



# 宁波银行股份有限公司 2020 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 年起连续第十三年发布的社会责任报告,重点披露本行在开展金融服务的基础上,助力经济、社会、环境协调发展的相关信息。

### 一、报告范围

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

报告时间范围:主要为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。为增强报告可比性及前瞻性,部分内容有所延伸。

报告发布周期:本报告为年度报告,上一份报告发布时间为 2020 年 4 月 25 日。

### 二、编制原则

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

### 三、数据说明

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

报告所披露的财务数据均来自《宁波银行股份有限公司 2020 年度报告》;为了提供数据和信息的可比性,补充了部分历史数据。

#### 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) 党建引领.....	5
(五) 风险与合规.....	8
(六) 责任治理.....	10
二、经济责任 .....	14
(一) 保障高质量发展.....	14
(二) 持续贡献价值.....	20
(三) 共创美好生活.....	22
(四) 科技赋能惠民利企.....	24
三、社会责任 .....	29
(一) 推进普惠金融.....	29
(二) 提升服务品质.....	34
(三) 保障客户权益.....	38
(四) 促进人才兴行.....	41
四、环境责任 .....	53
(一) 发展绿色金融.....	53
(二) 推进绿色运营.....	55
五、改进提升 .....	58

六、外部评价 .....	59
七、未来展望 .....	61
(一) 2021 年企业社会责任工作展望 .....	61
(二) 2021 年社会责任工作推进目标 .....	62
附：意见反馈表 .....	63

## 致 辞

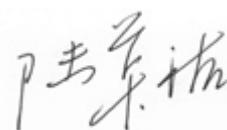
2020 年，面对突如其来的新冠疫情和复杂多变的内外部经济环境，宁波银行坚持习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续加强党的领导，坚守主业、回归本源，不忘服务实体经济的初心和使命，以客户为中心，加快金融科技赋能，为客户创造价值，着力防控金融风险，实现了全行经营管理和各项业务的稳健发展。截至 2020 年末，宁波银行总资产 16267.46 亿元，各项存款 9251.74 亿元，各项贷款 6877.15 亿元；实现归属于母公司股东的净利润 150.50 亿元；不良贷款率 0.79%，拨备覆盖率 505.48%，拨贷比 4.01%。

这一年，宁波银行秉承“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，将经营行为和社会责任紧密结合，大力回馈社会。一是发挥金融力量，支持抗疫复工复产；二是立足金融本源，提升服务实体经济质效；三是稳健经营，严防各类风险，持续创造经济价值；四是借助金融科技，提升服务效能；五是深化普惠金融，便民利企；六是保护金融消费者合法权益，提升服务体验；七是关注员工发展，提升员工专业能力，发挥榜样员工的引领作用；八是推进绿色信贷，扶持节能环保企业；九是承担公益责任，捐资助学，定点扶贫，助力脱贫攻坚，为减贫事业作贡献。

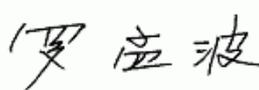
宁波银行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2020 年先后荣获“助力实体经济杰出贡献奖”“最佳普惠金融服务中小银行”“最佳城市商业银行”等荣誉奖项。

2021 年是“十四五”开局之年，新的征程已经开启。宁波银行将继续坚守金融工作的初心本源，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，持续积累差异化的比较优势，推动银行高质量发展，不断为社会创造价值。

董事长：



行 长：



## 一、关于我们

### (一) 公司简介

我行成立于 1997 年 4 月，2007 年 7 月在深圳证券交易所挂牌上市，2007 年 5 月在全国城商行中率先跨区域设立上海分行，2013 年 11 月发起设立永赢基金管理有限公司，2015 年 5 月全资子公司永赢金融租赁有限公司正式开业，2019 年 6 月资金营运中心正式开业，2019 年 12 月全资理财子公司宁银理财有限责任公司开业。经过 24 年的发展，我行现已成为总资产超过 1.6 万亿元，员工超过 2.3 万人的股份制上市商业银行。截至 2020 年底，我行已在上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴、台州、嘉兴、丽水、湖州、衢州、舟山（2021 年 2 月 20 日正式开业）设立 16 家分行，营业网点 418 家，其中宁波地区 228 家，分行地区 190 家。

(二) 关键绩效表

指标类别	具体指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	16267.49	13177.17	11164.23
	存款余额	亿元	9251.74	7715.21	6467.21
	贷款余额	亿元	6877.15	5291.02	4290.87
	营业收入	亿元	411.11	350.82	289.30
	归母净利润	亿元	150.50	137.15	112.21
	总资产收益率	%	1.02	1.13	1.04
	加权平均净资产收益率	%	14.90	17.10	18.72
	基本每股收益	元/股	2.43	2.41	2.15
	不良贷款率	%	0.79	0.78	0.78
	资本充足率	%	14.84	15.57	14.86
	拨备覆盖率	%	505.59	524.08	521.83
	社会 绩效 指标	营业网点总数	个	418	374
客户调查满意度		%	97.64	99.5	99.85
员工总数 <sup>1</sup>		人	23424	19084	15055
女性员工比例		%	56.90	57.03	57
管理人员中的女性比例		%	50.55	49.90	49.34
公益捐赠额		万元	4175.76	3584.72	2542.87
全球 1000 强银行排名 <sup>2</sup>		位	110	124	166
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	88.36	75.25	56.27
	人均用电量 <sup>3</sup>	度/人	3320	3349	3353
	人均用纸量 <sup>4</sup>	千克/人	5.05	5.10	5.19
	人均用水量 <sup>5</sup>	吨/人	7.23	7.23	7.20

(备注：1、全行员工包括全部行员、派遣员工，不含子公司员工。2、据英国《银行家》2020 年公布的结果。3、4、5 均以总行大楼办公消耗为统计口径，不包括分支行。)

### （三）党建引领

我行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，以加强党的领导与公司治理相融合为主线，贯彻落实全面从严治党要求，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用，坚持以客户为中心，聚焦金融工作的初心和使命，支持实体经济发展，防范化解金融风险，持续提升公司治理的科学性、稳健性和有效性，推动银行稳健可持续发展。

我行党委坚持党的领导与公司治理有机融合，建立党委决策沟通机制，注重强化与董事会、监事会、高级管理层的协调配合，形成了“党委领导核心、董事会战略决策、监事会独立监督、管理层落实经营”的公司治理体系。党委班子与高级管理层严格履行“一岗双责”，把党风廉洁与案件防控相结合，把社会责任与企业文化相结合，定期了解、研究、部署、检查、督促和报告分管范围内的党建与业务工作，有效促进党委领导核心作用与公司治理机制的有机融合。

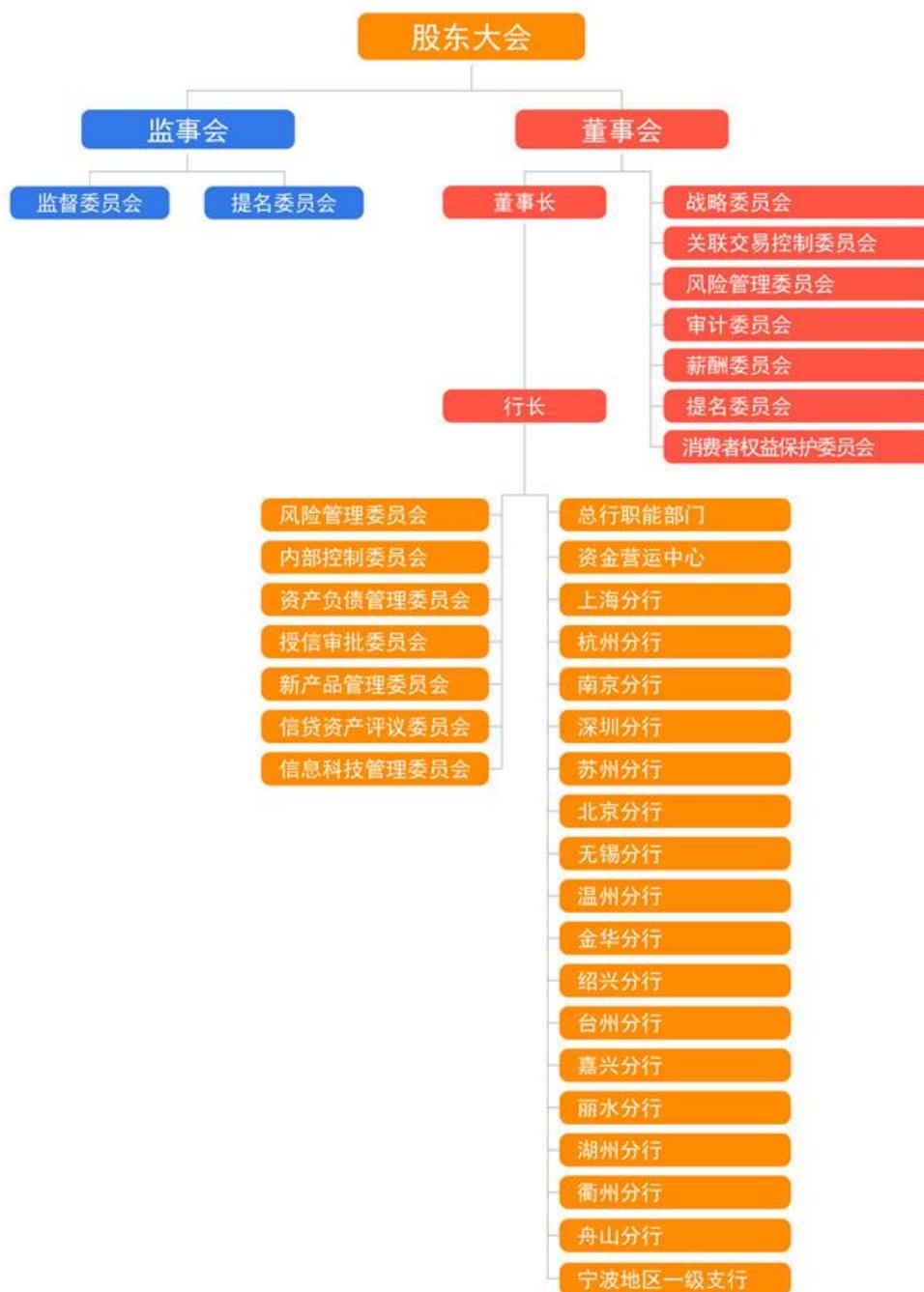
在监督保障上，我行党委把关与监事会独立监督分工明确。在职责分工方面，党委会承担着在坚定政治方向、贯彻落实党的路线方针政策 and 中央经济金融政策、正确部署全行经营管理重大决策上的把关定向作用。监事会是公司治理架构下的监督机构，重点监督董事会、高级管理层的履职尽责情况。

### （四）公司治理

我行严格遵守《公司法》《商业银行法》等相关法律法规，严格

按照公司章程和有关制度进行运作，不断加强公司治理，持续提升公司治理水平，建立完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的治理结构，依法独立运行，履行各自权利和义务。

### 1. 组织架构



## 2. 公司治理情况

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。2020 年，我行召开了 2019 年年度股东大会和 3 次临时股东大会，听取审议 33 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。2020 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 17 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。2020 年，我行监事会共计召开 8 次会议，其中例会 5 次、临时会议 3 次，有效地发挥了监督作用。

## **(五) 风险与合规**

### **1. 全面风险管理**

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

各级风险管理部门认真贯彻落实董事会确定的风险管理要求，不断完善风险管理政策制度、工具方法、信息系统等在内的风险管理体系，同时强化金融科技赋能，全面向智能化风险管理转型，不断提升风险管理的前瞻性和有效性，进一步夯实风险管理基础，有效防范了涵盖信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险等在内的各类型风险，较好地应对了新冠肺炎疫情冲击和国内外经济环境变化，不良贷款率保持稳定，始终处于行业较低水平。良好的资产质量使得全行能够轻装上阵，在合规审慎的基础上全力拓展各项业务，保障全行稳健可持续经营。

### **2. 反洗钱**

我行严格遵循反洗钱法律法规，积极落实以防范风险为本的反洗钱监管要求，认真履行反洗钱社会职责和法定义务，努力提升反洗钱和反恐怖融资风险管理水平。一是全面落实反洗钱监管要求，开展“客

户信息质量深化年”“可疑交易报告质量提升活动”等重点项目，建立健全反洗钱内控制度。二是升级反洗钱管理机制，成立总分行反洗钱中心，打造反洗钱专业职能团队。三是切实履行以客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告为核心的反洗钱法定义务，加强高风险客户和高风险业务管控。四是打击洗钱相关违法犯罪，深入挖掘、分析和报送重点可疑交易线索，积极配合人民银行反洗钱调查、调研，为人民银行和公安部门打击洗钱等违法犯罪活动提供有力支持。

### 3. 信息科技风险

我行持续完善信息科技风险管理体系，优化管理组织架构，夯实基础设施建设，不断提升自主研发能力，持续强化安全防护力度，保障全行信息系统稳定运行，为客户信息的保护及资金交易的安全保驾护航。

### 4. 案件防控

我行秉承“严管厚爱”的管理理念，严格落实各项案件防控工作，实现全年“零案件”目标。一是坚持案防宣教。通过总分支行逐级召开案防工作布置会，全员签订案防责任状、责任书，组织全员案防考试和新员工案防培训，按季开展案防主题活动等措施，持续加强案防宣教，将“案防底线是职业生涯生命线”的理念深入人心，强化合规案防意识。对触及底线行为的员工坚持“零容忍”，强化案防底线意识。二是聚焦关键岗位。按照“抓重点、抓关键”工作思路，落实对关键岗位人员的案防工作要求，一方面抓好管理人员自律监督，各级

管理人员按照案防专项工作方案的要求和报告路径，强化重要事项报告要求；另一方面推进“两新”人员案防管理，对入职半年内新员工、任职半年的新晋管理人员分别开展转正前案防“体检”、任职后案防能力评估，促进两类新人的案防塑型。三是完善风险预警。持续完善数据中心建设，初步形成多维度信息分析研判、自动预警的工作模式，逐步建立风险预防的关键抓手。

## **(六) 责任治理**

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

### **1. 长期能力建设**

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

#### **(1) 社会责任内涵**

社会责任理念：积极履行社会责任，成长为一家具备高度社会责任意识的银行。

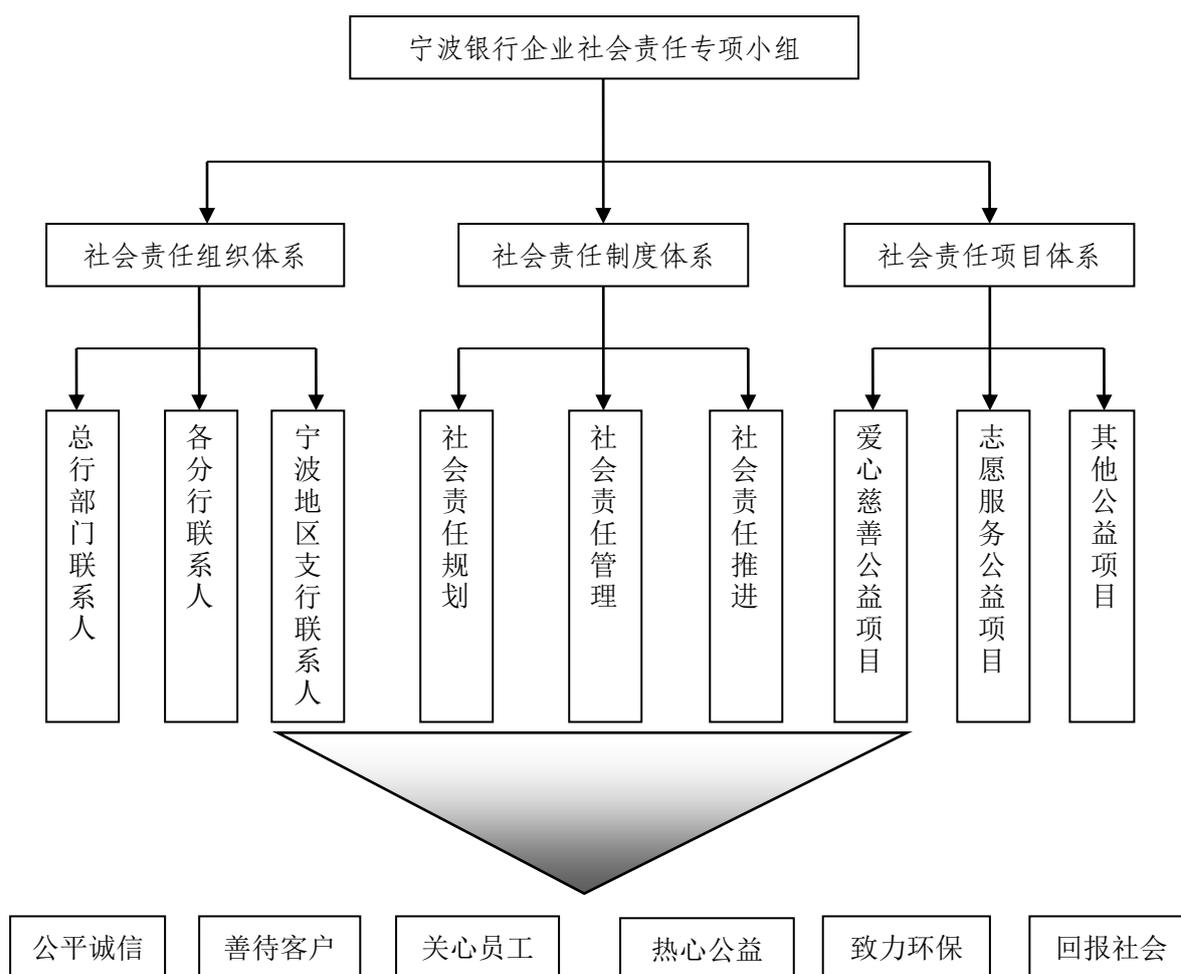
社会责任观：公平诚信，善待客户，关心员工，热心公益，致力环保，回报社会。

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

## (2) 社会责任管理体系

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

### 企业社会责任工作推进体系



重点项目推进机制：一是总行办公室、总行工会办公室共同牵头协调推进企业社会责任工作。二是总行部门将重大社会责任项目的工作任务分解至各分行、宁波地区支行，由各分行、宁波地区支行联合或独立实施，形成社会责任推进主体。三是总行办公室负责跟进全行

社会责任活动实施进展，总结提炼优秀案例经验，在全行范围内推广。

## 2. 利益相关方沟通

我行致力于构建清晰有效的利益相关方参与机制，拓宽沟通渠道，增强经营透明度，不断提高利益相关方的参与度。我行通过对政府机构、股东、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等利益相关方承担责任和义务，为社会创造价值，实现企业和社会共谋发展。

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

	构		联谊活动等	动、联欢活动等，提升金融服务辐射能力
<b>合作伙伴</b>	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
<b>公众与媒体</b>	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
<b>环境</b>	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

2020 年，我行坚持“专注主业，回归本源”的发展初心，围绕以客户为中心的经营理念，积极响应各级政府和监管部门要求，通过发放免息贷款、抗疫再贷款、支小再贷款等措施加大对实体经济支持力度，助力企业复工复产；通过持续深化公司银行、零售公司、个人银行、国际业务、金融市场、投资银行等金融服务模式，为企业和大众提供专业的金融服务，持续创造经济价值。

### (一) 保障高质量发展

#### 1. 落实“六稳”“六保”

我行贯彻落实“六稳”“六保”决策部署，充分配置资源，借助金融科技，线上线下相结合，陆续开展“抗疫情、送关怀”“春暖花开、助企业复工复产”“迎行庆、助发展、送好礼”等主题活动，支持企业复工复产，助力稳企业保就业。

一是投放防疫再贷款。新冠肺炎疫情爆发后，我行总分支行联动，第一时间梳理疫情防控重点保障企业清单内的企业，逐一分配到网点和业务人员，开展网格化对接，逐个了解企业信贷需求。2020 年我行向 131 户企业发放防疫专项再贷款 40.4 亿元，加权平均利率 2.68%，在财政贴息后，企业平均融资成本为 1.34%。

二是投放阶段性免息贷款。在疫情得到控制后，我行开展“抗疫情，送关怀”“助企业复工，送惊喜好礼”等活动，向企业投放免息贷款，单户最高 100 万元，最长免息期为 3 个月。活动期间，全行共发放阶段性免息贷款 110 亿元，惠及 3.9 万户小微企业。

三是持续投放支小再贷款。我行面向受疫情影响较大的外贸和制造业企业发放支小再贷款，平均利率 4.38%。为加大支持力度，在人民银行支小再贷款额度基础上，我行单独配套低息支小贷款额度，联合商务局、经信局一起梳理企业名单，发放专项低息贷款，帮助企业渡过难关。截至 2020 年末，我行发放支小再贷款 110.2 亿元，平均利率 4.67%。

四是做好延期还本付息、信用贷款政策工具落地。在企业全力复工复产复销期间，我行将普惠贷款延期还本付息政策及时传递给每个企业，同时精简业务办理所需的财务报表、调查报告等资料，确保延期客户不产生罚息、不下调分类、不影响征信。截至 2020 年末，我行完成普惠贷款延期 2.2 万笔、金额 141.6 亿元，投放普惠信用贷款 3.2 万笔、金额 105 亿元。

**案例：我行创设全国首单未贴现银票标准化票据**

债券简称	基础资产承兑人	发行金额	期限
20宁行票企赢SDN001	江苏银行股份有限公司	1亿元	288天

2020 年 7 月 30 日，由我行发行的票据创新产品“宁行票企赢 2020 年度第一期标准化票据”成功完成创设。本期标准化票据由我行杭州分行归集基础资产，我行苏州分行负责承销，系全国首单以未贴现银票作为基础资产的标准化票据项目，有效助力企业拓宽融资渠道、降

低融资成本。

## 2. 扶持小微企业

小微兴，就业旺，经济兴。我行将小微企业作为重要的服务主体，始终秉承为客户创造价值的理念，着力提升服务小微企业的能力。截至 2020 年末，我行普惠小微贷款余额 950.6 亿元，较年初增量 290.7 亿元，完成年度信贷计划增量 215 亿元的 135.2%，增速 44.06%，较各项贷款增速高出 15.46 个百分点，也是近年来增速和增量均最多的一年。

一是倾斜信贷资源。我行统筹考虑信贷资源配置，单列小微企业信贷额度，优先满足小微企业信贷投放。2020 年全行小微企业单列信贷额度计划 215 亿元，分支行结合实际情况增加了额度。

二是健全激励机制。通过考核指标，引导分支机构履行金融支持小微企业的职能，其中对小微企业金融服务人员从客户数量指标、业务发展规模指标进行考核，实现增量拓面。

三是优化尽职免责。我行充分遵循“尽职免责、失职追责”原则，进一步明确小微企业贷款贷后管理人员的认责和免责标准，降低对特定情形下小微企业金融业务经办人员的处罚金额。2020 年度，我行共完成 659 户小微企业不良贷款责任认定，涉及 2419 人次。经认定，543 户小微企业贷款认定为“尽职无责”，涉及免责人员 2278 人次，占比 94.2%。

四是实施专项激励。为鼓励普惠型小微企业金融业务发展，我行设立普惠金融专项经费，对小微企业金融服务人员实施工资补贴，调

动一线团队和专营人员积极性。

五是提高不良容忍度。2020 年，我行明确全行小微企业贷款不良率为不高于全行各项贷款不良率 3 个百分点。

六是配置专业团队。小微企业金融服务必须要有专业专注的团队和专营人员，才能服务好、培育好。截至 2020 年末，我行小微企业金融专营团队达到 309 个，专职人员超过 2947 人，当年增加 764 人。

### 3. 推进跨境金融

2020 年，我行秉承“稳外贸、助实体、惠民生”理念，通过强化在线服务，创新金融产品，提升服务效率，将金融服务融入跨境电商生态，为传统出口企业转型出海提供帮助，为企业发展提供更多金融服务支持，为稳经济稳发展作贡献。

一是外汇服务线上化。2020 疫情期间，我行开辟疫情防控收付汇“绿色通道”，企业借助我行“外汇金管家”平台，足不出户即可远程完成各类外汇业务。疫情期间，汇率波动大，企业和银行无法线下沟通交流，我行充分利用微信、线上会议、直播平台等多渠道访客方式，为进出口企业提供在线服务，解析人民币汇率走势，向出口企业推荐远期结售汇、比例远期，向进口企业推荐远期挂单、远期宝等产品提前锁定汇率，做好成本管理，提升企业汇率避险能力。

二是减免手续费和利息。2020 年 1 月以来，我行与各地商务委合作，开展减费免息活动，切实让利进出口企业。进出口企业不仅可以免费使用“外汇金管家”系统，还直接给予各类结算费用减免。2020 年，我行此项减免费用、利息超 2 亿元，惠及企业 6000 余家。

三是出口微贷缓解融资难。2020 年 3 月，我行成为全国跨境区块链平台直连银行，到年底共服务企业 846 家，核验报关单超 3.7 万张，发放融资 1.3 万笔，累计金额 13.61 亿美元。我行 6 月末推出全信用融资产品“出口微贷”，重点支持 200 万~2000 万美元出口企业。11 月末，我行联手中国信保总公司发布出口微贷信保版，对连续投保信保 2 年以上无不良承保记录的出口微贷客户，直接增加授信额度，户均额度达 20 万~30 万美元，最高 50 万美元。

四是助力企业线上化转型。2020 年 9 月末，我行正式开展跨境电商收结汇服务。我行跨境电商收款系统可以帮助在亚马逊北美站开店的出口企业实现安全、高效、合规收汇，资金当天入账，支持本外币提现，结汇价格公开透明。2020 年 10 月起，我行在 15 家分行区域同步推进“2020~2021 跨境电商收款&出口微贷百场新品分享会”，针对跨境电商企业提供 50 亿元线上融资服务和 2000 万元优惠让利活动，以实际行动支持出口企业。



2020 年 11 月 18 日，北京分行举办“跨境电商业务政策宣讲会暨宁波银行新品分享会”，30 多家北京地区进出口企业和跨境电商企业参会，千余家企业观看了会议线上直播

#### 4. 支持科技企业

我国正处于推进创新型国家建设和加快经济结构转型升级的关

键时期，发挥银行支持科技创新企业的作用，将有效引导社会资源配置，我行通过设立专营机构、创新金融产品等方式，努力加大对科技企业支持力度。

一是设立科技金融服务专营机构。我行在宁波地区设立科技金融服务专营支行——科技支行，为科技型中小微企业提供更加专业的服务。科技支行先后与宁波市鄞州区科技局、保险公司、鄞州中小企业担保公司签订风险池基金贷款合作协议，设立“科技贷”授信专案产品，专项服务科技型企业。

二是对接科技企业名单。我行各分行、宁波地区支行主动对接当地科技局以及高新技术园区，例如获取“3315 计划”人才库名单，参与宁波市“双创”普惠金融专项行动等，支持科技企业发展。

三是配套多模式融资方案。我行与外部创投机构合作，将有核心竞争力和发展潜力的企业纳入培育库，再根据企业的不同发展阶段和融资特点配套相应的融资方案，包括先贷后投、先投后贷、投贷结合等多种模式，满足企业多样化融资需求，扶持企业发展。

四是主推科技贷产品。科技贷是我行向科技型企业发放的信用类、抵押类或保险公司担保类贷款产品，用于满足孵化期、初创期、成长期等不同阶段客户的融资要求。

#### **案例：苏州分行推进科创贷**

苏州分行以“科创贷”作为配套产品，加入苏州市科技局“一行一品”产品体系，重点支持生物医药、人工智能、纳米技术、芯片制造等战略新兴产业。企业可选择“贷款+认股权证”的投贷联动模式，

银行配套不同的贷款产品，期限 1-3 年。科创贷执行低利率政策，最低可优惠至 LPR 减点 25BP。



2020 年 7 月 16 日，苏州分行与苏州园丰资本管理有限公司举行“科创贷”战略合作签约仪式。双方以生物医药企业为试点，合作开展“科创贷”业务，为拥有较强创新性、较高研发水平和良好市场前景的生物医药企业提供“债券+股权”的全生命周期资金支持

## (二) 持续贡献价值

### 1. 提升经营业绩

2020 年，我行持续提升经营业绩，实现稳健可持续发展。从具体指标来看，我行总资产达到 16,267.49 亿元，比年初增长 23.45%，资产规模稳健增长；各项存款 9,251.74 亿元，比年初增长 19.92%；各项贷款 6,877.15 亿元，比年初增长 29.98%；2020 年度营业收入 411.11 亿元，比上年同期增长 17.19%；实现归属于上市公司股东的净利润 150.50 亿元。资本充足率为 14.84%，一级资本充足率和核心一级资本充足率分别为 10.88%和 9.52%。不良贷款率 0.79%，拨备覆盖率 505.59%，拨贷比 4.01%，保持了较强的风险抵御能力。基本每

股收益 2.43 元，比上年同期提高 0.02 元；归属于上市公司普通股股东的每股净资产 17.26 元，比年初增长 13.63%；加权平均净资产收益率为 14.90%。2020 年全年，我行各项指标总体向好，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

2017 年度至 2019 年度，我行优先采用现金分红的方式进行股利分配，在盈利和资本充足率满足持续经营和长远发展要求的前提下，实施积极的利润分配方案，每年以现金方式分配的利润不少于当年度实现的可分配利润的 10%。2017 年实行每 10 股派发现金红利 4 元（含税），累计分配现金红利 20.28 亿元。2018 年实行每 10 股派发现金红利 4 元（含税），累计分配现金红利 21.59 亿元。2019 年实行每 10 股派发现金红利 5 元（含税），累计分配现金红利 30.04 亿元。2020 年拟向全体股东每 10 股派发现金红利 5 元（含税）。

## 3. 提升信批质量

我行通过官网发布信息、设立投资者电话和电子信箱等多种渠道，积极主动回应投资者普遍关心的重大问题。通过业绩发布会、投资者见面会等多种形式，与公众进行充分、及时、有效地互动沟通和联系。积极做好投资者来访接待工作，认真回答投资者的问题，充分尊重投资者的合法权益。2020 年，我行组织年度业绩网络说明会 1 次，接待各类投资者调研 11 次，在深圳证券交易所“互动易”平台回答投资者问题 53 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。2020 年，我行在深圳证券交易所发布公告 130 条，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

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。2020 年，我行非公开发行人民币普通股 379,686,758 股，总股本增至 6,008,016,286 股，进一步充实核心一级资本；完成 100 亿元二级资本债的簿记建档，进一步夯实二级资本，增强服务实体经济的后劲。

#### 5. 履行纳税义务

我行积极履行纳税义务，及时足额缴纳税款。2020 年全行共缴纳税收 66.41 亿元，同比增 54.12%，其中在浙江省内缴纳税收 44.99 亿元，同比增 52.87%，为支持地方经济发展作出贡献。

### (三) 共创美好生活

#### 1. 服务社区居民

我行社区支行主要开设在成熟社区、新建大型社区周边，以“便民、惠民、利民”为宗旨，坚持走好社区金融服务的“最后一公里”，把金融服务做到“家”。截至 2020 年底，全行营业网点 418 家，其中社区银行网点 77 家，占比近两成。

我行第一家社区支行——长丰社区支行成立于 2010 年。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的责任，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，老年人可以就近到社区支行领取。

二是提供特殊金融服务。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。

三是普及金融知识。我行以“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服务。

## 2. 服务社会民生

民生改善是推动社会高质量发展的重要环节。我行始终坚持“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”市场定位，立足实体经济，聚焦社会民生，承担社会责任。

近年来，我行不仅没有裁撤营业网点，而是一直在积极布局，网点总数呈现逐年递增态势，开到了各个新设小区、乡镇，始终是市民

身边的银行。

在增设网点的同时，我行加快网点智能化改造，配备移动柜员机、综合柜员机、现金柜员机等自助设备，网点内基本实现“免排队”“免等待”“免人工”的三免服务，市民到我行网点办理业务的等待时间更短，我行的服务效率更高。

我行不仅提供线下服务，还以“线下业务线上化、线上业务移动化”为理念，不断推进数字化金融服务，通过银行 APP、网上银行、微信银行等线上渠道，为市民提供“全天候、多触点、不间断”一站式金融服务，市民足不出户也能获得金融服务。

#### **案例：我行出资 3000 万补贴“工惠保”参保人**

2020 年 9 月，在宁波推出“工惠保”之际，我行出资 3000 万元，向通过我行 APP 渠道购买“工惠保”的每名客户补贴 30 元。“工惠保”全称宁波职工普惠型补充医疗保险，只要是宁波市基本医疗保险在保人，不限年龄、不限健康状况，均可参保。“工惠保”既保医保目录内，又保医保目录外，覆盖住院、门诊特殊病种及癌症处方外配药。其中 50 周岁及以下保费价格是 68 元，50 周岁以上保费价格是 168 元。我行作为宁波本土法人银行，通过出资补贴，协助推动“工惠保”产品进一步普及，为完善宁波医疗保障体系、减轻政府和百姓的负担发挥了一定作用。

### **（四）科技赋能惠民利企**

#### **1. 助力业务数字化转型**

我行积极拥抱金融科技，从四大领域入手助力业务数字化转型。

### (1)金融产品数字化转型

我行将金融产品数字化转型作为首要任务，加强全域金融产品的数字化改造。通过在前端提升响应速度和交互体验，在后端减少落地处理和人工介入，实现从“纯手工”的 1.0 模式、“半自动、半人工”的 2.0 模式，向“自助化、自动化、智能化”的 3.0 模式转型升级，为 BCGF 等多端客户提供统一服务。

### (2)服务渠道数字化转型

我行遵循“移动优先、体验优先”的原则，延伸渠道触点，覆盖更多用户。

一是完善渠道平台体系。在 APP、网银、微信银行、电话银行、自助银行五大渠道基础上，搭建开放的新渠道，为客户提供无处不在的银行服务。

二是强化渠道获客能力。通过线上引流、合作获客、O2O 获客、网周获客等手段，发挥线上渠道优势。

三是提升渠道运营能力。借鉴互联网运营思维，将渠道平台与产品服务解耦，最终实现 C 端渠道从“交易平台”向“运营平台”转型，B 端渠道从“交易平台”向“全周期、全流程、场景化平台”转型。

### (3)营销经营数字化转型

我行通过搭建“智慧营销大脑”，推动客户经营系统转型，实现展业模式的数字化、智能化。

一是构建“智慧营销大脑”。通过对用户特征、服务需求等全面采集，构建基础数据体系，以数据挖掘实现精准推荐；通过分层管理、

生命周期分析等方式，为客户提供精准的个性化服务。

二是打造营销驱动平台。在“智慧营销大脑”驱动下，我行为员工打造掌上银行，持续推送营销目标、方案等，同时借助数字化经营管理，将服务全方位送达客户。

#### (4) 营运风控数字化转型

我行通过建立数据引擎，引入管理工具，提升营运视角，实现经营管理的全数字化转型，进一步提升服务质量。

一是营运服务体系转型。从全行级、跨部门、总分支联动的角度，以 ICR(智能字符识别)等金融科技赋能作业平台，不断替代人力、不断优化流程，实现营运体系的再造。

二是风控管理体系转型。实现信用风险、市场风险、操作风险、案防风险、合规风险等领域的自动化、智能化管理，健全智能化监测体系，基于内外部大数据，从“人控”转向“智控”。

#### **案例：个人手机银行一站式全面服务**

我行通过持续积累和投入，将新技术与银行传统业务相结合，推出新版 APP，围绕用户旅程，提供账户、财富、融资、信用卡等全面服务，为客户打造智能化、移动化、个性化的一站式金融服务平台。其中，个人信贷业务实现了线上一站式申请、自动审批、自动出账，客户体验进一步提升；持续优化贷款风控模型，有效防范中介等欺诈风险。

## **2. 创新技术提升客户服务**

我行以金融科技为依托，不断探索前沿技术与金融服务的融合发

展，提升客户服务。

例如，智能字符识别（ICR）技术在各场景的应用，可以帮助客户更快速、便捷和有效地获取金融服务。在征信授权书查询场景，可辅助人工进行影像真实资料判断，提高风控水平。在信贷作业中的抵押类权证登记场景，能够自动识别并提取关键要素，提升信贷作业处理效率。在应收账款质押登记场景，可自动提取发票要素，提升业务效率。截至 2020 年底，智能字符识别日均处理业务 2 万笔以上，对大部分资料能够实现秒级处理，识别准确率达到 90% 以上。

### 3. 构筑信息和资金安全防线

一是制定内控管理规范。我行高度重视包括客户信息在内的数据安全，施行信息分类分级管理制度，建立覆盖信息采集、传输、使用、存储、销毁各环节的全生命周期管理要求，规范客户信息的管理；我行针对行内各项业务操作均制定相应的管理制度，定期开展检查，保障员工对客户资金账务的规范操作。

二是落实技术防护措施。我行通过网络隔离、信息加密、访问控制、身份认证等措施，防范内外部风险，保障客户信息和资金交易安全。我行持续加固升级网络架构，重点对网络边界加强防护，抵御来自外部的攻击；保证业务信息的真实性、完整性和保密性，确保交易信息不被泄露或篡改；定期针对重要信息系统开展安全测评，及时修复系统漏洞；利用工具实现数据防护，防范客户信息泄露风险。

三是强化员工安全意识。我行将消费者金融信息保护和信息安全意识纳入全行员工培训体系，除每年开展全员专题培训外，还为新入

职员工、接触客户信息的岗位员工等开展针对性的专题培训和过关考试，“信息安全，人人有责”观念深入人心。

### 三、社会责任

#### (一) 推进普惠金融

我行定位于“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”，始终以普惠金融理念指引经营活动，不断增强服务实体经济的能力，持续为广大客户和社会创造价值。

我行将个人银行和小微企业服务作为普惠金融发展重心，着力在社区金融服务、小微企业金融服务、电子银行服务等方面提供便民、利民、惠民的金融服务，大力推动民生改善，增强社会保障功能，不断推进惠民金融服务的深度和广度，提升惠民金融服务的覆盖率、可得性和满意度

##### 1. 担当惠民责任

我行始终以优质服务为基础，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，为市民百姓提供贴心周到的金融服务。

我行以“便民、惠民、利民”为宗旨，设立社区银行网点，着力为市民提供良好的金融体验，打造温馨的金融环境。对于行动或来回不便、需要办理大额存取款业务的客户，社区银行提供事前预约的接送服务；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，社区银行提供实时零钱兑换、残破币回收、零币清点回收服务；为了协助部分老年客户完成操作，社区银行工作人员提供上门服务或在网点指导客户完成操作。

我行主动担当惠民职责，协助政府部门和管理机构，深入推进各

项民生工程。

一是发行新版市民卡。新版市民卡不仅具备银行卡功能，如现金存取、转账结算等，还可用于公交、轨道交通、咪表泊车等，满足市民日常生活的金融服务需求。

二是提供代办企业注册登记等服务。我行与宁波市市场监管局合作，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，此外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。

三是提供社保卡经办服务。我行网点成为社保卡经办服务网点后，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。

四是提供自助办理公积金提取服务。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，客户携带宁波银行借记卡，至宁波银行天源支行签订《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。

## **2. 提供老年人专属服务**

2020 年，我行结合老年人金融服务特点和场景特征，针对疫情防控期间、社保发放日、特殊天气日提供专项服务。

一是落实老年人疫情防控。疫情期间，网点配备医用口罩、免洗手液等防疫物资，协助到网点办理业务的无健康码老年客户注册登

记。

二是加强劳保日服务。老年客户集中支取劳保日期间，特设社保发放日“老年服务志愿者”，着绶带引导老年人办理业务；充分考虑劳保日大客流，网点适当增配工作人员。

三是优化特殊天气服务。7~9月，网点提供老年人“清凉”服务，配置茶饮、水果等夏季防暑用品；暴风雨天气，完善防滑措施，提供爱心雨伞、雨衣、纸巾等。

四是提供“零距离”上门服务。网点抽调骨干力量组建金融服务志愿者队伍，梳理针对老年人上门金融服务项目，建立社区金融服务站，了解社区高龄客户金融需求，为行动不便的老年人提供上门金融服务。

### 3. 力推特色产品

小微企业是我行重要的客户基础。我行大力贯彻落实中央关于支持实体经济、助力小微企业的政策要求，创新优化产品，提升服务品质，打通金融活水流向小微企业的“最后一公里”。

在服务上，我行不断提升小微企业金融服务工作质效，勤于走访，通过专业的团队和专项的政策，助力小微企业发展。

在产品上，为了满足不同类型、不同发展阶段小微企业的多样化融资需求，我行持续升级产品功能，简化业务流程，构筑全方位的小微企业产品体系，满足小微企业个性化需求。

我行创新推出“快审快贷”“捷算卡”等特色产品，不断升级“贷易融”等传统产品，辅之以线上服务等模式，有效满足小微企业不同

的金融需求。

### **案例：快审快贷四大升级**

快审快贷是我行 2016 年推出的产品，该产品是面向正常经营 3 年以上的中小微企业及其实际经营者提供的其自有房地产抵押项下的一款公开授信额度，2020 年升级了四大功能，受到客户欢迎：

一是申请资料简单。可通过原件拍照的方式进行资料采集，无需纸质复印材料。

二是评估审批限时。在评估、审批及出账环节设置专属标记，各系统对于该标记业务均优先处理，限时服务。

三是还款方式灵活。额度内可随借随还，也可分期还款，客户能够根据实际用款需求灵活选择，切实节省财务成本。

四是可无还本续贷。在额度有效期内，无还本续贷可不限次数，大大提高贷款周转效率，降低转贷成本。

## **2. 助力乡村振兴**

2020 年，我行持续做好金融支持乡村振兴工作，引导金融资源向乡村倾斜，加大对乡村特色产业支持力度，着力提升乡村振兴金融服务质量，充分发挥金融创新促进乡村振兴的作用。

一是加大信贷支持力度。我行积极投放支小再贷款和防疫再贷款，降低农企农户的融资成本，助力乡村振兴。2020 年，我行累计投放各类涉农再贷款 53.42 亿元，惠及客户 1445 户。同时，我行办理涉农再贴现业务 37.59 亿元，惠及涉农企业 1062 家，同比增长 370.0%。涉农票据平均贴现利率低于同期同档次贴现加权平均利率 20BP，有

效降低了涉农企业融资成本。

二是加强助农机制建设。我行立足于经营区域，充分发挥比较优势，明确由总行零售公司部协同总行各部门有效推进乡村振兴金融服务工作。通过信贷资源倾斜、搭建银政合作平台等，不断完善助农机制，充分调动助农信贷投放的积极性，促使各机构敢贷、愿贷、能贷，持续为乡村振兴提供信贷支持。

三是创新金融服务产品。我行坚持金融创新，持续优化产品体系，不断探索开发多元化金融工具，深化金融服务乡村振兴水平。一方面，我行为三农客户提供创新型金融产品，帮助其开展直接融资等，有效减轻经营区域客户融资难的问题。另一方面持续推动数字普惠金融，通过线上化、移动化业务办理、农村电子支付推广等，为客户提供便捷、快速、高效的金融服务。

四是推进普惠金融宣传。我行积极探索服务乡村新模式，持续开展金融下乡活动，满足三农客户融资需求，提高乡村居民金融素质。通过“金融人才下乡村”“金融知识进乡村”“金融服务进乡村”等活动，持续向村镇网点输送各类金融服务人才，向乡村客户普及金融知识、提供业务咨询服务等，不断提升乡村客户对金融服务的获得感和满足感。

#### **案例：深化银政合作，助推乡镇经济发展**

2020年3月23日，宁海支行与长街镇政府签订《普惠金融战略合作协议》。根据协议内容，我行与长街镇政府携手合作，通过“全镇授信”活动，简化手续，送贷上门，切实解决农户融资难、融资贵

问题；通过分层授信的形式，提高授信覆盖面。2020 年，长街镇共 42 个行政村初步完成全镇授信的框架，全年新增授信客户 320 户，新增贷款余额 3500 万元。

## （二）提升服务品质

### 1. 升级电子银行

我始终秉持“全面、安全、创新”的理念发展电子银行服务。2020 年，我行重点探索提高后疫情时期无接触服务能力，主要以手机银行、网上银行、微信银行、自助银行等电子渠道为载体，不断丰富渠道功能，探索新型金融服务模式，优化用户使用体验，为用户提供一站式综合金融服务。

新冠疫情发生后，我行积极响应政府各项号召，通过电子渠道为用户持续提供便捷、高效的线上金融服务，保障转账、理财、融资、信用卡等核心功能的正常运作，配合分支行进行无接触线上经营。

#### （1）推动 APP 经营

通过持续的积累和投入，不断尝试传统功能创新与生活场景融合，我行 APP 在 2020 年得到进一步优化升级。

一是金融功能便捷智能。我行 APP 推出直播功能，新增个人资产收支分析功能，优化信用卡功能体验，升级信贷金融产品，APP 使用感受更优。

二是生活场景趋于成熟。我行 APP 相继上线电影、医疗、酒店、车主服务等生活场景，打造大型沉浸式场景类游戏社区“筑梦空间”，全方面渗透用户生活；建立多类别资讯内容场景，令宁波银行 APP

兼具专业性与实用性，在同类银行中占据领先地位。

三是产品基础更加夯实。我行 APP 做到了“性能+营销”双向提升，在打造智能化、移动化、个性化一站式服务平台基础上，完善前台与中台系统功能支持，服务 APP 用户的形式更加多样。

## (2) 完善网上银行

我行坚持以“客户为中心”的理念，持续推进网上银行产品建设，进一步提升线上服务水平，2020 年在对公网银方面进行了创新升级。

一是加强线上化覆盖，迁移更多柜面业务，实现票据签约、大额存单转让等重点产品的线上办理。

二是提供专业化服务，深耕外汇场景，新增跨境电商和跨境资金池两大模块。

三是推动自动化改造，推出银票自动签收、国内证自动开证、期权点击成交等服务，降低业务门槛，提高办理效率。

## (3) 微信银行

2020 年，我行微信银行在信息发布及客户沟通等方面为用户提供了重要的无接触服务。

一是升级金融服务。全面升级微信营业厅，全方位优化微信银行使用体验。

二是普及金融知识。充分发挥微信平台的传播优势，努力提升民众金融安全意识，我行微信公众号、微信小程序等渠道在金融知识推广、反洗钱与反欺诈知识普及等方面发挥了一定作用。

三是助力普惠金融。提供小微企业贷款线上申请和转介功能，借

助微信渠道的便利性，为小微企业供精准的线上融资服务，助力小微企业纾困解难。

#### (4) 自助银行

我行借助数字化技术，通过优化系统流程、完善设备功能等途径，努力为客户提供更优质、更便捷的金融服务。

一是打造自助统一平台，客户体验更一致。通过整合自助交易流程、统一自助设备操作界面、优化系统交互逻辑，客户在使用各类自助设备时，能够快速适应。

二是推进设备适老化改造，特殊人群易操作。增加自助设备语音播报、大字显示功能，提供清晰简明的业务流程提示，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，便捷地操作。

三是创新自助支付功能，业务办理更简单。增加推出二维码扫描取款、手机号码取款等新功能，客户无需携带银行卡，依托人脸识别等技术即可完成取款。

## 2. 提升网点服务

在金融科技快速发展的大趋势下，我行网点本着“网点更轻型、设备更智能、互动更充分”原则，通过控制营业面积、缩减功能分区、减少现金柜台、低柜机动共享、扩大自助区域等措施，打造具有我行特色的智能化网点。

在硬件不断革新的同时，我行坚持以“客户为中心”的服务理念，持续提升业务办理效率，给予客户人文关怀和增值服务；通过内外部调研，跟踪客户体验，为服务提升提供明确方向。

### (1)提升服务效率

2020 年，我行通过银政合作、数据共享，依托科技和网点资源，积极引入新的处理技术，优化流程，简化程序，实现业务办理“减时间、减材料、减环节”，让客户少跑路甚至不跑路。

#### **案例：增值税发票线上极速办理**

增值税电子普通发票上线后，客户可以在网上银行自助开票，无需客户前来柜面取纸质发票，开票过程也无需员工参与，大大节约客户与我行员工时间。

### (2)增进客户体验

从 2020 年开始，我行积极推进员工转型，赋予员工更多的服务职能，从原来的单纯操作型工作，转变为对整个厅堂的统筹服务管理，包括业务操作、客户引导分流、厅堂双录、服务咨询、主题活动等。

## **3. 客服热线 95574 服务**

2020 年 4 月，我行客户服务中心正式更名为网络经营服务中心，继续为客户提供专业、便捷、高效的服务体验。网络经营服务中心坚持金融科技引领，推进智能化建设，不断扩充新的服务功能。

一是智能交互，打造极致体验。2020 年，我行网络经营服务中心在传统电话热线中融入智能化语音服务能力，上线机器人坐席“小宁”“小波”，客户拨打 95574 进线后，小宁、小波主动判断客户年龄、性别，提供不同风格的音效，音质音色媲美真人，同时实现语音话术播报优化、交互流程优化，提升机器人交互拟人化程度，表达更加口语化、更加亲切。

二是多渠道协同，线上线下联动。我行 95574 客服中心已实现互联网、微信、移动端、手机短信等多渠道的接入，实现自助服务与人工服务的有效结合。通过图片、文本、视频等多维度的信息展示与客户进行全媒体互动，服务内容已涵盖业务咨询、业务办理、投诉受理等一揽子、全流程的金融服务。

三是全面收集，反馈客户之声。我行 95574 客服中心全方位收集客户业务需求和意见建议，包括工单收集、智能语音分析、专项调研和客户满意度回访等方式，对各类客户之声迅速流转、快速解决，同时每月针对客户热点问题、重大投诉问题形成分析报告，精准挖掘客户体验痛点，为业务部门提供优化措施，推动业务部门不断完善产品、流程、制度、服务。2020 年全年，网络经营服务中心从系统设置、服务质量、制度规程三方面共反馈问题 370 余项，协助业务部门进行 350 余项问题的改善及优化。

四是数据驱动，提高服务质效。我行 95574 客服中心一是对客户行为和业务进行分析，完成客户精准画像，精准定位客户需求，客户进线时主动为客户提供个性化菜单，提升客户体验；二是致力于从服务全流程来优化客户体验，实现事前预判、事中协作、事后处理联动，全流程打通，推动客户满意度提升；三是应用语音与语言核心技术，通过关键词和聚类规则，对通话和聊天记录中的产品、客户需求、服务等方面的信息进行多维分析，更加了解客户的诉求。

### **(三) 保障客户权益**

我行践行“金融为民”理念，持续完善消费者权益保护体制机制

建设、强化投诉管理举措、创新金融宣教模式，有效提升金融消费者权益保护工作水平，切实保障金融消费者合法权益。2020 年，我行在“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”联合宣教活动中，被中国银保监会消保局评为优秀组织单位，宣教视频《无声辨假币》在优秀宣传视频征集活动中获得一等奖。

### 1.消保体系机制持续完善

一是制度设计方面，我行党委、董事会高度重视消费者权益保护工作，将其纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中。董事会及下设的消费者权益保护专业委员会负责制定本公司金融消费者权益保护工作的总体规划，定期听取消费者权益保护工作情况汇报及相关议案，督导金融消费者权益保护工作全面、及时、有效落实，以及高级管理层相关履职；成立专职部门——消费者权益保护部，负责全行金融消费者权益保护工作，统筹协调各项资源保障金融消费者的合法权益。

二是制度建设方面，根据监管要求和内部管理提升需要，我行持续优化消保工作制度体系，2020 年制定和修订了涵盖投诉管理、双录管理、消保考核等领域 10 余项制度，进一步明确消保工作规范和流程，确保消保工作有据可依。

三是组织架构方面，为持续深化消保管理，保障各项规章制度、政策能完全落地执行，规范与消费者权益有关的各类行为和操作，我行根据管理半径与工作量情况，持续加强全行专职消保人员配置。

### 2.投诉管理提升见效

我行修订完善了消费投诉处理管理办法，进一步明确机构职责，优化投诉系统和处理流程，倾斜资源配置，强化考核指导，提升基层纠纷化解能力，深化投诉快速处理机制，切实提升处理质量与效率，及时化解矛盾纠纷，提升消费者服务体验。

### **3.流程管控保障消费者权益**

我行持续强化事前审查、事中管控和事后监督流程体系，切实保障金融消费者权益。

一是将消保审查植入新产品开发环节，加强新产品管理制度及相关文本的消保审查。

二是规范审查流程，提升审查能力，对营销宣传行为进行消保审查和管理。

三是加强对特殊或重点领域产品、服务的消费者权益保护管理工作，强化风险提示措施。

四是严格落实监管投诉分类统计要求，加强数据分析与挖掘，对于潜在风险做好预防与提示工作；对于集中度较高的问题，提出消保意见，协调条线管理部门落实优化。

五是加强监督检查，对于发现的问题及时督导责任部门落实整改，并将检查情况纳入机构年度消保考核。

### **4.金融宣教持续深化**

我行组织开展丰富多彩的金融宣教活动，通过官网、微信图文推送、微信群问答、小视频、直播，进社区、进农村、进学校开展现场讲座、互动问答等形式创新线上、线下宣教模式，提升社会公众金融

素养，防范化解金融风险。2020 年我行全年共计开展活动 517 场、媒体宣传 30 次、发放宣传材料 7 万余份。

一是宣传形式多样。我行以主题晚会的形式，通过情景剧《道高一尺》节目提醒广大居民莫信天上掉馅饼，保护自己财产安全，并通过 APP 平台等进行线上直播，观看人次达 40 万人。通过手机银行 APP 开设线上金融知识趣味问答专栏，参与答题人数近 2 万人次。

二是宣传渠道多元。我行在利用全行 400 多家网点的 LED、教育专区、报刊媒体等线下宣传载体的基础上，充分利用官网、微信公众号、地铁滚动字幕广告、电视媒体等数字化线上渠道宣传，突破单点触动方式，扩大宣传阵地。

三是宣传内容丰富。我行在做好金融基础知识、防“假”防“骗”知识宣传的基础上，重点针对个人信息保护、信用卡使用、个人征信、投资理财、保险知识、非法金融活动等重点内容开展宣教活动，满足不同人群的金融需求。

#### **（四）促进人才兴行**

##### **1. 筑牢人才基础**

我行始终将优秀的人才视作最宝贵的资产，将人才引进、培养和梯队建设作为关系全行长远发展的大事来抓。截至 2020 年底，全行员工 23424 人（含派遣员工，不含子公司），其中大学本科及以上学历占 97.81%，大专学历及以下的占 2.19%。

##### **2. 关注员工发展**

我行为员工提供全职业生涯的人才培养通道，以分层分类培养为

主线，搭建维度多样、渠道开放的员工训练体系，同时不断加强讲师、课程、平台等资源建设，着力于提升员工的通用能力、专业能力和管理能力。

一是分层组织各类人群培养。针对新入职员工，从文化融入、带教塑形等方面夯实基础；针对成长期员工，重点推进学历提升、专项能力提升；针对管理岗员工，组织视野拓展类、管理艺术类等学习项目。2020年，全行共计开展线下集训、线上直播培训 7000 余次，累计参训人数超过 41 万人次。

二是致力完善学习资源建设。全行现有内部讲师超 4000 人，较 2019 年新增 50%；新聘带教导师 6000 余人，为新员工成长提供支撑和引导；全行课程总量超 1100 门，覆盖专业知识、通用技能等各类主题，满足员工各类能力提升需求；手机学习平台集成自选课程、话术训练、闯关测验等多重功能，为员工提供移动学习渠道。

### 3. 加强人文关怀

一是保障合法权益。保障员工在我行的合法权益，做好员工在企业工作的相关保障。首先是入职前答疑，保障员工对工作权益的知晓；其次是日常保障员工在我行工作期间的劳动报酬、劳动安全及相关福利权益，给予相关技能培训；最后是对退休、内退员工开展慰问及欢送，发放相关礼物。

二是关注身心健康。不定期安排员工身体保健、职场减压、心理辅导等类型的咨询及课程，向员工普及身体及心理健康知识。每年安排员工进行健康体检，保障员工的身体健康。



“职场减压及养生保健”主题沙龙活动

三是注重荣誉表彰。

#### 4. 培育企业文化

##### (1) 凝心聚力，团结奋进

我行连续六年开展“感动宁行·榜样力量”企业文化先进巡讲活动，以身边人身边事的真实事迹，鼓舞激励员工，为企业注入精神动力，让员工“为每一个梦想喝彩”。





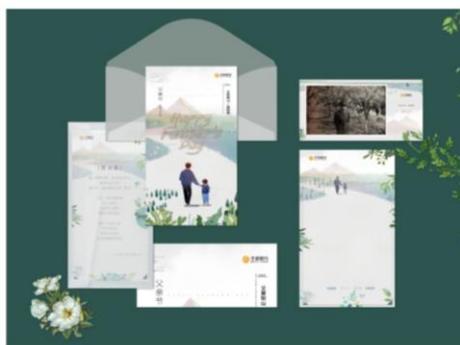
“感动宁行·榜样力量”巡讲活动

## (2) 暖心关怀，阳光向上

我行致力于打造成一家“有温度的银行”，在员工关怀方面，企业本着“时刻为员工着想，以人为本”的理念，把人放在企业发展战略中重要的位置，持续推进员工关怀制度的建设；员工福利制度方面，不断丰富员工福利内容，提升员工福利水平，与员工共同分享企业经营发展成果；情感关怀政策方面，持续加大员工身心健康、激励机制等方面的投入，并通过总行、分行、支行联动组织开展各项员工关怀活动，提升员工凝聚力，打造温暖向上的文化。

致我们最崇拜的那个人  
趁时光未老 趁机会仍在  
一切还如当年的模样

祝所有爸爸们，父亲节快乐！



同时  
人力资源部将以上每一句祝福  
都制成了卡片  
寄给我们的老男孩们  
祝他们  
永远平安、健康



当晚，黄泽航在朋友圈说：

“ 感谢，很圆满的一天。  
感谢奔赴而来的小伙伴们，  
还有感谢你！ ”

再让我们通过视频  
去感受一下溢出屏幕的甜蜜吧



幕后策划

总行人力资源部企业文化项目组

父亲节“时光中的父亲”活动及贺卡

七夕节为员工举办“甜蜜求婚”活动



北京分行单身员工联谊活动



员工生日关怀活动

## (五) 打赢脱贫攻坚战

2020 年是脱贫攻坚战的决胜之年，打赢脱贫攻坚战是底线任务。我行通过社会扶贫、教育扶贫、定点扶贫、产业扶贫等方式为减贫脱贫贡献力量。

### 1. 社会扶贫

在脱贫攻坚战中，形成了政府、社会、市场协同推进，专项扶贫、行业扶贫、社会扶贫“三位一体”大扶贫格局。我行不断凝聚力量，通过捐资等形式，助力脱贫攻坚。

总行、各分行、宁波地区各支行通过“慈善一日捐”等形式，向各地慈善总会等捐款，用于救助贫困群众。例如，杭州分行参加“春风行动”募捐活动捐款共计 3 万元；温州分行向瑞安市慈善总会、龙湾区慈善总会分别捐款 18.38 万元、10 万元；无锡分行参加市慈善总会组织的“送温暖、献爱心”活动捐款 6.7 万元；南京分行参加“汇聚人道力量·救助特困群众”等活动捐款 3.7 万元。

### 2. 教育扶贫

我行对接政府部门、教育机构，加入到教育扶贫行列。在宁波区域，湖东支行向浙江万里学院提供助学基金 100 万元，江北支行向新

疆阿克苏地区库车市哈尼喀塔木乡中心小学捐款 5 万元。在分行区域，杭州分行分别向浙江大学教育基金会等提供教育资助 1800 多万元；南京分行开展助学活动捐款共计 4.15 万元，并捐赠价值 2 万元书籍；苏州分行四次资助贫困学子 3.2 万元；无锡分行向陕西省汉中市略阳县和希望工程被助学儿童提供助学资金 2.79 万元；北京分行向河北省保定市顺平县神南镇北神南村提供教育资助 1 万元。



2020 年 1 月 7 日，杭州分行团委赴临安小学开展送关爱活动

### 3. 定点扶贫

2020 年，我行向宁海县胡陈乡捐款 20 万元，这是我行连续多年向当地捐款，以改善当地经济条件。江北支行向贵州省黔西南布依族苗族自治州册亨县结对村提供 10 万元帮扶资金；丽水分行参加东西部金融结对扶贫协作向四川省贫困地区捐款 22 万元；杭州分行参加“联乡结村”活动向淳安县提供 10 万元帮扶资金；苏州分行参加对口扶贫项目分别向贵州省德江县、铜仁市扶贫项目捐款 6.41 万元、2.16 万元；台州分行参加市政府扶贫结对帮扶项目捐款 5 万元。

#### 4. 产业扶贫

我行结合各个经营区域特点，通过投入资金、推出特色化产品，扶持当地产业，解决农村困难群众的资金难题。总行及下属宁波地区支行参加宁波市鄞州区“共享稻田”项目捐款 34 万元，江北支行向贵州省黔西南布依族苗族自治州册亨县结对村采购农产品 10.98 万元，间接支持贫困地区农业产业发展。



2020年10月16日，上海分行与东兰浩生国贸集团共同签署了合作支持扶贫协议，并获得进博会“上海消费扶贫生活馆”和“公共卫生设备产品场景体验馆”冠名权

#### (六) 热心公益事业

取之于社会，回馈社会。我行大力支持公益事业，推动广大人民群众共享发展成功，同时实现企业自身价值。

##### 1. 捐款抗击疫情

1月27日，在新冠肺炎疫情发生后，我行迅速向汉市慈善总会捐款 1000 万元，子公司永赢基金向湖北捐款 300 万元，全力支持湖北武汉抗击疫情，同舟共济共渡难关。



苏州分行员工在疫情爆发期间值班，保持业务渠道畅通

## 2. 支持公益活动

我行大力支持公益事业，不断拓宽公益视野和渠道，参加了各类公益活动，支持社会公益发展壮大。

### 案例 1：南京分行赞助“城墙马拉松”





2020 年 12 月 6 日，南京分行赞助的“2020 南京秦淮·城墙马拉松”活动在南京明城墙“最美赛道”展开

### 案例 2：杭州富阳支行员工捐献造血干细胞

2020 年 9 月 4 日，杭州分行富阳支行倪方卫在浙江省中医院完成了造血干细胞的采集，成为富阳区第 25 例，也是浙江省第 603 例造血干细胞捐献者。



杭州分行富阳支行员工倪方卫捐献造血干细胞

### 3. 开展志愿活动

我行在各营业网点设立志愿者服务站点，做到学雷锋志愿服务“有人”“有岗”“有志愿服务内容展示”的三有服务，并由大堂经理担任学雷锋志愿服务岗，佩戴“学雷锋志愿者”绶带、徽章，开展志愿服务活动。



学雷锋志愿者引导客户办理业务

### 案例 1：苏州分行义工团队连续五年慰问福利院老人

2020 年 10 月 23 日下午，在重阳佳节来临之际，苏州分行义工社团来到苏州社会福利总院，慰问福利院老人。这是苏州分行第五年开展这项公益活动。



苏州分行义工社团向苏州社会福利总院捐献防疫物资和生活用品。

#### 4. 弘扬传统文化

##### 案例 1：苏州分行“苏州最美家庭”寻访活动

2020 年 11 月 24 日下午，第六届宁波银行杯“苏州最美家庭”揭晓展示活动在市广电总台演播厅举行。本次寻访活动结合各地防疫阻击战的开展，寻找 100 户抗疫先锋、书香润德、孝老爱亲、科学教子等十大类型特色家庭。

自 2010 年以来，苏州分行与苏州市委宣传部、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，连续十一年开展“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、十大好母亲以及“最美家庭”系列寻访活动。

##### 案例 2：象山支行小学生诗词大会

2020 年下半年，象山支行对接象山县教育局等单位，参与诗词大会筹备和组织工作，全县 12 所小学参加了活动，弘扬传统文化。



象山支行赞助小学生诗词大会

## 四、环境责任

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

### (一) 发展绿色金融

#### 1. 支持绿色信贷政策

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，优先支持清洁能源、节能减排、环保、资源循环利用等领域的授信需求，推进我行业务与节能环保企业共同发展。

截至 2020 年 12 月末，我行绿色贷款行业授信客户 146 户，贷款余额 88.36 亿元，较上 2019 年末增长 17%。

2020 年绿色信贷行业贷款情况

绿色信贷投向	户数（户）	贷款余额（万元）
1. 节能环保产业	32	116,932
2. 清洁生产产业	17	45,544
3. 清洁能源产业	27	63,183
4. 生态环境产业	7	149,411
5. 基础设施绿色升级	61	507,700
6. 绿色服务	2	800
<b>总计</b>	<b>146</b>	<b>883,570</b>

注：根据《绿色产业指导目录（2019 版）》（发改环资〔2019〕293 号）标准

#### 2. 构建绿色信贷架构

我行贯彻落实绿色信贷发展战略，将绿色信贷融入日常工作的组织架构。董事会、管理层将绿色信贷目标融入年度授信政策，引导分行、支行合理开展绿色信贷投放、落实绿色信贷要求；总行公司银行

部、零售公司部负责指导各分行、支行根据授信政策做好绿色信贷投放等工作；风控条线根据行内制度对绿色信贷业务做好贷前审查审批、贷后管理、风险排查；不断加强对绿色信贷相关行业、产业链的研究，定期统计绿色信贷相关数据，持续为绿色信贷投放提供思路及参考。

在绿色信贷团队培养方面，我行积极招录引进环境专业相关人才，依靠专业化团队、垂直化管理，形成良好的绿色信贷管理体系，较好地支撑了绿色信贷业务的快速发展。

### **3. 完善绿色信贷服务**

我行建立绿色信贷授信申请优先审批机制，对符合绿色信贷标准的企业，在符合授信准入标准、风险可控的前提下，根据企业的经营特征及融资需求，积极向其提供各类适用的信贷产品，同时发挥自身在投资银行、国际结算、票据业务等方面的优势，为绿色企业提供投资咨询、资金清算、现金管理等一揽子创新性金融服务产品，不断提升我行在绿色信贷领域的综合服务能力，持续打造绿色信贷品牌。

我行对客户环境风险分类作了明确标识，根据客户面临的环境和社会风险程度，制定了不同的分类标准，方便我行对绿色信贷执行情况实时监测。同时在大数据风控平台中增加环境风险信息，通过大数据风控平台实时查询客户风险状态，确保我行及时掌握客户所面临的环境风险。

### **4. 拓展绿色债金融服务**

我行大力拓展“绿色债”等创新业务产品。我行在《绿色金融债

券募集资金管理办法》中明确规定：对符合绿色债券支持项目条件的信贷业务，总行、分行优先安排信贷规模、绿色通道审批。2020 年 4 月，我行首单主承的绿色债“20 金融城建 GN002”成功发行，金额 12 亿元，期限 3 年，募集资金用于南京金融城二期西区项目，符合《绿色债券支持项目目录（2015 年版）》“1 节能—1.2 可持续建筑—1.2.1 新建绿色建筑”分类要求。

## （二）推进绿色运营

### 1. 推广垃圾分类

我行总行、分行、宁波地区支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。

### 2. 坚持绿色采购

一是集中采购标准。我行将绿色采购作为一项采购标准，纳入采购全流程管理。在采购招标环节，优化招标评分标准，对于有绿色环保标志的物品予以加分，优先采购节能降耗显著、环境友好型物品，对于不符合环保要求的物品不予采购。

二是优化采购管理系统。我行按照环保优先的理念对采购管理系统进行完善和优化，设置环保、能耗等多项系统识别单元，提升采购管理系统支持绿色采购能力。

三是全面审查供应商。我行优先与环保意识强、积极履行社会责任和拥有良好社会口碑的供应商合作，并将供应商的绿色发展理念，

绿色生产流程等内容纳入供应商审查的标准，对于环保要求不达标的供应商不予合作。

### 3. 倡导绿色办公

一是提升固定资产使用效益。我行加强对各类设施设备的维护保养力度，确保设备设施处于正常运转状态，降低设备设施的能源消耗，延长设备设施的使用周期。

二是建设绿色环保银行。我行坚持使用绿色环保材料装修网点，减少装修对环境的影响，加强对装修过程管理，加大空气治理力度，并在装修结束后委托第三方对网点进行全面的环境检测。

三是提高员工环保意识。我行提倡绿色办公，倡导使用电子文档、电子表格，宣导绿色环保理念宣导，提升员工环保意识；严控纸张、办公消耗品、电子耗材等使用；大力推行视频会议和电话会议；在办公场所和营业场所合理设置空调温度，实施节能降耗措施。

### 4. 践行绿色运营

目前，我行网点已形成了“现金柜员机、综合柜员机、移动柜员机”三类智能设备有效户互补、协同服务的格局，涵盖了 120 多种自助交易场景，替代了原窗口 80% 以上的业务品种。

伴随着 5G 技术的发展和应用，我行不断加速线上线下业务融合，从数字赋能切入，打造“足不出户、触手可及”的全新服务模式，真正实现客户业务在家办、业务随时办、业务随心办。

一是个人业务方面，已支持账户、转账、理财、生活场景、支付缴费等 9 大模块近百种常态业务场景，逐步扩大至个性化业务，包括

借记卡凭证业务、回单打印业务以及个人信息修改、涉外收入申报等。

二是对公业务方面，已覆盖资信证明、保函、账户管理、收付款、外汇金管家等 9 大模块近百种业务；后期将通过线上线下协同模式，将复杂的询证函业务、账户变更等业务迁移至线上。

## 五、改进提升

2021 年，我行将结合证监会《上市公司治理准则》，进一步强化社会责任职责；完善社会责任管理，逐步形成规范化体系；对标优秀同业，提升社会责任报告整体水平。

## 六、外部评价

(一)在英国《银行家》杂志发布的“2020 全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名，我行位列第 110 位，在中国银行业中排名第 20 位。

(二)在英国《银行家》杂志发布的“2020 全球银行品牌 500 强”排行榜中，我行位列全球银行第 112 位，在中国银行业中排名第 17 位。

(三)在中国《银行家》杂志发布的“2020 年中国商业银行竞争力评价报告”中，我行在资产规模 10000 亿元以上城市商业银行竞争力排名第一，这是我行连续第三年被评为“最佳城市商业银行”。

(四)在 2020（第八届）新浪财经银行综合评选中，我行蝉联“年度最佳城市商业银行”。

(五)在《金融时报》“中国金融机构金牌榜”评选中，我行获“年度最佳普惠金融服务中小银行”奖。

(六)在证券时报社第 14 届中国上市公司价值评选中，我行被评为“中小板上市公司价值 50 强”，获“中小板上市公司十佳管理团队”奖。

(七)在《中国证券报》第一届中国银行业理财金牛奖评选中，我行获“理财银行金牛奖”。

(八)我行在《中国经营报》“第五届卓越竞争力中小银行榜单”中获“2020 卓越竞争力社会责任银行”，在“2020 商业新势力先锋榜”中获“助力实体经济杰出贡献奖”。

(九)在《经济观察报》“2019-2020 年度卓越金融企业”评选中，

我行获“年度卓越普惠金融银行”奖。

(十)在《21 世纪经济报道》2020（第十三届）中国资产管理“金贝奖”评选中，我行蝉联“卓越资产托管银行”奖。

(十一)在和讯网第十八届中国财经风云榜之银行业评选中，我行获“2020 年度杰出零售银行”奖。

(十二)在《投资时报》“金禧奖”评选中，我行获“优秀财富管理银行”和“卓越社会责任企业”奖。

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

(十四)在金融界 2020 领航中国年度评选中，我行获“杰出城市商业银行”和“杰出普惠金融”奖。

(十五)在《浙商》杂志等发布的“大爱浙商”抗疫英雄榜中，我行入选“浙商抗疫英雄榜”。

## 七、未来展望

### (一) 2021 年企业社会责任工作展望

2021 年是“十四五”规划的开局之年，我行坚决贯彻落实国家总体部署，担银行之职，融入新发展格局，服务高质量发展，持续夯实自身发展基础，不断创造价值。

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

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

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

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

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

(二) 2021 年社会责任工作推进目标

责任领域	2021 年目标
责任管理	1. 强化全行员工社会责任意识。 2. 提升社会责任统筹管理能力。 3. 加强与利益相关方沟通交流。
经济责任	1. 合规经营，稳健发展，提高价值创造力。 2. 丰富产品，提升服务，提升客户满意度。 3. 服务实体，践行普惠，助推高质量发展。
社会责任	1. 深耕社区，服务居民，提高金融便利性。 2. 关爱员工，加强培训，提升员工专业力。 3. 服务乡村振兴，热心公益，共享发展成果。
环境责任	1. 加强绿色采购，推行绿色办公，厉行节约节能机制。 2. 推行绿色信贷，支持低碳经济，大力发展电子银行。 3. 弘扬绿色理念，践行环保责任，重视自然环境保护。

## 附：意见反馈表

感谢您阅读《宁波银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告》。  
为促进我行提升履行企业社会责任的能力和水平，衷心地希望您能够  
对本报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：0574-87050028                      传真：0574-87050027

电邮：dsh@nbcab.cn                      邮编：315042

地址：浙江省宁波市鄞州区宁东路 345 号宁波银行董事会办公室

1. 您属于以下哪类利益相关方？ \_\_\_\_\_

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

2. 您对宁波银行社会责任报告的总体评价是： \_\_\_\_\_

- A 好    B 较好    C 一般

3. 您对宁波银行在履行经济责任方面的评价是： \_\_\_\_\_

- A 好    B 较好    C 一般

4. 您对宁波银行在履行社会责任方面的评价是： \_\_\_\_\_

- A 好    B 较好    C 一般

5. 您对宁波银行在履行环境责任方面的评价是： \_\_\_\_\_

- A 好    B 较好    C 一般

6. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程  
度如何？

- A 好    B 较好    C 一般

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

又是否很好地回应了您对宁波银行的期望? \_\_\_\_\_

A 是

B 否

您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映?

---

您认为您的哪些期望没有得到很好地回应?

---

8. 您认为本报告的内容编排是否方便阅读? \_\_\_\_\_

A 好 B 较好 C 一般 D 差

9. 您对宁波银行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议?

---

非常感谢您参与本次反馈调查。