



宁波银行  
BANK OF NINGBO

# 宁波银行股份有限公司 2012 年度企业社会责任报告

## 编制说明

本报告是宁波银行股份有限公司发布的第五份企业社会责任报告，回顾了宁波银行在 2012 年全面履行社会责任的总体成果。

### 编制依据

中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》

深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》

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

### 报告范围

宁波银行股份有限公司总行及各分支机构。

### 时间跨度

2012 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容、数据适当追溯以前年份。

### 数据来源

财务数据来源于经审计的《宁波银行股份有限公司 2012 年年度报告》，其他数据来源于宁波银行内部文件和相关统计资料，若与年报数据有差异，以年报数据为准。除特别说明外，文中涉及的金额以人民币作为计量货币。

## 称谓说明

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

## 其他说明

本报告作了部分规划和预测，但不排除对趋势预测有一定的不确定性。

## 报告获取

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

若需获取纸质版报告或对本报告有任何意见和建议，请联系：

地址：浙江省宁波市宁南南路 700 号董事会办公室

邮编：315100

电话：0574-87050028

传真：0574-87050027

邮箱：[dsh@nbc.com.cn](mailto:dsh@nbc.com.cn)

客服电话：96528，962528（北京、上海）

## 目 录

编制说明 .....	1
目 录 .....	3
致 辞 .....	4
关键绩效表 .....	6
一、公司概况 .....	7
二、责任管理 .....	13
(一) 社会责任理念 .....	13
(二) 社会责任观 .....	13
(三) 社会责任的文化内涵 .....	13
(四) 社会责任管理体系 .....	13
(五) 利益相关方沟通 .....	15
三、经济责任 .....	17
(一) 经营稳健发展 股东回报稳定 .....	17
(二) 服务实体经济 帮扶小微企业 .....	17
(三) 履行纳税义务 创造社会财富 .....	19
(四) 完善内控体系 加强合规管理 .....	19
四、社会责任 .....	22
(一) 提升金融品质 打造服务品牌 .....	22
(二) 关切社区需求 发展社区支行 .....	27
(三) 关爱员工成长 创建和谐文化 .....	29
(四) 热心公益事业 增进社会福祉 .....	34
五、环境责任 .....	44
(一) 推行绿色信贷 支持低碳经济 .....	44
(二) 施行绿色金融 发展电子银行 .....	45
(三) 坚持绿色运营 促进节能降耗 .....	45
(四) 弘扬绿色理念 开展环保活动 .....	47
六、社会认可 .....	49
七、未来展望 .....	51
(一) 2013 年企业社会责任工作展望 .....	51
(二) 2013 年企业社会责任工作推进目标 .....	52

## 致 辞

2012 年是宁波银行三年规划承前启后的关键之年，我行以“立足当前、着眼长远”的积极心态，紧紧围绕“防风险、促转型、抓提升”的发展要求，不断夯实业务发展基础，持续为股东、员工和社会创造价值。截至 2012 年末，我行总资产为 3735.37 亿元，全年实现净利润 40.68 亿元，同比增幅为 25.04%；基本每股收益 1.41 元，比上年提高 0.28 元。

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

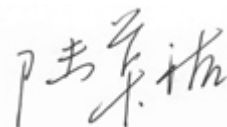
一年来，我行认真履行商业银行的社会责任，坚持“公平诚信、善待客户、关心员工、热心公益、致力环保、回报社会”的社会责任观，将银行经营管理与履行社会责任紧密结合，努力回馈社会。一是维护股东和投资者的合法权益，不断提高价值创造能力；二是服务实体经济，持续增强支持小微企业力度；三是以客户为中心，不断完善产品和服务机制；四是关切社区金融需求，积极发展社区支行；五是坚持诚信经营，不断加强金融消费者权益保护；六是深入普及金融知识，开展反假币、反洗钱、防范和打击非法集资宣传教育活动；七是以人为本，注重员工与企业共同成长；八是热心公益事业，感恩回报社会；九是助推绿色经济，严控“两高一剩”行业信贷；十是坚持绿色低碳运营，大力发展电子银行。

我们的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2012 年先后获得相关权威机构颁发的“最具创新力中小银行”、“中国企业社会责任优秀实践奖”、“宁波市十大最具爱心捐赠企业”等殊荣。

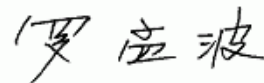
2013 年，我行将继续发挥公司银行“三个专家”优势，打造跨境金融服务平台，坚持金融服务实体经济；持续完善零售公司“金色池塘”产品体系，为小微企业提供一揽子金融服务方案；坚持推进个人业务专业化经营，发挥我行金融市场和电子银行优势，积极进行产品创新和渠道创新，满足客户多元化金融服务需求。

在这新的一年，我行将进一步增强社会责任感和历史使命感，将责任理念融入发展，将责任文化融汇于心，坚持以客户为中心，秉承卓越服务理念，致力于将宁波银行建设成为一家令人尊敬、具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行。

董事长：



行长：



二〇一三年四月二十二日

## 关键绩效表

指标类别	具体指标	单位	2012 年	2011 年	2010 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	3735.37	2604.98	2632.74
	存款余额	亿元	2075.77	1767.37	1458.28
	贷款余额	亿元	1456.18	1227.45	1015.74
	营业收入	亿元	103.42	79.66	59.12
	营业利润	亿元	50.45	38.45	27.83
	净利润	亿元	40.68	32.54	23.22
	纳税总额	亿元	22.59	14.36	11.22
	总资产收益率	%	1.28	1.24	1.09
	加权平均净资产收益率	%	19.97	18.81	20.53
	基本每股收益	元/股	1.41	1.13	0.91
	不良贷款率	%	0.76	0.68	0.69
	资本充足率	%	15.65	15.36	16.20
拨备覆盖率	%	275.39	240.74	196.15	
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	173	146	110
	客户调查满意度	%	93.72	97.2	95.7
	员工总数	人	5329	4776	4057
	女性员工比例	%	56%	57%	56%
	管理人员中的女性比例	%	45%	44%	41%
	公益捐赠额	万元	602.18	458.6	563
	全球 1000 强银行排名 <sup>1</sup>	位	279	302	419
品牌价值 <sup>2</sup>	亿美元	3.21	2.7	1.64	
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	11.07	5.83	3.90
	人均用电量 <sup>3</sup>	度/人	2237	2524	3414
	人均用纸量 <sup>4</sup>	千克/人	10.2	10.45	11.28
	人均用水量 <sup>5</sup>	吨/人	14.82	17.37	20.44

(备注：1、2 均据英国《银行家》评选结果；3、4、5 均以总行大楼为统计口径，不包括分支行)

## 一、公司概况

### (一) 公司简介

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

截至 2012 年 12 月 31 日，宁波银行拥有营业机构总数为 173 家，包括 8 家分行（分别为上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡分行）、分行下设支行 30 家（上海 9 家、杭州 5 家、南京 5 家、苏州 5 家、深圳 3 家、温州 2 家、北京 1 家）；宁波地区支行 135 家，包括一级支行 22 家、二级支行 90 家、社区支行 23 家。



近年来，宁波银行积极推进管理创新和金融技术创新，努力打造公司银行、零售公司、个人银行、信用卡、金融市场五大利润中心，实现利润来源多元化，目前已初步成为一家具有良好运营机制和风险控制机制，资本充足、管理规范、经营效益和经营管理水平较好的股



份制商业银行。

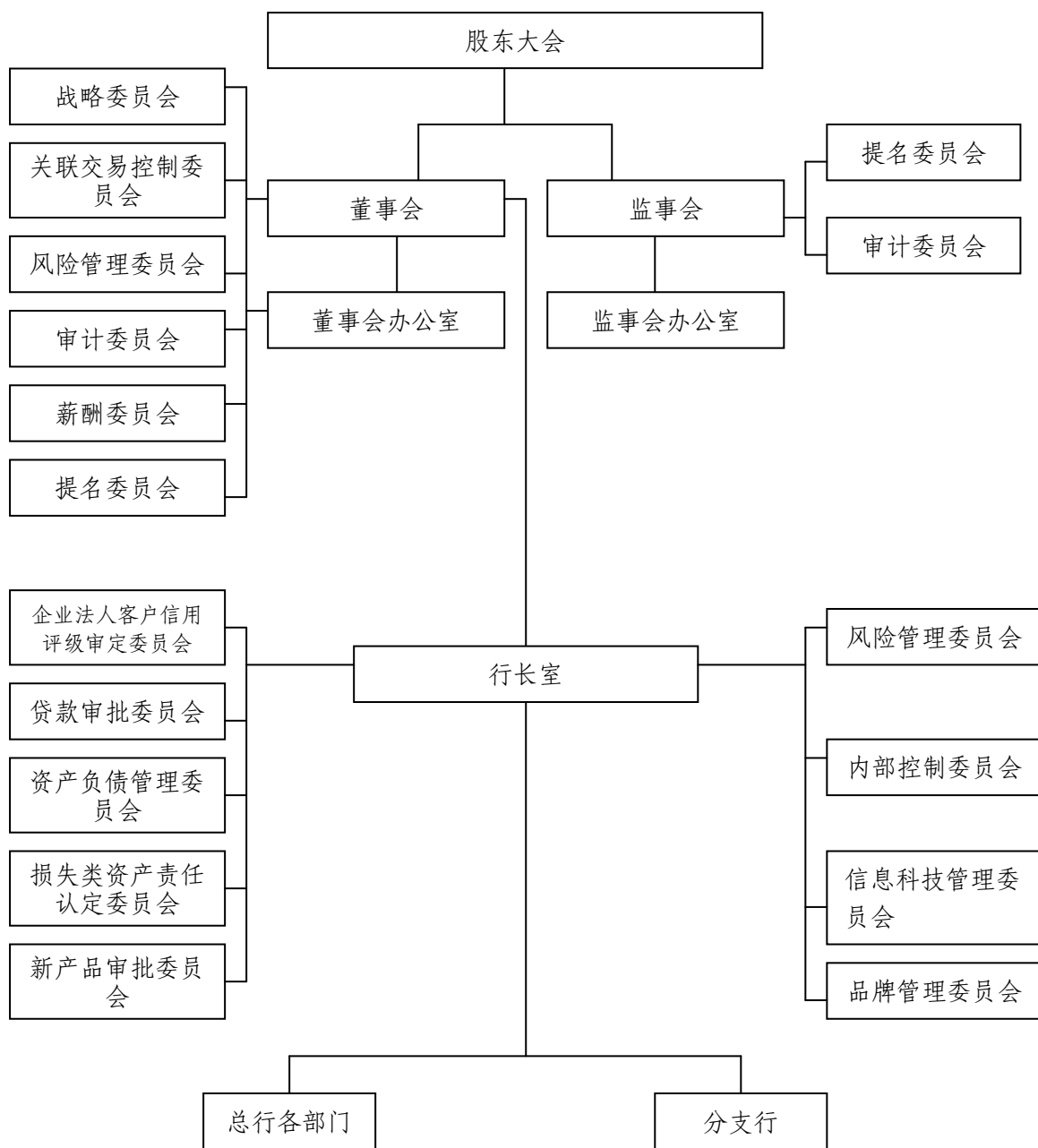
## (二) 发展愿景

成为一家令人尊敬、具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行。

## (三) 公司治理

宁波银行严格遵守《公司法》、《商业银行法》等相关法律和监管部门的相关法规，按照公司章程和有关制度进行运作，不断加强公司治理，持续提升公司治理水平，致力于不断完善公司治理结构，建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的治理结构，依法独立运行，履行各自权利和义务。

### 1. 公司治理架构图



## 2. 2012 年公司治理主要进展

### (1) 股东大会

股东大会是我行的最高权力机构，股东通过股东大会行使权力。2012 年，我行召开了 2011 年年度股东大会和 2 次临时股东大会。会议的通知、召集、召开和表决程序均符合《公司法》和《章程》规定。股东大会审议通过董事会工作报告、监事会工作报告、财务报告、财务预算报告等多项重大议案。

### (2) 董事会

董事会在公司治理中居于核心地位。2012 年，我行董事会共计召开 4 次例会和 5 次临时会议，审议通过定期报告、财务预算、发行债券、机构网点规划等重大议案，定期听取业务经营情况、风险管理等报告，充分发挥决策作用。

### (3) 监事会

监事会是我行的监督机构，负责对我行的经营状况、风险管理、财务状况、董事和高级管理人员履职情况进行检查和监督，积极维护股东、公司和员工的利益。2012 年度，我行监事会共计召开 7 次会议，有效发挥在经营管理等方面的监督作用。

### (4) 信息披露

我行编制发布年度报告、中期报告、季度报告，召开业绩发布会，其中 2012 年度共发布公告 42 项，保证信息披露的及时性、准确性、完整性和合规性。

### (5) 投资者关系管理

2012 年，我行通过在官网发布信息、设立投资者电话和电子信箱等多种渠道，积极主动回应投资者普遍关心的重大问题；通过业绩发布会、投资者见面会等多种形式，与公众进行充分、及时、有效的互动式沟通和联系；日常做好投资者的来访接待工作，认真回答投资者的问题，充分尊重投资者的合法权益。

#### **（四）风险管理**

##### **1. 风险管理理念**

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

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

##### **2. 2012 年强化全面风险管理**

我行充分重视风险管理，持续加强全面风险管理体系建设，细化各类风险的识别与管理，风险防控能力进一步提升。通过授信政策，

对行业、产品、地域等风险进行整体上的识别，根据风险大小执行差异化的政策，提出指导性和指令性的准入意见，对风险加大的行业或产品采取更为审慎的态度；建立更科学的贷款审查、审批制度，由专业风险管理人员对业务相关情况进行调查分析，独立出具风险审查意见，各级审批官严格按照授信审批制度，执行授信政策，在授权范围内作出审批意见，并提出放款及贷后管理要求；完善风险客户预警体系建设，强化预警跟踪日志管理，建立常态化的预警联系例会制度，做到风险的早发现和早处置；加强热点风险检查力度，针对风险敏感行业及敏感业务展开排摸，及时防范和正确应对潜在风险，确保信用风险可控。

## 二、责任管理

### (一) 社会责任理念

积极履行社会责任，成长为一家具备高度社会责任意识的银行。

### (二) 社会责任观

公平诚信，善待客户，关心员工，热心公益，致力环保，回报社会。

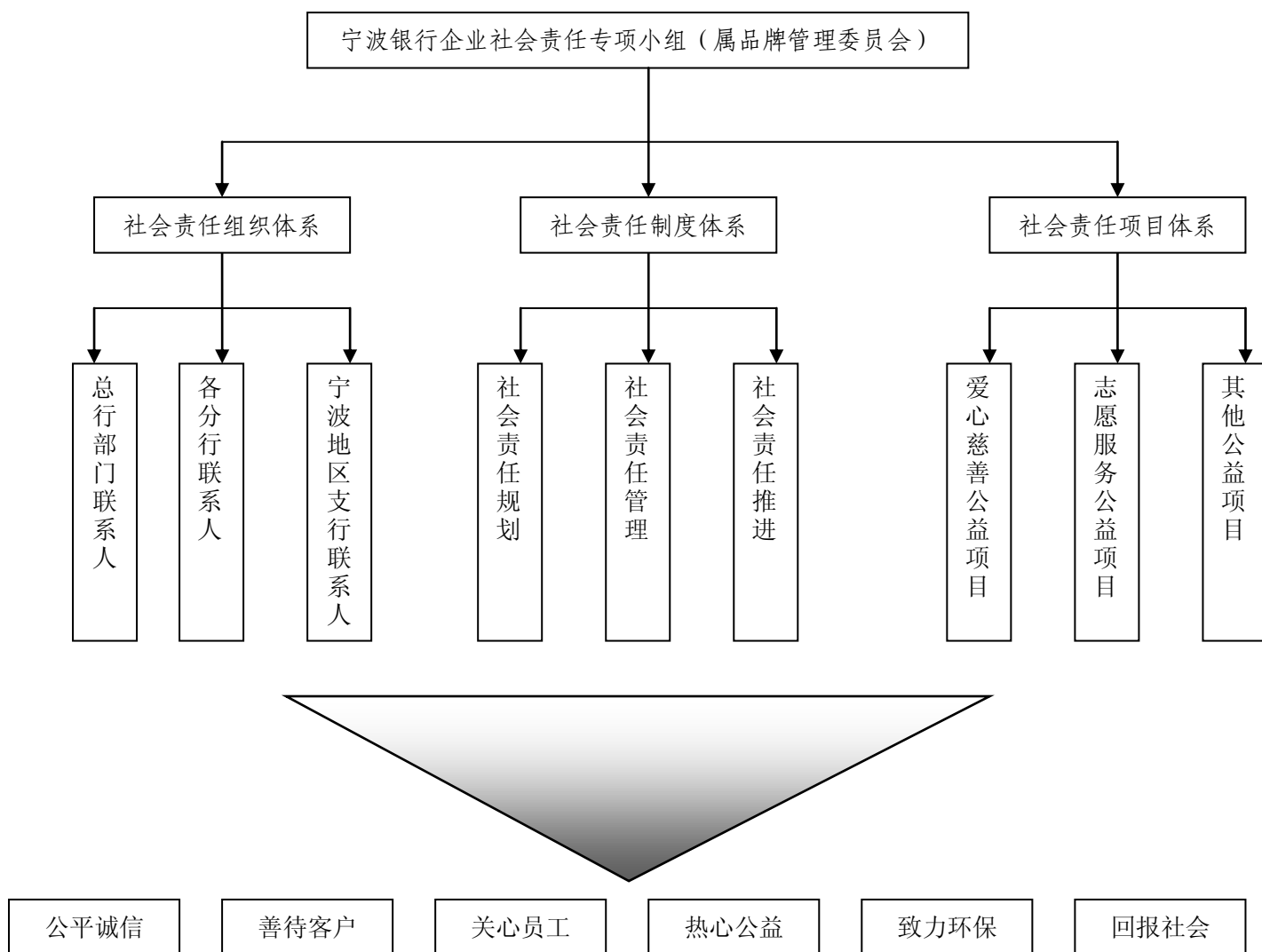
### (三) 社会责任的文化内涵

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

### (四) 社会责任管理体系

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

## 1. 企业社会责任工作推进体系



## 2. 重点项目推进机制

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

(2) 总行部门将重大项目的工作任务分解至各分行、宁波地区支行，由各分行、宁波地区支行联合或独立实施。

(3) 总行办公室负责跟进了解全行社会责任活动实施进展，必要

时总结提炼经验，在全行范围内推广。

### (五) 利益相关方沟通

我行致力于构建清晰有效的利益相关方参与机制，明确诉求担当，拓宽沟通渠道，增强经营透明度。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	回应方式
政府机构	各级政府； 人民银行及分支机构、银监会及派出机构、证监会等监管机构； 各级工商局、税务局等行政管理机构	维护金融体系稳定，促进经济发展，支持社会民生	专题汇报； 日常沟通等	加强合规管理、规范经营； 完善公司治理，加强内控建设，推进巴塞尔新资本协议实施
股东	本行股份持有人	持续合理的回报； 全面及时准确的信息披露； 良好的公司治理	股东大会、公司公告，电话、电子邮件、传真等各种投资者沟通渠道或活动	召开股东大会、业绩发布会，全面及时准确披露信息；健全完善公司治理，实施精细化管理，创造可持续的价值回报
客户	本行现有和潜在客户	方便、快捷、专业、人性化的金融服务	客户满意度调查、客服电话、客户活动、产品宣传	增设网点、增加机具配备；提升电子化服务水平；推广网点卓越服务；加大产



				品创新力度；开展金融知识宣传
员工	为本行服务的所有在岗人员	稳定的就业、合理的福利、满意的工作环境、良好的成长空间	员工敬业度调研、座谈会、面谈、电话等方式	通过培训培养计划，晋级晋档等措施，提升员工满意度和敬业度
社区	本行经营所在地区及其所影响的公众和机构	社会和谐，增进福祉	金融服务活动、公益活动、联谊活动等	积极开展金融知识宣讲、公益活动、联欢活动等，提升金融服务辐射能力
合作伙伴	本行供应商；发生交易活动的其他各类机构	诚信互惠、公平采购	招标采购会等	坚持公平、诚信、平等、互惠原则，形成良好的长期合作关系
公众与媒体	社会大众及各类传播媒介	信心公开透明、承担社会责任	信息披露、信息公示、举办活动、开展宣传	召开新闻发布会、发布新闻通稿，在指定媒体、本行官方网站及微博进行相关信息发布
环境	本行经营所在区域及其间接影响的其他地区的自然环境	关注气候变化，支持低碳经济发展，促进节约型社会建设	信息披露，各类环保实践活动	严控“两高一剩”行业客户新增授信，对存量授信实施有保有压，重点支持节能环保领域龙头企业

### 三、经济责任

#### (一) 经营稳健发展，股东回报稳定

2012 年，我行不断夯实业务发展基础，各项业务实现稳健发展，盈利能力得到持续提升，为股东带来持续、稳定的回报。

截至 2012 年 12 月 31 日，我行资产总额达到 3735.37 亿元，较年初增长 43.39%，实现资产规模稳步较快增长；实现利润总额 50.98 亿元，比上年同期增长 26.34%；实现归属于上市公司股东的净利润 40.68 亿元，比上年同期增长 25.04%。不良贷款比例 0.76%，比年初上升 0.08 个百分点。我行资本充足率 15.65%，核心资本充足率 11.49%，拨备覆盖率 275.39%。

2012 年，我行修订了公司章程，进一步落实现金分红等事项，明确在资本充足率满足监管法规的前提下，在依法弥补亏损、提取法定公积金和一般准备后有可分配利润的，可进行分红，其中以现金分配的利润不少于当年度实现的可分配利润的 10%。

近三年我行现金分红情况：

年度	净利润(万元)	现金分红总额	现金分红与净利润比例
2011 年	325,310	57,676	17.73%
2010 年	232,199	57,676	24.84%
2009 年	145,745	50,000	34.31%

#### (二) 服务实体经济，帮扶小微企业

我行始终坚持金融服务实体经济理念，认真贯彻落实国家宏观调

控和金融监管要求，推动经济结构优化，破解小微企业融资瓶颈，确保信贷资金更多地投向政策导向领域。2012 年，我行贷款余额为 1456.18 亿元，其中对公贷款 1101 亿元，有力地支持了实体经济的发展。

支持小微企业发展，既是银行履行社会责任的要求，更是银行转变发展模式、实现可持续发展的保证，我行将服务和支持中小微企业作为自身发展的第一使命，努力为中小企业提供全面、优质、高效的金融服务，不断完善产品，缓解中小企业融资难题，充分发挥信贷杠杆和金融引领作用，改善所在区域中小企业融资环境，与广大中小企业共进退。

截至 2012 年末，我行已在上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡等地建立小企业金融专业服务团队，全行从事小企业服务的人员共 500 余人，其中宁波地区 259 人；建立起小企业服务团队共计 143 个，其中小微企业信贷部门 137 个、特色专营支行 6 家。

2012 年，在严峻的外部经济环境下，我行持续加大对小微企业信贷支持，小微企业贷款余额为 544 亿元，增速高于全行各项贷款增速，增量大于上年度同期增量，完成了“两个不低于”要求。



(北京分行获北京银行业小微企业金融服务宣传月活动先进单位荣誉。)



(北京分行零售公司部赵文辉获小微企业金融服务先进个人称号。)

### (三) 履行纳税义务，创造社会财富

我行严格按照国家有关税收法规，及时、足额上缴各项税款，积极履行纳税人义务，且纳税额逐年增加，2010年至2012年纳税总额分别为11.22亿元、14.36亿元、22.59亿元，其中2011年比2010年增长27.99%，2012年比2011年增长57.31%，为各级财政收入的稳定增长作贡献，2009年至2011年被评为宁波市纳税20强服务企业。

### (四) 完善内控体系，加强合规管理

#### 1. 合规经营

2012年，我行根据外部法律法规、监管政策等变化，结合自身实际，共发布各类合规制度258项，其中新制定100项，修订158项，保证各项业务和管理活动依法合规经营。

银行服务的收费直接关乎客户利益，为保障客户知情权，我行对相关服务收费项目按服务项目、服务功能、收费标准、收费依据、收费性质、适用客户等方面进行梳理，并从2012年4月1日起将服务收费项目调整为132项，取消54项服务收费项目，有效地减少了客户负担。同时通过下列途径对相关服务收费项目进行公示：一是在官

方网站公示我行服务项目收费新标准；二是在每个网点明确“七不准、四公开”举报投诉专用电话、价格举报电话；三是在每个网点的海报栏中公布我行从 2012 年 4 月 1 日开始执行的服务项目收费新标准；四是印制从 2012 年 4 月 1 日开始执行的服务项目收费价目册并摆放在网点醒目位置，供客户查阅；五是提供客户通过电子渠道进行转账取现的服务收费价目明细。

## 2. 反洗钱

我行认真履行反洗钱法律法规赋予的义务，建立健全反洗钱工作机制与岗位责任制度，贯彻履行“风险为本”的大额可疑交易报告思路，有效防范潜在的洗钱风险，为维护社会金融安全作出应有贡献。2012 年，我行累计上报洗钱线索 13 份，累计开展宣传活动 45 次，累计开展专项培训 25 场次。

我行于 2012 年 11 月向人民银行申请成为全国反洗钱交易报告综合试点单位，在探索建立更为有效的大额和异常交易报告工作模式，深入研究民营经济发达地区洗钱风险防范措施，构建适合城商行机构的反洗钱监测报告模式等方面展开探索与尝试。

## 3. 反腐倡廉

我行以员工道德风险管理为中心，做好反腐倡廉长效机制建设，实现 2012 年全年无案件目标。

一是进一步完善反腐倡廉责任。我行高级管理人员均签订《宁波银行反腐倡廉责任状》。全行员工按照职能分工逐级签订 9 个版本的《宁波银行案件防控目标承诺书》，签订率达 100%。

二是进一步完善制度建设。我行制定并印发了《宁波银行举报管理办法》、《宁波银行 5198 举报邮箱维护及信息处理规定》、《宁波银行客户投诉处理操作规程》、《宁波银行员工个人重要事项报告管理规定》等，畅通举报渠道，完善工作规范。

三是不断提高员工反腐倡廉意识。我行全年组织反腐倡廉教育及测试 108 次，覆盖全行所有员工；教育内容包括廉政文化工作探讨与学习，案件风险信息传达，员工道德风险防范工作动态，案例学习等。

四是不断巩固廉政文化建设成果。我行通过分行自查、总行检查、专项排查、员工个人重要事项报告、非现场监控加强风险排查，巩固廉政文化建设成果。分行每季度至少自查 1 次，总行每半年至少检查 1 次，每年至少开展 1 次专项排查，员工个人重要事项每年报告 1 次、报告率 100%。

#### 4. 案件防控

我行深入贯彻银监会年度案件防控工作会议精神，不断研究案件防控工作方法，创新案防工作举措，持续提升案防工作实效，形成有宁波银行特色的案件防控体系，有效预防和化解案件风险。



(2012 年 8 月，南京分行全体人员参加案件防范专题培训会)

## 四、社会责任

### (一) 提升金融品质，打造服务品牌

向客户提供优质的服务是商业银行可持续发展的关键，我行始终坚持从客户和市场需求入手，推动产品创新和服务创新，努力提升金融品质，打造宁波银行服务品牌。

#### 1. 创新丰富金融产品与服务

##### ——公司银行业务

“启盈 100”是我行公司金融综合品牌，该品牌致力于构建区域型进出口企业金融服务专家、中小企业电子金融服务专家、中型企业现金管理专家三个专家级服务体系，已形成贸易融资、电子银行、现金管理、票据业务、投资银行、资产托管六大业务平台，为企业客户提供全方位、一站式的公司金融服务。

目前，“启盈 100”共计 57 款产品，包括贸易融资系列 9 个、现金管理系列 26 个、票据业务系列 1 个、投资银行系列 11 个、资产托管系列 10 个。

2012 年 4 月，我行在宁波举办“扬帆起航 携手成长”拟上市企业研讨会，会议邀请宁波市金融办、上海股权托管中心、知名券商、私募股权投资机构、律师行、会计事务所和参与，为浙江省内 50 余家拟上市企业培训普及 IPO 基础知识，进一步培育上市企业群体。

2012 年 5 月，我行在深圳举办“跨境 跨越”跨境人民币创新论坛，会议邀请人民银行深圳市中心支行、国内知名专家、新加坡和香

港同业机构共同参与，向来自全国的 100 来位企业家普及跨境人民币政策和发展前景，为企业“走出去”发展提供金融支持。



（2012 年 5 月 23 日，我行在深圳举办“跨境·跨越”跨境人民币金融创新论坛，向企业家宣传跨境人民币政策。）

2012 年 8 月，我行在苏州举办“扬帆起航 携手成长”企业直接融资研讨会，会议邀请知名券商、私募股权投资机构、律师行、会计事务所，为江苏省 50 余家客户培训资本市场知识，尤其是推介、普及上市和发债等直接融资方式，拓宽企业传统融资渠道。

2012 年 11 月，我行在宁波南苑环球酒店举办“国结十年 共同飞越”国际结算十年合作伙伴答谢会，宣传我行国际结算业务，推介我行与华侨银行跨境平台优势。

#### ——零售公司业务

2012 年初，我行针对有出口贸易业务的小型企业，推出“贸易融”本外币综合授信产品，一次性满足小企业在出口贸易业务中出口押汇、打包贷款、人民币贷款等一系列融资需求。

2012 年，我行结合打分卡运用，实现 500 万元以下自动审批；继续发挥网银优势，搭建理财产品网银销售平台，实现在线签约和销



售；实现标准产品在线自助申请贷款和还款功能，逐步提高小企业融资产品电子化水平。

2012 年，我行持续完善“E 家人”在线功能，已实现在线融资、社交、商务三大功能，通过互联网工具，使零售公司客服体系更加健全，服务手段更加多样化。

我行根据区域业务发展需求，支持各分行开发科贷融、保退融、租金融等区域性产品，进一步完善小企业融资产品体系，满足区域性金融产品需求。

#### ——个人银行业务

财富业务方面，我行理财业务围绕客户需求不断创新。2012 年，我行重点推广个人理财业务，通过完善产品体系，提升服务品质，深化品牌建设，更好地满足客户需求；发行“惠安心、惠添利、惠聚赢”系列理财产品广受市场欢迎；周末理财和夜间理财方便职场人士购买；以节日理财的方式与客户共庆佳节。

个贷业务方面，我行始终坚持细分市场、深入耕耘，创建特色个贷产品。2012 年，我行针对农村市场推出“路路通”个贷新产品，该产品主要面向个体工商户等小微企业主，担保方式贴合农村市场需求，且保持我行个贷产品特色——“随借随还”，更好地满足农村地区的信贷需求。

#### ——金融市场业务

金融市场业务方面，我行密切关注监管政策以及同业动态，适时根据客户的业务需求，加大对新产品的开发力度，推出包括出口代付、即汇通、汇兑盈以及远期汇兑盈等多种类型的产品。

资产池理财方面，各类产品的期限结构日臻完善，品种不断丰富，通过推出同业理财、个人保本理财、外币理财和零售公司专属理财，提供丰富的理财产品支持。

我行抓住市场机会，积极申请各项业务资格，先后取得跨境贸易人民币购售限额、人民币外汇远掉期正式做市商资格，为我行开拓和发展新业务领域打下良好铺垫。

## 2. 加快服务渠道建设

为充分发挥城市商业银行的区域优势和作用，积极履行社会责任，更好地为地方经济、本地企业和广大居民提供优质、完善的金融服务，我行按照“完善布局、突出效益、审慎经营、稳步发展”的原则，不断优化网点布局。

截至 2012 年底，我行营业机构总数为 173 家，比年初增加 27 家。2012 年，全行自助网点共投放 ATM 和 CRS 设备 444 台，其中在行式设备 332 台、离行式设备 112 台。

为改善客户体验，提升品牌形象，我行大力推进网点形象提升项目建设，从视觉形象管理、功能分区管理、环境现场管理、设施物品管理、职场形象管理五方面对全行营业网点形象管理进行规范，稳步提升网点对外服务功能，不断提升营业网点的品牌形象，提高客户满意度。

### 3. 不断提升服务品质

2012 年，我行上海分行静安支行、南京分行营业部、宁波地区城东支行营业部获得中国银行业协会组织评选的“2012 年度中国银行业文明规范服务全国千佳示范单位”称号。

为向广大客户提供更加优质的服务，2012 年，我行通过组织有关分支机构上门拜访，举办客户交流会，设置意见箱，发放意见函等形式广泛征集客户意见。其中，召开客户交流会、座谈会 25 场次，走访中小微企业客户 353 家；向柜面客户发放《“满意百分百”调查问卷》3102 份，通过各种渠道收集到近 4000 条意见建议，进一步改进服务方式，提升卓越服务能力。

### 4. 保护金融消费者权益

为保护金融消费者合法权益，提供公平公正金融消费环境，促进金融业稳定良好发展，我行制定一系列工作准则，包括：全力提供优质服务，切实兑现约定承诺；明确服务价格水平，杜绝随意收费现象；严格履行告知义务，坚决查处误导行为；加强风险提示力度，建立风险防范意识；采取多重保障措施，保证资金交易安全；落实资料保密制度，严防客户信息泄漏；加强金融知识普及，树立正确理财观念；完善客户投诉机制，确保问题妥善处理；整洁网点工作环境，提升客户现场体验；自觉接受社会监督，虚心接受合理意见。通过这些准则，确保金融消费者权益保护工作落到实处。

我行修订《宁波银行客户投诉处理操作规程》，指定总行专门的一级部门——流程革新与客户体验部作为客户投诉处理的牵头部门，

全面负责全行的投诉管理工作，确保每一个投诉都得到妥善解决。

## (二) 关切社区需求，发展社区支行

我行 2010 年上半年开始筹建社区支行，规划三年开设 30 家，截至 2012 年末已开设 23 家。社区支行以“便民、惠民、利民”为宗旨，努力打造“市民家门口的银行”，在宁波市民中形成良好口碑。

### 1. 深耕社区金融服务

本着服务市民，履行社会责任的宗旨，我行社区支行在网点选址布局时，首先选择市区大型居住社区或城郊结合部，以填补社区金融服务的空白。社区支行均是新设物理网点，总面积控制在 200 平方米左右，厅堂主要分为咨询引导区、自助服务区、休息等候区、封闭式柜台服务区和大众理财服务区五大功能区，并配备自助网银机、电子海报机、存折补登机、液晶宣传屏等机具设备，方便社区居民使用。

我行社区支行主要经营储蓄业务、理财等财富管理业务、信用卡业务，截至 2012 年 12 月 31 日，23 家社区支行储蓄存款余额合计为 25.44 亿元，2012 年业务总量为 410 万笔、网均 17.83 万笔。

经过两年多的发展，我行社区金融服务能力明显增强，金融服务辐射范围逐步扩大，金融服务程度逐步加深，主要表现在三个方面：一是市民在我行网点办理业务排队等候时间明显减少；二是市区居民缴纳水费、电费更加方便、快捷；三是宁波市区退休职工每月领取生活费用更加便利。

### 2. 普及社区金融知识

我行自开设社区支行以来，结合社区实际金融需求，开展形式

多样的金融知识讲座、假币识别等金融服务进社区活动，进一步普及、提升社区居民金融知识。

### 【案例】 反假币宣传讲座

2012 年 11 月 14 日，宁波阳光丽园社区支行与丽洲居委会携手开展反假币宣传讲座，居民踊跃参加，积极提问，现场互动热烈。



（社区支行员工走进居民中开展反假币宣传。）

### 3. 增进和谐社区建设

我行社区支行定位于社区，服务于社区，融入社区，与社区之间开展形式多样的活动，包括节日欢庆活动、慰问孤寡老人活动、公益便民活动、健康亲子活动，进一步拉近与居民的距离，增进社区和谐建设。

### 【案例】 圣诞亲子趣味运动会

2012 年 12 月 25 日，宁波阳光清晨社区支行联合江北实验幼儿园举办亲子活动。



(社区支行员工参加幼儿园圣诞亲子趣味运动会。)

### (三) 关爱员工成长，创建和谐文化

#### 1. 和谐的劳资关系

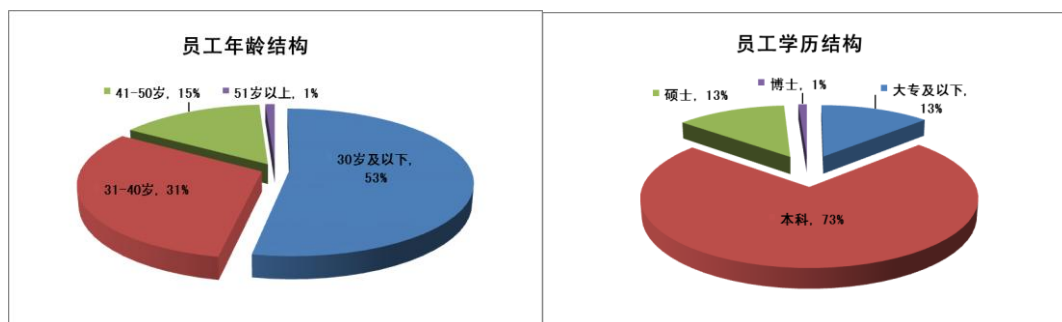
我行严格遵守《劳动合同法》及相关法律法规，与所有员工订立劳动合同，依法保护每一位职工的合法权益；为所有在岗员工足额缴纳各项法定社会保险与福利，并为员工办理其他补充保险等福利保障，建立起和谐的劳资关系。

#### 2. 平等的职业发展机会

我行确保男女员工同工同酬，拥有平等的职业发展机会，反对任何形式的歧视。截至 2012 年 12 月底，全行在岗员工 5329 人，其中在岗女性员工 3099 人，占 56%；管理人员中女性占比 45%，女性员工在公司起到举足轻重的作用。

我行员工年龄结构年轻化, 30 岁及以下占比 53%, 31-40 岁、41-50 岁分别占比 31%、15%, 51 岁以上只占 1%, 我行员工队伍充满着年轻活力。

我行员工整体学历水平较高, 博士与硕士研究生有 731 人, 本科及以上学历占全体员工的比例达到 87%; 专业技术人员占比较高, 中高级职称的占 25%, 初级职称的占 61%。



### 3. 完善的人才培养体系

一是深入建设宁波银行大学, 有序推进课程开发、内部讲师建设。二是优化网络学院平台功能, 推动全行培训工作开展。三是全面实施各类重点人才培养项目, 人才梯队建设成效初步显现。2012 年培养各类人才 725 名, 其中包括 308 位继任人与 417 位英才, 培养人数占全行员工数的 11.5%。

### 4. 规范的人才任用机制

(1) 合理配置人才。根据全行岗位的需要以及人才的特点、意愿, 我行对各类人才实行优化组合、合理配置, 将人才准确定位在能够充分发挥作用的岗位上, 做到“各得其所, 各献其能”, 最大限度挖掘员工潜力, 实现人才价值。

(2) 充分授权管理人员。我行对各级管理人员进行充分授权, 进一步发挥管理人员的主观能动性, 营造团结合作、科学制衡的公司治

理氛围，使管理人员在工作实践中迅速得到成长。

(3) 规范晋升机制。针对管理人员，我行原则上采取助理试用制，晋升高级副经理、分支行副行长、部门副总经理等职位必须先助理岗位培养一年以上。

#### 5. 健全的员工薪酬福利体系

2012 年，我行通过积极的薪酬制度建设和管理运作，进一步优化薪酬绩效体系，提高薪酬的内部公平性和外部竞争力，增强员工归属感。

我行根据员工个性化需求及内外部管理实践，设置完备全面的福利体系：除法定社会保险和公积金外，还为员工提供补充养老保险、员工人身意外保险、带薪休假、长期服务奖励及假期等多元化的福利形式和保障体系，以解决员工后顾之忧，让员工感受温暖，充分体现我行“以人为本、人文关怀”的企业文化和人力资源管理理念。

#### 6. 全方位的员工关怀体系

我行始终贯彻“以人为本”的理念，把关爱员工摆上重要议事日程。通过论坛、健康知识讲座、文化娱乐活动等，鼓励员工追求健康的生活方式，引导员工重视健康管理、情绪管理和压力管理，给员工创造良好的身心健康与安全保障条件。

(1) 关注员工健康需求。我行认真做好员工每年的健康检查，提供年度个性化体检，保证员工对自己的身体状况有全面的了解；弹性福利计划包含年度运动健身卡可供选择，以部门机构为单位普及运动项目比赛，同时设计“员工体检套餐 + 体检报告+体检结果关怀+补



充医疗保险”的个性化方案。

(2) 关注员工特殊需求。当个别员工发生重大疾病时，部门领导和同事上门慰问，进行精神鼓励，并辅以物质慰问；为发生疾病的员工提供便利，如适当休假措施；节假日、特殊时期，单位领导携同事到员工家里与员工家属进行交流；鼓励员工自行选择参加公司组织的日常健身活动或各类保健项目；为兴趣俱乐部等提供场地折扣谈判及场地开拓等便利服务，通过对健身的奖励，协助促进员工对健康的重视。

## 7. 有特色的企业文化

我行非常重视企业文化建设，经过十多年发展，已形成宁波银行特色的企业文化。2012年，我行以《宁波银行企业文化大纲》和《宁波银行企业文化行为指引》为指导，持续开展各项企业文化活动。

(1) 继续强化企业文化的宣导培训体系。我行通过构建高管传播、媒体授课、故事案例等传播体系，作为全行企业文化传播宣导的主要载体。

(2) 推行宁波银行职场礼仪规范，提升我行员工专业形象。2012年，我行编制《宁波银行员工职场礼仪规范手册》，通过规范全行员工的仪容仪表、办公礼仪、社交礼仪等职场礼仪，开展培训、考试、专项检查等，确保全行职场礼仪规范得到有效执行，提升我行员工的专业形象。



(3) 开展敬业度提升项目，增强员工归属感。2012 年初，我行会同知名咨询公司怡安-翰威特开展员工敬业度调查项目，对调查中反映的意见和建议进行认真分析，制定并实施一系列措施。

(4) 规范先进评选体系，加大对优秀员工的激励力度。我行出台《宁波银行荣誉管理规定》，对全行荣誉体系实行规范化统一管理。2012 年我行共评出先进机构 7 个、先进团队 11 个、先进个人 20 个；各条线评选出条线专业奖，表彰条线内工作表现突出的团队和员工。同时对代表我行参加外部竞赛获奖、为我行赢得荣誉的团队和员工评出外部荣誉奖。对以上获奖机构和个人，给予企业文化先进的物质奖励，并将先进评选与员工职业发展相结合。

(5) 开展丰富多彩的文体活动，丰富员工的精神文化生活。2012 年，我行组织各类文体活动，如各分支行组织的新春活动、春游活动等，丰富了员工的业余文化生活。



(2012 年 12 月 21 日，苏州分行举行员工才艺大赛。)



(2012 年 10 月 14 日，宁波余（姚）慈（溪）地区的余姚支行、新建支行、慈溪支行、城东支行联合开展趣味登山比赛活动。)

#### （四）热心公益事业，增进社会福祉

##### 1. 深入开展“感恩”主题活动

2012 年，全行开展各项“感恩”主题公益活动，提升我行有特色、有重点、有品牌的社会责任形象。我行《2012 年企业社会责任工作方案》要求成立 2 年以上的分行、宁波地区支行全年至少开展 1

次以“感恩”为主题的大型公益活动。

### 【案例 1】 回馈企业，发放信用贷款

2012 年 4 月 10 日，我行以十五周年行庆为契机，以“寻百家诚信伙伴”为核心内容，举办“感恩十五年，宁波银行助力中小企业成长”活动。活动贯穿 2012 全年，我行投入 5 亿元信用贷款额度，对评选出的 100 家合法经营、信用良好、成长性突出的小企业发放信用贷款，同时授予“宁波银行诚信合作伙伴”称号。



（2012 年 4 月 10 日，中国人民银行宁波市中心支行、宁波银监局领导出席“感恩十五年，宁波银行助力中小企业成长”新闻发布会，并向诚信小企业代表授牌。）

### 【案例 2】 回馈家庭，苏州分行评选十大好婆媳

自 2010 年开始，苏州分行与苏州市文明办、市妇联、苏州日报报业集团、市广电总台等联合启动“感动苏州”系列家庭关系寻访活动，先后表彰“好夫妻”、“孝儿女”等典型，2012 年重点表彰婆媳互敬、相扶相伴、共度难关、默契支撑等各类好婆媳典型。2012 年的活动共寻访到 100 余位好婆媳，并重点表彰十对，用实际行动宣扬新时代道德风尚。



(2012 年 11 月 21 日下午,“宁波银行·感动苏州”十大好婆媳颁奖典礼在苏州市会议中心人民大会堂举行。)

### 【案例 3】 回馈社区, 南京分行“感恩南京·文明社区行”

自 2012 年 4 月起, 南京分行结合南京市惠民工程, 选派个人银行部、各支行利用周六、周日走进主要社区, 结合文艺表演等方式, 解答市民关心的金融问题。本项活动共持续一年, 每周举行, 走进南京地区 100 个大型文明社区进行宣传。



(“感恩南京·文明社区行”活动现场。)

## 2. 进企业、进乡镇、进社区、进校园普及金融知识

在金融知识普及方面, 我行主动承担社会责任, 一方面按照监管部门的统一部署, 大力开展反假币、普及金融知识万里行活动、防范

和打击非法集资宣传教育活动等；另一方面积极响应人民银行、银监、各级政府号召，做好宣传引导工作，营造银行业改善民生、支持实体经济、促进企业转型的舆论氛围。

一是金融进企业。2012 年，我行零售公司条线 427 人参加“客户经理进万家”活动，其中分支行行级领导 62 人，30 多家媒体对此进行宣传报道。我行同时通过开展“小企业大讲堂”、客户沙龙等活动，不定期邀请各界知名讲师为小企业主、财务管理人员提供专业培训和讲座，以满足企业及管理人员在投资理财、经营管理、生活休闲等方面的需求，提升小企业的经营水平，促进企业升级转型。

### 【案例】 宁波天一广场公众金融服务日活动



（我行员工在广场活动中向社会大众介绍我行支持小微企业措施。）

2012 年 5 月 18 日，我行与宁波银监局团委、宁波知名助老志愿服务组织“红蚂蚁”联合在天一广场举行大型公众金融服务日暨支持实体经济、服务小微企业宣传活动。本场活动除了设立现场金融咨询区域外，还在广场舞台搭建表演区，宣讲金融知识，推广公益项目，同时借助文艺节目表演的形式吸引市民主动参与进来。

二是金融进乡镇。我行鼓励各乡镇支行创新服务内容，开展农村

企业国际业务培训、理财惠农等活动，提高农村青年的金融知识水平和创业能力，促进农村经济发展；严格落实监管部门支农工作考核要求，督导宁波地区横河、龙山、云龙、集仕港四家金融支农宣传服务站开展年度自评工作，其在现场考评中得到银监检查小组好评。

**【案例】 宁波地区慈溪支行深入乡镇宣传反假币**



（我行员工介绍如何辨别人民币真伪。）

2012 年 9 月，宁波地区慈溪支行个人银行部及辖属二级支行分别在浒山市区、掌起镇、周巷镇、胜山镇、观海卫镇、新浦镇、龙山镇开展 30 余场反假币讲座，共计 1000 余人参加讲座。慈溪支行反假宣传员向广大参训人员采取真假币对比等形式，向参训的反假币联络员介绍人民币防伪特征及有关人民币的常识、法律法规，使广大村民学会识假防假，提高反假货币意识，力争从基层压缩假币生存空间，打击假币违法犯罪行为。

三是金融进社区。2012 年 6 月 1 日-6 月 30 日，我行个人银行部在宁波、上海、杭州、南京、苏州、温州、深圳、北京、无锡九大地区组织开展为期一个月的“宁行进万家 社区千人行”大型金融社区活动，向居民宣传金融知识，提供便民服务。全行各营业网点结合周

边社区实际情况，深入开展形式多样、居民喜闻乐见的邻里社区活动，以传递邻里亲情，促进和谐社区，展现我行关注民生、感恩社会的良好形象。



(2012年6月19日，宁波地区下应支行开展金融服务进社区活动。)

四是金融进学校。为了提升青少年金融素质，倡导诚信文化，扩大金融知识普及活动的覆盖面，我行开展了多项金融进学校活动。同时，我行根据监管部门的统一部署，向老年学校学员等特殊群体开展志愿服务。

### 【案例 1】 提高青少年学生理财意识

2012年11月10日、11月29日，宁波地区慈溪支行先后走进横河中学、慈中书院，向900多名中学生宣传银行功能、银行卡种类以及银行卡使用、日常理财等知识。



(2012年11月29日，宁波地区慈溪支行走进慈中书院普及金融知识。)



### 【案例 2】 提高中学生防范金融诈骗能力

2012年11月28日上午，宁波地区城东支行员工走进进行知职高，通过设置宣传点、现场授课等方式，为学生们提供金融服务咨询，提高青少年的金融诈骗识别能力。本次活动重点是宣传银行卡知识、理财知识、个人贷款知识、假币鉴别知识、防止金融诈骗常识、珍爱信用记录等。



（2012年11月28日，宁波地区城东支行走进校园摆摊设点、现场授课，宣传如何防范金融诈骗等。）

### 【案例 3】 向老年大学学员普及金融知识

2012年10月31日，我行走进慈溪市老年大学开展“普及金融知识万里行”活动，宣传残破币兑换原则、假币鉴别知识、利率政策、理财知识以及如何防止金融诈骗等。



(宁波地区城东支行员工给慈溪市老年大学学员授课。)

### 3. 爱心公益活动

我行积极投身公益事业，鼓励员工参与志愿者活动，同时不断拓宽公益视野和渠道，加大公益支持力度，以促进社会和谐发展为己任，以责任回报社会。

一是慈善捐款。2012 年，我行向宁波市慈善总会捐款 300 万元，通过“慈善一日捐”募集 44 万元，通过宁波市贸易局向贵州地区捐款 3 万元。2012 年全年，我行总行层面捐款总额近 370 万元，全行捐款总额超过 600 万元。

二是定点扶贫。2012 年，我行向宁波市宁海县胡陈乡岙里王村捐款 20 万元。此前，我行已连续数年向岙里王村捐款，帮助当地改善交通、饮水条件，扶持当地经济林基地开发。

三是捐资助学。2012 年，我行开展行内统一和员工自愿两种结对助学形式帮助家庭贫困的优秀学生。宁波地区天源支行在宁波市西郊外来务工人员子弟小学设立“青苗计划”奖学金；慈溪支行连续数年援助贵州省安顺市西秀区岩腊乡九年制学校；宁波地区江北支行参与“牵手·汇梦”助学活动，定向资助四名贫困大学生；苏州分行连

续第三年开展贫困学子“圆梦行动”。



(2012年6月1日，宁波余姚丈亭支行在龙南小学举办“大手牵小学，助学献爱心”活动。)

四是敬老助孤。2012年，我行各分支行在中秋节、重阳节等传统节假日组织开展慰问孤寡老人、福利院儿童等活动，给弱势群体送去关怀和温暖。2012年8月3日台风过后，宁波余姚地区新建支行前往丈亭敬老院看望慰问老人；10月14日，宁波地区江东支行在重阳节前夕组织80多位老人开展“老人就是宝”庆生孝老活动；11月12日，温州分行青年志愿团慰问温州市儿童福利院。

五是志愿服务。2012年下半年，我行在全行范围内开展“志愿者日”活动，鼓励各分支行自主开展各种志愿服务活动。除了这一“规定动作”外，各分支行根据实际情况，自主选择各类志愿服务活动。

## 【案例】 上海分行“金融特色慈善”



（宁波银行上海分行慈善义工队成立。）

2012年10月10日，我行上海分行正式入驻浦东新区陆家嘴核心金融区，分行用简化庆典所节省的费用及员工“一日捐”的善款，携手上海市慈善基金会成立一支规模为55万元的“宁波银行上海分行专项基金”，用爱心点亮乔迁之喜。

在当日举行的“宁波银行上海分行乔迁庆典暨慈善感恩行活动启动仪式”上，上海分行打出“三个一”金融特色慈善“组合拳”——一是正式携手上海市慈善基金会成立“宁波银行上海分行专项基金”，首批55万元善款来自该行简化此次庆典所节省的费用以及员工“一日捐”自愿捐款，后续新开支行也将精简开业庆典费用以不断扩充该项爱心基金；二是为发挥金融机构在慈善活动中的特殊优势，正式成立由员工自发组建的“宁波银行上海分行慈善义工队”，计划在金融知识推广普及以及针对中老年和行动不便群体的个性化金融服务方面付诸行动；三是正式开通信用卡积分捐赠平台，通过客户积分捐赠，汇聚金融机构客户群体的力量，建立稳定长效快捷的捐赠渠道。

## 五、环境责任

### (一) 推行绿色信贷，支持低碳经济

2012 年，我行继续贯彻落实国家节能环保和淘汰落后产能政策，以推动绿色信贷为抓手，积极调整信贷结构，大力支持低碳经济发展。

#### 1. 严格授信审批，加快经济结构调整

《宁波银行 2012 授信政策》要求，限制和压缩对“两高一剩”行业的授信，按照“控制总量、择优限劣、有进有退”的原则，通过存量信贷业务摸排，逐步建立产能过剩行业名单和限额管理，其授信业务审批权限逐步上收至总行，严格控制对“两高一剩”行业的信贷投放。

#### 2. 加大绿色供给，优化信贷结构

2012 年，我行增加对绿色、低碳、可循环的节能环保行业授信支持力度，确保其授信投放增幅高于全行公司银行授信投放的平均增幅，重点支持高效节能设备制造企业、先进环保技术装备以及建立以先进技术为支撑的废旧商品回收利用体系的相关行业。

#### 【案例】 我行支持环保工程科技企业

江苏某环保工程科技有限公司主要从事污染源治理的设计、环境工程、水处理系统工程的总承包、制造和施工，企业缺乏有效的固定资产抵押，我行无锡分行对企业进行多次调研后决定对其提供授信支持。截至 2012 年底，我行对该公司发放第三方企业保证项下贷款 1000 万元，有效支持了该企业的发展。

## (二) 施行绿色金融，发展电子银行

### 1. 完善电子渠道，提升服务水平

为充分发挥电子渠道无纸化、高效率的优势，我行大力发展电子银行，已形成包括网上银行、移动银行、自助银行和电话银行在内的全方位服务体系。

2012 年，我行先后推出网上银行 4.0、移动银行 iPhone 版和 iPad 版等产品，进一步完善服务体系，提升渠道便捷性，更好地满足企业和个人客户的需求。

截至 2012 年年底，我行电子银行总客户数较年初增长 18.41 万户，渠道业务量占比稳步提升，电子银行业务办理效率进一步提高，能耗进一步降低，节约了社会资源。

### 2. 加快产品创新，打造业务特色

为更好地引导客户通过电子渠道办理业务，我行积极开展业务创新，通过特色产品吸引客户，降低业务办理时对柜台的依赖度。

2012 年，我行先后推出企业网银委托贷款、网上保证金池、网上保理、固定期限理财，个人网银超级网银、一站式理财、一站式基金、黄金在线签约，以及电商盈平台等一系列特色产品，有效地提升了渠道竞争力。

## (三) 坚持绿色运营，促进节能降耗

作为一家上市银行，我行在向客户提供优质金融产品与服务的同时，坚持将节约环保理念贯穿于日常运营的全过程，培养每一位员工的环保意识、责任意识。以我行总行大楼为例，2012 年人均用电、

人均用纸、人均用水分别同比下降 11.37%、2.39%、14.68%。

## 1. 绿色办公

### (1) 空调使用

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

### (2) 电脑使用

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

### (3) 打（复）印机使用

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

### (4) 废旧回收

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

### (5) 车辆使用

加强机动车管理力度，合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗；加大车龄较长的老旧机动车处理，同时定期对在用车辆

检查保养，做到上路车辆尾气排放达标，实现绿色出行。

#### (六) 推行节能灯具

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

#### 2. 绿色采购

在我行设备设施采购过程中，优先选择国家有关部门颁布的节能采购目录中的绿色环保产品。

#### (四) 弘扬绿色理念，开展环保活动

为宣传公益环保理念，倡导全社会关爱环境，我行开展了多种形式的环保公益活动，组织低碳实践创意活动，鼓励“从我做起”，“从身边做起”，共同推动环境建设。

##### 【案例 1】温州分行“爱母亲河”大型环保活动

2012 年 5 月 28 日至 8 月 11 日，温州分行举办“关爱母亲河·亲子绿色计划”大型年度公益活动。本次活动历时两个半月，活动期间，温州分行组织“爱母亲河”采风团走访，在环保倡议书上签名等多种形式，让小朋友了解地理、人文和环保常识，增强环保理念。温州分行还举办环保征文活动，共收到 400 多篇参赛作文，小选手们紧扣大赛主题，畅谈对“母亲河”、对环境保护的认识与思考。





(温州分行“爱母亲河”瑞安采风团成员。)

### 【案例 2】北京分行开展公益植树活动

2012 年 3 月 25 日，北京分行一行 50 余人来到怀柔区“慧缘谷万亩植树林”，举行“北京分行感恩、凝聚公益植树活动”，种下数百棵苹果、松树等树苗。



(2012 年 3 月 25 日，北京分行在怀柔区参加义务植树活动后合影。)

## 六、社会认可

类别	评价内容	评价机构
公司 实力 类别	2012 年“全球银行 1000 强”第 279 位	英国《银行家》杂志
	2012 年全球银行品牌 500 强排行榜第 263 位	
	2012 年中国 500 强上市公司排行榜第 415 位	美国《财富》杂志（中文版）
	2011 年度最佳城市商业银行	中国社科院金融研究所、 中国《银行家》杂志社
	2011 年度资产规模 1000 亿元以上城市商业银行竞争力排名第一	
	2011 年度银行间外汇市场最佳外汇会员奖	中国外汇交易中心
	2011 年全国银行间债券市场优秀结算成员	中央结算公司
	2012 年中国最佳城市商业银行	《理财周报》社
	2012 年度最具创新力中小银行	金融时报社、 中国社科院金融研究所
	2012 年中国最佳城商行零售银行	《理财周报》社
	2012 年最具特色区域中小银行	《环球企业家》杂志社
	2012 年最具成长性上市公司	《每日经济新闻》
	2012 年最佳财富管理银行品牌“金鼎奖”	
	宁波市江东区 2012 年度五星级骨干企业	宁波市江东区人民政府
社会 责任 类别	中国企业社会责任优秀实践奖	中国经营报、 上海交通大学安泰管理学院
	宁波市十大最具爱心捐赠企业	宁波市慈善总会
	2012 年度听众最喜爱银行	宁波人民广播电台
	2012 宁波市民心目中最满意银行	宁波市政府金融办、 中国住博会组委会、东南商报
	宁波市行风评议城商行类综合排名第一位	宁波市纠风办、市金融办、 人民银行宁波市中心支行、 宁波银监局
	宁波市江东区 2011 年度经济发展突出贡献企业	宁波市江东区人民政府
产品	我行汇通财富管理中心被评为“2012 年度最佳财富管理中心”	宁波人民广播电台
	2011 年度银联卡跨行交易突出贡献奖	中国银联

服务 类别	2011 年度银联卡国际业务突出贡献奖	
	银联白金卡发卡营销一等奖	
	移动银行 iPhone 版获“移动银行最佳产品创新奖”	中国计算机用户协会与中国网上银行促进联盟
	最受信赖的网上银行	宁波市政府金融办、 中国住博会组委会、东南商报
	2012 年中国最佳银行财富管理品牌	《理财周报》社
	2012 年度“最佳网上银行”奖	证券时报、新财富杂志社、 中国国际广播电台环球资讯广播
	电子银行最佳创新奖	金融界网站、 清华大学五道口金融学院
	电话银行服务消费者满意度奖	Bankrate/银率网

## 七、未来展望

### (一) 2013 年企业社会责任工作展望

2013 年国际国内环境和经济金融形势仍然复杂多变，我行将继续保持“立足当前，着眼长远”的良好心态，努力提高自身的经营管理水平，以“认真履行企业社会责任，积极构建社会和谐”为总体目标，主动承担更多、更大的经济、社会、环境责任。

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

我们将继续坚持以客户为中心，革新业务管理流程，加强业务产品创新，增强客户体验，持续为客户创造价值。

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

我们将积极发展绿色金融，节约资源、保护环境，有效发挥金融机构在社会资源配置中的枢纽作用和影响力。

(二) 2013 年企业社会责任工作推进目标

责任领域	2013 年目标
责任管理	1、增强全行全员社会责任意识 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，增强客户满意度 3、诚信商业，支持小微，促进经济转型发展
社会责任	1、关爱员工，加强培训，激发员工创造性 2、深耕社区，服务居民，提高金融便利性 3、投身公益，热心慈善，增进社会和谐度
环境责任	1、加强绿色采购，发展绿色办公，厉行节约节能机制 2、推行绿色信贷，支持低碳经济，大力发展电子银行 3、弘扬绿色理念，践行环保责任，重视自然环境保护

## 附：读者意见反馈表

感谢您阅读我行 2012 年《企业社会责任报告》，为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进我行提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心欢迎您能够对报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

传真：0574-87050027      电邮：dsh@nbc.cn

电话：0574-87050028      邮编：315100

地址：浙江省宁波市宁南南路 700 号董事会办公室

1、您属于以下哪类利益相关方？ \_\_\_\_\_

A 政府    B 监管机构    C 股东和投资者    D 客户

E 员工    F 供应商与合作伙伴    G 社区    H 公众与媒体

2、您认为本报告是否完整覆盖了您对宁波银行的期望？ \_\_\_\_\_

A 是    B 否，您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？

---

3、您认为宁波银行是否很好地回应了您的期望？ \_\_\_\_\_

A 是    B 否，您认为您的哪些期望没有得到很好地回应？

---

4、您认为本报告的内容编排和版式设计是否方便阅读？ \_\_\_\_\_

A 好    B 较好    C 一般    D 差

5、您对宁波银行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

---

再次感谢您的参与！