

annual report
2011



宁波银行股份有限公司
2011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四份企业社会责任报告，回顾了宁波银行在2011年全面履行社会责任的总体成果。

编制依据

遵循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》以及深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》的要求，参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR1.0）、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G3）》等报告。

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

2011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2011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。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”、“我们”表示。

其他说明

本报告做了一部分的规划和预测，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.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号宁波银行大厦董事会办公室

邮编：315100

电话：0574-87050028

传真：0574-87050027

邮箱：dsh@nbcb.com.cn

客服电话：96528、962528（北京、上海）

目录

Contents

| | |
|-----------------------|----|
| 致 辞 | 01 |
| 一、关于我们 | 02 |
| (一) 公司概况 | 03 |
| (二) 发展战略 | 03 |
| (三) 组织架构 | 03 |
| (四) 2011年经济绩效 | 03 |
| 二、社会责任体系 | 05 |
| (一) 社会责任理念 | 06 |
| (二) 社会责任观 | 06 |
| (三) 社会责任的文化内涵 | 06 |
| (四) 社会责任利益相关方 | 06 |
| 三、社会责任实践 | 07 |
| (一) 对股东的责任 | 08 |
| 1、股东回报 | 08 |
| 2、公司治理 | 08 |
| 3、风险内控 | 08 |
| 4、信息披露 | 09 |
| 5、投资者关系 | 09 |
| (二) 对客户的关系 | 09 |
| 1、产品创新 | 09 |
| 2、网点提升 | 11 |
| 3、卓越服务 | 12 |
| (三) 对员工的责任 | 13 |
| 1、劳资关系 | 13 |
| 2、人员情况 | 13 |
| 3、人才培养 | 13 |
| 4、薪酬福利 | 14 |
| 5、身心健康 | 14 |
| 6、企业文化 | 15 |
| (四) 对社会的责任 | 15 |
| 1、社区支行 | 15 |
| 2、社会公益 | 16 |
| 3、商业诚信 | 18 |
| 4、扶贫帮困 | 19 |
| 5、服务中小企业 | 19 |
| (五) 对环境的责任 | 21 |
| 1、节能减排金融服务 | 21 |
| 2、节能环保办公行动 | 21 |
| 四、2012年展望 | 22 |
| 附：2011年我行荣誉奖项汇编 | 24 |

致辞

2011年是“十二五”规划的开局之年，我行以“立足当前、着眼长远”的积极心态，紧紧围绕“调结构、增效益、树品牌”的发展要求，坚持五大利润中心并举的战略不动摇，大力强化风险管理和企业文化建设，重视人才培养，不断提升我行市场竞争力和持续发展能力，努力为股东、员工和社会创造最大的价值，在取得良好经济业绩的同时，为促进经济社会和谐发展做出了积极贡献。截至2011年底，我行总资产2604.98亿元，全年实现净利润32.54亿元，同比增幅40.12%；基本每股收益1.13元，比上年提高0.22元。

2011年，我行锐意创新，进一步优化资产负债结构、业务结构；大力推进业务创新、产品创新和服务创新，进一步完善以客户为中心的营销服务体系，提升服务能力，扩大客户基础；大力加强全面风险管理，提高风险管理的有效性，资产质量保持优质良好；大力推进服务渠道、信息科技、人才队伍等基础建设，进一步促进持续增长。

2011年，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，积极开展各项工作，努力回馈社会。一是维护股东和投资者的合法权益；二是以人为本，重视和保护员工的合法权益；三是诚信商业，反假币、反洗钱，促进金融消费者教育；四是节约资源，保护环境，完善绿色信贷长效机制；五是大力支持中小企业经济发展，改善社区金融服务；六是关心社会发展，支持社会公益事业。宁波银行真情履行社会责任的行为，赢得了广泛的社会赞誉，2011年度我们先后获得相关权威机构颁发的“慈善机构奖”、“最佳小企业服务奖”等殊荣。

2012年仍然是银行发展的重要战略机遇期。我行深刻认知，银行不能脱离于社会而独立存在和发展，银行只有将企业利益与社会利益紧紧维系在一起，履行好经济、环境和社会责任，才能真正实现企业价值，实现长远目标。展望2012年，宁波银行将一如既往地以社会责任为己任，以服务大众为目标，提升核心竞争力，以实际行动向公众展示卓越的品牌形象，为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而不断努力。

事 长：

行 长：

二〇一二年四月二十四日



一、关于我们

公司概况

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2011年底，宁波银行已拥有146家营业机构，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20家、宁波地区支行118家（其中社区支行15家）。

多年来，我行以发展为主题，坚持改革创新，积极调整经营战略，不断探索具有自身特色的管理体制和经营机制，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。

据最新一期英国《银行家》杂志公布的消息，在“2012年全球金融品牌500强”榜单上，宁波银行位列第263位，较2011年提升了91位，获得A+级评级；品牌价值达到3.21亿美元。

发展战略

战略目标：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。

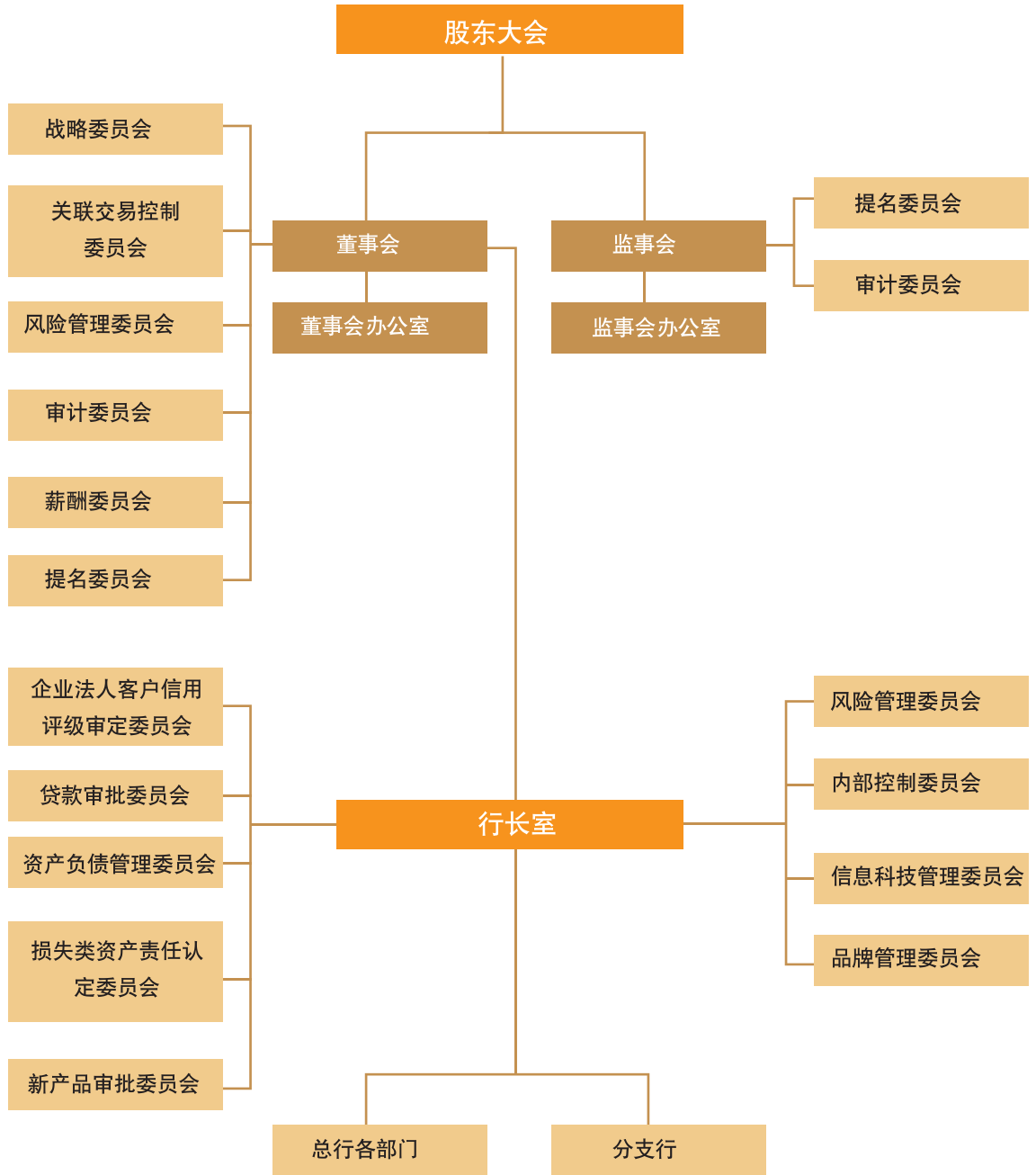
组织架构

公司建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的公司治理结构，形成了良好的经营机制。作为公司治理的核心，董事会是最高决策机构，下设六个专门委员会，实质性地参与宁波银行战略和业务决策。这种高效的组织架构是宁波银行过去几年取得快速发展的重要制度保证，同时也将从管理体制上确保未来几年持续发展和高效运行，是我们核心竞争力的重要体现。

2011年经济绩效

截至2011年底，我行总资产2604.98亿元；实现净利润32.54亿元，同比增加9.32亿元，增幅40.12%；
全面摊薄净资产收益率17.39%，每股净资产6.49元，同比增加0.98元；基本每股收益1.13元，同比提高0.22元；
资本充足率15.36%，高于监管标准7.36个百分点；核心资本充足率为12.17%，高于监管标准8.17个百分点；
不良贷款率0.68%；拨备覆盖率240.74%，同比提高44.59个百分点；
各项存款1767.37亿元，同比增加309.09亿元，增幅21.20%；
各项贷款1227.45亿元，同比增加211.71亿元，增幅20.84%。

组织架构(续)



二、社会责任体系



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

将宁波银行的经营行为和社会责任紧密结合，获取合理回报的同时回馈社会，创造可持续发展的未来。

社会责任利益相关方

我行的社会责任战略建立在利益相关方的分析基础上。根据国际组织Account Ability的AA1000SES标准对我行的关键利益相关方做出界定。对于每个利益相关方，我行制订了相对应的工作方向。

| 利益相关方 | 我行工作方向 |
|-------|-------------------------------|
| 股东 | 股东回报，公司治理，风险内控，信息披露，投资者关系 |
| 客户 | 金融创新，网点提升，卓越服务 |
| 员工 | 劳资关系，人员情况，人才培养，薪酬福利，身心健康，企业文化 |
| 社会 | 社区建设，社会公益，商业诚信，扶贫帮困，服务中小企业 |
| 环境 | 绿色信贷，绿色办公，环境保护 |

三、社会责任实践



对股东的责任

1、股东回报

公司在《章程》中对利润分配的有关内容进行了明确的规定，同时在公司招股说明书中明确披露了股利分配政策，确保公司股东的投资利益。自上市以来，公司在研究分红派息方案时，均以确保股东权益最大化为原则，在保证公司正常经营的前提下，每年为股东提供稳定的现金红利，保证了股东的实际利益和公司的可持续发展。

| | 净利润(万元) | 现金分红总额(万元) | 现金分红与净利润比率 |
|-------|---------|------------|------------|
| 2008年 | 133,174 | 50,000 | 37.54% |
| 2009年 | 145,745 | 50,000 | 34.31% |
| 2010年 | 232,199 | 57,676 | 24.84% |

2、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，并按照公司章程和有关制度进行运作。我行不断加强公司治理，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。

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。2011年，我行召开了2011年度股东大会和三次临时股东大会。会议的通知、召集、召开和表决程序均符合《公司法》和《章程》的规定。股东大会审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、财务报告、财务预算报告等多项重大议案。

董事会在公司治理中居于核心地位。2011年，我行董事会共计召开四次例会和五次临时会议，审议通过了换届选举、定期报告、财务预算、发行债券、机构网点规划等重大议案，并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。

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。2011年度，我行监事会共计召开6次会议，在经营管理的各方面有效发挥了监督作用。

高级管理层由行长和其他高管组成，依据法律法规、公司章程和最高权力机构的授权行使职权，组织开展经营管理活动。

3、风险内控

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。不断完善风险管理架构，董事会下设风险管理委员会、关联交易控制委员会、审计委员会；总分行两个层面分别设立风险管理委员会，全面加强风险管理。积极构建审慎的风险管理体系，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。

4、信息披露

我行按照国家法律法规和公司章程的规定向股东及时披露真实、准确、完整的公司各项重大信息，定期或不定期召开各类股东大会，保障股东的知情权和表决权，使投资者及时、全面了解公司的经营情况，提升公司的透明度。

在公告发布方面，公司2011年共发布公告36项，切实保障股东、债权人及社会公众及时了解银行经营管理动态。

公司聘任国际认可的会计师事务所对财务进行审计，对经营管理系统及我行的内部控制进行独立的审查和评价。

我行坚持不定期的就上市规则和信息披露等最新规定，对公司董事、监事和高级管理人员进行培训。

5、投资者关系

董事会和管理层充分认识到投资者关系管理工作对完善公司治理、提升经营管理水平、确保持续健康发展方面能够起到举足轻重的作用。2011年，我行通过及时更新官网、设立投资者电话、信箱、开辟投资者专栏等多种渠道，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、分析师见面会等多种形式，与社会公众进行充分、及时、有效的互动式沟通和联系；日常做好投资者的现场来访接待工作，认真回答投资者的问题，尊重投资者的合法权益。公司积极主动的投资者关系管理，赢得了市场的广泛赞誉与认可，树立了正面的市场形象。

对客户

1、金融创新

——公司银行业务

公司银行方面，2011年我行以“三个专家”建设为契机，围绕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和中型企业现金管理专家三大内容，不断深化完善“启盈100”品牌建设及产品体系丰富工作，新产品投放20项，流程优化20多项，极大地丰富了贸易融资、公司网银、公司理财等各类产品，进一步提升了我行为企业客户提供综合金融服务的能力。

——中小企业业务

为了更好地服务小企业，我行将小企业信贷产品创新作为服务小企业的“抓手”，建立了“自上而下”、“自下而上”的小企业信贷产品创新工作机制，不断创新担保方式，设计开发适用于小企业的各类融资产品。“金色池塘”是我行中小企业全面金融服务品牌，其中便捷融、贷易融、押余融、友保融、专保融、诚信融、透易融、业链融、联保融、定期融、贸易融等特色产品尽力满足中小企业多样化融资需求。为结合各地区经济特色，创新担保方式，我行又先后开发了科贷融、设备融、农贷融、文贷融、订单融、租金融、退税融等区域特色产品，完善了“金色池塘”产品体系。

【案例】形式多样的免费培训助推小企业快速成长



针对中小企业管理“短板”开展的“银企沙龙”活动，通过各种形式的交流、培训，帮助中小企业管理人员进一步了解金融知识，提升财务管理能力，并通过运用金融产品规避经营风险、实现企业增值。



“金色池塘”小企业大讲堂计划，不定期邀请各界知名讲师，在分支行每年举办几百场小企业现场授课，帮助万余小企业提升经营管理水平，给小企业带去最实惠的增值服务。

——个人银行业务

我行在个人消费金融和个人经营性融资领域始终坚持细分市场、细分客群，以满足客户的不同需求触点为出发点和落脚点，不断锐意创新。2011年度，我行针对特定商圈个体私营业主的多层次经营融资需求推出了“商贸通”产品，该产品支持多种担保方式，在各地区推广反响热烈。

此外，伴随着国内支付环境的逐步改善，为了给客户提供更多便捷贷款渠道，我行开发了在满足受托支付要求基础上的贷易通业务pos端贷款功能——“消费通”，贷易通业务客户可以在经过我行严格审核的商户直接进行刷卡消费，以达到便捷贷款的目的。

——电子银行业务

我行大力推广电子银行，引导更多的客户自助办理业务，简便业务流程，节约社会资源。2011年，我行电子银行客户规模快速增长，对传统柜面交易的替代率不断攀升。截至2011年底，电子银行客户数达51.26万户，较年初增加10.01万户；企业网上银行结算替代率达73.71%，个人电子银行渠道替代率达58.88%。

目前，我行已形成包括网上银行、手机银行、自助银行和电话银行在内的电子银行服务体系。2011年，我行进一

步加大产品和服务创新，增强渠道特色和吸引力，重点建设网上银行4.0版，全面升级个人网银财富管理、投资理财和交易安全性，大幅增强企业网银贸易融资和投资理财功能，更好的满足了企业和个人客户的服务需求。

——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，适时根据我行客户的业务需求，加大了对新产品的开发力度，推出包括资产负债优化系列产品，资产池理财系列产品，跨境贸易人民币结算系列产品等多种类型的产品。尤其是在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，基本上实现了对私客户每周均有单月理财开放，每月均有单季理财开放。同时，先后推出了银行提前终止权理财、客户提前终止权理财、半开放型理财、保证收益型理财和挂钩shibor理财等新型理财产品，满足了我行不同风险偏好、不同收益需求的客户要求。另外，2011年我行抓住市场机会，积极申请各项业务资格，先后取得了黄金交易所特别通道资格、交易商协会信用风险缓释工具（CRM）交易商资格、人民币外汇期权交易资格，非金融企业债务融资工具承销资格和交易所债券交易业务资格，为我行在新业务领域的开拓和发展做了良好的铺垫。

2、网点提升

为充分发挥城市商业银行的优势和作用，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2011年底，我行营业机构总数为146家，比年初增加36家。全行自助网点共投放ATM自动柜员机和CRS自动存取款机设备380台。其中在行式设备256台、离行式设备124台。

为了改善客户体验，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，满足客户日益增长的服务需求，不断提升营业网点的品牌形象、提高客户满意度。



【案例】苏州新区支行打造网点新形象 提升整体软硬件



3、卓越服务

从规范化服务到优质服务，从“361度”服务到“卓越服务”，宁波银行一直坚持以客户满意为目标，将客户服务视为企业生存与发展的基点。

2011年，我行首次采用柜面服务等级管理模式，多层面、多渠道地考评营业网点及员工服务水平，并通过举办主题活动、开展先进评优、召开现场会等方式不断深化员工服务意识，提升员工服务能力。如通过开展“限时服务主题月”活动提升员工服务效率；召开“现场交流会”加强总行各部门、分支行之间的沟通和交流，起到发挥合力，切实提升我行服务品质的目的。

同时，为进一步履行金融机构社会责任，更好地服务客户，我行自2011年7月1日起正式免除免征了个人客户部分银行服务费和小额账户管理费，得到了客户的一致好评。

上述各项举措的落地实施，皆是基于我行倡导的“卓越服务”理念，即以客户需求为出发点，全力打造一流的服务品质，让每一位客户在与宁波银行的接触中感受到关爱，享受到优质服务，体验到增值服务。

【案例】开展“限时服务”主题月活动



面对不同层次的客户需求，如何做到让客户满意，首先需要我们在服务效率上满足客户需求。为加快员工办理常规业务的速度，优化柜面业务流程，提升柜面服务品质，总行运营部开展了“限时服务”主题月活动，指导分支行围绕“限时”这一主题，举办形式多样、趣味横生的各项限时竞赛活动。

通过活动，不仅进一步激发了员工提升服务效率的热情，且有助于分支行发现员工业务处理能力上的薄弱环节，从而针对性的制定改进提升措施，提升柜面员工的业务效率，进一步提高客户满意度。

【案例】神秘客网点检测项目

我行一直以来持续关注客户感受和自身服务建设，将客户服务视为企业生存与发展的基点。自2008年以来，宁波银行就开始持续委托第三方公司进行网点服务检测，不断通过内部自检与外部神秘客户检查来提升网点服务水平，提高客户满意度。

随着我行服务标准体系的不断完善，为了能够站在客户的角度更加客观地评估网点服务水平，神秘客网点检测项目也在不断地引入新的管理思想和评估方法。2011年，神秘客网点检测项目首次采用“双人检测，全程录音”的检查手段，以区域为单位，进一步了解我行网点服务的优势与劣势。

神秘客网点检测项目的不断深入与完善，让我行能够更加清晰地找到优先改进的问题和关键性短板，确定服务标准执行和内部服务管理体系的改进方向和措施，不断提升我行网点综合服务水平，这也是宁波银行社会责任的重要体现。

对员工的责任

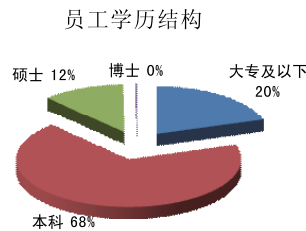
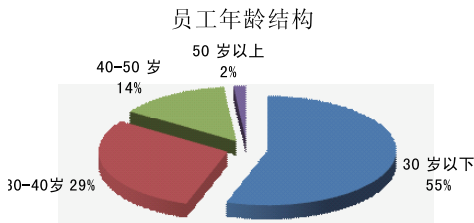
1、劳资关系

公司严格遵守《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。公司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，建立和谐的劳资关系。

2、人员情况

公司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2011年底，公司在岗员工4776人,其中在岗女性员工2725人，占比57%，管理人员中女性占比44%，女性员工在公司起到了举足轻重的作用；其次，员工年龄结构年轻化，30岁以下占到55%，30-40岁、40-50岁分别占到30%和14%，50岁以上只占1%，我行员工队伍充满着年轻活力；再次，员工整体学历水平较高，博士与硕士研究生有573人，本科及以上学历占全体员工的比例达到80%；最后，专业技术人员占比较高，中高级职称的占23.75%，初级职称的占61.50%。



3、人才培养

(1) 实施四类重点人群培养项目，构建多层次的人才储备梯队。

结合管理人员能力培养需求，2011年，宁波银行大学实施四类重点人群培养项目，按照员工职务的不同层级组织相应的培养项目：编写了四类重点人群学员发展手册，共七小类九本手册；采用四类重点人群项目经理负责制，专人负责项目实施；通过外部招标引入合作伙伴共同实施项目、总行统筹分支行自主操作项目等多种方式实施项目，2011年共有718位继任人与437位英才参加培养活动。



(2) 实施学习地图咨询项目，绘制全员学习发展蓝图。

通过学习地图咨询项目，按照岗位胜任能力要求，兼顾员工入职后的通用能力发展，成长为骨干员工/管理层后的职业发展选择，提供专业和管理两个发展通道，与之匹配晋级包和轮岗包的培训学习资源；2011年，宁波银行大学实施学习地图咨询规划项目，覆盖总行20个部门，涉及103个二级部门的200多个岗位簇的学习内容、方式等。

(3) 深化培训要素建设，推进宁波银行大学发展。

2011年，宁波银行大学在讲师管理体系、课程管理体系、网络学院夯实培训要素建设，推动培训工作有序高效运转，取得了一定成效。

在讲师队伍建设方面，制定《宁波银行内部讲师激励管理办法》，建立内部讲师荣誉管理体系；吸纳行内的各层级管理者、骨干员工，充实到宁波银行大学内部讲师队伍，组织四个内部讲师TTT培训班，通过TTT试讲选拔，选出了一批共128位内部讲师。

在课程资源建设方面，宁波银行大学初步构建了大学级、学院级与分校级三级课程体系，实际开发94门课程，并开展针对四类重点人群培养项目的通用技能课程开发，共开发15门较为成熟的课程。

在网络学院维护与推广方面，优化网络学院平台功能，从外部专业课程开发机构采购29门在线课程，并通过周一赛、平台创意分享季、寻找幸运之星活动推动全行员工参与网络学院学习的热情，营造了良好的在线学习氛围。截止到2011年末，网络学院共访问次数为943204次，日均访问量为2774次；网络学院总共学习时长为157729小时，人均学习时长为26.21小时。

2011年宁波银行共组织1753个培训项目，累计参加集中面授63307人次，人均参训课时数3.84小时；网络平台在线学习方面，学员完成课程记录数总和为144541门，人均完成24.15门。

4、薪酬福利

公司薪酬福利按照“保持薪酬外部竞争性、因地制宜、与绩效挂钩”的原则。2011年通过实施员工职级晋升和职级与薪酬体系的优化调整，改进了绩效体系，从而进一步提高薪酬公平性与竞争力，增强员工体验与归属感，为我行的经营管理和持续发展提供有力的管理支撑。

除了为员工提供有竞争力的薪酬外，我行进一步优化福利体系，包括法定社会保险和公积金、综合医疗保险、补充养老保险、员工人身意外保险、交通费补贴、高温补贴、带薪休假等。完备的薪酬福利保障体系，让员工感受到温暖，使员工能更安心的投入到工作中去，以行为家。

5、身心健康

我们始终贯彻以人为本的理念，把关爱员工摆上重要议事日程来抓。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，给员工营造良好的身心健康与安全保障条件。

(1) 认真做好员工每年的健康检查，保证员工能对自己身体状况有个全面了解。

(2) 公司为员工提供了健身、乒乓球、羽毛球、篮球、足球等活动项目，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。

6、企业文化

我行历来非常重视企业文化建设，经过十多年的发展，已经形成了独具特色的企业文化，对我行的发展起到了积极的推动作用。2011年，我行秉承“诚信敬业、合规高效、融合创新”的企业文化理念，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，有序推进各项企业文化工作。在企业文化建设中，通过全行员工参与的企业文化行为改进、企业文化先进评选、丰富多彩的企业文化活动等等形式，将企业文化理念贯穿到各项经营管理活动以及员工的日常行为规范之中。

同时，积极履行我行的社会责任，用企业的社会责任感强化企业文化的凝聚功能、增强企业文化的激励和约束能力、明确企业文化的发展方向。

对社会的责任

1、社区支行

为了更好地服务地方经济，进一步提高服务水平，更好地为广大市民提供各项社会性服务项目，我行结合机构网点现状、机构管理水平，在确保风险防范、稳健经营的前提下，进行统一规划和部署，于2010年上半年开始筹建社区支行，截止2011年底，我行共计开设15家社区支行，另有10家社区支行也正在按照计划筹建。

目前，我行社区支行承担了代发养老金（失业金）、代收水电费等多项社会性服务项目，代发养老金（失业金）业务量占到宁波全市业务量的60-70%，养老和失业保险有效账户每年以2-3万户的速度增加，发放工作最高占全行柜面业务的20%。

出于履行社会责任的考虑，我行社区支行始终坚持“便民、利民、惠民”的办行理念，服务社区周边居民。一是市民在我行网点办理业务排队等候的时间明显减少；二是市区居民缴纳水、电费用更加方便、快捷；三是市区退休职工每月领取生活费用更加便利；四是金融知识讲座、假币识别、社区共建等金融服务进社区活动更加丰富。

【案例】宁波地区社区支行



在宁波地区，我行优先选择城郊结合部与大型居住社区开设社区支行，确保填补当地网点区域空白与社区金融服务空白。

【案例】北京分行个人银行部举行“走进社区，温暖社区”的活动



2、社会公益

一家受人尊敬的企业必定是热衷于社会公益事业的企业。我们积极关心社会发展，以促进社会和谐发展为己任，大力支持社会公益事业，以责任回报社会，用爱心共建和谐。

(1) 慈善捐款

2011年，总行共计慈善捐款达到458.6万元（分支行慈善捐款数额未统计在内），其中：

| | | |
|-----------|--------|--|
| 6月 | 20万元 | 扶持贫困乡宁海县胡陈乡岙里王村 开发经济林基地 |
| 7月 | 50.8万元 | 开展“慈善一日捐”活动 |
| 8月 | 1万元 | 向宁波市第16届运动会捐款，支 持体育运动事业 |
| 10月 | 17.7万元 | 宁波地区管理人员240余人向宁波市银 行协会发起的“甬银爱心基金”捐款 |
| 11月 | 3万元 | 通过宁波市贸易局，向 贵州地区捐款 |
| 11月 | 300万元 | 向宁波市慈善总会捐款，用 于各种慈善项目 |
| 12月 | 50万元 | 向宁波市总工会捐款，资助100名宁波市 白血病患者进行治疗 |
| 七一建党和春节前夕 | 1.2万元 | 分二次向宁波市结对扶贫的12户 居民每户捐款500元 |

(2) 关心弱势群体

【案例】让温暖播撒人间 给希望插上翅膀



——上海分行运营条线志愿者走访虹口区福利院纪实

2011年3月2日下午，阳光明媚，带着所有运营部员工的爱心与祝福，宁波银行上海分行运营条线代表一行五人，来到上海市虹口区儿童福利院，看望这里的残障儿童。

通过与福利院工作人员的沟通，我们了解到这里主要收托智残、听残、脑瘫儿童，通过开展特殊教育，康复培训，从身心上帮助这群特殊的儿童健康成长。我们用大家捐献的爱心基金，为孩子们购置了一大批日常所需的生活用品、学习卡片、书籍，以及孩子们喜欢的饼干零食。到了福利院的门口，心中还是怀有一些好奇。而当我们走进语训教室，看到一群天真可爱的孩子，他们纯净无邪的眼神告诉我们，其实他们和同龄健康的孩子一样，活泼，好动，充满活力，如果不是老师介绍，完全看不出他们是一群听力有障碍的孩子。因为天生的听力缺陷，导致孩子们都不会说话，而福利院的老师，就是帮助他们通过助听器，教他们如何发音，如何讲话，如何和别人交流。每一天，他们都在反复的练习发声，也许那些都是普通孩子很容易就能够发出的音符，听到这里，我们都觉得小小年纪的他们多么的不容易。老师还介绍说，通过训练，这些孩子大部分都可以借助助听器，和正常的孩子一样读书上学。我们倍感欣慰，并更加下定决心，尽我们的所能，来帮助，支持这些孩子们，能够完成这里的训练，顺利的踏上他们各自崭新的人生。



看到我们的到来，孩子们都很兴奋，开心的翻阅着我们带去的书本，吃着最爱的零食。还给我们表演了节目，虽然只是简单的一首儿歌，但那是多么的珍贵，是一年甚至两年的时间才能够训练出来的，对他们来说，就是最大的骄傲。老师们看我们这么喜欢和这些孩子在一起，还安排我们和他们一起互动，一起玩游戏，一起跳他们的小鸭子舞。

一行归来，我们已经在策划下一次的探访，我们不仅仅要给予他们物质上的满足，更要带去欢乐，让这些与众不同的孩子们享受到他们童年应有的快乐，用我们的爱心温暖他们受伤的心灵，给他们的希望插上放飞的翅膀！

(3) 生活热点

2011年，我行把解决未婚大龄青年员工的婚恋问题作为工作重点之一。1) 在银行内部办公网上开通“红娘热线”，为未婚青年择偶提供帮助牵线搭桥。同时推出奖励办法，让更多的人参与到这项活动中，解决择偶范围过小等问题。到目前已有238人在红娘热线中登记，工会办已为60多人牵线搭桥。2) 通过“联谊会”的形式，为未婚员工提供认识异性的机会。我行与宁波市财贸工会、三门核电厂工会合作，举行了五期青年联谊活动，得到了广大青年未婚员工的积极参与。

3、商业诚信

(1) 诚信纳税

我行按照国家税务法的规定，按时缴纳税款，积极履行纳税人义务，2011年度总纳税额达到14.41亿元，比2010年增加28.3%。

(2) 征信、反洗钱

2011年我行通过营业场所、社区宣传等普及个人征信知识；宣传个人征信系统是提高消费贷款审批效率、拓展银行授信范围和产品创新、防范个人信贷风险等方面的作用；推动中小企业和农村信用体系建设与各项政策措施有效结合，有重点、有目标地支持中小企业融资和农户小额信用贷款。

宁波银行认真履行反洗钱法律法规赋予的义务，在银行管理层面成立了由分管风险行长任组长，总行多个部门组成的反洗钱领导小组，由该小组统筹规划全行的反洗钱工作，反洗钱日常工作由合规部承担。目前宁波银行建立起了全面的反洗钱内控文件体系，反洗钱岗位设置涵盖了总行到网点的各个层面，反洗钱客户身份识别深入到位，大额可疑交易报送及时高效，反洗钱宣传培训全面开展，重点可疑线索报送价值高。由于反洗钱工作的出色表现，宁波银行获得人民银行总行授予的“全国反洗钱先进集体”称号。



邀请人总行专家举行反洗钱培训

(3) 消费者教育

为积极响应国家倡导的反假货币工作，进一步加强群众对假币的识别能力，我行员工不定期向分支行所在地附近的居民发放反假宣传手册进行反假币宣传。

【案例】“打开储币罐，让沉睡硬币流动起来”



2011年5月27日，宁波银行余姚支行在余姚市三七市镇中心小学举行了以“打开储币罐，让沉睡硬币流动起来”为主题的人民币流通管理年活动启动仪式。通过图片展示、分发宣传材料、假币及残破币知识现场互动宣讲和硬币旧币兑换等形式，向在场师生宣传普及人民币常识和反假知识，帮助他们提高防范假币的能力和水平。本次活动促进了市场硬币流通，倡导了学生勤俭节约的优良传统，得到了当地政府部门和学校老师学生的积极响应。

4、扶贫帮困

南京分行与江宁区汤山小学开展牵手签约活动，赠送“爱心书屋”，并与十名家境困难的外地农民工子女结成帮扶对子，关心帮教并负责其今后三年学习、生活费用。

苏州分行深入开展主题为“点亮你心中的感恩之光·关注祖国未来，资助贫困儿童”的“圆梦行动”，对湖南省湘西土家族苗族自治州龙山县靛房镇坡脚小学学生进行结对捐资助学。



余姚支行心系贫寒学子，设立“宁航”公益基金，重点扶助贫困学生，不定期开展回访、座谈，不仅从物质上更从精神层面让贫困学子得到关心关怀；设立“宁波银行奖学金”，促进三七市镇中心小学品学兼优的学生顺利完成学业、德智体全面发展。

江东支行设立宁波红蚂蚁志愿者分队，开启志愿者帮老扶老服务，利用节假日向颐养院、福利院、社区等地的老年人进行关怀慰问，奉献爱心。

5、服务中小企业

我行全力支持和服服务小企业的发展。针对小企业的特性创新融资渠道，同时将小企业信贷产品创新作为“抓手”，建立“自上而下”、“自下而上”的产品创新工作机制，在持续改进现有产品的同时，根据市场变化情况，及时进行产品创新，并鼓励分支行结合区域特色进行产品创新。近两年，我行依托“金色池塘”小企业全面金融服务品牌，在原有的“便捷融、贷易融、押余融、友保融、专保融、诚信融、透易融、业链融”等子品牌基础上，针对中小企业缺少抵押物的现状，开发了多户联保产品“联保融”，并为解决小型企业初创期购买经营用房的资金压力开发了经营性物业贷款“定期融”。此外，根据各地实际，我行还相继开发了具有区域特色的“互助融”、“农贷融”、“科贷融”等各类授信产品，有效满足了不同区域、不同企业的差异化、特色化产品需求。

针对小企业授信审批工作，我行积极探索小企业批量授信新模式，并在分支行开展“批量授信”试点，以加快小企业授信审批流程，提高服务效率和质量；注重信息化建设和科技手段创新，通过加强管理信息系统建设来提升服务水平，已开发的小企业信贷审批系统、低柜系统、数据仓系统、考核系统、CRM客户关系管理等多个系统，为业务发展提供了全面而强有力的支持。

【案例】创新融资渠道

一、是在社会融资总量调控、资金从紧的形势下，我行严格执行“两个不低于”的监管要求，整合信贷资源向中小企业倾斜。

二、是设立专项额度，用于中小企业信贷投放，以解决中小企业融资难问题。为鼓励分支行将有限的信贷资源向小企业倾斜，我行对小企业实施差异化的存贷比考核，明确小企业信贷规模在计算存贷比时按50%核定。

三、是积极为中小企业搭建银政、银银、银保、银信等服务平台，努力将政府、银行、非银行金融机构、相关服务行业等力量集结起来，为小企业提供融资服务和智力支持。

四、是积极开展与政府部门的联动，大力推进银政送贷等活动。如我行积极参与城乡小额贷款保证保险试点工作，为初创期中小企业、个体工商户和“三农”提供了大量的信贷资金，既有效解决小企业融资难问题，也扩大了本行的社会影响力，同时还通过政府平台获取了大量企业信息，对于准确评估企业的经营状况和信用水平、有效消除银行和企业之间的信息不对称起到了积极作用，从而为我行进一步加大对中小企业的信贷投放力度奠定了坚实基础。

五、是积极响应国家政策和中央政府的号召，下步拟发行80亿金融债券，以进一步加大对小微企业的贷款投放，发行债券所募集资金将专门用于支持小微企业贷款及个人经营性贷款，切实帮助中小企业化解融资难题。

我行在小企业服务方面，以客户为中心创新服务方式方法，尽力改进服务效能，积极履行社会责任。

——“金色池塘·小企业大讲堂”——

作为国内第一家大规模推广对客户提供免费讲座和交流平台的金融机构，宁波银行在全行开设“小企业大讲堂”，给小企业带去涉及财务、融资管理、营销管理等小企业所需的多维度专业经营知识，并从体制、人员、内容等全方面保证小企业大讲堂的持续有效开展。

2011年，我行在宁波、杭州、南京、北京、上海、深圳、苏州、温州、无锡等地共开展500余场小企业大讲堂活动，使近万户小企业受益。

——宁行e家人

针对中小企业长期面临的融资难、办事难等问题，宁波银行推出“E家人”中小企业金融商务网络社区。企业通过“E家人”申请的贷款，可在3天内获得银行人员回复；当小企业在融资、国际业务、理财产品等方面遇到困惑时，可直接在“E家人”上联系各类银行业务专家，解决问题。通过这一平台，不但极大方便了中小企业融资，加强了银企沟通，也为中小企业之间关系拓展提供了便利，实现了银行与企业、企业与企业之间的互惠共赢。



对环境的责任

1、节能减排金融服务

2011年我行根据央行和银监会《关于进一步做好支持节能减排和淘汰落后产能金融服务工作的意见》的各项要求，将做好支持节能减排和淘汰落后产能金融服务作为长期的重要任务来抓。一是做好存量信贷业务摸排，按时间进度高质量完成专项风险排查，加大信贷结构调整力度。二是信贷业务全流程落实节能减排和淘汰落后产能要求，不介入产能过剩和高耗能、高排放行业单纯扩产项目。三是改进和完善金融服务，加快产品创新，支持节能减排重点项目信贷需求。四是密切跟踪监测各项节能减排和淘汰落后产能政策的影响，严格风险分类，有效防范风险。

2、节能环保办公行动

对我们员工而言，一盏灯 一个动作也能践行节能减排。

(1) 下班前20分钟关闭空调

每台空调控制在26°以下。办公室内的温度在空调关闭后将持续一段时间。下班前20分钟关闭空调，既不会影响室内人员工作，又可节约大量的电能。

(2) 空调不用时关闭电源

空调在不使用的时候，将插头拔掉。

(3) 办公电脑设置合适亮度

将电脑显示器亮度调整到一个合适的值。显示器亮度过高既会增加耗电量，也不利于保护视力。

(4) 将办公电脑设置合理的“电源使用方案”

为电脑设置合理的“电源使用方案”，短暂休息期间，可使电脑自动关闭显示器；较长时间不用，使电脑自动启动“待机”模式；更长时间不用，尽量启用电脑的“休眠”模式。

(5) 电脑关机拔插头

关机之后，将插头拔出。

(6) 运用草稿模式打印

在打印非正式文稿时，将标准打印模式改为草稿打印机模式。打印出来的文稿用于日常的校对或传阅绰绰有余。

(7) 复印打印用双面

尽量使用电子邮件代替纸质类文档。复印、打印纸用双面，单面使用后的复印纸，可再利用空白面影印或裁剪为便条纸或草稿纸。

(8) 设立纸张回收箱

设纸张回收箱，把可以再利用的纸纸张按大小不同分类放置，能用的一面朝同一方向，方便别人取用。



四、2012年展望

2012年展望

2012年国际国内环境和经济金融形势仍然复杂多变，我们将继续保持“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，关心弱势群体、扶贫帮困、设立助学基金等社会公益；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。

附：2011年我行获奖汇编

2011年我行荣誉奖项汇编

| 序号 | 奖项名称 | 主办机构 |
|----|--|----------------------|
| 1 | “2011年全球金融品牌500强”榜单上排名位列第355名 | 英国《银行家》杂志 |
| 2 | 中国最佳呼叫中心 | 中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会 |
| 3 | “金盾奖”——“2011中国上市公司最佳法律风险管理实践奖” | 中国上市公司风险管理高峰论坛 |
| 4 | “2011全球银行1000强”榜单上荣登全球银行综合排名第302位 | 英国《银行家》杂志 |
| 5 | 2011中国500强企业榜单名列第428位 | 《财富》（中文版） |
| 6 | “最佳小企业服务奖”殊荣 | 《银行家杂志》 |
| 7 | “2011中国上市公司口碑榜”之最佳大股东奖项 | 《每日经济新闻》主办 |
| 8 | 2011年度第九届中国财经风云榜“创新网银奖”、“最具成长性地方商业银行” | “中国财经风云榜” |
| 9 | 2011年度第十二届金融IT创新暨优秀财经网站评选“最佳网上银行” | 《证券时报》 |
| 10 | 第五届中国机构投资者年会暨金蝉奖“最佳微小企业服务银行”奖 | 《华夏时报》 |
| 11 | “银率论坛暨第三届360°银行评测报告发布颁奖盛典”中荣获“电话银行服务消费者满意奖” | 银率网 |
| 12 | “2011最佳城市商业银行”、“2011最佳微小企业金融服务品牌”及“2011最具成长性借记卡”三大奖项 | 《理财周报》 |
| 13 | 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 |
| 14 | 2011年度全国银行间债券市场优秀结算成员 | 中央国债登记结算公司 |
| 15 | 获得“全国反洗钱先进集体”称号 | 中国人民银行总行 |
| 16 | 宁波市优势总部企业 | 宁波市人民政府 |
| 17 | 宁波慈善奖机构奖 | 宁波市人民政府 |



地址：中国·浙江·宁波市宁南南路700号
电话：086-574-87050028
邮编：315100
网址：www.nbcb.com.cn