



宁波银行
BANK OF NINGBO

宁波银行股份有限公司 2014 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发布的第七份企业社会责任报告，回顾了宁波银行在 2014 年全面履行社会责任的总体成果。

一、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》

二、报告范围

宁波银行股份有限公司总行及各分支机构。

三、时间跨度

2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容、数据适当追溯以前年份。

四、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 2014 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。

五、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”、“我行”表示。

六、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。

七、报告获取

您可以在宁波银行官方网站下载或阅读本报告的电子文档，网址为：www.nbcb.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@nbcb.cn

客服电话：95574

目 录

编制说明	1
目 录	3
致 辞	5
关键绩效表	7
一、公司概况	8
(一) 公司简介	8
(二) 公司治理	9
(三) 风险管理	12
二、责任管理	14
(一) 社会责任理念	14
(二) 社会责任观	14
(三) 社会责任的文化内涵	14
(四) 社会责任管理体系	14
(五) 强化责任意识	16
(六) 利益相关方沟通	16
三、履责与义务	17
(一) 致力普惠金融	17
(二) 履行纳税义务	22
(三) 保障股东权益	23
(四) 强化内控体系	23
四、客户与服务	28
(一) 创新金融产品	28
(二) 保障客户权益	33
(三) 提升客户体验	39

(四)完善服务渠道	41
五、员工与文化	44
(一) 保障员工权益	44
(二) 建设事业平台	45
(三) 打造雇主品牌	46
六、绿色与环保	50
(一) 推行绿色信贷	50
(二) 推广电子银行	52
(三) 倡导绿色运营	53
七、公益与慈善	58
八、社会认可	60
九、未来展望	61
(一) 2015 年企业社会责任工作展望.....	61
(二) 2015 年企业社会责任工作推进目标.....	61

致 辞

2014 年，我行承秉“以人为本，客户至上”的经营理念，不断改善服务，提升效率，实现各项业务稳健发展，持续为股东、员工和社会创造价值。截至 2014 年末，我行总资产为 5541.13 亿元，全年实现净利润 56.34 亿元，同比增幅为 16.23%；基本每股收益 1.89 元，比上年提高 0.21 元。

2014 年是不平凡的一年。这一年，利率市场化加速推进，我行主动作为，全面深化利润中心建设，开始找到业务可持续发展的路子；这一年，外部风险持续发酵，金融案件接连发生，我行坚守底线，全面提升风险管控能力，不良资产继续保持在年初水平；这一年，行业竞争更趋激烈，我行顺势而为，不断提升业务发展水平，构建起更为高效的业务支撑体系。

一年来，我行和客户同发展，与社会共进步，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；二是大力支持实体经济，为实体经济注入活力；三是致力普惠金融，服务小微企业，改善民生；四是真诚服务客户，提供多样化、个性化和创新性的产品和服务；五是关注员工成长，打造员工与企业共同发展的平台；六是大力发展电子银行，为客户提供便捷的金融服务；七是推进绿色信贷，优化信贷结构，推动经济发展方式转变；八是倡导绿

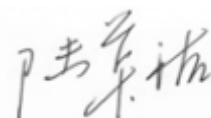
色低碳办公，将环保意识融于心汇于行；九是扶贫济困，关爱弱势群体，传递社会正能量。

我行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2014 年先后获得权威机构颁发的“中华慈善突出贡献奖”、“最佳投资者关系奖”等殊荣。

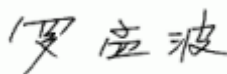
2015 年是我行“苦干三年”的关键之年，我行将在各块业务上以争做客户首选银行为目标，持续提升客户体验和专业水准；我行将秉承以客户为中心的服务理念，不断改善营业环境，优化业务流程，提升专业水准，全方位提升客户体验；我行将坚持合规经营的业务理念，顺应银行业发展趋势，不断深化利润中心建设。2015 年也是我国全面深化改革之年，我行将自觉地融入到经济转型和社会进步的大格局中，改革创新，锐意进取，不断开创事业发展的新局面。

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，我行将以反哺社会的心态，积极参与社会公益事业，为社会尽责；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：



二〇一五年四月二十四日

关键绩效表

指标类别	具体指标	单位	2014 年	2013 年	2012 年
经济 绩效 指标	总资产 ¹	亿元	5541.13	4621.88	3699.43
	存款余额	亿元	3065.32	2552.78	2075.77
	贷款余额	亿元	2100.62	1711.90	1456.18
	营业收入	亿元	153.57	127.61	103.42
	利润总额	亿元	70.07	60.51	50.98
	净利润	亿元	56.34	48.47	40.68
	纳税总额	亿元	27.85	24.64	22.59
	总资产收益率	%	1.11	1.16	1.29
	加权平均净资产收益率	%	19.45	20.41	19.97
	基本每股收益	元/股	1.89	1.68	1.41
	不良贷款率	%	0.89	0.89	0.76
	资本充足率 ²	%	12.40	12.06	不适用
	拨备覆盖率	%	285.17	254.88	275.39
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	246	209	173
	客户调查满意度	%	88.4	97.77	93.72
	员工总数	人	7498	6310	5329
	女性员工比例	%	58.8%	58.9%	56%
	管理人员中的女性比例	%	47.4%	46.3%	45%
	公益捐赠额	万元	1364.69	1050.97	602.18
	全球 1000 强银行 排名 ³	位	220	248	279
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	16.13	15.84	11.07
	人均用电量 ⁴	度/人	2009	2110	2237
	人均用纸量 ⁵	千克/ 人	9.25	9.63	10.2
	人均用水量 ⁶	吨/人	6.76	6.96	14.82

注：1、2012 年、2013 年同期数据已根据最新的企业会计准则进行追溯调整

2、公司根据 2013 年 1 月 1 日开始实施的《商业银行资本管理办法（试行）》（中国银监会令 2012 年第 1 号）规定计算资本充足率。

3、根据英国《银行家》评选结果。

4、5、6、均以总行大楼办公消耗为统计口径，不包括分支行。

一、公司概况

(一) 公司简介

我行成立于 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，我行引进境外战略投资者新加坡华侨银行。2007 年 7 月 19 日，我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 2014 年 12 月 31 日，我行拥有营业机构 246 家，包括 10 家分行（分别为上海分行、杭州分行、南京分行、深圳分行、苏州分行、温州分行、北京分行、无锡分行、金华分行、绍兴分行），分行下设支行 63 家（上海 12 家、杭州 11 家、南京 9 家、苏州 10 家、深圳 7 家、温州 6 家、北京 4 家、无锡 4 家）；分行下设社区支行 3 家（苏州 3 家）；宁波地区机构 170 家（总行营业部 1 家，一级支行 20 家、二级支行 111 家、市区社区支行 33 家、县域社区支行 5 家）。

近年来，我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、金融市场、信用卡、票据业务、投资银行、资产托管八大利润中心，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。

1. 核心价值观

诚信敬业、合规高效、融合创新

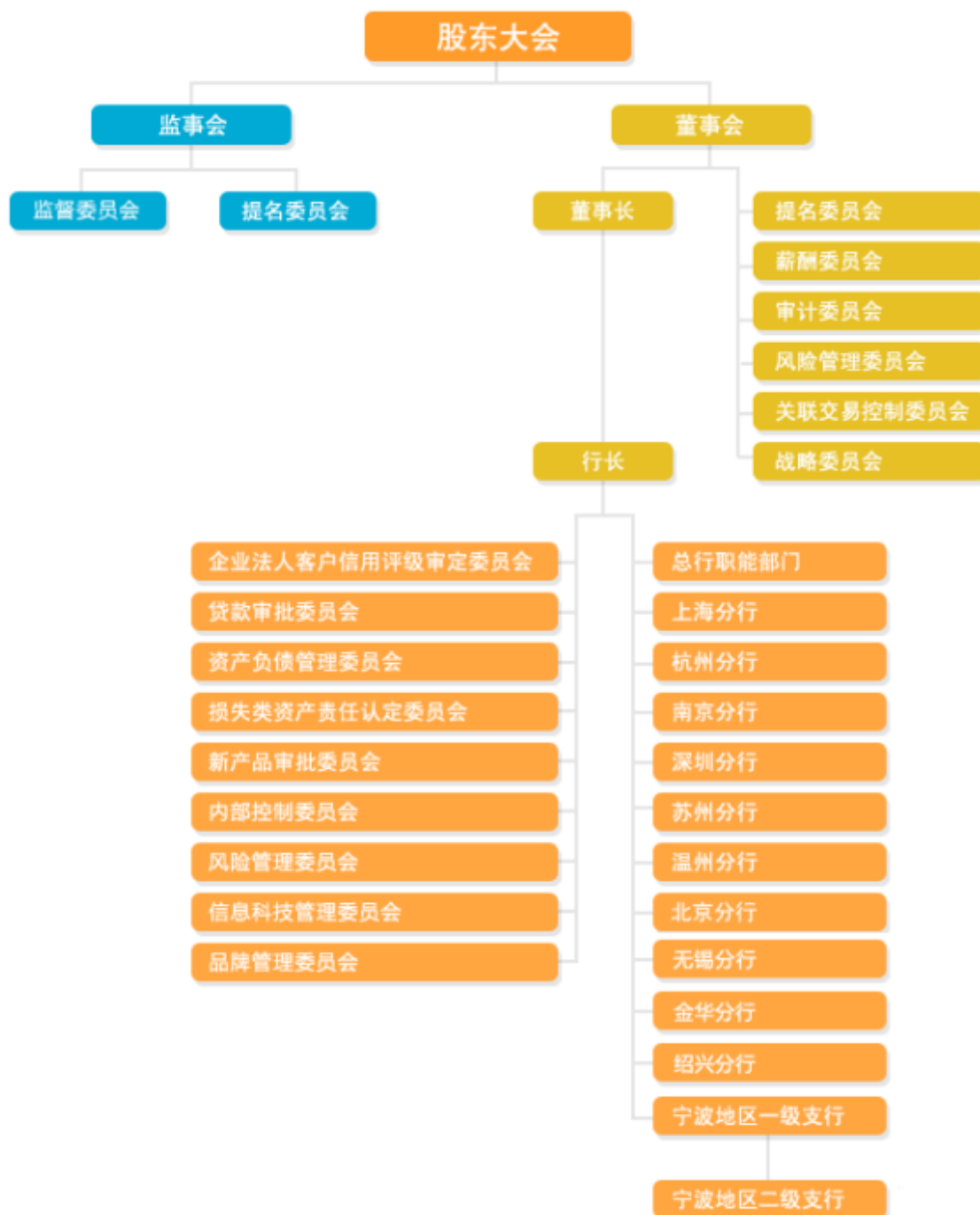
2. 发展愿景

成为一家令人尊敬、具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行。

(二) 公司治理

我行严格遵守《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. 2014 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。2014 年，我行召开了 2013 年年度股东大会和 4 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《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、监事会工作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。2014 年，我行董事会共计召开 5 次例会和 3 次临时会议，审议通过定期报告、财务决算和预算、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。2014 年，我行监事会共计召开 8 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 2014 年度共发布公告 57 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

2014 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。

（三）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、内部控制体系建设及操作风险管理；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. 2014 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。一是遵循央行稳健的货币政策指导，制定符合我行风险偏好稳健的授信政策，实现指导各条线业务项业务的稳健发展；二是建立利率风险管理体系，持续推进利润中心战略，积极应对利率市场化的挑

战；三是全流程信用风险管理的深化落地，完善和健全风险防范化解体系；四是坚持科学的贷款调查、审查、审批和贷后管理制度，由专业风险管理人员对业务相关情况进行调查分析，审查审批以及贷后管理；五是新资本项目稳步推进，为夯实风险管理提供科学的工具；六是以内控建设为抓手，进一步完善全面风险管理体系建设，包括完善组织架构、提升内控制度、强化风险防范手段及推进团队建设。

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。

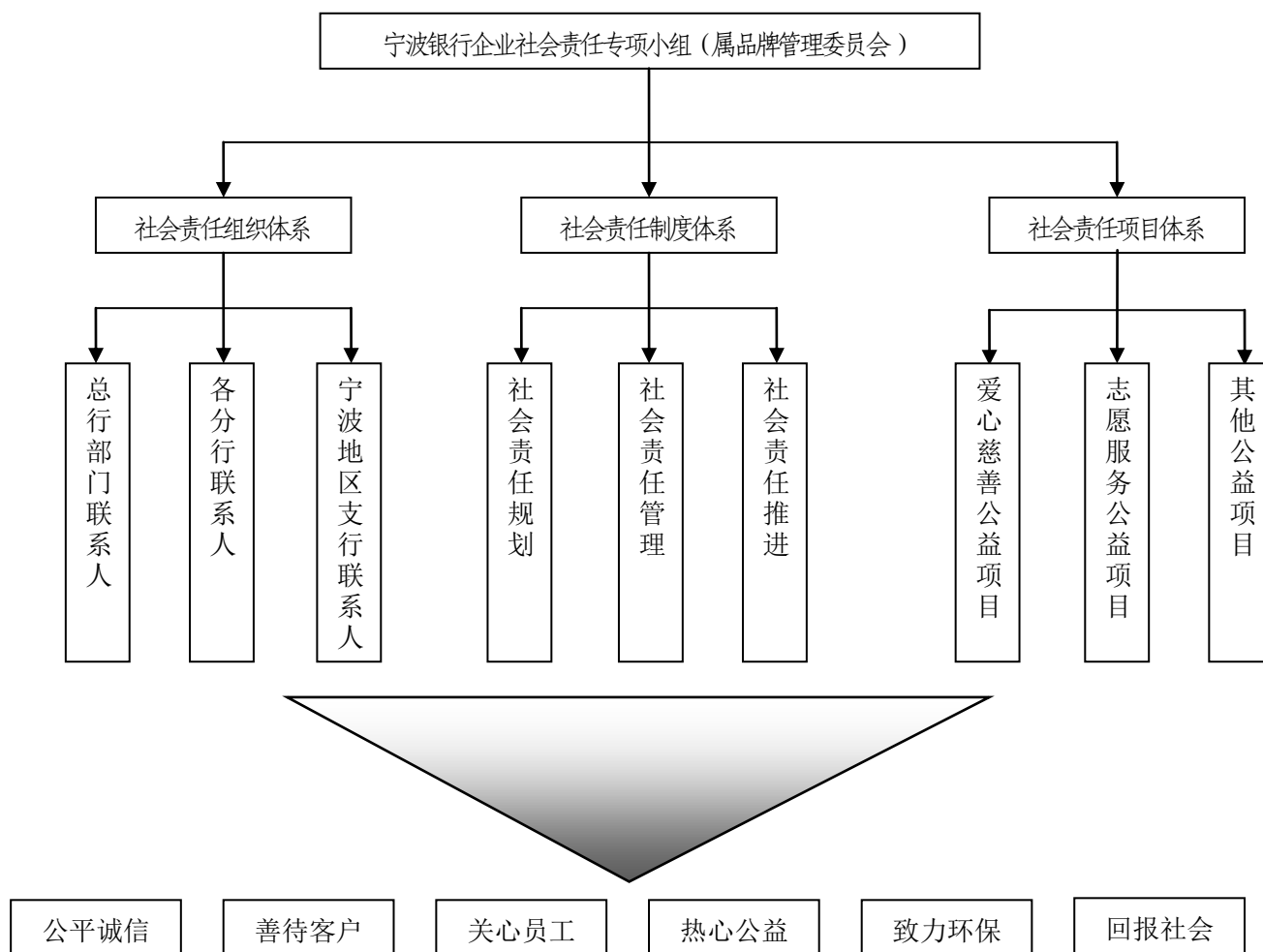
(三) 社会责任的文化内涵

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，总行各部门参与，各分支行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) 强化责任意识

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。

(六) 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，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；积极创造社 会财富和就业机会
股东	本行股份持有人	持续合理的回报； 全面及时准确的 信息披露；良好的 公司治理	股东大会、公 司公告、电话、电 子邮件、传真等 各种投资者沟 通渠道或活动	召开股东大会、业绩发布会， 全面及时准确披露信息；健全 完善公司治理，实施精细化管理， 创造可持续的价值回报
客户	本行现有和潜在客户	优质的金融产品， 方便、快捷、专业、 人性化的金融服务	客户满意度调 查、客服电话、 客户活动、产 品宣传	增设网点、增加机具配备；提 升电子化服务水平；推广网点 卓越服务；加大产品创新力 度；开展金融知识宣传
员工	为本行服务的所有在 岗人员	稳定的就业、合理 的福利、满意的工作 环境、良好的成 长空间	员工敬业度调 研、座谈会、面 谈、电话等方式	通过培训培养计划，晋级晋档 等措施，提升员工满意度和敬 业度
社区	本行经营所在地区及 其所影响的公众和机 构	社会和谐，增进福 祉	金融服务活动、 公益活动、联谊 活动等	积极开展金融知识宣讲、公益 活动、联欢活动等，提升金融 服务辐射能力
合作伙伴	本行供应商； 发生交易活动的其他 各类机构	诚信互惠、公平采 购	招标采购会等	坚持公平、诚信、平等、互惠 原则，形成良好的长期合作关 系
公众与媒体	社会大众及各类传播 媒介	信息公开透明、 承担社会责任	信息披露、信息 公示、举办活 动、开展宣传	召开新闻发布会、发布新闻通 稿，在指定媒体、本行官方网 站及微博进行相关信息发布
环境	本行经营所在区域及 其间接影响的其他地 区的自然环境	发展绿色信贷、支 持低碳经济，促进 节约型社会建设	信息披露，各类 环保实践活动	严控“两高一剩”行业客户新 增授信，对存量授信实施有保 有压，加大对节能减排企业的 信贷投放

三、履责与义务

(一) 致力普惠金融

发展普惠金融是实现社会公平的需要。宁波银行坚持为社会各阶层提供全方位的金融服务，以服务小微企业和改善民生为重点，积极构建人人享有平等服务的普惠金融发展体系，以金融力量支持公众的幸福梦想，促进经济社会均衡发展。

1. 服务小微企业

我行通过信贷政策倾斜、完善服务、创新产品、减费让利等措施，努力为小微企业提供全面、优质、高效、贴心的金融服务，努力为小微企业的健康、持续发展提供更多的金融支持。

2014 年，在严峻的外部经济形势下，我行持续加大小微支持力度，积极开展各项小微金融服务工作，取得良好成效。截至 2014 年 12 月末，我行在宁波、上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴等地设立小企业专业服务团队 188 个，小企业金融从业人员达 670 余人；全行发放的小微贷款余额 816 亿元，小微企业贷款投放均完成“两个不低于”指标要求。

案例 1: 宁波银行“雪中送炭” 助力企业发展

一次 200 万，一次 1200 万，宁波银行关键时刻的援手，帮助宁波统富制衣有限公司顺利越过发展瓶颈。2014 年 6 月 30 日，宁波统富制衣有限公司负责人练仁嗣表示，“一般情况下，银行能给予企业贷款支持就很好了，但宁波银行不一样！宁波银行不仅要推动象山中小企业飞得高，而且要帮助大家飞得稳。”

2008 年金融危机，统富制衣资金周转遇到非常大的困难，抱着试试看的心态，他联系了宁波银行象山支行。很快，在象山支行实地考察、全面评估后，统富制衣贷到了企业发展所需的“救命钱” 200 万元，顺利地渡过金融危机，赢得发展。

2010 年，统富制衣再次遇到发展瓶颈，需要投入资金来锁定原料成本及外汇汇率。在关键时候，宁波银行象山支行再次伸出援手。象山支行根据统富制衣业务发展、市场占有率、订单情况以及企业发展预测等进行综合评估后，给予其 1200 万元授信。当时，由于统富制衣厂房还未完全建成，无法抵押，其中 800 万元为信用担保。

如今，统富制衣已由几十名员工、年销售额几十万元的小企业，发展成为拥有 14000 平方标准厂房、4 条自动化生产流水线、400 名员工和 1.2 亿元年产值的当地知名企业。

案例 2：上海分行 2014 年举办“创新工具库”系列活动



（2014 年，上海分行举办“宁波银行·创新工具库”系列活动，首场活动走进漕河泾园区。当年，上海分行获得由上海市促进中小企业发展协调办公室颁发的“最佳创新扶持”奖。）

2014 年，上海分行创新工具库系列活动共举办 7 场，分别聚焦“移动端精准广告投放工具大 PK”、“教育创新论坛”、“现代服务业 O2O 机遇与挑战议程”、“餐饮美食领域的互联网思维论坛”等热门话题，先后走进浦东新区张江软件园、徐汇区漕河泾创业园区、长宁区工程大科技园、普陀区天地软件园、黄浦区集成电路孵化器等 7 大科技园区，为小微企业提供金融支持。

2. 深耕社区金融

我行社区支行以及开设在社区内的其他营业网点，定位于社区，服务社区，正成为和谐社区建设的有生力量。我行以“便民、惠民、利民”为宗旨，着力提供全方位金融服务，为百姓创造细致的金融体验；着力打造亲情氛围，为百姓创造温馨的金融环境；着力融合银行网点与社区的关系，携手居民共同打造和谐社区。

(1) 注重微体验，打造家庭般氛围

我行社区网点为居民提供超值服务、全方位服务：

一是接送服务。对于行动或来回不便，需要办理大额存取款业务的客户，提供事前预约的接送服务。

二是兑换服务。社区周边有各类市场如菜场，通常需要兑换零钱或回收残破币，我行提供实时零钱兑换、残破币回收、零币清点回收服务。

三是延时服务。为了协助部分老年客户完成操作，我行在八小时工作之外上门指导或是在网点指导客户完成操作。

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

(2) 主动融入社区，建设和谐家园

我行社区网点不仅承担着提供金融服务的功能，同时担负着

普及金融知识的责任，一方面把居民请进网点，开展金融沙龙活动，让居民轻松学到假币识别等知识；另一方面主动走进社区，开展金融知识讲座，通过银行网点与社区的互动，传递“邻里”亲情。

一是各类便民活动。我行社区网点最常见的便民活动是在周边社区定期举办反假币、反欺诈知识宣传及残破币兑换等活动。

二是社区志愿者活动。我行社区网点的员工争当社区志愿者，积极参与社区内清洁环保、慰问孤寡老人、助残帮困等志愿者活动。

三是爱心公益活动。我行社区网点经常组织爱心义卖活动，义卖品包括日用品、书籍、手工艺品等，义卖所得用于帮扶或资助社区，或是联络理发、医疗等服务机构，为社区老人提供免费理发及健康咨询等服务。

四是开展理财启蒙教育活动。我行社区网点联合社区幼儿园等定期举办小小理财师，“小鬼当家”等理财教育讲座，培养儿童良好的理财意识。



(宁波银行东湖馨园社区支行发出倡议，打开储蓄罐，让硬币流通起来，得到周边小区众多小朋友响应。)



(南京分行联合《金陵晚报》，携手南京市文明办、各大社区居委会等，持续推进“感恩南京 幸福社区行”活动)

(二) 履行纳税义务

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，2012 年至 2014 年纳税总额分别为 22.59 亿元、24.64 亿元、27.85 亿元，同比增幅分别为 57.31%、9.07%、13.03%，为各级财政收入的稳定增长作出了贡献。

（三）保障股东权益

2014 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 2014 年底，我行资产总额达到 5541.13 亿元，比年初增长 19.89%，实现资产规模稳步较快增长；实现利润总额 70.07 亿元，比上年同期增长 15.79%；实现净利润 56.34 亿元，比上年同期增长 16.23%；不良贷款率 0.89%，与年初持平。我行资本充足率 12.40%，核心一级资本充足率和一级资本充足率均为 10.07%，拨备覆盖率 285.17%。

2014 年，我行继续向股东提供稳定的现金红利，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：

单位：万元

年度	净利润	现金分红总额	现金分红与净利润比例
2013 年	484,707	115,353	23.80%
2012 年	406,814	72,096	17.72%
2011 年	325,310	57,676	17.73%

（四）强化内控体系

1. 合规经营

(1) 继续加强制度管理

我行根据法律法规、监管政策变化和自身业务发展实际，2014 年新增和修订内控制度 225 项；开展票据、托管、授信管理类内控制度后评价及年度内控制度体系整体评价工作，确保各项制度合法合规。

(2) 开展服务收费项目梳理

为充分保障客户对我行服务收费的知情权，结合《商业银行服务价格管理办法》精神，我行对服务收费项目重新进行梳理，梳理范围包括服务项目种类、服务项目功能、服务收费标准等。同时通过官方网站、网点海报架（机）、自助银行滚屏等渠道进行服务收费内容的公示。

(3) 扩展员工违规行为外部监督渠道

我行实行授信客户风险提示制度，新增客户办理的授信业务在审查审批结束后，由信用风险管理系统自动向其发送短信，提醒客户有关我行员工明确禁止的行为和投诉电话，在严控我行员工违规行为的同时，提升客户对我行服务的满意度。

2. 反洗钱

2014 年，我行以反洗钱大额和可疑交易报告综合试点工作为新起点，牢牢把握风险为本的工作方法，加强对重点洗钱类型的分析力度，监测发现并报送多起洗钱线索，同时注重反洗钱学术研究和公众宣传活动的开展，切实履行法律赋予的反洗钱社会职责。

在洗钱线索监测报告方面，我行高度重视反洗钱监测系统的开发和优化，为洗钱线索的挖掘提供有力的技术保障，同时加强

对地下钱庄、非法集资、非法套现、传销等重点洗钱类型的关注力度。2014 年，我行共向监管部门报送洗钱线索 12 笔，并对经调查确实存在重大异常情形的账户采取关停电子渠道等措施，全年关停电子渠道 53 户。

在公众宣传方面，我行开展了一系列反洗钱宣传活动，其中宁波地区宣传活动历时四个月，组织广场社区活动 731 次，公众参与 7260 人次，提供咨询服务 9053 次，发送公益宣传短信约 50000 条，大堂宣传受众 1177 人次，组织晨会学习 1402 次，宣传效果良好。

3. 案件防控

我行通过不断完善案防工作机制，创新案防工作措施，做实案防工作重点，持续提升案防制度执行力和风险防范能力，确保了案防工作实效。

(1) 健全案防工作机制

我行在总、分、支三级机构分别建立常设性案件防控工作领导小组，负责研究、部署和推进总分支行案件防控工作开展，按照横向到边、纵向到底的原则，积极构建大案防工作格局。同时，将案件防控的触角延伸到基层部门，明确要求各级机构内设部门至少设立一名专职或兼职案防联络员，协助部门负责人落实案件防控工作。

(2) 完善案防工作制度

我行制订了《新员工合规谈话实施方案》、《离职谈话模板》、《案件防控工作管理办法》，修订《员工道德风险管理办法》，完善《宁波银行举报管理办法》和《宁波银行 5198 举报邮箱维护

及信息处理规定》，形成从案防机制、工作落实、监督评价到责任追究四个阶段的全流程案防工作制度，覆盖案件防控管理的各个环节，达到靠制度强管理、靠制度促规范、靠制度防风险的目的。

(3) 落实案防工作措施

为适应日益复杂的案件防控工作环境，防范各类员工道德风险，我行建立明确各级管理人员案防管理责任的“包干制”，扩大风险事件追责范围的“连带制”，要求全员及时上报异常信息的“报告制”，总分支联动的“排查制”，督促柜面异常风险报告执行的“监控制”，将道德风险关进机制的笼子里。

(4) 开展案件风险排查

我行通过收集金融犯罪案例，面向全行开展警示教育活动，同时开展案件防控机制的学习和考试，提高全员知法守法意识，掌握案件防控机制的基本要求。2014 年，我行重点针对员工道德风险和业务流程风险，召开各层次案件专项治理动员会 132 场，开展案件防控学习 216 场，相关机构组织了自查、复查并完成问题整改工作，全行对案件防控的认识和风险控制意识进一步提高。

(5) 加强违规行为监测

我行通过汇总内外部检查发现的员工违规行为，从问题类型、检查项目等多维度进行分析，征集典型违规案例，进行深入剖析解读，并在全行范围内通报，进一步强化内外部规章制度执行力。

(5) 明确案防奖励办法

我行制订了《宁波银行案件防控奖励办法》，修订《宁波银行举报管理办法》，进一步明确员工应履行未履行案件防控工作职责应承担的责任，以及对案件防控工作作出贡献时应给予的奖励，通过惩戒机制的“推动力”和奖励机制的“牵引力”，充分调动了全体员工参与案件防控工作的积极性与主动性。

四、客户与服务

(一) 创新金融产品

向客户提供优质的产品和服务是商业银行可持续发展的关键，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. 创新业务产品

(1) 公司银行业务

我行公司银行业务着力打造启盈 100 金融综合服务品牌，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，致力于为大中型企业提供全方位的综合金融服务。2014 年，我行紧跟市场发展和客户需求积极进行新产品研发投放，年内推出银关通、智能活期理财、净值型理财等多款新产品。

其中，银关通是我行为进出口客户提供的海关税费“线上支付”和“担保支付”业务的总称，客户可在线查询税费单并选择我行账户直接支付或选择担保支付方式进行海关税费支付，成功后即可办理通关手续；企业还可享受先通关后缴费的业务便利，拓宽了缴纳税费的时间和空间，有利于缩短企业通关时间，提高效率、降低成本。

智能活期理财产品指客户在交易时间内可随时申赎，投资期限越长，预期收益越高的理财产品。净值型理财指将收益挂钩于产品净值的理财产品，客户以金额申购，份额赎回。这两款理财产品具有操作简便、收益灵活等特点，可大大提高企业日常营运

资金的收益率，为提高企业现金管理水平提供多样化、稳健的资金增值工具。

此外，我行持续打造以境内外联动为特色的一体化跨境金融平台，涵盖跨境贸易融资、跨境贷款、投资银行和私人银行四大板块，致力于帮助跨境经营企业客户构建境内外长期稳定的融资渠道，为企业国际化发展提供整体解决方案。

(2) 零售公司业务

我行在同类银行中率先推出“金色池塘”小微企业全面金融服务品牌，为客户提供全面贴心的融资产品、现金管理和金融增值服务，满足小微企业不同层次的服务需求，全力助推企业发展。2014 年，我行零售公司业务产品线不断丰富完善，“金色池塘”小企业全面金融服务品牌获得小企业客户认可和欢迎。

一是以客户体验为中心，持续优化融资产品。2014 年，我行主推小企业主专享信用卡产品——“易百分”分期融，使小企业主能享受更高的信用额度、更为便捷的融资服务。为提升分期融产品流程效率，我行引入了移动 Pad 和流程银行，信用卡分期业务平均办理时间从 15 天缩短至 3 天，业务办理效率和客户体验度大幅提升。

二是以客户需求为导向，创新新兴领域小微产品。我行加大对小微现金管理、互联网金融等新兴领域的创新力度，推出“捷算卡”产品，企业客户可以凭密码，直接刷卡办理取款、转账等对公结算业务，还可以在银联 ATM 机上随时取现，以及增融资和理财等功能。

在互联网金融方面，我行推出小企业便捷版网银，支持在线贷款申请、理财及结汇等多种功能；推出微信申请贷款功能，为小微企业客户提供移动金融服务；完善 E 家人平台业务申请功能，客户可通过 E 家人平台免注册并申请贷款。

(3) 个人银行业务

我行以优质服务为基础，不断强化储蓄存款、消费贷款、中间代理、个人理财四项基础业务，打造“汇通财富·尊享”、“白领通”和“薪福宝”三大业务品牌，力争成为个人客户金融服务最佳选择。

财富业务方面，我行围绕客户需求不断丰富产品种类、优化业务流程、拓展服务渠道，积极打造富有我行特色的财富服务体系。一是我行新推出天天金产品，将客户闲置的活期余额投资于货币基金，支持 7*24 小时取现划款，从而达到客户活期账户余额增值的目的，较好提升了客户流动资金的收益。二是针对“薪福宝”客户、“白领通”客户推出了专属理财，进一步满足了细分客群的财富管理需求。

个贷业务方面，我行始终坚持以客户为中心，不断优化产品设计和业务流程。一是为顺应互联网金融发展趋势，2014 年我行推出了白领融产品，通过直销银行平台撮合投融资需求，丰富了金融服务手段，同时投资端 1000 元起投，体现了“普惠金融”理念。二是升级了银企通产品，为广大工薪阶层提供便捷的融资服务。三是通过电子账户、电子签约、自动化信贷审批、评分卡等一系列措施，提高了业务运作效率，有效提升了客户体验。

(4) 金融市场业务

我行以“完善盈利结构、改进盈利模式、提升市场地位”为出发点，着力推进外汇、债券、融资、衍生四大基础业务，实现盈利来源多元化，力争成为中小同业金融市场业务最佳合作伙伴。

2014 年，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，通过 29 款新产品，其中 4 款风险规避系列产品、2 款贸易融资系列产品、1 款代理交易系列产品、6 款资产管理系列产品、16 款投资拓展系列产品。此外，结合客户需求和实际业务操作，2014 年我行对代客外汇衍生业务、结构性存款业务、贸易融资业务、自营投资业务进行了模式优化，有效提升现有产品的实际利用率。

资产池理财方面，我行各类产品的期限结构、收益类型日臻完善，品种不断丰富，发行净值型理财、外币开放型理财，推出银行理财计划和挂钩型理财，提供品种更多样类型更优化的理财产品支持。

我行不断发掘市场机会，积极申请新业务资格，先后取得 Shibor 场外报价行，国开债承销资格，债券尝试做市商交易资格，2015-2017 年记账式及储蓄国债承销团成员资格，上清所人民币利率互换集中清算业务清算会员之一，上海黄金交易所竞价和询价业务资格，上海黄金交易所远期曲线报价团试点成员，上海黄金交易所银行间黄金询价业务尝试做市商，上海黄金交易所金融类会员资格，为我行进一步开拓和发展新业务领域奠定良好的基础。

(5) 信用卡业务

我行继续实施“差异化”的业务策略，以信用卡特色产品为抓手，以商英卡和易百分业务为纽带，推广“小额资金解决方案”，积极运用互联网金融技术，加快产品和服务创新，持续提升客户体验。2014年11月，我行移动版商城“微商城”正式上线，商城精选众多线下优质商户，提供丰富的优质名品，形成疯狂星期三、积分换礼、分期购物等特色频道，致力于为客户提供更新潮的产品、更优质的产品质量、更便捷的支付体验。

(6) 票据业务

我行秉承优质服务理念，以服务中小企业融资和多元化同业合作为宗旨，以丰富的产品体系和高效的业务流程为抓手，力争成为企业客户票据贴现首选银行和同业客户转贴现交易首选银行。

(7) 投资银行业务

我行投资银行业务着力发挥金融中介职能，致力搭建多元化的金融服务平台，通过金融产品创新以及金融工具组合，统筹货币市场和资本市场资源，为大中型优质企业提供投资、融资及顾问等综合金融服务。我行取得新一轮信贷资产证券化试点资格后，于2014年5月29日成功发行“甬银2014年第一期信贷资产证券化信托资产支持证券”，发行总额45.79亿元。“甬银一期”的基础资产以优质中小微企业贷款为主，符合监管支持小微企业的政策导向，为SME CLO（中小企业信贷资产证券化）产品创新。

(8) 资产托管业务

我行致力为金融机构客户提供优质的资产保管、资金清算、会计核算和估值服务，通过业内领先的托管网银、易托管产品，

打造全电子化的业务流程，力争成为国内资管行业的首选托管机构。2014 年，我行已获批开展证券投资基金托管、基金公司特定客户资产管理计划托管、证券公司客户资产管理计划托管、商业银行理财产品托管、保险资金托管、合格境内投资者（QDII）境外投资托管、信托财产保管、股权投资基金托管、基金第三方销售资金监管、第三方支付公司基金销售资金监管业务等。同时，我行还开展客户资金托管、单用途商业预付卡预收资金存管、保险资金投资基础设施债权投资计划独立监督人等业务。

（二）保障客户权益

我行始终将金融消费者权益保护工作作为提升全行服务与品牌的重要工作来抓。2014 年度，我行金融消费者权益保护工作取得较好的成绩，各类投诉事件均能在规定的时间内得到有效的落地处理，无因消保纠纷而造成的社会负面舆论。同时，我行的金融消费权益保护工作得到监管部门的高度认可，在中国人民银行宁波市中心支行关于辖内金融机构消费者权益保护工作综合评价中排名第一位，并在宁波银监局组织的宣传服务月活动中被评为先进单位。

1. 强化机制建设

我行成立了宁波银行金融消费者权益保护领导小组。领导小组成员由总行行长、分管行长及各部门总经理组成，形成“一把手”负总责、分管领导具体负责、部门领导抓落实的组织体系，通过层级管理，确保该项工作的顺利开展。

2. 产品信息披露

为切实履行告知义务，保护金融消费者合法权益，我行制定

了《宁波银行产品与服务信息披露管理规定》，要求与客户建立业务关系后，定期向客户披露相关产品和服务的信息。如通过短信提醒储蓄账户余额变动情况，信用卡刷卡消费信息、因利率变化导致还款金额变动和还款提示等。

3. 服务收费规范

我行向客户收取的费用均有合法依据，并按照监管要求提前在官方网站和营业网点进行公告，对特定客户收取的费用会在协议中明示或告知客户后再行收取。因执行国家相关规定收取费用或代理国家有关部门或其他机构收费的，均事先明确告知客户，尊重客户对相关服务的自主选择权。例如，我行制订了《宁波银行个人银行服务收费项目表》，统一和规范全行个人业务收费标准，并要求经办人员在办理时充分告知客户等。

4. 客户交易安全

为确保客户交易安全，我行对相关产品、系统及设备均采取了安全保障措施。例如，我行 ATM 区域设有独立隔间、防窥后视镜和安全挡板，防止信息被偷窥；设备旁边张贴警方提示，提醒客户注意防范诈骗行为等。

同时，我行专门制作了防骗宝典，向社会公众普及电信诈骗、网络诈骗、自助设备诈骗等常见手段及防范措施，并利用短信、微信等电子渠道，定期向我行客户推送风险提示及案例，提升公众防范风险意识。

案例：宁波日报：宁波银行拦截电信诈骗 保住客户 16 万救命钱

近日，宁波银行成功堵截一起电信诈骗，让客户避免 16 万元损失。

2014 年 11 月 4 日下午 2 时多，60 多岁的殷阿姨来到宁波银行明楼社区支行，要求取出“定期一本通”中还未到期的 16 万元定期存款，汇到北京的一个个人账户。

宁波银行柜员在办理汇款业务时，按照“四问一告知”要求，询问殷阿姨是否认识对方等问题？她回答说，认识对方，钱是买房急用。柜员试探着问，是不是给儿女买房啊？殷阿姨“嗯”了一声，不愿多说。

在办理电汇前，宁波银行柜员再次重申“四问一告知”内容，请殷阿姨仔细阅读“银行柜面转账告知单”。她逐条阅读后，签了名字。

殷阿姨离开柜台后，站在门口拨打电话，一边自言自语地说“电话怎么打不通”，急躁地反复按手机键盘。大堂经理见她行为反常，连忙上前询问，注意到她拨的是以“00”开头的异常号码，便问她是不是遇到诈骗了，但她没有理睬。

大堂经理怀疑，殷阿姨遇到电信诈骗，立即通知柜员暂停汇款，等确认清楚后再办理。但殷阿姨很快离开银行，不见人影，柜员拨打她的电话一直占线，后来则是无人接听。

下午 4 时许，殷阿姨终于回电话了，称自己的确遇到电信诈骗。宁波银行工作人员安慰她说，16 万元还未汇出，钱是安全的。

下午 5 时刚过，殷阿姨哭着来到宁波银行明楼社区支行。原来她在另一家银行也向对方转了 8 万元，已被骗走。这些钱都是她治疗癌症的救命钱。

殷阿姨哭诉说，当天接到一个自称是“执法部门”的电话，恐吓她必须汇钱过去，否则第二天逮捕她，查封她家，还警告她不要听信其他人的话，特别是银行人员。在办理业务期间，对方一直与她保持手机通话状态，监听汇款状况。

转完账后，对方却开始骂她，加上银行多次提醒她谨防电信诈骗，殷阿姨这才怀疑自己被骗，于是报警，但无法挽回 8 万元损失。万幸的是，宁波银行 16 万元还未转出。

这是宁波银行成功防范电信诈骗的一个新案例。今年以来，宁波银行发现疑似电信诈骗 6 起，经提醒后客户主动放弃汇款；现场揭穿电信诈骗 1 起，避免了客户资金损失。

宁波银行坚持以客户为中心，作为柜面防范电信诈骗的基本要求，每名柜员在为客户办理汇款业务时做到“四询问、一告知、笔笔签”安全提醒，不怕客户厌烦，不怕客户抱怨，不怕客户发火，坚持客户汇款安全第一原则，特别是为老年客户办理异地大额汇款时，要不厌其烦地多次提醒，确保资金安全。

宁波银行柜面防范电信诈骗基本要求：

一是“四询问”

1. 您认识对方吗？是您什么人？
2. 为什么要划款给对方？
3. 划款是划到所谓的“安全账户”吗？

4. 您是否收到警方防范电话诈骗的安全提示？

二是“一告知”

如您对转账存在疑问，请及时向警方和银行工作人员咨询。

三是“笔笔签”

如您确认转账是安全的，请在《银行柜面转账告知单》上签字确认。

5. 普及金融知识

2014 年度，我行围绕“金融消费者权益保护”主题，积极开展“普及金融知识万里行”、“金融消费者权益保护宣传日”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等一系列的宣传教育活动，累计开展各类广场、社区、校园、医院、乡镇等宣传 100 余次，媒体宣传报道 15 次，网络宣传次数 3 次，张贴海报 332 张，发放宣传折页 20000 余张，推送短信 200 余万条，借助传统渠道和创新渠道深入开展宣传各项活动，保证了宣传活动的覆盖面，并取得了良好的社会反响。

一是营业场所宣传。我行在辖内各网点厅堂设立公众金融服务站，派专人向客户进行宣传，同时通过 LED 屏发布宣传口号，保证客户可以通过我行任何的触点均可学习到相关金融知识。

二是主题活动宣传。我行将宣传半径从行内延伸至广场、社区、学校、医院、村落等。例如针对老年客群开展“反假公益宣传”、“防骗金融知识讲座”，针对乡镇客群开展“金融知识送下乡”、“夏日送清凉”等特色活动。

三是官方网站、微博、微信宣传。我行在官方网站开设“金

融知识教育”专栏，以专题的形式详细介绍金融基础知识及金融消费者权益保护知识，并结合微博、微信等平台配合宣传。

四是媒体专题宣传。我行在多家报刊网站上对金融知识普及活动进行专题报道，进一步扩大普及受众面。



(2014 年 10 月，北京分行东城支行多次来到前门小学，开展“汇通成长之星——金融实践课堂”活动，向同学们讲授基本金融知识。)



(2014 年，上海分行各支行携手上海市各地派出所联合开展“警银合作进社区”活动，向居民普及金融知识和防范金融诈骗常识。)



（金华分行员工向市民讲解反假币知识。）

（三）提升客户体验

1. 专业高效的厅堂服务

2014 年，我行“卓越服务，如影随行”理念不断深化，卓越服务管理体系也趋于完善，其中“卓越服务”是指为客户提供“超出预期”的服务；“如影随形”是指“客户首选、随时准备着、注重细节和贴心服务”。我行通过建设流程银行，提升业务处理效率，缩短客户办理时间；通过业务处理模式标准化，实现柜员服务标准统一，提升客户体验度。



（为了能更好地服务于客户，使客户一踏入我行营业网点就得到问候，一遇到问题就有人解答，上海分行推出具有特色的“厅堂一体化”管理，分别在现金柜台与非现金柜台上安置了柜面呼叫器，为保安、大堂经理以及理财经理配备相对应的手表型电子接收器。）

2. 温馨人性化的厅堂服务

我行为特殊群体客户提供爱心通道、爱心专座，并提供优先、快捷办理和贴心护送的便民服务；老年客户由于生病卧床行动不便利等特殊原因，无法本人前来柜面办理业务，我行会提供上门服务。

为了给客户提供更贴心的差异化服务，2014 年我行有 60 多家网点根据自身客群特征、业务特点等打造了特色服务网点。例如上海分行普陀支行“老年贴心型”网点、北京分行东城支行“汇通成长之星——金融实践基地”特色网点、苏州分行吴中支行“欢乐亲子型”网点、海曙支行高塘支行“家庭温馨型”网点等。

3. 全方位的电话服务

我行客户服务中心已构建起电话银行、网上银行、微信银行、移动银行、手机短信等多种服务渠道，以满足客户日益多元化的服务需求。

2014 年 7 月 1 日，我行客服号码升级为全国统一号码 95574。我行客户服务中心提供“一站式”的 95574 电话银行服务，包括业务咨询、投诉建议受理、信息查询、代客交易等，涉及业务涵盖个人、信用卡、公司、零售、国际结算等，可办理转账汇款、公共缴费、个人理财、基金购买、卡片激活、分期付款、额度调整等全信用卡业务。企业客户还可以通过电话银行完成公司及国际结算账户的查询与咨询。

为实现服务效能和客户体验的同步提升，我行客户服务中心持续优化自助服务渠道、创新服务手段，集合先进的计算机和通讯技术，在电话银行的基础上不断开发新的服务渠道，其中微信服务渠道实现余额查询、贷款申请、积分查询、额度查询等个人业务及信用卡业务的服务功能，并提供智能机器人的信息咨询服务。

4. 随时随地的电子银行服务

为了更好地提升服务效率和质量，我行积极引导客户通过电子银行办理业务，在不断加大电子银行推广力度的同时，积极开展业务创新，实现了网上银行、移动银行、微信银行、自助银行等多渠道的全面布局，通过特色产品吸引客户，有效减少网点排队时间，降低柜台依赖度，实现了 7*24 小时的贴身金融服务。

(四) 完善服务渠道

1. 完善机构布局

为充分发挥城市商业银行的区域优势和作用，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 2014 年底，我行营业机构总数达到 246 家，较 2013 年底增加了 37 家，除了继续在宁波地区深入经营外，已在全国 10 个城市开设分行。

2. 增加服务机具

作为夜间服务和忙时服务的主要方式，我行大力发展 ATM（自动柜员机）和 CRS（存取款一体机）等自助设备。2014 年度末全行自助设备达到 590 台，比上年增长 11.95%，存取款一体机达到 217 台，增长 28.07%，更大地满足了客户需求。

3. 发展电子银行

我行通过网上银行、移动银行、微信银行三种主要方式，为客户提供多渠道、全方面的金融服务。

一是网上银行。2014 年我行网上银行客户规模逐步扩大，个人网银客户数同比增长 42.65%，企业网银客户数同比增长 28.89%。随着新版网银 5.0 的全面推出，产品功能继续丰富，使用体验有效提升，客户使用频次逐渐增多、交易金额稳步增长，金融日历等多项创新功能获得好评。

二是移动银行。随着大屏手机和 4G 网络的发展，通过手机为客户提供移动金融服务已成为趋势，我行大力投入资源，全面提供 iOS、Android 和 WinPhone 等主流操作系统的移动银行 APP，并在 2014 年实现个人移动银行 3.0 的新版发布和企业移动银行的独立运营，针对不同客户特点提供更个性化的精细服务。2014

年移动银行实现迅猛发展，客户数同比增长 194.67%，交易金额同比增长 385.42%。



(我行移动银行发展历程)

三是微信银行。在社交应用上提供金融服务，不仅可以通过丰富的互动方式有效提升服务效率，也可以将更多的金融信息普惠到大众客户。我行积极建设微信银行，实现了交易提醒、投资理财、无卡取现等实用功能，此外还针对互联网客户需求推出了微信专属理财等优惠项目。

五、员工与文化

我行一直致力于打造让员工“快乐工作，幸福生活”的事业平台，持续做好凝聚人才、培养人才、用好人才、激励人才、温暖人才，为建设成为员工具有幸福感的商业银行而不懈努力。

(一) 保障员工权益

1. 劳资关系

我行一直严格遵守《劳动合同法》及相关法律法规，与所有员工订立劳动合同，依法保护每位职工的合法权益。同时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，建立了和谐的劳资关系。

2. 薪酬福利

2014 年我行积极开展薪酬制度建设和管理运作，进一步优化了薪酬福利体系，提高薪酬的内部公平性和外部竞争力，增强员工满意度和归属感，让员工分享我行经营发展的成果，体现了“以人为本”的管理理念，为经营管理和持续发展提供有力的支撑。

3. 关怀体系

我行一直非常重视员工关怀体系的建设，初步形成了包含员工福利、员工健康、员工沟通、员工激励、员工发展、员工生活等六方面的员工关怀体系，同时通过论坛、健康讲座、文娱活动等，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，给员工营造良好的身心健康与安全保障条件。

(二) 建设事业平台

1. 培训培养

2014 年全行进一步加强员工培养工作，完善内生型人才培养体系，一是组织开展人才盘点工作，梳理内部人才现状，夯实人才战略可持续发展基础；二是建立总分支行后备人才库，各级人才库实行动态调整，进一步充实接班人队伍；三是继续实施四类重点人群分类培养，接力助推员工快速成长。

同时，配合人才选拔与培养活动，开展了各类培训工作，包括我行中高层人员提升专项集训、宁波地区支行团队长、分行新任经理人、宁波地区支行行长训练营等。

宁波银行大学建设进一步夯实，基础资源丰富。一是讲师队伍充实。全年共新聘任内部讲师近 200 名，组织开展“百名优秀讲师”建设工作，共培养分校优秀讲师 100 余名，全行现共有认证讲师 700 余名。二是课程资源充足。2014 年共建设完成精品课程 110 余门，现共有认证课程 520 余门。三是平台渠道全面。2014 年建设完成了宁波银行大学手机学习平台，平台目前共有微课程四千余门。

2. 成长发展

我行努力确保每位员工拥有平等的职业发展机会。截至 2014 年底，全行在岗员工 7498 人，其中在岗女性员工 4410 人，占 58.8%，管理人员中女性占比 47.4%。

员工队伍年轻化、知识化。全行员工中，30 岁及以下占比 58.7%，31-40 岁占比 28.9%、41-50 岁分别占比 10.9%，51 岁以上占比 1.4%。其次，员工整体学历水平较高，博士与硕士研究

生有 1099 人，占比 14.6%，本科及以上学历占全体员工的比例达到 91.3%。

员工队伍稳定。2014 年全行正式员工离职率为 5.9%，其中分行离职率为 0.6%。

（三）打造雇主品牌

1. 敬业文化

2014 年，全行企业文化工作重点围绕“敬业”主题文化年活动，通过开展一系列活动，包括敬业标语征集与宣导、敬业榜样人物评选与宣传、敬业故事收集与出版、敬业行为引导与学习等，持续营造敬业文化氛围、打造敬业团队。



（金华分行全体人员宣读并签署《宁波银行金华分行员工承诺书》，倡导敬业文化）

2. 特色活动

为进一步形成具有我行特色的企业文化建设活动，助力打造良好的雇主品牌形象。2014 年，全行分级组织了“敬业文化研讨”等文化讨论活动，分级开展并逐步形成了“感恩会”、“员工恳谈会”、“客户答谢会”、“员工自我剖析会”等极具特色的“四

会制”业务开展创新模式，积极开展员工职场礼仪规范建设，创新应用微信等新媒体渠道开展招聘、文化宣导、业务宣传等活动，公开出版了代表我行经营管理哲学的《宁波银行的故事与哲理》一书。通过一些列文化建设活动和宣传措施，进一步夯实我行文化特色，助力打造优秀雇主品牌。



(我行持续推广员工行为礼仪规范)



(我行公开出版发行《宁波银行的故事与哲理》。)



(我行举行全行员工乒乓球比赛。)



(2014 年 10 月 25 日，金华分行 60 余名员工组队参加金华市第三届百里毅行活动。)



(2014年9月27日下午，历时三个月的深圳分行首届“宁行好声音”大型歌唱比赛举行决赛。)

六、绿色与环保

(一) 推行绿色信贷

2014 年，我行继续贯彻落实国家节能环保和淘汰落后产能的政策，以推动绿色信贷为抓手，积极调整信贷结构，有效防范环境与社会风险。

1. 严格授信审批，加快经济结构调整

根据《宁波银行 2014 授信政策》要求，限制和压缩对“两高一剩”行业的授信，按照“控制总量、择优限劣、有进有退”的原则，严格控制“两高一剩”行业信贷投放。通过存量信贷业务摸排，实行产能过剩行业名单制和限额管理，授信业务审批权限上收总行，严禁新增钢铁、水泥、造船、光伏、航运、风电等全行业产能过剩行业授信。

近三年宁波银行“两高”行业贷款情况

单位：折人民币万元

两高行业	贷款余额			贷款户数		
	2012 年	2013 年	2014 年	2012 年	2013 年	2014 年
棉纺织及印染精加工	100,625	69,787	69,403	64	48	71
毛纺织及染整精加工	6,000	25,060	25,982	1	14	28
麻纺织及染整精加工	6,000	6,100	6,000	1	1	1
丝绢纺织及印染精加工	3,993	4,185	580	3	1	2
化纤织造及印染精加工	5,500	45,484	51,900	10	30	51
纸浆制造	0	0	0	0	0	0
造纸	14,599	20,420	16,176	6	7	10
涂料、油墨、颜料及类似产品制造	9,670	11,955	7,686	12	13	17
纤维素纤维原料及纤维制造	3,000	1,730	357	1	2	2
合成纤维制造	42,899	58,648	90,690	26	35	33
炼铁	0	0	0	1	0	0
炼钢	660	603	9,134	3	1	2
黑色金属铸造	5,070	6,530	7,210	10	5	13
船舶及相关装置制造	18,000	13,560	15,129	11	11	14
水泥制造	5,400		13,513	7	15	8
合计	287,154	264,061	313,760	156	183	252

案例：浙江某造纸企业主营业务为纸浆制造，位列工信部下发的工业行业淘汰落后产能企业名单，且基本不具备转型升级条件，为保持信贷投向与国家宏观经济政策和产业导向一致，我行逐步压缩退出该客户贷款，确保不符合国家产业政策的企业在我行信贷量得到严格控制。

2. 加大绿色供给，优化信贷结构

2014 年，我行鼓励增加对绿色、低碳、可循环的节能环保行业授信支持力度，确保其授信投放增幅高于全行平均增幅。重点支持高效节能设备制造企业、先进环保技术装备以及建立以先进技术为支撑的废旧商品回收利用体系的相关行业，确保授信投放增幅高于全行公司银行平均增幅。

近三年我行节能环保行业贷款情况

单位：折人民币万元

节能环保行业	贷款余额			贷款户数		
	2012 年	2013 年	2014 年	2012 年	2013 年	2014 年
环保、社会公共服务及其他专用设备制造	10,227	18,004	24,856	15	14	43
污水处理及其再生利用	10,000	43,680	32,550	3	7	12
其他水的处理、利用与分配	3,000	3,540	10,180	2	2	3
环境与生态监测	0	100	0	0	1	0
生态保护	0	5,000	5,000	0	1	1
环境治理业	10,100	50,425	13,720	5	10	14
环境卫生管理	0	0	300	0	0	1
城乡市容管理	0	20,000	19,600	0	1	1
绿化管理	3,100	16,860	54,455	5	6	22
清洁服务	0	769	616	0	0	4
合计	53,485	158,378	161,277	30	42	101

案例：宁波某新能源公司主营业务为生活垃圾焚烧发电，向

我行申请项目贷款，授信期限较长，项目前景及现金流存在一定的不确定性，受国家新能源政策影响较大，主体固定资产投资较大且担保条件较弱。我行经过审慎分析并经过详细测算，同意向其提供信用项下授信，支持了项目顺利建设并投产。

(二) 推广电子银行

1. 完善渠道建设

2014 年我行重点做“全”电子渠道类型，力争通过电子银行实现绿色环保的可持续发展。在传统的自助设备和网上银行基础上，推出覆盖主流操作系统的移动银行 APP，同时大力建设微信银行。客户不仅可以在网点自助服务，也可以通过电脑、手机、PAD 等方式享受金融服务，甚至不下载 APP 也能在微信银行直接使用。全面的渠道覆盖，可以使不同的客户在不同场景下都能高效地获取银行服务。

2. 加快产品创新

2014 年我行发布了网上银行 5.0 和手机银行 3.0 两次重大升级，贴近客户需求实现了两项提升：

一是提升普惠服务。通过网上营业厅等开放平台，客户足不出户即可便捷地购买金融产品，无论偏远山区的农村客户，还是尚未开立我行借记卡的客户，均可以通过网络远程享受普惠金融服务。

二是增强产品功能。新增一站式转账、金融日历、对公理财等创新产品，通过优化操作步骤提升使用便捷性，通过丰富产品类型和关键提醒服务，为个人客户和企业客户提供完善易用的绿色金融服务。

3. 提升客户体验

2014 年我行着力改善电子银行产品的客户体验，从细节入手，研究细分客户群体需求，力争为客户提供全面、周到的服务。

一是做“深”体验细节。通过网点调研，从基层一线抓客户的真实需求；通过快速研发，从不断的更新中了解客户需求的变化趋势；通过研发部门测试、流程体验部门挑刺和友好客户试用三道环节的质检，不断提升产品质量。

二是做“精”客户细分。随着电子银行业务功能的逐步丰富，客户需求的差异化趋势越发明显。为了使不同群体的客户都能更好地获得金融服务，我行提供了多样化的电子银行产品。2014 年我行新建独立的企业手机银行，为企业客户提供包括掌上理财、掌上提款、掌上保证金池、掌上汇入汇款确认等一系列服务。

（三）倡导绿色运营

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，坚持将节能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。

1. 绿色办公

（1）推行视频会议

2014 年全行召开视频会议总计 870 场次，参会约 13050 人次，视频会议占总会议次数 95%以上。

（2）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。

（3）电脑使用

显示器亮度过高不仅增加耗电量，而且会伤害视力，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。

(4) 打（复）印机使用

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

(5) 废旧回收

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

(6) 车辆使用

加强机动车管理力度，合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗；加大车龄较长的老旧机动车处理，同时定期对在用车辆检查保养，做到上路车辆尾气排放达标，实现绿色出行。

(7) 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

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

(四) 助力环保公益

为宣传环保理念，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：绍兴分行捐赠 20 万元购买公共自行车

2014 年 8 月 1 日，我行绍兴分行正式开业。为促进公共交通事业的发展，共同为城市的低碳环保可持续发展作出贡献，绍兴分行在开业当天向绍兴市市政设施有限公司捐赠人民币 20 万元，用于购买 300 辆公共自行车，以此倡导和鼓励绿色出行。

案例 2：我行开展“微环保·慧银行”公众金融服务周活动

2014 年 5 月 5 日至 11 日，我行开展以“微环保·慧银行”为主题的公众金融服务周活动。活动期间，全行各个网点向 2 万多市民发放了环保倡议书，向社会大众推广使用安全、低碳、环保的互联网金融服务。



（我行工作人员走出营业网点，向市民发放环保倡议书，普及互联网金融服务。）

案例 3: 北京分行举行“‘宁’聚梦想，留住蓝天”环保活动

2014年6月1日，北京分行在北京市朝阳区公园举行“‘宁’聚梦想，留住蓝天”家庭日自然叶拓主题活动。活动中，小朋友们可以在自然教育体验区触摸自然、用大自然中的素材创造美丽，也可以在科普实验区亲自动手测空气、测辐射、测水、测农药残留，还可以在绿色创意区将废物利用、变废为宝，参加环保游戏。



（北京分行举办“‘宁’聚梦想，留住蓝天”家庭日环保公益活动。）

七、公益与慈善

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

一是慈善捐款。2014 年，全行各项捐款总额约 1364.69 万元，较 2013 年增加近 30%。2014 年，我行荣获第三届宁波市“十大最具爱心捐赠企业”特别奖，并荣获第二届“中华慈善突出贡献奖（单位奖）”。

二是捐资助学。我行开展行内统一和员工自愿结对的形式，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，苏州分行持续开展“圆梦行动”等活动。



（2014 年 12 月 3 日下午，适逢苏州中学“府学 980 周年、新学 110 周年”校庆之际，宁波银行苏州分行在苏州中学设立“宁波银行奖学·奖教金”。）

三是敬老助孤。2014 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、关怀福利院儿童等活动，给弱势群体送去关怀和温暖。

四是定点扶贫。2014 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。

五是义务献血。我行各分支行积极组织员工参加义务献血活动，多家分行受到当地相关部门的表彰。



（2014 年 12 月，绍兴市中心血站血液库存日趋紧张，绍兴分行员工自愿报名参加无偿献血。）

八、社会认可

序号	类别	荣誉名称	评价机构
1	公司实力类	Baa2的长期存款评级和 P-2的短期存款评级,评级展望稳定	穆迪
2		2014年“全球银行1000强”第220位	英国《银行家》杂志
3		2014年“全球银行品牌500强”第264位	英国《银行家》杂志
4		2013年度宁波市“纳税50强”企业荣誉称号	宁波市人民政府
5		经济发展突出贡献企业	宁波市江东区人民政府
6		骨干企业	宁波市江东区人民政府
7		2014资产规模2000亿元以上城市商业银行财务评价第四名	中国《银行家》杂志
8		金牛理财银行	中国证券报、金牛理财网
9		最佳中小板企业	新浪财经
10		2013年度财经排行榜“最具业务创新城市商业银行”	中金在线
11		最值得信赖银行	投资者报
12		2014年宁波银行品牌百强榜第四名,品牌价值135亿元	中国品牌研究中心、甬商发展研究会、甬商理事会
13		2013年度综合奖第一名	汤森路透中国固定收益市场
14		2013年度最佳中小商业银行	金融界、清华大学五道口金融学院
15		2013年最佳理财服务机构奖	东方早报
1	产品服务类	中国人民银行2013年度银行科技发展奖三等奖	中国人民银行
2		非美货币做市奖	中国外汇交易中心
3		201银行间本币市场“最具市场影响力奖”、“最佳衍生品交易奖”	中国外汇交易中心
4		上海静安支行、南京河西支行获中国银行业文明规范服务“千佳示范单位”、“五星级营业网点”两项荣誉	中国银行业协会
5		2013年“宁波市金融 IC 卡创新产品推广奖”	中国人民银行宁波市中心支行
6		2013年度“金牛银行理财产品”	中国证券报社、金牛理财网
7		中国固定收益市场展望2013年度综合奖第一名	汤森路透中国
8		金音奖-最佳客户联络中心	呼叫中心、BPO 行业资讯网
9		2013年度360° 银行评测“电话银行服务消费者满意度奖”	银率网
10		2013年度手机银行卓越品牌	和讯网
11		2013年领航中国电子银行个人网银最佳创新奖	金融界
12		2014年度最佳财富管理银行	每日经济新闻报社
13		2014年度最佳金融创新银行	每日经济新闻报社
14		最佳科技银行	宁波晚报
1	企业社会责任类	中华慈善突出贡献奖(单位奖)	中华慈善总会
2		第三届宁波市“十大最具爱心捐赠企业”特别奖	宁波市慈善总会
3		宁波市平安金融达标单位	宁波市平安金融创建活动领导小组
4		2013年度上海市反假币工作先进集体	上海市政府、反假货币工作联席会议办公室
5		董事会秘书杨晨获2013年度金牛最佳投资者关系奖	中国证券报
6		最具亲和力银行	宁波晚报

注：部分 2013 年度奖项在 2014 年颁发时，纳入统计范围。

九、未来展望

(一) 2015 年企业社会责任工作展望

2015 年是全面深化改革的落实之年，利率市场化即将完成，商业银行面临的机遇与挑战同在。我行将继续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、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，持续为客户创造价值。

我行将继续坚持以人为本，保障员工权益，关怀员工成长；充分利用自身资源条件，发扬志愿者精神，开展关心弱势群体、扶贫帮困、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和影响力。

(二) 2015 年企业社会责任工作推进目标

责任领域	2015 年目标
责任管理	1、强化全行员工社会责任意识 2、提升社会责任统筹管理力度 3、加强与利益相关方沟通交流
经济责任	1、合规经营、稳健发展、提高价值创造力 2、丰富产品、完善服务、提升客户满意度 3、服务实体、支持小微、促进经济转型发展
社会责任	1、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《宁波银行股份有限公司 2014 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@nbcab.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！