



宁波通商银行
NINGBO COMMERCE BANK



2021年度
社会责任报告
SOCIAL RESPONSIBILITY

编制说明

本报告是宁波通商银行股份有限公司发布的社会责任报告，回顾了公司在2021年全面履行社会责任的总体成果。

(一) 报告范围

报告组织范围：本报告以宁波通商银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分行、各支行。为便于表述，本报告中“宁波通商银行股份有限公司”也以“宁波通商银行”“我行”表示。

报告时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

(二) 编制原则

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》

(三) 数据说明

本报告财务数据来自《宁波通商银行股份有限公司2021年度报告》，其他数据来自宁波通商银行内部文件和相关统计资料。若与年报数据有差异，以年报数据为准。

(四) 可靠性保证

目前，本报告采用自发布级别，在适当时间将引入第三方审核验证。

(五) 发布形式

本报告以印刷版和电子版下载两种形式发布。电子版可在宁波通商银行官方网站下载，网址：<http://www.ncbank.cn>。

目录

| | |
|----------------------------|----|
| 致辞 | 03 |
| 公司概况 | 04 |
| 社会责任治理 | 20 |
| 打造金融引擎，壮大提升实体经济 | 22 |
| 践行“金融为民”，切实保护消费者合法权益 | 30 |
| 聚焦民生热点，以公益力量助力实现共同富裕 | 51 |
| 坚持党建领航，筑牢行业发展底盘 | 67 |
| 2021 年荣誉 | 76 |
| 展望 | 77 |

致辞

2021年是我行“四三”规划启航之年。在市委市政府、人行、监管部门、股东单位的大力支持和帮助下，在董事会、高管层和全体员工的努力下，面对复杂严峻的外部经营环境，全行上下勠力同心、开拓进取，坚持稳中求进的工作基调，围绕“质量提升年”和“清廉金融文化建设”两条工作主线，稳健经营、服务地方、奉献社会，积极应对各类挑战，以更加高效、优质的金融服务，全力助推地方经济高质量发展，努力为客户、股东、员工等各相关方创造更多价值。

2021年，我行不忘初心，全面加强党的领导，扎实做好党史学习教育，深入学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话精神，认真开展“学党史、爱银行、勇担当”专题实践活动，大力推进清廉金融文化建设，坚持把政治建设放在首位，全行上下忠诚拥护“两个确立”、坚决践行“两个维护”。2021年我行坚定贯彻党中央、国务院和各级党委、政府的各项决策部署，全力落实人行两项普惠工具，普惠金融增量、扩面、提质、降本成效显著，民营企业贷款、制造业贷款实现快速增长，绿色金融建设稳步推进。2021年我行积极响应政府号召，充分发挥地方法人金融机构优势，推进“一区两链”和科创金融业务纵深发展，全力保障中小微企业服务，践行服务实体经济的天职和宗旨。2021年我行践行“以客户为中心”发展理念，不断强化消费者权益保护，持续提升客户服务体验。2021年我行始终坚守金融向善之心，大力支持公益事业，主动履行社会责任，以“通商公益慈善基金”为平台积极组织开展“冬日暖心，新年圆梦”“通商温暖留甬心”、中小学生“防溺水”安全宣教等系列公益活动。2021年我行秉持“全心全意依靠员工办银行”的理念，完善优化分层分类干部选任和人才培养机制，为员工打造发展平台，实现银行与员工共成长、共发展。

2022年是党的二十大召开之年，是宁波通商银行成立10周年。站在新的历史起点，我们将不忘初心、牢记使命，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕既定发展战略，积极践行社会责任，加快园区金融+、供应链金融、科创金融业务提质增效，服务中小微企业，支持实体经济发展，成为让员工、股东、客户和社会满意的银行，在经济、社会等领域创造更大的价值。

杨军 王勉 王天云

2021年12月31日

公司概况

(一) 公司简介

宁波通商银行于2012年4月16日成立，是国内首家由外资银行成功改制而来，由政府主导、民营主体、市场化运作、财政直接管理的混合所有制地方法人银行。注册资本52.2亿元，现有股东15家，其中国有股占比27%、外资背景17%、银行股5%、民营股51%。成立十年来，在宁波市委市政府的关心指导下，在监管及股东的支持帮助下，始终坚持党建引领，坚持稳中求进总基调，坚持商贸金融专业银行定位，坚持差异化、特色化发展道路，有效践行“立足宁波、面向长三角、支持区域特色产业发展”的立行初心使命，努力做好贯彻国家政策和自身高质量发展“两篇文章”，答好落实政策、支持实体、转型发展、合规经营“四张试卷”，成长为一家规模适度、特色鲜明、质量良好、效益显著、市场影响和品牌形象不断提升的区域性特色专业银行。

宁波通商银行稳健发展。公司治理不断完善，管理改革持续推进，为行稳致远奠定坚实基础。经营机构稳妥扩展，形成覆盖长三角的“一体两翼”格局，现有经营机构21家，包括上海分行、杭州分行、资金营运中心3家分行级机构及17家支行；总分行还设有供应链金融、战略金融、科创金融、商贸金融、汽车金融、物流金融、航运金融、普惠金融、网络银行、投资银行等专业特色部门。现有员工1200多名，高管团队经验丰富，专业务实，勤勉进取；员工队伍年轻，充满朝气，富有激情。

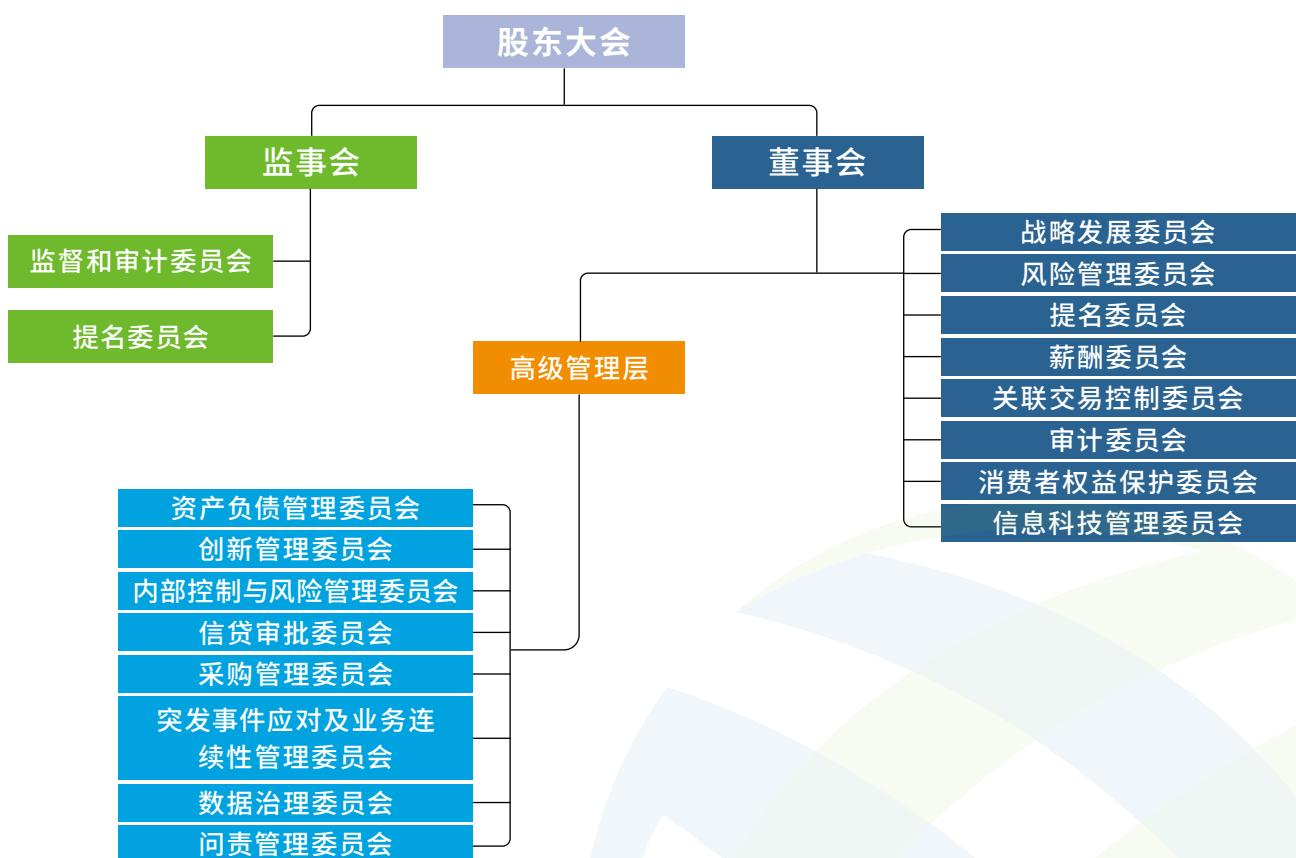
宁波通商银行特色鲜明。始终致力于专业特色银行建设，在汽车、物流、航运等行业细分金融领域形成比较优势。在新的形势下，公司业务着力推进“一区两链”和科创金融发展，实施“园区金融+”策略，聚焦小型供应链，主攻普惠、中小微服务，推进全市首家“人才银行”和科创孵化基地建设，致力打造新的中小微业务特色。零售业务着力发展普惠金融、银发金融、青春金融三项业务，聚焦线上“精英通”、财富管理等方向，努力打造客户贴心的零售银行。实施数字融合战略，不断提升数据治理水平，探索建设智慧网点，着力提升网络银行服务体验。强化科技兴行及332N科技架构建设，努力构建开放、灵活、敏

捷、高效、安全、稳定的科技体系，深度融合客户需求，引领支撑业务发展。

宁波通商银行追求卓越。在新十年启航之际，全行将以“二次创业”的勇气，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党中央、各级党委政府及监管要求，坚持稳字当头、稳中求进的基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快服务、融入新发展格局，以“质量提升年”和“清廉金融文化建设”为主线，狠抓内控管理建设，打造错位竞争核心能力，有效实施“四三”规划，进一步做好“两篇文章”、答好“四张试卷”，坚定不移地推进全行高质量可持续发展，为实现新三年规划目标打下决定性基础，努力建设小而美、小而精、小而优的专业“心”银行，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开，开启新十年的伟大征程。

(二) 公司治理

1.公司治理架构图



2.公司治理基本情况

我行坚持党的统一领导，牢固树立“四个意识”，坚持“四个自信”，做到“两个维护”，把党的领导和完善公司治理有机统一起来，不断深化公司治理改革。我行经批准设立党委，开展党的活动。总行党委是我行治理结构的领导核心和政治核心，其他治理主体自觉维护两个核心。

我行设立了股东大会、董事会、监事会和高级管理层，选举了董事和监事，聘用了高级管理人员，建立了以股东大会为最高决策机构，董事会为主要决策机构，监事会为监督机构，高管层为执行机构的有效公司治理组织架构并规范运作。董事会下设战略发展、关联交易控制、风险管理、审计、薪酬、提名、消费者权益保护及信息科技管理等八个专业委员会，作为董事会决策研究机构；高级管理层按照董事会的决策，指挥、协调、管理银行日常经营活动；监事会作为我行的监督机构，对董事会和高级管理层及其成员的履职尽责情况进行监督。

依据《公司法》《商业银行公司治理指引》等相关法律法规，我行制定了符合现代金融企业制度要求的银行《章程》，制定了股东大会、董事会及监事会议事规则，明确了“三会一层”的职责权限，以实现权、责、利有机结合，建立科学、高效的决策、执行和监督机制，确保各方独立运作、有效制衡。

3.2021年公司治理主要进展

2021年是我行“四三”规划的开局之年，在市委、市政府的正确领导下，在央行、监管机构的指导帮助下，在全体股东的关心支持下，董事会积极响应党和国家、各级政府与监管机构的各项方针政策，紧紧围绕“聚焦主业、错位竞争、数字融合、精益治理”四大战略，以“质量提升年”和“清廉金融文化建设”为主线，切实做好“两篇文章”，答好“四张试卷”，圆满完成年度预算目标。

这一年，在全行上下的共同努力下，我行党建引领不断强化，清廉金融文化建设有效推进；董事会研究制定了“四三”发展规划和2030年远景目标，推进银行高质量稳健发展；银行分支机构建设稳步推进，基础客群进一步夯实；顺利完成“两会一层”换届，公司治理

机制不断完善，董事会履职能力、股权管理和关联交易管理水平有效提高，信息披露机制不断完善，品牌形象和社会贡献度持续提升。2021年，在中国银行业协会行业发展研究委员会开展的商业银行稳健发展能力“陀螺”(GYROSCOPE)评选中，我行入围全国城市商业银行排名前30名榜单。

(1) 2021年度我行董事会主要工作

年度内召开9次董事会议，审议案78项，对银行公司治理、发展战略、风险管理、内部控制等重大事项进行研究决策。

一是切实发挥战略引领作用，推进银行高质量稳健发展。董事会持续关注外部重要宏观、政策等变化，研究制定了“四三”规划和2030年远景目标，研究制定公司治理、核心业务、风险管理、信息科技等专项规划。明确发行上市要求，研究推进银行发行上市工作。顺利完成上海分行、资金营运中心住所变更和搬迁工作，积极推进省内分行建设的沟通且绍兴分行筹建获批，稳步推进各地支行的建设。

二是强化全面风险管理，提升内控管理质效。董事会研究制定我行年度风险管理政策和风险偏好，定期听取全面风险管理情况，严格监督风险管理政策执行，推进三位一体大风险管理体系建设；增强三道防线风险防控能力，强化流动性风险、信用风险、声誉风险、洗钱风险等重点领域风险管控；强化全员风险意识，压实全员风险管理责任；坚持合规经营，不断健全合规管理机制，加强合规通商品牌建设，营造良好合规文化氛围；完善反洗钱治理体系，加强洗钱风险管控；定期听取内部审计报告，加强重点领域、关键岗位审计，提高现场审计管理水平，发挥非现场审计作用，强化发现问题整改落实，提升内部审计质效。

三是尽职履责，提升公司治理质效。依法合规完成“两会一层”换届工作，确保银行平稳发展；根据监管新规持续梳理完善公司治理制度，规范公司治理运作，对《章程》、股东大会议事规则等公司治理基本制度进行修订完善；加强董事会及其成员的履职管理，完善董事履职档案，组织开展董事培训调研活动；董事会专业委员会根据职能对提交董事会的重要议案出具专业意见，供董事会决策参考，有效发挥委员会辅助职能；加强信息管理，按规定披露我行经营管理中的重要信息，董事会按规定及时准确编制年度报告，认真履行对外信息披露职责。

四是有效落实监管要求，持续加强股东股权管理。切实加强与股东的联系和沟通，提升投资者关系管理水平；及时掌握股东信息，对股东及关联关系实行穿透式管理。根据监管要求开展股东行为和资质评估、股东守法履约情况评估以及股东资本补充能力评估等工作；落实并强化股权质押管理，严格执行表决权限制要求，规范股东股权质押行为，努力压降主要股东质押比率。

(2) 2021年度本行监事会主要工作

监事会在各级党委政府的正确领导下，在监管机构的支持指导下，认真贯彻落实党和国家方针政策、各级党委政府战略部署以及各级监管要求，根据总行党委和股东大会的要求，以全行战略规划以及监管意见为着力点，努力做好“两篇文章”，答好“四张试卷”，充分发挥监督职能，不断提升履职责效，确保战略规划有效实施，有效维护股东、银行机构、消费者等利益相关者的合法权益。

一是加强党建引领。监事会深入学习习近平总书记关于建党100周年的讲话精神和十九届六中全会公报内容，正确把握并围绕本行新一轮三年规划和十年远景目标战略发展的指导思想、经营目标和工作措施，加强党史教育，提高政治站位，将党建引领融入公司治理、融入议事规则、融入履职评价机制，坚决维护党在公司治理与战略规划中的核心地位，提升公司治理水平和监事会管理质效。

二是保障充分履职。监事会围绕“质量提升年”和“清廉金融文化建设”两条工作主线，按照“忠实勤勉、客观公正、专业独立”的履职要求，充分履行提名选举、参会议事、制度建设、监督巡查、履职评价等职责，全面梳理、完善监事会制度体系，建立和实施制度问询和联动监督机制，持续跟进内外部检查问题整改，扎实推进各项工作。

三是提升工作质效。根据本行高质量转型发展和“质量提升年”三年行动方案的要求，本行监事会将“提升管理质量增效率、提升业务质量增效益、提升工作质量增效果”作为目标和己任，做好引领和保障，通过监事充实、巡查增项、集中交流等措施，进一步提升监事会管理质效和监事履职责效。

(三) 风险管理

1. 风险管理理念

2021年，我行牢固树立“全员风险管理”理念，围绕做好“两篇文章”、答好“四张试卷”的决策部署，紧扣“四三”规划目标任务，坚持稳中求进的总基调，严守合规风险底线，制定了《大风险管理能力提升专项规划》，确立了全面风险管理、全生命周期风险管理、全员风险管理“三位一体”的大风险管理体系建设方向，并以此为目标持续完善风险管理体系建设，着力打造风险引领文化。同时坚决贯彻落实各级党委政府决策部署和监管要求，主动服务实体经济，持续加大对“一区两链”、科创金融、中小微等核心业务的信贷支持，纵深推进战略转型。

2. 风险管理组织架构

一是搭建清晰的风险治理架构。明确了董事会、高级管理层、监事会、风险管理部门和内审部门的职责分工，建立了层次分明、衔接有序、有效制衡的风险管理运行机制。

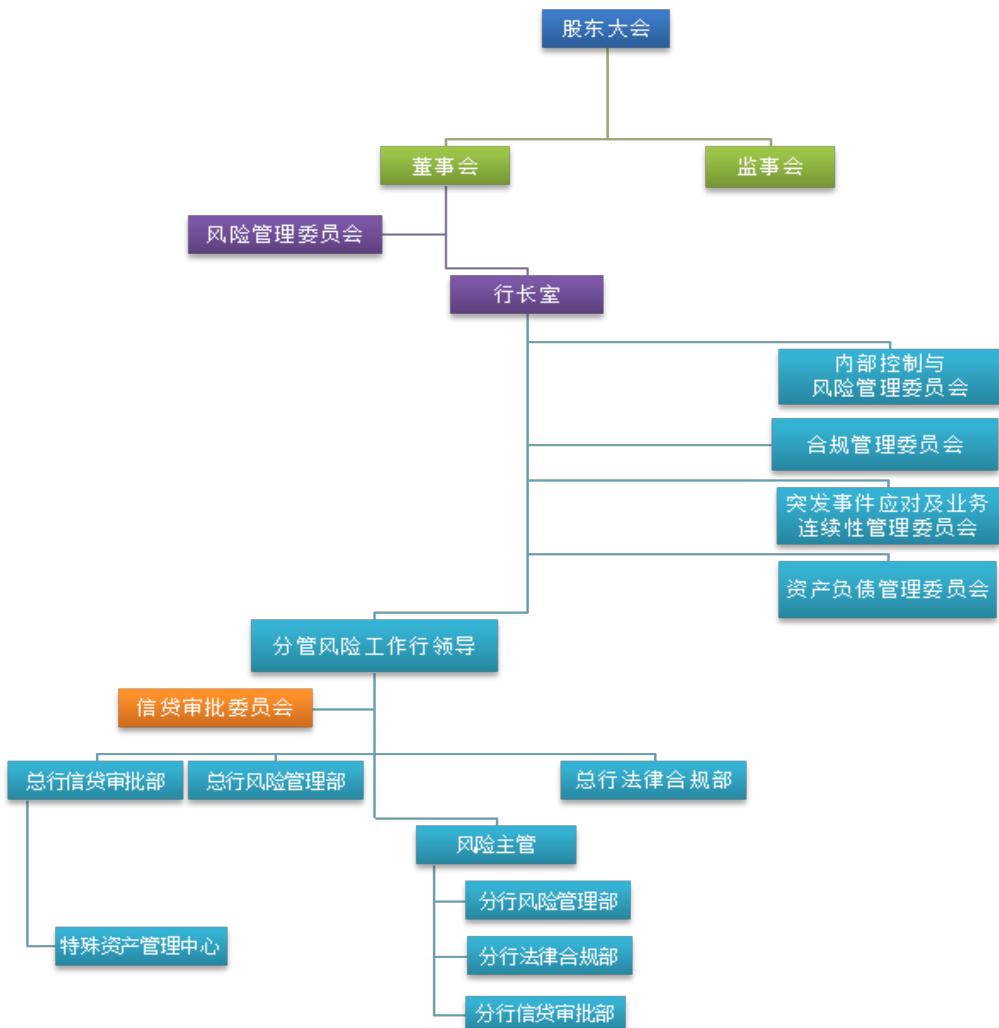
董事会承担我行全面风险管理的最终责任，具体职责包括建立风险文化、制定风险管理策略、设定风险偏好并确保风险限额的设立、审批重大风险管理政策和程序、审议全面风险管理报告等。董事会下设风险管理委员会，在董事会授权范围内履行全面风险管理的部分职责。

监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。

高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议，建立适应全面风险管理的经营管理架构，确保风险管理策略、风险偏好和风险限额得到充分传达和有效实施。下设内部控制与风险管理委员会，负责统筹协调全面风险管理。同时下设合规管理委员会、突发事件应对及业务连续性管理委员会、资产负债管理委员会，履行部分风险管理相关职能。

我行风险条线实行垂直管理。总行设立风险管理部、信贷审批部、法律合规部，分别履行风险管理、信贷审批与法律合规相关职责，其中信贷审批部下设二级部门特殊资产管理中心，负责问题资产清收工作。分行设立风险主管，直接向总行分管风险行领导汇报。

具体风险管理组织架构详见下图：



二是推进全面风险管理“一体两翼”架构建设。“一体”是指风险治理架构。2021年，我行将高管层下设内部控制委员会更名为内部控制与风险管理委员会，增加风险管理相关职能，提升全面风险管理统筹协调能力；同时发布《关于明确各类别风险管理职责分工的通知》，明确总行风险管理部为全面风险管理牵头部门，各类别风险归口管理部门负责具体类别风险管理。“两翼”是指风险偏好体系和风险管理技术。风险偏好体系方面，我行进一步完善风险偏好陈述书，以定性与定量相结合的方式完整表述风险偏好，设置风险偏好指标21项，风险限额指标20项，有效覆盖主要风险领域，并按月进行监测，按季报告全面风险管理情况。风险管理技术方面，我行持续强化类别风险管理，修订流动性风险、市场风险、国别风险、声誉风险及外包风险5个管理制度，制定信息科技风险监测规程，梳理

形成信用风险、市场风险、操作风险等9项风险管理手册，进一步规范了各类别风险识别、计量、监测、控制流程；完成市场风险管理职能转移，在总行风险管理部设置市场风险管理岗，区隔业务经营与风险管理，提升市场风险管理的独立性和有效性；完善压力测试管理体系，修订压力测试管理办法，定期开展偿付能力敏感性、信用风险、流动性风险、市场风险等方面压力测试，有效评估我行承压能力，排摸薄弱环节，并提出强化建议。

三是建立全生命周期风险管理机制。全生命周期风险管理是指对我行客户从进入到退出的全生命周期各个环节风险点进行梳理管控。我行制定了《宁波通商银行全生命周期风险管理办法》，将全生命周期风险管理制度化，并明确了新产品、新业务全生命周期风险梳理及评审要求；全年完成了53项风险手册梳理，包括47项存量重点业务和6项新产品，覆盖公司、零售、网银、资金业务及运营管理板块所有重点业务，全方位、多维度加强对经营单位客户准入、风险评估、支付落地、服务跟进至客户退出的全过程精细化管理。

四是推动全员风险管理“三支柱”建设。紧紧围绕“文化、能力、考评”三支柱建设，推动全员风险管理逐步从理念落到实处。文化方面，我行开展了大风险专项规划宣导，召开大风险专题会议，作了“推动大风险管理体系建设 全面强化风险引领”专题汇报，宣导我行未来三年“风险管理能力提升专项规划”；发布《关于贯彻落实全员风险管理理念 推动大风险管理体系建设的指导意见》，将大风险管理体系建设要求细化到各经营单位。能力方面，我行一方面着力提升总行垂直管控能力，强化对各单位风险主管的条线考核，建立风险主管定期述职机制；另一方面着力强化一道防线风险防控意识和风险条线风险管理专业能力建设，组织开展了一系列专题培训、行业研究，持续加强数字化风控和特色业务专业风控能力建设，建立了贷后“二维体系”[贷后二维体系：指我行贷后管理与贷后检查监督相结合的贷后二维体系]。考评方面，我行进一步完善风险考核机制，自上而下将主要类别风险管理纳入高管层、总行相关部门、经营单位及具体负责岗位和人员的绩效考核，加强风险偏好与限额的传导与落实。

五是加强不良资产管理。我行不良资产管理制度建设方面，建立起《不良资产管理办法》为总领，诉讼、委外、转让等具体清收方式分项规范的较为完整的“1+N”型制度体系。为适应业务实际，提高管理质量增效率，2021年新修订《宁波通商银行抵债资产管理

办法》，调整部门职责与管理流程，使制度与清收管理实际相适应。我行不断建立健全不良资产内部管理机制。落实常态化监测，清收工作开展有的放矢；建立双线分解，动态调整的内部清收责任机制，鞭策清收人员充分发挥能动性；建立重要时效保障机制，滚动排查、采取中断措施，避免过期；清收回顾检视机制稳定运行，清收管理部门立足日常清收工作，结合立法及司法实践变化，及时揭示信贷全流程中存在的法律风险、操作风险、信用风险及业务开展中的注意事项。

3.严防市场风险

(1) 加强市场风险预警

一是建立健全预警管理体系。我行制定了贷后预警管理制度，建立了总行、分行、经营团队（支行）三级授信风险监测预警管理组织体系，明确了贷后风险预警监测管理要求，规范了排查认定、信号监测、信号解除及预警报告的预警处置流程，有效保障风险预警管理工作质效。同时针对同业业务金融市场风险事件频发的现状，我行持续加强非标业务投后管理工作，建立重点客户名单和投后检查回访机制，并加强投后非现场监测，及时预警风险，提升风险防范和控制能力。

二是不断提升系统预警能力。在梳理精简存量信号的基础上，积极引入补充外部舆情信号，进一步完善预警风险数据维度，提升系统预警精准度；归纳总结前期预警工作经验，总结提炼关键潜在风险特征，开发自动监测工具，不断提升预警信号的有效性；定期收集系统日常运行问题及各分支机构反馈的意见建议，重点从信号梳理、预警流程、系统界面、用户体验等方面进行系统优化，有效提升预警监测效能。

三是深化信贷风险联动机制。借助系统打通业务审批、放款、贷后预警、清收等环节，实现信贷全流程风险信息共享；编制《风险预警信息监测快报》，及时传递风险信息，动态跟进风险处置进程，保障预警事项的积极响应。

四是持续强化预警客户管理。实施公司客户的分层管理，按照风险程度，设置不同的贷后管理频率及现场走访要求，动态跟踪重点客户，并根据纳入重点客户管理的原因、风险变化情况明确授信策略，提升风险预警的有效性；及时分析风险预警信号触发对资产质量的影响，并提出授信调整策略，提升贷后管理质效。

(2) 优化资产结构水平

一是根据政府及监管部门对城商行服务地方、服务实体经济、服务小微、坚持区域性发展定位的要求，根据我行三年规划及战略导向、风险偏好，明确我行信贷导向继续秉持“以客户为中心”的理念，坚持稳中求进的工作总基调，主攻“一区两链”和科创金融，聚焦小型供应链金融，加大中小微业务增量投放，加大对民营及制造业扶持力度，做大基础客群，以实现培育我行基础客户、优化信贷结构、推进高质量发展的目标。

二是贯彻落实政府及监管部门关于绿色金融的决策部署和工作要求，推动我行绿色金融业务增长，制定《绿色金融专项规划》。同时为确保该规划的推进，我行成立了总行常务副行长担任组长的绿色金融工作领导小组及工作小组，建立了相关工作的常态化机制，包括绿色金融专项规划解码工作联系机制和绿色金融授信业务统计报送机制，持续推进绿色金融业务开展。

三是制定各类专项授信政策及相关业务指导意见，加强对重点业务领域的风险和集中度管控，包括政府背景授信、房地产贷款、类金融授信、异地授信，切实落实监管要求，明确管控目标，确保展业审慎合规。并进一步细化客户准入要求，上收授信审批及出账审批权限，按月监测余额变动，推动全行资产结构优化。

(3) 推进联合授信工作

2021年，根据《宁波银保监局关于推进联合授信第三批试点工作的通知》要求，为有效抑制多头授信及过度融资行为，切实防控信用风险，在前期联合授信试点工作的基础上，我行积极参与并推进第三批联合授信试点工作。

一是充分排摸融资需求。我行充分考虑试点企业所在行业、经营业务范围、授信业务开展情况等，对纳入第三批联合授信试点范围企业进行融资需求排摸，逐户确认融资需求。

二是开展联合授信试点。对于由我行作为牵头授信银行的企业（集团），严格按照宁波市银行业协会工作部署，及时组建联合授信委员会，全面排摸各成员银行的授信情况，持续推进“银企直连”，并按要求签订“银银协议”、“银企协议”，有效防范企业超出其融资能力的融资，并及时将相关情况报备市银行业协会。

三是强化日常监测管理。后续日常监测方面，我行将按照“一企一账”原则，建立试点企业融资业务台账，动态监测企业整体负债水平，及时掌握企业融资情况及同业态度变化，优化授信方案设计，严控非成员银行授信以及联合授信额度外融资。同时，按要求做好联合授信业务试点工作经验总结，积极参与“宁波市银行业协会综合服务平台”测试，并按季完成数据录入以及联合授信开展情况的报送工作，强化信息保密，切实防范化解“盲目授信、过度授信”的风险。

(4) 完善客户准入与退出管理

客户准入方面。一是对集中度较高的重点客户制定专项政策，细化客户准入及管控措施。二是深入开展地方政府债务、房地产行业、医药流通行业、融资租赁行业、绿色金融相配套的光伏安装应用行业、绿色建筑行业、生活垃圾处理设施建设及运营、新能源汽车等行业研究，编制行业调研报告，加强对经营单位的展业引领。三是进一步提升小型供应链、科创金融授信管理水平，促进相关业务健康发展，编制《小型供应链业务三查手册》《科创金融三查手册》。四是修订同业机构的授信准入标准，规范明确了我行投资二级资本债及永续债发行银行同业机构的授信准入，

客户退出方面。我行已建立公司授信主动退出管理机制，总分行成立授信风险预警处置决策工作小组，承担对风险预警客户的风险审核和退出策略制定，并定期跟进退出计划执行情况。

(5) 加强房地产业务管理

2021年，我行严格落实“房住不炒”理念，进一步规范我行房地产贷款业务经营与发展，加强房地产贷款业务风险管控，制定《2021年度房地产贷款集中度专项管控方案》，明确全行房地产业务总量管控目标及相关管理要求。同时，按月监测房地产贷款集中度情况，以及我行房地产贷款项目的建造、销售情况，加强商品房预售资金账户监管。截至2021年末，我行房地产贷款占比及个人住房贷款占比均远低于监管管控要求。

4. “内控合规管理建设年”活动情况

完善内控体系。包括内控制度、长效机制、员工行为动态监督、重要业务监督检查。一是不断完善制度管理体系。通过制定年度内控制度建设计划、严格开展合规审查、定期开

展全行内控制度后评价等措施，有效强化制度源头管理。截至2021年末，全行有效制度1032个，年内制定或修订制度447项，有效覆盖经营管理各环节。二是创新员工行为监督方式。有效收集外部信息，整合行内系统资源，对全行员工洗钱情况、账户交易往来、公共不良记录、涉案涉诉情况进行全面排摸。尤其是首次通过金电公安不良记录、百融失信、宇信自然人失信库、限制高消费人员的排查；开展征信报告核查，重点关注员工的贷款逾期、对外担保、信用卡大额使用等情况。三是开展重点业务排查。对照各项检查要点，开展屡查屡犯问题集中整治和2021年内控合规工作排查，完成2017-2020年存量问题梳理，确认共计20个屡查屡犯问题，识别2021年新发生屡查屡犯问题，针对检查发现问题，总行管理部门强化管理责任，从体制机制、系统流程等方面深入整改，各项工作推进得到监管肯定。

加强合规文化建设。培育全面合规、主动合规、持续合规的合规文化，努力在全行范围内形成合规人人有责、合规从高层做起、合规创造价值的理念。一是结合清廉文化建设要求，制定发布《合规文化建设三年行动方案》，建立文化建设长效机制。二是制定《2021年合规通商系列活动方案》，开展合规通商系列年度活动，制定合规通商系列活动-党员零违规承诺书，完成全行党员签署。三是继续推进《员工制度学习测试方案》执行，全年全行开展制度线上测试39次，其中全员测试10次。四是编制《合规通商》期刊，设有合规风向标、聚焦合规、合规课堂、合规动态四模块及多维视角，全年已发布四期。

5.严防信用风险

(1) 健全信贷管理体系

我行积极践行借款主体、风险缓释手段和授信方案“三位一体”的信用风险管理理念，持续完善全流程信用风险管控，同时着力服务我行“一区两链”、科创金融等战略业务落地，促进中小微和实体经济发展。

一是在授信体系、审批模式与流程等方面进行创新。小微业务审批流程方面，通过调整管理架构、设置小微业务审批专岗，实行审批时限服务承诺，并给予适当审批授权，进一步缩短小微业务决策链条。科创金融业务授信体系方面，建立投贷联动业务模式，建设“专设机构、专业审批、专属产品、专项考核”专业化保障机制，形成符合我行现状的客群定位、作业流程、联动形式。

二是建立贷后管理“二维体系”。2021年，我行启动建立了贷后管理“二维体系”，在强化“贷后检查”工作的基础上，建立“贷后检查监督”机制。机制建设方面，制定了信贷检查监督体系的“一个办法、三项细则”；团队建设方面，组建了贷后检查监督团队，配备3名检查监督人员，以非现场风控模型监测和现场实地回访相结合的方式，开展贷后检查监督工作，全面提高风险管控强度，有效提升风险防控质量。

三是加强智能风控体系建设。推进风控数据、风控模型和决策引擎的建设，不断引入风控数据丰富信号，建立智能风控实验室，实现风控模型自主建设，并运用决策引擎部署产品规则，提升数字化运营能力，有效提升我行自主风控能力。

四是强化信用风险监测分析。我行建立了滚动监测体系和小贷风险管理通报机制，按月开展资产质量滚动监测、新发生不良滚动预测，实现资产质量的前瞻性管理。同时定期监测首逾率、Vintage分析、迁徙分析、风险调整后收益等指标，并按月开展收息监测和二手房挂牌量监测，及时提示风险。

(2) 打击失信、违约、逃废债等行为

我行坚决打击失信、违约、逃废债等行为，建立了企业逃废债监测机制并持续有效运行。

我行严格执行贷款“三查”工作，切实关注企业经营动态，在企业实际使用我行授信后至该授信完全终止前，以风险监测、预警、控制和信息统计及报告等多项手段作为监测工作基础，防范企业出现风险后发生逃废债情况，造成我行信贷资产风险损失。

我行在日常工作中监测到较为明显风险预警信号的客户，将列入重点客户管理台账，重点跟踪、监测，并采取询问、观察、检查、盘点等方法，深入了解客户实际经营情况，判断各类风险水平，分类施策，以确保授信资产的安全。

6.严防金融犯罪风险

(1) 反洗钱

一是组织形式多样的反洗钱宣传活动。2021年6-8月，积极开展反洗钱微视频作品征集，报送5部微视频作品，其中微视频《如此“友谊”》获得人行入围奖项。线下宣传以“三反”相关知识和案例为重点，面向社会公众有针对性地开展阵地宣传活动，通过放置宣传

标语、派发宣传手册、组织现场咨询等方式，介绍洗钱犯罪形式特点，剖析典型案例，重点面向老年人、高校学生、青少年等人群进行宣传，引导社会公众树立正确的金融消费、投资理念，提高风险责任意识。2021年11月，开展反洗钱集中宣传月活动。组织开展微信答题红包奖励活动，公众通过扫描我行推送的二维码，参与有奖竞答活动。活动为期7天，参与42784人次，完成答题41582人次，中奖7470人次。活动转发分享7374人次，较好地向社会公众普及了反洗钱知识。同时，制作通商小课堂“警惕虚拟货币陷阱”，通过微信公众号发布，帮助社会公众远离洗钱风险。同时，各单位开展形式多样的活动，营业网点摆放宣传主题标语、派发宣传手册、组织进社区等形式，普及金融知识，防范洗钱风险。

二是加强高风险业务排查，报送大额可疑交易报告。我行密切关注高风险客户涉及高风险业务、可疑交易、证件过期账户等异常情形，深入分析洗钱风险程度，通过采取强化尽职调查、增加监测频率、高管审批、限制账户、冻结资产、中止交易乃至解除客户关系等系列措施，起到预防与打击洗钱活动的目的。2021年度，我行中止服务客户数104,213户，高风险客户中限制功能的客户数20户，向中国反洗钱监测分析中心报送大额交易为94929份，可疑交易为175份，同时向当地央行报送“疑似出租出借银行卡”、“疑似信用卡套现”2例19份重点专项可疑交易报告。

(2) 反假币

一是组织开展反假培训，提升员工反假币能力。为筑牢我行堵截假币的防线，保障金融安全，我行通过与宁波金融服务有限公司合作，2021年先后组织开展了3次反假货币理论集中培训，增强了我行运营人员对假币的认识和了解，强化了我行运营人员反假货币工作技能，为履行社会责任、营造良好人民币流通环境、提升现金服务水平创造了良好的条件。同时，我行将反假培训实效情况纳入运营人员应知应会业务飞行检测体系，通过不定期对运营人员开展测试，进一步巩固网点运营人员的业务知识基础，提高反假货币实务技能。

二是积极开展反假宣传，大力普及反假币知识。一方面，我行辖内各网点以营业网点为阵地开展宣传。各营业网点LED显示屏上滚动播放反假货币和爱护人民币等宣传标语，同时在网点大厅的电视机中播放反假货币、爱护人民币和防金融诈骗等宣传片，在宣传架、咨询台上摆放新版人民币鉴别、反洗钱知识等金融类宣传折页，对广大市民进行金融类知

识的宣传教育。另一方面，我行积极组织开展对外宣传。各网点利用周边优势走出营业网点，通过进社区、进菜场、进乡村等开展反假货币和新版人民币发行宣传共计30余场，发放折页3000余份。通过向市民讲解人民币的防伪知识及发现假币的处置方法，让市民们更全面更深入的学习了解反假货币知识。

(3) 反欺诈

为深入贯彻习近平总书记重要指示精神，我行高度重视防范金融犯罪风险工作，始终坚持“事前防范、事中堵截、事后化解”的原则，紧紧围绕源头治理、技术反制、警银联动、责任落实、宣传教育“五项机制”，积极开展涉诈资金治理，不断提高防范化解效率，维护运营安全，进一步压实全行各部门、各网点的主体责任，切实守护人民群众“钱袋子”。2021年以来，全行辖内未发生涉案账户，本年度累计堵截异常开户、伪冒开户等风险事12起，有力保障了客户资金安全。

(4) 防非法集资、扫黑除恶

一是配合外部监管要求，通过营业网点、面对面宣传、新媒体等渠道持续做好公众宣传教育，提升公众防范非法集资意识（抓牢网点宣传，编制印发宣传折页5100余份，易拉宝、海报37张；组织对外宣传，开展现场宣教240次，发放各类资料17089册，宣传受众人数14858人次；拓展新媒体渠道宣传，以“学法用法护小家 防非处非靠大家”为主题，拍摄制作4段“DOU来守护钱袋子”抖音创意性短视频，发送短信数129条，报刊/电视台报道数150条，微信公众号推送数229个，推送阅读量16.9万次）。

二是组织员工非法集资教育宣传活动，定期开展员工不当行为排查，明确禁止员工参与非法集资活动，引导员工树立正确的防范意识。组织全行员工开展防范非法集资基本知识线上测试，1100余人参加并通过考试。

三是完善业务风险排查工作机制，将授信业务涉及非法集资风险排查纳入年度信贷检查计划，有序组织开展第三方合作机构、信贷资金流向等重要业务的风险排查，确保业务不涉及非法集资等违法事项。

四是结合宁波支付服务市场监管系统中可疑名单、行内高风险名单、人行可疑交易主体共享名单、电信网络查控平台涉案账户清单等，持续做好账户交易监测工作，就监测发

现可疑事项及时报送对应监管部门，协助保障市场交易安全。



社会责任治理

(一) 强化社会责任理念

社会责任是我行企业文化的重要体现，将经营行为与社会责任紧密结合，在获得合理回报的同时，不忘初心，回馈社会，创造可持续发展的未来。

我行持续完善社会责任管理，不断强化员工的社会责任意识，实现企业的商业价值与社会价值的融合统一，努力打造成为一家具有高度社会责任意识的银行。

(二) 建立利益相关方沟通机制

我行致力于构建清晰有效的利益相关方参与机制，明确诉求担当，拓宽沟通渠道，增强经营透明度，提高利益相关方的参与度，建立战略互信，形成可持续发展共识，促进和谐共赢。

| 利益相关方 | 定义 | 利益诉求 | 沟通方式 | 回应措施 |
|-------|--|-------------------------------------|--------------------------------------|---|
| 政府机构 | 各级政府；人民银行及分支机构、银保监会及派出机构、证监会等监管机构；各级工商局、税务局等行政管理机构 | 响应国家产业政策，促进地方经济发展，维护金融体系稳定，支持社会民生发展 | 专题汇报、日常沟通等 | 坚持金融服务实体经济、支持中小微企业发展，积极创造社会财富和就业机会 |
| 股东 | 我行股份持有人 | 持续合理的回报，全面及时准确的信息披露，良好的公司治理 | 股东大会、公司公告、电话、电子邮件、内部刊物等各种与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、客服电话回访、客户活动、产品宣传等 | 开展普惠金融，落实惠民政策，丰富产品及服务设施，提高电子化服务水平，推动网点转型升级，提升客户服务体验及满意度 |
| 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 | 员工意见征求、调研、座谈会、家访、等方式 | 有效落实员工合理化建议，通过制定培训培养计划、晋级晋升等措施，提升员工满意度和敬业度 |
| 社区 | 我行经营所在地及其所影响的公众和机构 | 社会和谐，履行责任，服务双赢 | 走进社区，开展各项活动等 | 积极开展金融知识宣教公益活动、联欢活动等，提升金融服务满意度 |
| 合作伙伴 | 我行供应商、发生合作交易的各类机构 | 诚信互惠、公平竞争 | 沟通会、综合评价等方式 | 坚持公平、诚信、平等、互惠原则，形成良好有序的合作关系 |
| 公众与媒体 | 社会大众及各类传播媒介 | 信息公开透明，履行社会责任 | 信息披露，信息报道，举办活动，开展宣传 | 召开新闻发布会，发布新闻通稿，在相关媒体、我行官方网站及微信公众号等平台发布信息 |
| 环境 | 我行经营所在区域及其间接影响的其他地区自然环境 | 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 | 支持绿色信贷，加大对节能减排企业的信贷投放 |

打造金融引擎，壮大提升实体经济

(一) 强化支撑，助力经济高质量发展

为深入贯彻落实中央重大决策部署和各项金融政策措施，切实做好两篇“文章”、答好四张“试卷”，我行立足自身实际，持续推进金融支持实体经济，将我行特色“一区两链”和科创金融业务战略发展相结合，为小微企业提供针对性产品和优质化服务，支持地方经济转型升级。作为地方法人金融机构，践行回归本源、深耕本土的经营理念，加大对本土制造型企业的支持，充分发挥分支行网点的辐射效能。我行持续加大对制造型龙头企业、行业骨干企业、高成长性企业、单项冠军企业的金融支持，提供供应链金融、交易银行等综合金融服务。

持续推进“一区两链”战略业务，大力推进园区金融服务。截至2021年末，园区金融授信余额41.7亿元，较年初增长81.3%，园区客户数282户，较年初增长137户；顺利完成5家试点园区“一园一策”综合服务方案制定及发布，试点园区中小微企业贷款余额达2.8亿元。

以宁波园区“伙伴银行”建设为例，园区集群作为区域核心产业发展以及重点项目实施的重要依托，我行将服务目标定位于扎根园区展业获客，对园区内企业实施分层授信，充分促进园区内重点产业。在服务模式上，重点依托“园区金融+”模式，通过供应链金融及科创金融对企业不同时期的需求提供全周期服务。

针对初创型产业园，我行针对初创科技企业特点，结合实践制定了专门的客户准入标准，除传统授信关注的企业基本情况外，更加注重对企业未来的判断。此外，通过“三步法”对科创型企业进行方案设计，分别确定用信模式、用信规模和增信手段，结合企业上下游结算特点、研发投入情况、产业化情况等多方面设计融资解决方案。

针对生产制造为主体的制造型园区，特别是区内企业具有更强创新力、更高附加值以及补链强链的准核心型企业的园区，聚焦供应链金融业务模式，鼓励以买方信贷、订单融资、核心企业债项增信三个模式进行对接。同时针对特别优质的供应链和核心企业，发挥“一链一策”的方案定制化优势，提升解决企业融资需求的综合服务能力。



(图为宁波通商银行举办银企对接会)

(二) 推动“两区”建设，助力港航经济发展

与港航经济配套的港航金融服务一直是我行着力重点发展的方向，围绕港口建设企业、港口产业链上的服务型企业、航运运输企业、临港工业拓展航运特色业务，加强“两区赋能”，深化与中国-中东欧经贸合作示范区、浙江自贸区宁波片区合作。截至2021年末，港航经济相关产业贷款余额7.7亿元，较年初增加4.9亿元。

一是为港口建设型企业提供授信支持，全力支持港口经济发展。2021年度，落地2家港口建设企业授信业务，为其提供共计7500万元的流动资金贷款支持，用于向上游采购港口建设相关的原材料。

二是深化与核心企业的业务合作，以供应链金融为抓手，为港口、海洋细分产业提供资金支持。尤其是浙江自贸区宁波片区相关企业，加强与码头、临港区域基本建设企业，

临港经济圈内基本面稳定、股东实力较强的仓储物流、石化、能源、汽车、机械、资源等行业的优质企业融资对接，深耕临港园区和供应链、产业链中小微客户群，依托园区和核心企业的管控能力，设计金融服务方案，开展园区与小型供应链金融业务。2021年度，新拓展特色供应链金融项目2家，获批授信敞口金额合计0.45亿元，落地项下单户4家，年末业务余额1188万元。

三是依托宁波舟山港优势，对其上下游延伸开展金融服务，重点发力进港集卡、仓储、货代等特色明显、市场容量较大的港口服务业务板块，挖掘并利用宁波港口物流、资金流、信息流等数据信息，以小微群或供应链金融模式，切入各类港航特色融资场景，制定标准化、产品化的授信方案，进一步扩大客户数量和业务规模。2021年度，新获批授信货代小微群1家，敞口金额1000万美元，项下获批授信单户3户，敞口金额合计83万美元；营销落地单户物流企业7家，年末贷款余额合计3600余万元。

四是积极探索与保险公司、渔业互保协会等的合作，择机挖掘远洋捕捞类型相关小微企业，考虑通过特色化方案，助力当地海洋经济，例如通过渔船作抵押贷、海产品冷冻品质押等；择优开拓水产加工、水产养殖、休闲渔船、渔农家乐等相关海洋经济业务。

五是加大对浙江自贸区宁波片区、经贸合作示范区等区域的金融支持力度，持续为宁波举办中国-中东欧国家博览会提供配套金融服务，与“中东欧采购联盟”会长单位签署战略合作协议，并为中东欧采购联盟成员量身定制采云贷产品，为“雅滋云”供应链服务平台项下单一中小外贸企业提供多样化授信支持。此外，通过主动对接跨境电商平台，为相关企业提供一揽子综合金融服务。

案例：助力中国——中东欧经贸合作示范区建设

2021年6月8日，中东欧国家特色商品常年馆开馆暨中东欧商品采购联盟成立仪式在宁波国际会展中心举行，我行行长王勉、中东欧商品采购联盟会长陈友相出席仪式，代表双方现场签署战略合作协议。

我行着力加强与中东欧商品采购联盟等平台合作，发挥原国际银行的传统优势，支持“17+1”经贸合作示范区建设，服务中东欧商贸上下游、为其提供综合化金融服务，共同

助力我国与中东欧国家间的贸易往来与经济发展。

我行为中东欧商品采购联盟成员量身定制了通商“采云贷”产品，为“雅滋云”供应链综合服务平台项下单一客户提供多样化授信支持的一种创新服务。“采云贷”产品具有额度高、放款快、手续简、费用低等特点，且单户最高授信额度可达1000万元。



(图为宁波通商银行举办银企对接会)

(三) 强化担当，助力小微企业“破茧成蝶”

作为地方法人金融机构，我行持续强化担当，通过降低融资门槛、实施减费让利和强化银企对接“三步法”助力小微企业快速成长，实现“破茧成蝶”。

1.降低融资门槛

为有效提升我行小微企业融资获得性，服务实体经济，2021年我行重新梳理小微业务审批流程、整理相关问题，优化符合小微授信业务特征的审批流程，提升业务审批效率。

一是设置小微业务信贷审批岗位，实行专人专岗，并根据业务量大小合理配比岗位人员，提高审批人员的小微业务审查专业性和审批效率。

二是梳理优化授信业务审批流程，取消综合岗环节改由系统自动分配，部分流程改为

行使批量确认权的方式，优化流程又把控风险。

三是实行审批无纸化、审批流程线上化，部分岗位实现移动审批，有效缩短业务流转等待时间；同时实现小微业务审批意见系统自动下达，消除人工下达审批意见时间差。

四是优化调整审批权限，根据不同经营单位业务特点、管理能力等进行差异化处理，缩短小额业务审批流程。

2. 实施减费让利

我行贯彻落实关于降低小微企业综合融资成本的政策要求，为小微企业提供质高价优的金融服务。

一是持续扩大普惠小微信贷投放，促进相关减费让利，积极推动“贷款码”及普惠小微企业延期还本付息等服务。截至年末，我行贷款码对接客户达430户，其中完成对接近300户，对接客户整体贷款定价较去年同期下降近80BP。

二是落实降低小微企业和个体工商户支付手续费工作部署。下发《关于调整我行部分服务项目手续费标准的通知》，切实降低小微企业和个体工商户支付手续费。此外，网上银行企业转账及网银工本费、证书费等实现全免。为全行广大小微企业带来优惠超过300万元，受益客户数近万户。

三是持续加大我行政策宣传力度。2021年，我行通过开展多种形式的线下宣传，包括政策宣讲会、专项对接、上门走访、宣传物流发放等。我行总行于官方网站及辖内各营业网点进行相关活动内容宣传，并于我行微信公众号进行内容推送，由各经营单位做好转发工作，将相关信息及时推送给客户，方便我行客户及时了解我行政策情况。

3. 强化银企对接

2021年，我行积极组织并参与各项融资对接活动，全年参与各项融资对接活动7项，包括贷款码推广工作、“百场银企”系列对接活动、银企精准对接活动、试点“伙伴银行”园区对接活动、知识产权质押融资对接月活动、首贷户融资对接活动、百地千名行长助企活动等。

一是提升融资对接总量，全年各团队周人均对接客户超过10户。二是落实客户融资需求，各经营单位明确专人对接，了解并及时反馈客户融资信息及解决情况。三是加大目标导向，按月做好指标分解并进行台账登记管理。四是持续开展工作宣传，总结先进经验加以复制推广，并定期做好问题收集与反馈，持续做好融资对接情况的案例报送。

以我行开展宁波地区小微企业首贷户对接活动为例，2021年，我行积极落实人行工作要求，执行“全覆盖、优服务、强过程”三部曲，促进小微企业首贷户对接。一是落实名单客户全覆盖。梳理无贷户名单，分解至经营单位，结合日常访客管理，逐户开展客户对接工作，了解企业融资需求，要求二季度末前完成辖内全部基本户无贷户融资对接。二是优先满足首贷户融资需求。要求经营单位根据企业经营情况，针对性的制定融资方案，并加大对发工资等公私联动业务的交叉营销。三是提高首贷户拓展工作质效。为加强对接过程管理，各单位专设工作联系人，负责每半月汇总反馈融资对接情况。截至2021年末，我行宁波辖区普惠小微首贷户增加超过160户，取得了较好的融资对接成果。

（四）强化举措，推动科创企业发展壮大

作为地方法人商业银行，我行从金融供给端做好产业发展支撑，持续加大科技创新金融的支持力度，将科创金融作为我行业务转型发展的主攻方向。

为加强科创企业金融服务，做好银行与科技企业共成长，我行首先从科创金融的顶层设计开始。相继发布《关于进一步支持和推动我行科创金融业务发展的意见》和《2021-2023年科创金融发展规划》，逐步建立起以银行为基础，政府、平台、投资方以及其他服务机构共同参与的“1+N”业务发展模式，形成具有通商特色的以专业团队为抓手、专项产品体系为武器，专职风险审批为支撑，专项考核机制为保障的“四专”科创金融生态圈建设。

在业务实施方面，聚焦“初创、成长”培育特色，通过以服务培育初创期、成长期两个阶段的科创企业为核心目标，深化“银、政、投”合作，实现全周期、多层次综合金融服务。在产品创新方面，基于“融才通”产品，积极探索知识产权质押业务，落地我行首笔科创企业知识产权质押贷款业务。2021年新增知识产权业务客户5户，带动客户融资金额1000万元。截至2021年末，科创金融业务规模连续两年实现“规模翻番、客户倍增”，服务客户近

400户，其中有余额客户284户，较年初增加126户；贷款余额15.1亿元，较年初增加7.5亿元；各项增速超过我行贷款增速，科技型企业贷款实现提速扩面。



(图为宁波通商银行为科创企业提供知识产权融资服务)

（五）发展绿色金融，践行绿色低碳循环发展理念

我行制定了绿色金融专项规划，并在总行层面成立了推动领导小组，推动绿色信贷规模稳步增长，持续推进信贷结构向绿色产业调整，落实金融业绿色发展的社会责任。截至2021年末，我行绿色贷款余额约8.03亿元，占全行贷款余额的1.43%，涉及47家对公客户，较年初增加6.34亿元。全行绿色贷款业务未有欠息、逾期、不良等情况发生。为打造绿色信贷主要业务推动模式，我行通过特色化标准产品+重点行业营销指引方向加大绿色信贷产品设计。

一是特色标准化产品打造方面。完成绿色信贷专项新产品能效通研发设计，该产品基于合同能源管理，紧扣绿色信贷节能技改这一本质的业务模式，针对不同类的细分场景，

为此类提供合同能源改造的相关企业提供融资服务。

二是加强重点细分行业融资支持。积极寻找并研究下发细分行业营销指引，由总行自上而下推动业务发展。2021年，总行出台针对园区光伏新能源的细分营销指引，针对园区金融+绿色金融模式，丰富业务场景。全行相关项目贷款获批共计13户，累计授信金额1.6亿元，当前贷款余额1.3亿元，支持各类园区工业企业自用分布式光伏项目超过20个。

三是加大全行绿色贷款营销推进工作。重点结合政府与监管导向，对于节能环保、新能源重点行业加大融资支持力度。截至2021年末，全行绿色贷款余额超过8亿元，较年初提升超过300%。



践行“金融为民”，切实保护消费者合法权益

我行高度重视消费者权益保护，全行消保工作始终坚持“以人民为中心”的发展思想，牢固树立“服务创造价值”的理念，围绕消保全流程管控工作要求，不断完善消保工作机制和工作制度，有效提升纠纷化解能力，积极组织开展金融宣教活动，切实履行法人机构的主体责任。

（一）完善消保体系，多元化解金融纠纷

1. 完善消保工作机制

我行将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略。不断完善消保工作机制，强化全流程管控，提升投诉处理质效，推进实效化金融宣教，夯实消保主体责任。

我行深入贯彻落实监管工作要求，进一步完善金融消费者权益保护机制和制度体系。多措并举提升投诉处理质效，聚焦问题、高效处理，充分发挥行长接待日工作作用。从事前防范、事中管控、事后监督，持续落实全流程管控机制。同时，强化首问责任制，进一步完善消保考核机制，制定并落实了消保评优机制，不断增强全行消保工作积极性。

我行加大消保工作力度，召开高级管理层会议、消保条线会议、部门沟通会议等20余次，推进了消保工作提质增效。及时完善消保考评管理细则、投诉处理管理办法等16项消保相关制度，提升消保管理基础。编制投诉案例分析4篇，开展消保专题培训10次，提升我行员工的消保意识和专业能力。扎实推进事前审查机制，全年完成事前审核292份，提出消保建议354条，采纳率达98.3%。

2. 推动纠纷多元化解

我行立足源头治理，聚焦问题、主动预防，积极推动金融纠纷多元化解机制建设，鼓励各分支机构运用调解手段化解纠纷，把调解嵌入纠纷处理环节，主动、有意识的提高调解运用效率，不断推动纠纷多元化解。

不断加强投诉合规管理，修订消保专项制度，逐步完善多元纠纷化解机制。组织开展

消保专项检查，加强风险预警，进行风险提示，并指导制定应对预案，避免问题的升级。持续推进多元纠纷化解机制，积极参与纠纷调解工作，并对各单位运用调解机制解决消费纠纷的情况进行考评；主动学习，丰富消费者投诉处理方式，积极运用调解手段，及时有效化解矛盾纠纷。

本年度受理各类投诉191起，其中外部监管机构转办83起，同比下降19.4%，投诉办结率98.42%；向宁波市银行保险行业人民调解委员会申请并达成调解1例。从投诉涉及区域看，上海地区涉及投诉占比57.1%；宁波地区涉及投诉占比42.9%。从投诉涉及类型看，合作机构类占比55.5%，服务类占比12%，征信类占比12%，其他类占比20.5%。

（二）开展公众教育，扩大金融知识普及面

我行高度重视金融知识宣传工作，强化金融消费者教育主体责任，持续推进金融知识宣传教育活动的常态化开展，通过丰富的宣传形式和渠道，不断提升金融宣教实效。

我行积极落实金融知识普及，聚焦“一老一少”群体，通过总行统筹、三地共享、全行参与的模式，系列性宣教活动的开展在创新中抓实效。充分利用微信公众号、视频号、手机银行、网银等线上平台发布主题宣传内容，以消费者喜闻乐见的形式、借助通俗易懂的语言，不断增强金融知识宣传的生动性。线下积极落实进社区、进行政村、进校园、进企业等系列宣传工作，结合厅堂阵地宣传，营造“网点有资料可阅、报纸有报道可读、网络有文稿可看、微信有推文可转”的立体宣传氛围，常态化组织各类讲座沙龙，将集中宣传与日常宣传相结合，建立金融知识宣传教育长效机制。

我行积极响应监管部门常态化宣传机制的要求，开展线下活动共计264次，发放宣传资料6785余份；线上推送《存款保险》《非法买卖银行卡》等微信公众号13条（阅读量达13871次），报刊媒体刊登《谁动了我的个人信息？》《疫情之下，如何理性理财》等宣传文章6篇，网上媒体刊登宣传文章14篇（阅读量达20.8万次），宣传工作受众群体不断扩大，活动取得良好成效。

案例：宁波通商银行充分发挥网点常态化宣传优势

各营业网点通过网点LED显示屏轮播宣传标语，液晶电视放映金融知识宣传视频、网

点醒目位置张贴宣传海报、电子海报、自助机具投放宣传材料、金融知识教育区摆放各类金融知识宣传折页等方式，营造良好的金融知识宣传氛围。活动期间安排宣传专员在现场进行宣传和咨询解答，向来行客户宣传各类基础金融知识。



(图为网点 LED 滚动宣传)

案例:宁波通商银行多样化的线上线下宣传渠道相结合

全年通过宁波通商银行微信公众号推送原创宣传内容《存款保险保护您珍贵的存款》《打击非法买卖银行卡》《陌生来电不轻信》等共计13次，设计短视频、动画、长图、推文等多种宣传材料，内

容丰富、形式多样，阅读量达13871次。通过宁波晚报、“甬上”APP等媒体刊登原创文章《警惕各类网络骗局，防范金融诈骗》《谁动了我的个人信息？》《警惕以“以房养老”为名的非法集资》《疫情之下，如何理性理财》等。



(图为线上线下多形式宣传)

案例:宁波通商银行组织金融知识“刷墙”专题活动

3·15期间，宁波通商银行走进余姚三凤桥村组织金融知识“刷墙”专题活动，开展防范电信网络诈骗主题宣传；联合凌江社区、迎凤社区、华庭社区等多家社区开展金融知识“专窗”宣传活动。以防范电信网络诈骗 守住“钱袋子”、打击银行卡买卖、存款保险制度为主题，用通俗易懂的语言向现场居民普及相关金融知识，提高广大金融消费者的风 风险防范意识。





(图为 315 走进行政村开展刷墙活动)

案例：宁波通商银行关心关爱老年人金融服务

我行邀请专业反诈人员为老年客户群体开展讲座，从通信网络诈骗六大常用工具及应对之法等方面展开，从多个方面向现场老年人讲述了防诈骗的关键点，并通过分享真实案例，以案说法的方式增强宣传效果，一一解答在场老年客户的各类疑问，切实提升老年群体的金融风险防范能力。



(图为宁波通商银行开展“甬助老 百千万”主题活动)

案例:宁波通商银行走进校园

我行至慈吉实验小学、梁弄实践基地余姚肖东中学开展金融知识进校园专题宣传活动，深入推进“金融普惠 校园启蒙”工程，讲座以人民币启蒙教育以及如何防范电信网络诈骗为主题，采取知识小问答、动画视频播放等趣味性的方式，引导在校学生增强金融风险防范意识和金融安全意识，受到孩子们的欢迎。



(图为宁波通商银行开展金融知识进校园活动)

案例:宁波通商银行走进企业

我行积极对接特色客群，走进多家企业，结合企业特色及员工日常需求，着重向财务人员、产业工人等普及防范电信网络诈骗、非法买卖银行卡、防范非法集资等种种金融知识，进一步提升了企业员工的风险防范意识，展现了宁波通商银行积极践行社会责任的良好形象。



((图为我行开展金融知识进企业活动)

(三) 优化服务理念, 增强金融服务大众意识

我行坚持以便民、利民、惠民为目标, 围绕打造“客户的贴心银行”主题, 通过厅堂服务一体化转型, 精细化识别差异化客户需求, 通过业务流程优化, 提升客户服务体验, 为客户提供专业化、人性化和高质量的创新特色金融服务。

1. 推进行厅堂服务一体化转型

2021年, 为更好的服务客户, 我行强化以客户为中心的网点厅堂服务体系, 优化服务流程, 改进服务理念, 创新服务手段, 通过在全行各网点实行厅堂轮值机制, 通过“重智能、轻设备”的智慧银行改造, 让运营人员走出柜台、走入厅堂, 开展厅堂交互式服务, 把网点转型成“会客厅”, 打造具有通商特色的客户的“贴心银行”。



(图为厅堂一体化)

案例：网点服务软硬件全面升级，打造交互式服务模式

随着金融业的不断发展与客户交易习惯的改变，传统的网点服务模式已难以满足客户的需求。为进一步加强客户服务质效，运营管理部于2021年开始在全行营业网点推进厅堂服务一体化转型，通过对软硬件的升级改造，打造全新面对面的交互式服务模式。

新服务模式由专人负责厅堂轮值服务，对于每一位到店客户，第一时间提供关怀，打造温馨感觉。

厅堂中以“移动PAD+面对面交流”为主要业务办理模式，在业务流畅办理的同时，增进面对面交流，争取留客、获客、产品销售机会，使交流更轻松、沟通更便利，指导更温情。

同时通过优化服务动线，整合设备功能，优化厅堂布局，规范服务流程，提高服务质量，提升客户体验。

2.优化老年人金融服务体验

我行在加快推进数字化建设的同时，加强厅堂服务“适老化”改造，通过优化业务流程，提供老年人“绿色通道”，设立“老年人优先”服务窗口，打破传统服务方式，积极开展延伸服务，推进老年人金融服务便利化，优化老年人金融服务体验感，提升老年人金融服务获得感和幸福感。

案例1：老年人的“贴心”窗口

慈溪支行在现金柜设置专门的延伸桌板，便于特殊群体客户可以更加便捷办理业务。2021年8月25日，一位腿脚不便，坐轮椅的九十多岁的老奶奶来慈溪支行办理现金业务，由其保姆带领至慈溪支行办理业务。支行柜员根据客户的情况，将其推至现金柜一号柜台办理现金业务。在办理业务时，有了延伸桌板的辅助，客户就很方便能够和工作人员进行现金的传递。办理完业务后，这位客户说：“在其他银行办理业务，因为腿脚不便，东西什么的拿拿很麻烦，但是在你们这里就很方便。”

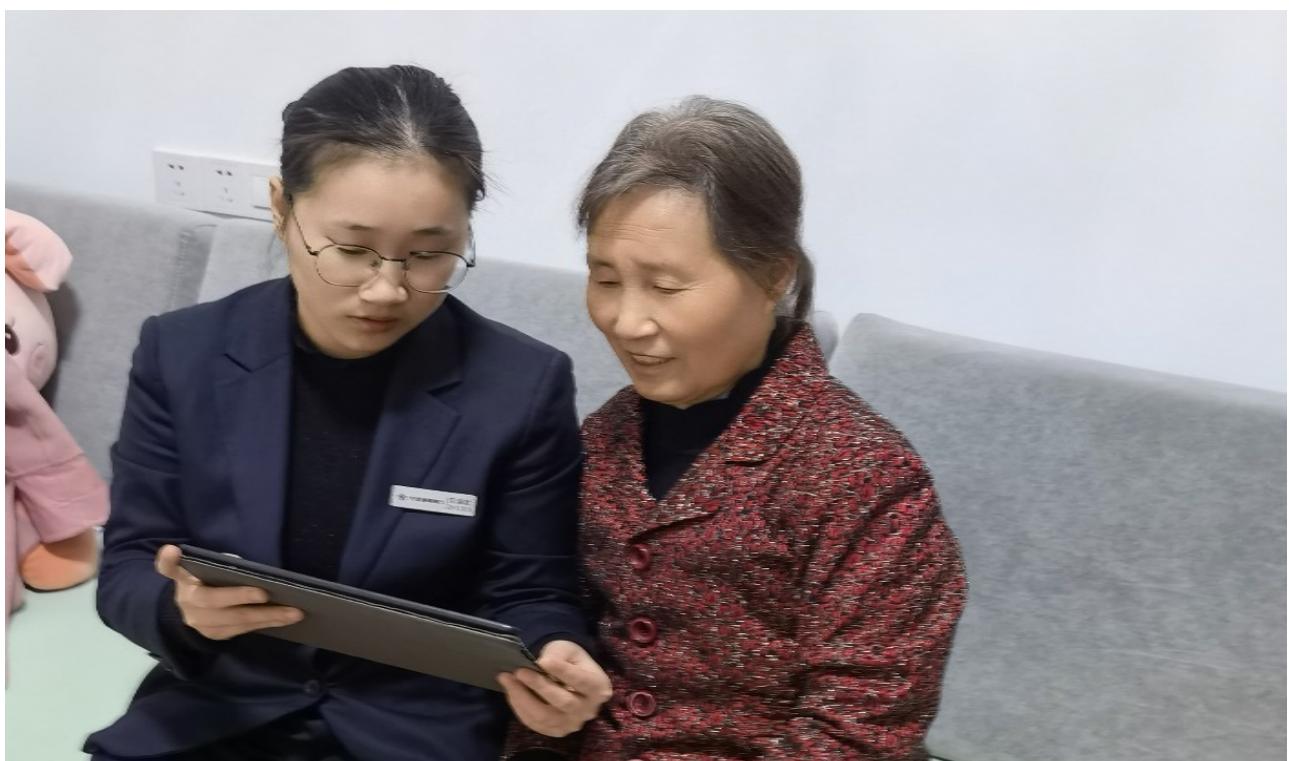


(图为厅堂一体化)



案例2：主动开展老年人延伸服务

余姚支行为患有残疾的客户主动上门开展银行卡开卡延伸服务，并考虑其身体情况建议开通了电子银行，合理设置转账限额，同时详细指导客户如何使用我行电子银行，如何在手机银行购买大额存单，让客户享受到了“特殊服务”，用优质的服务让客户满意，为每位客户解决好每个问题。



(图为开展老年人延展服务)

3.提升货币流通管理水平

我行高度重视货币流通工作，认真贯彻执行人民银行货币流通工作要求，以提高现金服务水平、加强现金业务内部管理和现金全额清分工作为目标，切实落实各项货币流通管理工作措施，推动全行货币流通工作的正常、有序开展。同时我行持续做好疫情防控期间现金供应保障工作，建设小面额人民币供应长效机制，做好反假货币工作，切实优化人民币流通环境，维护人民币形象。

案例：积极开展硬币大篷车活动

我行以硬币兑换业务为契机，积极向市民宣传人民币反假币、打击电信诈骗等工作，加强对金融消费者保护的号召，我行辖内营业网点积极开展硬币自循环服务兑换活动。2021年11月3日，鄞州支行在鄞州东裕菜场开展了一场服务广大群众的硬币回笼活动，使硬币在一定区域内能够顺畅循环使用。硬币大篷车活动有效地扩大了硬币回笼活动的宣传覆盖面，同时在兑换等待中，工作人员结合目前市面上频频出现的假币现象，向市民讲解了人民币的防伪知识及发现假币的处置方法，使群众的识假、反假知识得到了进一步提升。



(图为开展硬币大篷车活动)

4. 减费让利惠企利民

我行积极响应国家政策号召，深耕本地市场，服务实体经济，持续做好减费让利工作。各营业网点主动做好各项金融项目收费标准公示，通过在营业网点、官网、手机银行APP等渠道提供价格服务手册，保障客户知情权。各项业务严格落实收费标准，对于涉及小微企业及个体工商户手工收费项目，落实报备或审批制度，确保政策落地到位。

案例：落实减费让利政策、助力小微企业发展

宁波某熔喷布纺织小微企业，因受疫情挺俗影响，短期内订单出现暴增，企业存在资金缺口。宁波通商银行客户经理主动上门，第一时间为客户免费办理开户、网银等业务，并及时为客户发放贷款，解决客户燃眉之急，赢得客户赞誉。

5. 深化外汇普惠金融

我行坚持以客户为中心，秉承“支持小微、助力民生”的经营理念，积极响应国家外汇管理局发布的便利化措施，形成和健全外汇普惠金融长效机制，有效支持实体经济发展。同时我行通过成熟的金融产品和丰富的国际业务经验，为中小微外贸企业提供全方位、高

品质的金融服务，助力宁波开放型经济实现更高质量发展。

案例：深化外汇普惠金融 暖心帮企优服务

我行通过走访国际业务的新客户，在宣传汇率避险知识的同时，了解到企业因人民币持续升值，企业希望通过远期结汇提前锁定出口收益，规避未来收回外汇时汇率变动风险，经过反复沟通和积极对接，通过我行“合作办理远期结汇”汇率避险产品，在提供专业的国际业务产品和服务同时，给予利率、费率和汇率等各方面的优惠让利，实现合作共赢，助力外贸小微企业发展。



(图为深化外汇普惠金融 暖心帮企优服务)

6. 科技提升服务质效

我行电子渠道金融服务体系在服务C端客户方面包括移动银行APP、PC端个人网银、微信银行；在服务B端客户方面包括企业网银、小微网银、NRA网银。

2021年，受新冠疫情持续影响互联网金融业务发展的大背景下，我行提升“非接触式”金融服务范围和质量，聚焦建设“心”银行，重点聚焦客户体验改造，持续增强移动化

趋势，夯实电子银行基础服务，将客户体验改进落到实处。

在服务C端客户方面本年度以两工具为抓手，结合我行经营品牌特色，以打造温暖“心”银行为目标。迁移优化PC端个人网银，聚焦提升移动银行APP客户体验。丰富线上金融操作易用性，打造更加完善、流畅和便民的电子银行。

PC端个人网银完成迁移优化改造，秉承从“心”出发，向“新”而行的理念。以客户为中心，向温暖贴心前行，增加一站式转账、智能搜索、字体放大、资产负债总览等新功能，进一步便捷客户操作。全新设计，全新理念，新增扫码登录、金融日历提醒、客户端+WEB版、全新UI，打造个人网银作为移动银行APP的有效补充，互为替代工具，交叉为客户提供线上电子银行服务。

APP端打造移动银行APP 4.0时代，在以下五个方面全方面提升客户体验，活跃客户参与度，打造易用、安全和人文移动银行APP体验。一是UI设计全升级，点亮人文关怀。结合我行宁波地区地域文化特色，再版整体UI设计。呼应节日主题，分别投放6个节日主题。统一化APP建设，发布《宁波通商银行移动银行APP UI投放系列标准》。二是优化存量功能模块，新增功能强化易用性。集中优化高频功能模块，重塑流程，合并页面。重塑财富和贷款功能模块。三是强化安全建设，保障消费者权益。按照工信部、人行等多家监管机构要求，强化消费者权益隐私建设，禁止过渡索取隐私，协同法规消保，四次修订隐私协议内容，落实年度兼容测试。四是精细化分类客群服务，落实金融助老线上化。移动银行APP上增加老年客户特别关怀版，主攻字体放大，功能精简，对高频功能如查余额、买理财等模块重点展示字段信息，投放线上问卷。五是适当投放营销活动，提升客户粘性。结合夏季攻势，拉新促活，尝试性上线互动营销活动。

在服务B端客户方面，本年度主要以迁移小微网银与优化企业网银为重点。小微网银完成迁移优化改造，融入同业互联网理念，界面设计简约美观，交互体验便捷流畅，基础功能丰富多样。完成存量100余个功能全量迁移，UI界面重新设计，菜单结构优化，浏览器兼容性，适配多种类型浏览器。企业网银结合我行经营品牌特色，不断叠加线上化功能，新增购房保证金业务、设备贷业务、教育保证金业务、供应链业务板块，同时强化密钥改造，巩固安全性。

7.积极推进实施金融联合服务体。

2021年，我行根据宁波银行业协会要求，结合我行战略业务导向、存量客户情况积极参与金融服务体。2021年，我行作为“六链”金融联合服务体的参与行及“四专”金融联合服务体的参与行，已服务相关名单企业3户。

为加快建设金融服务体，我行对于金融服务体相关客户，在做好相关客户日常服务对接的同时，主动发挥好配合协同作用，支持主牵头行各项工作，推进金融联合服务体机制。后续，我行多措并举，持续加强我行对接的“供应链产业链”服务体，具体工作举措如下：

一是主动对接宁波地区优势产业、龙头企业、单打冠军、“专精特新”等企业，为其提供供应链金融服务；二是积极对接跨境电商等平台，依托平台数据信息流，为外贸企业提供批量化融资；三是打造供应链系统平台，并积极探索与第三方供应链平台合作对接；四是就供应链金融业务在行内实施政策扶持和专项考核，鼓励经营团队积极性。

8.加强服务产品创新

一是打造特色产品，探索错位新路径。2021年，我行将线上“精英通”作为战略产品予以重点攻坚。充分运用“332N”理念，全流程明确业务规则、操作要求与风控要点，组合调用联网核查、决策引擎、人脸识别等多项工具系统，全力开展线上化、智能化升级。同时，积极贴近市场，开展各家银行线上快审快贷类消费贷款产品调研和试用，了解业务流程，进行优缺点分析，不断优化完善自身。作为我行首只自主研发、自主获客、自主风控的信贷产品，线上“精英通”实现了1分钟扫码申请、10秒极速审批、线上签约、T+0日快速放款。截至2021年末，成功获批客户超5000户，新增余额2.7亿元。

二是开发积分系统，回馈灵活增值服务。为给客户提供特色化的增值服务，为丰富客户权益、完善客户关系管理迈出坚实一步。

三是优化存量产品，实现价值新升级。成功上线大额存单转让功能，客户只需发起转让、自主定价、转让挂单三步，即可实现个人大额存单产品自由转让，有效提升产品附加值和流动性。

(四) 防控金融风险，维护社会安全稳定

1. 开展联合授信工作

2021年11月，根据《宁波银保监局关于推进联合授信第三批试点工作的通知》要求，为有效抑制多头授信及过度融资行为，切实防控信用风险，在前期联合授信试点工作的基础上，积极参与并推进第三批联合授信试点。

第一阶段：融资需求排摸

我行充分考虑试点企业所在行业、经营业务范围、授信业务开展情况等，对纳入第三批联合授信试点范围的16家企业进行融资需求排摸，逐户确认融资需求。

第二阶段：联合授信试点

对于由我行作为牵头授信银行的企业（集团），严格按照宁波市银行业协会工作部署，及时组建联合授信委员会，全面排摸各成员银行的授信情况，持续推进“银企直连”，并按要求签订“银银协议”“银企协议”，有效防范企业超出其融资能力的融资，并及时将情况报备市银行业协会。

后续日常监测方面，我行按照“一企一账”原则，建立试点企业融资业务台账，动态监测企业整体负债水平，及时掌握企业融资情况及同业态度变化，优化授信方案设计，严控非成员银行授信以及联合授信额度外融资。同时，按要求做好联合授信业务试点工作经验总结，积极参与“宁波市银行业协会综合服务平台”测试，并按季完成数据录入以及联合授信开展情况的报送工作，强化信息保密，切实防范化解“盲目授信、过度授信”的风险。

2. 有效防范电信诈骗

(1) 多措并举防范电信网络诈骗

我行高度重视防范电信网络诈骗相关工作，始终坚持“事前防范、事中堵截、事后化解”的原则，通过落地资金拦截、电子银行人脸识别和交易提醒等措施，不断提升防范效率，维护运营安全。2021年末发生涉案账户，柜面累计堵截开户风险事件13起，各分行累计开展员工培训40次，累计开展“五进”宣传642次，非柜面渠道人脸识别70439次，预警拦截数据达12042条，有力保障了我行和客户资金安全。

案例1：开展“粽叶飘香”端午专题反诈宣教活动

我行通过联动网点周边社，开展“粽香选美”大赛活动。借助活动现场设备，通过在大屏上播放的防范电信诈骗、用卡安全小视频向老年客户讲述近期发生的真实案例，揭露了犯罪分子的惯用伎俩和诈骗手段。同时通过现声提问、互动，我行运营人员借此向大家普及了电信网络诈骗的防范措施和应对策略。



(图为开展“粽叶飘香”端午专题反诈宣教活动)

案例2：上海祝桥支行开展防范金融诈骗宣传活动

针对近年来电信诈骗作案手法翻新快、侵害范围广的特点，上海祝桥支行于11月23日下午携手网点周边居委会，组织开展“宁波通商银行防范金融电信诈骗宣传活动”。活动中，运营人员着重讲解了金融诈骗的危害，提醒群众对可疑电话、陌生短信增强防范意识，提高群众识别诈骗、防范风险的意识，进一步维护人民群众的切身利益，为维护社会的稳定与建设和谐社会做出了贡献。



(图为开展防范金融诈骗宣传活动)

(2) 普及金融知识注重实效

金融是民生不可或缺的重要组成部分，我行始终秉承“金融为民”的理念，普及金融知识，拓展宣传方式，完善宣教内容，做好各项金融知识普及活动，将普及金融知识活动融入生活，注重为民服务，提升公众金融素养，创造安全的金融消费环境，增强消费者安全感与获得感。

案例：普及金融知识 守住国民“钱袋子”

为着力提高国民金融素养，推动金融教育工作更大范围、更高层次的发展，努力开创新发展阶段金融教育工作新局面，着力推动国民金融素养整体水平稳步提升，我行积极响应监管部门号召，组织开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动。

活动期间，宁海支行在醒目位置摆放“普及金融知识，守住‘钱袋子’”相关宣传资料，通过LED持续播放活动口号，通过电子显示屏、液晶电视、自助设备等电子设备投放电子

版海报及金融知识宣传视频等宣传材料，在厅堂统一摆放宣传折页、张贴活动海报，并安排相关人员引导宣传。

宁海支行的工作人员分别进入竹口村、泉水社区及湖西社区开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’”宣传活动，结合当前疫情防控态势，向社区居民们普及金融知识，重点聚焦老年人的学习和认知习惯，开展有温度的金融知识宣传，打通农村宣传“最后一公里”，增强农村居民金融本领，针对性宣传存款保险、反诈拒赌等内容。



(图为普及金融知识 守住国民“钱袋子”)

(3) 做好人民币反假货币宣传

为进一步提高广大群众的假币鉴别能力和反假货币意识，维护社会经济稳定，全面贯彻落实“我为群众办实事”实践活动的任务要求，坚守“人民币发行为人民”的工作理念，持续提升反假货币宣传力度，我行积极落实并深入开展反假货币宣传月活动。

我行积极组织网络知识答题，于2021年9月开展人民币反假货币宣传月活动，广泛发

动员公众参与反假货币知识网络答题活动，各营业网点通过大厅布置、主动向客户介绍、微信朋友圈转发等多种形式组织公众通过扫描二维码开展答题。本次活动，我行反假货币知识网络答题宁波辖内共完成答题998人次，参与答题人数在全省同行并列第一。

我行充分利用网点厅堂布置宣传阵地，宁波辖内营业网点在门前的电子显示屏中滚动播放反假货币相关宣传标语，在营业大厅的电视机播放反假货币知识宣传片、宣传海报，在柜面放置足量的反假货币、不宜流通纸硬币的宣传册和宣传折页，向办理业务的客户讲解、宣传货币知识，提高客户的防假意识和识别假币的能力。

我行主动开展外拓公众宣传，我行运营条线工作人员赴企业或社区，积极开展公众货币防伪知识、人民币流通相关知识、假币犯罪典型案例、不宜流通人民币纸硬币标准等内容的宣传。对于不宜流通币的标准，老化、磨损、褪色、侵蚀、污渍的人民币如何兑换作了详细的讲解。通过宣传普及反假货币知识和理念、提升公众防范假币侵害的意识和能力。活动中累计开展现场宣传共14场，涉及客户约1100人，发放宣传折页约1300余份，向群众普及了反假货币和理念、提升公众防范假币侵害的意识和能力。

案例：北仑支行反假宣传在行动

北仑支行运营厅堂人员始终将关注银发阶层老年人的服务放在首位。例如完善老年服务设施：配备不同度数的老花眼镜、爱心座椅。不定期开展老年人专项金融知识宣传大讲座、理财产品宣传、手机银行、微信、支付宝使用讲座，配备专人专职解决老年人在使用智能技术方面遇到的困难。

为提高老年人防假识假能力，普及假币鉴别的方法，北仑支行以“反假货币、人人有责”为主题，于2021年12月对凤凰社区老年群体开展反假币宣传活动。

宣传活动中使用真假币对比的方式向老年居民详细讲解人民币的防伪特征后，结合宣传资料讲解人民币“一听、二摸、三看、四测”鉴定方法。并提醒社区居民在日常使用现金时，经手的现金无论面值大小，都要仔细过目、验证真伪，对整张钞票进行观察，以免收到拼接币、变迂币等假币。如果不小心收到了假币，应当及时上交中国人民银行、公安机关或者办理人民币存取款业务的金融机构。

通过本次宣传活动进一步普及了反假币知识，提高了老年群体的辨假、识假、防假的能力，正确引导老年人自觉抵制和有效防范假币。今后将持续不断的开展此类活动，普及金融知识、加强防范风险的自我保护意识。



(图为北仑支行反假宣传在行动)

(五) 深化自律约束，维护行业健康发展

1. 规范和改善行业行为

(1) 健全合规操作、合规风险、从业人员管理制度等

不断完善制度管理体系，规范制度管理流程，促进全行依法合规经营。通过制定年度内控制度建设计划、严格开展合规审查、定期开展全行内控制度后评价等措施，有效强化制度源头管理。截至2021年末，全行有效制度1032个，年内制定或修订制度447项，有效覆盖合规风险、业务操作、人员管理等内容。

(2) 开展合规文化建设相关活动

加强合规文化建设，培育全面合规、主动合规、持续合规的合规文化，努力在全行范围内形成合规人人有责、合规从高层做起、合规创造价值的理念。一是结合清廉文化建设要求，制定发布《合规文化建设三年行动方案》，建立文化建设长效机制。二是制定《2021年合规通商系列活动方案》，开展合规通商系列年度活动，制定合规通商系列活动-党员零违规承诺书，完成全行党员签署。三是继续推进《员工制度学习测试方案》执行，全年全行开展制度线上测试39次，其中全员测试10次。四是编制《合规通商》期刊，设有合规风向标、聚焦合规、合规课堂、合规动态四模块和多维视角，全年发布四期。

聚焦民生热点，以公益力量助力实现共同富裕

(一) 贡献行业之力，保障社会稳定发展

1. 众志成城抗疫情

在疫情期间，我行严格落实属地疫情防控要求，大力推广线上服务，继续为企业和零售客户提供贴心、专业的金融服务，同时全方位守护员工健康与安全，加大公共设施及场所消杀力度，为员工健康保驾护航。

我行高度重视疫情意见员工的身心健康，在疫情期间，始终将员工健康放在第一位，全力保护全体员工的安全和健康，2021年，总行累计发放口罩超9万只，全行疫情防控工作周密到位。一是扎实做好办公及营业场所的机具消杀、防疫物资配备、体温监测管理及应急处理工作，全面筑牢“扫码、亮码、测温”防控防线，坚决切断疫情传播隐患。二是加强总行物业管理，按照非常时期清洁保洁要求，每天4次对电梯轿厢、按钮消毒。同时严格落实大楼佩戴口罩的相关规定，安排专人对进出大楼人员进行体温监测检查，发现体温异常人员立即登记并劝离，随时上报相关情况。三是加强总行就餐管理，采取错时错峰和分批次就餐、课桌式就餐座位排布等措施，保障员工安全就餐。

总行营业部：一是保障疫情下金融服务稳定运行。各支行积极响应各级政府、监管单位和总分行的号召，上下齐心，全力投入到疫情防控和保障金融服务稳定运行工作中。面对有实际困难的企业客户，分支行上下联动，开通绿色通道，解决客户实际困难，做好基础金融服务。疫情无情人有情，面对严峻疫情总营众志成城，共克时艰，用银行人的暖心服务，温暖每一位客户，全力保障金融服务稳定运行。二是志愿抗疫做最美逆行者。2021年末，北仑、镇海两区突现人员确诊情况，两区迅速封闭进行管制。面对严峻、复杂的防疫形势，管制区内的支行员工纷纷响应社区、街道的号召，主动报名参加金融机构抗疫志愿者服务工作，在疫情面前挺身而出，助力北仑、镇海两区打赢疫情攻坚战，彰显通商人的社会担当。

上海分行：为充分贯彻落实各级政府及总分行关于坚决做好应对新冠疫情防控工作要求，上海分行积极响应，开展各项防疫防控，为员工和客户提供安心的营业办公环境。

(1) 保障金融服务

组织领导：上海分行已设立分行疫情防控领导小组和工作小组，明确职责分工；建立疫情防控应急预案，对分行各项防疫措施进行全面部署。

每日监测：安排专员协调监管、政府等部门，做好防疫及员工疫苗接种情况的街道报备，定期向监管报送网点营业情况。上海分行长期设有“每日疫情监测群”，每日收集员工或其家属的发热情况。每日汇总员工差旅出行报备、报批表，（尤其是节假日期间）做好追踪统计，协同物业前台做好外部人员出入登记表。

网点管理：要求网点做到员工上岗佩戴口罩，测量体温，如实填写《营业场所重点区域消毒记录表》《营业网点客户登记表》，对办公区域和自助设备区域做好清洁和消毒工作，对客户测温、亮码、登记，引导分流，杜绝遗漏，对存在发热等异常症状的员工与客户，及时上报并联系相关部门。采购增配各项防控保障物资，提前供应和满足前线。

疫苗接种：为有效降级新冠病毒感染和发病风险，共同建立群体免疫屏障，上海分行积极稳妥有序推进员工新冠疫苗接种工作。截至2021年年底，除病假及备孕等特殊情况的员工，上海分行疫苗接种完成率超80%。

(2) 提供金融优惠

支持企业共抗疫情。上海分行下发《关于进一步强化中小微企业金融服务的指导意见》，通过线上、线下等多种渠道，为企业申请延期还本付息提供便利。2021年，上海分行共为中小微企业实施临时性延期偿还贷款本金户数71户、延期本金合计29130.48万元；实施临时性延期偿还贷款利息户数8户、延期利息合计60.66万元。为实施临时性延期偿还贷款本息的中小微企业办理罚息减免累计125.84万元。

远程协助客户办理业务。根据《关于做好疫情期间运营服务支持工作的通知》，结合客户实际业务需求，按照一户一策与风险可控原则，为客户提供账户服务。

案例：上海奉贤支行客户丁某在留学期间身份证有效期到期，但该客户账户内有一笔售房款到账，受疫情影响，丁先生既无法及时更新身份证件，也无法亲自至网点柜面办理业务，只能委托其母亲前往支行询问解决方法。奉贤支行了解情况后，及时对客户进行安

抚，并在上级运营管理部指导下，采用远程视频双录核实的方式，对远在美国的客户本人进行身份信息与转账意愿的核实，成功解决了客户的资金需求。



(图为上海奉贤支行疫情期间远程核实身份为客户办理业务)

志愿服务传递大爱。疫情期间，考虑到老年群体与其他患病弱势群体行动不便等因素，上海分行主动下沉到居民社区参加志愿服务，提供关爱与帮助。

案例：上海松江支行经当地癌症康复协会了解到社区有多名癌症患者，支行员工前往不同社区慰问，与癌症患者亲切攀谈，认真了解、记录患者的基本情况，并耐心讲解各项金融基础知识，鼓励患者积极抗癌，同时为他们送去康复手册及慰问品。截至2021年12月，工作人员已累计走访慰问了30名癌症患者，为其提供了癌症治疗康复方案与金融知识普及。



(图为普及金融知识 守住国民“钱袋子”)

杭州分行：分行营业部运营人员为保障客户疫情期间金融账户服务，为绍兴滨海新区***发展有限公司提供上门开户服务。做好疫情防护，运营人员提前准备好核酸检测报告，全程佩戴口罩，自行驾车前往。进入企业经营场所后，全程佩戴口罩，保持距离，快速审核及收集企业开户资料，通过移动PAD完成现场开户及网银功能的签约，高效地实现企业在疫情期间足不出户完成开户并启用。

受绍兴地区疫情影响，杭州临平南苑社区部分老年客户子女无法在冬至日回家过节，为做好客户关怀，体现金融温情。宁波通商银行杭州余杭支行主动走进社区送温暖、送祝福，让老年客户“暖胃更暖心”。支行工作人员来到南苑社区，对社区内老年客户进行拜访与慰问，在送去节日佳节问候的同时，温馨提示老年客户疫情期间带好口罩、勤洗手，做好个人防护，并赠送汤圆、新年挂历等小礼品，在这不一样的冬天带去同样的温暖。

2. 戮力同心战台风

2021年，面对防台防汛的严峻形势，我行党委高度重视，按照各级政府、监管部门工作要求，把员工和客户生命安全放在第一位，做深做细防台防汛各项防御措施，保障基本金融服务和关键基础设施稳定运行。

（1）提高思想认识，建立完善组织机构

为应对台风影响，我行第一时间成立防台防汛工作领导小组，强化统筹协调，构建快速响应、协同联动、安全可靠的组织保障体系，采取切实有效的防范措施，及时掌握分支机构受灾情况和金融需求情况，最大限度保障安全运营。

（2）落实应急措施，保障基础金融服务

组织全辖网点进行全方位风险排查，针对汛期重点防范单位和重点关注部位，紧急配备必要的防汛应急物资，重点检查营业场所、档案库房、配电间、机房、监控室、排水管道及其他重点部位，对户外广告牌、卷帘门、空调外机和玻璃幕墙等进行专项检查加固。

同时，加大台风及暴雨等恶劣天气期间的网点巡查及值班工作，对于地势低洼、物理建设条件一般、抗汛能力较弱的网点，采取24小时值班制度，强化值班人员职责落实，并安装突发事件报告流程，即时上报防汛抗汛信息。

(3) 严守安全，智战台风

为应对台风“烟花”“灿都”，我行坚持底线思维，上下严防严守，筑牢防台防汛的铜墙铁壁，全力守护人民群众生命财产安全。总行领导靠前指挥，亲自带队赴多家网点现场指导，强调各支行务必要主动作为，深入排查潜在风险隐患，全力落实防台防汛各项工作，强化基础金融服务保障，维护生命财产安全。

总行营业部：受台风“烟花”“灿都”影响，宁波多地遭受强降雨，部分企业受到了不同程度的影响，我行在全力做好防汛抗台工作基础上，积极主动落实市委、市政府和监管部门的各项要求，通过红色行动、绿色通道、橙色路灯的“三色服务”竭力为受灾企业提供有力的金融支持和保障，向客户送去了暖心服务。

一是红色行动，即迸发红色速度，突出“快”。台风来袭后，我行火速组织业务骨干对企业客户的受灾情况进行了全面细致的排摸，收集并汇总了相关企业主要面临的困难及需求，为受灾企业制定综合服务方案，快速缓解企业难题。宁波某生态技术有限公司是一家环境保护专用设备制造商，是市政府指定的餐厨废弃物专业处理企业、国家级高新技术企业。本次台风期间，企业在地沟油处理及沼气处理方面的项目一定程度上受到了台风影响。在获悉企业情况后，我行第一时间指定专人积极跟进，于7月26日顺利发放1000万元金额的贷款，贷款资金的及时到位对企业恢复正常运行起到了重要作用。

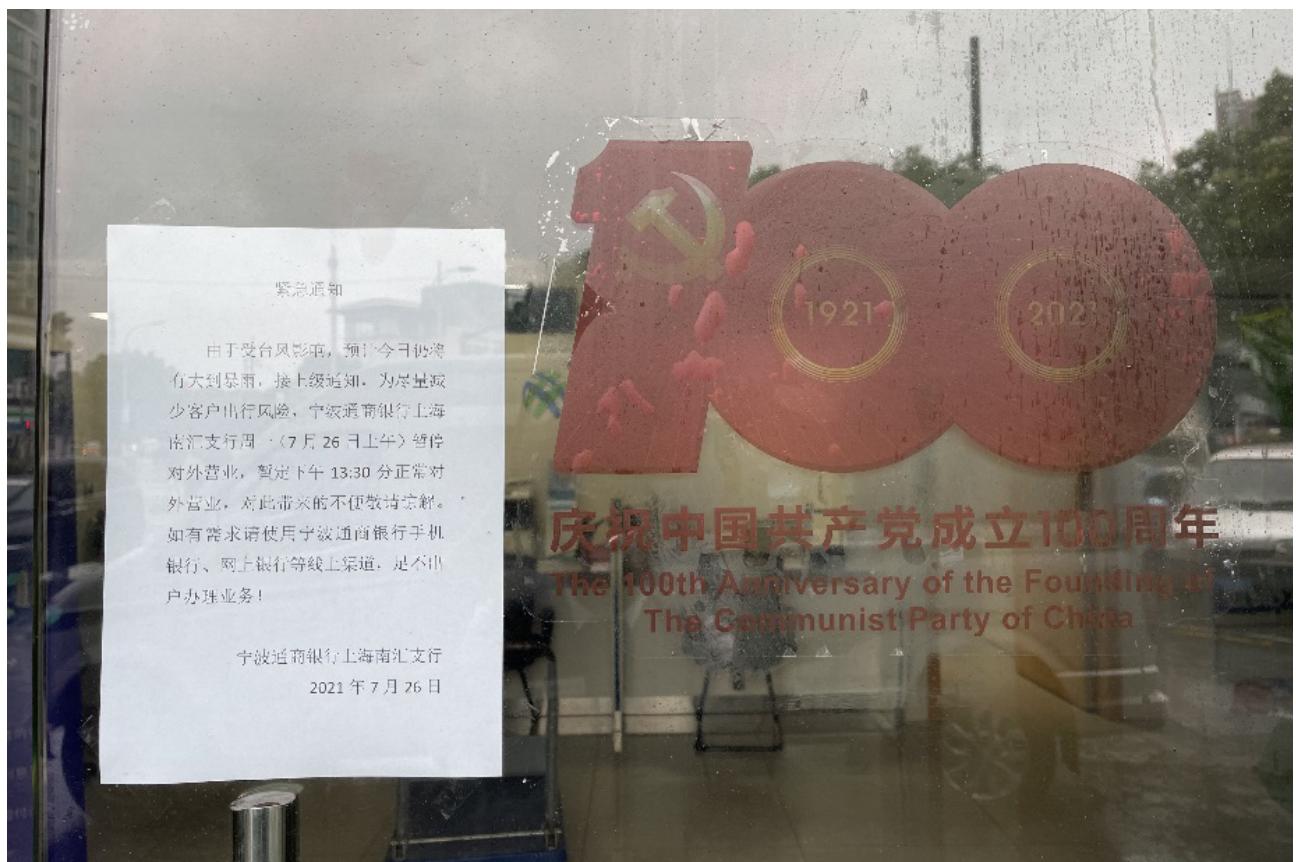
二是绿色通道，即开辟绿色专线，突出“优”。台风期间，我行主动对接本地中小微企业，为它们开通绿色审批通道，提供优先序列服务支持。为了保证服务时效，银行在审查、审批、放款等岗位加强人员部署安排，优先受理审查、优化审批流程、提高放款效率，依法合规高质高效办理信贷审批。在了解到宁波某电器有限公司、宁波某技术有限公司的融资需求后，相关条线通力合作，连续快速发放几笔贷款，保障救灾资金及时到位，帮助企业渡过了难关。

三是橙色路灯，即释放橙色大爱，突出“暖”。我行本着建设一家专业“心”银行的宗旨，通过多种渠道及时向客户暖心提示，宣传防灾防损知识，提醒客户减少出门，注意安全，建议通过手机银行、网上银行等线上渠道办理业务。对于因受灾暂时无法营业的网点及时报备、公告，做好客户解释，对于客户有紧急需求的，统筹做好协同服务。此外，在加

强金融服务保障的同时，我行持续做好防范电信网络诈骗宣传提示工作，提醒客户谨防利用台风进行的网络诈骗，切实保障金融消费者合法权益。

上海分行：台风无情、人间有情。“烟花”来袭，宁波通商银行上海分行众志成城、全员行动，认真贯彻执行防汛防台有关要求，及时排查隐患，做好各项防汛防台工作，合力共筑防汛抗台金融力量。

一是迅速预警，一级响应。各部门、各经营单位、各支行网点迅速启动防灾应急预案，分行及各支行网点成立相应的防汛工作领导小组，落实人员，按章执行，实行24小时值班；各支行网点一把手为分支机构防汛防台工作的第一责任人，切实关注部门内各项防控工作的落实情况。为尽量减少客户出行风险，分行部分网点调整了营业时间，并及时在网点门口显著位置张贴通知，同时通过网络等方式做好告知，提醒客户台风天尽量减少出行，可通过手机银行、网上银行等渠道足不出户办理业务。



(图为上海南汇支行粘贴网点营业时间调整公告)

二是紧跟险情，做好演练。上海分行及辖内网点认真开展险情排查工作，密切关注当地天气预报，加强对营业网点、办公场所、库房、地下车库的巡检，对办公设施设备、车辆、电器、门窗以及户外各种广告牌、Led显示屏等仔细检查。各支行网点做好防汛防台等应急预案，开展安保演练，以提高网点和员工防汛、应急、自护自救的能力。

三是充足物品，抵挡汛情。汛期来临前，各网点已提前配备充足雨具，在地势低洼地带预先堆放防汛专用沙袋，并铺设防滑地毯，摆放“小心地滑”“小心台阶”等标牌，以免造成人员摔伤。同时在台风登陆的当天，各网点也及时派专人巡视检查营业场所是否存在漏水积水现象，并加设防水沙袋，筑牢“防线”。



(图为上海奉贤支行铺设防滑地毯与防汛沙袋)

杭州分行：台风过境前，根据行内统一安排，各网点每日认真开展防台防汛工作自查排查，做好营业大厅水、电、门、窗、下水道、门楣等的全面检查，同时密切关注网点外可能对客户造成隐患的广告灯箱、LED宣传屏等设施，并对低洼地、易积水点等重点部位提前做好内涝防范措施。

(二) 坚持为农服务，助力乡村振兴

服务乡村振兴是实践普惠金融、履行社会责任的重要组成，也是我行贯彻深耕本土、服务实体发展理念的重要抓手。2021年，结合年度制定的实施方案，我行立足阶段发展实际，稳步推进乡村振兴相关金融服务工作。截至2021年末，我行涉农贷款余额为123.76亿元，较年初增加17.95亿元，增速16.97%；普惠涉农贷款12.34亿元，较年初增加1.81亿元，均按照计划超额完成年度新增目标。

1. 聚焦重点产业领域服务

面对区域农村产业升级契机，我行积极依托县域支行，围绕供应链等我行战略基础业务导向，聚焦绿色金融、林木育苗、农业种植、养殖等重点领域，持续探索与我行相匹配的高质量服务乡村振兴模式。

(1) 林木育苗领域，围绕苗木、花卉、蔬菜、果树等林木种植行业进行探索和尝试。为行业经验丰富、股东背景雄厚、经营持续向好的中小企业提供流动资金支持，助力企业扩大种植面积和引入新的苗木。截至2021年末，累计放款逾2亿元，未发生风险情况。

(2) 农村养殖领域，我行围绕生猪、水产养殖等政策性农村进行重点探索。2021年，根据我行战略基础业务导向，依托于供应链群授信模式，开展乡村振兴服务创新。以某生猪养殖群授信方案为例，该企业地处余姚市，为生猪养殖领域优质企业。我行根据其与养猪户签署的养殖合同，为个人养殖户提供高效、便捷的授信服务。截至2021年末，累计放款1亿余元，实现了社会、银行和企业的共赢。

(3) 农作物种植领域，县域支行根据区域特色，为从事粮食、水果等农作物种植销售的企业或个人提供差异化金融服务。以某农业发展有限公司为例，该企业为慈溪规模较大的农作物生产基地，其所在区域已经被列为国家重点现代农业园示范区。我行根据作物成熟收割销售季节应收集纳税申报表及银行流水，掌握其营收状况，并为其提供750万元短期流贷，解决企业燃眉之急。

2. 打造产品服务创新赋能

我行乡村振兴产品服务秉持以供应链为核心目标、以产品和群为主要抓手的发展模式，紧密围绕“差异化竞争、特色化发展”的经营理念，通过创新金融产品及服务模式，突出产业链营销导向，以新型农村经营主体、新型职业农民为重点目标客群，加强农村金融服务。各支行网点根据地方产业特点、资源禀赋和发展趋势，因地制宜选取目标特色产业，以实现综合化服务和产业化拓展。

(1) 在模式创新方面

推出“账易融”“采易融”“买方信贷”等小型供应链金融产品，致力于解决核心企业中小微上下游企业的融资难题，降低融资门槛，摒弃担保和抵押，提高融资可得性，同时帮助核心大型养殖企业加深上下游合作，稳固供应链产业链全链条稳定，产品一经推出，应用实践效果良好。

(2) 在产品创新方面

我行积极开拓行业金融，扬长避短，打造细分领域的品牌竞争力，包括物流运输集卡购车贷，贷款对象绝大部分为农户背景。结合数字化转型，启动智能风控建模实验室项目建设，首期将我行拳头产品“好运通”作为试点产品，提升自动审批率，显著减少客户审批时长，优化客户体验，做到“以速提质”，切实增进客群体验。

(三) 坚守公益初心，弘扬崇善尚美之风

1. 投身公益慈善事业

积极开展各项公益慈善活动，履行银行社会责任。2021年度我行对外公益慈善捐赠金额67.03万元，其中向“通商公益慈善专项基金”捐赠50万元，我行员工参与宁波市2021年度“慈善一日捐”个人捐款共计17.03万元。2021年度我行参与公益活动及项目情况如下：

(1) 开展2021“冬日暖心，新年圆梦”活动

2021年寒假期间，我行与宁波善园合作，共同开展了“冬日暖心，新年圆梦”公益活动。我行专项基金出资5.5万余元，为湖南溆浦239名孤儿和吉林和龙240名贫困学生送上了保暖内衣、保暖外套、手套等冬日暖心礼包。和龙市光明小学的全体师生向我行寄送了感谢信和部分学生的绘画作品，对我行爱心捐赠表示感谢。



(图为新年微心愿活动)

(2) 组织开展“通商温暖留甬心”活动

2021年春节期间，为使留甬过年的外来务工人员感受到宁波这座城市“家”的温暖，我行和宁波善园于3月初在鄞州东新外来务工人员子弟学校开展“通商温暖留甬心”爱心公益活动，在开学伊始向学校的学生赠送口罩、洗手液等防疫物资和保温水杯等生活用品，向需要骑电瓶车接送孩子上学的学生父母赠送了电瓶车安全头盔。

(3) 开展中小学生“防溺水”安全宣教活动

2021年暑假前夕，我行与宁波善园、鄞州天合应急救援服务中心联合在鄞州东新学校开展以“珍爱生命、预防溺水、远离危险、健康成长”为主题的防溺水安全宣传教育活动，为学生们讲授了溺水后正确施救方法，通过公益宣传活动，增强了中小学生防险避灾和自救能力，强化校园安全。



(图为宁波通商银行开展中小学生“防溺水”安全宣教活动)

(4) 襄赞宁波北仑实验小学“严信才奖育奖学金”

2019年6月，为支持爱国侨胞严信才先生造福桑梓、资助家乡教育的爱国爱乡精神，我行参与襄赞了“北仑区实验小学严信才奖育奖学金”，自2019年起至2022年我行将资助104345.21元用于北仑实验小学奖学金发放。2021年4月22日，第十八届“严信才奖育奖学金”颁奖典礼在北仑实验小学举行，总行党委副书记张建波为获奖人员颁奖。



(图为宁波通商银行参与“北仑区实验小学严信才奖育奖学金”活动)

(5) 参与资助宁波市第六届星宝家庭趣味运动会

5月9日，我行资助的宁波市第六届星宝家庭趣味运动会在浙师大宁波四明中学举行，我行派出10余名团员青年志愿者参加了趣味运动会，并向运动会资助活动经费5万元。



(图为宁波通商银行助力星宝运动会)

(6) 启动第二期“星苑家长学校”计划

2014年，我行转制成立伊始就独家资助宁波市星宝自闭症家庭支援中心设立“宁波星苑家长学校”，为自闭症孩子家长提供康复教育、心理建设等方面培训。项目执行3年后取得了预期效果，受到社会及星宝家庭的好评。为进一步发挥星苑家长学校在自闭症儿童康复训练等方面的作用，2021年我行联合宁波星宝自闭症家庭支援中心重启了“宁波星苑家长学校”项目，我行将于2021至2023年期间累计捐赠50万元，用于组织开展星苑家长学校各类培训活动。2021年我行专项基金支出20万元用于首期培训项目课程安排。

(7) 开展“星厨当家”99 腾讯公益日活动

2021 年腾讯 99 公益日活动期间，我行与宁波市善园合作共同发起“星厨当家”腾讯 99 公益日一起捐项目，依托腾讯公益平台为“星厨当家”项目进行线上募捐，专项用于对心智障碍青少年人群进行厨艺技能培训，帮助提升他们自主生活能力和社会适应能力，更好地融入社会。我行专项基金以配捐形式为该项目提供 20 万元资助。



(8) 继续推进公共钢琴项目落地

2021年8月10日，我行赞助的第10台公共钢琴在宁波市文化馆一楼大厅落成安放。自2019年9月以来，我行与宁波善园合作开展“城市温度·公共钢琴”公益项目捐赠，以此向社会大众展现宁波“爱乐之城”的城市形象。我行已累计捐赠公共钢琴10台。本年度公共钢琴项目支出3.5万元，累计公共钢琴项目支出35万元。



2.情暖特殊群体

2021年，我行坚持以关怀老年群体为己任，不断在尊老、敬老、爱老、助老的金融服务上推陈出新，为老年客户创造有温度的金融服务环境。

(1) 提升网点服务质效，提升银发服务体验

制定银发群体服务优化方案，从业务操作、安全提示、话术等全方位提升老年客群服务体验感及满意度；增设网点助老设施，设立老年爱心窗口和绿色通道，全面推行激光演示笔，提供无障碍通道、爱心座椅、热水壶、免费雨具等适老设备，全面考虑老年人需求；优化排队叫号系统逻辑，身份识别后对于65岁以上老人，视同为VIP客户予以业务优先办理。

(2) 加大老年金融普及，树立通商贴心品牌

充分发挥营业网点阵地宣传作用，利用电子海报机、液晶电视、公众教育区等，积极向到店老人普及风险防范类知识；推出《老年人金融一本通》，总结提炼了智能应用、理财投资等六方面30个具体场景的金融服务说明，通俗易懂、深受好评。积极走进老年人集中社区，用浅显生动的话语讲解防范金融诈骗、防范非法集资等金融知识课，保护老年人的“钱袋子”，2021年厅堂内外共计开展现场培训254场，4700多位老年客户踊跃参与，宁波日报、老年报、凤凰网、一点资讯、网易新闻等多家媒体50余次对我行进行了宣传报道。

(3) 优化老年维权渠道，夯实金融服务基石

优化老年消费者维权渠道，更新各网点投诉公示信息并加大字体，不定期抽查公示电话接听的及时性；提高老年服务便利化，老年客户“一键直达”客服热线人工服务11月18日上线，专线通过客户绑定电话号码识别客户身份信息，对65周岁（含）以上的客户自动识别直接进入人工服务，提高老年服务便利化；持续更新老年客户服务话术，不断整理更新老年客户常见问题、制定服务话术，提升服务能力。

(4) 加快线上化建设，创新智能化服务

以“温暖从‘心’开始，关怀一路同行”为设计理念，定制移动银行APP“标准金融版”和“特别关怀版”，分别于2021年4月、7月和11月完成老年客户“特别关怀版”1.0、2.0和3.0版本上线，聚焦老年客户操作便捷，加强老年人线上金融服务权限管理，提升老年客户体验。

(5) 夯实普惠金融建设，重视老年金融结合

梳理排摸全行行政事业单位、公共服务机构、批发零售机构等情况，草拟《老年人金融服务倡议书》，加大对于为老年人提供现金服务的倡议提醒，落实保障现金服务相关需求。

(6) 开展关怀帮助留守儿童志愿活动

我行协同宁波幼儿师范高等专科学校等单位，共同向北仑九峰山农村新社区等地留守儿童开展了“童鞋奔跑 由心绽放”爱心捐赠互动活动，送去了马克笔、文具袋等学习用品，为留守儿童们送上欢声笑语。

(7) 持续开展“一元一公里”等公益活动

“一元一公里”是由慈溪市直机关党工委和城南改造建设指挥部组织，利用市直机关户外运动俱乐部平台，联合发起的爱心公益跑活动，旨在帮扶部分农村散居孤儿、事实无人抚养、低收入家庭儿童等，我行已连续多年冠名了此项公益慈善活动。2021年12月，我行收到中共慈溪市委直属机关工作委员会送来的感谢信和一块印有“爱心先锋、公益模范”的牌匾，坚定了我行积极参加各类公益慈善活动的决心。

案例1：慈溪支行开展“享移动便利 跨越数字鸿沟”游园活动

智能手机的普及大大提高了业务办理的效率，当年轻人已经习惯了数字化带来的各种便捷时，老年人在如何跨越数字鸿沟面前的处境却日益困窘。我行慈溪支行借国庆之机，于2021年10月5日开展了以“享移动便利 跨越数字鸿沟”为主题的游园活动。

游园活动包含了我行历史发展及优质产品介绍、手机银行使用交流、知识小竞答及云闪付体验活动等环节，针对老年人客户手机基础操作中关于微信、相机、手机银行等疑问进行了指导交流，使老年人对智能手机支付和移动手机银行有了深入了解。



(图为宁波通商银行“享移动便利 跨越数字鸿沟”游园活动)

案例 2：海曙支行走进社区普及宪法知识

为树立宪法权威，进一步弘扬社会主义法治精神，我行海曙支行 2021 年 12 月 2 日走进迎凤社区组织社区民众普及宪法知识。

本次活动重点宣传以宪法为核心的中国特色社会主义法律体系，增强全民法制观念，尤其帮助老年人等法律知识薄弱群体了解学习宪法常识，解决法律疑问，增强日常法律防范意识，在活动过程中还穿插问答互动，现场气氛热烈，居民踊跃参与。参与活动的中老年群体纷纷表示自己获益匪浅，并将在日后多多参与宪法普及活动，做到学法、懂法、用法。



(图为宁波通商银行走进社区普及宪法知识)

(四) 深化文明理念，共建文明城市

根据宁波银保监局工作要求，我行积极开展相关工作，参与全国文明典范城市创建行动。一是全域检查发现问题，督导辖区内网点根据测评参考标准逐一自查，形成自查报告后逐条进行整改工作。同时开展复查工作，对卫生环境、公益广告宣传、厅堂志愿服务等方面开展重点检查，做好查漏补缺工作。

我行高度重视能源节约和环境保护工作，践行国家节能环保相关政策要求，积极推进绿色运营的相关措施，努力减少资源消耗及污染物排放。我行经营活动对自然资源及环境的影响主要涉及公车使用及电力消耗导致的氮氧化物、二氧化硫及温室气体等排放，能源及水资源消耗，以及办公过程产生的有害和无害废弃物。我行始终倡导“绿色办公”，制定能效管理方案，降低资源消耗和排放，推进绿色运营，助力文明城市创建。

1. 积极推进垃圾分类工作

有害废弃物处置。我行办公类电子设备报废处置工作持续规范，坚持合规处置原则，择优选择处置服务商，严格按照环保标准委托有环保资质的厂家回收处理，硬盘通过消磁或物理破坏后报废回收。无害废弃物处置。我行在生活/餐厨垃圾处理方面，严格按照垃圾分类工作要求，开展垃圾分类回收，相关废弃电器电子类垃圾的回收，交由具有相关资质的服务商处理。

2. 倡导绿色办公

一是倡导回收利用，对于达到报废期限但可使用的办公家具、设备继续利旧使用；倡导员工开展光盘行动，减少餐桌浪费。二是倡导节约用纸，我行倡导电子文件代替纸质文件，双面打印，单面纸作为草稿纸使用，以电子账单代替纸质账单。三是倡导节约用电，根据光线情况适时关闭照明能源，杜绝长明灯，做到随手关灯，人走灯灭，使用节能灯具；严格落实空调使用管理，空调温度夏季不低于26°C，冬季不高于20°C；下班后或长时间离开时做好随手关闭显示器电源，减少待机耗电；合理调整办公楼发光字、广告招牌开启时段。四是倡导节约用水，用水时避免打开水龙头，减少水的流量，用后随手关闭水龙头。五是倡导节约用油，执行公务车辆配置和采购标准，从排量源头上控制车辆油耗；严格实行定点加油制度，建立统一台账；实行车辆运行审批制度，节假日、公休日和平时期下班后公车一律不得在家过夜或私用。六是倡导节约用气，定期检查天然气管道，放置泄露，及时处理问题管线。

3. 装修环保

我行在网点迁址、改建过程中，要求从设计和材料方面，注重绿色环保、健康舒适、安全合规，加强质量意识，建立控制机制，做好降尘、降噪，减少对环境的负面影响。

坚持党建领航，筑牢行业发展底盘

（一）“百年恰是风华正茂”——宁波银行业庆祝中国共产党成立100周年纪实

1. 学深悟透强党性

（1）推进党史学习教育

根据中央和省市委统一部署，推进我行党史学习教育。一是按照规定程序，制定我行党史学习教育实施方案，明确学习内容、学习步骤和学习要求，确保专题活动切实落地。二是发挥引领作用，召开党史学习教育动员大会，落实党委中心组专题学习和党委书记讲党课等工作，带头发挥党史学习教育的示范引领作用。三是做好党史学习教育宣传，购置分发党史学习书刊，制作党史学习教育专题宣传PPT，布置党史学习教育专题展览，开展党史知识竞赛，参观《共产党宣言》文献展等，积极在我行营造浓厚的学习氛围。四是提升政治站位，加强思想学习，组织落实重点学习习总书记重要讲话，组织观看十九届六中全会新闻发布会，推进党的十九届六中全会精神学习。五是落实各基层党支部党史学习教育取得成效，指导开展相关专题党日活动，组织开展党史学习教育专题生活会。

（2）落实专题实践活动

根据总行党委部署，组织开展“学党史、爱银行、勇担当”专题实践活动。一是结合党史学习教育活动，制定专题实践活动方案并动员落实。二是督促各单位组织推进专题实践各阶段工作，从实际出发，深入查摆、分析、解决当前在践行“五种精神”、宣导“四三”规划及推进“一区两链”、科创金融、小型供应链等方面存在的突出问题，形成“学党史、爱银行、勇担当”专题实践活动的问题清单、任务清单和效果清单，进一步统一我行思想，增强创新发展的意识，全面提升银行经营发展质量。三是及时总结活动情况，编发通报，推进专题教育活动切实取得成效。

2. 凝聚合力筑堡垒

积极开展建党100周年庆祝活动，根据上级党委和监管机构工作部署，研究制定建党

100周年庆祝活动方案，明确了10项主要活动，联合总行工会、团委，积极开展庆祝活动，重温党的光辉历史，继承和发扬党的光荣传统和优良作风，进一步增强我行干部员工的凝聚力和战斗力。组织开展清廉金融文化和党建活动主题展览，组织观看建党100周年庆祝大会，组织党史学习教育主题展览，组织开展优秀党员、优秀党务工作者和先进基层党组织的评选，开展党史知识竞赛、读书征文、业务竞赛、专题党课等一系列庆祝活动，进一步增强我行干部员工的凝聚力和战斗力。

3. 党建业务融合发展

紧紧围绕“质量提升年”和“清廉金融文化建设”两条主线，结合“四三”规划远景目标和全行中心工作要求，坚持围绕中心、发展大局，我行制定了《加强党建引领推动高质量发展实施方案》，将党建工作紧密融入银行经营管理，推动党建工作同中心工作、重点任务深度融合。一是积极落实我行党建工作规范化标准管理，深入研究基层党支部规范化建设具体方案，有效落实“四个一”建设，落实各分支行做好党建上墙等宣传工作，建设一个党建活动阵地，规范基层党支部日常党务工作流程，形成规范化标准手册，并开展党支部规范化标准化工作培训，切实推动党支部规范化建设。二是积极开展模范党支部创建示范，确定2个支部作为我行本年度模范党支部创建示范点，督促指导示范点创建支部完成模范建设工作。三是加强党对群团工作的领导，积极发挥群团组织工作合力，服务银行发展大局。在行党委领导下，顺利完成总行工会和职代会换届改选工作，调整充实总行第四届工会委员会、经费审查委员会和女职工委员会组成人员，充分发挥工会组织和职代会在企业民主管理中的作用。行党委每年定期听取并研究工会和团委工作，加大对工会和团委工作的支持保障力度，为群团组织工作创造更加有利的条件，夯实党的群众工作基础。统筹群团组织围绕党委和经营管理工作，开展形式多样的创建和竞赛活动，资金营运中心被宁波市总工会授予“宁波市工人先锋号”称号，海曙支行营业室被评为宁波市级青年文明号。

（二）加强党风廉政建设促合规

1. 党建促廉，营造风清气正氛围

(1) 压实“两个责任”，筑牢守廉防线

我行坚定不移落实“党委主体责任”与“纪委监督责任”，双责协同，层层传递压力，推动落实清廉文化建设。

一是强化党委主体责任。将清廉金融文化建设作为全面从严管党治行的重要抓手，与党建及党风廉政建设同部署、同落实，与各党支部书记签订《党风廉政建设责任书》，将党风廉政建设和清廉文化建设纳入经营单位和单位负责人绩效考核，推动“四个意识”落地生根，营造风清气正政治生态。

二是强化纪委监督责任。为加强履责过程管控，总行纪委主动作为，落实新提任管理干部廉洁谈话制度，以及监督检查、问责追究等监督执纪工作。按季召开纪检监察监督联席会，通过做在日常、管在过程，将廉洁金融文化建设不断引向深入。

(2) 执行“三个到位”，营造倡廉氛围

我行不断充实廉洁宣教内容，通过执行“三个到位”，引导全行员工持续提高理论武装、法治素养和底线思维，凝聚廉洁动力。

一是思想认识到位。通过部门例会、业务培训、线上学习等形式，组织全体员工认真学习清廉文化建设要求，做到人人知晓、人人有责、人人参与，为清廉金融文化建设筑牢思想基础。

二是廉洁教育到位。举办清廉金融文化建设主题展，“以案释纪法，自警守廉洁”警示教育案例展，弘扬清风正气。开展家庭助廉活动，把廉洁自律教育从单位延伸到家庭。落实任前廉政谈话制度，将廉政谈话作为领导干部任前的“必修课”。

三是示范引领到位。各级领导干部坚持率先垂范、以身作则，签订零违规承诺书，带头遵守廉洁从业各项规定。全行中高级管理人员定期缴纳廉政保证金，作为履行党风廉政建设责任的保证。

(3) 做到“四个结合”，迸发廉洁活力

我行通过“四个结合”，构建起清廉文化建设多方共同参与机制，推动清廉金融文化建设实现具体化、可视化、体验化。

一是与党建工作相结合。将清廉文化建设与党风廉政建设工作结合，通过“三会一

课”、主题党日等，不断加强员工党规党纪教育、廉洁从业教育，以训促学，学用结合，不断发挥党组织的战斗堡垒作用，锤炼党员干部的党性修养。

二是与制度建设相结合。制定印发《宁波通商银行与宁波银保监局工作人员非公务交往管理办法（试行）》，自觉维护“亲”“清”关系。制定《宁波通商银行廉政保证金管理办法（试行）》《宁波通商银行领导干部廉政评价方案（试行）》，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。

三是与业务工作相结合。自觉践行合规经营、“以客户为中心”的经营理念，积极推进廉洁从业规定公开，向新增信贷客户发放《宁波通商银行客户助廉书》，推动廉洁惠民银行建设。

四是与风险防控相结合。紧盯“关键少数”“关键岗位”、重大事项，结合重要节假日，抓常抓长廉洁风险防控，建立健全“四管”工作机制；按季对全行员工进行认真细致的排查，查询是否经商办企，查询个人征信，严格落实家访机制，关注员工八小时外的生活。

（三）关爱员工成长发展，打造温暖之“家”

1.完善培养机制，提供成长平台

一是推进“1251”青年人才计划的实施，赋能员工发展。全年累计开展了12期人才培训，历时39天，培训覆盖223人次。在训练过程中注重提升学员经营能力、开拓管理思维、激发创造力，并引入行动学习等一系列先进的教学方式，在实践和思考中固化训练成果。本年度“1251”人才队伍提任45人，输出优秀课题12篇。二是落实2021级金融培训生培养，设定培养周期为1年半，配备由总行副行长担任的总导师，安排按月撰写心得体会，向董事长、总行行长直接汇报，压实经营单位培养主体责任意识，探索培训生标准培养模式。三是首次开展了全行范围内总行室经理的公开竞聘，经过公开报名、资格审核、现场笔试、述职答辩、考察谈话，选拔优秀人才，为青年员工提供发展平台，丰富干部选拔模式。

2.优化薪酬体系，创新激励机制

一是优化薪酬配置，探索中长期激励，制定完成中高层人员中长期激励方案，进一步激发中高级管理人员工作积极性，使个人发展与银行发展紧密结合，提升其忠诚度。二是

提高薪酬标准。按照向低行员等级员工倾斜的原则，自5月起，提高了行员等级在37级及以下非年薪制员工的薪酬标准，让员工分享银行发展成果，进一步提升员工爱行敬业意识和我行薪酬的市场竞争力。三是完善福利机制，持续实施补充医疗保险制度，作为员工医疗保险的补充。

3.服务发展大局，激发创业热情

一是广泛开展劳动竞赛。总行工会紧紧围绕全行经营目标和全行中心工作，制定印发了《关于开展2021年劳动竞赛活动的通知》，牵头组织开展“开门红”“春播计划”“模范小家”等劳动竞赛项目，进一步激发员工积极性。为配合落实全行年度经营目标计划，组织开展“南泥湾”专项劳动竞赛活动，动员全行员工为银行经营发展出力。同时利用办公门户网站、微信公众号等形式做好竞赛宣传工作，及时总结和推广竞赛中涌现的成功做法和典型经验。

二是积极开展各项技能比武。以“学知识、练本领、展风采、传承工匠精神”为目标，以提高员工服务能力为目的，通过单指点钞、汉字录入、传票录入、上机实务四方面，通过达标竞赛活动，着力提高业务能力与客户服务水平。组织开展零售财富品牌名称征集评选活动，组织员工积极参与，累计收到参赛作品85份。联合消费者权益保护部开展消保知识竞赛、联合办公室开展公文知识竞赛，以赛代训，分别提升了全行员工的消保专业知识水平和全行员工公文水平。举办“四三”规划知识竞赛，进一步激发员工学习“四三”规划、投身“四三”规划、建功“四三”规划的热情，学深悟透我行新发展战略与远景目标。



(图为宁波通商银行第七届运营条线技能比武)



(图为宁波通商银行工会组织开展“四三”规划竞赛)

三是强化关爱保障，维护员工权益。落实职代会提案。各基层工会根据总行工会提案征集的规定程序，认真做好宣传发动工作，职工代表深入调查研究，广泛征求职工意见，职工积极响应，认真履行提案权，总行工会共收到提案表124件。经提案征集小组认真梳理审核，确定提交本次职代会审议并立案的正式提案为20件，其余69件提案建议作为合理化建议。总行工会将各项提案发送至各责任部门办理，定期跟踪提案办理情况，并将办理情况向提案人进行反馈。提案办结率100%，提案办理满意率100%。

做好普惠关爱工作。创新内容和形式，持续开展“春送爱心、夏送清凉、金秋助学、冬送温暖”等普惠职工工作，让基层员工真切感受到温暖。坚持对伤、病、困难职工必访制度，开展基层走访慰问活动，深入开展送温暖活动，共计员工住院等慰问13人次，发放慰问金1.3万元。部署各基层工会组织落实2021年疗休养活动。完成2021年度职工互助医疗保障投保工作，为全体员工购买住院保险、特种重病保险及女工安康保险，为退休人员投保退休住院险。2021年度为宁波地区员工购买“甬宁保”补充医疗保险，解除员工健康保障后顾之忧。



(图为总行工会领导劳动节员工慰问)

维护女职工特殊权益。为进一步激发广大女职工的积极性和创造性，制定《2021年女职工“创业 创新 创优”系列活动方案》。“三八”妇女节，各基层工会开展系列慰问活动，加强对女职工的人文关怀。定期举行女职工“玫瑰园学堂”活动，组织开展“永生花相框”“端午香囊香袋”“一口秋膳”等制作活动，举办“读懂青春期的孩子”培训和“释放自我”女工职场心理解压主题活动，缓解女职工工作、生活和心理压力，提高身心健康水平。完善女职工权益保护设施，做好女婴室的设计布置工作，采购冰箱、母乳袋等哺乳用品，为女职工营造温馨的哺乳育婴环境。



(图为玫瑰园活动—制作手工荷包)



(图为玫瑰园活动，做永生花相框)

积极参加上级工会组织的各类文体活动。组队参加财贸工会第一届飞镖比赛，并获得团体第一名好成绩。选送员工加入宁波市金融系统工会联合会集体舞蹈队，参加宁波市总工会集体舞蹈比赛，并获得团体第二名好成绩。组队参加宁波市金融系统2021年职工乒乓球比赛，总行党委张建波副书记获得乙组第四名的好成绩。在金融系统气排球比赛中，我行女队获团体第八名。杭州分行余嘉欣的作品《山路十八弯》在宁波市总工会组织的建党100周年主题女职工征文活动中获三等奖。荣获宁波金融系统职工书法美术摄影评比活动“优秀组织奖”，总行航运金融部梅咏的摄影作品《甬城新貌》和杭州分行卢维维的摄影作品《美丽新农村》获优秀作品奖。我行计财部和科技部派员参加宁波市银行业金融机构的金融统计劳动技能竞赛，分获宁波银行业金融机构职工金融统计技能精英赛之金融基础数据统计知识竞赛团体二等奖和科技创新能力团体二等奖。



(图为我行参加宁波市金融系统工会组织的职工气排球比赛)



(图为我行参加第一届财贸金融系统职工飞镖大赛, 获团队第一名)



(选送员工参加宁波市第三届职工广场舞大赛)

积极组织行内各类文体活动。总行工会根据宁波市金融工会《关于开展宁波金融系统“讲好宁波金融故事，献礼建党 100 周年”文学征文活动的通知》的要求，在全行范围内组织开展了“建党100周年征文活动”，在行内评选出20篇获奖作品。为庆祝建党100周年，组织了“宁波通商银行杯”羽毛球团体邀请赛，邀请了宁波市消防联队、招商银行宁波分行、宁波市第六医院、中石油宁波分公司参赛，获得第三名。为庆祝建党100周年，同时为加强与股东单位的沟通和联系，特邀宁波舟山港股份有限公司一起举办羽毛球友谊赛。



(我行与宁波舟山港股份有限公司共同举办了羽毛球友谊赛)

组织开展“红色文化年”主题系列活动。开展“共读一本书，铭记党初心”读书活动，组织全行员工共读《常青之道：中国共产党自我革命的故事》，并通过有奖征文、读书交流会的形式，引导员工结合工作实际，立足岗位、深入思考，为通商发展建言献策。制定下发主题创意短视频大赛征集方案，用镜头展示各单位、各部门在党工团主题教育、“四三”规划宣导、业务拓展营销、优质文明服务、各类劳动竞赛、清廉文化和合规文化建设、“四小”活动等经营管理中的生动实践，用镜头呈现通商人“爱党、爱国、爱行、爱岗”的风采，大力弘扬五种精神。

2021 年荣誉

2021 年度鄞州区骨干企业

2021 年

2021 年宁波市工人先锋号

2021 年

宁波市融资畅通服务先进集体

2021 年

2021 宁波市银行业发现数字普惠金融之美 - 年度金口碑服务银行

2021 年

2021 年度社会责任先锋金融企业”
和“2021 优质小微企业服务品牌

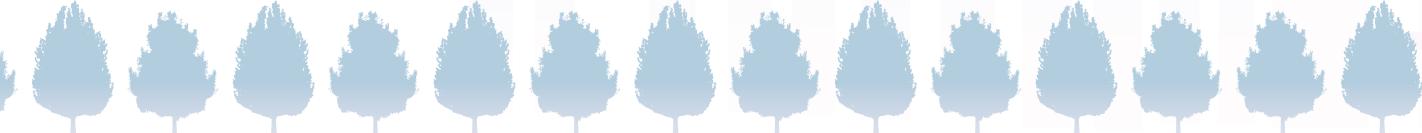
2021 年

英国《银行家》杂志 2020 年全球 1000 家银行中排行第 696 名

2021 年

2021 年中国银行业协会陀螺综合评价城商行排名第 30 名

2021 年



展望

**做好“两篇文章” 答好“四张试卷”
弘扬“五种精神” 携手“二次创业”**

按照“三步走”节奏：“提质量”“上台阶”“奔目标”

实现“两阶段”目标：2025年资本市场登陆，2030年规模5000亿

打造高美誉度的专业“心”银行

谱写高质量转型发展新篇章



心银行 甬相伴 惠企民



ADD: 浙江省宁波市鄞州区民安东路337号

MOB: (86 574) 83096666

FAX: (86 574) 87205600

WEB: WWW.NCBANK.CN

