现金结算、贸易结算、财务管理、闲置资金理财等一系列的服务。如今，金本机械销售额接近 4000 万元，驶上发展的快车道。

3. 打造特色，提升金融服务质效

小微企业是国民经济的生力军，我国有 7000 多万户小微企业，所需的融资产品具有三个特点：一是规模适配，中小企业生产规模小，融资最好是额度类产品，做到随借随还；二是放款要快，小企业所需资金往往是临时性的，对贷款产品的时效性要求较高；三是手续要简单，小企业需要贷款手续简单，这样能降低企业融资成本。为此，我行致力于提供“简单、便捷、高效”的小微企业金融产品和服务，打造自身特色，提升金融服务质效。

案例：“快审快贷”优化抵押贷款流程

为有效提升小微贷款服务效率，我行持续优化小微贷款“快审快贷”流程机制，成效明显：一是延长授信期限，将最长授信期限延长到 5 年，改进授信一至两年到期又要重复办理的情况；二是引入“云评估”智能系统，提速评估审批效率，实现一日内完成评估及审批，三天内放款的业务效率；三是推进快审快贷线上申请，进一步提升小微贷款服务效率。截至 2017 年 12 月末，快审快贷业务累计授信 6985 户，累计授信 130.85 亿元，其中当年授信 72.83 亿元，当年新增客户 3771 户。

案例：“三年贷”创新还款模式

为有效缓解小微企业还款压力，我行创新还款方式，推出“三年贷”产品，通过延长贷款使用期限，一次申请，使用三年，减少小微企业贷款到期还贷及周转压力，有效支持企业经营运转。2017 年，我行加大推广“三年贷”产品，截至 12 月底，三年贷业务累计授信 1289 笔，累计提款 28.42 亿元。

（四）共享美好生活

1. 深耕社区金融

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 2017 年末，全行营业网点 315 家，其中社区营业网点 59 家，占比近两成。

（1）社区金融服务更优

我行宁波地区的社区银行网点着力提供全方位金融服务，着力打造亲情氛围，着力融合银行网点与社区的关系，努力提供更优质的服务，从而建立更融洽的社区关系。

一是营业时间更长。社区银行网点每天营业时间为 8:30~17:15，更长的营业时间让网周社区居民在日常下班后、双休日、春节等重大传统节日时，仍可享受便捷的金融服务。

二是社区服务更优。社区银行网点设立社区联络员，为居民提供 7×24 小时免费金融咨询；使用营销助手，实现上门开卡；对于行动不便的客户，提供免费接送服务；通过与周边商户合作，为社区居民

提供各种商铺优惠。

三是社银互动更深。社区网点联合餐饮店铺、广场商铺等居民主要活动区域开展“图书漂流瓶”等公益活动、金融知识普及类活动、“邻里一家亲”等文艺活动，通过居民喜闻乐见的方式，真正把金融知识送进百姓家中，提高居民金融知识和防范风险意识。

(2) 分行区域互动更深

我行各分行立足当地区域，坚持本土化经营理念，深入营业网点周边社区，在为居民提供金融服务的同时，通过“引进来、走出去”，为千家万户普及金融知识。2017 年全年，12 家分行共计组织约 400 场次社区活动，

一是金融知识进小区。各分行通过“冬日送姜茶”、“爱心医疗”、“护航十九大巡逻宣传”、“社区居民硬币兑换”、“安全消费”等公益活动，为居民送温暖、送福利，普及金融知识；通过资料发放、现场宣讲、现场趣味问答、微信短信推送等形式，宣传“电信防诈骗”、“真假人民币识别”、“基本金融知识宣讲”、“反洗钱”、“反非法集资”等，提高居民防诈骗意识，树立正确金钱投资观念。

二是警银合作进小区。上海分行、杭州分行、深圳分行、嘉兴分行等与当地派出所合作，共同进驻社区开展金融知识宣传。如上海分行与浦东公安分局启动为期一年的“警银携手社区行”，覆盖 64 个街道及治安派出所、1284 个社区居（村）委。

三是公积金、税务合作普万家。我行通过与各区域公积金、税务平台对接，为约 3 万余户工薪阶层提供无需纸质填单、无需收入证明、

无需补件、线上申请 10 分钟出账的线上白领通服务。

2. 对接民生工程

我行主动承担上市银行的责任，大力推广普惠金融，服务民生，获得了良好的社会口碑。

案例：推广宁波市民卡

宁波市民卡具备银行卡功能，如现金存取、转账结算等，还具备市民卡功能，存入的现金可用于公交、轨道交通、咪表泊车等，还支持轨道交通分段计费、停车场分时计费。我行 2017 年加大了宁波市民卡的推广力度，截至年底，累计发行宁波市民卡近 10 万张，较 2016 年同期增长了 3 倍。

案例：办理宁波社保业务

自 2017 年 12 月 25 日起，我行 36 家网点正式成为社保经办业务网点，覆盖宁波各县市区，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，方便居民在家门口办理社保卡业务。我行还将携手宁波社保中心完成“智慧社保”落地，拓展社保卡的应用功能，将社保卡打造成民生一站式服务的“名片”。

案例：推出自助提取公积金业务

自 2016 年 4 月起，我行天源支行设立公积金延伸柜面，可办理单位公积金开户、单位信息及人员变更、基数调整、个人公积金委托提取、一般提取、公积金中心网上办事大厅面签等业务。2017 年 12 月底，我行推出手机银行 APP “公积金提取”功能，方便宁波的客户

自助办理提取公积金还商贷业务。

案例：推广智慧菜场惠民项目

我行积极参与智慧菜场惠民项目建设，向商户现场宣传金融 IC 卡、二维码支付、手机 PAY 支付等便利功能。在中国人民银行余姚市支行和余姚市商务局牵头下，我行余姚支行在洞江桥菜场布放便捷式受理机具，将“闪付”、移动支付等高效便捷的支付手段带进菜场，为智慧菜场推广赢得良好的口碑。

三、社会责任

(一) 践行普惠金融

我行以“金融普惠”为中心，将服务小微企业作为自身发展的使命，将个人银行作为业务发展重心，着力在小微企业金融服务、社区金融服务、电子银行服务、公益慈善活动等领域推进普惠工作，将普惠金融的价值理念融入战略规划、业务发展、绩效考核等方面，扎实推进落实各项普惠金融工作。

1. 力推特色产品

一是加大推广“快审快贷”。针对小微企业业务办理便捷性需求，引入云评估系统，推广“快审快贷”产品，打造线上申请、自动审批的极速贷款模式，持续提升小微融资服务效率。

二是稳步推进线上税务贷。应用“互联网+”理念，推出“线上税务贷”，支持纳税记录良好的小微企业实现在线贷款申请、在线信息核查等。截至 2017 年底，税务贷累计授信 48 亿元。

三是有序推广“路路通”产品。面向农村优质个人客户推广免抵押、免担保、低利率的“路路通”产品，助力“三农”发展。截至 2017 年底，农户“路路通”余额达 12.5 亿元。

2. 扩大金融覆盖面

一是扩大便民服务范围。例如，我行宁波地区网点正式开办地税电子缴税三方协议网签业务，实现企业签署三方协议、申报缴税网上一站式纳税服务，提高办税效率。

二是坚持走进基层市场。面向小企业、乡镇企业所在区域，深化

服务水平和服务能力，通过基层走访、POS 安装、产品推介等，服务乡、镇、村、产业园等区域的小微企业。

3. 加强配套支持

一是加大信贷支持。单列信贷额度，将有限信贷资源向小微企业、“三农”倾斜。截至 2017 年底，全行小微贷款余额 1505 亿元、涉农企业贷款余额达 450.45 亿元。

二是确保人员支持。我行各网点设立独立小微业务团队，配置专门人力，实行独立考核，通过落实小微人员专项补贴、开展小微专项评优表彰等，鼓励优秀人才充实到小微企业服务队伍，激发小微金融服务的工作积极性，提升服务效率。

三是强化网点支持。遵循“定位社区、服务小微、循序推进、持续经营”原则，持续推动小微支行、社区支行设立。我行依托集仕港等 8 家金融服务站，深入了解农企农户金融服务需求，设计金融方案，做好农企农户金融知识辅导。完成 45 家网点智能厅堂改造，通过增加智能化设备和调增厅堂服务人员，实现多种业务便民自助服务，缩短客户等候时间，指导客户熟练使用智能化机具。

4. 开展普及活动

一是积极参与主题活动。参与监管部门、行业协会等组织开展的“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”、“金融知识宣传月”等活动，组织各部门及分支行依托营业网点、业务团队开展多种形式的金融知识普及公益活动。

二是主动开展宣传活动。各分支行主动对接园区、商会、协会等，

开展融资、国结、现金管理等普惠金融专题宣传活动，通过免费培训、专业咨询、一对一金融方案设计，满足小微企业个性化金融需求。重点推进网点厅堂迎新月、客户感恩月、智能厅堂月等专题活动，建立厅堂常态化反假币知识、防电信网络诈骗等公益宣传。组织宁波地区支行开展“金号角”普惠金融青年志愿者系列活动，走进社区、乡镇、学校普及金融知识。

2017 年，我行各网点累计开展了 523 场金融消费者宣传活动，参与员工 2300 人次，发放宣传材料 9.54 万份，受众客户逾 15 万元，覆盖面广、效果明显，取得良好的社会反响。

案例：温州瓯北支行联合老年大学共建“普惠金融示范基地”

2017 年 3 月 15 日，我行温州分行永嘉瓯北支行与瓯北老年大学联合创建“永嘉普惠金融示范基地”。瓯北支行组建以个人银行部、运营部业务为骨干的 20 人金融服务队，每周至少四次、每次课程约 20 分钟，为老年大学每个班级嵌入式普惠金融系列课程。“普惠金融示范基地”提升了瓯北支行普惠金融工作水平，为金融机构开展普惠金融工作提供了参考。



图片说明：我行温州瓯北支行联合老年大学共建“普惠金融示范基地”

(二) 提升服务品质

1. 提升服务效率

我行持续开展业务和产品创新，提升服务水平，为客户带来安全、便捷、贴心的金融服务体验。

案例：线上税务贷业

“线上税务贷”应用“互联网+”理念，实现全流程在线作业，提高了贷款申请、审批和风控效率。一是在线申请贷款，客户可通过我行官网或微众税银网络平台发起贷款申请，10分钟内即可完成。二是在线信息核查，客户提交申请后，我行对接微众税银平台获得企业有关纳税信息和纳税信用级别，完成线上审批；三是在线风控管理，我行定期依据企业纳税数据进行贷后监管，降低企业贷款风险。

案例：线上白领通业务

线上白领通是我行与公积金中心、税务部门合作，面向公积金缴纳或纳税客户，推出可直接在手机银行 APP 申请白领通的业务，客户线上自助走完全流程，无需纸质填单、无需收入证明、无需电核等待、无需人工审核，实现一站式贷款申请，贷款申请和办理时间从原来的 3 天缩短至线上 10 分钟。



图片说明：2017 年 11 月 22 日，宁波市地税局与我行签署税银合作备忘录，并共同发布“税银 e 贷”平台。

2. 发展电子银行

我行秉承为客户提供更好的电子银行服务的宗旨，始终保持创新的态度、进步的思维，不断优化提升，赢得愈来愈多企业客户信赖。

(1) 网上银行

我行企业网上银行 2017 年完成改版升级，实现“界面更美观、交互更友好、功能更全面、服务更完善”的四大升级，打破对公业务复杂难懂、费时费力的印象，帮助客户轻松掌握线上操作，高效完成

业务流程。企业网银已成为企业客户 7×24 小时的贴身金融服务管家，助力企业远航。

案例：企业网银助推线上国结业务

企业网上银行大力推进国际结算业务的线上化进程，当前已基本覆盖外汇汇款、进口业务、出口业务、结汇划汇、贸易融资、NRA 及自贸区结算六大模块，满足企业客户在线办理国际各项业务的需求，提升客户使用体验。

(2) 手机银行

我行秉承“移动优先”原则，持续升级手机银行。2017 年手机银行渠道交易笔数和交易金额同比增长超过 30%，已成为个人客户首选的电子渠道。一是探索金融科技，引入增强现实技术和人脸识别技术等手段，提升业务办理的便利性；二是深耕特色产品，打造线上贷款等产品，让客户足不出户，即可在线办理各项贷款服务；三是加强行业合作，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；四是加强线上风控，推出网络风险监测系统，应用设备指纹、大数据分析等技术，在不影响客户体验的前提下，有效识别网络欺诈、系统攻击、中介代理、违法洗钱等四类典型风险，保障了客户的资产安全。

案例：手机银行推出“无卡取款”

我行不断完善手机银行功能，除继续实行手续费全免优惠策略外，还提供了开户“零”距离、取现“零”等待和信贷“零”门槛等服务。开户“零”距离是指，客户无需到网点，通过手机银行即可开

立电子账户。取款“零”等待是指我行“扫码取款”服务，客户登录手机银行，打开“扫一扫”功能直接扫描 ATM 二维码，即可完成无卡取款。信贷“零”门槛是指，客户在手机银行上，通过音频 Ukey，快速完成贷款发放及归还。

(3) 微信银行

2017 年，我行继续完善微信银行服务。一是改进产品体验，通过升级平台架构、整合服务菜单、改版营业厅界面，简化客户操作，提升操作体验；二是强化宣传推广，全年围绕新产品宣传、普惠金融和消费者权益保护等内容开展社交宣传，起到了良好的社会效应。

3. 打造暖心厅堂

我行通过强化服务细节，努力成为客户心目中贴心、暖心的银行。一是以客户在营业网点内的动线为核心，分别在入门时、服务中、告别前，向客户提供超出客户预期的惊喜服务。二是以活动为纽带，加强与客户的情感交流。

2017 年，我行开展厅堂迎新月、感恩客户月、智能厅堂月等活动，实现内部服务标准和外部客户体验的双提升。1 月开展“金鸡迎新春·送福至万家”新春厅堂活动，与客户携手迎新春闹元宵。3 月结合 20 周年行庆契机，向客户递送“与宁行携手走过”的书信和照片。9 月开展“智能新体验·服务零等待”主题月活动，组织 86 场“厅堂微沙龙”，讲解银行网点智能自主机具的使用方法；开设“行长引导日”，由分支行行长在网点内值班，指导客户体验智能自助机具。

2017 年，我行 6 家网点被中国银行业协会评为五星级网点，8 家

网点被评为四星级网点，3 家网点被评为三星级网点。

4. 全方位的 95574 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。我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。

我行客服中心除了为客户提供传统 7 × 24 小时 95574 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，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。智能语音导航、智能机器人应答、全媒体智能交互，使客户无需去网点即可体验转账汇款、贷款、分期、投资理财等“一站式”的远程金融服务。

2017 年，我行客服中心从管理效能、服务效率、客户体验三方面着手，积极运用互联网、移动终端等新技术，拓展服务渠道，提升服务价值，荣获 2017 年“金音奖”中国最佳客户联络中心奖、第三届中国银行业“寻找好声音”业务技能竞赛最佳风采团队团体奖两项行业大奖。

(三) 保护客户权益

1. 规范服务流程

一是明确服务要求。制定规范的厅堂服务标准，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。制定大堂经理工作规范，从引导分流、联动营销、客户投诉、应急处理等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。聘请第三方公司按季开展神秘客监测、非现场检查、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。

2. 珍视客户意见

一是邀请客户参与，关注使用体验。开展产品、渠道、系统体验项目，邀请客户到现场开展交互体验，收集客户使用建议意见，开展优化评估工作，并进行优化改进。

二是披露重要信息，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，保障了客户知情权。

三是畅通反馈渠道，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，开展优化可行性评估，在规定时间内落实优化。

四是注重投诉分析，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。

3. 保障财富安全

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“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。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。我行还开发并上线了数据防泄漏系统，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。组织防范非法集资、防范电信网络诈骗等外拓及厅堂公益宣传，提高客户风险防范意识。做好员工风险防范意识和技巧培训，帮助客户堵截各类金融诈骗，保护客户资金安全。

（四）关注员工发展

我行一直贯彻“育人立人，打造员工价值实现平台”的员工发展理念，人才队伍呈现“高学历、年轻化”的特点。截至 2017 年底，全行正式员工 12185 人，平均年龄 30 岁。目前 80 后、90 后员工 11643 人，占比达到 87.76%；最高学历本科及以上占比 94.90%。

1. 打造员工队伍，构建人才体系

我行持续开展人才培养，推动全员能力提升。一是持续开展全员能力提升，通过画像式分析、一人一册、导师追踪，全面提升员工的专业素质与岗位素质。二是盘点优秀后备人才，通过人才盘点，持续优化三级人才后备库建设。配套组织专项提升培养项目，通过线上线下结合、组织专项集训，加快储备人才成长，确保内部人才的可持续供给。目前，全行管理人员 3230 人，占比 24.35%，平均年龄 35 岁，管理人员中 80、90 后占比达到 72.91%。

2. 完善培训体系，助力员工成长

我行通过集中式培训，建立网络学习和移动学习平台等方式，不断完善培训体系，拓宽培养渠道，提高员工专业能力。一是应用网络直播培训授课，全年组织 52 场全行公开课，共超过 5 万人次通过直播平台进行全程学习；二是推动手机学习平台落地，2017 年，全行员工上线率超过 98%，人均完成 643 门微课的在线学习。2017 年全年共开展集中式培训活动 10352 场次，人均参训逾 40 课时。

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，我行连续三年开展“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，帮助员工真切地理解我行企业文化。系列文化巡讲活动的开展，同时推动我行企业文化理念的传播和传承。2017 年，我行先后组织文化演讲活动 90 余场次，全体员工参加和观看了巡讲活动。



图片说明：我行开展“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 4 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。



图片说明：我行 2017 年继续出版发行《宁波银行的故事》系列图书

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，在员工身心健康、员工家庭、员工生活、员工激励等方面的投入在持续加大，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。



图片说明：我行上海分行举办足球赛



图片说明：我行上海分行举办单身青年联谊会



图片说明：我行上海分行举办教师节晚会



图片说明：我行苏州分行举办8周年庆文艺汇演活动



图片说明：我行苏州分行组织公益健步走活动

（五）助力脱贫攻坚

我行积极贯彻落实精准扶贫、精准脱贫的国家方略，发挥自身银行业优势，创新金融产品，大力开展各项精准扶贫和脱贫工作。

1. 社会扶贫，关爱无声

我行各分支行全力支持经营区域开展的各项精准扶贫、慈善捐助等工作。总行工会通过“慈善一日捐”捐款 50 万元，支持慈善公益事业；向宁波市总工会困难职工救助基金捐款 50 万元，救助因病致贫等群体。杭州分行萧山支行资助杭州市萧山区慈善总会 80 万元，用于组织对低保户和收入困难群众的助学、助困、助医、助老、助残、助孤和赈灾的“六助一赈”活动。温州分行瑞安支行向瑞安市慈善总会、瑞安市红十字会分别捐款 97 万元、36 万元，用于帮扶当地贫困家庭。无锡分行积极响应无锡市慈善总会“送温暖，献爱心”慈善捐

赠活动号召，向因病或因家庭意外导致生活困难的群众捐赠 5 万余元。金华分行通过组织员工参与“慈善一日捐”活动，向金华市慈善总会捐款 4.16 万元。嘉兴分行捐款 2 万元，用于面向困难群众的助医、助困、助残、助老等项目。宁海支行向宁海县慈善总会名下的爱警慈善基金捐款 20 万元，用于因病、伤残公安民警的家庭困难帮扶和治疗补助；通过“慈善一日捐”捐款 2.32 万元，用于面向困难群众的助医、助困、助残、助老等项目。余姚支行向余姚慈善总会马渚分会捐款 0.5 万元，用于捐助马渚镇马槽头村一户贫困家庭。余姚中心区支行为向余姚慈善总会捐款 10 万元，向困难群众奉献爱心。

2. 教育扶贫，播撒希望

“扶贫先扶智”，教育是阻断贫困代际传递的重要途径。我行通过向贫困地区捐资助教、资助贫困家庭学子、与贫困学生结对书信交流等形式，给予物质帮助和精神鼓励，向他们播撒下改变命运、发奋图强的希望。在宁波地区，总行营业部向宁波致和学校民工子弟学生捐赠图书 500 余册，合计金额 1 万元。海曙支行向宁波市海曙区慈善总会捐款 10 万元，用于资助辖区内贫困学生。湖东支行向宁夏回族自治区青铜峡市财政局捐款人民币 20 万元，用于文教帮扶项目。余姚支行以青年志愿者组织“舜江文化社”为载体，向丽水市松阳县学校捐款 6.3 万元，向马渚镇初级中学资助爱心午餐 2.02 万元。慈溪支行向慈溪市慈善总会捐款 5 万元，以助学为重点，帮扶当地贫困家庭。在分行区域，南京分行投入 25 万元资助贫困学生；苏州分行通过员工义捐、义卖、捐款等形式，向云南、四川及苏州困学生捐助

13.52 万元。无锡分行对口帮扶陕西省汉中市略阳县 44 名贫困学生完成学业，2017 年捐款 2.78 万元。

3. 定点扶贫，持续发展

有效促进贫困户增收和村集体经济入长，是实现精准扶的重要途径之一，是使贫困人口长期稳定脱贫的关键。我行通过资金支持、资源支持，实施定点援助，方式从“输血型”向“造血型”转变，努力为区域发展提供新动力。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。杭州分行参加杭州市“联乡结村”淳安县鸠坑乡帮扶活动，每年定点资助 10 万元，用于帮扶鸠坑乡的经济建设。温州分行按照温州市委市政府精准扶贫工作要求，提供结对帮扶资金 5 万元，开展对泰顺县扶贫结对帮扶行动，支持泰顺县东溪乡经济发展。无锡江阴支行与祝塘镇经济薄弱村建南村建立结对帮扶，帮助困难户 49 户，捐赠帮扶物资 1.5 万元。绍兴分行嵊州小微企业专营支行参与嵊州市组织的第四轮经济薄弱村和低收入农户奔小康结对帮扶活动，与嵊州市贵门乡上坞村结对，捐款 5 万元用于支持贵门乡经济发展，同时为结对村联络帮扶资源，实施帮扶项目，稳定增加村级经营性收入。嘉兴分行按照嘉兴市精准扶贫工作要求，开展扶贫结对帮扶行动，向两户特殊家庭送上关怀和帮助。

4. 金融扶贫，增添动能

金融是经济扶贫的重要力量。我行结合各个经营区域特点，推出特色化产品，加大对农村创业、新兴小微企业的支持力度，解决困难

群众创业初创期的资金困难。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。在宁波地区设有云龙支行、三七市支行等 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。

（六）热心社会公益

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. 传承公益，愈久弥香

2017 年，我行继续参与政府部门、大众媒体开展的各项公益活动，弘扬传统美德，引导社会大众向上，向善。

案例：“最美家庭”系列活动

2017 年 5 月 15 日，苏州市举办第三届宁波银行杯苏州市“最美家庭”命名仪式，苏州市有关领导，各县市、区委宣传部、文明办、妇联、妇工委负责人及 2017 年度苏州市“最美家庭”及提名奖获得者出席会议。我行苏州分行从 2010 年开始，与市委宣传部、市文明办、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，连续五年开展“宁波银行·感动苏州”十大好夫妻、十大孝儿女、十大好婆媳、十大好邻里、十大好母亲系列寻访活动，成为苏州本土市场上极具影响力的公益活动。2017 年，苏州市文明办批准我行苏州分行为“道德模范巡讲巡演活动示范基地”。



图片说明：我行苏州分行获苏州市文明办授牌，成立“道德模范巡讲巡演活动示范基地”

案例：情深六载·爱暖松阳

我行余姚支行 2011 年成立“护航”爱心公益基金后，将公益事业纳入制度化、体系化管理，至今已募集善款 70 余万元，资助对象除了贫困学生外，还向社会各界困难人士延伸。自 2011 年起，余姚支行通过松阳县团委和教育局，获取该县贫困学子名单，开始结对助学，6 年共向松阳结对助学对象资助 40 余万元。随着活动影响力不断扩大，越来越多的爱心人士参与进来，包括银行客户、热心网友，以及其他爱心人士。2017 年，受到过爱心资助的学生与家长纷纷来电、来信感谢宁波银行及爱心人士的资助，银行及爱心人士收到来电、来信亦非常感动，觉得这是一件非常有意义的事。



图片说明：我行余姚支行及社会爱心人士前往丽水市松阳县结对学生家中看望

2. 特色公益，一行一品

优秀传统文化需要薪火相传、代代相守。我行在公益活动开展过程中，结合区域特色，主动做好文化传承，打造“一行一品”特色公益活动。

案例：“寻找记忆中的民俗”活动

我行东门支行开展“寻找记忆中的民俗”系列活动，邀请宁波非物质文化遗产香囊传承人袁壁如女士授课，讲解民俗文化历史起源以及香袋制作技巧，受到众多居民欢迎。

案例：“越迷争锋”戏迷争霸赛

2017 年 7-8 月，我行绍兴嵊州支行举办“越迷争锋”戏迷争霸赛，吸引绍兴、温州、余姚等地近 120 选手报名参赛，约 2 万人参加了网络投票。8 月 20 日晚总决赛在嵊州市核心商场——鹿山广场举行，国家一级演员裘巧芳、国家二级演员陈亚军、国家二级演员王炎君进行点评打分。总决赛结束后，我行嵊州支行与文广局“送戏下乡”，组织嵊州剧团及大赛获奖人员定期前往各乡镇搭台送戏。

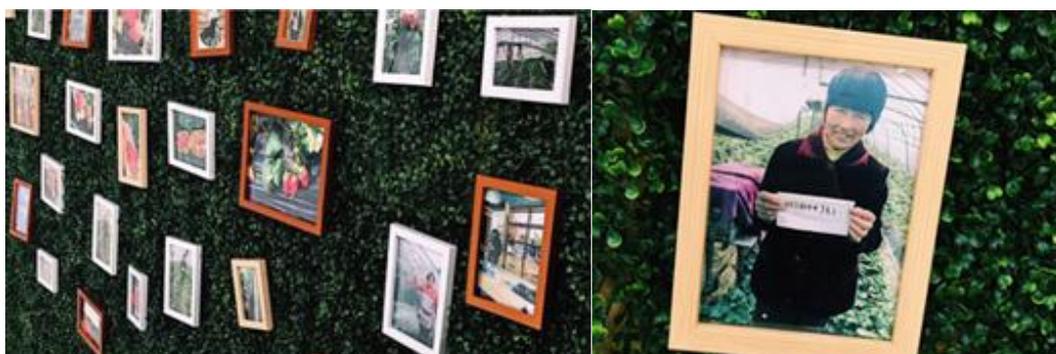
3. 创新公益，汇聚力量

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，不断推动公益事业向前发展。

案例：惠农系列之“草莓上墙”

我行奉化尚田支行地处“草莓基地”尚田镇中心，网点借助地理优势，将特色草莓的订购热线、采购二维码、采摘地址和实景图上墙，面向客户开展宣传。草莓旺季，网点摆放种植户的优质草莓，吸引大量客户前去采摘。受此影响，种植户主动找到尚田支行，希望留下联系方式，为草莓寻找更多的销路。通过“草莓上墙”活动，银行、种植户、客户三方建立良好的互动，银行为 120 多户草莓种植户开通移动支付功能，客户购买草莓更方便，种植户销售草莓更方便。



图片说明：我行奉化尚田支行网点内布置的“草莓墙”

案例：“快乐老人卡”发行

2017 年 6 月 10 日，我行绍兴分行举办“快乐老人卡”首发仪式。“快乐老人卡”具备免取款手续费、免借记卡年费等“六免”服务，在银联“柜面通”银行办理查询、存款、取款等更便捷，能够优先购买我行发行的专属理财产品等。



图片说明：我行绍兴分行发行“快乐老人卡”，持卡人享有多种便捷和优惠服务。

四、环境责任

(一) 践行绿色金融

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、环保的优质产业发展。

1. 支持绿色信贷行业发展

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，在授信政策中将节能环保、可再生能源、绿色交通运输等绿色信贷行业列入重点支持类。截至 2017 年 12 月末，我行绿色贷款行业授信客户 72 户，贷款余额 49.98 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	1	10,000
2. 绿色林业开发	0	0
3. 工业节能节水环保	4	8,860
4. 自然保护、生态修复及灾害防控	5	81,600
5. 资源循环利用	3	20,380
6. 垃圾处理及污染防治	19	78,057
7. 可再生能源及清洁能源	10	14,061
8. 农村及城市水	8	72,550
9. 建筑节能及绿色建筑	1	1,000
10. 绿色交通运输	14	204,220
11. 节能环保服务	7	9,110
合计	72	499,838

(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

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. 健全绿色信贷管理体系

2017 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 2017 年 12 月末，我行对过剩产能行业客户授信共计 8 户，敞口合计 3.89 亿元，较去年同期减少 2.88 亿元。

我行产能过剩行业贷款情况

行业	授信总额 (万元)	同比变动 (万元)	户数(户)	同比变动(户)
钢铁	27,815	-15,185	2	0
水泥	5,538	-4,628	3	-1
电解铝	0	0	0	0
平板玻璃	2,021	2,021	1	1
船舶	3,504	-10,996	2	-3
其他	0	0	0	0
合计	38,878	-28,788	8	-3

(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. 转型轻型网点，提供智能化服务

我行选取 45 家网点开展智能网点转型工作，包含改变厅堂布局、增加自助设备、增加厅堂服务人员等，鼓励柜员走出柜台，协助客户通过设备自助办理银行业务，并提供面对面、肩并肩式的智能服

务。大堂经理协助客户通过设备完成自助开卡、大额存款、购买理财产品等业务，耗时不到 10 分钟，提升了业务时效，赢得了客户赞扬。



图片说明：我行推进网点向智能化转型，推荐客户优先使用银行智能机具

2. 注重节能减排，推动绿色运营

(1) 倡导移动办公

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。2017 年，我行在宁波地区选择北仑支行、海曙支行，分行区域选择苏州分行作为试点行，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，处理各项审批等，既方便了工作，又提高了银行信息的安全度。

(2) 坚持绿色办公

面对业务发展、员工队伍扩大所带来的能耗压力，我行坚持将节

约环保理念贯穿于日常运营全过程，培养员工的环保意识。

一是推行视频会议、电话会议模式。以总行为例，2017 年召开会议总数 4492 场次，其中视频会议为 2886 场次，占总会议场次的 64.2%。

二是空调使用方面，冬季室温控制在 18℃ 以下，夏季不低于 26℃，提倡下班前 30 分钟关闭空调。

三是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。

四是打（复）印机使用方面，日常打（复）印选择非彩色模式，双面打印，提倡并施行无纸化办公。

五是建立废旧纸张、书报、电脑灯办公耗材统一回收渠道，加强回收利用。

六是车辆使用方面，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。

七是改造及推行节能设施，目前总行照明设施全部改为 LED 灯。

(3) 严格绿色采购

一是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。

二是倡导业务审批电子化，通过采购管理系统，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。

四是鼓励部分物品通过网络采购。

3. 弘扬绿色理念，开展环保活动

我行开展了多种形式的环保公益活动，鼓励全行员工“从我做起”，“从身边做起”，倡导绿色环保理念。

案例：金华分行“保护母亲河”护水行动

2017年9月10日，金华分行开展“保护母亲河”三江六岸护水行动，全行80余名志愿者分赴金华市东阳江、义乌江和武义县熟溪，清理河岸垃圾，保护沿江环境，带动不少路人参与其中。本次活动不但提升了分行员工的责任意识，也为区域生态文明建设贡献了力量。



图片说明：我行金华分行80多名志愿者参加“保护母亲河”三江六岸护水行动

五、改进提升

2017 年，我行按照宁波银监局要求，结合中国银行业协会发布实施的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，对全行社会责任工作开展了自评估工作。总体来看，我行已在社会责任工作中融入各项法律法规、监管部门的要求，在工作制度和日常管理中作了贯彻和落实，但同时还需加强三方面的社会责任管理工作：一是要出台全行社会责任管理文件，建立企业社会责任管理制度；二是要加强“赤道原则”研究，作为社会责任管理工作的参考；三是要引入社会责任工作报告的第三方独立鉴证机构，提升社会责任管理水平和履责能力。

六、外部评价

1. 在英国《银行家》杂志发布的“2017 全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名，我行位列第 175 位，在中国银行业中排名第 24 位。

2. 在英国《银行家》杂志发布的“2017 全球银行品牌 500 强”排行榜中，我行位列全球银行第 140 位，在中国银行业中排名第 17 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 260 位。

4. 在中国银行业协会 2016 年度中国银行业理财机构评选中，我行在城商行综合理财能力排名中排名第 10 位，荣获“最佳城商行奖”。

5. 在浙江省人民政府“2016 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。

6. 在中国人民银行宁波市中心支行 2017 年度金融机构综合评价中，我行评为“A 等行”

7. 在国家外汇管理局宁波市分局 2017 年度银行执行外汇管理规定情况考核中，公司评级为 A。

8. 在中国人民银行宁波市中心支行 2016 年度金融消费者权益保护机构评估中，我行评为“A 等行”；我行同时荣获宁波市消费者权益保护协会 2016 年度“企业自律奖”。

9. 在《金融时报》2017 年中国金融机构金牌榜评选中，我行荣获“最佳普惠金融服务中小银行”奖。

1 0. 在中央国债登记结算有限责任公司 2017 年中国债券市场优秀成员评选中,我行荣获“优秀金融债发行人”、“优秀承销机构奖”、“优秀自营机构奖”。

1 1. 在《21 世纪经济报道》2017 年度“金贝奖”评选中,我行荣获“最佳现金管理银行奖”;在“21 世纪亚洲金融机构竞争力”评选中荣获“2017 年度卓越投行业务城商行奖”。

1 2. 在《上海证券报》第八届“金理财”评选中,我行荣获“2017 年度城商行理财卓越奖”。

1 3. 在《经济观察报》“2016-2017 年度中国卓越金融奖”评选中,我行荣获“卓越资产托管银行奖”。

1 4. 在中国外汇交易中心“2016 年度银行间外汇市场评优”中,我行荣获“最受欢迎即期做市机构奖”、“最佳竞价做市机构奖”、“最佳外币拆借会员奖”,同时位列中国外汇交易中心 2017 年度银行间本币市场交易 300 强。

1 5. 在《证券时报》“2017 中国财富管理机构君鼎奖”评选中,我行荣获“中国银行理财品牌君鼎奖”。

1 6. 在《中国经营报》2017 卓越资产管理银行评选中,我行荣获资产管理“金琥珀奖”。

七、未来展望

(一) 2018 年企业社会责任工作展望

2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年,是改革开放 40 周年,也是实施“十三五”规划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,与小微企业共同成长。

我行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、电子银行等建设,提升银行经济价值,以更好的业绩回报股东、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志愿者活动。

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) 2018 年企业社会责任工作推进目标

责任领域	2018 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，推动地方经济发展。
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，激发员工创造性。 3. 扶贫脱贫，热心公益，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 2017 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@nbcbb.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！