



# 宁波银行股份有限公司 2021 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 年起连续第十四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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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 2021 年 4 月。

### 二、编制原则

本报告编制以中国银行保险监督管理委员会《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》等规定编制。

### 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 2021 年年度报告》；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
<b>一、关于我们 .....</b>	<b>3</b>
(一) 公司简介 .....	3
(二) 关键绩效表 .....	4
(三) 公司治理 .....	5
(四) 内控管理 .....	7
(五) 责任管理 .....	9
<b>二、强根铸魂，党建聚能 .....</b>	<b>13</b>
(一) 政治建设 .....	13
(二) 思想建设 .....	13
(三) 组织建设 .....	16
(四) 作风建设和纪律建设 .....	16
(五) 制度建设 .....	17
<b>三、坚守本源，服务实体 .....</b>	<b>19</b>
(一) 落实“六稳”“六保” .....	19
(二) 持续贡献价值 .....	22
(三) 共创美好生活 .....	25
<b>四、科技驱动，价值创造 .....</b>	<b>27</b>
(一) 助力经营转型 .....	27
(二) 提升客户服务 .....	28
(三) 构筑安全防线 .....	30

<b>五、以民为本，共谋福祉</b> .....	<b>32</b>
(一) 助推共同富裕示范区建设 .....	32
(二) 助力乡村振兴 .....	32
(三) 提升服务 .....	34
(四) 坚持客户为本 .....	40
(五) 促进人才兴行 .....	43
(六) 金融向善 .....	49
<b>六、绿色发展，保护环境</b> .....	<b>52</b>
(一) 发展绿色金融 .....	52
(二) 推进绿色运营 .....	55
<b>七、外部评价</b> .....	<b>58</b>
<b>八、未来展望</b> .....	<b>60</b>
(一) 2022 年企业社会责任工作展望 .....	60
(二) 2022 年社会责任工作推进目标 .....	61
<b>附：意见反馈表</b> .....	<b>62</b>

## 致 辞

2021 年是“十四五”开局之年，中国共产党迎来百年华诞。站在历史新的起点上，宁波银行坚守金融工作的初心本源，全面落实党中央、国务院各项决策部署，全面贯彻中央经济工作会议精神，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，以服务实体经济为主线，努力为社会创造更多价值，实现了全行经营管理和各项业务的稳健发展。截至 2021 年末，宁波银行总资产 20,156.07 亿元，各项存款 10,528.87 亿元，各项贷款 8,627.09 亿元；实现归属于上市公司股东的净利润 195.46 亿元；不良贷款率 0.77%，拨备覆盖率 525.52%，拨贷比 4.03%。

2021 年，宁波银行继续秉承“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，实现企业稳健可持续发展。一是发挥金融力量，落实“六稳”“六保”；二是立足金融本源，提升服务实体经济质效；三是持续稳健经营，防范各类金融风险；四是借助金融科技，提升价值创造能力；五是深化普惠金融，开展金融助老行动；六是保护金融消费者合法权益，持续开展反诈宣传；七是关注员工发展，提升专业能力；八是推进绿色信贷，扶持节能环保企业。

宁波银行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2021 年先后荣获“年度普惠金融奖”“2021ESG 绿色公司之星”“年度高质量发展银行”等荣誉奖项。

2022 年迎来党的二十大胜利召开，也迎来了宁波银行 25 周年。宁波银行坚守金融工作的初心使命，服务实体经济，守住风险底线，把握金融科技时代带来的发展机遇，以客户为中心，提升服务质效，助推经济、社会、环境和谐发展，在实现自身高质量发展的同时，不断为社会创造价值。

董事长：



## 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 25 年的发展，我行现已成为总资产超过 2 万亿元，员工超过 2.2 万人的股份制上市商业银行。截至 2021 年底，我行已在上海、北京、深圳、杭州、南京、苏州、无锡、温州、金华、绍兴、台州、嘉兴、丽水、湖州、衢州、舟山设立 16 家分行，营业网点 459 家，其中宁波地区 246 家，分行地区 213 家。



(二) 关键绩效表

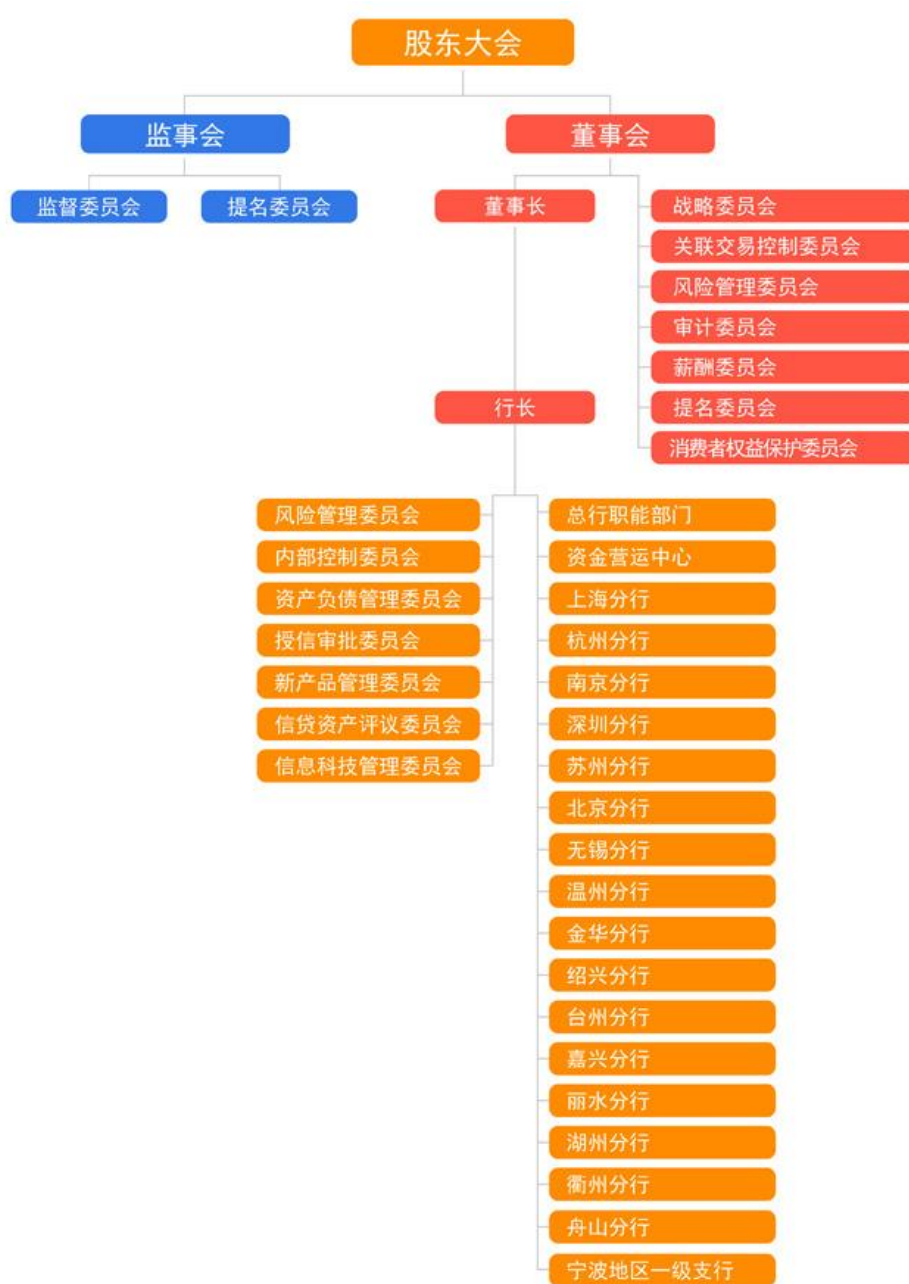
指标类别	具体指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	20156.07	16267.49	13177.17
	存款余额	亿元	10528.87	9251.74	7715.21
	贷款余额	亿元	8627.09	6877.15	5291.02
	营业收入	亿元	527.74	411.11	350.81
	归母净利润	亿元	195.46	150.50	137.91
	总资产收益率	%	1.07	1.02	1.13
	加权平均净资产收益率	%	16.63	14.90	17.10
	基本每股收益	元/股	3.13	2.43	2.41
	不良贷款率	%	0.77	0.79	0.78
	资本充足率	%	15.44	14.84	15.57
	拨备覆盖率	%	525.52	505.59	524.08
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	459	418	374
	客户调查满意度	%	97.76	97.64	99.5
	员工总数 <sup>1</sup>	人	22904	23424	19084
	女性员工比例	%	56.8%	56.90	57.03
	管理人员中的女性比例	%	51.7%	50.55	49.90
	公益捐赠额	万元	2331.53	4175.76	3584.72
	全球 1000 强银行排名 <sup>2</sup>	位	103	110	124
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	158.31	88.36	75.25
	人均用电量 <sup>3</sup>	度/人	3246	3320	3349
	人均用纸量 <sup>4</sup>	千克/人	5.5	5.05	5.10
	人均用水量 <sup>5</sup>	吨/人	7.4	7.23	7.23

(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》2021 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）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。2021 年，我行召开了 2020 年年度股东大会和 3 次临时股东大会，听取审议 32 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。2021 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 7 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 21 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。2021 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，有效地发挥了监督作用。

#### **(四) 内控管理**

##### **1. 全面风险管理**

在行党委领导下，我行董事会、监事会、高级管理层及下设的专门委员会持续完善覆盖全员、全流程的全面风险管理体系，始终秉持“控制风险就是减少成本”理念，保持战略定力，强化风险防控，保障经营稳健平稳运行。

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，加快金融科技与风险管理融合，全面推动风险管理系统化、数字化和智能化建设。

我行通过风险识别、计量、监测、控制，有效防范了信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险等在内的各类型风险，助力银行高质量发展。

##### **2. 反洗钱**

我行认真履行反洗钱法定义务和社会责任，提升反洗钱和反恐怖融资风险管理水平。

一是完善内控机制。以推进现场检查问题整改为契机，修订完善各项制度规程，开发投产“客户统一平台”和“AI 智能监测”新系统，健全反洗钱内控机制。

二是落实自评估指引。对照中国人民银行反洗钱局 2021 年 1 号文，全面重建洗钱风险自评估指标体系，为我行基于新制度的首次自

评估奠定基础。

三是狠抓信息治理。推进新一轮客户信息专项治理，杜绝身份不明和匿名假名，进一步提升客户信息完整性和有效性。

四是挖掘可疑线索。优化日常可疑监测和专项风险排查，深入挖掘、研判、报送重点可疑线索，并积极配合监管部门和有权机关调查、调研工作。

### 3. 案件防控

我行通过加强员工关爱、开展重点排查、强化案防宣教等措施，严防案件风险。

一是加强员工关爱。压实各级管理层包干职责，持续推进员工谈话、家访等包干工作，充分倾听员工心声，及时解决员工所需，同时通过优化内部管理、谈话交心、心理辅导等措施，更及时有效地为员工纾困、防风险隐患。

二是开展重点排查。通过聚焦重点区域、重点机构、重点人员，对涉嫌私下销售非我行产品赚取外部佣金、代客理财甚至参与集资、侵占客户资金等行为开展精准排查；建立持续监测和处理机制，实现重大线索快速核查，确保风险及时妥善化解。

三是强化案防宣教。丰富宣教形式，通过案防微课、微视频、文化墙、小贴士等载体，普及案防知识，营造案防氛围，让员工在潜移默化中学习案防知识，案防理念深入人心；加强典型案例警示教育，引导员工知敬畏、存戒惧、守底线，根植守法合规文化，持续打造风清气正的职场环境，确保零案件。

## **(五) 责任管理**

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。

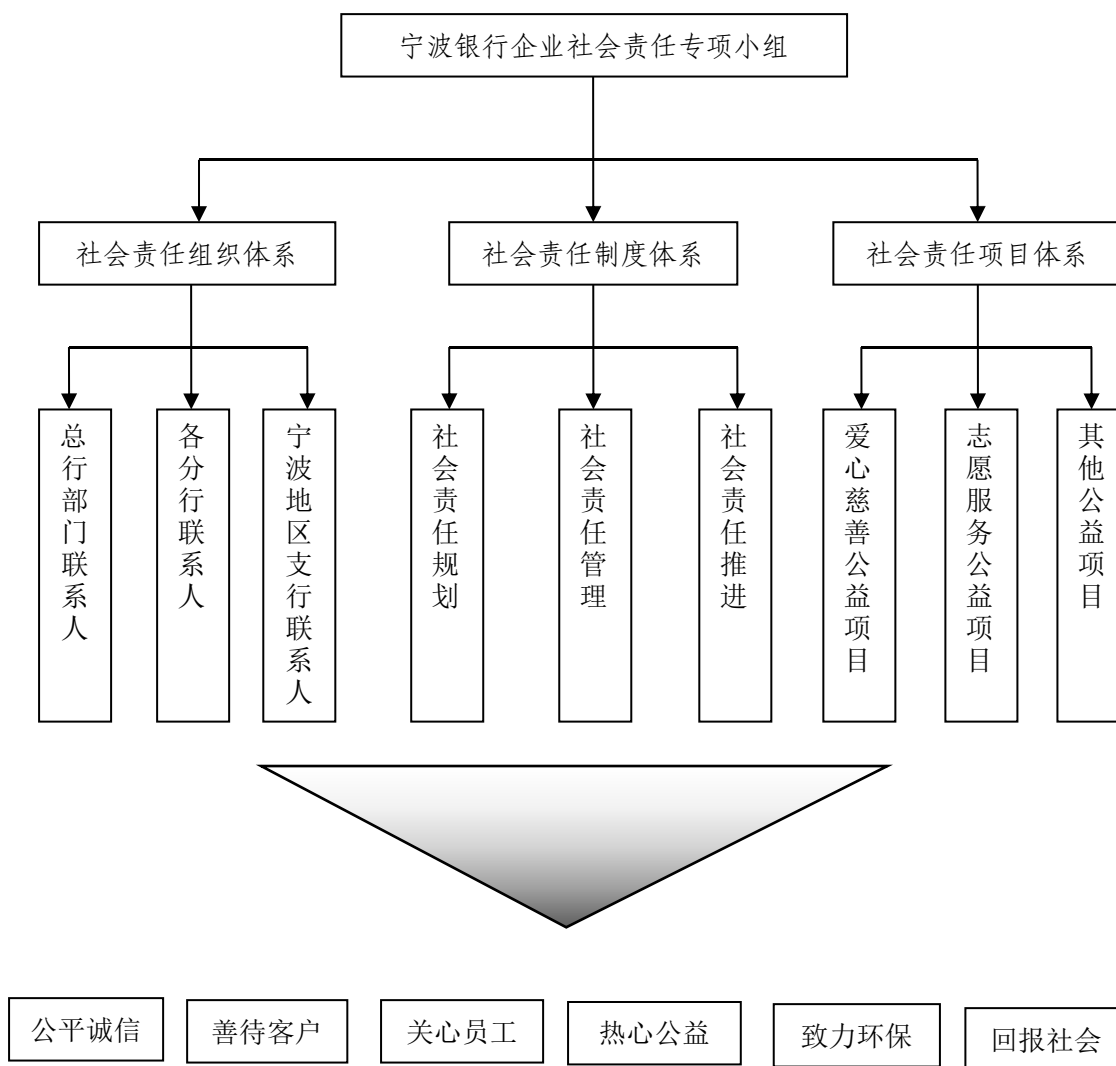
社会责任观：公平诚信，善待客户，关心员工，热心公益，致力环保，回报社会。

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，总行办公室、总行人力资源部、总行工会办公室牵头协调，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、总行人力资源部、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、总行人力资源部、总行工会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构	社会和谐，增进福祉	金融服务活动、公益活动、联谊活动等	开展金融知识宣讲、公益活动等，提升金融服务辐射能力



<p><b>合作伙伴</b></p>	<p>我行供应商； 发生交易活动的其他 各类机构</p>	<p>诚信互惠、公平采 购</p>	<p>招标采购等</p>	<p>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</p>
<p><b>公众 与媒体</b></p>	<p>社会大众及各类传播 媒介</p>	<p>信息公开透明、 承担社会责任</p>	<p>信息披露、信 息公示、举办 活动、开展宣 传</p>	<p>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</p>
<p><b>环境</b></p>	<p>我行经营所在区域及 其间接影响的其他地 区的自然环境</p>	<p>发展绿色信贷，支 持低碳经济，促进 节约型社会建设</p>	<p>信息披露，各 类环保实践活 动</p>	<p>发展绿色信贷业 务，加大对节能 减排企业的信贷 投放力度</p>

## 二、强根铸魂，党建聚能

我行充分发挥党组织的领导核心、政治核心作用，推动完善公司治理，防范金融风险，提升服务质效，为高质量发展把航定向。

### (一) 政治建设

我行在持续稳健发展的过程中始终坚持旗帜鲜明讲政治。

一是站稳政治立场。坚持党对金融工作的统一领导，坚决贯彻落实党中央和上级党组织的各项决策部署，坚守服务实体经济的初心和使命，确保银行的发展方向不偏移。

二是提高政治能力。以提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力为重点，依托理论中心组学习、“周二夜学”、书记上党课等形式，在思想淬炼、政治历练、实践锻炼、专业训练等方面同时用力，有效提升党员领导干部的政治能力和本领。

三是强化政治属性。我行持续加强党的领导与公司治理相融合，认真贯彻两个“一以贯之”总要求，推动建立双向互动工作机制，紧紧围绕服务重点工作任务，推动党委决策事项和“三会一层”审议、执行、监督的深度融合。

### (二) 思想建设

我行始终把加强思想建设放在重要位置，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑指导实践。

一是坚持把学习教育贯彻始终。持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真学习贯彻习近平总书记在党史学习教育动员大会和庆祝中国共产党成立 100 周年大会上的讲话精神，第一时

间深刻领会党的十九届六中全会精神，始终在思想上政治上行动上与党中央保持高度一致。

二是坚持提高党员干部学习主动性。创新学习方式方法，组织以专家宣讲、条线夜学等形式为载体的“课堂式”学习，开展党务人员“岗位大练兵、技能大比武”、“红船杯”党史知识竞赛、“恰百年风华正茂 守初心奋楫笃行”主题演讲比赛等“竞赛式”学习，组织“初心之旅”主题教育的“沉浸式”学习，营造浓厚学习氛围。

三是多措并举提升党史学习教育成效。积极开展“我为群众办实事”、“党课下基层”等活动，把开展党史学习教育与推进银行经营发展紧密结合。



2021年4月24日，嘉兴分行党委、各支部委员、党员干部代表在南湖红船旁重温入党誓词



2021年5月18日，上海分行党委举办“学史爱党永不忘，乘风破浪看宁行”四行仓库纪念馆参观活动



2021年，苏州分行与中共苏州市委组织部、宣传部、市级机关工委和党史工办、苏州广电联合举办苏州市“四史”学习教育活动

### **(三) 组织建设**

我行坚持深化基层党建，为银行科学稳健发展提供坚强组织保障。

一是建立完善基层组织体系。形成“党委-党总支-党支部”标准统一、层次清晰的组织架构，并根据机构与人员变动情况同步调整组织设置和班子配置，及时形成“有形覆盖”和“有效覆盖”，使组织建设与我行业务发展同步加强。

二是着力加强党员队伍建设。持续优化党员队伍结构，按照“控制总量、优化结构、提高质量、发挥作用”的总要求，重点在青年业务骨干、管理后备中发展党员。同时做好党员教育培训工作，通过党务人员专题培训班、党务知识应知应会测试等，全面提升党员理论知识水平。

三是从严规范党内政治生活。严格执行新形势下党内政治生活的若干准则，按要求落实“三会一课”、民主生活会、民主评议党员、书记述职评议等制度，开展谈心谈话、“七一”专题党课等活动，不断增强党内政治生活的政治性、时代性、原则性、战斗性。

### **(四) 作风建设和纪律建设**

我行坚定不移将中央八项规定精神落实到业务发展、队伍管理，以锲而不舍的决心把作风建设和纪律建设引向深入。

一是牢树纪律意识。认真贯彻落实党内法规相关要求，出台适合本行经营管理实际的“四种形态”实施细则和六大纪律负面清单，并进一步细化党内问责标准，保障监督执纪工作依据充分、切实落地，

促进“四种形态”的精准运用。

二是深耕清廉文化。通过实施任职回避、业务回避和人员轮岗，保障我行员工履职合法合规；通过员工考核评价体系，推行岗前承诺守廉、任期述职述廉、离职审计问廉，贯穿员工全周期管理；通过定期举办廉政文化作品征集、案防警示教育、廉政主题讲座等活动，将清廉金融文化与企业发展相融合。

三是落实内外部监督。对内，将纪检监察、巡察与内部审计、内控合规等监督力量结合起来，加强常态化的风险排查、业务检查、案防监察，不断加强监督的全面性，堵住风险管理漏洞。对外，主动接受上级纪委和监管部门监督，针对问题积极整改并监督整改落实执行情况。

## （五）制度建设

我行通过加强制度建设，完善治理架构，不断推进党的领导与公司治理融合，提升“两会一层”履职质效。

一是持续完善治理架构。将党的领导写入公司章程并不断完善，严格落实“双向进入、交叉任职”要求，持续完善党委会职责分工、党委会议事规则，充分发挥党委在把方向、谋战略、抓改革、控风险等方面的作用，基本形成“党委领导核心，董事会战略决策，高级管理层负责经营”的现代公司治理体系。

二是充分发挥党建领航。坚持把党的建设纳入银行总体发展战略，将党建工作纳入年度工作报告，结合机构经营管理现状制定工作要求，并根据区域情况和我行实际进行细化，确保党建和业务中心工

作价值取向统一、管理目标一致、布局规划同步、执行主体协同、管理机制贯通。

三是不断推动战略部署。对于党中央、国务院及监管部门的一些专项工作要求，积极出台专门的制度予以推进落实。

### 三、坚守本源，服务实体

2021 年，我行坚持“专注主业，回归本源”的发展初心，贯彻落实“六稳”“六保”工作部署，以客户为中心，以服务实体经济为己任，加大对实体经济支持力度，为企业和大众提供专业的金融服务，持续创造价值。

#### (一) 落实“六稳”“六保”

我行定位于“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”，持续深耕经营区域，2021 年全力贯彻落实“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，支持企业发展，稳民生保就业。

##### 1. 服务地方经济

我行持续将金融活水持续引向实体经济，不断提高金融供给质量，支持区域发展战略，全力满足地方高质量发展需要。经过多年的耕耘和积累，已基本实现经营区域网点全覆盖，金融服务覆盖面持续扩大，2021 年末，我行对公客户总数 49 万户，较上年末新增 2.9 万户。

2021 年，我行持续加大实体经济支持力度，助力企业发展；充分保障重点领域融资需求，持续加大信贷支持力度，民营小微企业、制造业、中长期贷款等重点领域投放超额完成，全年贷款投放新增超过 1700 亿元。

我行充分利用金融科技，以开放的银行，服务企业数字化转型需求，助力企业经营管理上台阶；联合境内外金融机构，通过主承、联



合发债、非银融资、跨境融资等方式，降低客户融资成本。

## 2. 扶持小微企业

我行积极拓展小微客群，助力小微企业更好发展。2021 年，我行普惠贷款余额超过 1200 亿元，较年初增加超过 300 亿元，较各项贷款增速高出 10 个百分点。

一是倾斜信贷资源。在信贷投放政策上，我行继续实行普惠型小微企业信贷额度的单列，持续加大普惠信贷投放力度，2021 年普惠型小微企业单列信贷额度计划 200 亿元，重点满足民营小微、乡村振兴、科技创新、先进制造、绿色环保、港口贸易等六大重点领域小微企业的融资需求。

二是健全激励机制。重点考核普惠型小微企业贷款增量、普惠型小微企业贷款延期、普惠型小微企业信用贷款投放三项指标，与各机构一把手、分管行长的年度考核挂钩。

三是落实尽职免责。我行充分遵循“尽职免责、失职追责”的原则对小微企业开展尽职评议，加大对小微金融的授信支持力度。

四是提高不良容忍度。2021 年，继续落实“普惠型小微企业贷款不良容忍率不高于各项贷款 3 个百分点以内”的容忍度标准。

五是优化专属产品。2021 年推出小微企业线上申请“快审快贷”业务的通道，形成小微企业多渠道、多类型申请的全方位业务办理模式，被宁波市普惠金融改革试验区建设联席会议办公室评为“宁波市普惠金融优秀改革创新项目”。

六是配置专业团队。截至 2021 年末，我行共有小微企业服务团

队 320 个，专职人员 2700 余人。

### 案例：“甬贸贷”助力企业高质量发展

“本来是抱着试试看的心态申请了‘甬贸贷’，想不到宁波银行业务员马上联系我，并上门办理业务，贷款也很快到账了。”一家 LED 照明公司成为宁波银行“甬贸贷”信用融资产品受益者。

这家企业主要经营 LED 照明产品，部分产品出口，部分产品内销，在市场上有一定知名度。正值企业产品销售旺季，但企业扩大生产后，资金周转不过来。通过“甬贸贷”授信合作，这家企业享受到“甬贸贷”产品政策红利。

“甬贸贷”是由宁波市商务局、宁波市财政局针对外贸企业协同推出的融资业务，由宁波市文化金融服务中心托管，6 家银行机构联合运作，多家保险、担保公司积极参与，为中小微外贸企业提供“信用保险融资”“信用保证融资”“信用融资”三类融资模式，通过“政府+银行+保险/担保”的模式破解轻资产型中小微外贸企业面临的融资难题。

作为“甬贸贷”产品的承办银行之一，宁波银行将“甬贸贷”作为推进全方位普惠金融的新引擎，以优质便捷的金融服务助力地方中小微企业发展。

### 3. 推进跨境金融

我行不断完善和创新金融服务和产品，提升服务效率，推动金融和外汇服务直达实体经济。

一是持续减免手续费和利息。2021 年，我行积极响应普惠金融

政策号召，持续开展减费让利活动，切实惠及广大进出口市场主体，全年在国际业务电报费、手续费等收费项目上累计减免金额超过 3 亿元，惠及客户 1 万余家。

二是积极支持贸易新业态。作为首批准入的跨境电商收结汇业务合作行，我行跨境电商业务已对接亚马逊北美站、欧洲站、日本站三大主流站点，为进出口企业提供跨境电商一站式收结汇业务，结算速度快，资金又安全，手续费还可以减免，受到客户的欢迎，2021 年跨境电商收款签约客户超 2000 家，收款客户超 500 家，累计收款超万笔，涉及订单数超 630 万条。

三是推进外币投放，支持进出口企业。2021 年末，全行外币融资余额超过 700 亿元，外币融资客户数超过 4000 户，其中 2600 户为本年新增客户，且 70% 为中小型出口企业。同时针对进出口企业不跨月、不跨季的超短期外币融资如出口微贷、外币法透等业务提供优惠让利活动，切实降低进出口企业融资成本。

## （二）持续贡献价值

### 1. 提升经营业绩

2021 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，总资产 20156.07 亿元，较上年末增长 23.90%；各项存款 10528.87 亿元，较上年末增长 13.80%；各项贷款 8627.09 亿元，较上年末增长 25.45%；全年实现营业收入 527.74 亿元，较上年同期增长 28.37%；归属于上市公司股东的净利润 195.46 亿元，较上年同期增长 29.87%。资本充足率为 15.44%，一级资本充足率和核心一级

资本充足率分别为 11.29%和 10.16%。不良贷款率 0.77%，拨备覆盖率 525.52%，较上年末上升 19.93 个百分点；拨贷比 4.03%，较上年末上升 0.02 个百分点，保持了较强的风险抵御能力。基本每股收益 3.13 元，比上年同期提高 0.70 元；归属于上市公司普通股股东的每股净资产 20.38 元，比年初增长 18.08%；加权平均净资产收益率为 16.63%。2021 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

2018 年度至 2020 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%。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。2021 年拟向全体股东每 10 股派发现金红利 5 元（含税）。

## 3. 提升信披质量

2021 年，我行通过多重渠道与投资者保持良好互动，共组织年度业绩网络说明会 1 次，组织接待证券分析师及各类投资者调研 10 余次，同时还通过邮件、投资者热线、“互动易”平台等多种渠道与投资者保持良好的沟通，积极回应市场关切，宣导公司发展战略、经营成效等正面信息，增进投资者对公司的了解和认同。基于良好的基

本面以及与投资者持续有效的沟通，我行获得资本市场高度认可，年末总市值突破 2500 亿元，跻身上市银行前十，市净率位居行业前列，获得《证券时报》“中国上市公司最佳投资者关系奖”、全景网“投资者关系金奖”等奖项。

2021 年，我行严格按照监管部门要求做好信息披露工作，累计发布各类公告 119 份，内容涵盖定期报告、临时公告、公司治理文件等。各项披露文件内容真实、准确、完整、及时，方便投资者及时了解我行重要信息，切实保护投资者的合法权益。我行信息披露工作连续 13 年在深圳证券交易所信息披露考核中被评为最高等级 A，披露质量稳居上市公司前列。

#### **4. 推动资本补充**

我行高度重视资本补充工作，在不断增强内源性资本补充能力的同时，积极拓展外源性资本补充渠道，确保我行资本充足率水平持续满足监管要求，夯实我行各项业务稳健发展所必需的资本基础。2021 年，我行完成配股发行 5.96 亿股，募集资金 118.94 亿元，认配率高达 99.13%，位列市场同类项目前列，我行总股本增至 66.04 亿股，核心一级资本进一步充实；圆满完成 95 亿元二级资本债发行，进一步增强我行风险抵御能力，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。2021 年全行共缴纳税收 78.86 亿元，同比增 19.29%，其中在浙江省内缴纳税收 55.89 亿元，同比增 27.99%，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 2021 年底，全行营业网点 459 家，其中社区银行网点 81 家，占比 18%。

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，走进中老年居民、外来务工人员、中小学生群体中，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。我行立足实体经

济，聚焦社会民生，承担社会责任。

近年来，我行积极布局机构网点，在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。

## 四、科技驱动，价值创造

### (一) 助力经营转型

我行通过金融科技的发展创新，推动金融产品、服务渠道、营销经营等方面的数字化转型。

在金融产品方面，我行陆续推出财资大管家、外汇金管家、票据好管家、政务新管家、投行智管家等数字化综合金融服务方案，满足不同类型客户的需求。

在小微企业服务方面，我行持续加大对实体经济的支持力度，通过小微贷、快审快贷、转贷融、容易贷等产品满足小微企业融资需求，同时利用数字化产品改造加快办理效率。

在服务渠道方面，我行遵循“移动优先、体验优先”原则，在APP、网银、微信银行、电话银行、自助银行五大渠道基础上，搭建开放银行渠道，打造我行产品、服务对外开放和接入的窗口，进一步延伸渠道触点，覆盖更多用户，提供无处不在的服务体验。

在营销经营方面，通过搭建“智慧营销大脑”，推动我行客户经营系统转型。通过构建基础数据体系，持续完善数据挖掘模型，挖掘客户需求，提供精准的金融产品和营销服务。同时通过打造经营中台，实现各类金融服务场景快速对接，快速响应客户需求，提升客户体验。

#### **案例：基于机器学习的金融级智能图像识别**

我行搭建全行统一的智能图像识别平台，为各业务场景提供标准的、便捷的API调用方式，同时应用深度学习、自然语言处理技术提升识别率、准确率，有效提升业务应用效果。目前智能图像识别平台



已在国结、票据、信贷等领域试点，起到了较好的应用效果。

在国际结算方面，智能图像识别平台应用于海运费汇款场景，基于增值税发票和全文识别模式，从海量文档中自动核对汇款信息并与申请书进行匹配，识别准确率在 90%~98%，有效解决业务人员人工重复工作效率低下和准确率无法保证的痛点，人员替换率达到 45%，业务处理效率提升了 75%，日均支持 800 笔包含小微企业在内的国际结算流程。

在金融票据领域，智能图像识别平台应用于银行承兑汇票、商业承兑汇票、转账支票等识别场景，基于碎片识别模式，对大小写金额、付款人名称等字段进行识别，识别准确率在 90%以上，涉及 13 类碎片类型，基本囊括了所有的金融票据类型，直接替换双录中的一录，约降低了 45%的人力成本，日均支持 3200 笔包含小微企业在内的线上票据服务。

在信贷领域，智能图像识别平台应用于产权类证件、征信授权书、身份证等识别场景，准确率在 80%~99%，减少了业务操作耗时，业务处理效率提升 30%，日均支持 1700 笔中小企业信贷服务。

在通用应用领域，智能图像识别平台应用于名片识别场景，准确率在 90%以上，提高员工外出访客效率；应用于法人证书识别与信用代码证识别场景，准确率在 85%以上，优化企业手机银行开户效率，提升客户开户效率，日均支持 300 笔企业开户服务。

## (二) 提升客户服务

### 1. 金融科技服务小微企业

自新冠疫情爆发以来，我行通过线上渠道积极响应各项小微企业帮扶措施，为小微企业提供快速便捷的线上融资服务，践行“普惠金融”，全力支持小微企业渡过难关。

一是贷款优惠券系统。在新冠疫情期间，为积极配合专项优惠贷款投放政策，通过系统向小微企业客户发放一定期限的贷款免息券，客户可直接在电子渠道使用，实时获得贷款优惠。

二是线上申请贷款延期功能。新冠疫情期间为减轻小微企业的融资负担，帮助小微企业顺利复工，手机银行快速上线贷款延期功能，小微企业客户可通过我行 APP 快速进行贷款延期操作，实时延长贷款期限，帮助小微企业纾困解难。

三是在线开立电子账户。新冠疫情期间，针对部分客户未开立实体卡而无法提取贷款的痛点，向小微贷款放开电子账户，客户可通过我行 APP 在线开立的电子账户提取贷款，足不出户就可以获得复工复产的纾困资金。

## 2. 金融科技惠民利民

我行充分发挥金融科技在惠企利民方面的，让金融科技惠及民生。

一是搭建生活场景生态。我行与饿了么、京东、猫眼等三方服务商合作，引入外卖、电影、差旅、出行、商城、医疗、车主等常用生活场景，拓展服务范围。

二是持续完善便民服务。我行推出公积金、社保、医后付等政务服务；持续拓展缴费场景，除了支持水电煤等生活缴费服务外，还推

出驾校缴费、校园缴费、案款缴纳等服务，满足用户日常生活需求。

三是实现企业公共服务便利化。我行响应政府“最多跑一次”号召，推出易付通缴费平台，企业对接后，可在自有的企业官方网站完成在线缴费，极大提高缴费效率，提升用户体验。

四是提升用户体验。我行 APP 实施无障碍改造，升级语音、客服、搜索等功能，推出大字版，适配旁白文本朗读功能，提升老年用户及特殊客群使用体验。

### （三）构筑安全防线

我行高度重视客户信息、网络等安全工作，通过完善内控管理规范，提升技防能力，强化信息安全宣导等措施，不断夯实安全防线。

一是完善内控管理规范。我行高度重视包括客户信息在内的数据安全管理工作，根据《个人信息保护法》《数据安全法》等法律要求在全行落地信息分类分级管理制度，建立覆盖信息采集、传输、使用、存储、销毁各环节的数据全生命周期管理要求，规范客户信息的管理；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，保障客户资金账务安全。我行引入并通过 ISO27001/27000 信息安全管理体系认证，提升全行信息科技管理水平，保障金融科技业务安全、稳定运行。

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、防篡改等措施，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；定期组织安全公司针对我行互联网系统进行渗透测试、众测和全面的红蓝对抗，及时发现并修复我行存在的薄弱点，提升系统安全性；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，让“信息安全，人人有责”观念深入人心。

## 五、以民为本，共谋福祉

### (一) 助推共同富裕示范区建设

我行将金融支持共同富裕纳入银行长期发展战略，细化到全行日常经营管理工作中，统筹整合行内资源，加大对共同富裕示范区建设的支持力度。

根据《宁波高质量发展建设共同富裕先行市行动计划（2021—2025 年）》提出的 19 项标志性工程，我行积极对接政府相关部门，推进各工程融资对接，努力成为金融助力高质量发展建设共同富裕先行市的先行者和排头兵。

我行坚持依靠科技、知识、智慧和创意的投入，广覆盖、低成本、跨时空地为客户提供平等、透明、高效的金融服务，将金融活水精准滴灌到社会每个角落，让每个人公平公正地获得金融资源。

### (二) 助力乡村振兴

2021 年，我行切实做好“十四五”时期农村金融服务工作，积极引导更多金融资源配置到“三农”重点领域和薄弱环节，为农业农村优先发展提供金融保障。

一是确保信贷支持。我行聚焦乡村振兴重点领域，深化改革创新，在乡村基层网点完善业务团队，持续优化产品功能，不断提升服务体验，有效满足农业农村多样化、多层次的金融需求。截至 2021 年末，我行涉农贷款余额 1275.35 亿元，农户贷款余额 267.41 亿元。

二是关注重点领域。我行紧紧围绕“米袋子”“油罐子”“菜篮子”等粮油和重要农产品生产保供等民生工程，做好信贷融资、资金

结算等涉农金融服务工作。同时，我行积极支持农业农村绿色低碳发展，促进企业节能减排、绿色转型发展，助力当地乡村美丽迭代升级。

三是优化涉农产品。我行坚持金融创新，持续优化产品体系，不断探索和开发多元化的金融工具，不断深化金融服务乡村振兴水平。一方面，我行持续在前期涉农产品上迭代创新，不断优化产品模式，并结合我行专业能力为涉农企业配套提供综合金融服务，助力农企稳步发展；另一方面，我行不断强化涉农领域金融科技赋能，通过农村金融业务线上化办理，为客户提供便捷、高效、智能的金融服务。

四是打通农村金融服务“最后一公里”。我行持续做好信用户、信用村（社区）、信用乡（镇、街道）、信用县创建工作，进一步推进银、政、农互动，打造多层次、广覆盖、可持续的农村金融服务体系。积极推动移动支付应用下沉至县域、乡镇，开展移动支付惠民活动，以实际举措满足农民多样化和农村产业发展支付需求。

五是加强联动支持。我行明确由零售公司部协同总行各部门有效推进全行高质量乡村振兴金融服务工作；通过施行普惠贷款政策、深化银担合作机制、优化内部资源配置和服务机制等，为涉农企业拓宽融资渠道、降低融资成本，持续夯实乡村振兴基础工作。

六是强化涉农领域宣传。我行充分利用乡镇网点地理优势，采取进村入户的方式开展常态化、集中性金融知识普及活动，推动农村金融宣传教育全覆盖。通过金融支农宣传服务站落实好“送金融知识下乡”具体工作，针对农村客户的金融习惯与需求，因地制宜，因材施教，采取老百姓喜闻乐见的方式主动开展生动、贴近农村生活的消保

知识宣传教育活动。

### **案例：加强银企联动，助推乡村经济发展**

宁波某食品有限公司经营时间超过 20 年，为民政福利企业，主营产品为脱水蔬菜、胡椒粉。2021 年，企业由于订单增加，在生产上出现了一定的资金缺口，我行宁海支行第一时间为企业办理随借随还的抵押贷款 950 万元，用于补充企业现金流。为了让企业的生产更加顺畅，由政府部门牵头对接，我行为农户发放额度 10 万~20 万元的信用贷款，用以种植相关农作物。通过对农户供应商的扶持，使农户生产无忧、企业进货无愁、产业链接畅通。

## **(三) 提升服务**

### **1. 便捷线上渠道**

我行始终秉持“全面、安全、创新”的理念发展线上服务渠道，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。

#### **(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 2021 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，令我行 APP 兼具专业性与实用性。

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)网上银行**

2021 年，我行坚持产品建设和客户经营两手抓策略，持续推进网上银行产品升级，进一步践行普惠金融理念，拓宽服务场景，提升线上服务水平。

一是实现极速保函、容易贷等重点产品的线上办理，持续提升金融产品体验。

二是新增跨境资金池、单一窗口汇款等功能，进一步丰富外汇自动化交易的使用场景，提高业务办理效率。

三是上线供应链 AI 贴、随宁贴等功能，持续推进线上票据交易智能化进程；推出企业办公平台，联动企业经营活动场景和金融需求，提供人事、薪酬、税务等功能。

四是升级企业客户统一营销中心，丰富活动模板和权益库，适配各类营销场景，通过提升线上服务水平，更好地满足客户金融需求。

## **(3)微信银行**

2021 年，我行推出新版微信营业厅，全面提升功能体验，借助微信平台优势，实现渠道联动，助力线上经营；升级微信端通知功能，



对接微信消息能力，为客户提供全方位的业务提醒服务。

#### **(4)自助银行**

我行通过功能扩展、安全提升、设备引入等手段，努力为客户提供更好、更快、更安全的金融服务。

一是应用技术手段，业务办理更安全。通过将人脸识别等技术嵌入自助存款、大额转账等环节，给客户提供更安全的防护，业务办理更可靠。

二是设备互补协同服务，业务办理零等待。在综合柜员机上扩展回单打印等功能，有效缓解月初月末因回单打印频繁导致的客户排队问题，进一步提升客户体验。

三是引入新型设备，业务场景更丰富。根据网周环境，在网点厅堂布置征信查询机、社保卡制卡机、发票打印机、零币兑换机等自助设备，客户可在网点办理一揽子事务，无需折返多处。

### **2.提升网点服务**

在金融科技快速发展的大趋势下，我行推出以“轻型化、智能化、互动化、标准化”为目标的 VI4.0 厅堂。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，提升网点金融服务可及性。

在升级硬件的同时，我行坚持“以客户为中心”服务理念，持续提升业务办理效率，给予客户人文关怀；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

2021 年，我行通过政银合作、数据互通、平台共建，依托科技和网点资源，简化业务流程，着力解决客户“多处跑、折返跑、异地跑”的难题，进一步实现业务办理“随时办、省时办”，让客户体验“极速”服务。

### 案例：宁波不动产抵押省内通办在宁波银行成功落地

“这笔贷款我要急着去付货款，十万火急。可现在因为疫情原因，去不了宁波办抵押，这可怎么办啊？”2021 年 12 月 16 日，因疫情原因，宁波银行绍兴分行的客户——某纺织有限公司相关人员的一笔宁波房产抵押贷款业务办理受阻，客户心急如焚。

宁波银行总行运营部得知此事后，急客户所急，第一时间联系宁波市不动产登记中心和宁波市银行业协会商讨解决方案，决定为绍兴疫情区的客户启用“绿色通道”：由宁波银行借助浙江省金融综合服务平台在绍兴直接办理宁波的房产抵押，尝试落地首笔宁波不动产跨市线上抵押，客户就不需要两地跑动。

宁波银行绍兴分行迅速行动，在浙江省金融综合服务平台发起线上抵押流程。不到半天的时间，宁波市不动产登记中心审核通过并生成电子不动产登记证明，紧接着银行放款审查岗无缝衔接，迅速完成出账审核，最后仅用时一天就完成了从“抵押办理”到“贷款资金发放”，为客户解决了燃眉之急。

“这么快贷款就下来了，真是没想到，宁波市不动产登记中心办事效率真高！你们的服务真好！太感谢你们了！”收到放款信息后，

客户特地找到银行业务经理，表达对宁波银行和宁波市不动产登记中心的感谢。

按照往常，外地客户如果要办理宁波的房产抵押，银行工作人员需陪同客户从外地跑到宁波实地办理抵押登记，且需等待半个工作日，再由银行工作人员领取不动产登记证明后返回当地，银行再放款，从跨市办理抵押到银行放款至少需要 3~4 个工作日。而跨市线上办理从抵押发起到银行放款不到 1 个工作日，办事效率大大提升，显著节省了客户与银行的时间，也减少了客户来回跑的成本。

这笔“跨市线上办抵”经过政银协作，为疫情中的客户雪中送炭，也意味着宁波不动产省内通办在宁波银行成功落地。

## (2) 增进客户体验

2021 年，我行高度重视适老、护老、助老服务工作，专门制定相关活动方案切实为老年人提供优质服务。

资金安全方面，我行积极响应国家反诈宣传要求，2021 年共开展老年反诈学习教育 600 余场，服务相关老年人数量约 12000 余人，并通过发放反诈宣传手册，将柜面服务“三问一告知”纳入标准动作等措施，保护老年客户资金安全。

智能设备方面，我行针对厅堂自助机具做了专项改造，实现大字显示、语音播报、简易操作等功能，包括在密码输入、信息确认等环节进行语音提示，方便老年人使用智能设备办理支付业务。

到店体验方面，当客户持有我行社保卡至厅堂叫号机取号，对于 60 周岁以上的老年客户，叫号等级自动调为优先级，确保老年客户

优先办理业务；根据网点实际条件增设老年人专座、爱心窗口，增配轮椅、应急药箱、老花镜等，方便老年客户取用。

上门服务方面，我行网点对行动不便等特殊状况老年人，采取上门服务方式，切实提升老年人面对面金融服务的获得感和幸福感。我行按照网格化管理要求，开展硬币大篷车活动，为行动不便的老人保存的硬币兑换提供上门服务，进一步优化老年人使用传统现金的服务环境。

### 3. 客服热线 95574 服务

95574 客服热线作为我行对外服务窗口，2021 年继续努力践行行业服务标准，提升响应速度和客户满意度。

面对疫情大考，95574 充分发挥远程非接触渠道优势及窗口价值，基于电话、互联网、微信、移动端、手机短信等多渠道的联动，从服务咨询、业务办理到风险监测、线上经营，调动内部各种资源实现高效协同，为客户提供全渠道、全媒体的一站式服务，满足客户“足不出户、触手可及”的服务需求。

随着智能化服务持续深化，95574 “小宁”智能服务机器人已能在电话银行、网上银行、微信银行、移动银行等多渠道随时响应客户问题，客户选择任一渠道接入，均能得到及时快速的服务响应，无需等待。同时“小宁”智能服务机器人会判断、听得懂、能解答，具备提前服务、智能应答、多轮对话等能力，以其灵活的流程跳转、多样的话术应答、准确的意图识别、简单的操作流程，成为客户的首选。

“小宁”语音机器人月均服务 14.5 万余客户，导航中场景覆盖率达

90%以上，“小宁”文本机器人月均服务 6.7 万余客户，问题解决率超过 98%。

95574 积极响应“金融适老”号召，简化 60 周岁以上客户的按键环节，同时针对老年客户电话交流沟通特点，采取“贴心服务+精准服务”的模式，制定适老化的服务流程和应答话术，提升整体服务体验。

#### **(四) 坚持客户为本**

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。

##### **1. 保护消费者权益**

我行高度重视消费者权益保护工作，始终坚持党建引领，践行“以人民为中心”的初心使命，不断提升消费者权益保护工作力度，持续完善消保机制建设，加强全流程管控，强化消费投诉管理，切实保障金融消费者合法权益。2021 年我行消费者权益保护工作取得了显著成效，在“3·15”全国银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周活动中，被中国银保监会消保局评为优秀组织单位。

##### **(1) 消保机制更加完善**

一是制度建设不断完善。我行根据监管要求和消费者关切的热点，持续优化完善消保工作制度体系，2021 年制定和修订了涵盖投诉管理、销售行为管理、消保考核等领域 10 余项制度，进一步明确消保工作要求与规范，加强全行消费者权益保护工作的指导。

二是团队建设不断加强。为进一步提升员工消保意识，保障各项规章制度、政策能够有效落地执行，切实保障消费者合法权益，我行定期邀请内外部专家组织开展消保专题培训，有效提升员工消保专业能力。同时，持续强化消保专职人员配置，确保进一步提升消保工作精细度。

## **(2)投诉管理持续深化**

一是前移纠纷化解端口。我行通过加强工单管理、严格首问责任等举措，进一步压实机构主体责任，严格按照属地管理原则，第一时间介入处理，将纠纷化解在基层，化解在内部。

二是提升投诉处理质效。我行严格执行并持续优化消费投诉处理管理办法，进一步明确各层级管理人员投诉处理包案要求，充分发挥管理人员协调和资源优势，提升纠纷处置质效，及时化解矛盾纠纷。

三是强化投诉溯源整改。我行针对投诉管理中发现的问题，要求责任部门分析问题成因，从问题根源出发，完善产品设计、优化业务流程、规范营销行为，提升消费者服务体验，避免矛盾纠纷再次发生。

2021 年，我行收到监管转办投诉数量 1071 件，投诉响应率 100%，反馈率 100%。从业务类别来看，主要包括：贷款业务占比 52.5%，信用卡业务占比 23%，其他业务占比 24.5%。从地区分布来看，江苏省占比 13.3%，上海市占比 12.6%，北京市占比 4.6%，广东省占比 8.4%，浙江省占比 61.1%，其中宁波市占比 47.8%。

## **(3)金融宣教更加丰富**

为提升社会公众金融素养，防范化解金融风险，我行组织开展了

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、进校园、进企业等形式创新线上、线下宣教模式，全年共计开展活动 1950 场，媒体宣传报道 363 次。

一是宣教形式多样。我行在充分利用宣传折页、宣传海报、宣传稿件等传统宣传形式的基础上，根据受众特点不断创新宣教方式，例如根据农村老年人生活习惯等特征，在村委会的支持下，选取合适墙面，布局设计，粉刷防范网络电信诈骗知识，在支持新农村建设的同 时，有效提高了村民风险防范意识，维护了村民的财产安全。

二是宣教渠道多元。我行在充分利用网点厅堂、官方网站、微信公众号、报刊媒体等宣教载体的基础上，积极拓展新型宣教渠道，有效扩大受众面。我行制作了“有温度的金融服务，护航幸福晚年”主题动漫宣传片，联合轨道交通，投放于宁波地铁和公交车线路，方便甬城市民在乘坐公共交通工具时接受金融知识熏陶，起到了良好的宣传效果。

三是宣教内容多彩。我行在做好金融基础知识宣教的基础上，根据活动主题、时下热点、受众特征等情况，通过进社区、进农村、进校园、进企业等方式，针对甄别非法金融广告、防范电信诈骗、珍爱征信记录、理性投资理财、红色金融史等内容开展多样的主题宣教活动，引导广大公众成为懂金融、讲诚信、知风险的理性金融消费者，不断帮助消费者提升金融素养。

## 2. 推进反假币工作

为切实履行金融机构反假货币的社会责任，进一步提高反假货币

管理水平，我行制定多项措施，扎实推进反假工作。

一是严格落实制度规定。组织全行现金从业人员学习现金制度有关规定，考取反假资格证书，确保持证上岗，进一步规范反假货币操作行为。

二是加快探索系统、设备改造。积极推进现金信息化建设步伐，目前已实现自助现金设备的冠字号码集中管理；全行在用的点验钞机、清分机等现金机具及均复合监管金标要求，降低现金机具运行风险，推动反假货币创新实践。

三是积极开展反假宣传。我行将反假货币宣传工作常态化，在反假进村、进企、进校的基础上，疫情期间还通过线上方式进行宣传，将线下知识手册和线上展示有效融合、广泛传播，向广大人民群众普及假币风险防范知识，强化公众风险防范意识，切实提高公众假币风险防范能力。

## （五）促进人才兴行

### 1. 健全发展机制

我行将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 2021 年底，全行员工 22904 人（含派遣员工，不含子公司），其中大学本科及以上学历占 98.19%。

从人才引进方面来看，我行招聘依靠社招和校招双轮驱动模式，一方面通过社会招聘引进学历背景好、专业度高的成熟金融人才，为业务快速发展提供支持；另一方面通过校园招聘践行企业社会责任，批量引进高校优秀应届毕业生，自主培养文化融入度高、发展潜力大



的新生代银行人。面对疫情带来的影响，我行不断创新招聘模式，通过直播带岗、宁行星荐官、微信私域经营等线上模式拓宽引才渠道，加强优秀雇主品牌宣传。

从人才培养方面来看，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、平台等资源建设和项目管理，着力提升员工的通用能力、专业能力和管理能力。

从梯队建设来看，我行高度重视人才的内生培养和分层选拔。总行统一组织建立各层级后备人才库，分支行每年按照公平、公正、公开的选拔程序，经过统一笔试和面试，选拔各层级高潜人员入库。

## 2. 深化人才培养

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、平台等资源建设和项目管理。

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，重点推进专业能力提升；针对管理岗员工，组织领导力提升项目。2021 年，全行积极拥抱线上直播、远程视频、APP 学习、人机对练等培训新形式，共计开展线上、线下培训 1 万余次，累计参训人数超过 50 万人次。



杭州分行开展 2021 年校招新员工集训

二是建设完善学习资源。全行现有内部讲师 5000 余人，较 2020 年新增 30%，建立了相应的讲师津贴、职级晋升等激励保障；现有带教导师 6500 余人，为新员工成长提供引导和支撑；全行课程总量超 1600 门，按条线、关键岗位分门别类，覆盖专业知识、通用技能等各类主题，满足员工能力提升需求；手机学习平台集成自选课程、智能话术陪练、闯关测验等多重功能，为员工提供碎片化移动学习渠道。

### 3. 加强人文关怀

一是职业发展关怀。各级管理层与员工进行常态化的沟通交流，充分了解员工动态；定期邀请专家讲授职业发展类课程，包括职业生涯规划、职场沟通、情绪管理等，提供发展建议。

二是情感关怀。遇到“婚、丧、病”情形，员工的上级领导到场慰问；关注未婚员工（尤其是大龄女青年）婚恋情况，定期与政府机关、国有企事业单位、同业等组织“鹊桥联谊”，拓展交际圈，同时鼓励行内员工做“红娘”，每成功一对，给予一定物质奖励。

三是身心关怀。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；购买职工医疗互助保障，减少看病的经济压力。鼓励有条件的分支机构布置员工健身房、情绪宣泄室或相关功能区域，引导员工适时、适地调节情绪。

四是家庭关怀。组织家属恳谈会，展示员工取得的成绩，展现员工状态，提升员工满意度和家属认可度，促进家企融合；对于家庭困难的员工，给予一定经济补助；员工存在重病家属的，在医疗资源、经济上及时帮扶，帮助员工渡过难关。

#### **4. 培育企业文化**

##### **(1) 凝心聚力，团结奋进。**

我行连续 7 年开展“感动宁行·榜样力量”企业文化先进巡讲活动，选拔身边努力拼搏、砥砺前行的先进榜样，为各地员工送去鼓舞激励，为企业注入精神动力。



2021 年“榜样力量”巡讲团选拔剪影

## (2) 多样化员工活动。

在“三八”妇女节、母亲节、“六一”儿童节、父亲节、七夕节、中秋节等重要节日开展各类主题活动，邀请员工、家人参与，传递节日仪式感，增加员工归属感，营造员工、家庭、单位间的和谐氛围。



2021年6月27日，无锡分行举行庆祝建党100周年暨分行成立10周年文艺汇演，分行全体员工及家属代表共计1200余人参加活动



2021年6月11日中午，苏州分行举办6月员工集体生日活动，为当月生日的员工庆生

## （六）金融向善

我行践行“源于社会，回报社会”理念，大力支持公益事业，推动广大人民群众共享发展成功，助力实现共同富裕目标，诠释企业的使命和责任。

### 1. 抗击疫情

2021 年，全国多地发生新冠疫情，我行在持续抓好疫情防控、提供不间断的金融服务同时，继续投入到疫情防控阻击战中，体现了银行的责任与担当。

#### 案例：宁波银行火速驰援 2000 保温箱

为快速阻断疫情，宁波市启动镇海全区大规模核酸检测。宁波银行了解到核酸检测保温箱告急的信息后，第一时间响应，确定了详细的工作措施，与时间赛跑，超额完成采购任务。

2021 年 12 月 7 日，宁波银行迅速组织人员到市区各大超市寻购，同时第一时间排摸现有客户中从事保温箱生产和销售的企业，并同步在互联网上寻找宁波本地的保温箱生产或销售企业。

宁波银行在服务的企业中发现，宁海县某企业有保温箱生产和销售业务后，第一时间联系这家企业，确认其保温箱规格符合防疫要求，决定一次性采购其所有符合规格的保温箱，同时请企业加紧盘点库存，第一时间备货，边盘点、边发货，与时间赛跑，12 月 7 日下午 3 时 15 分，1862 个保温箱顺利送达交接点，解了抗疫现场的燃眉之急。

宁波银行在互联网上找到余姚一家企业有符合要求的保温箱出售，立即指派寻购人员赶赴余姚采购 1000 个保温箱装车发货，12 月

7 日下午 3 时 30 分送达交接点，投入疫情防控。

疫情就是号令，宁波银行主动强化责任担当，用不到 4 个小时的时间紧急采购 2000 多个保温箱，捐赠给镇海区防疫一线。

## 2. 支持公益事业

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。



2021 年 4 月 11 日，宁波银行 2021 南京紫东·仙林半程马拉松在羊山公园鸣枪开跑

## 3. 扶贫助困

我行积极践行社会责任，在扶贫助困、结对助学、定点扶贫等领域中不断推动公益事业发展。统计数据显示，2021 年全行公益慈善捐款金额达到 2331.532 万元。

### 案例：温州分行助力滞销番茄销售

2021 年 4 月，温州市苍南县出现大量西红柿滞销。为帮扶滞销

番茄农户，缓解苍南县番茄滞销困局，宁波银行温州分行联合下辖龙港支行向苍南蔬菜种植专业合作社订购 1000 斤滞销番茄。

由于种植面积扩大和集中上市，苍南县 15 万吨番茄面临滞销，中国人民银行苍南县支行组织金融机构开展番茄助销活动。宁波银行温州分行响应号召，龙港支行组织员工认购了 550 斤番茄，分行食堂采购了 450 斤滞销番茄，助农番茄被制作成一道道精美的家常菜。

助农产品进食堂，不仅提升了分支行菜品的温度，也使得苍南番茄的优良品质进一步被员工了解，分行食堂持续订购苍南滞销番茄，既是助农扶农，同时丰富了食堂菜品。

#### 4.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。



2021 年 3 月 5 日，温州分行 46 名青年党团员分批前往温州火车南站献血屋献血



## 六、绿色发展，保护环境

实现碳达峰、碳中和目标，金融支持是重要一环。2021 年，我行积极响应政策号召，贯彻落实国家有关“双碳”战略目标部署，主动运用金融工具，服务绿色产业发展，支持经济社会向绿色、低碳、可持续发展的方向发展。

### (一) 发展绿色金融

#### 1. 支持绿色信贷需求

2021 年，我行修订了《宁波银行绿色信贷管理办法》，规范全行绿色信贷业务的管理与操作，要求在贷前调查环节和贷后管理环节增加对环境风险的评估，同时明确对存在重大耗能和污染风险的授信企业实行名单制管理。

根据经营辐射区域内的社会经济特点，我行已指定湖州分行、衢州分行两家机构作为绿色金融工作特色机构，争做体系内的绿色工作先驱机构，积极促进当地绿色金融改革创新发展。

结合国家产业政策、行业发展趋势，我行鼓励各级机构增加对绿色、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。截至 2021 年 12 月末，我行绿色信贷行业授信客户 264 户，贷款余额 158.31 亿元，较上 2020 年末增长 79%。

2021 年绿色信贷行业贷款情况

绿色信贷投向	户数（户）	贷款余额（亿元）
1. 节能环保产业	74	22.31
2. 清洁生产产业	21	7.84
3. 清洁能源产业	35	8.38
4. 生态环境产业	18	20.44
5. 基础设施绿色升级	111	98.79
6. 绿色服务	5	0.56
<b>总计</b>	<b>264</b>	<b>158.31</b>

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

## 2. 培养绿色信贷人员

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，培养各层次绿色信贷人员。总行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；总行业务部门负责指导各分行、支行根据授信政策做好绿色信贷投放工作；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，同时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. 创新绿色金融产品

我行始终立足经营区域实际和自身业务特点，以服务地方经济发展为己任，积极践行绿色发展理念，创新绿色金融产品，持续推动绿色金融创新实践。

### 案例：北仑支行发放宁波市首笔碳排放配额质押贷款

2021 年 10 月 15 日，宁波银行北仑支行向客户宁波经济技术开发区热电有限责任公司发放基于企业自身碳排放配额质押的 200 万元流动资金贷款，该笔业务系全宁波首笔以碳排放配额作为质押物的贷款业务，有效地将企业碳排放权配额资产转化为绿色低碳的发展资金。

9 月 18 日，浙江省各重点排放企业接收到省生态环境厅下发的发电碳交易纳入企业碳排放配额的通知文件，正式框定企业 2019-2020 年的碳排放额度和实际排放额度，并针对接入全国碳排放权注册登记结算系统的企业进行了预发放。

碳排放配额质押贷款是针对企业合法持有的碳排放配额价值评估后进行质押，向符合条件的主体发放的贷款，需要满足的条件除了企业的生产经营情况要符合我行的风控条件，资金用途合理合法外，最重要的就是存在依法可交易并在规定时间内有效的碳排放配额。碳排放配额的质押除了涉及我行自身的风控要求和手续流程外，还涉及资格确认、质押登记等方面的工作。

由于是宁波市首笔，在贷款预沟通上，宁波市生态环境局北仑分局与中国人民银行北仑支行共同牵头，召开两次推进会议，协助企业及我行理解政策，落实流程，宁波银行北仑支行在客户发起申请的 T+1 日即完成贷款的发放，解决了客户的资金需求。

### 案例：衢州分行推出“个人绿色低碳贷”

“真没想到，平时的低碳行为，还能降低利率。”浙江省衢州市柯城区的刘女士在宁波银行衢州分行分行申请贷款，工作人员告知她现在只要有碳账户积分，就可以享受贷款利率优惠。刘女士个人碳账户积分已达 6600 分，经评估刘女士可享受 5 折利率优惠，在贷款期限内预计可为刘女士节省利息支出 1 万余元。

衢州市 2014 年被浙江省政府确定为全省“绿色金融综合改革试点市”，2017 年获批国家绿色金融改革创新试验区。2018 年，人民银行衢州市中心支行开展“个人碳账户”建设，2021 年已从试点推广阶段迈向金融场景应用阶段。

在金融管理部门指导下，宁波银行衢州分行创新推出“个人绿色低碳贷”。在个人碳账户领域，已建立碳账户超过 8 万户，累计发放个人碳账户贷款 2234 万元，为客户节省利息 70 余万元。

截至 2021 年底，宁波银行衢州分行绿色贷款余额占比接近 30%，获得 2021 年度衢州市政府特别奖绿色金融之星奖，“绿色低碳贷”被评为衢州市第五届绿色金融十佳产品。

## (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，倡导绿色环保理念，提升员工环保意识；严控纸张、办公消耗品、电子耗材等使用；大力推行手机工作平台语音会议、视

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**

借助数字化技术，通过系统改造、流程重构等手段，构建线上线下一体化的业务模式，同时，积极推动低碳运营。

一是积极打造无纸化绿色网点。我行目前运用柜面无纸化、印章电子化系统，通过电子签名替代纸质单据，实现无填单、无复印、无传票、无手工盖章的低碳模式，缩短业务办理时间，同时也降低员工的操作风险。

二是推动函证数字化工作。为疏通函证业务堵点，加快函证处理效率，我行成为全国第 6 家对接中国银行业协会平台的商业银行，实现与 34 家会计师事务所的询证函线上办理，打通受理、收费、查询、回函、用印全部环节，无需纸质传递，效率提升 50%以上。

## 七、外部评价

（一）在英国《银行家》杂志发布的“2021 全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名，我行位列第 103 位，较上一年度上升 7 位。

（二）在英国《银行家》杂志发布的“2021 全球银行品牌 500 强”排行榜中，我行位列第 71 位，较上一年度上升 41 位。

（三）在中国银行业协会发布的 2021 年商业银行稳健发展能力“陀螺”评价结果中，我行综合评价位居城商行首位。

（四）在新浪财经主办的 2021 银行综合评选中，我行获“年度最佳城市商业银行”奖。

（五）在证券时报社中国上市公司价值评选中，我行获“中国主板上市公司价值百强”奖。

（六）在《中国经营报》“2021 卓越竞争力上市公司”评选中，我行获“最具投资价值上市公司”奖。

（七）在《经济观察报》“卓越资本价值企业”评选中，我行获“2020-2021 年度卓越资本价值企业”奖。

（八）在《第一财经》“2021 金融价值榜”评选中，我行获“最佳竞争力上市银行”奖。

（九）在《21 世纪经济报道》“2021 金贝资产管理竞争力”评选中，我行获“卓越普惠金融服务银行”奖。

（十）在《每日经济新闻》“金鼎奖”评选中，我行获“年度普惠金融”奖。

（十一）在《中国基金报》“中国上市公司经纶奖”评选中，我

行获“年度投关价值杰出公司”“年度最受公募青睐上市公司”奖。

(十二) 在《投资时报》“金禧奖”评选中, 我行获“2021 优秀银行”“2021 优秀财富管理银行”“2021ESG 绿色公司之星”奖。

(十三) 在证券之星“2021 财经风云榜”评选中, 我行获“年度最具成长性银行”奖。

(十四) 在澎湃新闻“2021TOP 金融榜”评选中, 我行获“年度金融机构”奖。

(十五) 在财联社“中国年度金融创新价值榜单”评选中, 我行获“数字创新应用奖”。



## 八、未来展望

### (一) 2022 年企业社会责任工作展望

2022 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，落实“六稳”“六保”，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，用专业创造价值，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，通过创新绿色金融产品，倾斜信贷资源配置，加强对环境的保护，支持优质的绿色环保企业发展，以绿色金融之力推进经济社会发展的全面绿色转型。

(二) 2022 年社会责任工作推进目标

责任领域	2022 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. 推行绿色信贷，支持低碳经济，大力发展电子银行。 2. 加强绿色采购，推行绿色办公，厉行节约节能机制。 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 2021 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。