



2023 年度

社会责任 (ESG) 报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (ESG) REPORT 2023

目录 CONTENTS

— 关于本报告	04
— 董事长、行长致辞	05
— 走进宁波银行	07
公司简介	07
企业文化	09
组织架构	10
2023年度奖项与认可	11
2023年度可持续发展亮点	13
— 可持续发展管理	15
社会责任理念	15
社会责任管理架构	17
响应可持续目标	18
利益相关方沟通	18
实质性议题分析	19

治理篇： 01 推进高效治理，实现稳健发展

不忘初心，全面党建引领	23
科学治理，推动高效运营	26
强化风控，确保平稳运营	31
诚信敬业，严守合规底线	33
筑牢防线，保障信息安全	39

环境篇： 02 打造绿色银行，拥抱绿色未来

优化机制，发展绿色金融	45
深化创新，贡献绿色经济	48
绿色低碳，共享绿色生活	53

社会篇： 03 持续创造价值，倾情经济民生

行稳致远，服务经济民生	57
数字赋能，科技创造价值	66
专注客户，打造贴心服务	70
赋能人才，倡导和谐共进	81
回馈社会，践行金融为民	93

— 报告附录

ESG绩效表	97
指标索引	107
意见反馈	109



关于本报告

本报告是宁波银行股份有限公司（以下简称“宁波银行”“我行”或“我们”）自2008年起连续第十六年发布的社会责任报告/ESG报告，依据客观、规范、透明和全面的原则，重点披露我行2023年度在环境、社会与治理方面的实践及绩效。

• 报告范围

报告的组织范围：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。

报告的时间范围：2023年1月1日至2023年12月31日（简称“报告期”），为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份。

报告的发布周期：本报告的发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。

• 称谓说明

为便于表述和阅读，本报告中的“宁波银行股份有限公司”也以“宁波银行”“公司”“我们”或“我行”表示。

• 编制依据

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作（2023年12月修订）》

中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》

原中国银行保险监督管理委员会《银行保险机构公司治理准则》《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》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS—ESG 5.0)》

全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准(GRI Standards)》(2021年版)

联合国可持续发展目标(SDGs)

可持续发展会计准则委员会 SASB 准则

• 数据来源及可靠性保障

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 ESG 实践案例，基于报告框架的定性与定量信息采集。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

• 确认及批准

本报告于2024年4月8日获我行董事会批准，并与年报同期发布。董事会承诺对报告内容进行监督，并确保其不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对内容真实性、准确性和完整性负责。

• 报告获取

本报告以电子版的形式发布，并可在本行官网 (<https://www.nccb.com.cn/>)、深交所网站 (<http://www.szse.cn>) 查阅和下载。

董事长、行长致辞

2023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，以服务实体经济为主线，加快金融科技赋能，着力防控金融风险，坚持真心对客户好，用专业创造价值，继续实现银行稳健发展。截至2023年末，宁波银行总资产27,116.62亿元，较上年末增长14.60%；各项存款15,662.98亿元，较上年末增长20.76%；各项贷款12,527.18亿元，较上年末增长19.76%；全年实现营业收入615.85亿元，较上年同期增长6.40%；归属于母公司股东的净利润255.35亿元，较上年同期增长10.66%。

2023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。

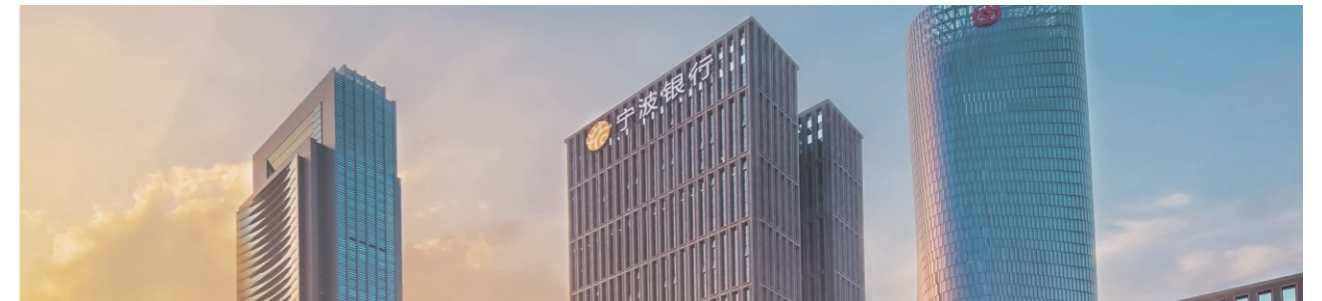
优化治理，严守合规底线，不断提升治理效能。我行持续优化公司治理体系，坚持稳健运营。我行坚持强化全面、全员、全流程的风险管理体系建设，不断夯实可持续发展根基。我行不断强化合规内控管理，加强员工行为管理，全面推进清廉金融文化建设。

务实重行，服务经济民生，发挥金融服务活力。我行聚焦制造业等实体经济客群的差异化金融需求，实施“专精特新”企业专项金融服务方案，促进产业转型，支持区域发展战略，助力高质量发展。截至2023年末，全行制造业贷款余额1,654亿元，占贷款总额的13.20%，为服务实体经济提供金融保障。我行持续提升普惠金融工作力度、深度、广度，截至2023年末，普惠小微贷款余额1,858.40亿元，较年初增加320.07亿，增速20.81%。

推进数字化转型，打通“最后一公里”，激活发展新动能。我行持续推进数字化转型战略，顺应金融科技发展趋势，推动金融产品、服务渠道、营运风控等方面的数字化转型，为金融服务高质量发展赋能。

质效提升，增强服务能力，保障消费者权益。2023年，我行专注提升服务能力和水平，加强消费者权益保护，完善消保制度体系，强化投诉数据的分析应用，持续开展多层次金融宣教活动，增强大众金融安全意识，保障消费者权益。

发展绿色金融，倡导绿色办公，推进建设绿色银行。我行积极落实国家“碳达峰、碳中和”战略部署，以“区域



经济与资源环境协调可持续发展”为己任，制定绿色金融发展规划，完善环境风险评估，创新绿色产品和服务，满足客户多元化绿色融资需求，助力构建低碳未来。截至2023年末，全行绿色贷款余额386亿元，较年初增长148.91亿元，全年增幅62.8%。

以人为本，关注员工权益，坚守初心传递温暖。我行始终关注员工成长和培养，为员工提供多元、公平、友善的职场环境，夯实员工成长平台。我行持续开展慰问福利院、社区公益服务等送温暖献爱心公益活动，以实际行动助力社区公益，切实做到服务便民、发展利民、成果惠民。

宁波银行的努力和真情付出得到社会各界的广泛认可，2023年先后荣获“信息披露A级”“最佳普惠金融服务银行”“最佳城市商业银行”等荣誉奖项。

2024年是我国加快建设金融强国，开创金融发展新局面的关键之年，中央金融工作会议为新时代新征程推动金融高质量发展指明了前进方向，激发了信心动力。宁波银行将始终坚守金融工作的初心使命，深入贯彻党的二十大精神，全面落实中央金融工作会议、中央经济工作会议的精神和要求，继续坚持差异化的发展策略，围绕“五篇大文章”，不断加大对实体经济的支持力度；以客户为中心，真心对客户好，强化金融科技赋能，着力推进“专业化、数字化、平台化”的服务体系建设；坚决守住风险底线，奋力书写具有宁波银行特色的高质量答卷，为中国式现代化建设增添金融力量。

董事长：陆荣根

行长：李永华

走进宁波银行

公司简介

宁波银行成立于1997年4月，2007年7月在深圳证券交易所挂牌上市（股票代码：002142），是一家区域性上市银行，也是全国20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、温州等地设有16家分行，开设永赢基金、永赢金租、宁银理财、宁银消金4家子公司。2023年，在英国《银行家》杂志“2023年度全球银行1000强”榜单中，宁波银行排名第82位，百强位次稳步向前，综合实力和竞争力持续增强。

宁波银行围绕“专注主业，服务实体”的经营理念，以“了解的市场，熟悉的客户”为准入原则，坚持“门当户对”的经营策略，为客户提供多元化金融服务为目标，在银行板块，形成了公司银行、零售公司、财富管理、消费信贷、信用卡、金融市场、投资银行、资产托管、票据业务等9个利润中心，在子公司方面，形成了永赢基金、永赢金租、宁银理财、宁银消金4个利润中心。

宁波银行按照全面风险管理的要求，实施前中后台分离、条块结合的矩阵式管理体系，推动风险管理的智能化、数据化，资产质量持续保持行业较优水平。

我行将持续加强党的领导，坚守主业，回归本源，将服务实体经济的责任、服务社会的责任、践行绿色发展的责任融入自身发展中，充分发挥金融机构的服务保障作用，持之以恒积累差异化比较优势，推动稳健和可持续发展。



走进宁波银行

企业文化

诚信敬业

诚信敬业是维护我行信誉、确保我行合规高效经营的基础。诚信是宁波银行的品格准线，也是员工最为基本的品格和职业操守。敬业是宁波银行员工的基本职业素养。

合规高效

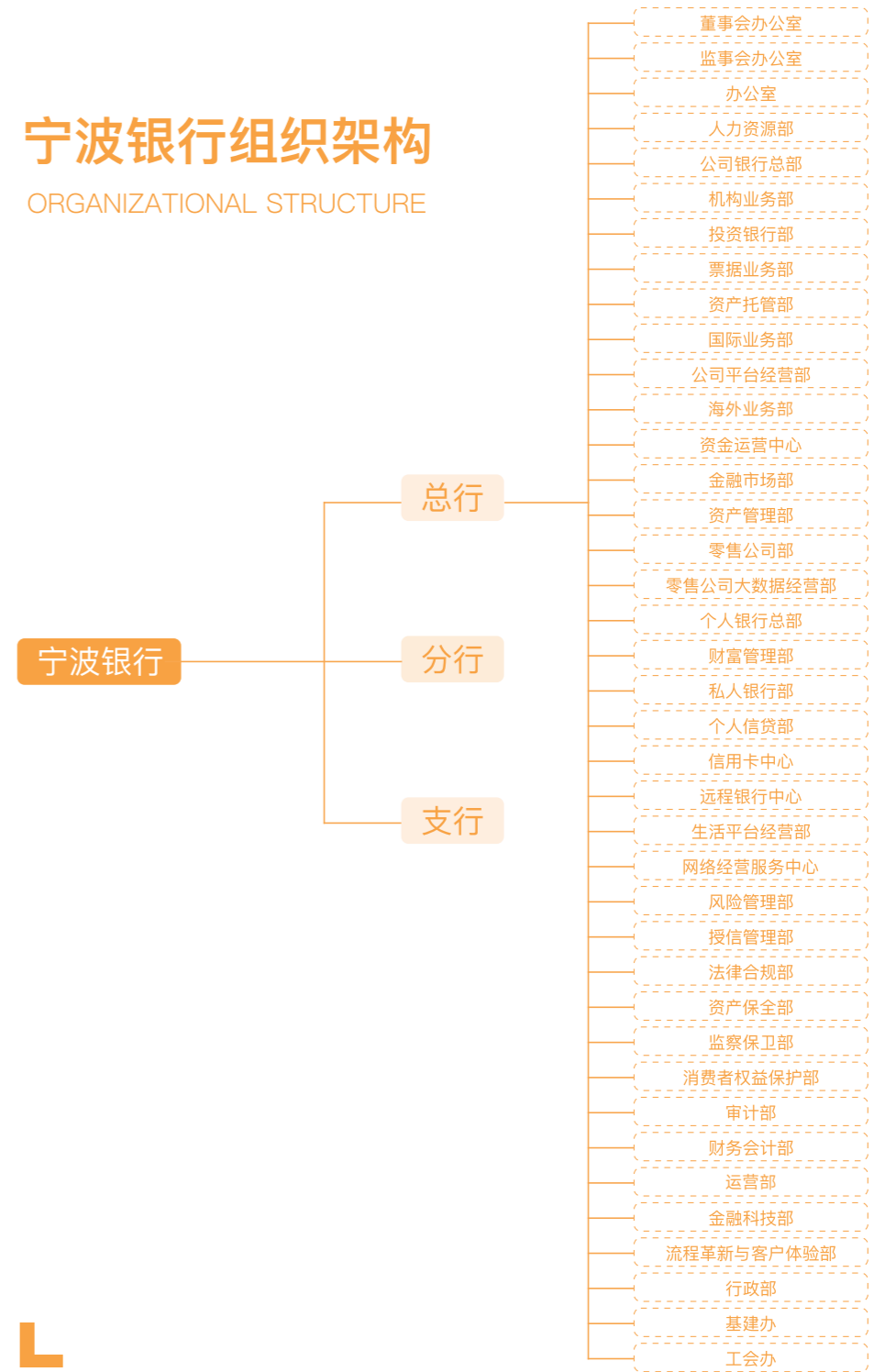
合规高效是对我行各项经营活动的要求。合规高效是宁波银行必须一以贯之、积极实践、矢志追求的经营作风和理念。

融合创新

融合创新是我行寻求更快更好发展的动力。融合是宁波银行打造学习型企业 and 持续发展的基础。创新是宁波银行实行差异化竞争策略和持续发展的不竭动力。

宁波银行组织架构

ORGANIZATIONAL STRUCTURE



走进宁波银行

2023年度奖项与认可

颁奖机构	奖项与认可
英国《银行家》杂志 Brand Finance	<ul style="list-style-type: none"> ★ 入选“2023年度全球银行1000强”排名第82位，较上一年度攀升5位 ★ “2023年全球银行品牌价值500强”第79位，品牌价值41.47亿美元，品牌评级“A+”
中国人民银行浙江省分行、 浙江省工商业联合会	<ul style="list-style-type: none"> ★ 入选2022“年度‘民营企业最满意银行’”市级机构
宁波市政府	<ul style="list-style-type: none"> ★ “2022年度宁波市纳税50强” ★ “2022年度宁波市总部经济‘十强’企业” ★ “2022年度宁波市高质量发展‘明星’企业” ★ “2022年度宁波市金融支持实体经济贡献突出机构”
深圳证券交易所	<ul style="list-style-type: none"> ★ 连续第15年获得信息披露A级评价
中国上市公司协会	<ul style="list-style-type: none"> ★ “2023年上市公司董事会最佳实践案例”
上海清算所	<ul style="list-style-type: none"> ★ 优秀清算会员 ★ 优秀结算业务参与者 ★ 大宗商品清算通优秀现货清算成员 ★ 优秀发行人（商业银行金融债） ★ 优秀柜台债券业务开办机构 ★ 优秀创新业务推进机构
《金融时报》	<ul style="list-style-type: none"> ★ 荣获2023年度“最佳普惠金融服务银行奖”
新浪财经	<ul style="list-style-type: none"> ★ “2023年度‘最佳城市商业银行奖’”
《21世纪经济报道》	<ul style="list-style-type: none"> ★ 获“卓越城市商业银行”奖

颁奖机构	奖项与认可
《中国基金报》	<ul style="list-style-type: none"> ★ “公募基金25年最佳基金销售银行（城商行）” ★ “公募基金25年最佳基金托管银行（城商行）”
财联社	<ul style="list-style-type: none"> ★ 获“年度最佳金融创新服务奖” ★ “2023年城市商业银行‘拓扑奖’”
和讯网	<ul style="list-style-type: none"> ★ “普惠金融先锋银行” ★ “区域服务领军银行”
《证券市场周刊》	<ul style="list-style-type: none"> ★ “最具投资价值上市公司” ★ “最佳投资者关系管理上市公司”
《投资时报》等	<ul style="list-style-type: none"> ★ 2023年度“优秀银行” ★ 2023年度“优秀托管银行” ★ 2023年度“卓越社会责任企业”
《浙商》杂志等	<ul style="list-style-type: none"> ★ “2023浙商最信赖金融机构”



“2023年度全球银行1000强”
排名第82位



2023“年度最佳城市商业
银行奖”



2023“年度最佳普惠金融服务
银行”奖



“2022年度宁波市金融支持
实体经济贡献突出机构”

走进宁波银行

2023年度可持续发展亮点

经济绩效	单位	2021年	2022年	2023年
总资产	亿元	20,155.48	23,660.97	27,116.62
存款余额	亿元	10,528.87	12,970.85	15,662.98
贷款余额	亿元	8,627.09	10,460.02	12,527.18
营业收入	亿元	527.74	578.79	615.85
归母净利润	亿元	195.46	230.75	255.35
总资产收益率	%	1.07	1.05	1.01
加权平均净资产收益率	%	16.64	15.56	15.08
基本每股收益	元/股	3.13	3.38	3.75
不良贷款率	%	0.77	0.75	0.76
资本充足率	%	15.43	15.18	15.01
拨备覆盖率	%	525.52	504.9	461.04

社会绩效	单位	2021年	2022年	2023年
普惠型小微企业贷款客户数	万户	8.27	18.62	23.31
普惠型小微企业贷款余额	亿元	1,222.47	1,538	1,858.4
消费者权益保护培训覆盖人次	人次	/	/	24,389
营业网点总数	个	459	479	491
农村及县域地区营业网点数量	个	128	138	143
设置无障碍通道的网点数量	个	/	/	458
客户调查满意度	%	97.76	97.23	99.68
员工总数 ^③	人	22,904	24,275	26,146
女性员工比例	%	56.8	56.8	56.6
管理人员中的女性比例	%	51.7	52	52
公益捐赠额	万元	2,331.53	2,634.32	10,688.10
全球1000强银行排名 ^④	位	103	87	82
App交易额	亿元	35,295.03	35,237.48	36,552.04

环境绩效	单位	2021年	2022年	2023年
绿色贷款余额	亿元	158.31	237.1	386
碳减排贷款余额 ^①	亿元	/	/	6.13
碳减排贷款带动的年度碳减排量	吨二氧化碳当量	/	/	143,412.44
境外绿色债券总额 ^②	亿美元	/	/	2.75

治理绩效	单位	2021年	2022年	2023年
股东大会召开次数	次	4	2	3
董事会召开次数	次	9	6	7
监事会召开次数	次	9	7	7
反贪污反腐败培训次数	次	37	37	37
接受反贪污反腐败培训的员工人数	万人	2.4	2.5	2.6

①2023年度发放的用于23个碳减排重点领域、且可测算碳减排量的贷款。

②截至2023年12月末，我行持有的境内/境外主体在境外发行的绿色债券余额，发行币种不仅限外币，还包括人民币。

③全行员工包括全部行员、派遣员工，不含子公司员工

④根据英国《银行家》2023年公布的结果

可持续发展管理

社会责任理念

宁波银行持续完善社会责任管理，将发展愿景、使命与社会责任相结合，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，实现商业价值与社会价值的融合统一。

我们的责任理念

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。

我们的责任观

公平诚信，善待客户，关心员工，热心公益，致力环保，回报社会。

我们的社会责任文化

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。

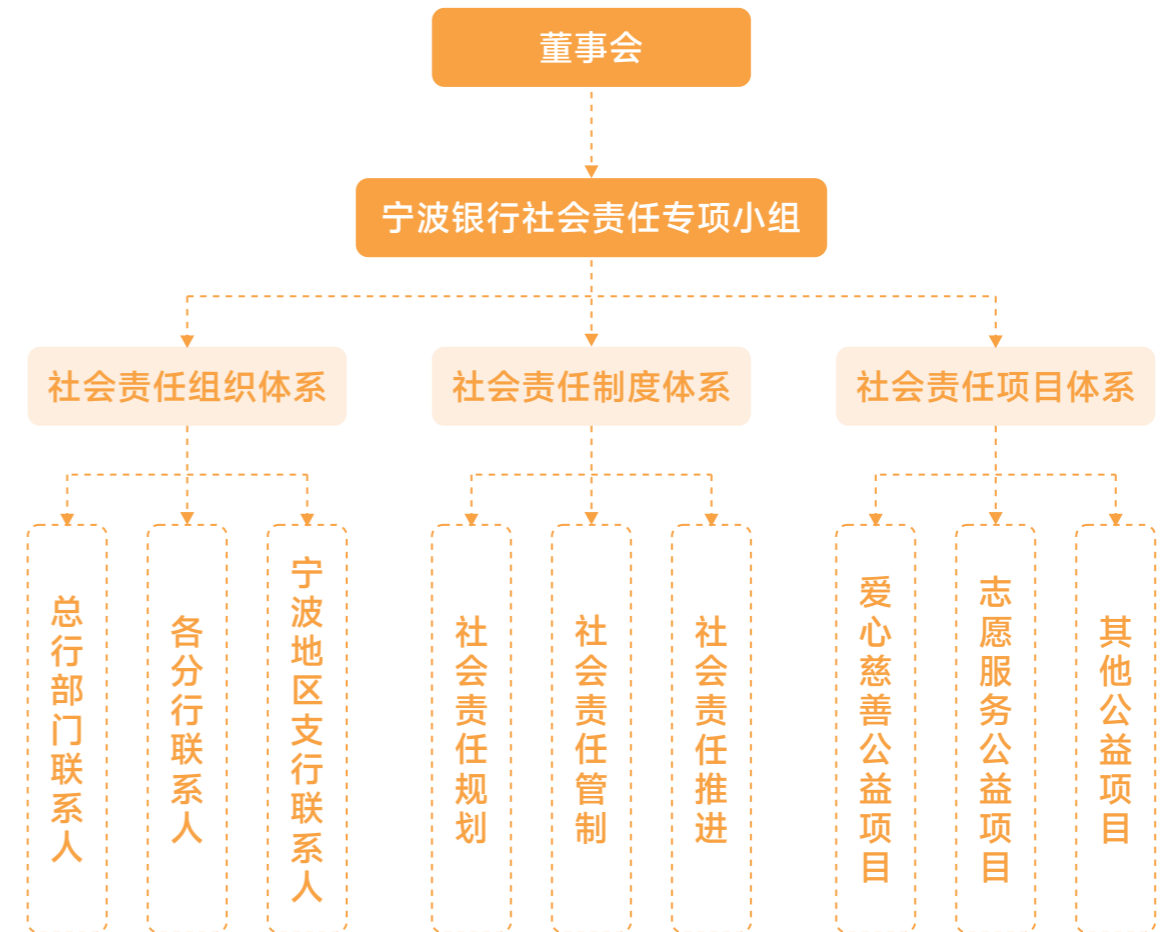
社会责任管理架构

我行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，不断完善建立自上而下的社会责任工作推进体系。

重点项目推进机制

- | | |
|------|---|
| 统筹协调 | <ul style="list-style-type: none"> ◎ 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 ◎ 各子公司独立推进企业社会责任工作 |
| 高效执行 | <ul style="list-style-type: none"> ◎ 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 ◎ 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 |
| 总结提升 | <ul style="list-style-type: none"> ◎ 总行办公室、总行人力资源部、总行工会办公室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 |

宁波银行社会责任管理架构



可持续发展管理






响应可持续发展目标

我行积极响应联合国2030可持续发展目标，支持国家“双碳”发展理念，不断完善ESG策略体系，确立公司整体责任管理理念，以自身行动践行可持续发展理念，全面助力可持续发展。

重点领域	2023年目标	SDGs
责任管理	强化全行员工社会责任意识 提升社会责任统筹管理能力 加强与利益相关方沟通交流	 
经济责任	合规经营，稳健发展，提高价值创造力 丰富产品，提升服务，提升客户满意度 服务实体，践行普惠，助推高质量发展	  
社会责任	深耕社区，服务居民，提高金融便利性 关爱员工，加强培训，提升员工专业性 服务乡村振兴，热心公益，共享发展成果	      
环境责任	推行绿色信贷，支持低碳经济，大力发展电子银行 加强绿色采购，推行绿色办公，厉行节约节能机制 弘扬绿色理念，践行环保责任，重视自然环境保护	   

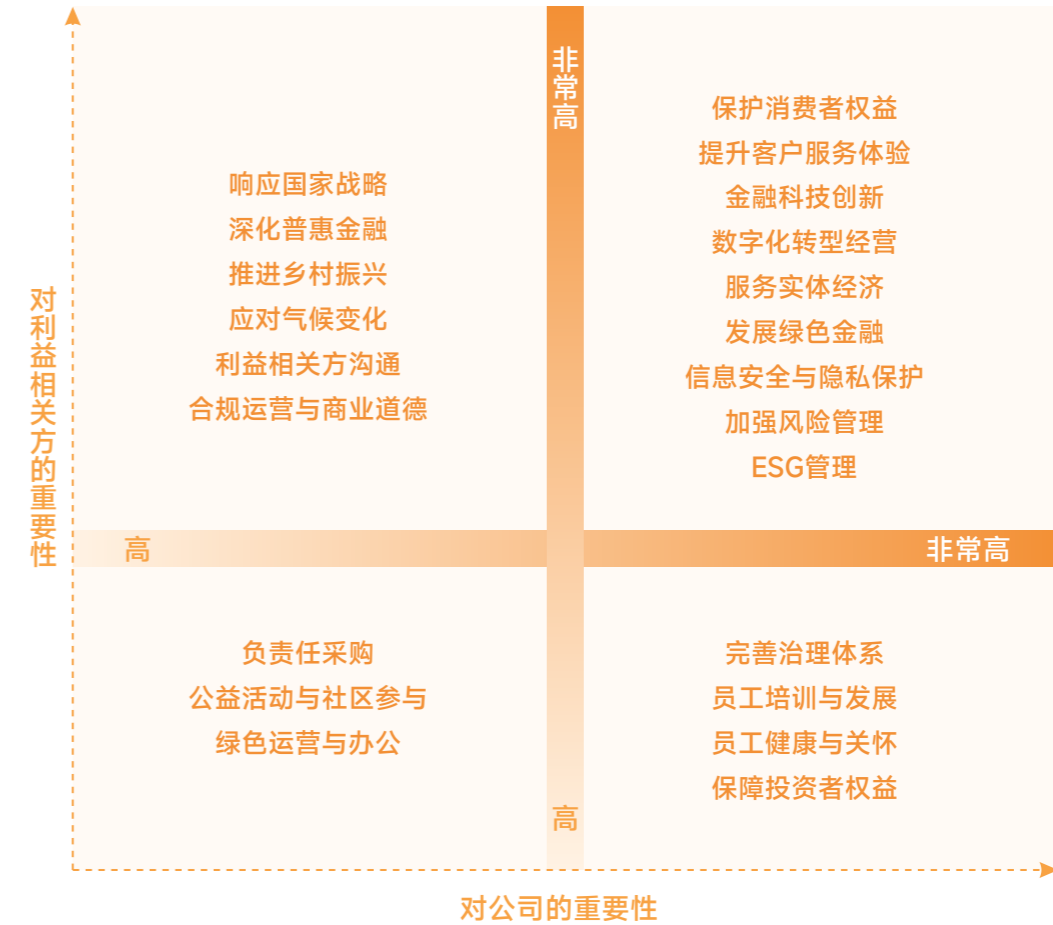
利益相关方沟通

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。我们通过对政府机构、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、国家金融监督管理总局及派出机构、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

可持续发展管理

利益相关方	定义	利益诉求	沟通方式	回应措施
 合作伙伴	我行供应商； 发生交易活动的其他各类机构	诚信互惠、公平采购	招标采购等	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
 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，在指定媒体和我行官方网站、微信、微博进行相关信息发布
 环境	我行经营所在区域及其间接影响的其它地区的自然环境	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	发展绿色信贷业务，加大对节能减排企业的信贷投放力度



实质性议题分析

我行通过行业政策趋势分析、行业对标、内外部利益相关方调查等方式，对ESG实质性议题进行识别和重要性评估，梳理与分析我行ESG实质性议题，并根据议题重要性程度从“对公司的的重要性”及“对利益相关方的重要性”两个维度形成实质性议题矩阵，对于高度重要的实质性议题，在报告中进行重点披露。

议题识别	议题评估与分析	审议议题评估结果
<ul style="list-style-type: none"> 结合政策要求，识别出公司需关注的重点议题； 分析行业特征和对标同业，识别出同行业关注的重点议题； 结合上述识别的重点议题以及与利益相关方、内外部专家的沟通，最终形成实质性议题库。 	<ul style="list-style-type: none"> 结合我行运营实际情况，评估各个议题的重要性程度 通过问卷调查及访谈的形式，结合利益相关方的意见及关注事项排列重要议题的优先次序。 	<ul style="list-style-type: none"> 根据议题排序结果构建实质性议题矩阵，由公司董事会审核并在ESG报告中重点披露。



治理篇

推进高效治理 实现稳健发展

宁波银行坚持党建引领，不断完善治理架构、深化风险管理、规范合规运营，加强投资者管理，营造清廉文化氛围，保障银行长效运营，提升可持续发展能力。

- 23 不忘初心，全面党建引领
- 26 科学治理，推动高效运营
- 31 强化风控，确保平稳运营
- 34 诚信敬业，严守合规底线
- 39 筑牢防线，保障信息安全

16 和平、正义与强大机构



17 促进目标实现的伙伴关系



01



不忘初心，全面党建引领

深化党建引领

► 强化政治属性

我行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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”，在思想上、政治上、行动上与党中央保持高度一致，把党的路线、方针、政策落到实处、用到好处，严守政治纪律和政治规矩。

我行充分发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用，在把方向上做到“五个融合”，强化党的领导；在管大局上做到“五个同步”，固化党的领导；在保落实上做到“五个结合”，深化党的领导，推动党建与公司治理融合，实现银行稳健发展。

► 压实主体责任

我行持续完善党委班子职责分工、党委会议事规则等制度，压实书记第一责任、夯实班子成员直接责任。党委班子严格履行“一岗双责”，定期了解、研究、部署、检查、督促和报告分管范围内的党建与业务工作，实现党建工作和业务经营的同步，推动党建责任有效落实。

关键绩效

我行党委班子成员共**11**人；党委下设**21**个子公司、分行党委，**18**个宁波地区支行党总支，**368**个党支部。

本年度新发展党员**57**名，党员总数**8,100**人。

重视党建实践

我行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，坚决扛起全面从严治党的政治责任，深入推进政治建设，压实班子主体责任，以深入开展主题教育为契机，不断深化党的领导和党的建设，为宁波银行事业可持续发展提供强大动力。

► 深入推进政治建设

报告期内，我行党委围绕学习贯彻党的二十大精神、习近平总书记在主题教育工作会议上的重要讲话、中央金融工作会议精神等主题，累计开展10多期高质量理论中心组学习研讨，领学相关篇目30余篇。

案例 召开2023年党建工作会议

2023年2月6日，行党委组织召开了2023年党建工作会议。行党委陆华裕书记以《党建引领新征程、齐心奋进新作为》为题，就2023年党建工作进行部署。陆华裕书记强调，全行要以党的二十大精神为指引，对照金融服务中国式现代化的要求，贯彻落实“增结算，做代发”经营主线，以高质量党建引领高质量发展。

案例 召开学习贯彻中央金融工作会议精神专题党委会

2023年11月10日，行党委召开专题会议，进一步学习中央金融工作会议精神，研究部署贯彻落实工作，重点学习中央金融工作会议八个方面核心内容，强调做好“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五篇大文章，服务好、支持好实体经济，是贯彻落实好中央金融工作会议的核心和落脚点，将会议精神贯彻到全行的经营管理中。

► 强化基层组织建设

我行严格落实新时代党的组织路线，强化基层党组织政治功能和组织力，形成上下贯通、执行有力的严密组织体系。2023年，我行召开党建工作会议，层层签订“责任状”，压实班子主体责任；扎实开展党组织星级评定工作和“模范党支部”创建工作，全力提升基层党建实效，激发党支部活力，进一步夯实党建基础。

► 扎实开展主题教育活动

报告期内，行党委牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，坚持求真务实、学用结合、统筹兼顾，扎实推进主题教育各项工作取得成效。报告期内，各机构党委、党支部开展书记领学、集中学习400余场次，分享学习心得1,600余篇，组织观看红色电影60余场；行党委委员累计走访下辖机构300余次、覆盖实体企业1,000多家，全行员工累计访客300余万次。

案例 开展“循足迹、悟真理”现场学习主题党日活动

2023年6月25日，行党委班子前往北仑张人亚党章学堂开展“循足迹、悟真理”现场学习主题党日活动，重温红色历史，传承红色信仰，丰富“初心图谱”，体悟“初心使命”，深刻领悟习近平新时代中国特色社会主义思想的真理力量和实践伟力。

案例 组织召开主题教育动员部署会

2023年9月15日，宁波银行组织召开主题教育动员部署会，全面传达中央和省委市委关于主题教育的部署精神和工作要求，对主题教育各项工作作出全面部署，对全体党员干部进行动员部署。

案例 开展“追印记、悟真理”专题研学活动

2023年10月20日至21日，行党委组织党委委员、宁波地区支行党总支书记、总行党支部书记共72名党员干部，赴中国共产党的诞生地、中国革命红船起航地嘉兴南湖开展集中研学。重温革命历史、感悟革命初心、汲取信仰力量，激励党员干部争做有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代金融人。

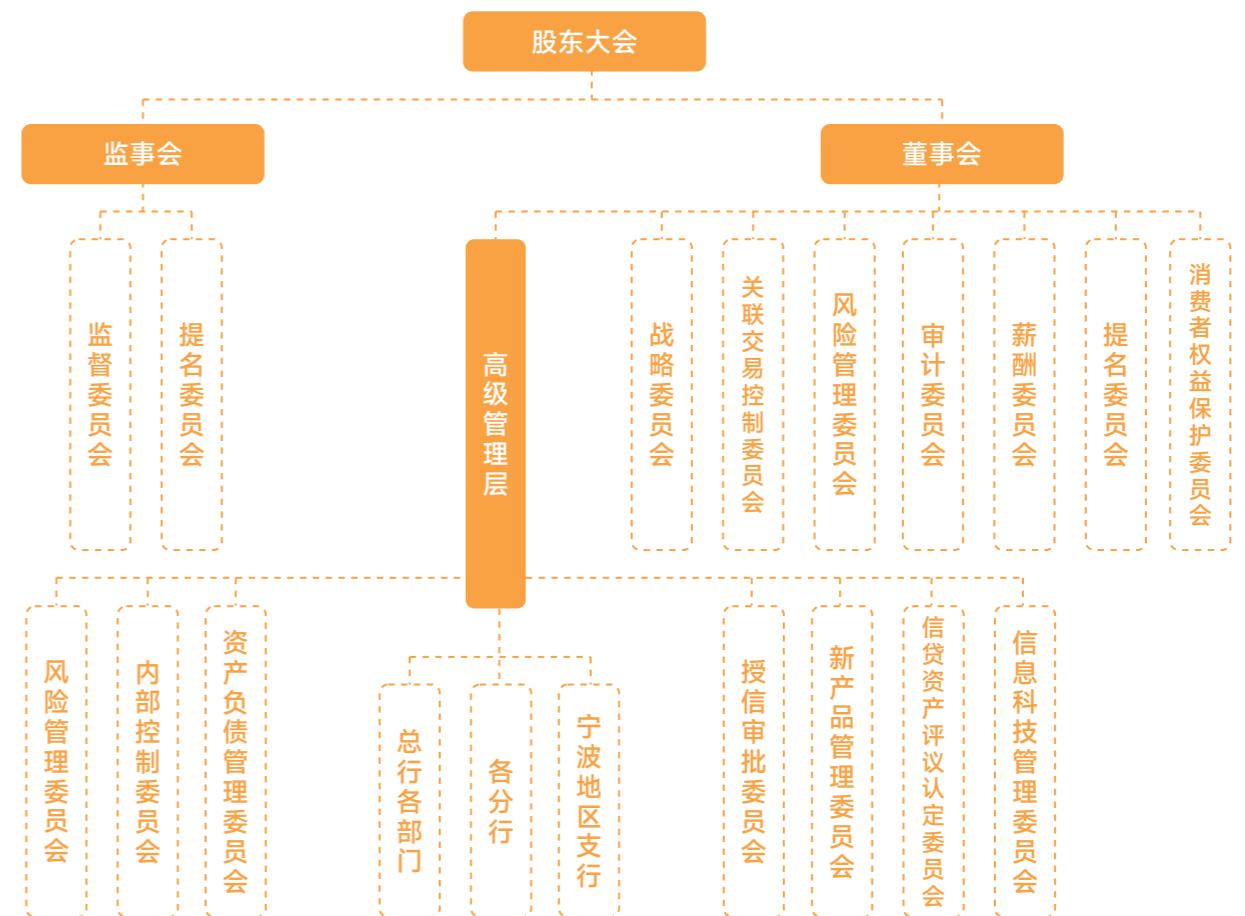


科学治理，推动高效运营

规范三会运作

我行严格按照《公司法》《上市公司治理准则》等法律法规和监管要求，持续完善公司治理体系。报告期内，公司对照最新法律法规和监管要求，对《公司章程》进行修订，推动由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”治理体系相互协调、相互制约、履职尽责、高效运行，确保公司持续稳健发展。

宁波银行治理架构图



► 股东大会

股东大会是我行的最高权力机构。我行严格按照外部法律法规和《公司章程》《股东大会议事规则》的规定召开股东大会，保障全体股东特别是中小股东能够享有平等的权利，充分行使股东表决权等权利。股东大会形成的各项决议均已由高级管理层加以落实，不存在违反董事会决议的情形。

关键绩效

报告期内，召开股东大会**3**次，审议通过了**27**项议案
其中，年度股东大会**1**次、临时股东大会**2**次

► 董事会

董事会是我行经营管理的决策机构。我行严格按照《公司法》《股票上市规则》《公司章程》《董事会议事规则》的规定召集、召开董事会会议。董事会认真审议各项议案，听取高级管理层工作汇报，了解公司经营情况，并围绕公司战略发展、风险管理、内部控制、关联交易管理等事项科学决策，切实维护公司整体利益和股东的合法权益。

关键绩效

报告期内，我行共召开**7**次董事会会议，包括**5**次例行会议、**2**次临时会议，审议**77**项议案

公司董事会下设战略委员会、关联交易控制委员会、风险管理委员会、审计委员会、薪酬委员会、提名委员会、消费者权益保护委员会七个专门委员会。各委员会切实履行工作职责，在制订和实施各专业委员会工作细则的基础上，发挥其监督、制衡和决策作用，使各项工作有章可循，规范运作。报告期内，我行各专门委员会召开会议20次，审议议案63项。

2023年各专门委员会召开会议情况

专门委员会	召开会议次数（次）	审议通过议案（项）
战略委员会	3	5
关联交易控制委员会	4	8
风险管理委员会	3	23
审计委员会	5	14
薪酬委员会	1	4
提名委员会	1	3
消费者权益保护委员会	3	6
总计	20	63

董事会多元化

公司充分考虑董事会成员的多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能等方面。公司董事具有多元化的专业背景，涵盖金融、财务等专业领域，为公司决策提供保障。截至2023年年末，公司董事会由14名董事组成，其中女性董事3名，占比21.43%。

董事会独立性

公司严格遵守《上市公司独立董事管理办法》等法律法规要求，不断完善《独立董事工作制度》，充分发挥独立董事作用，切实维护公司的整体利益和中小股东的合法权益。董事会审计委员会、关联交易控制委员会、风险管理委员会、薪酬委员会、提名委员会5个专门委员会均由独立董事担任主任委员。5名独立董事均在经济金融、行业监管等领域具有丰富经验，为公司董事会决策提供科学和专业的意见。

关键绩效

截至2023年末，董事会共有**5**名独立董事，占比**35.71%**。

报告期内，公司专门委员会独立董事任职情况如下：

专门委员会	独立董事（位）	非独立董事（位）	独董是否担任主任委员
战略委员会	1	4	否
关联交易控制委员会	3	0	是
风险管理委员会	2	1	是
审计委员会	3	0	是
薪酬委员会	3	0	是
提名委员会	2	1	是
消费者权益保护委员会	1	2	否

► 监事会

监事会是我行的监督机构。公司监事会依据《监事会议事规则》切实行使监察、督促职能，对公司重大事项、财务状况及董事和高级管理人员履行职责的合法合规性进行监督，维护公司及全体股东的合法权益。报告期内，监事会积极履行监督职能，对公司经营状况、风险管理、财务状况、内部控制、普惠金融等进行检查和监督，积极维护股东、员工、债权人和其他利益相关方的合法权益。监事会下设监督委员会和提名委员会。监事会现有监事7名，其中职工监事3名，外部监事3名，股东监事1名。

关键绩效

报告期内，公司共召开监事会会议**7**次，审议议案**45**项

► 高级管理层

公司高级管理层自觉接受董事会和监事会的监督，定期向董事会报告全行经营状况，落实董事会和监事会的意见建议，推动公司稳健发展。我行将可持续发展相关绩效指标纳入高管薪酬考核体系，2023年，本行高级管理层共有7人，女性高管1人，占比14.29%。

保护投资者权益

► 积极回报股东

公司重视股东合理投资回报，严格按照《公司章程》实行持续、稳定的利润分配政策，制定《未来三年（2022年—2024年）股东回报规划》，为股东提供持续、稳定、合理的投资回报。

公司近3年现金分红情况				
关键绩效	单位	2021年	2022年	2023年
每股现金分红	元	0.5	0.5	0.6
现金分红金额（含税）	亿元	33.02	33.02	39.62

► 规范信息披露

公司规范信息披露流程，制定完善的信息披露机制，确保信息真实、准确、完整、及时披露，保障投资者权益。同时，我行重视对未公开信息的保密工作，通过加强宣传教育和强化日常管理等方式，培养员工合规意识，降低信息披露风险，防范内幕交易。

2023年，我行致力于增强信息披露的深度和广度，不断提升公司信息披露透明度，信息披露质量稳居上市公司前列。报告期内，我行累计发布各类公告95份，内容涵盖定期报告、临时公告、公司治理文件等。

关键绩效

报告期内，公司共对外披露公告**95**份，其中，**4**份定期报告，**91**份临时公告。
连续**15**年获深交所信息披露**A**类评价

► 重视投资者沟通

公司持续开展投资者关系管理工作，重视与中小股东的沟通和交流，通过召开业绩说明会、接待投资者实地调研、投资者热线、公司网站投资者关系管理专栏、投资者交流群等多种渠道，充分听取投资者的意见和诉求，保障投资者的知情权、表决权等权益，保持我行与投资者良好的信任关系。

关键绩效

报告期内，我行召开业绩说明会**1**次，组织接待投资者调研**18**次；
其中，接待机构线上调研**11**次，线下**7**次，互动易**53**次



接待投研人员






强化风控，确保平稳运营

完善风险管理体系

我行始终坚持“经营银行就是经营风险”的风控理念，坚持风险垂直化管理，持续完善覆盖全员、全流程的风险管理体系，建立完备的风险管理制度体系，全面推动风险管理数字化、智能化建设，为高质量发展提供有力支撑。

我行建立了由董事会负最终责任、监事会有效监督、高级管理层直接领导，以风险管理部门为依托，相关业务部门密切配合，覆盖所有分支机构、所有业务及流程的全面风险管理组织架构。

层级	职责内容
 董事会	承担全面风险管理的最终责任，下设3个与风险相关的风险委员会。其中，风险管理委员会履行全面风险管理职责，包括但不限于审议风险偏好和政策、审议风险管理执行情况、对高级管理层风险管理履职情况进行评价和监督。
 高级管理层	负责定期审查和监督风险管理的政策、程序执行情况。下设7个委员会，包括风险管理委员会、资产负债管理委员会、授信审批委员会、新产品管理委员会、信贷资产评议认定委员会、信息科技管理委员会、内控合规管理委员会。
 总行风险副行长	总行风险副行长作为全行牵头全面风险管理的高级管理人员，独立开展风险管理工作。全行风险条线在总行层面设有风险管理部、授信管理部等6个部门，分别负责牵头实施本行全面风险管理工作，授信政策的制定与实施等风险管理工作。

强化重大风险防控

我行在统一的风险偏好框架下，强化风险研判，有序开展对各类风险的识别、计量、监测、控制工作，持续提升风险管理的专业性和前瞻性，有效防范各类风险，保障银行稳健发展。

重点领域风险防控举措	
 信用风险管理	加强趋势判断，靠前发力、精准防控，优化全生命周期信用风险管理流程，升级信用风险管理工具，全面提升风险管理能力，持续将资产质量管控在较好水平。
 大额风险暴露管理	公司将大额风险暴露管理纳入全面风险管理体系，持续监测大额风险暴露变动，定期向监管报告大额风险暴露指标运行及相关工作情况，有效管控客户集中度风险。
 流动性风险管理	报告期内，公司持续强化流动性风险管控。一是持续提升流动性风险计量水平和信息系统支持能力，做好流动性指标的前瞻性管理；二是持续促进基础存款规模和负债稳定性提升；三是进一步深化资金头寸精细化管理，提升头寸管理效率，确保全行备付安全。
 市场风险管理	完善交易账簿市场风险管理体系，不断强化市场风险识别、计量和监控效能。完善银行账簿利率风险管理体系，优化银行账簿利率风险计量模型，提升银行账簿利率风险计量水平和信息系统支持能力。
 国别风险管理	适时调整国别风险等级，持续开展国别风险限额管理，定期监测限额管理的执行情况。
 操作风险管理	完善操作风险管理机制，持续强化操作风险管理工具应用，加强操作风险监测分析和重点领域操作风险防控，确保操作风险可控。



数字风控建设

我行坚守审慎经营的风险管理文化，持续推动风险管理的数字化和智能化，扎实夯实全面风险管理的每个节点，为业务拓展提供良好保障。一是完善系统化风险管理支撑体系，通过金融科技赋能，打造平台，支撑信用风险、市场风险、操作风险、案防风险、合规风险等领域的自动化、智能化的管理，提升风险管理有效性；二是健全智能化监测体系，基于内外部大数据，完善4+N风险防控体系、强化风险预警机制，加速从“人控”向“智控”的转变，提升风险管理的敏锐性和前瞻性。

诚信敬业，严守合规底线

内控合规治理

► 内控合规体系

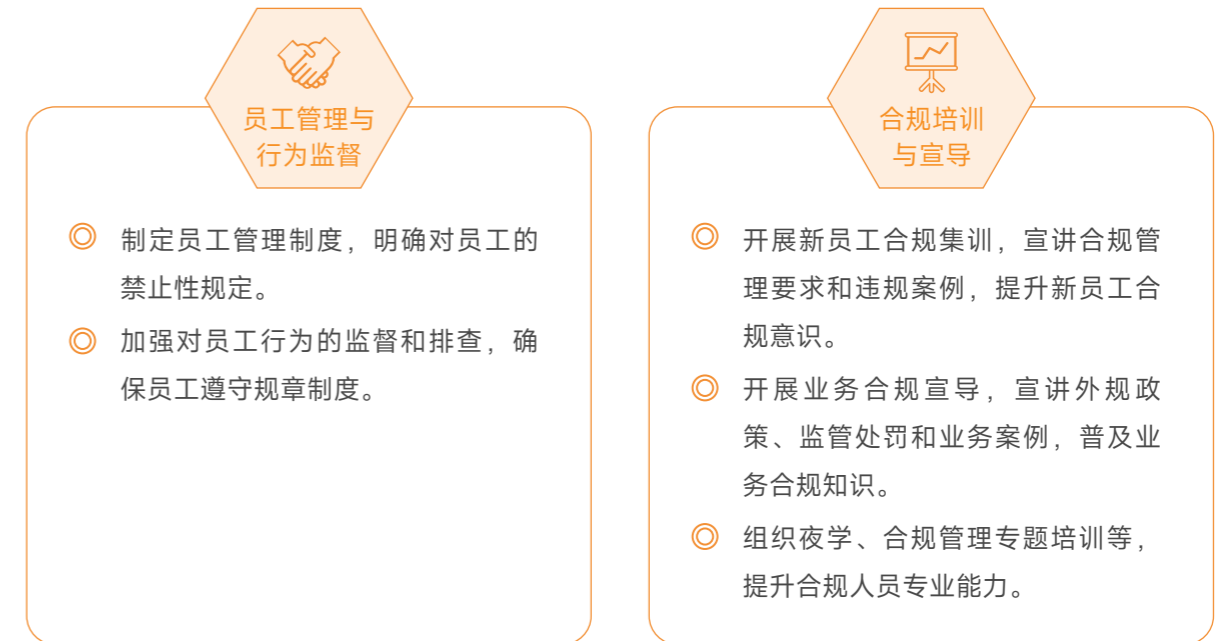
宁波银行严格遵守《企业内部控制基本规范》等法律法规和监管要求，持续健全内部控制体系，制定《宁波银行内部控制制度管理办法》《宁波银行员工合规评价管理办法》等内部控制制度，覆盖业务活动、管理活动和支持保障活动三大类型，不断加强对关联交易、对外担保、募集资金使用、重大投资、信息披露等活动的控制，确保公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整。同时，公司建立了有效的内部控制评价程序，定期对内部控制的有效性进行自我评价，出具内部控制自我评价报告。报告期内，我行未发现内部控制重大缺陷。

我行建立了完善的内控合规组织架构，设立内部控制的目标，确定各项业务活动和管理活动的风险点，采取适当的控制措施，执行标准统一的业务流程和管理流程，确保规范运作。

董事会	内部控制的决策机构，董事会下设七个专门委员会作为董事会决策研究机构，董事会通过各专门委员会的工作报告，及时掌握内控执行情况，对出现的问题进行研判，并向管理层提出建设性意见。
监事会	监督机构，对董事会建立和实施内部控制进行监督。
高级经理层	负责组织领导内部控制日常运行。
内控合规管理委员会	高级管理层下设内控合规管理委员会，具体审议、指导开展内控合规管理工作，办公室设在总行法律合规部。内控合规管理委员会负责审议内控合规工作开展事项。

► 员工行为管理

我行非常重视合规风险管控，严格落实监管政策及要求，制定《宁波银行从业人员行为守则》《宁波银行从业人员行为管理实施细则》等制度文件，明确对员工的禁止性规定，进一步规范从业人员行为，并通过各类培训强化员工合规意识。



指标	单位	2023年
开展法律培训次数	次	15
开展法律培训时数	小时	26.7
参与法律培训人数	人	2,358
参与培训法务人员人数	人	635

反腐败反贿赂

我行严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国监察法实施条例》等国家法律法规，制定《宁波银行从业人员行为守则》《宁波银行员工违规失职行为处理办法》等制度，持续提升员工职业道德和反腐败意识，持续推进清廉金融文化建设。

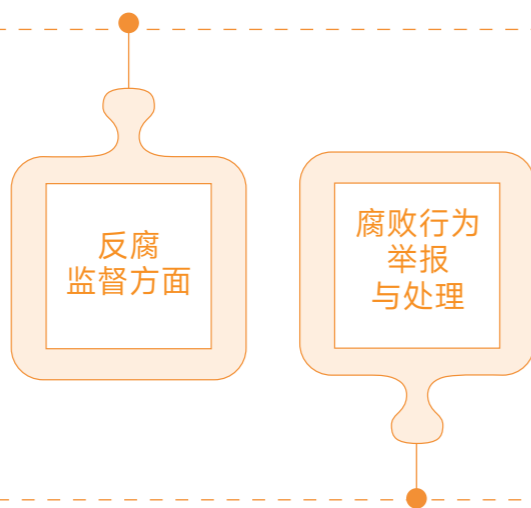
我行高度重视党风廉政建设和反腐败工作，各级纪委牵头负责反腐和反贿赂相关工作的管理，监察保卫部执行具体疑点线索的核实及人员问责处置的落实。2023年，我行未发生针对公司或员工的贪污诉讼案件。

► 廉洁从业管理

我行根据从业人员管理要求一体推进“三不”，促使员工廉洁合规从业，不断提高员工的职业道德和业务素养，夯实经营管理基础，维护良好社会形象。

我行将廉洁从业纳入绩效考核体系，每年组织员工签署“两状一书”，其中，全员签署《案件防控和安全管理目标责任书》，管理人员签署《反腐倡廉建设责任状》《意识形态工作责任状》，签署内容涉及廉政合规从业和道德风险防范。2023年，“两状一书”签署率为100%。

- ◎ 开展排查整治：我行实施节前“四风”纠治，开展日常检查+专项排查；
- ◎ 着力收拢廉情：实行重大事项报告机制，员工发生出国出境、大额消费、投资负债、兼职涉诉等重大事项的，均录入系统主动上报；此外，进行他人廉情义务报告，及时发现他人违规违纪和失德失范行为并进行义务报告。



- ◎ 制定《宁波银行举报管理办法》，设置电话、传真、邮箱等多样举报渠道，明确处理流程包括接待、登记、受理、核查、答复等环节的具体要求；
- ◎ 在处理举报过程中严格落实保密工作管理办法，保障举报人权益。

► 廉政文化建设

我行通过各种形式的宣传和教育活动，加深员工对廉洁自律的认识，营造“守党纪，正行风”的良好氛围，全面推进清廉金融文化建设。

案例 召开纪检案防大会

2023年2月，宁波银行召开全行纪检案防工作会议，部署年度纪检案防工作任务，各机构党委和纪检干部参加，将清廉建设全面融入经营管理各领域，持续打造清廉宁行品牌。



召开纪检案防大会

案例 学习清廉金融文化宣讲系列课程

2023年，宁波银行组织全行员工开展清廉金融文化宣讲系列课程学习，系列课程涵盖党的百年金融史的历程与启示、宁波金融改革发展史、阳明文化、培育健康信贷文化防范化解重大金融风险、宁波信贷文化五个部分，以及“甬小纪讲案例”警示教育短片。2023年，有24,800余名员工完成了全部课程的学习。



开展清廉金融文化宣讲系列课程学习



案例 组织清廉金融知识万里行活动

2023年，为进一步推进清廉金融文化建设，提高广大客户及社会公众对清廉金融文化的认识和了解，宁波银行制作清廉金融文化知识宣传折页，组织宁波地区支行从9月中旬开始向客户传递清廉文化，大力宣扬清廉金融文化宗旨和传承精神以及我行清廉金融文化理念。



清廉金融文化知识宣传折页

绩效指标	单位	2023年
反贪污反腐败培训次数	次	37
员工接受反贪污反腐败培训的平均时数	小时	5
接受反贪污反腐败培训的员工人数	万人	2.6
董事接受反贪污反腐败培训的平均时数	小时	5
董事接受反贪污反腐败培训的人数	人	14

反洗钱管理

我行根据相关法律法规和监管要求，制定《宁波银行反洗钱管理办法》，践行“风险为本”的反洗钱管理原则，持续履行社会责任和法定义务，重构机构洗钱风险评估体系，深入反洗钱科技赋能，提升洗钱和恐怖融资风险管理水平。



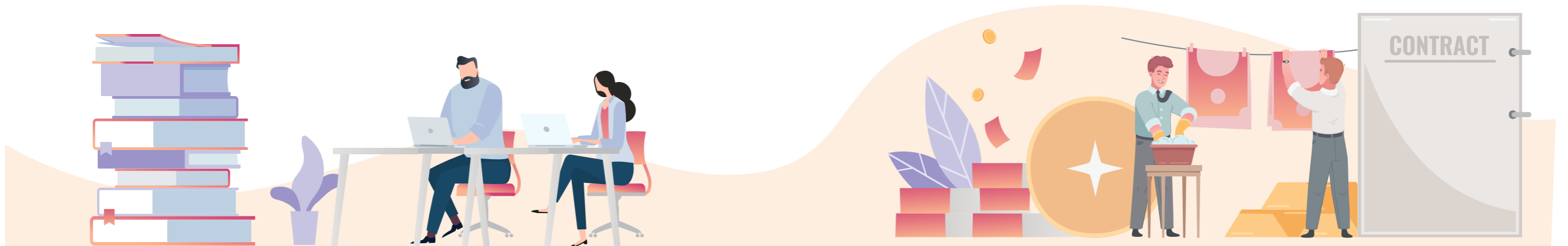
实现客户信息精准治理

- ◎ 对照监管检查指引，优化个人、单位、受益所有人的治理模型。
- ◎ 每日测算相关指标，并生成可视化监测报表。
- ◎ 定向推送预警，确保各网点和客户经理第一时间获得客户达标率信息。
- ◎ 网点和客户经理主动提升客户达标率。
- ◎ 各分行负责监控各网点的达标率，并快速锁定和督导不达标网点。



升级风险检测系统

- ◎ 推动各分行对本区域洗钱风险的自主检测；
- ◎ 整合客户身份、账户、交易流水和行内外风险信号等信息，基于洗钱风险监测通用模型和区域风险监测特色模型，做好快速、灵活挖掘区域洗钱线索的系统支持。



强化保障，网络与信息安全

优化信息管理体系

宁波银行根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等法律法规，制定《宁波银行信息安全策略及指导原则》《宁波银行计算机与信息系统安全管理办法》等安全策略和管理制度，涵盖科技治理、安全管理、开发与测试、运行维护、第三方与外包等方面，从物理安全、网络安全、系统安全、应用安全、数据安全等多方面确保信息安全，持续构建涵盖管理、技术、运营三位一体的信息安全保障体系。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）5级、TMMi（测试成熟度集成模型）3级等专业认证，不断提升全行信息科技管理水平，保障业务安全、稳定运行。

总行金融科技部下设风险安全部，负责组织制定和完善信息科技安全管理体系，统筹金融科技信息安全需求，组织制定和落实信息安全管理方案，组织建立和完善安全运营机制，开展系统安全漏洞管理、安全事件监控和安全事件应急处置，为全行提供信息安全技术保障。



信息安全管理体系认证证书

信息安全能力建设

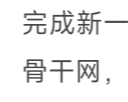
我行全面提升信息安全防护能力，确保客户信息、交易数据和资产的安全。

► 强化运行安全保障

运行保障方面，我行全面落地同城双中心双活辅以异地应用级灾备中心架构，持续推进实现基础架构高可靠性、应用系统高可用性、基础设施高保障性，持续提升基础架构支撑能力和应急保障能力。我行在宁波建设了江北和鄞州两座数据中心，实现同城双活架构，任一中心的宕机都会自动切换到另一中心，保证业务的连续性。同时，我们在南京设立了异地灾备中心，构建“两地三中心”的基础运行架构，确保系统稳定、安全、连续提供服务。



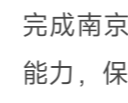
全面推进云化转型，实现稳态和敏态云技术的双轨融合。报告期内，我行将核心系统顺利迁移至稳态云平台，实现业务向开放架构的全面转型，并上线宁行云，依托先进的全栈云技术，对外提供多元云服务。



完成新一代核心骨干网上线，成功将鄞州、江北、南京数据中心等机构接入核心骨干网，提升异地流量传输效率并且支持IPV6，支持我行多地多中心部署场景。



持续提升基础架构支撑能力，开始鄞州新数据中心建设，以保持与江北数据中心之间的对等性，2023年，已完成鄞州新数据中心的设计工作。



完成南京数据中心建设，全面落地两地三中心架构，进一步提升应急恢复和支撑能力，保障我行业务连续性。

网络安全方面，我行坚持网络安全持续投入，以实战化、体系化、常态化的思路，在建立本行网络安全纵深防护架构和保障体系的基础上，逐步构建基于零信任技术的安全防护机制和应用全生命周期的安全管理模式。



基于SDL和DevSecOps系统安全建设实践。不断夯实应用系统从需求、设计、开发、测试、上线、运行全生命周期的安全管控，从源头降低系统安全风险



通过建设安全资产、安全漏洞、安全自动化等平台，建立以安全资产为核心的安全漏洞识别、检测、评估、处置全流程的管理机制



构建集中化、数字化、智能化安全运营平台，利用态势感知、威胁情报、大数据等手段，实现安全事件的全面可知、准确可控、自动响应，保障安全生产零事故，为业务的高质量发展构筑坚实的网络安全屏障。

► 提升信息安全意识

我行通过不定期的众测和每季度的渗透测试，及时发现我行系统、设备中的风险隐患。我行每年组织全行性的数据安全和信息安全意识培训，要求全行员工学习并通过考试，提升全行员工的信息安全意识，降低数据安全风险。

关键绩效

2023年，我行共开展数据安全培训1次；参与数据安全培训22,160人次。

案例 开展全行数据合规专题培训

为了增强全行员工的数据合规意识，我行面向所有员工，开展个人信息保护法规及典型司法判例、监管处罚案例解读等方面的数据合规专题培训，有效提升全行员工的数据合规意识。同时，要求每位员工学习结束后，需通过相关测试，并对测试成绩做出相应要求。



健全安全应急管理

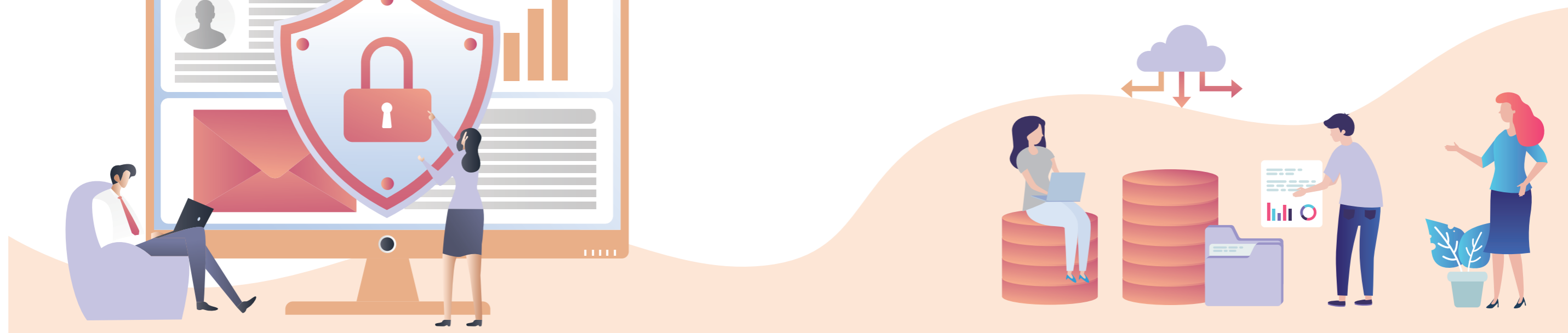
我行不断健全应急处置机制，针对所有系统、网络、基础设施等建立近500个应急预案，建立18项重要业务的应急预案和操作手册，以及重大安全事件、重大信息系统事件等事件应急预案。我行制定《宁波银行重要信息系统突发事件应急管理办法》《宁波银行业务运营中断总体应急处置预案》，成立了突发事件应急指挥组，负责应急事件的应急指挥、组织协调和过程控制。

我行每年制订应急演练计划并按计划对各系统开展应急演练，根据演练结果改进应急预案，确保应急预案的有效性。我行定期组织开展全行层面网络安全攻防演练，请多家安全公司作为攻击方对我行互联网系统、终端、网点等进行全面安全测试和评估，我行作为防守方，通过识别、处置和报告攻击行为，有效验证我行应急预案有效性，进一步提升我行系统和人员的安全保障能力，及时排查信息系统中高危风险漏洞。

加强客户隐私保护

我行结合业务发展需求，制定或修订相关制度办法，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，持续完善个人信息安全保护制度体系。同时，我行不断完善各类隐私政策，明示我行针对客户的信息收集和用途，规范客户信息管理；确立对个人客户信息的获取和对外提供等事项的审查机制；定期对全行存量数据合作情况开展排查、评估和整改，强化落实个人信息保护。

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。



环境篇

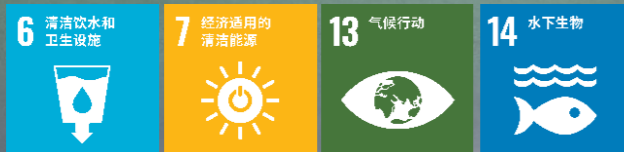
打造绿色银行 拥抱绿色未来

宁波银行高度重视发展绿色金融，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，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。

45 优化机制，发展绿色金融

48 深化创新，贡献绿色经济

53 绿色低碳，共享绿色生活



02

优化机制，发展绿色金融

构建绿色金融总体规划

围绕碳中和目标，我行积极探索绿色金融转型方向，从完善激励约束机制、参与碳市场建设、支持传统高碳行业低碳转型、数字化绿色金融、建设绿色金融机构五个方面着力，全面推动绿色金融发展。

发展方向	发展举措
完善激励约束机制	在考核、资源配置、风险管理等方面加大对绿色金融发展的引导作用，提升相关业务创新和风险管理的能力。
参与碳市场建设	围绕企业碳配额、碳排放等进行相关碳金融产品创新。
支持传统高碳行业低碳转型	完善和丰富相关的金融产品和服务体系
发展数字化绿色金融	通过数字化转型将数字技术运用到绿色金融服务的全流程，加强绿色金融大数据资源应用，拓展绿色金融服务场景，提升绿色金融服务质效。
建设绿色金融机构	探索绿色金融专营机构发展方向，在推进绿色办公、提倡绿色低碳生活、强化能力建设等方面积极创新变革，积极探索“碳中和”特色支行的建设方案。

健全绿色金融治理架构

我行建立健全绿色金融治理架构，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。



完善绿色金融政策制度

我行聚焦碳达峰、碳中和目标，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，建立《宁波银行绿色金融授信政策》《宁波银行绿色金融管理办法》，从战略高度推进绿色金融，引导授信资源向低碳项目、绿色转型项目倾斜，将ESG风险全面嵌入信贷审批流程和决策流程，强化ESG风险管理，保障全行绿色业务稳健运行。我行通过定期组织实施绿色金融内部审计，检查绿色信贷制度建设、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，促进提升我行绿色金融的管理水平。

同时，我行重视建立健全绿色金融绩效考评体系，将绿色信贷指标与分支机构经营管理考核相挂钩，逐步引导、推进分支机构绿色金融业务的有序发展。

ESG风险全流程管理

贷前尽职调查

- 开展差异化的环境、社会和治理风险尽职调查，对于高环境风险的客户，增加提供环境风险尽调报告；
- 评估绿色金融客户碳排放情况，建立企业绿色档案信息。

授信审查审批

- 严格审查高ESG风险的客户，环境和社会方面资料的完整性、合规性、有效性，充分考量客户可能发生的环境、社会和治理风险；
- 采取差异化评审模式，优先审批低碳经济、循环经济、生态保护等符合绿色信贷的项目。

合同签署环节

- 涉及重大环境、社会和治理风险的客户，需在业务合同中要求客户提供加强环境、社会和治理风险管理的声明和保证条款、接受贷款人监督条款以及客户在管理环境、社会和治理风险方面发生违约时的救济条款。

资金拨付环节

- 对已授信的客户，在客户用信过程中，因授信项目的设计变更、施工不达标等环节发生对环境、社会和治理的负面影响或发现重大隐患的，终止信贷资金拨付，并由业务部门向审查审批部门提交专题报告，待审批同意后方可恢复资金拨付。

贷后管理环节

- 强化对客户环境影响的跟踪监测与监督管理。对存在潜在重大环境、社会和治理风险的客户，评估影响并制定针对性的管理措施。根据授信客户ESG分类表现，采取不同的贷后管理策略；
- 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；
- 建立有效的环境信息搜集机制。尽可能对接外部渠道，获取公开的环境相关数据，包括但不限于重大排污企业名单、环境处罚情况、安全生产处罚情况等。

深化创新，贡献绿色经济

创新绿色产品与服务

我行在投融资活动中致力于持续推动投融资结构的绿色转型，通过引导资金流向绿色产业和项目，促进经济的绿色发展，同时也为投资者提供更加安全、稳定、长期的投资机会。通过加强对绿色金融的研究和开发，我行致力于推出符合ESG标准的金融产品和服务，以满足客户对ESG投资日益增长的需求。

▶ 绿色信贷

我行贯彻落实“创新、协调、绿色、开放共享”新发展理念，坚持发展绿色经济、低碳经济、循环经济，持续调整信贷资产结构，大力发展绿色信贷业务，制定《宁波银行绿色贷款统计管理办法》，全面规范绿色贷款统计数据的生产和使用流程，保障数据报送的准确性和及时性，进一步完善绿色信贷长效机制。

我行在信贷投向上优先支持清洁能源、节能减排、环保、资源循环利用等领域的授信需求，推进银行业务与国民经济协调、可持续发展。同时，我行积极探索创新绿色金融产品和服务模式，推出碳排放配额质押贷款、创新排污权抵押贷款、公益林补偿收益权质押贷款等绿色信贷产品，满足企业绿色发展需求，支持企业绿色发展。



2023年绿色贷款目标与完成情况

目标与指标	2023年完成情况
2023年绿色贷款增速高于全行各项贷款增速5个百分点，年初余额为237亿，全年新增约50亿。	全行绿色贷款余额386亿元，较年初增长148.91亿元，全年增幅62.8%，高于各项贷款增速47.04个百分点。

2021—2023年绿色信贷行业贷款情况

绿色信贷投向 ^⑤	户数 (户)			贷款余额 (亿元)		
	2021年	2022年	2023年	2021年	2022年	2023年
节能环保产业	74	131	127	22.31	35.3	43.3
清洁生产产业	21	42	46	7.84	13.4	23.4
清洁能源产业	35	44	63	8.38	7.0	14.8
生态环境产业	18	16	20	20.44	23.2	25.6
基础设施绿色升级	111	152	191	98.79	157.1	278.8
绿色服务	5	7	2	0.56	1.1	0.1
总计	264	392	449	158.31	237.1	386.0

2022—2023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)	
	2022	2023	2022	2023
高效节能装备制造	36	37	4.19	7.59
先进环保装备制造	22	9	5.31	3.62
资源循环利用装备制造	5	7	0.50	1.30
新能源汽车和绿色船舶制造	25	24	10.14	11.94
节能改造	6	6	0.55	1.20
污染治理	8	14	2.41	8.55
资源循环利用	29	30	12.23	9.12
总计	131	127	35.33	43.31

⑤注：根据《绿色产业指导目录(2019版)》(发改环资〔2019〕293号)标准分类

绿色债券

我行大力发展绿色债券业务，积极开展人民币绿色债券发行、承销和投资，为实现双碳目标探索新路径。在发行绿色债券方面，我行制定《绿色金融债券募集资金管理办法》，加强绿色金融债券管理，督促绿色金融债券募集资金用于绿色贷款业务，促进我行绿色债券业务的健康发展。

关键绩效

2023年，我行共承销发行**6**只绿色债券，帮助客户募集资金**30**亿元；截至2023年12月末，我行持有绿色债券余额**27.1**亿元，涉及绿色债券**63**只；持有的境外绿色债券总额**2.75**亿美元。

案例

独立主承全国首笔以数字人民币归集募集资金的绿色债券

2023年，由宁波银行独立主承的全国首个以数字人民币归集的绿色债券“23锡产业GN010”（以下简称“本笔债券”）在银行间债券市场发行。

本期债券发行人为无锡产业发展集团有限公司，发行规模1亿元，期限2年，募集资金将全部用于偿还子公司光伏项目扩建产生的银行借款。该项目预计每年CO₂ 减排量为37.93万吨，标煤节约量为15.34万吨，颗粒物（烟尘）减排量为8.68吨，SO₂ 减排量为42.36吨，NO_x 减排量为67.87吨，符合《中欧共同目录》相关要求，对调整能源结构、缓解环境污染等方面有重要的社会效益。

案例

牵头承销全国首单绿色碳资产债券

2023年3月27日，由宁波银行为主承销商，招商银行为联席承销商的全国首单绿色碳资产债券“23华光环保MTN001（绿色碳资产）”在银行间债券市场发行，本期债券也是全国首笔中长期碳资产债券，通过引入碳资产收益互补，提高绿色金融的有效性、精准性，助力绿色产业发展、繁荣低碳技术的研发创新。

本期债券发行人为无锡市华光环保能源集团股份有限公司（以下简称“华光环保”），发行规模4亿元，期限2年，募集资金将用于惠联垃圾热电提标扩容项目。经过中诚信绿金评估，并考虑本期债券募集资金投放规模占项目总投资的比例，本期债券募集资金预计可实现年替代化石能源量3.42万吨标准煤、二氧化碳年减排量17.00万吨。

► 其他绿色金融创新产品

我行不断创新绿色金融产品和服务，为企业可持续发展注入源源不断的绿色金融动能。

案例 落地2023年浙江省首单绿色理财直接融资工具

2023年，宁波银行作为发起管理人，在银行业理财登记托管中心的大力支持下，联动宁银理财为建德市国有资产经营有限公司落地浙江省2023年首单“绿色”主题理财直接融资工具。

本期工具发行总金额4亿元，期限366天，募集资金用于污水和固废处理，由宁银理财有限责任公司全额认购。本次合作体现了双方在绿色发展方向上的理念一致，为银企合作提供了新的合作范本。未来，宁波银行也将紧跟国家政策导向，持续做好金融服务绿色发展，贡献宁行力量。

案例 永赢金租：绿色金融租赁，赋能小微企业低碳转型

宁波银行子公司永赢金租推出“阳光租”光伏设备租赁服务，围绕绿色化改造，专注解决小微企业自投工商业分布式电站融资难题，支持企业使用清洁能源。截至2023年，永赢金租已通过“阳光租”产品为近200家企业提供光伏设备解决方案。

2023年，永赢金租在宁波、苏州、温州等地持续开展“阳光租+”主题沙龙，紧密贴合企业实际发展需求，为企业拓宽绿色转型融资渠道。

助企绿色低碳转型

我行积极响应“碳达峰”和“碳中和”战略方针，持续深化绿色发展理念，大力发展绿色信贷业务，提升绿色融资规模，通过绿色信贷，引导资金流向环保产业和绿色项目，以优质创新的金融服务推动能源清洁低碳转型，促进企业实现绿色转型，支持城镇绿色发展、高质量发展，推动经济社会的可持续发展。2023年1月，我行获得央行碳减排支持工具使用资格，大力支持碳减排重点领域的企业开展节能低碳技术改造，包括年产15万台混合动力变速箱建设项目、台州市路桥区整区分布式光伏发电项目、江苏路通能源有限公司20.05MWp屋顶分布式光伏项目等项目，碳减排效应显著。

关键绩效

2023年，宁波银行累计发放碳减排贷款**61,285.36**万元，带动的年度碳减排量为**143,412.44**吨二氧化碳当量。

案例 宁波银行落地2023年首笔碳减排贷款

上海金联热电有限公司是宁波银行落地的首笔碳减排贷款企业。宁波银行响应上海市锅炉节能减排行行动，改善城市大气环境质量，发放专项贷款3000万元，支持该企业节能技术改造。该公司拟对现有热电联产项目进行锅炉清洁能源替代技术改造，项目改造后锅炉效率由燃煤锅炉的90.5%提高到93.5%，每年节约标煤6,624吨，减少消耗石灰石约1.6万吨、二氧化硫110吨、烟尘30吨，碳减排效果显著。

案例 宁波银行湖州分行：成功落地碳减排支持工具贷款

宁波银行湖州分行作为系统内首家绿色金融工作试点行，积极贯彻湖州市人行的要求，在总行的战略指引下，全面摸排湖州区域符合碳减排支持工具运用领域的企业融资需求，并于2023年6月成功发放两笔碳减排支持工具贷款共计1亿元，促进绿色美丽社会的建设。

立足项目优势，绿色发展看成效

宁波银行湖州分行助力南浔两家新能源开发有限公司承建南浔经济开发区高效分布式屋顶光伏一期、二期项目，拟在湖州市南浔经济开发区内租用工业建筑屋顶建设光伏发电系统，工业建筑屋顶面积约46.16万平方米，新增屋顶光伏装机容量约38.51MWp。该项目预计运营期内可累计发电34,951.6万kWh，节约标准煤约11.18万吨，减少排放温室效应气体二氧化碳约29.3万吨，减少排放大气污染物二氧化硫约950.68吨，含氮污染物约827.61吨。

助力“双碳”目标，金融服务展新篇

在走访过程中，宁波银行湖州分行了解到两期光伏建设项目均有融资需求，主动利用央行的碳减排支持工具以及总行的绿色信贷支持政策，为两家企业量身制定了金融服务方案，同时运用绿色审查通道，高效为企业提供利率优惠的信贷资金支持。下一步，宁波银行湖州分行将继续运用好碳减排支持工具，不断加大碳减排重点领域贷款支持力度，积极跟进碳减排储备项目的投放情况，收集项目碳排放量数据进行测算，力求在推进清洁能源、节能环保、碳减排技术发展等领域做出宁行特色。

绿色金融交流与合作

我行积极开展绿色金融交流与合作，通过开展交流合作，把握绿色金融发展机遇，促进绿色金融产品的创新和推广，以实际行动为绿色金融发展提供贡献宁行力量。

案例 宁波银行绍兴分行：联合多方举办债务融资工具推进会，支持企业绿色转型发展

2023年7月，宁波银行绍兴分行与人民银行绍兴市中心支行、市经信局、市国资委及市工商联联合举办“绍兴市债务融资工具提质增效推进会暨培训会”，邀请全市47家国有企业、40家上市公司、相关专家到场，分享交流ESG债券发展及债务融资工具创新产品，支持企业绿色发展及转型升级。



会议现场

绿色低碳，共享绿色生活

践行绿色运营

► 节能低碳运营

在对外业务开展过程中，借助数字化技术，宁波银行通过系统改造、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。

节能低碳运营举措

- | | |
|------------------|---|
| <p>打造无纸化绿色网点</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◎ 打造无纸化绿色网点 积极推进柜面业务无纸化与电子印章管理，引导客户使用厅堂自主机具、手机APP办理业务，信息登记、协议签署均通过线上电子录入，避免纸张污损、丢失的风险，提升业务办理时效的同时，降低纸张使用量，打造绿色网点。 |
| <p>推动函证数字化工作</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◎ 推动函证数字化工作 我行积极响应函证数字化要求，搭建行内电子函证系统，实现标准询证函的一键查询，业务处理效率大幅提升，同时，完成与中国银行业协会搭建的银行函证区块链服务平台的系统对接，实现电子回函。 ◎ 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。 |
| <p>智慧设备管理系统</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◎ 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。 |

► 优化采购管理

供应商管理

我行利用采购知识云、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。

推行电商采购

我行大力推行电子商城采购渠道建设，加强电子招投标系统建设。截至2023年末，我行采购系统与6家电子商城联网，可以直接在办公平台登录电子商城采购，采购价格透明公开。



倡导绿色办公

我行提倡绿色办公，倡导绿色环保理念，提升员工环保意识，实施节能降耗措施，打造绿色宁行。

推行绿色办公举措



数字赋能办公

- ◎ 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2023年末，累计上线自建轻应用办公模块277个。2023年，轻应用访问人次5,628万次。
- ◎ 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%。



增强员工环保意识

- ◎ 用能管理：一是节约用电，推广员工节约用电意识；二是空调管理，在办公场所和营业场所合理设置空调温度。
- ◎ 节约纸张：倡导使用电子文档、电子表格，严控纸张、办公消耗品、电子耗材等使用。
- ◎ 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，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。

社会篇

持续创造价值 倾情经济民生

宁波银行紧跟国家战略步伐，在服务经济民生方面，倾力支持中小微企业成长，为实体经济的蓬勃发展贡献金融力量；深入洞察民生需求，践行普惠金融，不断创新服务方式，满足人民群众对美好生活的向往与追求。在员工方面，注重选拔、任用、培育和留住优秀人才，为员工打造展现自我、实现价值的广阔舞台。在社会责任方面，积极参与社会公益事业，与各方携手共建共享普惠包容的美好社会。

57 行稳致远，服务经济民生

66 数字赋能，科技创造价值

72 专注客户，打造贴心服务

83 赋能人才，倡导和谐共进

95 回馈社会，践行金融为民

03



行稳致远，服务经济民生

服务实体经济

我行以“专注主业，服务实体”的理念为核心，深度融入区域经济发展大局，用专业为客户创造价值，实现“规模、效益、质量”良性发展。我行持续把服务实体经济作为最基本的发展战略，相继出台综合金融服务方案、制度等，为服务实体经济提供保障。2023年7月14日，宁波银行荣获宁波市政府颁发的“2022年度宁波市金融支持实体经济贡献突出机构奖”。

关键绩效

截至2023年末，全行制造业贷款余额**1,654**亿元，占贷款总额的**13.20%**。

► 支持区域协调发展

我行致力于支持区域协调发展，通过优化金融服务、加大信贷投放、创新金融产品等多种方式，助力区域经济发展。



案例

助推宁波市重大项目、碳减排与基础设施建设

在宁波市重大项目领域，宁波银行重点支持“千亿万亿”重大项目涵盖的先进制造业基地、科技创新强基、文化旅游融合等各类相关企业，优先支持“千项万亿”工程2023年重大项目，通过发放流贷等方式为部分清单内项目实施主体提供经营性流动资金支持。

在碳减排重点领域，宁波银行主要投向清洁能源、节能环保两大重点领域，以实际行动推动年度碳减排目标的实现，为宁波的绿色转型贡献金融力量。

在水利、交通物流等基础设施建设项目领域，宁波银行已合作项目包括但不限于宁波轨道交通6号线及7号线、宁波西枢纽交通先导工程、海曙区沿山干河河道整治工程等。对于部分融资需求较大的项目，宁波银行以银团贷款参团方式介入，以满足建设单位多样化的金融需求。

► 促进产业转型升级

我行围绕光伏、风电、天然气、储能等清洁能源及电网配套、新能源汽车产业链相关企业、芯片、智慧安防、5G、云计算等数字经济与数字基建领域，发挥金融科技优势、不断创新金融产品、持续提升服务效率，为集群内企业提供更加多元化、更具针对性的金融服务，为宁波市制造业高质量发展和新型工业化建设贡献力量。

案例

助企实现数字化财务升级

宁波某集团股份有限公司主营汽车零部件制造研发，是新能源汽车及零部件产业集群的重要成员。2023年，宁波银行为该集团个性化定制升级了财资大管家系统，并为其添加速汇盈模块，实现了企业本外币和票据收付款的数字化、智能化升级，帮助企业解决内部OA系统、ERP系统无法与众多开户银行网银系统联动、业务部门与财务部门款项核销沟通不智能的问题。该次升级作为企业打造智慧工厂数字化转型进程中的重要一环，大大提高内部效率，节省企业人力成本。

► 扶持专精特新企业

我行聚焦“专精特新”小巨人、单项冠军企业客户，一是针对其经营及资产特征，推广科技贷、知识产权质押产品，为“专精特新”企业提供更具灵活性的信贷支持；二是在信贷额度资源上对“专精特新”企业优先保障、适度倾斜；三是在期限方面尽可能与企业生产经营周期相匹配，满足企业不同发展阶段的融资需求。



► 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。

案例

信用融资产品“出口微贷”，助力外贸企业

宁波银行是外管总局区块链平台直连银行，借助外管总局精准的大数据，推出针对出口企业的信用融资产品“出口微贷”，业务全线上办理，资金可以即刻到账，最高信用授信额度100万美元，助力外贸企业。截至2023年末，出口微贷服务客户已超过6,200家，授信金额26.3亿美元。

践行普惠金融

我行始终坚持“践行普惠、服务实体”的理念，持续创新普惠金融产品，不断优化服务模式，借力金融科技赋能，持续提升普惠金融工作力度、深度、广度。

完善内部组织建设

总行设立普惠金融工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在总行零售公司部。总行零售公司部负责牵头组织、协调、督促、指导总行各部门及分支机构开展普惠金融工作。同时，明确相关部门的普惠金融支持工作要求。

健全内部激励机制

明确普惠贷款考核指标与各机构一把手、分管行长的年度考核挂钩。在分支行的经营管理考核办法和零售公司条线分管行长的考核办法中，考核普惠型小微贷款投放的相关指标，确保分值超过10%。其中，重点考核普惠型小微企业贷款增量指标和普惠小微企业信用贷款指标。

落实专属优惠政策

为普惠型小微企业提供多项优惠措施，包括资金成本优惠、税收优惠、经济资本费用优惠和新增余额补贴，以降低其融资成本，支持其发展。

重点工作	2023年目标	是否达成	达成情况
普惠金融	2023年普惠贷款信贷额度新增300亿，较年初增幅19.5%	☑	截至2023年12月末，普惠小微贷款余额1,858.40亿元，较年初增量320.07亿，增速20.81%



▶ 扶持“小微”发展

我行始终不忘发展初心，坚守金融本源，结合自身优势和特色，分别从战略、政策、产品以及流程上用专业为客户创造价值，不断加大小微企业和个体工商户的支持力度和高质量服务实力。

关键绩效

截至2023年末，普惠小微户数**23.31**万户，较年初增加**4.69**万户；普惠小微贷款不良率**1.84%**，较全行各项贷款不良率高**0.99**个百分点。

截至2023年末，针对小微企业的无还本续贷贷款余额**370.2**亿元，较年初增加**32.1**亿元。

战略层面

以民营企业、小微企业、实体经济为重点展业对象，精准匹配民营经济，拥有优质中小企业客户群。成立专门针对小微企业的业务条线“零售公司”。

信贷投放政策

持续加大对小微企业信贷支持力度，单列普惠型小微企业信贷额度，通过单列普惠小微信贷额度、下调内部资金转移价格等举措，鼓励贷款投放向小微企业倾斜、降低企业融资成本。

提供多样产品

针对小微企业、民营企业票据结算较多的现状，宁波银行推出了“票据好管家”“易收宝”等赋能中小微企业经营的细分产品，为企业客户提供更为便捷的金融服务。

优化线上流程

及时响应监管号召，推广无还本续贷业务“转贷融”，优化操作流程，使得小微企业贷款业务无还本续贷可线上操作，并取消了转贷次数限制，提升了贷款周转效率。

案例 积极参与小微企业园“伙伴银行”

2023年，宁波银行组织开展小微企业园“伙伴银行”建设，根据小微企业园名单，持续落实走访和对接，为园区内小微企业提供融资服务。

以宁波地区为例，宁波银行已对接宁波市鄞创科技孵化器管理有限公司、宁波和丰创意广场投资经营有限公司、宁波汇聚产业园发展有限公司、中物创业投资（宁波）有限公司、八号创业园、联东U谷、环杭州智能产业园区合计七家小微企业园。截至2023年12月末，已向上述七家小微企业园的55家客户给予了贷款授信，授信金额2.3亿元，贷款余额1.4亿元。

案例 积极对接“名特优新”个体工商户，实现以“信”换“贷”

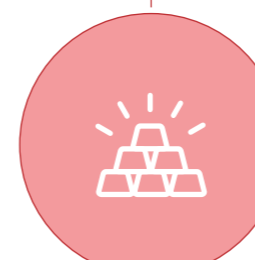
鹿山茶园是鄞州区知名的个体工商户，主营有机茶叶。经过多年努力，已连续9年获得有机食品认证。由于正值秋季，企业急需流动资金用于采茶工的招聘和明年开春的肥料、工具更新及修缮。

宁波银行积极对接“名特优新”个体工商户，在获悉鹿山茶园急需一笔流动资金用于2024年春茶产收后，第一时间跟进，协助经营户通过线上申请、快捷审批，成功获得信用贷款100万元，实现以“信”换“贷”。

► 助推养老金融

我行深入贯彻国家关于推进养老服务发展的决策部署，聚焦养老金融领域实际需求，坚持金融适老化创新，加速构建全面养老金融服务体系，助推养老金融服务提质增效。

2023年，我行凭借在养老金融服务领域的出色表现，荣膺第一财经金融价值榜（CFV）“年度养老金融机构TOP10”殊荣。



充实养老产品，打造全品类货架

我行致力提供全品类养老金融产品的同时，重点聚焦中长期业绩好、表现稳健的产品，着力打造精品产品库，并严格根据客户的风险偏好，进行配置。

截至2023年末，上线养老储蓄、理财、基金和保险产品超115款，满足各类客户的养老投资需求。此外，我行还上线养老金融规划服务，为客户提供全方位、长周期、一体化的养老金融建议，满足客户多元化、多样化的养老需求。



专业陪伴式服务，普及养老金融知识

我行积极承担投资者教育义务，通过线上线下联动形式，普及养老金融知识，加深客户对个人养老金的理解。在线上端，通过行内微信公众号、视频号、专题直播等方式，深度解读养老金融政策；在线下端，加强网点联动，借助公交、地铁广告等媒体，同时积极走入渠道和社区，开展以“养老金融”为主题的投资策略报告会，面对面为客户提供养老咨询服务。

► 数字普惠金融

我行积极推进数字普惠金融发展，开展各项金融创新活动，在做好普惠金融工作的基础上，通过金融科技赋能，围绕服务实体经济的主旨，提高普惠金融的服务质效和水平。

数据驱动精准普惠服务

我行秉承开放银行理念，以数据作为价值发现的抓手，在省、市政府和人行的支持下通过与宁波人行普惠金融平台，浙江省金融综合服务平台等大数据平台对接，基于企业的工商、社保、用电等大数据进行建模，精准加快审批效率，服务更多小微企业客户。

数字经营提升金融可得性

我行推出多款面向不同客户的授信产品，通过数字化经营实现精准触达客户、精确识别需求、精心提供服务，不断提升小微企业和广大居民的金融可得性。

快审快贷：在传统抵押贷款业务模式的基础上，支持全线上办理，申贷资料更加简洁，审批等待时间更少，业务办理速度更快，还可以实现线上无还本续贷。该产品入围“国家首批金融科技监管试点”。

金融科技驱动业务创新

我行持续推进金融科技与业务融合，通过底层技术应用，驱动金融服务效率更高。在满足企业融资需求的基础上，宁波银行借助企业APP，结合企业发展阶段，在线为客户提供资金结算、现金管理、国金业务、票据业务、财富管理等一系列综合金融服务，实现银企的深度合作，全力助推中小微企业的成长和发展。

案例 打造“四个之家”平台，服务企业发展

宁波银行发挥金融科技优势，为普惠客户搭建了“四个之家”平台，包括商会之家、协会之家、物业之家和园区之家，为客户提供一体化数字管理的小程序，并通过云服务来确保数据私密和安全。截至2023年12月末，商会、协会之家共签约572户，服务会员单位超1万户；物业、园区之家共签约52户，服务园区、楼宇内入驻企业超400户。

► 服务乡村振兴

我行认真贯彻行内外各项政策制度，扎根农村、服务三农，建立有效的金融支农服务机制，积极开展普惠金融宣传服务工作。总行零售公司部作为全行乡村振兴金融服务工作的主要推进部门，协同总行风险管理部、总行财务会计部、总行个人银行总部等部门推进全行的高质量乡村振兴金融服务工作。

普及金融知识，保障农户权益

我行持续发挥线上+线下服务模式，在线上借助公众号、短视频、直播等方式，在线下组织多项活动，及时传递最新的金融知识。

我行宁波地区的集仕港、云龙、三七市、龙山、横河、莼湖、横溪、骆驼支行等8家网点作为金融支农宣传服务站，持续发挥支农桥梁作用，落实好“送金融知识下乡”的具体工作。从服务主体看，从对接街道村镇为主逐步下沉到对农户的金融服务支持，覆盖面更加广泛；从合作模式看，从单一业务合作方式向更加综合化的金融服务模式转变，需求满足更显个性化。

关键绩效

截至2023年12月末，宁波银行涉农贷款余额**2,064.37**亿元，较年初增加**473.17**亿元，增速**29.74%**。

案例 余姚支行：开展金融知识普及活动

宁波银行余姚支行为宣传金融消费权益、防电信诈骗，进一步提升农户维权和反诈意识，支行联动小曹娥镇农办，进村为榨菜农户送上宣讲会，通过设置咨询台、摆放宣传资料，为农户答疑解惑，帮助村民了解金融知识，学习最新电信诈骗案例。宣讲活动中，员工为农户热情解读相关知识，并积极推荐村民下载“金语满堂”“国家反诈中心”APP，让群众再一次了解到与自身利益切实相关的权利以及责任。本次活动共计服务农户25家，受到了政府领导和农户的一致好评。

案例 余姚区三七市支行：积极落实“送金融知识下乡”

宁波银行余姚区三七市支行作为金融支农宣传服务站，和区域内各村级集体均建立了业务联络关系，为各村提供业务咨询服务，每月选取一个村开展“金融下乡”活动，在村内设立金融服务点，解答各类涉农金融业务的咨询。截至2023年12月，三七市支行共接待涉农业务咨询241笔，并持续做好后续的服务跟进。

创新金融产品，助力农企发展

我行始终坚持以普惠金融服务乡村振兴的初心使命不动摇，推出了一系列创新金融产品和服务，助力农业企业高效回款、降低融资成本，并拓展销售渠道。

案例 易收宝结算服务，助力农业企业高效回款

宁波银行通过易收宝便捷扫码收款功能，帮助农业企业高效回款，加速企业的流动资金周转。某农业科技服务有限公司，主营农业技术推广以及相关品牌产品的销售。企业销售员经常在各地各村跑销售，存在客户多、单子散、货款回收无法清分的难处。宁海支行为客户办理易收宝，并通过易收宝店员模式为每个销售员单独设置了收款码，销售员在跑单时可以直接使用收款码回笼货款，且在财务端可以通过易收宝管理平台查看每个销售员的销售业绩。

案例 信用贷款投放，支持农业企业投产

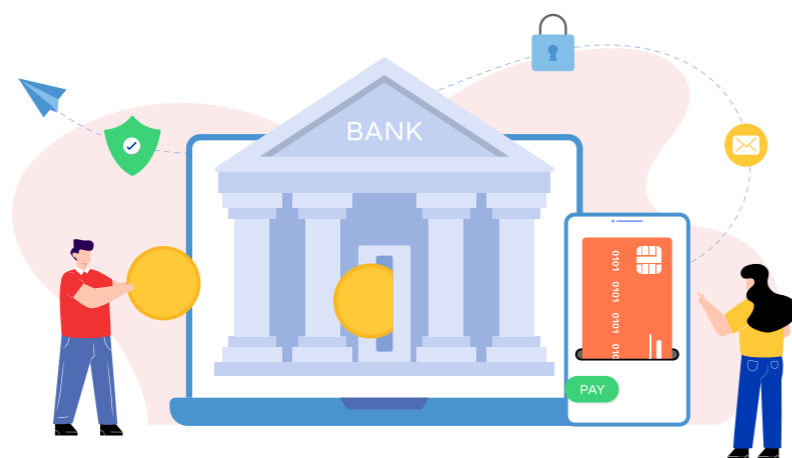
宁波某农业发展有限公司成立于2017年，企业主做番薯面的生产及销售，业务分为门店销售和食堂配送两块，年销售规模600万元。企业新接到配送订单，但由于收款账期较长，对企业的流动资金周转造成了一定影响，因此我行业务经理在了解到这一情况后，为客户配套了容易贷信用额度100万元，额度有效期5年，随借随还的用款方式给企业的资金流动带来了极大的自由度和便利性，不仅可以节省企业的实际融资成本，也解决了企业的流动资金缺口。

案例 费率减免+销路拓展，助力企业品牌打造

余姚市某百货有限公司，主营五马村特色农产品的销售，拥有线上+线下双线模式，我行为其提供了四费全免、上门开户的优质服务，每年约省去费用约1万元。同时正在对接五马村特色产品上架美好生活平台，为其开拓销路，共同推广企业品牌，为五马村的特色农业助力。

推进定点帮扶，巩固乡村振兴

我行坚定不移地支持乡村振兴，从乡村地区的教育、产业、基础设施建设等方面推动乡村地区的全面发展，加强与农村社区的联系，帮助乡村地区走上繁荣发展的道路。



关键绩效

截至2023年末，我行农村及县域地区营业网点数量**143**个；实现乡村振兴项目**12**项，投入帮扶资金**177.42**万元，帮助销售农产品**292.05**万元，帮扶人口数量约**0.43**万人。

2023年乡村振兴帮扶项目概览



产业帮扶

- ◎ 金华分行：贫困地区/经济薄弱地区农产品采购、共建村结对捐赠、低保户慰问
- ◎ 无锡分行：经济薄弱村结对帮扶
- ◎ 台州分行：开展台州市政府结对帮扶工作
- ◎ 绍兴分行：为上畈村老年群体捐赠米油等物资



教育帮扶

- ◎ 丽水分行：“衿心有爱”奖助学金
- ◎ 上海分行：捐赠公益基金会，关爱乡村儿童

数字赋能，科技创造价值

金融科技体系

金融科技战略规划

我行积极贯彻落实《金融科技发展规划（2022—2025年）》，推进“12345”实施策略，即聚焦一个愿景、强化两大保障、实施三化战略、赋能四大领域、打造五大平台，为银行长远发展提供坚实的科技支撑。报告期内，宁波银行凭借在金融科技卓越表现，成功获评“2023卓越金融科技新银行”。



获评“2023卓越金融科技新银行”

► 金融科技组织架构

我行总行金融科技按业务领域设置七大研发中心，与管理中心、测试中心、数据中心、体验设计中心一起组成“十一中心”架构，打造基于“产品、技术、支持”三位一体的研发中心体系，并形成特色化的科技与业务融合机制，持续推动银行金融科技发展。总行金融科技部设立金融科技管理委员会办公室，总行各业务部门设置IT支持部/大数据中心等二级部，各分行设置了金融科技部，形成“横向到边，纵向到底”的金融科技体系。

► 科技人才建设与激励

我行聚焦金融科技，不断强化人才保障，实施人才激励和项目激励等措施，全方位引进、培养、用好科技人才。截至2023年末，全行金融科技人员规模近7,000人；总行金融科技部已评聘助理专家64人、中级专家34人、副高专家3人、高级专家3人，专家团队在部门技术攻关、新技术引入、系统架构提升、人才赋能等方面发挥重要作用。

人才激励

- ◎ 总行金融科技部搭建科技专家评聘体系，并参照专家等级给予专家津贴。
- ◎ 持续完善专家积分评定标准，鼓励金融科技部全体员工共同参与专业领域的最佳实践与创新探索，推进专业知识沉淀、优秀经验传承、组织能力固化；
- ◎ 常态化开展科技进步奖、微创星等奖项评定工作，在部门内营造主动思考、技术探讨的氛围，提高科技水平。

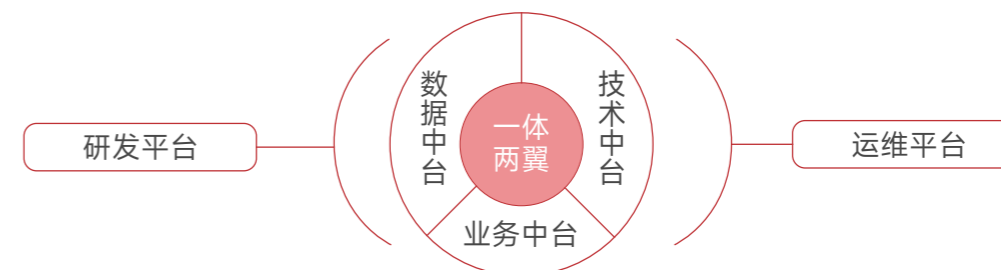
项目激励

- ◎ 设立金融科技创新基金，首期规模3亿元，鼓励全行探索新商业模式、新营销方法和新管理抓手。截至2023年12月末，金融科技创新基金累计批准预算1.09亿元，金融科技创新项目累计立项157个，累计上线121个，覆盖政务、教育、医疗、公益、物业、传媒、商贸、餐饮等多个领域。

转型数字经营

► 五大数字平台建设

我行持续推动“一体两翼”平台化，业务、数据、技术中台为一体，提升产品的创新能力，研发、运维平台为两翼，实现产品的敏捷交付，支持全行业务发展。



案例 基于多模态技术的人工智能融合中台

宁波银行深入开展人工智能技术在中小银行的应用研究，建设人工智能融合中台项目，通过多模多源异构能力的工程化编排协作，提高复杂场景的智能化效果，满足金融业务在客户服务和风险防控方面多维度全方位深化、延伸的需求。该项目聚焦于AI的融合创新，应用人工智能深度学习模型的统一运营管理的方法论，构建“多引擎+适配层+智能工厂”“算法库+工作台+开发模板”的融合架构，探索AI技术的融合方案、编排式应用和一体化运营等，建设了人工智能服务融合中台。

2023年11月3日，宁波银行“基于多模态技术的人工智能融合中台”项目荣获中国人民银行主管《金融电子化》杂志社颁发的“金融科技应用创新奖”。



荣获“第十四届金融科技应用创新奖”

► 数字赋能四大领域

2023年，我行持续推进在“金融产品、服务渠道、营销经营、营运风控”四大领域的数字化转型行动。

数字化转型行动

金融产品

在客户端提升响应速度和交互体验，在系统端减少落地处理和人工介入，向“自助化、自动化、智能化”转型。

面向客户推出了财资大管家、外汇金管家、票据好管家、政务新管家、投行智管家等数字化综合金融服务方案，满足不同类型客户需求。

服务渠道

重点完善渠道平台体系，在APP、网银、微信银行、电话银行、自助银行五大渠道基础上，搭建开放银行新渠道，全面对接B端和C端应用场景，同时积极开展渠道运营和转型，持续优化客户服务体验。

营销经营

我行通过构建智慧营销大脑，对用户特征、服务需求等进行采集，构建基础数据体系，并以数据挖掘进行精准推荐，实现经营能力的有效提升。

营运风控

我行以ICR、RPA等金融科技赋能作业平台，持续优化流程，实现营运体系的再造。通过新技术赋能，提高运营效率、重塑服务流程。

知识产权保护

我行始终高度重视知识产权保护工作，从工作布局、制度流程、考核激励、外部合作、宣传培训五个方面完善知识产权管理体系，制定和完善《宁波银行信息科技知识产权保护和软件正版化管理办法》等制度，搭建我行知识产权管理系统，健全专利申报、跟进制度，做好全流程闭环管理及重点环节强化管理，确定知识产权管理的重点发力领域，着重布局与业务、技术特色紧密结合的技术应用解决方案专利，有序开展知识产权保护工作。在知识产权的考核机制方面，结合我行金融科技专家积分管理制度，制定相应的积分激励措施，通过物质奖励等鼓励，提高研发人员在知识产权工作上的参与积极性和重视程度。

知识产权保护措施

外部合作

通过项目制形式，引进专业代理商进行驻场开展我行金融科技知识产权专项工作，通过专业机构协助提升专利申请的数量和质量。

宣传培训

安排专岗人员参加专利快速预审实务等培训；邀请专利代理商对我行知识产权相关岗位人员进行专场培训，包括专利技术挖掘和申报流程等。

知识产权情况

授权专利累计数	6项
软件著作权累计数	33项

专注客户，打造贴心服务

提升服务能力

我行加快推进全面数字化转型，通过科技手段提高服务效率和质量，优化客户服务体验，完善线上服务，加强网点布局和建设；针对重点人群，做好助老助残服务，为客户提供更加便捷、高效、安全、暖心的金融服务，专注提升服务能力和水平，不断提升客户满意度。

完善线上服务

2023年，我行持续加强线上服务建设，推进APP经营、网上银行以及微信银行建设，持续完善和丰富电子渠道功能，为客户提供更加便捷的服务体验。

APP平台

报告期内，我行持续完善线上金融服务能力，提升线上金融服务客户体验，拓展生活类服务，同时升级数字化中台能力，不断迭代宁波银行APP等应用，为客户打造智能化、移动化、个性化的一站式金融服务平台。截至2023年12月末，宁波银行APP个人用户数1,002.76万，较上年末增长35.88%；APP月活个人用户数491.09万，较上年末增长34.54%；APP企业用户数27.1万，较上年末增长31.55%。

网上银行

报告期内，公司坚持产品建设和客户经营两手抓的策略，持续推进网上银行产品建设。截至2023年12月末，对公电子渠道交易3,652万笔，同比增长17%，交易金额23.9万亿元，同比增长16%；对公电子渠道客户数51.11万户，较上年末增长11%。

优化网点建设

我行不断提升网点卓越服务水平，致力于提升金融可得性。

关键绩效

截至2023年年末，我行境内营业网点数量为**491**个，自助设备^⑥总量**2,007**台。

⑥自助设备包括现金柜员机、ATM/CRS、综合柜员机、自助回单机

建设智慧网点

我行积极布局网点，网点总数呈现逐年递增态势，开设网点到各个乡镇、小区，坚持做市民身边的银行。在增设网点的同时，我行推进智慧网点建设，配备移动柜员机、综合柜员机、现金柜员机等自助设备，市民到网点办理业务时，实现“免等待”“免人工”和“免排队”三免服务，等待时间更短，服务效率更高。

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，帮助客户省去柜台排队等候时间。

► 服务重点人群

提供适老助残服务

我行聚焦日新月异的金融环境对特殊群体的影响，从细微处着手，不断从网点建设、科技应用、产品优化等方面，提升老年人、残障人士金融服务水平。截至2023年末，本行共计有458家网点设置无障碍通道，491家网点提供爱心窗口，为老年人、残障人士提供优质暖心的服务。

完善网点助老服务	全面构建尊老爱老“三个一”服务体系，即“保留一个现金窗口”“畅通一条绿色通道”“完善一套便民设施”，提升老年人网点服务体验。
提升APP使用体验	开发手机银行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，精简页面要素和流程，致力于缩减数据金融服务鸿沟。

服务新市民

我行秉持金融为民初心，聚焦新市民金融需求，优化基础金融服务，提升金融支持力度，不断增强新市民的获得感、幸福感、安全感。

案例 服务新市民，助跑奋斗者

针对从事个体经营的新市民，宁波银行创设产品，积极解决新市民“短、小、频、急”的融资需求。2023年10月，宁波银行联合宁波市融资担保有限公司推出面向个体工商户的线上信贷产品——“海个贷”，为个体工商户提供门槛低、额度高、成本低的融资服务。

保障客户权益

► 加强消费者权益保护

完善消保制度建设

我行制定《宁波银行消费者权益保护管理办法》《宁波银行股份有限公司金融消费者权益保护工作制度》《宁波银行产品与服务信息披露管理规定》《宁波银行消费者权益保护突发事件应急预案》等消费者权益保护相关制度，建立健全消费者权益保护体系建设，夯实消费者权益保护工作基础。

健全消保管理架构

我行高度重视消费者权益保护工作，建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护管理体系，健全消费者权益保护管理架构，不断完善与我行经营规模等相适应的消费者权益保护工作体系，确保消费者权益保护工作资源投入，有效推动消保工作开展。

消费者权益保护管理架构	
董事会	负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标；对消费者权益保护工作进行总体规划及指导；督促消费者权益保护战略、政策及目标的有效执行和落实；对高级管理层对消费者权益保护工作的履职情况进行监督。
董事会消费者权益保护委员会	负责指导和督促消费者权益保护工作制度体系的建立和完善，确保相关制度规定与公司治理、经营发展战略等相适应；监督高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性等工作。
高级管理层	负责统一规划、统筹部署我行消费者权益保护工作。包括落实执行消费者权益保护相关法律法规和监管规定；制定、审查我行消费者权益保护各项基本制度规定，以及消费者权益保护工作计划、方案和任务等。
总行消费者权益保护部	负责牵头组织、协调、督促、指导总行各部门及分支机构开展金融消费者权益保护工作等。

消保考评体系

我行制定和完善《消费者权益保护工作考核评价办法》《消费者权益保护部负责人考核办法》《消费者权益保护岗考核指导意见》等制度办法，将消费者权益保护纳入绩效考核评价体系，并不断完善消保工作考评体系。

产品和服务审查

我行严格遵守《金融消费者权益保护实施办法》等相关法律法规及监管要求，建立健全事前审查、事中管控和事后监督的消费者权益保护工作的全流程管控机制。我行制定《宁波银行消费者权益保护内容审查管理办法》，明确消费者权益保护内容审查相关职责，覆盖产品与服务开发设计、营销宣传等各个业务环节，强化金融产品与服务审查力度，避免侵犯消费者权益。2023年，我行共开展消保审查6,268笔。

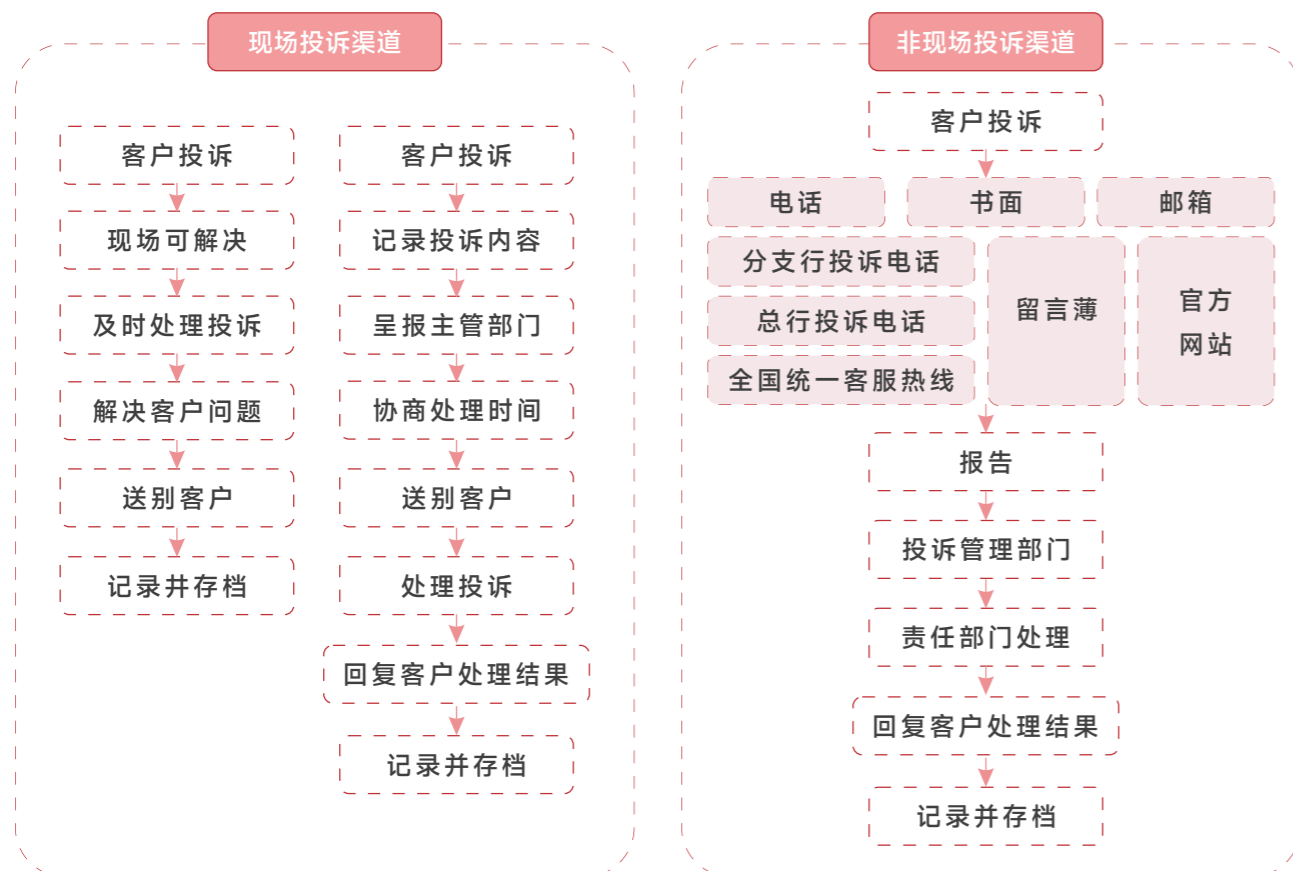
► 优化投诉处理机制

我行制定《宁波银行消费投诉处理管理办法》，不断健全投诉管理制度体系，畅通消费者投诉渠道，规范投诉处理流程，强化投诉数据的分析应用，在业务经营、内部控制与风险管理中充分考虑消费者投诉反映的问题和需求；加强消费投诉的预防化解，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，提升客户对银行产品和服务的满意度。

关键绩效

报告期内，我行客户满意度为**99.46%**。其中，客户满意度调查问卷样本中有效的问卷为**19,805**份。

客户投诉处理流程



我行不断完善消费者投诉渠道，在宁波银行官网、客户服务热线、我行线上APP、各网点等地方均设置了投诉受理方式，畅通投诉渠道，方便消费者进行反馈，及时响应消费者的投诉。针对访客中群众反映突出的互联网贷款、信用卡、账户管理三类热点投诉业务，以问题为导向，分层分类，加强投诉处理质效。

关键绩效

2023年，总行组织客户投诉响应专项培训**12**次，培训总时长**20**小时；开展应对客户投诉响应考核**1**次，考核通过率**100%**。

意见反馈

- 投诉举报
- 投诉电话：95574
- 信用卡投诉电话：4000095574
- 电子邮箱：5198@nbcb.cn
- 消保专线：0574-83050153
- 信访地址：宁波市鄞州区宁东路345号
宁波银行消费者权益保护部，邮编：315042

客户投诉与建议

您可扫描二维码或点击
官网下方“投诉举报”
反映问题或意见建议



消费者投诉渠道

2023年，我行收到监管转办投诉数量1,370件，投诉响应率100%，反馈率100%。具体情况如下：

指标	单位	2022年	2023年
按业务类别划分的投诉数量占比			
贷款业务	%	49.4%	49.9
信用卡业务	%	17.8%	23.9
财富管理业务	%	17%	13.4
其他业务	%	15.8%	12.8
按地区划分的投诉数量占比			
江苏省	%	16.7%	20.4
上海市	%	9.6%	13.1
广东省	%	5.2%	4.8
北京市	%	4.7%	7

► 深入培育消保文化

我行注重培育公平诚信的消费者权益保护文化和理念，树立员工的消费者权益保护意识。我行明确由总行消费者权益保护部组织开展内部消费者权益保护教育和培训活动，构建深入人心的消费者权益保护文化。

我行针对不同层级的员工开展多层次的消费者权益保护培训。一是针对全行员工，包括当年新员工、中高层管理人员、基层业务等，开展金融消费者权益保护专题培训和考试；二是针对全行员工和涉及个人金融信息的相关外包服务人员，开展消费者金融信息保护专题培训和考试；三是针对全行业务条线、与消保工作相关的中后台管理人员，邀请外部专家开展消保专题培训；四是组织全行员工在“3.15金融消费者权益日”活动期间开展《员工诚信教育培训和考试》，进一步推进我行诚信教育和诚信文化建设。

关键绩效

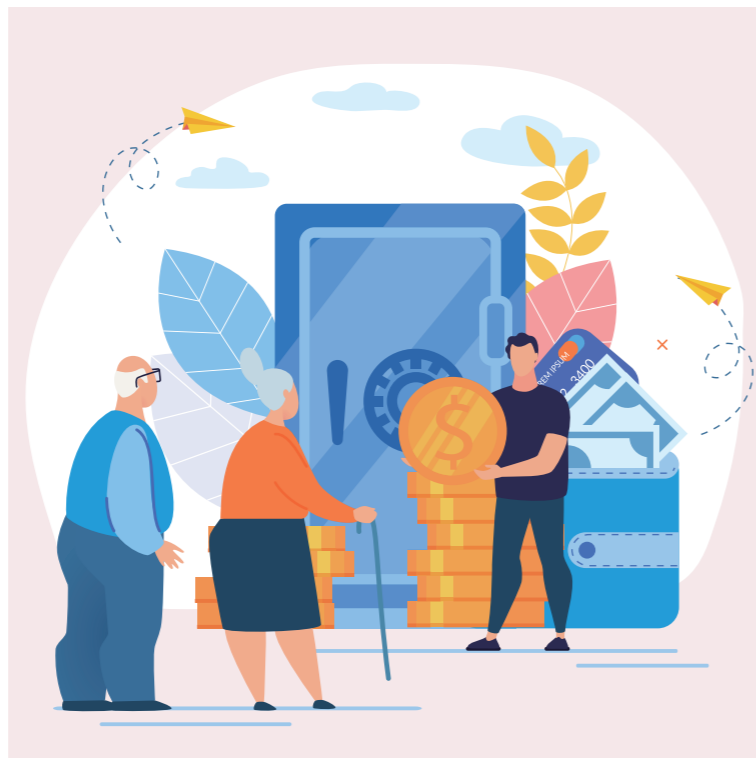
2023年，全行消费者权益保护培训覆盖**24,389**人次；总行消费者教育服务投入**55.8**万元；总行消费者教育年度累计活动**848**次，总行消费者教育受众**3,020**万人次。

守护资金安全

► 完善反欺诈管理

我行深入贯彻《反电信网络诈骗法》《关于加强打击治理电信网络诈骗犯罪的意见》等文件要求，成立打击治理电信网络诈骗工作专班，专班办公室设在总行监察保卫部，负责做好打击治理工作的日常管理，全面协调工作推进所需要的资源支持，确保打击治理电信网络诈骗工作有序推进。

我行践行“支付为民”理念，强化行业联动治理、技术精细治理、账户源头治理、重点风险治理、警银联合治理“五大行动”，落实落细打防管控各项措施，压实压紧银行主体责任，有效切断犯罪分子涉诈涉赌资金转移链条，牢牢守住人民群众“钱袋子”。



升级自助设备防控

- ◎ 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；
- ◎ 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；
- ◎ CRM全部安装双目摄像头，用于人脸识别，以确认客户身份。



加强柜面交易确认

- ◎ 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；
- ◎ 2023年全行累计堵截柜面异常转账、取现158起，挽回客户损失1,200余万元，收到锦旗表扬信140余次。



强化事中监测核实

- ◎ 搭建网络风险监测系统，按照客户交易的风险等级，分别采取不同处置措施，以确保资金安全；针对交易对手是涉案黑名单、异常IP等数十类疑似为欺诈交易的情形，采取实时阻断交易并人工外呼确认客户真实意愿、人脸识别增强认证的方式，保障客户资金安全。
- ◎ 2023全年，我行累计阻断异常交易4.3万余笔，实时外呼确认客户交易真实意愿近万人，其中有上千户客户确认被欺诈，替客挽回欺诈损失超1.4亿元。

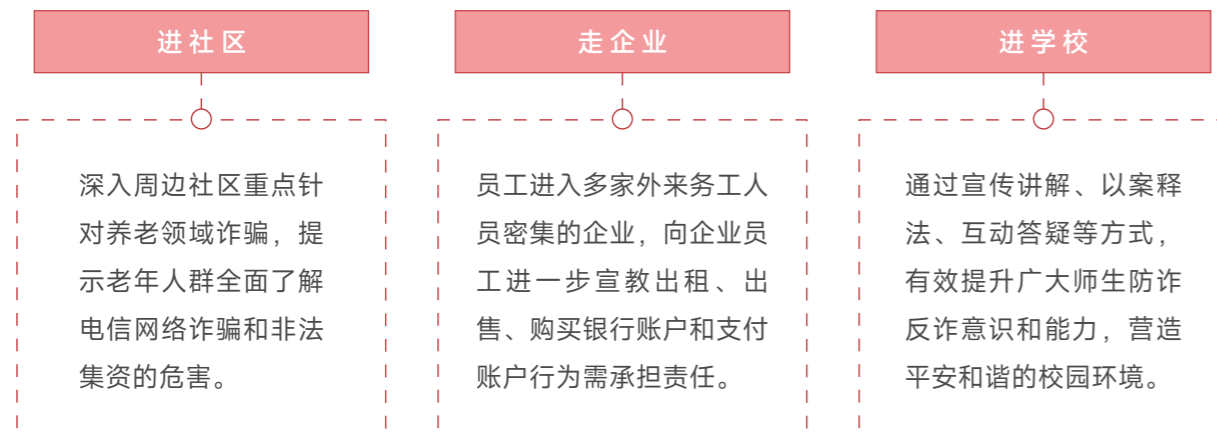
► 增强员工反诈意识

我行持续推进员工反诈常态化宣教、完善重点对象防范机制，不断增强员工反诈意识，守护资金安全。



开展群体反诈宣传

我行通过“进社区、走企业、进学校”等重点活动，广泛开展反诈宣传教育，不断提升社会公众反诈意识和风险防范能力。



案例 宁波银行提供反诈反假金融便民服务

2023年3月，宁波银行总行营业部“宁青”志愿者走进明东社区，开展“微光如炬·向爱同行”反诈反假金融便民服务，面对面与社区群众交流，开展反诈、反假、金融知识宣传等志愿活动，帮助社区群众掌握防诈知识，提升社区群众反诈能力，筑牢社会反诈防线。



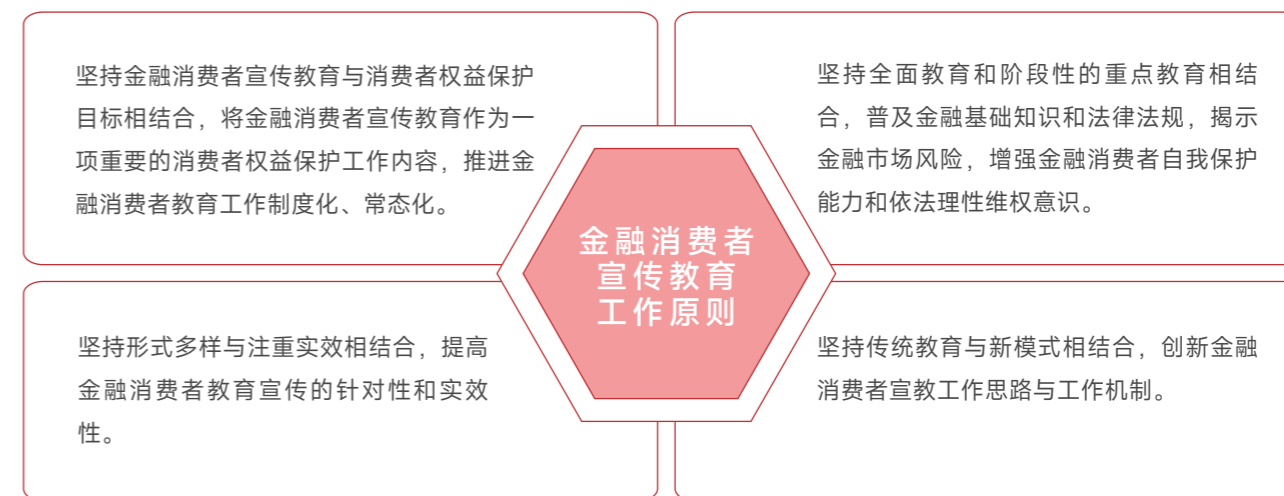
反诈反假宣传

多层次金融宣教

金融宣教推进体系

我行制定《宁波银行消费者权益保护金融知识宣传教育制度》，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，提升消费者金融素养，增强金融安全意识，营造安全金融环境。

我行持续开展行内员工培训教育和行外消费者金融知识宣教活动，制定《2023年金融消费者宣传教育计划》，由总行金融消费者权益保护工作领导小组统一领导年度金融知识宣传教育活动，由总行消费者权益保护部牵头组织，相关责任部门协办，分行地区由分行消费者权益保护部牵头开展金融宣教活动。



► 多样开展金融宣教

我行大力倡导并践行金融为民，探索创新金融模式和渠道，努力满足人民群众多元化、个性化、差异化的金融宣教需求。2023年，我行开展丰富多彩、多种形式、多种渠道的金融消费者权益保护宣教活动，通过进村、进社区、进校园、进企业、进商圈，普及鉴别非法金融活动知识，向消费者揭示各类诈骗手法和主要特点，为切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，营造和谐健康金融环境贡献宁行力量。

关键绩效

2023年，我行共开展各类金融宣教活动**848**次，媒体宣传**70**次，发送风险提示短信**800**万条。

2023年，我行顺利开展“3.15”金融消费者权益日、“普及金融知识万里行”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融知识普及月，金融知识进万家”等宣传活动，通过线上线下的模式，聚焦老年人、青少年、残疾人、新市民等群体的金融宣教需求，开展形式多样、内容丰富、富有成效的宣教活动。

案例

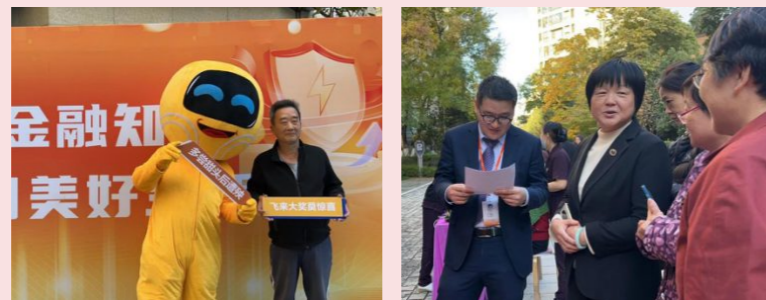
金融践初心，3.15 金融消费者权益日

3月3日，正值“3.15金融消费者权益日”来临之际，宁波银行联合水岸心境社区开展“爱在三月，感恩有你”金融知识宣教活动。活动现场，迎合社区居民以及老年群体所需，宣教团队融合人民币反假、电信网络诈骗、非法集资或吸存揽储等养老金融、社区居民风险防范重点，开设宣教咨询展台，通过以案说险、互动提问、发放宣传手册等形式开展金融风险防范知识的宣传普及，用通俗易懂的语言、有针对性地宣教内容，实现金融知识的精准投放。

案例

消保火车鸣警笛，开进社区千万家

宁波银行持续开展消保火车进社区活动，11月21日，消保火车开进宁波市鄞州区银亿东岸名邸小区，以“学习金融知识，共创美好生活”为主题宣传金融知识，为消费者保障自身金融权益加固防护罩。



消保火车进社区

► 加强重点群体教育

我行聚焦日新月异的金融环境对老年群体、青少年、残障人士等特殊群体带来的风险和影响，通过举办金融知识讲座、开设金融知识游园会、开展金融助盲送教活动等多样、丰富的宣传形式，进一步提升消费者风险意识，彰显银行温度。

面向老年群体

案例

学金融知识、享幸福人生

2023年3月10日，宁波银行走进宁波老年开放大学，举办以“学金融知识、享幸福人生”为主题的金融知识宣教活动。由银行金融讲师围绕老年人关心的理财知识，深入浅出地分析“净值型”“业绩比较基准”等专业概念，让老年朋友们了解资管新规，掌握如何识辨理财产品风险，引导他们科学、理性地参与投资。同时开设“3·15金融知识游园会”，设立“日进斗金”“八仙过海、风险标语大转盘”等趣味游园活动，寓教于乐，在欢笑声中不断增强老年朋友们的金融素养和风险防范意识。



老年开放大学金融宣教活动

面向青少年群体

案例

金融知识进校园，防骗知识记心间

2023年9月27日，宁波银行走进宁波工程学院，通过“金融知识码上学”问答活动，由学生参与问答，领取“金融安全百分百”饮料；设立“不被骗”报亭，参与者领取一份《金融头条》解锁最IN拍照打卡姿势；开设“YES”or“NO”解压小卖部，回答正确即可奖励一份含有寓意的礼品，比如一份橘子，寓意“新鲜骗局要警惕”等丰富新颖的宣传形式，引导青少年要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。



金融知识进校园活动

面向残障人士

案例 助盲行动，在互帮互助中传送金融知识

2023年6月15日，在日湖公园树荫下，宁波银行海曙支行联合海曙区馨之园社会助残服务中心举办“全民健身,共享亚运”环湖步行金融助盲送教活动。我行志愿者和盲友两人一组，在徒步过程中，志愿者们作为盲友们的眼睛向他们描述沿途的景色，并即时科普电信反诈知识，让大家对于电信诈骗要提高警惕，对于个人信息要做好保护。

赋能人才，倡导和谐共进

打造全方位人才体系

► 人才招聘与留存

我行高度重视人才引进，将优秀的人才视为我行发展最宝贵的资产，围绕人才的“引、育、留”三大方面不断升级优化我行人才发展体系，逐步形成一套成熟的引才、育才、用才机制。

我行坚持平等就业、量才录用原则，严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，制定《宁波银行员工入职离职管理规定》《宁波银行劳动合同管理办法》《员工手册》等制度，建立完善的人才引进机制。公司依法与所有在册正式员工签署劳动合同，切实保障全体职工的基本法定权益。2023年，全行劳动合同签署率100%。

校招层面

我行积极与各大重点院校开展深度交流与合作，强化高校定点宣传与网络自媒体平台宣传力度，打造人才画像引入体系和线上线下双宣传渠道，持续提高品牌影响力，精准引入头部高校优质应届毕业生。

社招层面

除内推、猎头等传统渠道外，积极开拓网招平台建联、同业网格化摸排等自营渠道，构建多元化招聘渠道，形成丰富的渠道打法与新兴的促活模式。

关键绩效

报告期内，我行引进新员工共计**4,328**人，其中，女性**2,352**人，男性**1,976**人；通过校招招聘新员工**1,893**人，通过社招招聘新员工**2,435**人。



招聘渠道

► 多元化与平等

多元职场环境

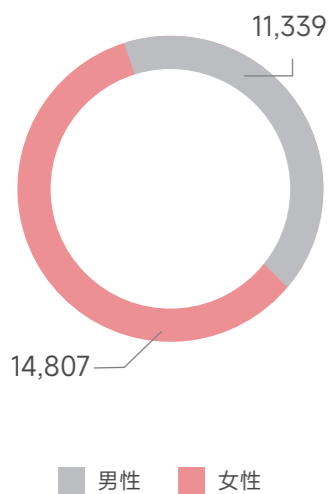
我行严格遵守《禁止使用童工规定》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规要求，在招聘过程中坚决杜绝一切对应聘者关于性别、种族、民族的歧视行为，严禁在任何情况下的童工雇佣及强迫劳动行为。报告期内，我行不存在强迫劳动或雇用童工等违规行为。

我行充分尊重员工的宗教信仰自由，杜绝以任何形式针对种族、国籍、性别、年龄、残疾等方面的歧视行为，对职场中的歧视、骚扰等行为持“零容忍”态度，杜绝任何形式的歧视与骚扰行为，为员工创造公平、和谐的职场环境。

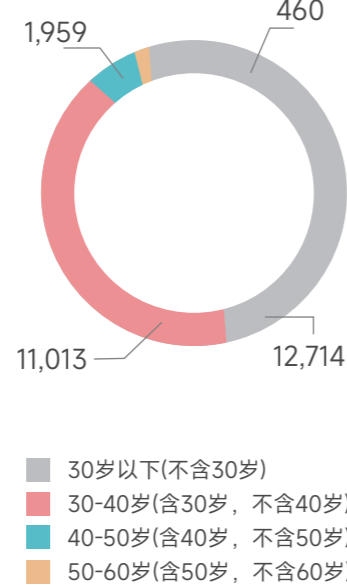
员工结构

指标		2023年
员工总数 (人)		26,146
少数民族员工占比 (%)		1.52
按性别划分	男性 (人)	11,339
	女性 (人)	14,807
按年龄划分	30岁以下 (不含30岁) (人)	12,714
	30-40岁 (含30岁, 不含40岁) (人)	11,013
	40-50岁 (含40岁, 不含50岁) (人)	1,959
	50-60岁 (含50岁, 不含60岁) (人)	460
按学历划分	博士 (人)	14
	硕士 (人)	6,926
	本科 (人)	18,857
	大专 (人)	317
	大专以下 (人)	32

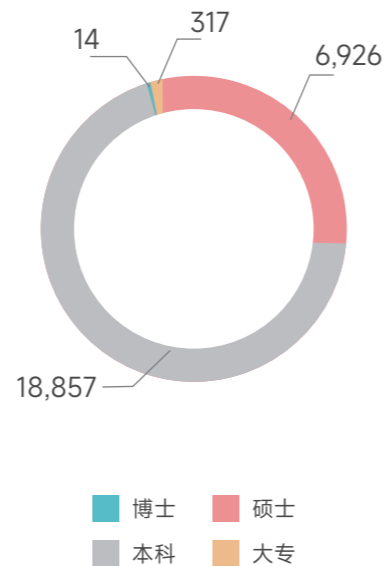
按性别划分



按年龄划分



按学历划分



关注女性权益

我行关注女性权益，积极采取措施，努力消除性别刻板印象和偏见，鼓励女性员工追求自己的梦想和事业目标。我行提供公平的招聘和晋升机会，确保女性员工能够平等地参与各个层面和领域的工作，并获得公正的待遇。同时，我们重视女性员工的身心健康，响应落实国家生育政策，向女性员工提供国家法律规定的带薪婚假、产假、哺乳假等假期。在日常关怀方面，我行每年开展妇女节主题活动，向我行女性员工们致以节日问候，增强女性员工的幸福感和归属感。

关键绩效

2023年，我行管理人员中女性人数比例**52%**；创收部门管理人员女性占比**47.83%**；
产假返岗率**100%**；享受育儿假员工返岗率**100%**
[创收部门：销售及市场推广、生产及运营部门]



妇女节活动

► 薪酬绩效与福利

薪酬与绩效管理

我行遵循竞争性、差异性、规范性和激励性的原则，搭建了统一公平的职级薪酬体系，坚持市场化的薪酬绩效管理，强化人才激励。我行充分考虑市场薪酬水平与自身发展的实际情况，修订并下发《宁波银行职级与薪酬优化调整实施办法》《宁波银行绩效考核管理办法》等制度，进一步优化职工薪酬结构和绩效考核体系，保障银行经营与职工薪资共同发展。2023年，我行定期接受绩效和职业发展考核的员工比例为100%。

薪酬构成

- ◎ 公司员工薪酬主要由基础薪酬和绩效薪酬构成，薪酬分配根据员工从事的工作岗位、承担的工作职责及责任的差别，合理体现收入差距。
- ◎ 基础薪酬根据员工职级确定，绩效薪酬取决于公司整体、员工所在机构或部门以及员工个人业绩。

绩效考核与申诉

- ◎ 结合各部门年度重点工作制定岗位年度KPI，将团队绩效与个人关联，薪酬与业绩情况进行挂钩。
- ◎ 建立了由业务指标和风险合规类指标构成的完整绩效评价体系，定期开展绩效考核工作，强化绩效导向作用。
- ◎ 对考核结果存在异议的员工有权进行申诉，并由主管单位审理后出具处理结果，保障员工对绩效考核情况的知情权。

完善福利体系

我行制定《宁波银行员工休假考勤管理办法》等制度，持续关注员工福利的改善和提高，不断调整和完善福利计划，以满足员工的需求和期望。除国家法律规定的五险一金外，我行提供带薪年假、为员工提供精美免费三餐、特色食堂、健身房、节日福利、生日慰问、房补车贴、高温补贴，每年定期健康体检，不定期休闲下午茶等其他福利。我们希望每位员工都能在公司感受到关怀和支持，实现个人和职业的全面发展。

关键绩效

2023年，全行社会保险覆盖率**100%**。

► 员工沟通与反馈

我行及各分、支行积极搭建员工反馈渠道，认真倾听每一位员工的诉求。我们定期聘请外部第三方咨询机构，以短信和外网邮件发送问卷链接的方式，开展员工满意度调研，收集每一位员工在工作中的真实感受及意见建议。我对调研结果进行分析，持续跟进改进情况，发布员工满意度整改报告，进一步提升全体职工的幸福感和归属感。

重视人才培养与发展

我行坚信“重视人才培养与发展”是实现持续成功和成长的关键，秉承专业创造价值的理念，实施多层次和体系化的培养机制，提升员工在各个业务领域的专业能力，不断优化岗位体系，为员工的成长与发展提供广阔平台。

► 全面人才培养

完善培训体系

我行秉持分层分类培养主旨，搭建维度多样、渠道开放的员工培训体系，覆盖不同员工和业务条线，涵盖各个领域的专业知识、职业技能和软实力的发展，并配套制定了培训积分制考核，为员工畅通全职业生涯的人才培养渠道。同时，公司不断迭代更新讲师、导师、课程、平台等资源建设和项目管理，持续为人才培养提供平台和资源保障。

报告期内，我行制定《宁波银行2023年员工集训计划》，针对各条线、分行及个人制定了目标和培训考核机制，提出了培训资源建设要求，进一步加强全行员工培训，不断提升员工职业能力和素养。

宁波银行2023年员工集训计划

项目	项目对象	项目主题
中层管理人员集训	中层管理人员	高绩效团队等
基层管理人员集训	基层管理人员	管理意识和实践
后备库人员培养	后备库人才	专项管理能力提升 基础管理能力提升
新员工集训	新员工	文化传导、专业提升
全体员工集训	全体员工	应知应会能力



新员工培训



中高层集训

案例 技能培训项目

在技能培训方面，宁波银行实施非金学习和讲师评审等项目。非金学习项目主要面向未获得金融学学位的员工，通过教授金融类课程，帮助他们更好地理解金融知识并更快地融入业务工作。同时，我行开展讲师评审项目以不断扩大和提升讲师队伍的质量，为员工的成长提供专业的指导和支持。



非金学习

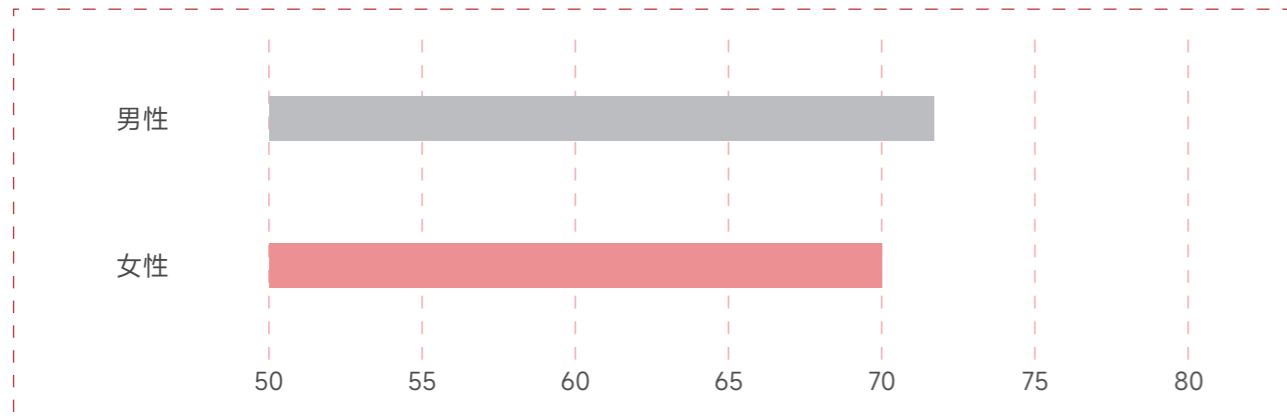


讲师评审

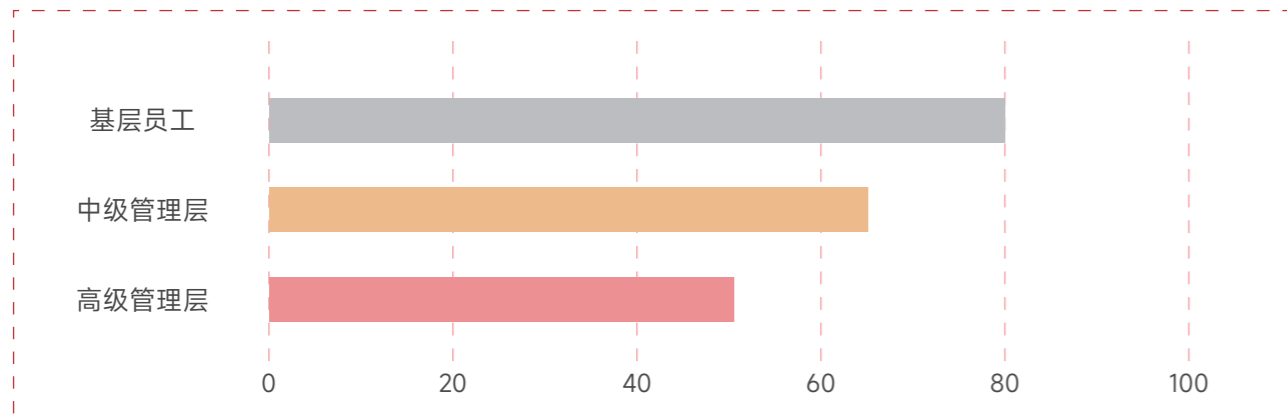
员工培训

指标	单位	2023年
培训投入	万元	5,890
培训场次	场次	14,873
接受培训总人数	人	26,000
接受培训总人次	人次	1,187,000
培训总时长	小时	31,353
参与管理类培训员工的平均受训时长	小时/人	5.5
参与专业力培训员工的平均受训时长	小时/人	1.9
参与领导力培训员工的平均受训时长	小时/人	5.7
每名员工每年接受培训的平均时长	小时/人	71
按性别划分平均受训时长		
女性	小时/人	70
男性	小时/人	72
按职级划分平均受训时长		
高级管理层	小时/人	50
中级管理层	小时/人	63
基层员工	小时/人	80

按性别划分平均受训时长(小时/人)



按职级划分平均受训时长(小时/人)



双师队伍建设

我行持续完善内部“双师”队伍建设，发挥头部讲师力量，通过津贴、职级晋升、梯队分级、荣誉评比等激励措施，搭建高质量内部带教讲师队伍，同时优化现有导师队伍，做好导师队伍管理。报告期内，我行开展金牌讲师训练营，赋能一批自身能力过硬且能带新的“导师级”讲师；发展中坚讲师，通过课程开发，提升讲师综合能力。

搭建学习平台

我行通过搭建多样化的学习平台，实现全行课程资源共享，为员工提供全方位、多层次、宽领域的专业赋能。我们通过打造线上精品活动，鼓励员工参与学习获取积分，并不断提升员工学习平台使用体验，以清晰明确的指引帮助学员快速找到所需课程，结合员工使用体验优化交互功能，丰富交互形式，进一步提升员工的学习效率和体验。

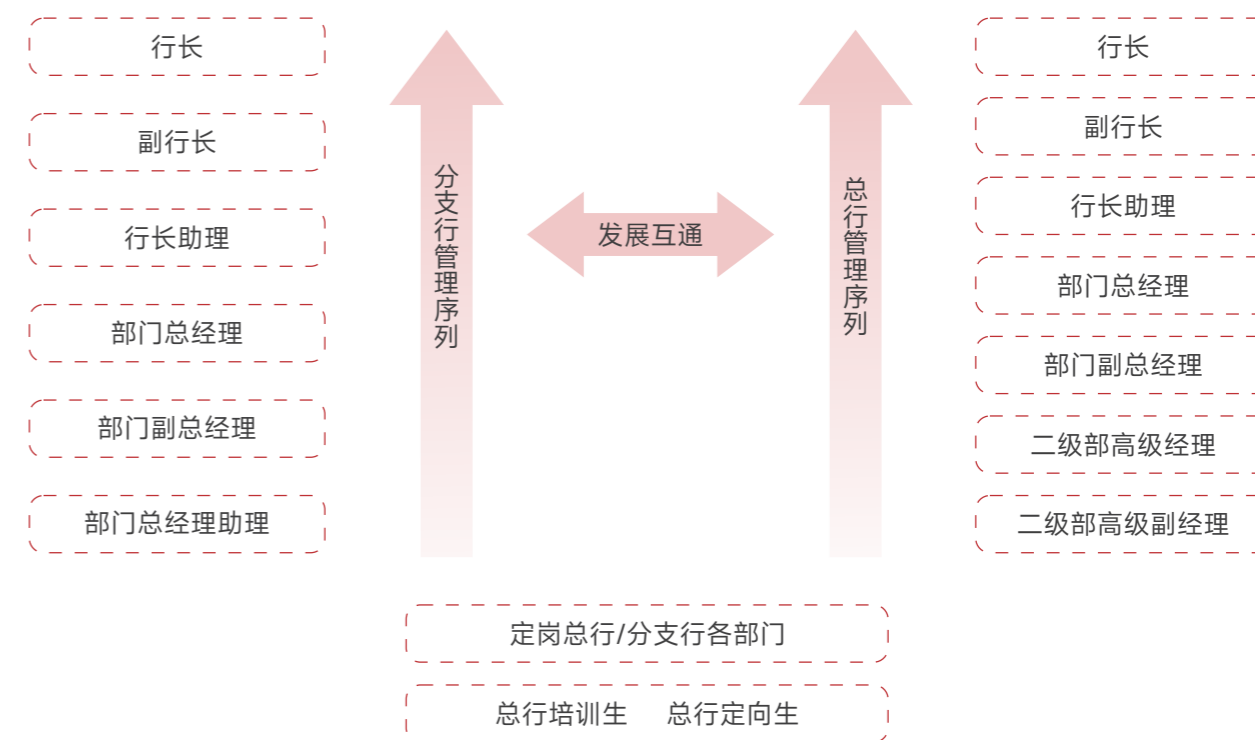
2023年，全行新增课程308门，授课对象含各岗位员工，覆盖专业知识、通用技能等各类主题，满足员工能力提升需求。

畅通发展通道

我行制定和完善《宁波银行员工转岗管理办法》《宁波银行员工公开招聘管理办法》《宁波银行管理人员聘任管理办法》等制度，不断优化岗位体系，清晰定义岗位职责及任职资格，规范纵向晋升及横向流动体系，致力于打造更加高效和透明的岗位管理体系。

同时，我为员工提供广阔的学习和发展机会和丰富多样的职业发展路径，鼓励员工在不同领域和职位间探索，以帮助员工实现个人和职业目标。为了确保人才选拔和培养的质量和效率，我行建立了一套系统的内生培养和分层选拔机制，建立了各层级后备人才库，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，对每层级后备人才进行体系化训练后出库晋升，实现育才和用才的闭环管理。

晋升路径图

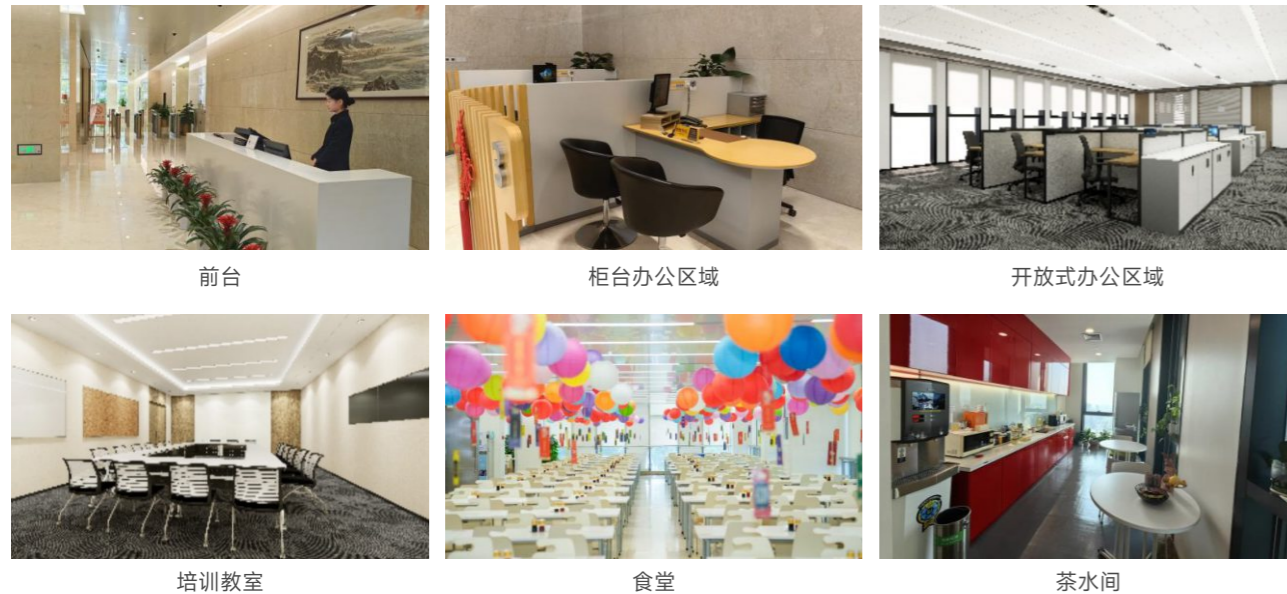


构建友善暖心职场

保障健康安全

打造舒适职场环境

我行致力于打造一个安全舒适的职场环境。我们在办公区域内设置了休息室和放松区，提供先进的办公设备、完善的安全措施等，为员工创造一个既能激发工作潜能又能感受到如家般温馨的工作氛围。



前台

柜台办公区域

开放式办公区域

培训教室

食堂

茶水间

保护员工身心健康

我行高度重视员工生理与心理的健康发展，定期监测员工健康状况，为员工提供全面的医疗保险和年度体检。为了进一步提升员工的身心健康，我们积极举办各种健康关爱活动，包括邀请外部心理咨询专家开展专场心理集训、组织亲子主题的心理大讲堂等，帮助员工快速调整情绪与心态，更好地平衡工作与生活。



线上心理课程



心理大讲堂

关键绩效

报告期内，我行员工体检覆盖率**100%**。

► 注重员工关爱

我行注重“家”“行”共建，将企业文化与社会责任相结合，关注员工的家庭生活和个人成长，致力于构建更加和谐、更具活力的企业氛围。报告期内，总行、各分、支行联动组织开展了丰富多样的员工关怀活动，促进员工间相互交流，增强员工的凝聚力和归属感。

节日活动

在母亲节、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。

家属恳谈会

各行组织家属恳谈会，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。

困难员工援助

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，我行提供包括医疗资源和经济上的支持，全力以赴帮助员工及其家庭度过艰难时刻。

员工活动



母亲节活动

中秋节活动



六一儿童节活动

七夕活动

回馈社会，践行金融为民

投身公益活动

► 支持公益事业

我行秉承“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，积极参与社会公益事业建设，携手社会公益慈善组织，以实际行动践行社会责任，共建美好生活。报告期内，我行投身于各类公益慈善活动，通过开展“慈善一日捐”等活动、资源捐赠等形式，为社会的弱势群体提供帮助，为公共事业的发展贡献力量。

关键绩效

2023年，全行公益慈善捐款金额为**10,688.10**万元。

案例 助力公益——宁波银行首发“公益之家”数字平台

2023年7月31日，杭州市民政局与宁波银行杭州分行慈善信托战略合作签约仪式暨宁波银行“公益之家”新产品发布会圆满落幕。“公益之家”数字管理平台由宁波银行研发，集“宣传中心、活动中心、捐赠中心、志愿者中心、票证中心”于一体，旨在通过金融科技和大数据技术，向公益组织提供系统解决方案，助力公益事业建设。



双方代表签订慈善信托战略合作协议

案例 公益助跑——宁波银行赞助2023南京仙林半程马拉松赛事

2023年4月，“宁波银行2023南京仙林半程马拉松”在羊山公园鸣枪开跑，12,000名跑者在“最美赛道”尽情展露运动风姿。我行坚持助力公益赛事，充分融合潮流、科技、公益、高校等活力元素，让市民在赛事平台中体验运动魅力，激发全民健身热情。



宁波银行2023南京仙林半程马拉松

► 开展社区公益

我行积极参与社区公益事业，通过开展慰问福利院、社区公益服务等送温暖献爱心公益活动，以实际行动助力社区公益，以善行温暖人心，凝聚爱心力量，将关怀和温暖送到需要帮助的每一个角落。

指标	单位	2023年
公益总投入	万元	121.85
志愿者活动参与人次	人次	1,511
志愿者活动数量	次	394
志愿者活动总时间	小时	11,145.7

案例 绍兴分行：慰问社会福利院

2023年，宁波银行绍兴分行走进绍兴市社会福利院，开展夏日爱心慰问，为福利院孤寡老人们送去空调等价值2万元的夏日清凉物资，送上宁波银行绍兴分行的温暖与关怀。



慰问社会福利院老人

案例 嘉兴分行：开展“浓浓腊八情粥粥暖人心”主题暖心服务

2023年12月，宁波银行嘉兴分行以腊八节为契机，开展“浓浓腊八情粥粥暖人心”主题暖心服务，为员工和社会送去温暖服务。志愿者们进入桐乡市百乐社区，向周边环卫工人、快递小哥等户外劳动者赠送腊八粥，传递金融温度。



腊八节送粥爱心公益

履行纳税义务

我行始终坚持合法合规经营，严格按照国家税法规定，建立了一套完善的税务管理体系，确保及时、足额、准确地缴纳各项税款。2023年，全行共缴纳税收82.69亿元，同比增长1.13%，其中在浙江省内缴纳税收56.82亿元，为地方经济发展提供有力支持。



报告附录

ESG绩效表

经济绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
总资产	亿元	20,155.48	23,660.97	27,116.62
存款余额	亿元	10,528.87	12,970.85	15,662.98
贷款余额	亿元	8,627.09	10,460.02	12,527.18
营业收入	亿元	527.74	578.79	615.85
归母净利润	亿元	195.46	230.75	255.35
总资产收益率	%	1.07	1.05	1.01
加权平均净资产收益率	%	16.64	15.56	15.08
基本每股收益	元/股	3.13	3.38	3.75
不良贷款率	%	0.77	0.75	0.76
资本充足率	%	15.43	15.18	15.01
拨备覆盖率	%	525.52	504.9	461.04

环境绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
绿色贷款余额	亿元	158.31	237.1	386
节能环保产业贷款余额	亿元	22.31	35.3	43.3
清洁生产产业贷款余额	亿元	7.84	13.4	23.4
清洁能源产业贷款余额	亿元	8.38	7.0	14.8
生态环境产业贷款余额	亿元	20.44	23.2	25.6
基础设施绿色升级贷款余额	亿元	98.79	157.1	278.8
绿色服务贷款余额	亿元	0.56	1.1	0.1

环境绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
绿色信贷行业贷款户数	户	264	392	449
节能环保产业贷款户数	户	74	131	127
清洁生产产业贷款户数	户	21	42	46
清洁能源产业贷款户数	户	35	44	63
生态环境产业贷款户数	户	18	16	20
基础设施绿色升级贷款户数	户	111	152	191
绿色服务贷款户数	户	5	7	2
碳减排贷款余额	亿元	/	/	6.13
碳减排贷款带动的年度碳减排量	吨二氧化碳当量	/	/	143,412.44
持有绿色债券余额	亿元	/	/	27.1
持有的境外绿色债券总额	亿美元	/	/	2.75
承销绿色债券数	只	/	/	6

社会绩效

服务实体经济		
指标	单位	2023年
全行制造业贷款余额	亿元	1,654

ESG绩效表

社会绩效

践行普惠金融				
指标	单位	2021年	2022年	2023年
普惠型小微企业贷款余额	亿元	1,222	1,538	1,858.40
普惠型小微企业贷款客户数	万户	8.27	18.62	23.31
针对小微企业的无还本续贷贷款余额	亿元	/	350.8	370.2
涉农贷款余额	亿元	/	/	2,064.37
农村及县域地区营业网点数量	个	/	/	143
乡村振兴项目数量	项	/	/	12
投入帮扶资金（乡村振兴项目）	万元	/	/	177.42
帮助销售农产品（乡村振兴项目）	万元	/	/	292.05
帮扶人口数量（乡村振兴项目）	万人	/	/	0.43

提升服务能力				
指标	单位	2021年	2022年	2023年
境内营业网点数量	个	459	479	491
设置无障碍通道的网点数量	个	/	/	458
提供爱心窗口的网点数量	个	/	/	491
自助设备总量	台	/	/	2,007
APP客户数量	万	571	738	1,029.86

社会绩效

保障客户权益				
指标	单位	2021年	2022年	2023年
开展消保审查数量	笔	/	/	6,268
客户满意度	%	97.76	97.23	99.46
客户满意度调查问卷有效份数	份	/	/	19,805
总行客户投诉响应专项培训	次	/	/	12
总行客户投诉响应专项培训总时长	小时	/	/	20
开展应对客户投诉响应考核	次	/	/	1
客户投诉响应考核通过率	%	/	/	100
监管转办投诉数量	件	1,071	1,244	1,370
投诉响应率	%	100	100	100
投诉反馈率	%	100	100	100
全行消费者权益保护培训覆盖人数	人	/	/	24,389
总行消费者教育服务投入	万元	/	/	55.8
总行消费者教育年度累计活动次数	次	/	/	848
总行消费者教育受众人数	万人次	/	2,980	3,020
开展各类金融宣教活动次数	次	1,950	2,680	848
媒体宣传次数	次	363	416	70
发送风险提示短信数量	万条	/	1,330	800

ESG绩效表

社会绩效

劳动关系管理		
指标	单位	2023年
全行劳动合同签署率	%	100
引进新员工人数	人	4,328
其中：女性	人	2,352
男性	人	1,976
通过校招招聘新员工数量	人	1,893
通过社招招聘新员工数量	人	2,435
管理人员中女性人数比例	%	52
创收部门管理人员女性占比	%	47.83
产假返岗率	%	100
享受育儿假员工返岗率	%	100
定期接受绩效和职业发展考核的员工比例	%	100
全行社会保险覆盖率	%	100
全行员工体检覆盖率	%	100

员工多元化		
指标	单位	2023年
员工总数	人	26,146
少数民族员工占比	%	1.52
按性别划分		
男性	人	11,339
女性	人	14,807
按年龄划分		
30岁以下(不含30岁)	人	12,714
30-40岁(含30岁, 不含40岁)	人	11,013
40-50岁(含40岁, 不含50岁)	人	1,959
50-60岁(含50岁, 不含60岁)	人	460

社会绩效

员工多元化			
指标		单位	2023年
按学历划分	博士	人	14
	硕士	人	6,926
	本科	人	18,857
	大专	人	317
	大专以下	人	32

员工培训情况		
指标	单位	2023年
培训投入	万元	5,890
培训场次	场次	14,873
接受培训总人数	人	26,000
接受培训总人次	人次	1,187,000
培训总时长	小时	31,353
参与管理类培训员工的平均受训时长	小时/人	5.5
参与专业力培训员工的平均受训时长	小时/人	1.9
参与领导力培训员工的平均受训时长	小时/人	5.7
每名员工每年接受培训的平均时长	小时/人	71
按性别划分平均受训时长		
女性	小时/人	70
男性	小时/人	72
按职级划分平均受训时长		
高级管理层	小时/人	50
中级管理层	小时/人	63
基层员工	小时/人	80

ESG绩效表

社会绩效

公益慈善				
指标	单位	2021年	2022年	2023年
全行公益慈善捐款金额	万元	2,331.53	2,634.32	10,688.10
全行共缴纳税收金额	亿元	78.86	83.73	82.69
公益总投入	万元	/	/	121.85
志愿者活动参与人次	人次	/	/	1,511
志愿者活动数量	次	/	/	394
志愿者活动总时间	小时	/	/	11,145.70

治理绩效

党建情况		
指标	单位	2023年
党委班子成员人数	人	11
党委下设子公司、分行党委数量	个	21
宁波地区支行党总支支部数量	个	18
党支部数量	个	368
新发展党员数量	名	57
党员数量	人	8,100

治理绩效

三会运作情况			
指标	单位	2023年	
股东大会召开次数	次	3	
年度股东大会次数	次	1	
临时股东大会次数	次	2	
累计审议议案	项	27	
董事会成员人数	人	14	
按性别划分	男性董事	人	11
	女性董事	人	3
按类型划分	独立董事	人	5
	非独立董事	人	9
董事会会议召开次数	次	7	
其中：例行会议次数	次	5	
临时会议次数	次	2	
累计审议议案	项	77	
董事会专门委员会会议召开次数	次	20	
董事会专门委员会累计审议议案	项	63	
监事会成员人数	人	7	
按类型划分	职工监事	人	3
	外部监事	人	3
	股东监事	人	1
监事会会议召开次数	次	7	
累计审议议案	项	45	
高级管理层成员人数	人	7	
按性别划分	女性高管	人	1
	男性高管	人	6

ESG绩效表

治理绩效

投资者沟通交流情况		
指标	单位	2023年
累计发布各类公告	份	95
定期披露报告数量	份	4
临时披露报告数量	份	91
召开业绩说明会次数	次	1
接待投资者现场调研次数	次	18
接待机构线上调研次数	次	11
接待机构线下调研次数	次	7
在互动易与投资者互动次数	次	53

合规治理		
指标	单位	2023年
开展法律培训次数	次	15
开展法律培训时数	小时	26.7
参与法律培训人数	人	2,358
参与培训法务人员人数	人	635

治理绩效

反腐败反贿赂		
指标	单位	2023年
反贪污反腐败培训次数	次	37
员工接受反贪污反腐败培训的平均时数	小时	5
接受反贪污反腐败培训的员工人数	万人	2.6
董事接受反贪污反腐败培训的平均时数	小时	5
董事接受反贪污反腐败培训的人数	人	14
“两状一书”签署率	%	100
针对公司或员工的贪污诉讼案件数	次	0

信息安全		
指标	单位	2023年
数据安全培训次数	次	2
参与数据安全培训人次	人次	20,648

知识产权情况		
指标	单位	2023年
授权专利累计数	项	6
软件著作权累计数	项	33

报告附录

指标索引

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)》	国资委《央企控股上市公司 ESG专项报告编制研究》
关于本报告	2-2/2-3	P1.1/P1.2/P1.3	P1.1-1.3
董事长致辞、行长致辞	2-11	P2.1/P2.2	P2.1-2.2
走进宁波银行	2-1/2-6/2-9	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4	A2/G1.2/G3.11
可持续发展管理	2-12/2-14/2-22/2-29/3-1/3-2	G2.1/G2.2/G2.5/G3.1/G3.3/G3.5/G3.6/G3.7	G1.1
治理篇·推进高效治理，实现稳健发展	不忘初心 全面党建引领	/	P3.1 G1.1
	科学治理 推动高效运营	2-9/2-10/2-18	G1.1/G1.2/G1.10/G1.11 G1.2/G1.3/G3.1/G3.2/G4.1/G4.2
	强化风控 确保平稳运营	3-3/2-27, 207-2	G1.3/G1.4 G5.2
	诚信敬业 严守合规底线	3-3/2-9/2-10/405-1	G1.3/G1.4/G1.5/G1.6/G1.7/G1.8/G1.9 G2.1/G2.2/G2.3/G5.1/
	筑牢防线 保障信息安全	3-3/418-1	S4.6 S2.2

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)》	国资委《央企控股上市公司 ESG专项报告编制研究》
环境篇·拥抱绿色未来 打造绿色银行	优化机制 发展绿色金融	3-3/305-5	V1.1/V1.2/V1.3/V1.4 /E.3.2/E.3.3
	深化创新 贡献绿色经济	3-3	V1.1/V1.2 E.5.1
	绿色低碳 共享绿色生活	102-9/414-1/414-2	E2.14/E2.15 E.1.1/E.1.2/E.1.3/E.1.4/E.5.2/E.5.3/E.5.4/S3.1/S3.2
社会篇·持续创造价值，倾情经济民生	行稳致远 服务经济民生	3-3/203-1/	V1.1/V1.2/V1.3/V1.4 S4.4
	数字赋能 科技创造价值	3-3	V2.1/V2.2/V2.3/V2.4/V2.7/V2.8 S2.3
	专注客户 打造贴心服务	3-3/416-2	S4.1/S4.3/S4.4/S4.5/S4.6/S4.7/S4.8/S4.9 S2.1/S2.2
	赋能人才 倡导和谐共进	3-3/2-7/2-8/404-1/401-2/401-3/403-3/403-5/403-6, 403-7/404-2/405-1/406-1	S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/S1.5/S1.6/S1.7/S1.8/S1.9/S1.10/S1.11/S2.1/S2.2/S2.3/S2.4 S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/S1.5
	回馈社会 践行金融为民	3-3/413-1	V3.4/V3.5/V3.6/V3.7 S4.1/S4.2/S4.3/S4.4
附录	ESG绩效表	/	A2 /
	指标索引	102-55	A4 /
	意见反馈	/	A5 /

意见反馈

感谢您阅读《宁波银行股份有限公司2023年度社会责任(ESG)报告》。为改进宁波银行在环境、社会和治理等方面的工作，进一步提升我行可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

您的信息

姓名：_____ 联系电话：_____

单位：_____ 电子邮箱：_____

选择题（请在相应位置打√）

1. 您对宁波银行2023年度社会责任(ESG)报告的总体评价：

好 一般 待提高 不了解

2. 您认为宁波银行在公司治理方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

3. 您认为宁波银行在风险管理方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

4. 您认为宁波银行在服务实体经济方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

5. 您认为宁波银行在绿色金融方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

6. 您认为宁波银行在客户服务方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

7. 您认为宁波银行在保护员工权益方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

8. 您认为宁波银行在公益志愿方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

9. 您对宁波银行在ESG工作方面的其他意见？

宁波银行股份有限公司

电话：0574-87050028 传真：0574-87050027

电邮：dsh@nbc.cn 股票代码：002142

网址：www.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