



宁波银行
BANK OF NINGBO

专业创造价值
PROFESSION CREATES VALUE

宁波银行股份有限公司 2022 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 年起连续第十五年发布的社会责任报告，重点披露我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、浙江宁银消费金融股份有限公司。

报告时间范围：主要为 2022 年 1 月 1 日至 2022 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 2022 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 2022 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，电子版可在本行官方网站（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)组织架构	4
(三)责任管理	5
(四)绩效展示	9
二、持续稳健经营.....	10
(一)全面加强党建.....	10
(二)完善公司治理.....	12
(三)强化风险管理.....	14
(四)严守合规底线.....	14
三、服务经济民生.....	17
(一)服务实体经济.....	17
(二)持续贡献价值.....	21
(三)履行纳税义务.....	22
(四)投身公益活动.....	22
四、科技创造价值.....	24
(一)转型数字经营.....	24
(二)数字金融服务.....	26
(三)保障生产运营.....	29
(四)信息安全防御.....	30

五、践行金融为民	32
(一)助力共同富裕.....	32
(二)推进普惠金融.....	33
(三)支持乡村振兴.....	34
六、专注客户体验	37
(一)提升服务能力.....	37
(二)保障客户权益.....	41
七、携手员工成长	48
(一)全方位人才进阶体系.....	48
(二)全面的人才培养培训.....	48
(三)友善暖心的职场环境.....	49
八、发展绿色金融	51
(一)绿色金融总体概况.....	51
(二)绿色金融治理架构.....	52
(三)绿色金融政策制度.....	53
(四)环境相关风险管理.....	55
(五)创新绿色产品与服务.....	56
(六)绿色金融交流与合作.....	58
九、绿色低碳运营	59
(一)倡导绿色办公.....	59
(二)践行绿色运营.....	60
十、改进提升	62

十一、外部评价	63
十二、未来展望	65
(一)2023 年企业社会责任工作展望	65
(二)2023 年社会责任工作推进目标	66
附：意见反馈表	67

致 辞

2022 年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。这一年，宁波银行坚持以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，不断强化服务实体经济为主线，深化专业经营、科技经营、数据经营，努力为客户创造价值，继续实现了稳健发展。截至 2022 年底，宁波银行总资产 23660.97 亿元，各项存款 12970.85 亿元，各项贷款 10460.02 亿元；实现归属于上市公司股东的净利润 230.75 亿元；不良贷款率 0.75%，拨备覆盖率 504.90%，拨贷比 3.79%。

2022 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，推动环境、社会及治理实践，助力高质量发展，更好地服务大众。一是全面加强党建，完善公司治理，严守合规底线；二是服务实体经济，持续贡献价值，支持公益事业；三是推进数字化转型，打通最后一公里，激活发展新动能；四是助力共同富裕，服务乡村振兴，践行普惠金融；五是关注客户体验，保障消费者权益，提升服务品质；六是夯实员工成长平台，开展人力培训培养，提供友善的职场环境；七是发展绿色金融，创新绿色产品和服务，完善环境风险评估；八是倡导绿色办公，推进绿色采购和绿色运营。

宁波银行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2022 年先后荣获“最佳城商行”“社会责任贡献企业”“区域服务领军银行”“中国上市公司最佳投资者关系”等荣誉奖项。

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承前启后的关键之年。宁波银行坚守金融工作的初心本源，坚持价值创造，紧密融入和服务中国式现代化进程，服务实体经济高质量发展，为客户、员工、股东和社会创造更多价值，助推经济、社会、环境和谐发展。

董事长：陆华裕

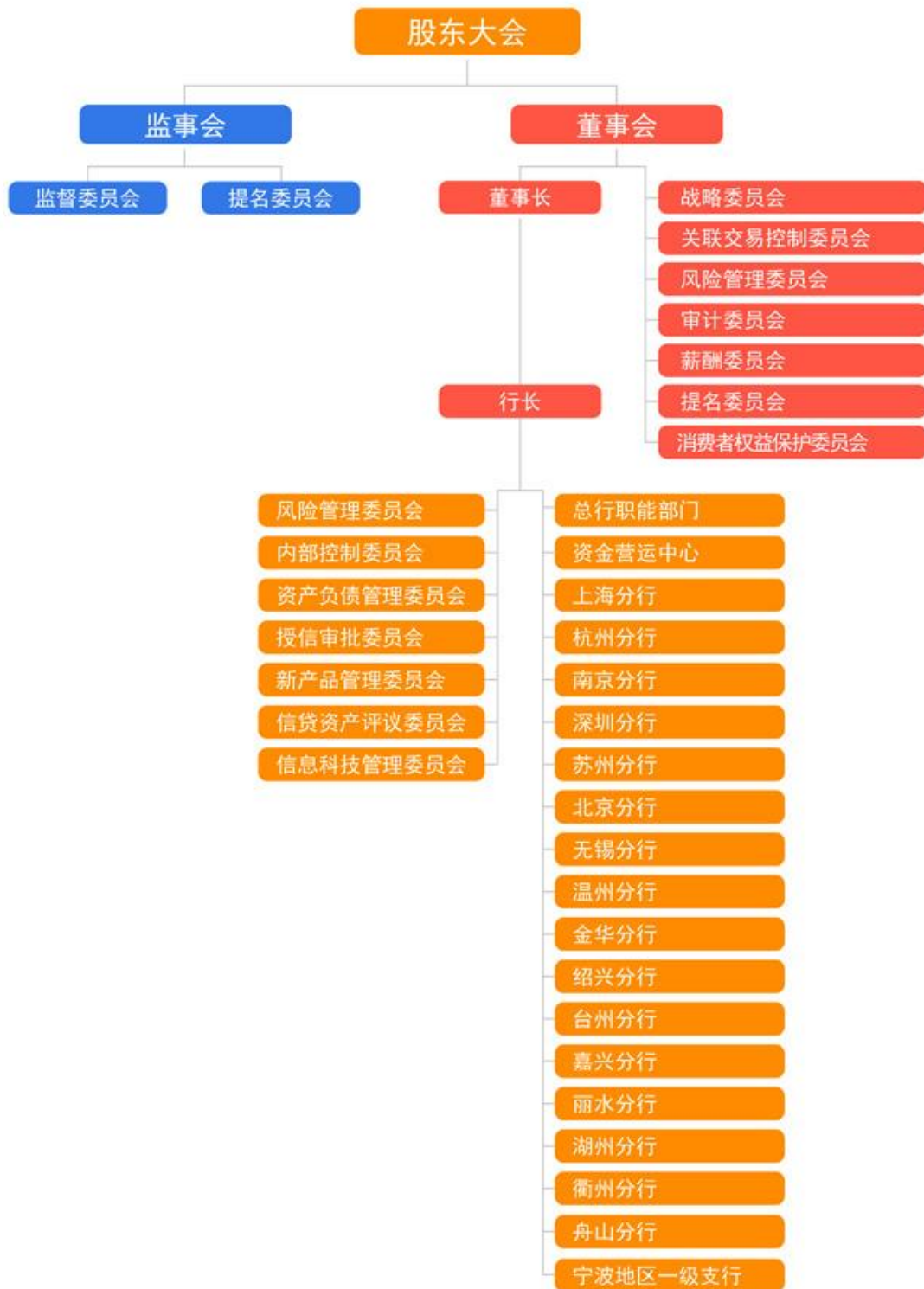
行长：庄灵君

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，是一家区域性上市银行，也是全国 19 家系统重要性银行之一。我行在北京、上海、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、舟山设有 16 家分行，拥有永赢基金、永赢金租、宁银理财、宁银消金 4 家子公司，全行员工 2.4 万人。在英国《银行家》杂志按照一级资本排名的“2022 年度全球银行 1000 强”榜单中，宁波银行排名第 87 位，历史性地迈入全球银行百强行列。

(二) 组织架构



(三) 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。

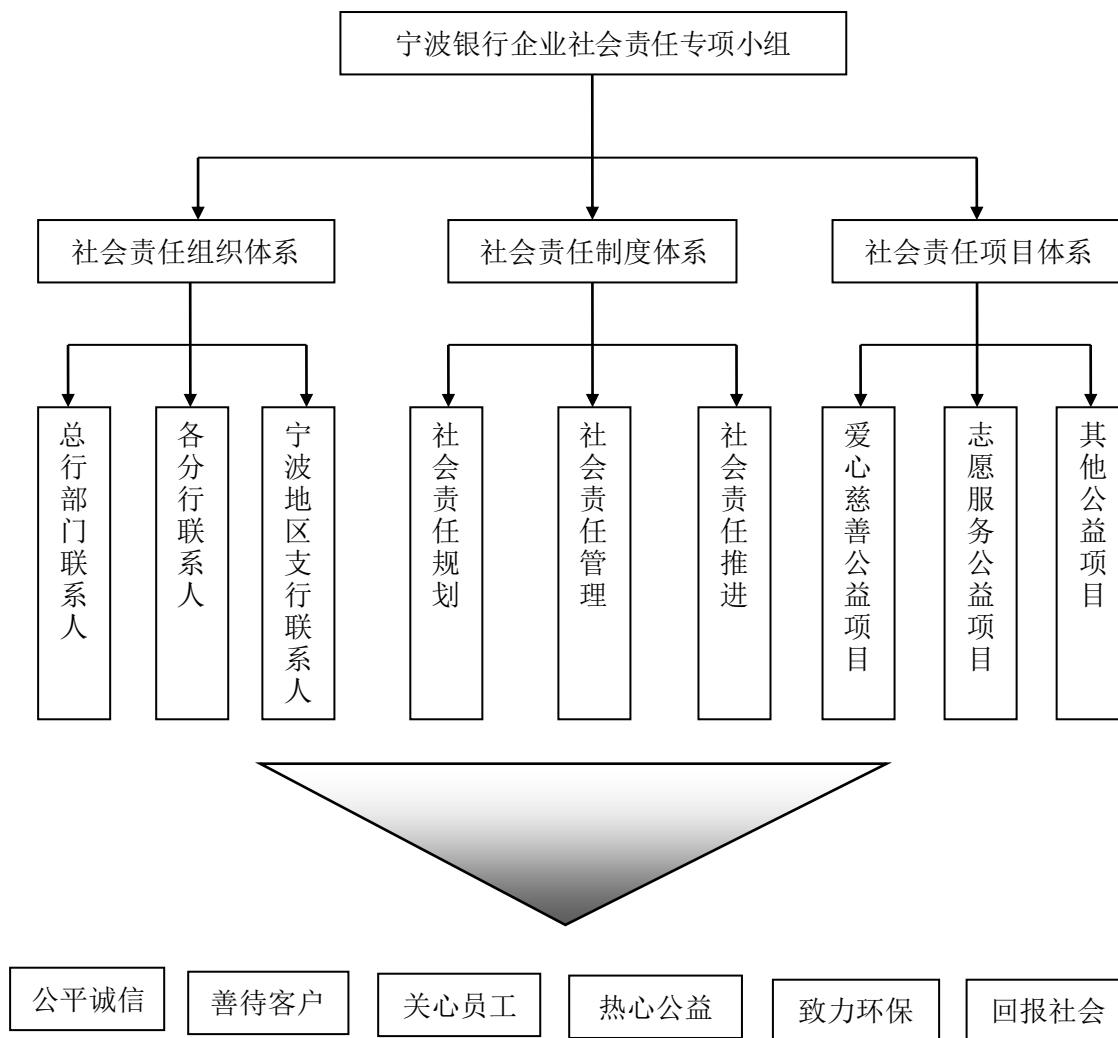
社会责任观：公平诚信，善待客户，关心员工，热心公益，致力环保，回报社会。

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，各子公司独立推进的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>合作伙伴</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>公众 与媒体</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 和我行官方网 站、微信、微博 进行相关信息发 布</p>
<p>环境</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>

（四）绩效展示

指标类别	具体指标	单位	2022 年	2021 年	2020 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	23660.97	20156.07	16267.49
	存款余额	亿元	12970.85	10528.87	9251.74
	贷款余额	亿元	10460.02	8627.09	6877.15
	营业收入	亿元	578.79	527.74	411.11
	归母净利润	亿元	230.75	195.46	150.50
	总资产收益率	%	1.05	1.07	1.02
	加权平均净资产收益率	%	15.56	16.64	14.90
	基本每股收益	元/股	3.38	3.13	2.43
	不良贷款率	%	0.75	0.77	0.79
	资本充足率	%	15.18	15.43	14.84
	拨备覆盖率	%	504.90	525.52	505.59
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	479	459	418
	客户调查满意度	%	97.23	97.76	97.64
	员工总数 ¹	人	24275	22904	23424
	女性员工比例	%	56.8%	56.8%	56.90
	管理人员中的女性比例	%	52%	51.7%	50.55
	公益捐赠额	万元	2634.32	2331.53	4175.76
	全球 1000 强银行排名 ²	位	87	103	110
环境 绩效 指标	节能环保行业贷款	亿元	237.1	158.31	88.36
	人均用电量 ³	度/人	3000	3246	3320
	人均用纸量 ⁴	千克/人	4.6	5.5	5.05
	人均用水量 ⁵	吨/人	7.8	7.4	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》2022 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。）

二、持续稳健经营

(一)全面加强党建

党组织是领导核心、政治核心。我行探索党的领导和现代公司治理的有机融合，完善“党委全面领导，董事会战略决策，监事会依法监督，高级管理层负责经营”的治理格局，不断完善公司治理，防范金融风险，提升服务质效。

1.坚持正确政治方向

我行始终保持旗帜鲜明的政治立场，坚持党中央对金融工作的集中统一领导，把学习习近平总书记最新重要讲话和指示批示精神作为党委会“第一议题”、纳入中心组学习内容，深入学习贯彻党的二十大精神，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”，做到“两个维护”，强化对“两个确立”的理论认同和情感认同；紧密结合宁波市委市政府大力推进“六大变革”、着力打造“六个之都”、建设现代化滨海大都市和全行建设“双二目标、百强银行”的多重使命，坚持差异化的发展定位，探索实施“增结算，做代发”的经营逻辑，实现稳健可持续发展。

2.优化公司治理机制

我行全面准确贯彻落实“两个一以贯之”，充分发挥党委在把方向、谋战略、抓改革、促发展、控风险等方面的作用。在组织架构上，不断完善“党建入章”，严格落实“双向进入、交叉任职”要求，积极落实党组织在公司法人治理结构中的法定地位。在经营决策上，不断优化“党委前置程序”和“三重一大”决策制度，不断强化党委与

两会一层协调配合的运作机制。在监督保障上，坚持实施贯彻监督机制，统筹党内监督与纪委监督、监察监督、审计监督，将严肃党纪规矩、强化党风廉政建设 and 反腐败斗争融入业务经营全方面。

3.落实党建工作责任

我行坚持抓基层打基础，行党委切实履行从严治党主体责任，2022 年年初与全行工作会议同期召开党建工作会议，确保党建工作与经营管理工作同谋划、同部署。制定完善基层党组织考核管理办法，将党建工作指标融入绩效考核，扎实开展党组织书记抓基层党建述职评议，持续优化党组织标准化规范化建设，进一步推动把党建工作成效转化为企业发展动能。党委书记切实履行第一责任人职责，重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调、重要案件亲自督办。班子其他成员从严落实“一岗双责”，层层签订“责任状”，不断把全面从严治党要求落实到各个责任主体、各个具体环节。

4.厚植清廉金融文化

我行始终将清廉金融文化贯穿于经营管理全流程，聚焦关键岗位和重要人员，持续实施任职回避、业务回避和人员轮岗，防范徇私舞弊、利益输送、利益交换等问题，保障员工合法合规履职；将清廉金融文化植入队伍建设全过程，涵盖员工入职培训、职务晋升和离职审核等环节，并纳入考核评价体系；将清廉金融文化融入企业文化，通过廉政文化作品征集、案防警示教育、廉政主题讲座等活动，将清廉金融文化与行内规章制度、纪律规范融合，打造有特色的清廉金融文化品牌；将清廉金融文化纳入人员管理，对任何破坏员工队伍纯洁性

的行为“零容忍”，与监管机构人员的非公务交往遵守“零物质往来”铁律，实施双通报机制，构建亲清关系。

（二）完善公司治理

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，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. 保障内部治理水平

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。2022 年，我行召开了 2021 年年度股东大会和 1 次临时股东大会，听取审议 19 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。2022 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 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我行实际的发展战略；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。2022 年，监事会共计召开 7 次会议，其中例会 4 次、临时会议 3 次，有效地发挥了监督作用。监事会下设监督委员会和提名委员会，根据监事会工作安排，开展各项重点检查，全年共召开 4 次专门委员会会议，监督措施有效落地。

2. 提升投资者关系

2022 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，同时还通过投资者热线、“互动易”平台、邮件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，市净率位居行业前列。

3. 强化信息披露

2022 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 93 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 14 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。

(三) 强化风险管理

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，保障全行经营稳健运行。

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，加强趋势判断，靠前发力、精准防控，不断提升风险管理的精准性和前瞻性，坚决防范系统性风险。

我行通过风险识别、计量、监测、控制，有效防范信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险等在内的各类型风险，为高质量发展保驾护航。

(四) 严守合规底线

1. 反洗钱

我行践行“风险为本”的反洗钱管理原则，认真履行反洗钱法定义务和社会责任，提升洗钱风险管理水平和恐怖融资风险管理水平，为维护社会和金融稳定作出贡献。

一是开展反洗钱知识宣传。全年以反洗钱、反恐怖融资、反逃税，防范非法集资、防范非法金融放贷、防范养老诈骗，扫黑除恶等为主

题，通过媒体、短视频、直播、网络竞答等方式，向公众宣传反洗钱知识。全年共计开展宣传 13 次，覆盖受众超 50 万人次。

二是客户信息治理智能化。我行持续优化客户信息管理平台，全面整合各业务条线的所有客户信息，加快实现客户信息的线上化智能管理，持续提升客户身份信息完整性和有效性，为及时发现可疑人员信息、有效开展可疑交易监测奠定基础。

三是挖掘可疑交易线索。我行持续完善传统可疑交易监测规则模型，同时全面推进可疑监测 AI 智能模型分析工具的应用，及时阻断可疑交易和可疑人员，向人民银行和公安等部门提供相关线索，助其侦破违法犯罪案件，维护社会和金融稳定。

2. 案件防控

我行通过深化员工关心关爱、加强重点人员管理、线上智能化督导等措施，深入推进各项案防工作，严防案件风险。

一是深化员工关心关爱。我行将员工关心关爱作为一项系统性、长期性的工作，结合经营发展和员工管理实际，印发《宁波银行员工关心关爱工作方案》，督导推进各分行/子公司纪委、宁波地区支行党总支统筹各责任部门，按照“一人一策”细化落实方案、保持重点跟进；通过召开双月案防督导会，跟进各单位员工关心关爱工作的最新情况，及时妥善化解风险隐患，提升关爱工作成效。

二是加强重点人员管理。做好新员工入职把关“四个一”，即一堂案防授课、一期微信群辅导、一轮新员工监测、一次有效家访，深入了解员工基本情况，综合评估员工风险等级和适岗性，切实把好入

职关。全面摸排人员风险，通过提高谈话频率、落实季度风险等级评估等方式，加强对重点关注人员的管理，严防风险隐患。

三是实现线上智能化督导。我行量化管理人员案防工作清单，分时分层推送工作任务，提示各级管理人员的工作清单要点、频次要求，实现智能化线上提醒和过程督导，提升案防管理效能。

三、服务经济民生

我行坚持“专注主业，回归本源”的发展初心，遵照“稳字当头、稳中求进”经济工作总基调，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)服务实体经济

我行坚持以客户为中心，深耕区域市场，聚焦制造业等实体经济客群的差异化金融服务需求，实施科技企业、专精特新企业专项金融服务方案，为经济转型升级发展添薪蓄能。

在授信方面，我行根据企业的特点和需求，做好主动授信与金融服务方案设计，对于中长期贷款、流动资金贷款均配套了专属的价格和额度支持，并为符合条件的企业提供包括票据融资、发债及融资租赁等多样化的融资服务方案。截至 2022 年末，我行各项贷款 10460.02 亿元，比年末增长 21.25%。

1. 扶持小微企业

我行积极拓展小微客群，用心研发小微产品，着力打造小微模式，努力做强小微业务，助力小微企业更好的发展。

一是继续推广还本续贷业务，缓解企业转贷压力。为有效支持小微企业发展，解决小微企业经营收入的回款期与贷款偿还期的错配问题，我行持续做好无还本续贷业务的推广。截至到 2022 年 12 月底，我行无还本续贷贷款余额 350.8 亿元，较年初增量 57.35 亿元。

二是推出 50 亿专项免息贷款，降低企业融资成本。为支持“稳增长”措施，我行根据宁波市委市政府要求，在宁波地区投放

50 亿元免息贷款，单个客户最高额度 500 万，最长免息期 3 个月。2022 年，我行共向宁波地区 1483 家中小微企业客户发放一定免息期贷款 50 亿元，累计免息金额 4993.4 万元。

三是优化线上服务模式服务，惠及更多小微企业。在持续推广线上快审快贷、线上小微贷、线上出口微贷、线上极速贴现等线上融资产品的基础上，我行 2022 年在“宁波银行企业金融”微信公众号中设置统一的申请端口“我要贷款”，并配套“我要开户”等服务端口，让客户有更好的融资体验。借助短视频、直播等方式，及时传递最新的产品功能、市场趋势、政策解读等知识，推出“好产品百问百答”“企业经营秒懂百科”“走进园区”等系列短视频，开展“最新退税减税组合式税费支持政策”“宁波银行企业金融汇市浅谈”“企业用工风险管理”等 12 场直播，全方位服务小微企业。

2. 推进跨境金融

我行积极践行深化外汇普惠金融理念，持续优化完善配套金融服务和产品，不断提升跨境金融服务水平，助力地区经济民生稳步健康发展。

一是持续让利企业。我行积极贯彻减费让利金融普惠政策精神，持续加大惠企利民力度，通过费用减免、利率优惠等多措并举，推动减费让利政策切实落地。2022 年全年，我行在国际业务电报费、手续费等收费项目上累计减免金额达 6.8 亿元，惠及客户超过 1.5 万家，给市场主体带来实实在在的优惠。

二是优化跨境电商服务。我行借助金融科技优势和多年来积累的

服务广大进出口企业经验，在原有对接亚马逊北美站、欧洲站、日本站三大站点基础上，2022 年新推出巴西站收款，启用 PSPP 协议，优化跨境电商服务形式，丰富产品功能。截至 2022 年末，我行已服务跨境电商签约客户 2066 家、店铺 2724 个、收款客户 624 家，累计收款金额超 4 亿美元，涉及订单 1994 万条。

三是专注小微金融。我行积极应用跨境金融服务平台，成功实践了“出口应收账款融资”“出口信保保单融资”等应用场景，先后推出了出口微贷、出口微贷信保版和进口微贷等产品，且支持全线上操作，拓宽了中小微企业融资渠道，有效降低了企业财务成本。截至 2022 年末，我行出口微贷累计投放贷款 18.05 亿美元。

四是做好“走出去”增值服务。随着国内企业“走出去”意愿逐步加大，为了更好地服务企业跨境投融资，我行在 2022 年共组织开展 7 场跨境投融资系列直播，主题包括东南亚投融资、东南亚发债、东盟地区投资趋势以及境外资金管理方案等，累计吸引超过 7000 人次观看，客户反响热烈。

3. 做强个人客户

在财富管理方面，我行坚持专业赋能和长期陪伴，完善产品体系，以资产配置为核心，形成现金管理、固收、权益、保障传承、另类资产等六大类产品体系，为不同类型客户提供专业、高效、差异化的财富管理服务。截至 2022 年末，我行个人客户总数 1670 万户，较上年末新增 226 万户；全行管理个人客户金融资产余额（AUM）8056 亿，较年初新增 1494 亿，增幅 23%；全行储蓄存款 2828.3 亿元。

在私人银行方面，我行始终秉持“行稳致远”的核心理念，围绕私人银行客户的经营旅程，强化产品全生命周期管理，深化线上服务能力，以专业创造价值，助力客户财富稳健增长。截至 2022 年末，我行私人银行客户 17902 户，较上年末增加 4999 户，增长 38.7%；管理的私人银行客户总资产（AUM）2174 亿元，较上年末增加 709 亿元，增长 48.4%。

案例：宁波银行获得首批个人养老金基金销售展业资格

2022 年 11 月，中国银保监会发布通知公布首批个人养老金业务的获准机构，中国证监会发布了首批个人养老金基金销售机构名录，宁波银行均在列，正式获得个人养老金基金销售展业资格。

作为首批试点银行，宁波银行积极推进个人养老金业务，为客户提供全面的养老金融服务：

一是开立养老金账户并提供养老产品。宁波银行为个人客户提供养老金账户和资金账户的一站式便捷开户服务，上线养老基金、保险和储蓄产品，目标为客户提供全品类、丰富的个人养老金产品货架。

二是提供养老规划服务。宁波银行提供量身定制的养老规划建议，帮助客户以家庭为单位，设计整体规划；同时准备了《个人养老金来了！》精品投策会和各类线上投教素材，针对有需要的企业和客户，解读政策红利，讲解参与方式。



我行向客户推介个人养老金业务

(二)持续贡献价值

1. 提升经营业绩

2022 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 23660.97 亿元，较上年末增长 17.39%；各项存款 12970.85 亿元，较上年末增长 23.19%；各项贷款 10460.02 亿元，比上年末增长 21.25%；实现营业收入 578.79 亿元，同比增长 9.67%，实现归属于母公司股东的净利润 230.75 亿元，同比增长 18.05%。加权平均净资产收益率为 15.56%，总资产收益率为 1.05%。资本充足率为 15.18%，一级资本充足率为 10.71%，核心一级资本充足率为 9.75%。不良贷款率 0.75%，较上年末下降 0.02 个百分点；拨贷比 3.79%，拨备覆盖率 504.90%，保持了较强的风险抵御能力。2022 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

2019 年度至 2021 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%。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 年实行每 10 股派发现金红利 5 元（含税），累计分配现金红利 33.02 亿元。2022 年拟向全体股东每 10 股派发现金红利 5 元（含税）。

2022 年 6 月，我行入选中国上市公司协会首次发布的“上市公司丰厚回报榜单”，在 4800 多家主板上市公司中，我行的现金分红水平位列第 64 位。上市以来，我行累计分红近 200 亿元，2020 年起每年分红超过 30 亿元，让广大投资者共享经济发展和公司成长带来的收益和回报。

（三）履行纳税义务

我行积极履行纳税义务，及时足额缴纳税款。2022 年全行共缴纳税收 83.73 亿元，同比增长 6.16%，其中在浙江省内缴纳税收 58.88 亿元，同比增长 5.35%，支持地方经济发展。

（四）投身公益活动

我行践行“源于社会，回报社会”的公益理念，大力支持公益事业，诠释公益使命和责任，推动大众共享经济社会发展成果。

1. 支持公益

我行大力支持公益事业，不断拓宽公益视野和渠道，积极参加各

类公益活动，支持社会公益事业发展壮大。

2022 年 11 月 11 日，“2022 杭州马拉松”组委会新闻发布会官方确认，我行杭州分行正式成为“2022 杭州马拉松官方赞助商”，有力地支持本次赛事顺利举办。

2. 扶贫助困

我行在扶贫助困、结对助学、定点扶贫等领域中不断推动公益事业发展，2022 年全行公益慈善捐款金额为 2634.32 万元。

案例：苏州分行结对助学十二年

2022 年，宁波银行苏州分行首次有了结对助学的学生参加高考，苏州分行为即将迈入大学校园的结对学生准备了笔记本电脑和旅行箱作为“升学礼”，祝愿他们不忘初心、学有所成。

苏州分行持续开展“圆梦行动”公益助学，每年资助 60~70 名在苏贫困学生，并承诺结对后，只要结对对象在就学就一直资助，让贫困学子无后顾之忧。

开展结对助学活动以来，苏州分行百余名员工倾热心助学、踊跃捐款，资助学生超过 800 人次，收到 1000 多封学生成绩单、感谢信。



2022 年 9 月，宁波银行苏州分行向考取大学的贫困学生赠送“升学礼”

四、科技创造价值

(一) 转型数字经济

我行顺应金融科技发展趋势，推动金融产品、服务渠道、营销经营、营运风控等方面的数字化转型。

在金融产品方面，我行应用知识图谱、智能图像识别、自然语言处理和流程机器人等新兴技术，持续完善财资大管家、外汇金管家、票据好管家、政务新管家、投行智管家五大综合金融服务方案，满足客户多类型的金融产品需求。

在服务渠道方面，我行遵循“移动优先、体验优先”原则，建设 APP、网银、微信银行、电话银行、自助银行等渠道，持续完善财富开放平台基础功能、陪伴服务体系，为客户提供全方位的金融服务渠道。

在营销经营方面，我行通过搭建“客户旅程平台”，推动客户经营向旅程式经营模式转变。通过构建基础数据体系，持续完善数据模型，深入了解客户需求，提供精准的金融产品和营销服务。同时打造经营中台，实现各类金融服务场景的快速对接，快速响应客户需求，提升客户体验。

在营运风控方面，我行依托数据挖掘、风控模型等大数据技术，不断优化流程，通过对风险控制体系敏捷度的精准把握，强化风控营运的支撑能力建设，实现客户资产的安全管理。

案例：搭建客户旅程平台，助推营销经营升级

我行搭建客户旅程经营平台，通过客户、群组、时机、渠道、资源 5 大类 19 个可视化组件，灵活编排各类经营活动，自动捕捉经营断点，通过自动化引擎实现客户旅程式经营。

平台上线以来，全行已有 54 家分支机构、8 个业务条线使用客户旅程平台进行旅程式经营策略编排，创建了 4980 场营销活动，累计触达客户 2432 万，取得了较好的推广及使用效果。

相较以往的经营活动，基于客户旅程平台的营销策略编排有三方面优势：

一是经营效率得到提升。原先发起复杂的营销活动，从取数、商机下发到统计分析至少需要 5 天，现在只需半小时即可在系统中完成配置。原先单一、零散的粗放式经营可以转向全渠道、全客群、全生

命周期的客户旅程式经营，各节点策略环环相扣，做到经营活动的数据化、自动化和个性化。

二是优秀策略得到沉淀。针对缺少标准化、模板化经营策略的痛点，客户旅程平台可以通过旅程画布模板的形式，将经营策略固化为客户旅程、事件跟进、资产配置、资产提升、客户转介、客户权益等模板，沉淀数据挖掘工作的 AI 模型，实现优秀经营策略互利共享。

三是综合化经营得到支撑。客户旅程平台作为经营大脑，整合了原先孤立的各条线营销策略与数据，打通客户经理、手机银行、短信、电销、智能外呼等线上线下触客渠道，支撑财富、个贷、运营、客服等业务条线的经营需求，实现多渠道统一的客户综合经营模式。

(二) 数字金融服务

1. 金融科技服务社会民生

我行充分发挥数字金融的惠民利民优势，让金融和科技惠及更多民生大众。

一是打造个人养老金服务专区。我行作为首批获得个人养老金业务展业资质的银行，线上为客户提供涵盖开户、充值、支取、投资等全流程的服务，满足客户差异化的养老需求。

二是做优日常便民金融服务。我行为客户提供公积金、社保、医后付等线上服务，并推出驾校缴费、校园缴费等线上缴费服务。同时，在数字人民币服务方面，我行支持用户扫码缴费，现已应用于医院、停车场等民生领域。

三是提升企业服务质效。我行企业 APP 对接政府平台，协助政

府公共服务推广；开放了 B2B、B2C 等多种支付方式，以 API 形式嵌入企业系统，提供扫码、网关、转账等支付服务，满足餐饮、学校、物流、商超、景区等场景需求。

四是关爱各类特殊群体。我行全面升级 APP 关爱版，推出专属版转账、话费充值、生活缴费、账户查询、老年专属电话热线等功能，提升老年用户使用体验；对核心页面和流程配置了旁白文本朗读，满足视障人群使用需求，保障其金融服务的可得性。

2. 智慧信贷助力小微发展

我行借助大数据、人工智能等新型技术的应用，实现了消费信贷、个人按揭、抵押、出口融资等融资业务线上办理、智能审批，为小微企业及其他客户提供快速便捷的智慧信贷服务。

一是融资线上申请。我行支持小微客户通过宁波银行 APP、微信营业厅、二维码发起贷款申请，上传业务资料等，同时采用智能字符识别技术，采集并识别纸质/影像业务资料，为线上融资申请提供便利。

二是信息自动认证。我行基于大数据技术，整合人民银行征信、法院、云估价等外部数据，结合设备反欺诈、人像识别等技术，实现对小微客户的自动认证、客户信用等级测算，以及房产价值自动评估。

三是业务智能审批。我行通过关联图谱、深度学习、相似度聚类算法等技术，基于 XGBoost 和 MLP 模型识别欺诈风险，实现对小微企业金融业务的智能审批。

3. 技术驱动服务水平提升

我行持续推进金融科技与业务融合，通过底层技术应用，不断提升数字金融服务水平。

基于智能字符识别（ICR）平台，我行开发 47 个通用全文识别模型，满足业务需求，如通用识别、卡证类票据类识别、定制垂类识别、目标检测类等，并逐步对接其他个性化识别需求。

基于光学字符识别（OCR）技术，我行大大提高了文档录入、校对和加工效率，促进海量金融文件由非结构化向结构化转变，助力智慧金融业务发展。

基于统一的知识图谱平台，我行可支持贷前实时决策、贷中准实时决策、贷后风险预警，并应用于基金推荐、反欺诈等金融场景中。如发现疑似团伙欺诈，通过定期监测与回访，辅助筛选出风险客户。

基于机器人流程自动化（RPA）技术，我行依托数字员工运营平台，已实现业务侧对数字员工效能管理、数字员工商城、人机交互、多 RPA 引擎融合流程应用和 AI 能力一键集成的需求，以及管理侧对 RPA 全生命周期标准化管理的需求。

案例：大数据技术提升出口贸易融资服务质量

我行运用大数据、机器学习、图像识别等技术，搭建出口贸易融资服务平台，提供融资风险评估、额度测算等功能，辅助银行评估出口企业融资风险，为出口企业提供安全、便捷的融资服务。

出口微贷正是我行依托国家外汇管理局跨境金融区块链平台，通过数据模型自动审批授信额度，为出口企业提供纯信用、无抵押、全线上的融资产品。基于大数据技术，出口微贷为出口企业提供高效的

融资服务，疏解出口企业融资难，持续提升我行出口贸易融资服务效率。

在数据应用方面，在原有行业数据及传统征信数据的基础上，通过将出口企业应收账款数据、企业历史出口数据等纳入风控模型中，使模型更加贴合出口贸易融资背景，提升银行在出口贸易领域评估企业融资风险的精准度。

在业务质效方面，将传统的线下出口贸易融资业务拓展到线上，利用模型实现智能额度测算、风险评估等功能，提高审批效率；通过对接跨境金融服务平台，实现报关单自动核验、融资数据上链、数据查询等功能，简化人工操作流程，提升融资业务办理效率。

在风控能力方面，利用出口企业融资风控模型和额度测算模型，实现更加精准的贷前额度测算和风险评估，与以往全人工线下分析评估风险的方式相比，银行风控能力得到显著提升。

在客户服务方面，通过将出口企业贷款申请、企业征信授权、合同签署、提款等流程线上化，简化手续流程，缩短业务办理时间，提升出口企业融资服务体验。

(三)保障生产运营

我行将安全稳定意识不断贯彻到生产系统建设和科技环境运营的管理体系中，持续跟踪生产运行情况，持续强化应急管理措施。

一是强化两地三中心建设。我行为保障各项业务稳定开展，持续加强生产运行基础环境的可靠性建设，采用宁波同城双中心双活，以及南京数据级异地备份中心模式，应对各类风险。我行正在筹划建设

新数据中心，与江北数据中心对等建设，提升同城双中心双活的稳定性，同时升级南京备份中心为应用级备份，确保在突发情况下，关键对客业务仍能开展。

二是加大基础资源云化建设。我行构建了由资源池、虚拟化、云管理平台、容器平台等部分组成的云化技术架构，为 IT 系统资源的弹性供给和回收提供有效支撑，有效应对营销活动高峰期带来的业务压力峰值挑战，保障客户满意度。

三是提升智能运维建设。我行通过监、管、控一体化的运维工具体系建设，实现端到端的监控、精细化的管理、自动化和智能化的控制。在降低运维操作风险的同时，快速实现异常发现、异常定位、根因分析和自动化处置，保障业务开展的连续性。

四信息安全防御

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，提升员工安全技术能力，强化信息安全宣导等措施，不断筑牢安全防线。

一是完善安全管理体系。我行高度重视包括客户信息在内的数据安全，根据《个人信息保护法》《数据安全法》等法律要求，在全行落地数据分类分级策略，建立覆盖数据采集、传输、使用、存储、销毁各环节的数据全生命周期管理要求；完善各类隐私政策，明示我行针对客户的信息收集和用途，规范客户信息管理；针对行内各项业务操作制定管理制度，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、CMMI（软件能

力成熟度集成模型) 3 级、TMMi (测试成熟度集成模型) 3 级等专业认证, 提升全行信息科技管理水平, 保障业务安全、稳定运行。

二是强化技术防护策略。我行通过网络隔离、信息加密、访问控制、身份认证、防篡改、日志审计等措施, 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评估, 及时修复系统漏洞; 通过漏洞扫描、代码扫描, 发现系统风险隐患, 采取相应措施保证安全; 利用工具实现数据防护, 防范客户信息泄露风险, 有效保障客户权益。

三是提升员工安全意识。我行将消费者金融信息保护、数据安全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专题培训和过关考试, 让“信息安全, 人人有责”观念深入人心; 针对科技人员开展专项安全培训, 提升系统开发和运维过程中的安全性。

2022 年, 我行数字化智能化安全运营平台获评浙江省数字化改革入围案例; 态势感知平台获评宁波市网络安全优秀案例; 行内员工分别获得浙江省第三届工控安全技能大赛二等奖, 宁波市第五届网络安全大赛一、二等奖。

五、践行金融为民

(一) 助力共同富裕

2022 年是浙江共同富裕示范区建设的创新年、探索年和启动年，我行将金融支持共同富裕纳入到银行的长期发展战略，细化到全行日常经营管理工作中，坚持政策优先，强化行内资源整合，将金融产品和产业深度绑定，以金融力量全面赋能区域经济。

一是推进重大项目融资对接。根据《宁波高质量发展建设共同富裕先行市行动规划（2021-2025 年）》提出的标志性工程，包括基础设施建设、群众关注度高的基本公共服务，我行对接政府相关部门，落实各工程融资对接。

二是提供专精特新针对性服务。根据工信部发布的专精特新名单，我行开展点对点精准服务，通过“五管二宝”、企业 APP 等优质产品和服务，全力为专精特新企业提供优质金融服务。

三是持续加大普惠金融支持力度。在信贷投放上，我行继续实行普惠型小微企业信贷额度单列，加大小微企业信用贷款投放力度；优化小微企业产品，提供贷款续贷、额度自动续期等功能；积极拓展首贷户，参与“伙伴银行”建设。

我行参与了全国首个由多家金融机构以慈善信托形式与政府共同设立的慈善基金，为浙江省乃至全国慈善信托发展探索先进做法和样板经验，以脚踏实地的行动传递爱心与能量，为促进共同富裕贡献金融力量。

(二)推进普惠金融

1. 助老适老服务

我行全面践行“尊老、爱老、助老、为老”服务理念，聚焦日新月异的金融环境对老年群体的影响，不断从网点建设、科技应用、产品优化等方面，提升针对老年人的金融服务水平。

一是深化网点建设，夯实助老服务基础。我行以“保留一个现金窗口”“畅通一条绿色通道”“完善一套便民设施”，全面构建尊老爱老服务体系。优化网点智能服务，各网点综合柜员机、现金柜员机、移动助手均配备大字版、语音播报功能；在界面展示、字体识别上做出改进，形成大字版、高对比度文字等功能特点，降低老年用户使用障碍。在此基础上，各网点配置工作人员一对一指导老年客户使用智能设备，帮助老年人跨越数字鸿沟，共享金融数字化发展成果。

二是科技赋能金融，构建适老金融环境。我行开发了手机银行 APP 关爱版，涵盖大字版转账、大字版生活缴费、老年专属电话热线等功能，精简了页面要素和流程，提升了老年用户等群体使用 APP 的体验。优化客服热线功能，对于 60 周岁以上的客户，提供直接进入按键导航服务的功能，并将转人工按键前置，方便老年客户选择人工通道入口；对于老年客户的业务咨询，以人工操作指引为主，搭配页面截图等操作指引短信，方便老年客户事后再次查看；针对系统预警的风险交易、异常转账等情况，提供人工电联核实交易的服务，最大程度上降低老年人被电信诈骗的风险，保障老年客户资金安全。

三是优化产品设计，提供适老金融产品。我行通过分析客户需求，

不断提供适合老年客户的金融产品。2022 年，我行上线近 50 款个人养老基金产品，涵盖目标风险型和目标日期型两大类；已上线 3 个月和 6 个月期限的个人养老储蓄产品；为 50~70 周岁的中老年人推出针对性保险产品，解决中老年人高发的意外风险。作为个人养老金业务的首批试点银行，我行整合全行资源，全力推进客户投教和业务落地，持续为老年客户提供优质的个人养老服务。

2. 帮扶小微企业

我行积极落实普惠金融政策要求，坚持信贷资源倾斜，设立普惠贷款投放专营团队，持续加大普惠小微贷款投放力度。不断优化小微企业贷款申请流程，多维度创新产品功能，不断升级服务流程。持续落实专属优惠政策，配套专项活动经费，助力推动普惠贷款投放，积极服务普惠客户和普惠首贷户。截至 2022 年 12 月底，在全行 479 家营业网点中，有 41 家小微企业专营支行；全行普惠型小微企业客户数 18.62 万户，较上年末增长 125%；普惠型小微企业贷款余额 1538 亿元，较上年末增长 25.84%。

(三) 支持乡村振兴

我行贯彻落实党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的决策部署，深入实施金融服务乡村振兴工作，落实四个“精准”，持续提升涉农金融服务质效。

一是开展“精准支持”行动。服务粮油生产保供工作方面，我行立足粮食安全战略，精准为粮油保供、民生保障型企业提供信贷资源支持、金融科技系统与服务支持。保障重要农产品供给方面，我行持

续探索涉农供应链信贷支持，助力“菜篮子”产品有效供给，为生猪等畜禽养殖建设项目提供信贷支持。我行支持重点项目持续推进，积极对接宁波市重点工程建设项目，实施名单制管理，新准入项目均由总行专人进行审批，保证审批时效性。强化“海洋经济”金融支持，我行主动对接宁波市象山县、宁海县等区域的生态养殖企业，提供定制化的金融服务方案。

二是开展“精准拓展”行动。我行积极拓宽涉农贷款抵质押物范围，进一步推广农村承包土地经营权抵押贷款业务。在系统层面，我行已支持农村承包土地经营权、生猪活体、农房、林权、集体经济股权等作为抵质押物办理贷款。在业务实践方面，我行鼓励业务条线积极推进乡村振兴支持工作，根据客户具体业务需求，探索新型农村经济融资模式。我行还大力支持农产品供应产业链上的企业，持续推动农业产业链供应链融资。

三是开展“精准帮扶”行动。2022年，我行通过乡镇、街道自上而下对接，打通渠道，然后实现村委班子走访覆盖，对拟合作的村落进行白名单准入，持续强化对村级集体经济组织的金融支持。为满足进城农民资金需求，我行面向进城落户农民群体提供专向信贷支持。为扶持新型农业经营主体，满足返乡入乡创业人员的金融需求，我行以线上产品为核心，搭建全线上化融资申请渠道，提供简便、高效的融资渠道。

四是开展“精准筑基”行动。我行不断提升村镇基层群众的金融知识素养，将网点作为金融支农宣传服务站，持续发挥支农桥梁作用，

促进金融惠民政策落地。2022 年，我行多次走进村镇基层，为村集体经济组织与村民群众提供金融咨询服务。继续落实优惠政策，对于普惠型涉农贷款按照普惠贷款政策执行，可以享受行内四大成本优惠，包括资金成本优惠、税收优惠、经济资本费用优惠以及新增余额补贴。我行主动对接监管部门各类服务平台，通过落实系统化、数字化、智能化的发展策略，加快推动商业模式变革，持续为服务“三农”赋能。

案例：强化对村级集体经济组织的金融支持，缓解融资压力

宁波市江北区某现代农业专业合作社主要经营蔬菜、水果、花木种植等，贷款用于购买芥兰等农作物种子、大棚等农业生产材料。企业与我行合作多年，每年需要自筹资金用于贷款周转，筹集掉头资金是企业一直面临的问题，也是村级集体经济组织普遍存在的压力，部分现金流不佳的甚至需要暂停采购，等资金回笼完成授信周转后再进行后续采购，对经营造成不利影响。2022 年 9 月，我行通过无还本续贷的方式有效解决了这一难点。对于符合我行授信准入的集体经济组织，通过这项业务可以实现资金的柔性过度，无需担心筹措周转资金问题，真正做到金融赋能、金融助企。

六、专注客户体验

(一)提升服务能力

1. 完善线上服务

(1)APP 经营

2022 年，我行 APP 在金融体验、“N+”会员和品牌活动方面有了进一步升级。

一是金融体验更优。优化了智能搜索、消息提示、投教等体验，信息分发更及时、高效，内容更贴合用户视角。

二是用户经营更综合化、体系化。以“N+”会员为抓手，引导用户通过完成任务获取成长值的方式，在资产提升、个贷、信用卡、支付活跃、渠道活跃等方面进行体验，养成使用习惯。

三是品牌活动逐渐体系化。形成了超级品牌周+妙趣盲盒月+月度节日活动+内购会的品牌活动体系，确保每天一个场景活动、每周一场内购会、每月一个盲盒礼+一次节日活动，为客户提供有温度的运营服务。

(2)网上银行

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，拓宽金融服务场景，提升线上服务水平。

一是票据业务。我行积极响应上海票据交易所号召，完成定额票据系统接入网银和对客开放，优化开票、贴现和签收等流程，提升业务办理体验。

二是外汇业务。我行围绕做透全生命周期管理、做强开放化等方面持续创新，推出汇率管理驾驶舱和单一窗口汇款等功能。

三是融资业务。我行持续推进业务线上化，进一步推动保函、税务贷续期和转贷融签约等重点产品的线上办理，持续践行普惠金融。

(3) 微信银行

我行持续升级微信营业厅使用体验，为用户提供财富、信用卡、贷款等金融服务；持续完善小程序服务矩阵建设，优化和提升客户财富管理体验；借助微信平台触达能力，为客户提供全方位的业务提醒服务。

2. 提升网点服务

(1) 建设智慧网点

我行持续推进智慧网点建设，为客户提供便捷的金融服务，满足客户财富管理、金融知识获取等多种功能。

一是财富管理。我行为客户提供多元化的财富管理服务，帮助金融消费者树立正确投资观念，通过“线下厅堂投策会+线上直播投策会”形式，提供多渠道、多维度、多内容的市场分析和投资建议。如 2022 年春节期间，我行邀请外部知名基金公司投资经理、金融研究院学者、经济学教授等人士，开展为期 7 天的“大咖讲投资”系列线上投资策略报告会，单场最高覆盖客户达到 2 万人。

二是金融投教。我行积极开展金融知识投教活动，如支付安全宣传、抵制非法集资宣传、依法理性维权和反假币宣传等，营造学金融、懂金融、用金融的良好环境。

(2)自助银行服务

我行积极推广业务办理线上化，努力实现“线下业务自助化，自助业务线上化”，客户足不出户即可享受金融科技带来的便利。客户可通过快捷的自助操作，完成存取款、转账、回单打印等常见业务。如综合柜员机可提供回单打印功能，现金柜员机支持二维码取款功能等，客户省去柜台排队等候时间。

3. 95574 全方位服务

95574 客服热线充分利用人工智能、大数据分析等技术，开启全新的服务模式。

(1)服务体验再深化

一是继续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、手机短信等多渠道联动，将金融产品服务与客户生活场景相结合，为客户提供智能语音、人工客服、文字交互等一站式服务。

二是基于音视频技术，推出视频客服，丰富非接触服务内容，通过“影像+声音”，为客户提供业务咨询、业务办理等综合性金融服务；连通柜面，有效解决服务“最后一公里”痛点，让服务能听、能看、能感受。

三是在文本渠道上，通过同屏技术进一步提升服务效能，客服做内容讲解时，可通过屏幕滑动，帮助客户快速翻查内容，对重要说明事项，可通过涂鸦、圈点等方式帮助客户理解。

(2)数据驱动再提升

一是整合不同渠道的海量数据，建立客户画像模型，通过标签、建模等方式实现对客户需求的精准预判，进而匹配最优服务路径和策略，为客户提供千人千面的综合服务。

二是着力提升数据收集与治理能力、模型开发能力，应用于服务、风控、经营等各类场景，以数据驱动服务更智慧；建立机器人与人工的交互数据，帮助客服精准服务客户。

三是从海量客户接触数据中洞悉客户声音，瞄准客户痛点问题及深层次服务需求，为业务部门提供优化措施，改善服务体验。

(3)智能建设再升级

一是进一步提升智能服务占比，持续加大自助渠道引流，语音导航处理量较去年增长 178%，智能替代率 74.2%，智能服务向业务应用广、渠道覆盖全、服务指标好的态势发展。

二是进一步加强智能语音交互，深化机器人智能化建设，基于语音合成拟人化交互场景，实现智能入线、精准识别、智能推送等功能，进一步缩短客户在 IVR 中时长。同时交互过程可打断，涉及客户操作的回答配置图文或直达链接，当客户问及一个问题，在解答客户问题的同时，主动询问与之相关的问题，提升客户的交互体验。

三是建立监控大屏和实时预警，使运维人员能够对机器人的服务表现进行实时监控和即时干预。

(4)适老服务再加强

一是提高进线便捷度。根据客户年龄、风险等级等多维度特性，建立老年客户专属标签库。对于 60 岁以上的客户，提供直接进入按

键导航服务的功能。同时根据业务类型选择，提供更简洁的菜单服务，将转人工按键前置，提供一键直入在线人工客服功能。

三是提升差异化服务品质。根据我行客户地域结构，通过标签识别，匹配宁波方言专属坐席，确保交流更顺畅。对于老年客户的业务咨询，以人工操作指引为主，搭配页面截图等操作指引短信，方便老年客户事后再次查看。

(二)保障客户权益

1. 保护客户信息

在制度层面，我行结合业务发展需求，制定或修订相关制度办法，主要包括《宁波银行消费者金融信息保护管理办法》《宁波银行个人银行条线保密管理规定》《宁波银行个人银行客户关系管理系统管理办法》《宁波银行个人 CRM 系统用户管理实施细则》等，进一步完善个人信息安全保护制度体系。

在系统层面，我行持续梳理全行各业务系统查询个人客户信息的场景，通过对客户敏感信息脱敏、减少不必要信息展示、强化查询授权管理等措施，加强个人信息安全保护，有效落实个人客户信息使用的“合法、正当、必要、诚信”原则；探索人工智能、大数据等技术在客户信息保护中的应用，迭代升级客户信息查询监测模型，加强员工异常行为监测分析，及时阻断员工利用行内终端设备违规查询客户信息。

2. 强化数据安全

在制度层面，我行遵照数据安全相关法律法规和监管要求，

制定了《数据安全管理办法》《计算机存储介质管理办法》，明确了数据安全原则及策略、数据安全等级划分和数据安全保护要求，并从数据采集、数据传输、数据使用、数据存储、数据交换、数据销毁等覆盖数据全生命周期管理的各阶段，明确相关管理要求和规范。

在系统层面，我行对数据的传输、备份、撤销、归档、销毁等整个生命周期进行严格管理，确保数据的安全性、完整性和可用性。

一是通过对存储设备内的数据全加密，有效保证数据在存储过程中的安全性。

二是针对需要长期保存的历史数据采用介质备份保存，根据《宁波银行计算机存储介质管理办法》相关要求，客户敏感数据需全部采用涉密介质管理，介质存放于符合设备存储环境要求的保管箱内。

三是数据的访问、更新、销毁必须获得授权，所有操作必须通过运维审计平台进入系统数据库，确保整个操作过程被完整记录，以满足事后审计的需要。

3. 推动投诉管理

我行进一步健全投诉管理的机制体系，积极响应客户的诉求，积极解决客户反映的问题，提升客户对银行产品和服务的满意度，加强消费投诉的预防化解，加大消费投诉的协商、调解等力度，充分运用消费纠纷多元化调解机制，促进消费投诉和纠纷化解。

2022 年，我行收到监管转办投诉数量 1244 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 49.4%，信用卡业务占比 17.8%，财富管理业务占比 17%，其他业务占比

15.8%。从地区分布来看，江苏省占比 16.7%，上海市占比 9.6%，广东省占比 5.2%，北京市占比 4.7%，浙江省占比 63.8%，其中宁波市占比 47.4%。

4. 确保资金安全

一是升级自助设备防控。我行自 2015 年起，逐步升级柜外清设备，针对客户交易的信息、金额，通过柜外清屏幕，以文字形式供客户核对；2020 年升级了现金柜员机的人脸识别功能，针对大额取款、无卡交易等特殊情形，均会进行人脸识别；我行全面完成 ATM 设备升级；CRM 全部安装双目摄像头，用于人脸识别，以确认客户身份。

二是加强柜面交易确认。我行严格执行“四问一告知”，在受理客户汇款业务时，通过询问客户汇款用途、交易对手等信息，对可疑转账行为进行提醒、劝阻，防止客户被骗。2022 全年，我行柜面累计劝阻可疑转账 334 次，挽回客户损失 2000 余万元，收到锦旗、表扬信等 30 余次。

三是强化事中监测核实。我行搭建了完备的事中可疑交易拦截系统，按照客户交易的风险等级，分别采取不同拦截措施，以确保资金安全。针对交易对手是涉案黑名单客户，采取实时阻断拦截交易方式，保障客户资金安全；针对异常 IP、凌晨时段频繁交易等 69 种可能为非本人使用的情形，会通过人脸识别，确认为本人后继续交易；针对“短期内向多个陌生账户转账”“异常时间段频繁转出”等 13 类异常交易，通过 7×24 小时人工外呼确认客户真实意愿，防止客户被骗或者账户被买卖。2022 全年，我行累计校验本人交易 90 余万笔，拦

截异常交易 7900 余笔，挽回客户损失 338.5 万元。

案例：绍兴分行成立“枫桥式”征信服务工作室



2022 年，绍兴分行作为绍兴全市首批创建单位，成立“枫桥式”征信服务工作室。工作室以征信服务为核心，提供信用报告查询咨询、异议投诉纠纷处理、融资撮合、征信知识宣教等服务。

绍兴分行在创建征信服务工作室的过程中结合了爱心驿站主题，在配置视听设备、信息告示牌、沙发桌椅等硬件设备的基础上，为客户提供轮椅、拐杖、应急医疗等爱心服务，以人民为中心，打造征信服务的温馨港湾。

绍兴分行对标枫桥经验中“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”的要求，配备专人负责征信工作室内的异议咨询投诉处理，对于客户反馈的问题，做到第一时间介入并妥善处理，切实保护人民群众的征信权益。

绍兴分行以工作室创建为契机，结合 3·15 消费者权益保护日、

6·14 信用记录关爱日等宣传节点，走进企业及商圈，常态化开展征信知识宣教活动，引导市民在日常信贷活动中保持良好的还款习惯，珍视个人信用。

5. 普及金融知识

我行积极履行金融消费者权益保护宣教义务，以提升消费者金融素养为目标，通过线上线下相结合的宣教模式，聚焦新形势下的消费者关切问题和需求，多层次、多维度推进金融宣教工作。2022 年，我行共开展各类宣教活动 2680 次，媒体宣传 416 次，发送风险提示短信 1330 万条。

一是关爱特殊群体。我行聚焦日新月异的金融环境对老年群体、在校学生、新市民、残障人士等特殊群体带来的风险和影响，通过金融知识“茶话会”、金融知识小课堂等形式，提升消费者风险意识。

针对老年群体，我行主动联合社区、村镇、老年大学，根据社会热点问题及老年群体实际需求，开展防范养老骗局、金融理财诈骗、假冒身份诈骗等高发骗局的宣传教育活动，提高老年群体反诈防骗意识，树立理性投资理念。2022 年，外婆家昂累计开展老年人线上线下宣教活动 903 次。

针对青少年，我行走进宁波大学、鄞州中学、宁波城市职业技术学院等校园，宣传校园贷、防范电信网络诈骗等知识，引导青少年树立正确的消费观念，理性选择金融服务，远离各种校园诈骗。

针对残障人士，我行联合宁波特殊教育学校开展“爱润童心，携手共进”专题活动，通过触、摸、弹感受真伪人民币，通过分析 AI

语音骗局感受网络诈骗的性质和危害，为这些特殊的孩子们带去了金融知识。

二是创建宣教基地。我行根据区域特点，在监管机构指导下，选择优秀网点，与周边社区、村镇深入合作，通过结对共建，开展有计划性、针对性、长效性的教育活动，充分发挥宣教基地的辐射效应，逐步将宣教工作延伸至更广的区域、更多的居民。

我行以网点为阵地，打造潘火支行等居家养老服务基地，对内优化扩大厅堂活动区域，改建科技体验区，增配老年客户模拟智能设施。对外对接周边老年人占比较高的社区，设立社区助老点，为老年客户提供规范高效的金融服务。

我行打造社区金融知识宣教基地，在社区阅览室设立金融知识有声阅读空间，将金融知识制作成音频文件，形成二维码，居民只要扫一扫就能收听。结合社区文化生活需求，开展金融知识专题讲座，打造“金融+生活”一体化氛围。

我行深入偏远地区，与宁波市奉化区松岙镇政府对接建立农村宣教基地，面向当地农户、个体工商户、企业，通过粉刷一面墙、组织市集活动、建立线上服务等举措，宣传金融知识和惠民政策，帮助广大群众提高金融风险的识别和防范能力。

三是创新宣传形式。我行积极探索数字化宣传形式，利用科技手段加强线上金融知识普及力度，丰富教育宣传场景。

我行联合公安开展线上反诈直播，由公安人员剖析保健品诈骗、以房养老诈骗、“温情”诈骗等案例，从案例中总结诈骗手法，讲授

如何识别金融诈骗，保护自身财产安全。

我行联合保险和同业，通过宁波经济广播电台 FM102.9，开展消保专题知识节目访谈，与听众共同探讨保险、贷款、理财话题。

我行借助外部渠道，制作《共促消费公平，共享数字金融》视频，通过宁波市所有地铁线路和市区公交移动终端展播，播放时间长达 3 个月，日均覆盖人群达 180 万人次。

七、携手员工成长

(一)全方位人才进阶体系

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 2022 年底，全行员工 24275 人（含派遣员工，不含子公司），其中大学本科及以上学历占 98.5%，大专学历及以下的占 1.4%。

从人才引进方面来看，我行招聘包括社招和校招两类模式。一方面，社招布局核心战略板块，引入在核心领域“专、精、坚”的专项人才，快速搭建专业团队；另一方面，校招加紧校企合作，引入头部高校应届毕业生，通过实习、轮岗、适岗等方式培养高融入、高适应、高潜力的新生代人才。为顺应新时代特色，我行招聘在网络阵地加大宣传，形成更加丰富的渠道打法和更加新兴的促活模式，在视频号、外部招聘平台、B 站等社交平台开展短视频、直播等线上活动，提升口碑宣传。

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，建立了各层级后备人才库，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。

(二)全面的人才培养培训

我行为员工持续畅通全职业生涯的人才培养渠道，秉持分层分类培养主旨，搭建维度多样、渠道开放的员工训练体系，覆盖不同员工和业务条线；同时不断迭代更新讲师、导师、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。在新员工培训方面，部分课程的学习前置到实习阶段，从文化融入、带教塑形和技能教学等方面夯实基础，实现新员工入职培训 100%覆盖。在成长期员工培训方面，强调课程定制化和专业化，重点推进专业能力进阶；在管理岗培训方面，分级推进各训练项目，围绕视野拓宽、经营管理能力提升等主题，构建包括线上学习、翻转课堂、在岗实践、后期评估等在内的学习闭环，组织领导力跃升项目。2022 年，全行进一步积极拥抱线上直播、APP 学习、人机对练、课程智能推送等培训新形式，共计开展线上线下培训 1 万余次，累计参训人数超过 60 万人次。

二是建设完善学习资源。全行现有内部讲师 6000 余人、导师 6500 余人，“双师”队伍逐步扩大，并通过津贴、职级晋升、梯队分级、荣誉评比等激励措施不断提升队伍质量，为员工成长提供引导和支撑。全行课程总量超 2000 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；手机学习平台在迭代自选课程、智能话术陪练、闯关学习等功能基础上，又推出智能推课机制，为员工提供针对性学习路径。

（三）友善暖心的职场环境

一是保障员工权益。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。

二是健康安全与福利。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。有条件的机构布置员工健身房、引导员工适时、适地锻炼身体，调节情绪。

三是开展满意度调研。每年向全行员工开展满意度调研，匿名收集员工在工作中的真实感受及意见建议，并持续跟进改进情况，提升员工工作幸福感。

四是“家”“行”共建。组织家属恳谈会，展示员工取得的成绩，展现员工的状态，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，给予一定的经济补助；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。

四锻造企业文化

一是共庆行诞，同心逐梦。2022 年以 25 周年行庆为契机，开展“同心集五福·共庆二十五”系列主题活动，设置书画、摄影摄像、征文、寄语、答题等活动版块，充分调动员工的参与感，加强员工与我行共发展共成长的文化印记。

二是多举并行，文化争先。注重荣誉表彰，用荣誉为先进加冕，以先进引领前行；强调关怀机制，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；打造节日仪式，在三月女神节、母亲节、六一儿童节、父亲节、七夕节、中秋节等重要节日开展行内主题活动，邀请员工、家人共同参与，传递节日仪式感，增加员工归属感。

八、发展绿色金融

(一)绿色金融总体概况

1. 战略规划

为深入贯彻落实国家“碳达峰、碳中和”战略目标及绿色金融发展要求，我行在“一体两翼”发展布局引领下，将绿色金融发展纳入整体规划，明确以“区域经济与资源环境协调可持续发展”为己任，促进经营战略转型，致力于将我行建设成为一家资产质量优良、环境和社会风险管理能力较强、具有良好社会声誉的绿色信贷银行。

2. 绿色信贷

2022 年，我行在现有绿色金融发展取得的成效与基础上，持续深化绿色发展理念，创新绿色产品与服务，提升绿色融资规模。

按照人民银行口径，我行投向节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业、绿色服务产业等绿色产业的绿色贷款余额 237.1 亿元，较年初增长 78.8 亿元，全年增幅 49.74%，高于各项贷款增速 29.86 个百分点，超额完成年初设定的高于各项贷款增速 5 个百分点的目标。

按行业划分的绿色信贷余额前三位是：基础设施绿色升级 157.1 亿元、节能环保产业 35.3 亿元、生态环保产业 23.2 亿元。其中对节能环保产业的贷款同比增长 58%。

2022 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	131	35.3
2. 清洁生产产业	42	13.4
3. 清洁能源产业	44	7.0
4. 生态环境产业	16	23.2
5. 基础设施绿色升级	152	157.1
6. 绿色服务	7	1.1
总计	392	237.1

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

2022 年绿色信贷行业节能环保产业贷款情况

绿色信贷投向	户数（户）	贷款余额（亿元）
1.1 高效节能装备制造	36	4.19
1.2 先进环保装备制造	22	5.31
1.3 资源循环利用装备制造	5	0.50
1.4 新能源汽车和绿色船舶制造	25	10.14
1.5 节能改造	6	0.55
1.6 污染治理	8	2.41
1.7 资源循环利用	29	12.23
总计	131	35.33

（二）绿色金融治理架构

我行为实现国家绿色可持续发展战略规划，切实推动绿色金融发展，多层次明确了相关职能和权责。

在现有完善的公司治理机制下，董事会、监事会和高级管理层组成“两会一层”治理体系，相互协调、互相制约、履职尽责共同推动绿色金融发展。董事会作为承担经营和管理最终责任的核心机构，负责确定全行绿色金融发展战略；下设风险管理委员会对重要的绿色金融战略执行事项进行监督和评估；监事会执行监督职能，定期对绿色金融业务发展的制度建设、风险管理、流程管理等进行检查和监督；高级管理层负责制定绿色信贷目标，建立绿色运行机制和业务流程，定期审批绿色信贷报告，以保障银行运营的安全和稳健。

我行明确了各部门职能分工，以风险管理部门牵头推动绿色金融各项战略落地执行，对于发展绿色金融，以及管理气候、环境相关风险建立起了上下贯通、协同合作的“一条线”组织体系，保障绿色金融业务安全平稳发展，更有效推进绿色金融、环境社会风险管理相关规划和目标落地实现。

(三)绿色金融政策制度

1. 绿色金融专属制度体系

绿色金融是国家推动经济高质量发展的重要动力之一。近年来，我国相关监管机构出台了一系列绿色金融相关的政策文件，对绿色金融涵盖的行业、产业项目类型进行了规范和管理。为积极响应国家绿色金融发展号召，深入推进绿色金融发展，我行建立了 4 项促进绿色金融有序发展的专属制度，包括《宁波银行绿色金融授信政策》《宁波银行绿色信贷管理办法》《宁波银行关于实施绿色信贷考核评价的通知》《宁波银行绿色贷款统计管理办法》，从制度层面规范全行绿色信贷业务的管理与操作，明确绿色信贷的相关政策要求和市场准入标准。通过健全的绿色金融专属制度体系，切切实实地为绿色金融在我行落地生根指明了方向、奠定了基础。

2. 绿色金融行业投融资政策

我行专项建立了《宁波银行绿色金融授信政策》，从战略高度推进绿色金融，聚焦碳达峰、碳中和目标，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，引导授信资源向低碳项目、绿色转型项目倾斜，同时防范环境和社会风险。

行业政策上，我行围绕国内绿色金融和碳中和政策，重点支持国家鼓励的节能环保、清洁能源、基础设施绿色升级改造产业，加大投放力度；适度支持传统制造业向绿色制造升级转型过程中涉及技术创新、能效提升和清洁生产等制造业项目，优化投放结构；审慎合作低碳转型导致的衰退行业，关注行业出清风险，提前做好应对。

产品政策上，我行支持绿色项目贷款和绿色债券，同时丰富直达实体的金融服务，探索创新多元化、多层次绿色金融服务。

客户政策上，我行优先合作绿色领域客户，以点带面多维度推动绿色客群拓展，建立绿色业务专项机制。对绿色企业或投向为绿色领域的企业申请贷款时，优先给予信贷规模支持，并在业务办理流程上给予优先审批、优先放款的绿色通道，确保业务审批效率。同时严控“两高一剩”，强化信贷资源有效配置。

案例：永赢金租设立 30 亿元绿色租赁专项资金池

我行子公司永赢金融租赁有限公司（简称“永赢金租”）将绿色租赁业务纳入公司战略规划，专门设立 30 亿元绿色租赁专项资金池，加大长期优质绿色租赁项目的投放力度。

一是制定绿色信贷相关政策，积极推进绿色租赁业务，严格控制破坏生态环境和引发社会风险的租赁业务，持续优化存量业务结构。

二是制定《绿色贷款统计管理办法》，建立绿色租赁统计管理规则，对绿色租赁单独统计，建立绿色贷款台账。

三是制定业务指引，明确绿色低碳领域为公司智能制造板块重点展业方向，部分特定行业（如火电、水电、风电、生物质发电、光伏

等能源类项目) 可根据项目经营性现金流情况适时延长项目期限。

四是制定考核办法, 指定智能制造租赁部作为公司绿色租赁业务投放部门, 明确 2022 年投放量及笔数。

五是制定绿色租赁项目指引, 明确绿色租赁项目的重点支持行业和领域, 在尽职调查、项目审批、项目方案、产品创新等方面制定配套政策, 加快绿色租赁项目的审批和投放。

四环境相关风险管理

1. 全流程嵌入式管理

我行在推动绿色经济、低碳经济发展过程中, 充分考虑环境和社会风险管理情况, 根据客户面临的环境和社会风险严重程度, 由高到低分为 A、B、C 三类, 并有效应用在授信业务的贷前调查、贷中审查审批、贷后管理业务环节中, 实行绿色信贷的全流程管理。

贷前调查阶段, 我行遵循合法性、创新性、效益性、安全性、可持续原则对潜在授信客户进行充分调查, 通过深入调查分析客户及其项目所处行业、区域所存在的环境和社会风险, 与国家、地区以及行内行业管理相关政策进行严格比对。

审查审批阶段, 我行充分考虑客户可能发生的环境和社会风险, 根据企业所处行业不同要求提供不同的环境和社会管理方面的相关资料, 例如环保批复文件、排污许可证等, 并要求资料的完整性、合规性和有效性, 根据客户面临的环境和社会风险的性质和严重程度采取差异化评审模式。

贷后管理阶段, 我行加强对客户环境影响的跟踪监测与监督管

理，会根据政策变化采取不同的贷后管理策略。在国家产业政策、行业政策、环保政策等做出调整影响客户生产经营时，我行需根据实际情况加大贷后管理频率，提高贷后风险预警级别。同时，在宏观压力测试、行业压力测试中，将环境和社会风险作为重要的风险驱动因素。

此外，对已发生因重大环境和社会风险造成的信贷资产损失，我行将对不尽职的人员追究责任。

2. 名单制重点式管理

通过对授信客户的日常跟进，对存在潜在重大环境和社会风险的客户，需要在贷后检查相关报告中说明企业环境和社会风险情况，并综合评估对环境和社会的影响。

我行建立环境信息搜集机制，通过对接外部渠道或人工收集方式，获取社会公开的环境相关数据，包括重点污染源名单、环境信用评价信息等。对存在重大耗能和污染风险的授信企业，实行名单制监控，包括环境和社会风险分类为 A 类的客户，环境和社会风险缓释措施不足的 B 类客户，国家和省级主管部门认定出现重大环境、安全违法违规的企业，以及我行认为环境和社会风险需要重点监控的其他客户。

(五) 创新绿色产品与服务

我行立足各区域经济形态、企业特色，围绕碳排放权、排污权、公益林补偿收益权等各种权益，积极研究开发多种形态的绿色产品。同时，大力推进“碳中和债”等绿色债券业务，真正服务到不同行业、不同领域的绿色企业。

案例：“绿色低碳贷”助推企业转型升级

浙江某轴承有限公司是一家从事轴承磨加工、轴承装配、成品轴承生产和销售的企业，2021 年销售额达到 1.1 亿元。2022 年，企业响应国家和市政府提出节能减排号召，计划投资 1800 万元进行技改，向低碳化经营转型，因此将大部分资金投入了企业技改项目，且企业的订单不断，企业需要补充一些流动资金。

我行业务人员了解到这一情况后，立即进行贷前调查，在明确该公司符合满足行内授信要求后，为企业开通了绿色通道优先服务，通过“绿色低碳贷”给予了贷款支持。

“绿色低碳贷”产品从发起贷款申请到资金到账仅用时一周的时间，及时满足企业资金需求，缓解企业流动资金压力，助力企业低碳化转型。

案例：我行发行碳资产债券

2022 年 12 月 21 日，我行为无锡华光环保能源集团股份有限公司联席承销发行了 2 亿元碳资产债券。华光环保能源集团副总经理周建伟表示，“我们积极应用创新债券助力绿色产业发展，将 2 亿元债券资金主要用于集中供热项目，挂钩碳配额资产，预计可实现供热减排 11.27 万吨，节能 2.57 万吨。”

经过第三方机构独立评估，此项目可有效落实“节能减排”的产业政策，取代区域小型分散燃煤热电机组，减少分散污染，同时解决地区用电的需求，缓解电网调峰压力，环境效应明显，将有效促进地方经济清洁发展。

（六）绿色金融交流与合作

1. 气候风险压力测试

2022 年，我行参加了人民银行组织的气候风险压力测试，分析在引入碳成本的情况下，未来 9 年高碳行业因排放成本上升导致违约情况的变化，以及由此对我行资产质量和资本充足水平产生的影响。由于我行在高碳行业的贷款规模较小、资产质量较好，压力测试结果表明，在各类压力情景下，我行资产质量均保持良好、资本充足水平均满足监管要求。

2. 内部专项审计

通过开展“2022 年度绿色信贷专项审计”项目，检查了我行绿色信贷在制度建设、业务发展、业务流程、绿色识别等方面的情况，评价公司在发展绿色金融业务、构建绿色金融服务体系的进展，促进提升本行绿色信贷在业务发展、风险管控、以及数据质量等方面的管理水平。

3. 外部交流与合作

在“30·60”双碳目标的大背景下，我行紧紧围绕监管机构倡导绿色低碳发展的步伐，在做好各项政策落地实施的同时，计划借助大数据、人工智能、云计算等科技手段，通过金融科技创新，实现绿色金融业务资金的精准投放。2022 年下半年起，我行正在积极对接第三方专业机构，以进一步实现我行绿色金融业务的线上化、智能化、流程化管理。

九、绿色低碳运营

(一) 倡导绿色办公

1. 强化环保意识

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；大力推行手机工作平台语音会议、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。

2. 推行节能减排

(1) 绿色办公

一是移动办公。我行实施办公平台自主可控国产化改造，优化公文处理、财务报销等系统功能，并持续整合优化移动办公功能，移动办公日活人数占比保持在 99% 以上。截至 2022 年底，累计上线自建轻应用办公模块 200 个，2022 年全年轻应用访问人次 4611 万次。

二是视频和电话会议。我行视频会议设备实现营业网点全覆盖，移动办公终端实现全员覆盖，视频会议和电话会议占会议总数 90%。

(2) 节能降耗

我行增加了智慧设备管理系统，全面实时监测设备用能情况，并根据分析系统，及时调整设备效能，实现节能降耗。

(3) 垃圾分类

在严格执行垃圾分类标准、规范垃圾分类的基础上，2022 年重点做好垃圾分类管理，将管理措施延伸到每个楼层，从源头上抓好分类工作：一是更新垃圾桶标签，便于各类投放；二是对各楼层垃圾分

类进行抽查督导；三是完善垃圾分类台账。

3. 实施绿色采购

(1) 供应商准入

利用采购知识云、企查查等专业工具，对拟合作供应商的情况进行全面的查询，优先选择有环保理念、坚持绿色生产、绿色销售的供应商；对于有不良环保记录的企业，坚决不予合作。

(2) 推行电商采购

我行大力推行电子商城采购渠道建设，截至 2022 年末，我行采购系统与 4 家电子商城联网，可以直接在从办公平台登录电子商城采购，采购价格透明公开；2023 年，我行计划再增加 2 家电子商城作为采购渠道。在此基础上，我行加强电子招投标系统建设，力争电子招投标采购项目不低于采购项目总数的 60%。

(二) 践行绿色运营

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

一是积极打造无纸化绿色网点。我行积极推进柜面业务无纸化与电子印章管理，提升业务办理效率。同时引导客户使用厅堂自主机具、手机 APP 办理业务。比如客户开立借记卡，可通过自主发卡机一键办理，信息登记、协议签署均通过线上电子录入，避免纸质单据污损、丢失风险的同时，提升业务办理时效，优化客户服务体验。

二是推动函证数字化工作。我行积极响应函证数字化要求，于 2021 年完成了行内电子函证系统的搭建，实现了标准询证函的一键

查询，业务处理效率大幅提升，同时积极推进与中国银行业协会搭建的银行函证区块链服务平台对接，并于 2022 年 1 月底完成了系统对接，真正实现了电子回函。我行在官网上公示函证业务相关信息、在官方公众号上投放数字函证相关宣传内容，并在分支行中进行了数字函证推广和督导工作。

十、改进提升

2023 年，我行按照监管部门要求，对标优秀同业，细化环境、社会、治理评价指标，建立系统平台，从定量和定性两个维度记载、披露我行社会责任信息，提升报告披露水平。为保证披露信息的客观、准确，我行计划引入第三方机构对报告进行鉴证，为广大投资人提供参考。

十一、外部评价

（一）在中国人民银行杭州中心支行、浙江省工商业联合会组织开展的 2021 年度浙江省“万家民企评银行”活动中，我行入选“民企最满意”市级机构。

（二）中国上市公司协会发布“2022 上市公司董事会秘书履职评价”结果，我行获 2022 上市公司董事会秘书履职评价 5A 评级。

（三）在英国《银行家》杂志发布的“2022 全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名，我行位列第 87 位，较上一年度上升 16 位。

（四）在英国《银行家》杂志发布的“2022 全球银行品牌 500 强”排行榜中，我行位列第 76 位。

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

（六）在证券时报社主办的中国上市公司投资者关系“天马奖”评选、“天玑奖”评选中，我行获得“中国上市公司最佳投资者关系”奖，蝉联“高质量发展银行”奖。

（七）在《中国经营报》2022 年度“CSR 竞争力责任典型案例精选”评选中，宁波银行获“社会责任贡献企业”奖。

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

（九）在《投资时报》、标点财经研究院主办的“金禧奖”评选中，我行获“优秀银行”奖、“优秀零售银行”奖。

（十）在《中国基金报》“英华奖”评选中，我行获“优秀理财

银行”奖、“优秀基金销售银行”奖。

（十一）在财联社发布的“2022 年度金融市场最具价值引领者排行榜”中，我行获“最佳金融科技创新奖”。

（十二）在证券之星“2022 资本力量”年度评选中，我行获“卓越私人银行”奖。

十二、未来展望

(一)2023 年企业社会责任工作展望

2023 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，助力地方经济发展，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)2023 年社会责任工作推进目标

责任领域	2023 年目标
责任管理	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 2022 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@nbc.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。