



宁波通商银行
NINGBO COMMERCE BANK



2020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 2020 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”“本行”表示。

报告时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2020 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。

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	05
公司概况	06
社会责任治理	13
战疫情 担使命	14
新金融 促发展	19
强党建 稳根基	29
讲清廉 重人才	30
2020 年荣誉	33
展望	34

致辞

2020 年是极不平凡的一年,面对错综复杂的外部环境、艰巨繁重的改革发展任务特别是新冠疫情的冲击,宁波通商银行在市委市政府领导、监管部门指导和股东支持帮助下,坚决贯彻落实各级党委政府政策部署和监管要求,努力打好疫情防控阻击战,主动服务实体经济,切实防控金融风险,深入推进改革创新,积极投身社会公益,全心全意为客户、股东和社会创造价值。

2020 年末,本行总资产 1079 亿元,比年初增长 11.5%;各项存款 679.5 亿元,各项贷款 469 亿元,分别比年初增长 10.8% 和 17.8%。全年实现营业收入 27.1 亿元,同比增长 13%;实现净利润 7.66 亿元;净资产收益率 9.18%。不良贷款率 1.13%;拨备覆盖率 242.03%;资本充足率 12.55%。2020 年,本行荣获市“六争攻坚”先进集体荣誉称号,成为唯一一家获奖银行机构;荣获“2020 宁波市银行业发现数字普惠金融之美”年度普惠金融创新示范银行、“2020 年度普惠金融服务口碑奖”和“2020 优质中小企业服务品牌”。

坚持贯彻落实党委政府监管方针政策,支持地方经济发展。我们始终坚持党对全行工作的集中统一领导,充分发挥党组织在银行高质量稳健发展过程中的领导核心作用。旗帜鲜明地做好“坚决贯彻执行好党中央的各项方针政策”“促进银行可持续、健康稳定的高质量发展”这两篇文章,答好“认真贯彻落实好国家、省市委、政府、人行、监管部门的各项决策部署和工作要求”“发挥银行支持实体经济作用,服务中小微企业发展,不忘肩负的社会责任”“努力完成董事会下达的各项预算任务”“守住合规底线,切实防范金融风险”这四张试卷。我们面对疫情冲击,以高度的政治责任感,努力做到防疫和金融支持“两手抓、两战赢”。

坚持以客户为中心,加快产品服务创新与科技创新。我们把客户体系建设作为全行业务发展的根本之道,持续提升客户服务。深入践行“以客户为中心”理念,以改善客户体验为目标,优化产品运营流程。我们积极探索数字化转型,全面实施“332N”科技架构重塑,支撑全行差异化、特色化业务发展,为打造敏捷、高效的流程银行,夯实科技基础。

坚持服务民生,大力发展普惠金融。我们持续推动“一区两链”和科创金融战略业务发展,聚焦于小型供应链,通过“链”式金融,将金融服务触角延伸到上下游中小微企业。创新科创金融“四专”机制,不断优化产品流程,对接政府部门、基金机构,积极探索“投贷合作”业务模式,持续打造“逐梦通行”品牌,为科创企业蓬勃发展提供金融助力。

坚持践行社会责任,凝聚员工队伍合力。我们积极参与各项慈善和社会公益活动,不断深化“通商公益慈善专项基金”运作,持续履行银行社会责任。坚持“全心全意依靠员工办银行”的理念,将人才作为银行最宝贵的资源,持续完善加强绩效考核机制和人才引育机制,启动“1251”后备人才库建设,为员工打造发展平台、拓宽发展渠道,激发了全体员工的工作热情和活力,实现银行与员工共同成长。

2021 年是“十四五”规划的启航之年,也是建党 100 周年。宁波通商银行将始终以服务地方经济、造福一方百姓为核心使命,以提升股东权益为重要发展目标,在党委和董事会的领导下,全面推进具有核心竞争力的专业贴心银行建设,以更加专业的金融产品服务实体经济,以更加持续的资源投入支持公益、回馈社会,努力开创高质量可持续发展新局面,以优异的成绩献礼建党 100 周年。

杨军 王勉 戴敏伟

2020 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，政府主导、民营主体、市场化运作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%。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，始终坚持稳中求进总基调，坚持商贸金融专业银行定位，走差异化、特色化发展道路，做到强化“四个理念”、加强“两基管理”，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 19 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 15 家支行；总分行还设有商贸金融、汽车金融、物流金融、航运金融、战略金融、供应链金融、科创金融、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。

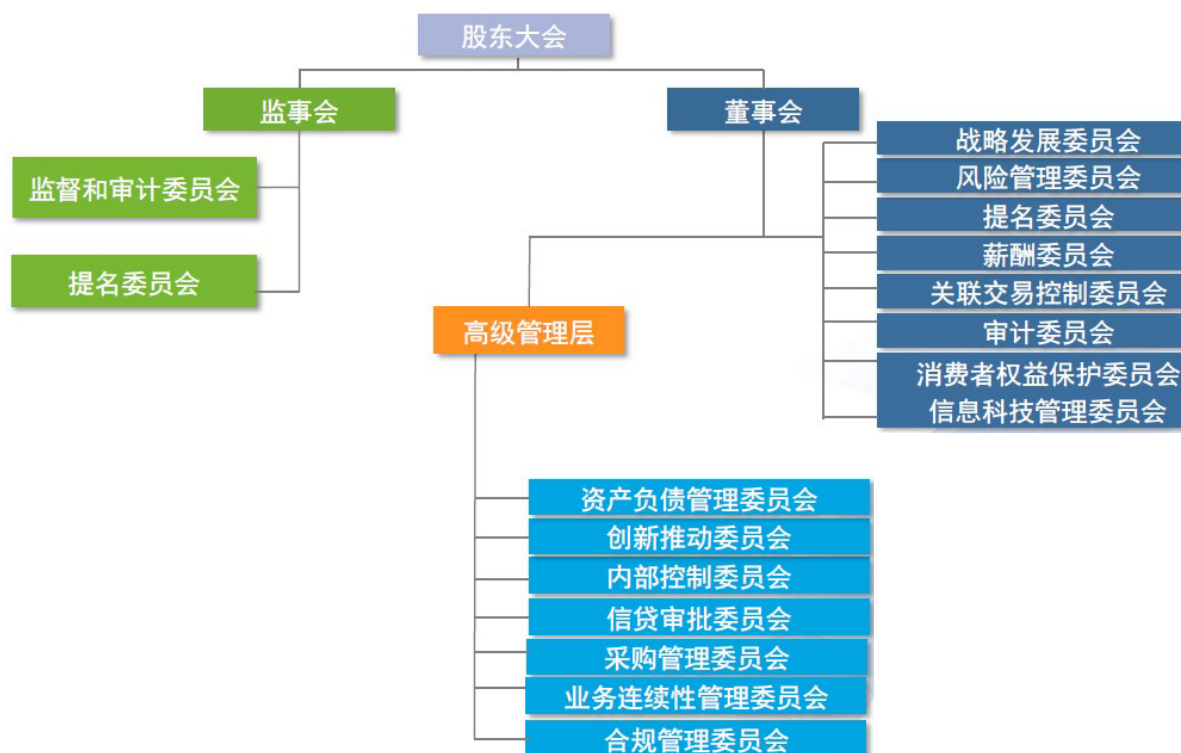
宁波通商银行特色鲜明，致力客户贴心的专业银行建设，在汽车、物流、航运等行业细分金融领域形成比较优势。在新的形势下，公司业务着力推进“一区两链”和科创金融发展，聚焦小型供应链，致力打造新的中小微业务特色。零售业务着力发展普惠金融、银发金融、青春金融三项业务，努力打造客户贴心的零售银行。推进科技兴行战略及 332N 科技架构建设，构建开放、灵活、敏捷、高效、安全、稳定的金融科技体系，深度融合客户需求，引领支撑业务发展。

宁波通商银行追求卓越，在新的“四三”规划启航之际，将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，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，以新的三年发展规划为引领，以“质量提升年”和“清廉金融文化建设”为主线，以转型发展为根本动力，以打造客户贴心银行为目的，大力弘扬二次创业“五种精神”，切实做好“两篇文章”、答好“四张试卷”，坚定不移地推动全行高质量可持续发展，以优异成绩向建党 100 周年献礼，不断迈上新台阶、开启新篇章。



二、公司治理

(一) 公司治理架构图



(二) 公司治理基本情况

我行坚持党的集中统一领导，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。总行党委是本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。

(三) 2020 年公司治理主要进展

2020 年，面对严峻复杂的外部经济环境和新冠肺炎疫情的严重冲击，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，坚持“两手抓”，力争“两战赢”，努力做好“两篇文章”、答好“四张试卷”，圆满完成年度预算目标，“三三”规划顺利收官。这一年，在全行上下的共同努力下，我行党建引领不断强化，战略业务拓展及转型发展成效显著，基础客群进一步夯实，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。

1.2020 年度董事会主要工作

年度内召开 6 次董事会会议，审议案 63 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，助推经营管理稳步提升。董事会积极督促我行 2018-2020 年发展规划实施，“三三”规划圆满收官。启动中长期发展规划与“四三”规划编制工作，引入毕马威作为战略规划的外部咨询公司；加强预决算管理，积极推进财务资源优化配置，引导业务发展，适时调整年度预算方案。创新推进永续债发行，推动资本精细化管理研究；年度内杭州余杭支行、上海杨浦支行顺利开业，金融服务覆盖面进一步扩大，绍兴分行建设规划也正在积极沟通争取中；持续加强“一区两链”和科创金融战略业务推动，逐步优化转型发展战略，加快园区金融业务的开拓，加强供应链金融理念宣导；重视金融科技发展，提升金融科技能力。

二是完善全面风险管理体系，提升内控管理质效。持续强化风险管理，落实全员风险管理理念。确定年度风险偏好总目标，重点关注信用风险、流动性风险、业务连续性以及消保声誉风险；积极稳妥处置历史遗留下来的不良资产，做实资产质量；积极倡导合规文化建设，始终坚持底线思维，强调合规经营，不断健全合规管理机制，制定内控政策和合规政策，完善制度体系和问责体系，以监管意见整改为抓手，落实合规风险管理责任；坚持案防“零容忍”，加强日常监测，严控操作风险，做好防范和处置非法集资、扫黑除恶工作；有效落实反洗钱管理，加强洗钱风险管控；根据监管意见调整董事会审计委员会成员配置，增加独立董事在委员会中的占比，持续提升审计质量，充分发挥内审效能。

三是强化自身能力建设，提高董事会运作效率质量。持续完善治理制度体系，年度内完成两次公司章程修订，对监事会构成人数进行修订，将“由宁波市财政局对我行采用直接管理模式”写入公司章程。制定投资者管理办法，修订信息披露管理暂行办法；梳理外部监管制度，形成股东大会职责清单、董事会职责清单、专业委员会职责清单，制定董事会议案管理办法；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；开发公司治理管理系统，实现对公司治理信息的线上管理和维护功能；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。制定投资者关系管理制度，切实加强和股东的联系和沟通，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；制定股权质押管理细则，认真落实并强化股权质押管理，严格执行表决权限制要求，规范股东质押我行股权行为。根据监管要求请相关股东制定压降计划，总质押率由 19.42% 下降至 18%；向市委市政府报告我行股权结构优化的监管意见，根据国有金融资本管理规定和市政府专题会议精神，涉及我行的股权管理重大事项由宁波市财政局负责，我行将在市委市政府、财政局和监管机构的指导下，积极探索股权管理的优化路径，适时引进战略投资者。

五是推进全面从严治党，积极履行社会责任。认真贯彻党的十九大、十九届二中、三中、四中和五中全会精神，深入学习习近平总书记重要讲话精神，贯彻落实党中央和省市各项决策部署和市直机关党工委各项工作要求，以党的政治建设为统领，深入落实全面从严治党主体责任；统筹疫情防控和金融服务工作，确保“两手硬、两战赢”；继续实行重要事项事前经党组织前置讨论机制，重大事项在提交董事会决策前，事先征求总行党委意见，以确保党组织的领导核心和政治核心作用有效发挥；加强规划、整合、统筹，推进体系化履行社会责任。编制 2020 年度社会责任报告，切实反映我行履行社会责任情况。加强我行与政府及社会组织的互动联动，深化我行的社会责任和价值。继续大力推进普惠金融，加强舆情管理，高度重视消费者权益保护工作。

2.2020 年度监事会主要工作

2020 年度，我行监事会根据年度工作计划，紧紧围绕“全面推进三年规划”这一工作中心，按照做好“两篇文章”，答好“四张试卷”要求，牢固树立“四个理念”，不断强化“两基管理”，认真履行业务监督职责。

一是注重工作质效，认真履行监督职责。严格按照工作计划，围绕银行中心工作，紧盯经营发展各环节，落实好各项监督巡查，强化日常监督跟踪，按时召开例会及其专门委员会会议，积极列席董事会及股东大会，落实重点议案审议，做实监督职能。

二是注重过程监督，全面优化履职评价。结合监管部门关于做实监事会监督职能有关要求，重点优化履职评价工作，并以此为主线，不断加强对董事会、高级管理层及其成员的日常履职过程监督，提升监督水平，进一步促进有效履职。

三是注重意见执行，有效夯实合规基础。根据年度监管意见书和 2019 年现场检查意见书要求，着力强化监管意见整改和落实，强化对全行整改执行情况的监督跟踪，不断提升内控合规水平。

四是注重自身建设，不断提升监督水平。在继续保证各类监督工作不缺位的同时，持续强化自身建设，对标工作职责，不断梳理完善各项工作机制，强化工作效能，进而为保障监督工作的有序开展打好基础。

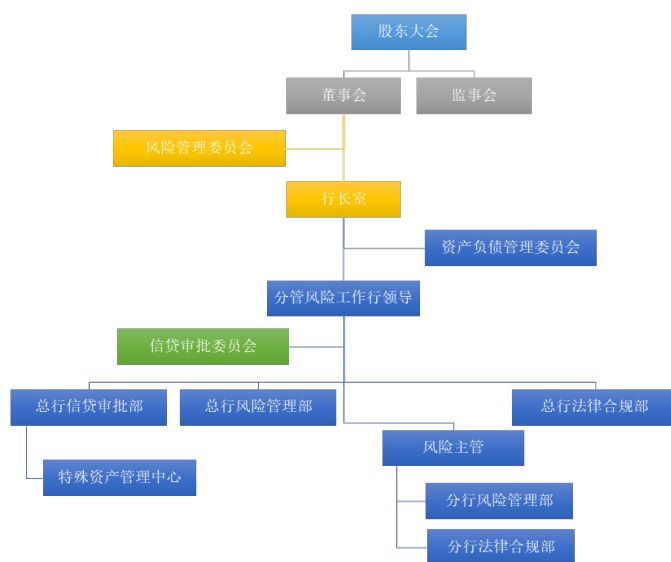
三、风险管理

（一）风险管理理念

2020 年，本行牢固树立“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“三三”规划目标任务，坚持稳中求进的总基调，严守合规风险底线，持续完善风险管理体系建设，同时持续加大对“一区两链”、科创金融、中小微等核心业务的信贷支持。

（二）风险管理组织架构

根据《商业银行公司治理指引》，本行明确了董事会、高级管理层、监事会等“两会一层”在风险管理中的职责和权限。董事会层面，



具体风险管理组织架构图

下设风险管理委员会,对本行风险偏好、风险管理政策及程序、大额关联交易等开展审核。高级管理层层面,重点实施董事会确定的各项战略、政策与制度。总行设立风险管理部、信贷审批部和法律合规部三个部门,根据部门职责开展风险管理、信贷审批和法律合规等工作,总行信贷审批部下设二级管理部门特殊资产管理中心,负责全行特殊资产集中化、专业化的清收、经营和管理。

(三) 全面防范金融风险

1. 严防市场风险

我行密切跟踪金融市场动态,根据市场变化设置审慎的市场风险限额指标和压力测试情景,市场风险管控总体良好,全年未出现超限额现象。我行主要市场风险管理工作如下:

一是通过对每项业务和产品中的市场风险因素进行分解和分析,及时、准确地识别交易和非交易业务中市场风险的类别和性质。

二是持续加强市场风险日常监测工作。按日监测债券交易账户风险限额执行情况,按月汇总当月的市场风险指标数据,全面反映上一个月的外汇业务、债券业务等相关情况,及时向董事会及高级管理层汇报全行市场风险管理状况。

三是按月开展债券交易账簿压力测试,压力测试的结果应用于制定应急处理方案,决定限额管理设定、资本配置及市场风险管理的其他政策和程序的改进。董事会和高级管理层定期对压力测试的设计和结果进行审查,不断完善压力测试程序。

四是根据各类交易业务性质、规模、复杂程度和风险承受能力,制定多层次的限额授权体系。本行资金营运中心确认每日在未超过限额的前提下进行交易;资金营运中心合规与风险管理部负责监控市场风险限额,确保各项交易均在设定的限额范围内进行,若发现交易超过风险限额,立即启动应急计划。

2. 严防信用风险

健全信贷管理体系。本行积极践行借款主体、风险缓释手段和授信方案有机结合的理念,服务本行“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”的专业化保障机制,形成符合本行现状的客群定位、作业流程、联动形式。

二是持续优化信贷流程,通过科技赋能对授信审批、放款与贷后环节进行了多次系统改造与流程优化,实现授信作业“减环节、减时间、减材料”目标,降本增效。

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,有效提升本行自主风控能力。

四是进一步加强异地授信、涉房授信、政府类授信业务的管理,切实落实监管要求,年末异地授信占比有

序压降，全口径涉房授信余额不超上年末水平，政府背景类基础银行授信余额接近管控阈值。在充分利用限额指标资源推动本行业务快速发展同时，各专项业务管控符合监管要求。

五是打击失信、违约、逃废债等行为。本行坚决打击失信、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。本行严格执行贷款“三查”工作，切实关注企业经营动态，在企业实际使用本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，造成本行信贷资产风险损失。本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。

3. 严防金融犯罪风险

2020 年，本行积极推进“四严”案防管理方案实施，全年无案件、无重大风险隐患、无重大责任事故。

一是持续完善案防工作相关制度，组织全员开展案防制度测试，细化案件防控管理要求，促进案防工作逐步规范化、流程化。二是编制《案件与操作风险案例汇编》，通过例会、晨会、专题会议等形式开展学习，强化警示教育。三是制定年度合规检查与案件风险排查计划，落实案防评估工作，按月总结报送操作风险报告和案防台账等。四是落实扫黑除恶、防范非法集资工作，通过编制宣传展板开展工作宣传，定期向监管机构报送总结报告。加强防范处置非法集资及黑恶势力的工作部署，建立防范工作长效机制，加强对非法集资和黑恶势力的打击力度，积极落实各项防范工作措施，实现防非法集资和扫黑除恶良好工作成效。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。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。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事项。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。2020 年，我行印发防范非法集资和扫黑除恶相关宣传折页 20000 余份，易拉宝、海报 30 张；开展现场宣教 175 次，发放各类资料 10721 册；发送提示短信数 15735 条，微信公众号推送数 26 个，推送阅读量 14747 次，宣传成效显著。五是以洗钱风险防控成效为导向，抓好各项风险防控措施落地执行，提升客户身份信息完整率，健全洗钱风险自评估体系，做好反洗钱工作风险跟踪，开展反洗钱各类专项检查，持续优化反洗钱管理系统，筑牢反洗钱工作基础。本行反洗钱管理已建立“层次清晰、相互协调、有效配合”的反洗钱运行机制，建立组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理体系，健全持续识别、审慎评估、有效控制、及时报告的标准流程，有效防控洗钱、恐怖融资和逃税等风险为目标。反洗钱管理工作主要包括建立健全洗钱风险管理架构、洗钱风险管理策略、洗钱风险内控管理方法、洗钱风险防控措施与法定义务，有效落实系统保障及反洗钱数据质量管理，强化监督管理机制等。通过深化认识、强化管理、统筹协调、全员行动，充分发挥我行反洗钱法人义务机构的作用。通过对存在的固有风险及时通过控制措施进行管理和缓释，最终参照《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险自评估指引》中风险计量方法，达到我行洗钱和恐怖融资评估的固有风险控制在中风险（含）以下等级、控制措施有效性总体上达到一般有效（含）以上水平、剩余风险结果为 C 级（含）以上等级的目的。六是积极开展反假货币宣传工作，通过组织参与反假货币知识网络竞答活动、反假货币培训和考试工作，强化

反假货币宣传和知识普及。

(四) 坚持诚信合规经营

2020 年度，本行对标借鉴优秀同业实践，落实全员风险管理和精细化管理理念，组织全行开展全面业务检查及整改工作，深入推进“合规通商”系列活动实施，内控合规管理各项基础工作稳步推进，全行继续保持安全稳健运行。

1. 完善约束机制，增强自律意识

一是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。通过严格开展合规审查、定期开展全行内控制度后评价、梳理完善合规风险点库等措施，有效强化制度源头管理。截至 2020 年末，全行有效制度 983 个，年内制定或修订制度 355 项，有效覆盖合规风险、业务操作、人员管理等内容。

二是加强合规文化建设，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。制定《2020 年度合规通商系列活动方案》，开展“合规微视频”“合规之星”评选等活动，并充分利用行内刊物、微信公众号进行宣传。制定实施《员工制度学习测试工作方案》，组织员工开展内控制度线上测试。制作合规文化桌卡、十禁令合规展板等宣传材料下发至各支行。2020 年，全行开展线上制度测试 40 余次，编制《合规通商工作动态》4 期，印制合规文化桌卡 300 份，有效促进合规理念入脑入心。

案例：为响应“我为通商做什么”主题活动要求，进一步促进合规文化建设，我行在全行范围内开展“我的合规故事”主题微视频制作活动，各单位积极动员，通过“小”“微”作品展现合规对银行发展的意义，内容涵盖运营操作、信贷业务、理财、安保、内控合规管理等多领域。在各单位的大力支持下，总行共收到微视频作品 49 部。经认真筛选后，共 18 部作品通过我行微信公众号开展线上投票评选活动，共计 8961 人参与投票。评选出的优秀视频在我行电子设备上播放宣传，充分展示员工合规风采。

2. 强化案防合规，筑牢稳健基石

本行建立健全案防内控管理机制，强化重点领域监测防控，扎实推进“四严”案防工作方案具体实施，确保全年无案件、无重大风险隐患、无重大责任事故，保障全行安全稳健的运行局面。

一是制定印发《2020 年度案件与操作风险管理工作意见》，逐级签署《案件防控责任书》，加强工作指导，抓好分工落实，压实案防责任。

二是修订《案件防控工作管理办法》等四项制度，完善案防各项机制建设，并组织开展全员制度测试。

三是组织年度案防操风工作培训，编纂《案件与操作风险案例汇编》，强调防范工作要求，提升风险防范意识。

四是结合重点防控领域，对六家经营单位开展从业人员金融违法犯罪飞行检查，对检查发现问题涉及违规人员进行问责，规范员工行为。2020 年，编制《案件与操作风险案例汇编》四期，共发现 4 类 21 项问题，督促整改，强化落实，全面深化案件风险管理，全行全年无风险案件发生。

社会责任治理

一、强化社会责任理念

社会责任是本行企业文化的一个重要体现，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。

本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

本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	本行股份持有人	持续合理的回报，全面及时准确的信息披露，良好的公司治理	股东大会、公司公告、电话、电子邮件、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	本行现有和潜在客户	优质的金融产品，方便、快捷、专业、人性化的金融服务	客户满意度调查、客服电话回访、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	为本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	本行经营所在地区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	本行供应商、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、本行官方网站及微信公众号等平台发布信息
环境	本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

战疫情 担使命

一、保障金融服务，爱心驰援抗疫

(一) 做好疫情防控、加强金融服务保障

疫情发生以来，本行认真贯彻落实各级党委政府及监管机构关于疫情防控工作各项决策部署，敏捷反应、主动作为，迅速成立党委书记为组长的领导小组及工作小组，研究制定疫情防控方案，加强员工、场所等十项管理，坚持将各项疫情防控措施不折不扣落实到位，全力确保人员和场所安全。

1. 提升政治站位。充分认识疫情防控的长期性、艰巨性、复杂性，认真贯彻落实当地政府疫情防控工作要求，站在讲政治、顾大局的高度，充分认识抓好疫情防控工作的极端重要性，在做好疫情防控的前提下，组织开展经营管理工作。同时要求各分支机构特别是“一把手”要切实提高思想认识，严格落实总行及当地政府各项疫情防控要求，及时将相关信息传达到每名员工，扎实抓好各项措施落地执行，保障全行经营平稳有序。

2. 从严做好营业网点疫情防控管理。为全力保障金融服务渠道畅通，营造让客户放心的服务环境，本行加强对营业网点的卫生防疫管理，各营业网点均配备体温检测仪等防护设备，对营业场所全面实行日间消毒和日终消毒，对现金、网点环境及自助设备坚持每天早中晚消毒，一线员工全员佩戴防护口罩开展对外服务工作，在确保员工安全防护的前提下，合理安排网点营业，保障网上银行和自助设备等服务渠道的稳定运行，努力为员工和客户提供清洁卫生、安全放心的工作和服务环境，做好基本金融服务保障。



(图为对营业场所全面实行日间消毒和日终消毒)

3. 严格办公场所管理。每日对办公场所集中消毒，并做好通风工作。严格落实进入人员测温、扫码亮码、戴口罩等制度，严格会议管理控制聚集性活动。要求原则上不召开大规模的现场会议，会议尽量采用视频、电话等方式；确需召开现场会议的，严格履行报批手续，压缩会议时间，控制参会人员数量，确保参会期间人员间隔，全程佩戴口罩。密切关注疫情形势变化，针对区域疫情形势和属地应急响应级别的调整，及时完善差异化防控措施。同时强化物业管理公司、业务外包公司等第三方公司的信息沟通机制，主动协调并监督第三方公司落实好疫情防控措施，严防疫情输入。



(图为保洁人员每天对办公场所进行消毒清洁)



(图为严格落实进入人员测温、扫码亮码制度)

4. 加强金融保障,做好疫情期间惠民服务。本行积极贯彻疫情防控和复工复产政策,心系客户强化产品及政策保障。一是调整个人贷款产品还款周期,将部分消费贷款还款期限调整延长至三到五年,缓解疫情期间消费贷客户资金周转压力。二是制定和落实个人客户定期存款到期非接触式延期方案,保障客户利益。三是阶段性增发“薪动天天”产品,助力线下网点开展疫情联防联控工作。四是做好疫情下“非接触式金融服务”,发布疫情期间营销手册、提供线上营销和业务办理以及合规操作培训课程。本行以系列措施的推进,扎实做好疫情期间惠民服务,服务抗疫情保民生大局。

(二) 捐资捐物驰援抗疫一线、帮扶困难群体

本行深入学习贯彻习近平总书记关于新冠肺炎疫情防控工作的一系列重要讲话和重要指示精神,发挥本行党委统筹全局的领导核心作用,做好疫情防控和金融支持复工复产各项工作。疫情发生初期,行党委及时召开党委会议,落实中央和省市委疫情防控决策,研究部署全行疫情防控工作,第一时间向宁波市红十字会捐款 100 万元,并动员广大员工和党员捐款 48.95 万元,支持全市疫情防控。落实宁波市委市政府疫情防控决策部署,组织党员干部主动担当、积极作为,参与一线疫情防控和助力企业复工复产行动。本行党团员志愿者共 19 人积极响应市直机关工委号召,参与宁波火车南站一线疫情防控执勤工作,圆满完成了市直机关工委布置的阶段性疫情防控工作任务。

二、畅通金融活水,助力“六稳”“六保”

(一) 融资对接与金融助企降本减负专项行动

1. 积极落实融资对接。本行通过对接各项宁波市政府、监管、人行融资对接活动,为稳企业保就业提供“有力度”的金融服务。一是积极组织参加银保监局“百行进万企”活动,对名单内全部企业先后完成两轮对接,为近 30 户企业提供融资。二是积极参与地方金融监督管理局“万员助万企”专项活动,实现金融服务员、注册企业 100% 对接,跟进企业需求逾 300 户,为企业提供优惠利息支持超过 200 户,延长贷款期限超过 60 户,新增贷款超过 80 户,完成贷款发放 1.5 亿元。三是积极参加其他对接活动。参与“百地千名行长助企业复工复产”活动,参与支行行长平均每周走访客户不少于 5 户,周均落地融资对接金额超 1000 万元。参与“稳企保岗、金融护航”活动,对接客户需求 4 亿元,满足融资需求 1.5 亿元。参与“抗疫情、保实体”线上融资对接会,通过在线上融资对接平台上传 12 款产品,在平台洽谈客户需求近 90 笔,实际完成线上对接客户 69 户,对接金额近 6 亿元,对接情况居同类银行前列。

融资对接专项行动开展案例:

宁波某进出口有限公司提供抗疫情贷款资金支持,主要用于该公司口罩、防护服、护目镜及体温计等防疫物资的采购。在疫情期间,我行“万员助万企”金融服务员了解企业需求后迅速对接企业,了解企业资金缺口,除了为企业提供信贷资金以外,还对企业支付结算手续费进行了减免,保障该企业完成防疫物资采购工作。宁波某急救车生产企业在在我行存量贷款 800 万元,为支持企业扩大生产,我行“万员助万企”金融服务员在了解企业情况后,在一个工作日完成客户调查审批工作,迅速为客户办理增贷 400 万元。



(图为本行参与“万员助万企”,为企业金融服务)

宁波某生物科技有限公司是一家集研发、生产、代工、销售为一体的医药生物公司，自疫情爆发以来，企业已连续实施生产 25 天。我行快速发放信用贷款 200 万元，以支持企业有序运转、持续生产。

2. 做好降本减负工作。本行通过对复工复产企业减费让利，减轻企业实际负担，为复工复产企业提供“有温度”的金融服务。一是重点针对受疫情影响突出客群及其他重点客户，用好用足行内外各项政策，如减免贷款利息、及人行小微企业延期还本付息和普惠信用贷款投放两项政策性工具等，持续做好推进工作。持续做好宁波地区 3.1 亿元小微企业贷款免息工作，累计向 515 户特定中小微客户提供免息贷款优惠，减免利息约 450 万元；累计发放无还本续贷 169 笔，金额共 3.81 亿元。二是对新增业务给予贷款利率优惠，重点针对抗疫贡献突出、民生公共服务企业，给予基准甚至更低的利率支持。根据监管部门下发企业名单，共为 7 家疫情防控重点企业授信发放贷款；同时根据自身排摸情况，确定了重点企业名单，为其中 37 家小微客户提供授信 2 亿元；支持民生领域企业 23 家，涉及融资 1.32 亿元；支持中小外贸企业，为 13 家外贸企业减免手续费。

（二）支持稳企业稳经济稳发展、助力复工复产

积极履行地方法人银行的责任担当，充分发挥支持地方经济发展的作用，以“六稳”“六保”为着力点，助力复工复产、达产达能。一是支持政策落实积极有为。成立统筹推进领导小组，出台政策及方案 26 个，对接各类活动 14 项，梳理推进 31 项指标落实。实施“增贷、减息、免费、延期、优先、快办”等措施 6 项，升级“交运通”等抗疫支持产品 5 个，29 项指标达到序时进度。落地宁波首笔“微担通”业务，目前 61 笔 1.7 亿元。赢得市金融办“万员助万企”专题调研肯定。二是较好完成“两增两控”任务。普惠小微贷款余额净增 15.42 亿元，增速高于各项贷款 6.06 个百分点；户数增加 4091 户；平均投放利率较下降 211 个 BP；不良率不超过各项贷款不良率 3 个百分点。三是支小再贷款位居前列。发放专项再贷款 16.6 亿元，位居全市第四；平均投放利率 5.33%，较上年普惠小微投放利率直降 268 个 BP。新增或对接国开行、进出口银行转贷款 15.635 亿元。四是落实两项政策直达工具。延期金额 7.6 亿元，延期率 109%；累计投放普惠小信用贷款 7.2 亿元。五是加快融资时效。及时调整信贷政策，明确对疫情防控重点企业重点行业提供优先信贷支持。简化信贷业务流程，在严守风险底线的前提下，优化信贷业务流程，积极推广线上作业等。

1. 服务小微企业情况

根据市人行工作部署要求，建立并持续完善小微企业“三张清单”金融服务机制，通过由总分支三级联动，对内强化组织保障，对外提升落地效率，解决小微企业融资相关痛点，加强小微企业金融服务质效。一是总结梳理标准化、标准类产品以及单笔业务实际情况，不断对授信审批环节进行优化。二是回顾整理目前标准化产品贷前授信及放款流程，不断整理优化业务动作，尽可能简化业务流程，实现简单、高效的授信业务承做模式。三是全面推进授信电子化签约出账。通过全面推进授信电子化签约出账，设置目标分解任务，主动助力推广运用，并组织开展回顾与交流讨论会，优化解决操作过程中资料传递、扫描不当、系统



（图为本行网点对外宣传“三张清单”金融服务机制）

过慢等问题。四是通过制定不断优化完善小微企业尽职免责制度，并对其中部分内容进行进一步说明完善，并加强公示，提升尽职免责的整体覆盖面，提升我行业务人员对小微企业融资服务的积极性。

2. 支持人才创业就业情况

本行持续贯彻落实政府人才政策导向，为宁波市人才引进提供金融支持，目前已与宁波市科技局、经信局、人才办、宁波市股权交易中心建立深入业务合作，合作范围还辐射至宁波市下属的八个县、市、区，如奉化区“凤麓英才”计划、慈溪市“上林英才”计划、余姚市“姚江英才”项目等，充分建立以银行为基础，政府、平台、投资方以及其他服务机构共同参与的“1+N”联动发展模式。本行打造“逐梦通行”科创产品体系，其中“融才通”是本行打造“人才银行”的重点产品，该产品重点支持人才创业创新。自 2020 年推出以来，服务客户 42 户，贷款余额 1.11 亿元，为初创期人才创业提供的金融支撑保障。

3. 创新金融产品情况

在创新金融产品方面，本行通过不断加强银税、银担合作力度，寻求新的业务增长点及产品承做方式。

一是在银税合作上，瞄准普惠金融，针对小微客户需求，结合业务发展规划，积极完善抵质押融资方式。2020 年新推出“惠税通”产品，以小微客户纳税情况为核心，结合经营实际，给予的信用贷款支持，最高可贷 100 万。同时结合普惠信用直达工具，加强目标分解、通报督导和项目营销，提升小微信用贷投放。

二是在银担合作上，成功入选第一批宁波市政策性担保公司合作试点机构，并于抗击疫情与复工复产的重要时间点上落地全市首笔与宁波融资担保公司相关业务，为某科创企业的抗疫生产和复工复产提供了急需资金，并在利率和担保方式上进行创新，在增进了银企关系的同时，从获客端打开新的发展思路，实现了“银政担”业务上的新突破。

三是在小微企业中长期贷款服务上，积极鼓励根据企业切实的生产经营特点配套中长期贷款。针对普适小微人群和物流特色行业，量身定制推出了“惠抵通”“交运通”产品，其中“惠抵通”贷款期限主要以 3-5 年为主，“交运通”以 2-3 年为主。截至 2020 年末，普惠中长期贷款余额 43.1 亿元，较年初净增 2.4 亿元，继续保持增长势头。

四是在金融科技服务上，立足自身业务特点，持续加强金融科技产品对小微信贷业务的支撑，相继开发上线了电子合同系统、远程视频见证、移动信贷 APP 等电子化产品，实现了相关业务环节的远程化、线上化、标准化作业，大幅提升服务效率和客户体验。通过积极对接外部数据，包括金融信息服务机构、政府平台等，提高银行的数据获得性，减少银企信息不对称，最大化提升本行普惠金融服务质效。在与宁波普惠信息平台对接中，本行积极接入宁波普惠信息平台，在不动产登记、融资对接等领域取得了一定成效。

五是启动智能风控建模实验室项目建设，首期将小微企业拳头产品“好运通”作为试点产品。本次建模主要聚焦调查审批环节依托大数据建模实现更高效的审批和体验通过持续加强对大数据模型进行训练及调优，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”，切实增进了该类客群的融资体验。

服务小微企业复工复产案例：

慈溪某电器有限公司主营 LED 灯及玩具的制造和加工，产品全部外销，企业经营一直较为稳健。在复工期间承接了一笔紧急生产任务，但受疫情影响，原材料采购资金比较紧张。本行通过人行普惠金融平台对接获悉企业困难后，辖属慈溪支行迅速对接企业和保险公司，加班加点整理资料，快速完成审批和放款等手续，并利用专项优惠政策减免相关贷款利息，保障企业正常运行。企业深受感动，并向该行赠送“援企纾困稳靠山，雪中送炭真楷模”的锦旗，感谢本行提供的高效信贷服务和资金支持。

新金融 促发展

一、聚焦实体经济，激活高质量发展新动能

（一）推动转型升级，增强内驱动能

本行以商贸金融专业银行作为发展定位，自立行以来，便积极推进“三位一体”的授信理念，即依托核心企业的物流、信息流和资金流，通过自身的债项管理能力，实现信息验证效率和过程监控能力的提升，进而降低对传统抵质押的依赖，更好为区域产业转型升级提供金融支持。

为更好推进供应链金融，2020年进一步加大发展力度，成立总行供应链金融部，单独设立产品、审批、科技等支持岗位，同时各分行成立分行供应链金融部，完善垂直管理架构，配套考核激励政策，协同推动供应链金融取得长足发展。截至2020年末，批复供应链项目共30个、授信金额44.3亿元；授信余额11.9亿元，较年初增加9.0亿元，较年初增幅309%。呈现两个特点：一是行业聚焦，已落地项目中批发零售业11个，占比37%；制造业11个，占比37%，比如宁波京琼、宁波瑞利时数控裁床，主要聚焦本地优势产业，助力制造升级。二是地域聚焦，新落地项目中，70%为本地核心企业，体现了本行持续“回归本源、深耕本土”的经营理念。

逐步明晰具有通商特色的供应链金融发展道路。9月份提出“小型供应链金融”发展导向，进一步明确了本行供应链金融今后的主攻方向为中小型制造类核心企业，致力于围绕核心企业和其上下游客户，不断打磨与之相匹配的服务能力。总行主动从流程、考核、产品等方面跟进配套政策，业务一线快速响应，储备情况良好，部分开始落地。

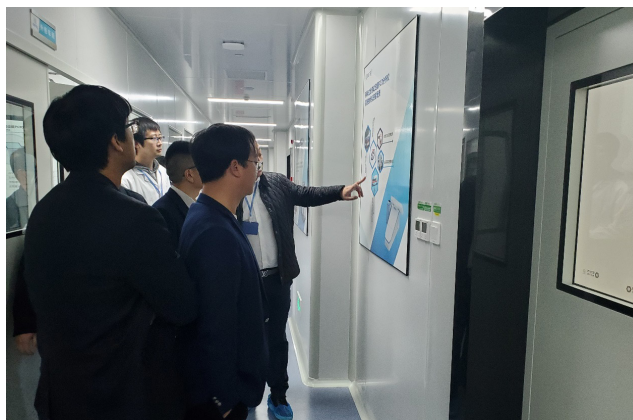
（二）支持科技孵化，激发创新活力

本行科创金融业务着眼于客户全生命周期服务，全力支持科技孵化企业，实现共成长。一是在政策措施上，持续加大对于科技孵化、成长期企业的资源投入，不断完善包括渠道拓展、队伍建设、产品研发、流程优化、考核办法等各类发展保障措施。二是在业务模式上，积极与宁波、上海二地的各级政府主管部门、专业园区、孵化器平台、市县区国有担保公司等不同维度的渠道建立合作关系，目前主要合作机构达到30余家。以宁波地区为例，本行与宁波市科技局、经信局、人才办、宁波市股权交易中心建立深入业务合作。同时下沉辐射至宁波市下属的八个县市区，如奉化区“凤麓英才”计划、慈溪市“上林英才”计划、余姚市“姚江英才”项目、象山县“百纳计划”等，业务合作逐步深入。三是量身定制金融服务方案，对企业提供全流程辅导，设计“逐梦通行”系列科创金融系列产品，寓意与企业创业梦想一路同行、相伴成长。产品以“双核驱动，投贷引导”的产品发展思路为主导，并已逐步形成“融才通”“助创通”为核心、投贷合作模式为引导支撑的科创专属产品体系，针对不同场景、不同发展阶段的科创人才和企业，提供多样化、定制化的融资服务，解决新兴技术产业的融资“痛点”。截至2020年末，全行科创类授信客户156户，科创贷款余额7.5亿元，较年初新增3.7亿元，其中投贷联动新增0.6亿元。

服务科创企业案例：

某生物技术股份有限公司是一家集基础研究服务、基因治疗药物研发和临床级重组病毒产业化制备三大发展方向于一体的高新技术企业，致力于发展成为辐射全球的病毒载体研发生产、基因载体药物开发、CRO中心及基因药物CMO基地。2017年我行与该客户合作，从起初的500万元增额至1000万元。企业发展进程良好稳定，销售持续增长。

疫情爆发后，对企业的部分采购、生产、研发、销售经营环节及现金流回款等造成了暂时性冲击，导致其流动性压力剧增。由于疫情隔离期间，企业的合作方医学院校均无法复工，部分资金无法回笼，造成企业现金流紧缩。除此之外，企业在疫情期间火速成立了一支 19 人的新冠病毒的研发团队，通力研发新冠质粒 DNA 疫苗小试样品制备，并与军事医学研究院、北京交通大学理学院生命科学与生物工程研究院、深圳罗兹曼国际转化医学研究院等多家机构达成合作意向，共同完成 DNA 疫苗中试生产与全面检验等工作，以期尽快完成新型冠状病毒肺炎疫苗接种申报，推向临床试验。



(图为本行业务人员走访科创企业提供金融服务)

第一时间联系客户为其提供金融服务，并就企业实际情况开辟绿色通道，为企业后续资金需求提供保障。一是充分结合央行政策性工具使用，为企业提供高达 1000 万元优惠利率授信支持；二是为企业开辟绿色通道加快业务办理速度，疫情期间企业加快新冠疫苗研发工作，而办理业务需提交相应的银行资产证明文件，我行柜面以及中后台快速响应，采用远程快速办理方式，加快业务落地；三是时刻与客户保持紧密联系，了解企业最新需求，主动上门服务。

后续，本行将持续跟踪该类科创企业实际需求，对于新技术、新产业相关科创企业实施“一户一策”，配置简单、高效的金融服务，为企业稳定快速发展提供专业、周到的服务，全力为科创类企业提供优质金融保障。

(三) 发力绿色金融，扮靓美丽宁波

本行一直以来不断探索三农金融、绿色金融服务领域，并积极探索农村金融中农村供应链金融服务模式，并将该模式作为本行绿色金融发展亮点。本行成功落地农资采购供应链金融业务，成功切入农资产业链，面向规模种植大户提供农资采购金融服务，进一步提升了获客和信息验证效率，有助于缓解农村金融业务户多、额小、信息不对称、操作成本高等传统痛点。通过依托供应链金融的挖掘及复制效应，单个涉农类核心企业延链向上向下均具有广阔的发展前景。在产品创新方面，本行针对传统供应链中的预付、存货、应收业务进行了重新定义与内容扩充，适合更多供应链客群需求，迎合市场供应链变化，抓住了风控核心点，更好地服务广大上下游农业生产者及企业。

在绿色信贷方面，截至 2020 年末，本行绿色贷款余额 1.68 亿元，全年增幅超过 1 亿元。主要服务新能源、新材料、光伏、污水处理、废旧资源再利用等绿色项目及重点领域；此外，本行不断探索绿色金融产品创新，探索并研发碳中和概念挂钩的信贷服务，提升绿色信贷服务质效。

服务三农及绿色金融案例：

宁波市某科技有限公司，是杭州湾新区规模较大的自行车配件生产企业，2020 年新冠疫情对全球健康出行趋势起到催化作用，促进自行车行业需求加速增长。该企业相关负责人说：“我们下游客户的订单都已经排到了明年年中，但是目前流动资金不足，原材料采购及库存备货进展较为缓慢，已经影响了我们订单的交付，多亏通商银行帮了我一把。”

原来，本行相关业务团队在通过前期对杭州湾区域经济和自行车零部件产业调研的基础上，主动营销企

业,寻求合作机会。通过置换他行授信,适当增加额度的方式与企业开展了业务合作。仅仅用了2周时间,本行就完成了资料收集,授信申报及贷款发放等全部流程,简单高效的运作模式得到了企业的认可。本行信贷资金的及时发放,帮助企业有效备货,充分应对了下游持续增长的订单需求。

（四）服务国际大循环，构建开放新格局

1. 金融服务支持企业“走出去”

本行致力于服务区域内小微外贸企业，为出口型企业提供结算、融资、外汇交易等多种类型综合金融服务。本年以来，本行积极响应政府和监管的政策号召，先后开展“口岸相关企业复产复工融资帮扶专项行动”“金融保外贸企业订单+清单融资对接工作”等活动，在疫情影响及国际环境日趋复杂的大背景下，为企业走出去提供强有力的金融服务。

金融服务支持企业“走出去”案例：

宁波某厨具有限公司是一家主要从事铝制不粘锅的设计、开发、生产和销售的企业。企业主要产品包括健康养生炒锅、平底煎锅、汤锅、奶锅等，产品外观简洁美观，符合当代年轻人审美。因企业近几年国内市场的开发及研发投入持续增加，导致近几年财务报表中净利润体现为负，今年起随着企业整体发展逐步步入正轨，同时因疫情影响，家用厨房用具销售、出口逆势增长，企业已实现扭亏为盈，且呈现持续向好的态势。由于今年订单量的持续增加，企业融资需求更为强烈，但因企业近几年账目亏损的情况，在金融机构申请授信屡屡受挫。本行通过持续走访对接，深入企业，了解企业的实际情况后，为支持本地中小企业发展，主动给予企业2000万授信额度，帮助企业渡过难关。

2. 金融服务助力企业立足宁波，布局长三角

本行自成立以来，先后在宁波、上海、杭州等地设立分支机构，为长三角地区企业提供金融服务。本年以来，本行积极对接大中型内外贸企业，通过多地分支机构协同服务，为企业立足宁波，布局长三角的业务发展模式保驾护航。

金融服务助力企业立足宁波，布局长三角案例：

宁波某贸易公司于2008年成立，公司自成立以来，历经多年发展，依托原先母公司的培育，业务发展较为顺利，销售收入稳步增长。鉴于母公司近期将对自身业务进行更为深入的调整，作为保税区企业的宁波某贸易公司的业务优势地位将逐步显示，未来将成为母公司的全新业务平台。公司主要业务产品包括：煤炭、纸浆、马口铁、冷轧板卷、废铜、黄杂铜、PTA、甲苯、丙酮等。上下游结构中，客户分布较广，内贸客户涵盖长三角地区。通过多次实地走访，本行了解到企业目前有相关贸易和信贷业务需求，为支持企业立足宁波，布局长三角，本行积极为企业授信总量1.5亿元，帮助企业在本行开展贸易结算和贷款等业务。

二、至臻至诚至信，打造高品质服务新体验

（一）构建金融服务新生态

1. 推进服务“智能化”

本行通过聚焦特色产品、特色场景，以不断做好惠民金融、青春金融、银发金融，努力打造客户贴心的零售特色银行为目标，持续推进金融服务新生态构建。

一是推进零售产品线上化建设。本行高度重视业务的智能化、数字化，不断推进零售产品线上化建设。

通过自主研发微信小程序贷款进件工具，推进风控模型开发，初步实现“精英通”产品的客户扫码申请、线上进件和预授信功能，进一步便利了客户业务办理、提升了客户体验。二是做好移动便民支付的应用。积极践行“以客户为中心”理念，积极响应人行金融科技工程建设号召，多方联动开展“刷脸付”“云闪付”“惠停车”等移动支付宣传推广活动，截至 2020 年底客户数 1404 户，业务 6784 笔。通过系列措施，丰富借记卡支付结算应用场景，服务便民支付、安全支付。

为适应银行业零售化、数字化、智能化、个性化转型发展，为客户提供“足不出户、服务到家”高效便捷的金融服务，本行于 2020 年通过借助移动信息技术，结合先进移动设备，整合银行产品和后台服务，建立交易并行处理机制，优化客户业务信息双屏交互流程，使用生物认证辅助性功能，突破了传统的“以柜面受理业务为主”的业务办理模式，拓展了柜面业务办理时间、空间范围和服务半径。

在电子渠道安全方面致力于提升客户使用安全，打造完整、安全的网络环境。一是坚持做好电子渠道安全漏洞和检查扫描工作，每年邀请外部安全公司对电子渠道系统进行渗透测试及安全评估，电子渠道（主要是网银系统）根据等级保护 2.0 新规要求每年开展等保测评定级。二是为落实国家从源头推进个人信息保护工作，提升客户端软件安全防护能力的要求，按照监管落实做好 APP 信息安全备案工作，做好客户隐私保护。更新和修正电子渠道安全隐私协议，修补和修缮 60 余个安全漏洞问题，并在 2020 年底顺利完成手机银行 APP 信息安全备案工作。

2. 服务提升方面，助力金融服务“最多跑一次”

为落实金融服务“最多跑一次”改革要求，本行秉持“以客户为中心”的理念，积极优化业务流程，强化技术运用，简化交易环节，减少客户到网点办理业务的次数，缩短业务办理时间。同时，通过发挥网点区位优势，在总行营业室、鄞州支行和宁海支行设立了征信自助查询机代理点，实现厅堂客户办理有效征信查询业务合计 14688 笔；开展“网点互联网+”，累计在本行办理了互联网不动产抵押登记、信息查询等业务 32 笔。

在专项服务提升方面，本行针对老年人等特殊消费者群体的金融服务需求，设立服务“绿色通道”和“爱心窗口”，加强人员的厅堂服务引导，方便特殊消费者群体办理支付业务；完善助老设施，保证无障碍通道顺畅，配备便老、助残服务设施及服务标识；高度关注老年人等特殊消费者群体需求，做到特事特办、急事急办，对行动不便、无法亲临网点办理业务的老年人，将根据《宁波通商银行特殊客户群体延伸服务规定》提供柜台延伸上门服务。

3. 保护金融消费者合法权益

本行高度重视消费者权益保护，消保工作始终坚持“以人民为中心”的政治站位，秉持“服务创造价值”的工作理念，围绕守正创新，立足消费者权益保护全流程管理工作要求，完善组织架构和制度体系，不断推进事前审查、事中管控、事后监督等各项消费者权益保护工作的全面落实，加强投诉管理工作，积极组织开展金融知识宣教主题活动，切实维护消费者的长远和根本利益。

加强客户投诉纠纷管理。以维护客户合法权益为己任，积极落实客户投诉处理工作，同时加强溯源治理，努力防范和降低投诉量，持续提升客户满意度。本行不断完善投诉机制建设，优化投诉处理流程，提高投诉处理时效，妥善处理客户投诉。同时进一步深化行长接待日工作机制和消费者权益保护服务分站的运

行机制，积极落实各项监管要求，推进多元化纠纷化解机制，有效化解消费纠纷。本行立足源头治理，致力于将后段投诉处理延伸至前段的主动预防、中段有效管控，聚焦问题、主动预防，特别是本年度受新冠肺炎疫情影响，引发客户延期还款、利息减免、征信等一系列问题，本行提前做好风险预判及问题应对，妥善处理客户诉求，从源头上减少金融消费纠纷的发生。报告期内，本行共收到各类投诉 179 起，较上年有所下降，截至年末投诉办结率达到 98.32%。从投诉涉及区域看，上海地区涉及投诉占比 64.8%；宁波地区涉及投诉占比 35.2%。从投诉涉及类型看，主要涉及合作机构类、服务类、征信类及其他类。

加强客户信息安全管理。本行高度重视客户信息安全管理，从制度建设、信息控制、监督检查等多维度加强对客户信息的保护，严防信息滥用、泄露。一是制度制定方面，修订完善个人金融信息保护管理制度，细化明确客户信息保护的范围、分类分级管理、业务操作要求等，对客户信息保护进行规范，并提高制度的执行力度。二是操作管理方面，严格落实“最小授权”原则，使用方只能访问所需的最小范围信息，防止违规访问客户敏感信息。日常加强对系统数据的访问控制，对办公、开发测试环境设备外接插口、移动存储介质进行管理，切断内部各类信息从系统外泄的途径，强化数据安全。三是监督管理方面，实时对办公、生产、测试环境的电脑进行后台监控，定期组织开展信息系统安全排查及个人金融信息保护排查，同时加强对员工客户信息保护意识的培训和案例警示，明确处罚措施，强化员工责任意识和合规操作意识，防范和杜绝信息泄露事件。

本行高度重视金融知识宣传工作，持续推进金融知识宣传教育活动的常态化开展，通过创新宣传形式、丰富宣传路径，不断提升宣传教育活动的质效。

本行积极组织开展“3.15 金融消费者权益日”“普及金融知识 守住钱袋子”“普及金融知识万里行”“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等金融知识宣教主题活动，不断探索和创新宣教模式，组织制作了《慧眼识别骗局 守护客户钱袋子》《稳企保岗 风雨同舟》原创视频及《存款保险 保护您的存款安全》图文等数字化宣传资料，并通过微信公众号、网络媒体等线上渠道推送，提升活动对象的覆盖面。同时结合“双百双千”“金融普惠 校园启蒙”等工作，组织开展进社区、进乡村、进学校等现场宣教活动 64 次，帮助消费者提升金融素养及自我保护意识，取得了良好的活动效果。

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。同时安排宣传专员在现场进行宣传 and 咨询解答，向来行客户宣传各类基础金融知识。



(图为网点宣传金融知识)

案例：全年通过宁波通商银行微信公众号推送原创宣传内容《个人金融信息保护从“我”做起》《正确使用银行卡 保护个人账户安全》《存款保险保护您珍贵的存款》等共计 20 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，转发量达 11200 次，阅读量达 19203 次。

案例：通过宁波晚报、东方热线、“甬上”APP 等媒体刊登原创文章《“慧眼”识骗局，守住客户“钱袋子”》《资管新规下的理财投资要注意哪些？》《老年人理财要注意些什么？》及短视频《个人金融信息保护从“我”做起》《正确使用银行卡 保护个人账户安全》《稳企保业 共赢未来》等。



(图为新闻网页版面信息)

案例：宁波通商银行宁海支行走进前童镇妙宏村、板岭陈村以及黄坛镇明珠村开展金融知识普及活动，活动现场设立宣传展位，宁海支行工作人员向来往村民发放存款保险及防电信诈骗等宣传折页，向村民普及存款保险的好处、保障范围及偿付限额等知识，并结合电信诈骗典型案例，以案说险，普及防范电信网络

诈骗的方式方法，提醒村民如遇存在电信网络诈骗的情况，要提高警惕意识，可以向警察、银行寻求帮助，切记守好自己的“钱袋子”。



(图为进社区开展金融知识普及活动)

案例：宁波通商银行余姚支行对接社区三凤桥村开展金融知识宣传活动，在村居委会张贴宣传海报，在宣传栏放置宣传折页，现场向居民发放宣传折页，宣传了存款保险、最新版人民币的防伪特征、如何防范假币、不易流通人民币、硬币行业标准等，并向村民仔细讲解了非法集资、新型电信网络诈骗的主要手段和方式、识别和防假币的相关知识。并结合当地金融状况，进行金融标准普及宣传，讲解金融标准化故事，传播金融标准化价值。



(图为进社区开展金融知识宣传活动)

案例：宁波通商银行宁海支行员工走进华庭社区开展了一场生动有趣的金融知识讲座。讲座采取知识小问答、动画视频播放等趣味性的方式，结合日常发生的典型案例，向社区老人讲解了非法集资相关知识，普及了金融消费者日常生活中所需的金融基础知识，受到了老年群体的一致好评，也体现了宁波通商银行对老年客户的关怀，切实提高社区老人的金融素养。



(图为金融知识讲座)

案例：宁波通商银行总营营业室参加由鄞州区政法委、鄞州区公安局、福明街道党工委主办的防范电信网络诈骗主题宣传暨平安宣传网格拉练启动仪式，向参与仪式的社区居民发放了谨防电信网络诈骗、

防范非法集资等多种宣传折页，并通过列举典型案例等方式，向居民讲解电信诈骗、非法集资的危害，提示现场居民要提高警惕意识，掌握防骗技能，进一步提高了公众防范金融风险的意识，展现了宁波通商银行积极践行社会责任的良好形象。

（二）开创服务社会发展新局面

1. 助力城市文明创建

注重节能降耗，倡导绿色运营。本行高度重视能源节约和环境保护工作，积极响应国家节能减排工作号召，制定能耗管理方案，将节能减排融入业务运营全过程，推进绿色运营，推进绿色运营，助力城市文明创建。

积极推进垃圾分类工作。一是组织开展专项培训宣讲，引导员工积极从自身做起。严格按照垃圾分类要求，把垃圾分类工作做精做细做实。二是制作宁波通商银行垃圾分类小知识视频，通过本行办公大楼各楼层的 LED 屏幕及营业网点 LED 循环播。三是制作垃圾分类知识宣传册，内容涵盖垃圾分类的意义、宁波地区分类规定及单位内常见垃圾分类的一般方法，发放给宁波地区所有员工，覆盖率达到 100%。

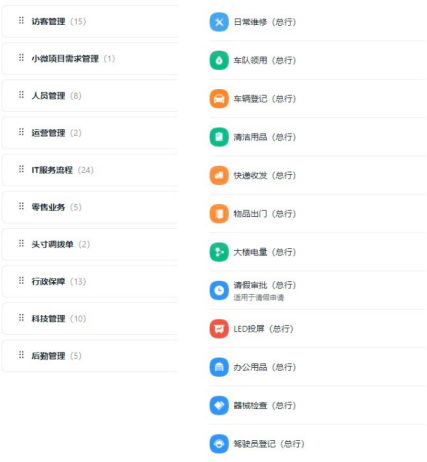


（图为开展垃圾分类专项培训）



（图为垃圾分类知识宣传手册）

厉行节约，倡导绿色办公。一是本行在全行范围内推广倡导“绿色办公”理念，将绿色化融入办公各环节，推行电子化办公，现各条线共建线上流程 85 项，实现后勤工作线上化，减少用纸消耗。二是积极培育员工节能意识，倡导绿色出行，引导员工形成绿色生活方式，努力实现节能降耗和低碳排放。积极参与“关闭一天照明灯、停开一天空调、少开一天车”等主题活动，进一步增强员工节约资源、保护环境的责任感和使命感，共同建设美好家园。三是践行绿色发展理念，倡导绿色低碳的生产生活方式，积极营造节能健康的工作环境。推行无纸化运营和绿色办公，充分利用远程视频会议方式，减少现场会议。积极培育员工节能意识，倡导绿色出行，引导员工形成绿色生活方式，努力实现节能降耗和低碳排放。



（图为各条线建立的线上流程）

志愿团队面向多类群体、采用多样形式、选取多种主题，累计开展或参与志愿者活动共近 40 场，主要包含东站抗疫志愿活动、志愿者所在社区联防联控防疫志愿活动、社区金融知识普及活动、校园金融知识普及活动、“百行进万企”活动、“关爱老年人”金融服务上门、“服务农民工”工资开卡进工地等志愿活动。

同时，面对疫情新情况，在开展志愿活动时，高度重视防疫措施，并积极革新服务方式，推出了线上互动、远程服务等志愿服务方式。广大“通商人”通过积极组织参与多种多样的志愿者活动，于行动中践行金融责任、助力地方发展、服务周边百姓、担当社会责任。



(图为各条线建立的线上流程)

2. 支持公共服务

为了深入贯彻落实宁波市委市政府创建普惠金融改革试验区、融资畅通工程等重大政策精神，本行通过下沉服务重心，下放审批权限，提高审批效率等方式，进一步提升对于重点企业的金融服务质效，畅通政策传导渠道，提高融资便利性和信贷获得感，为实体经济提供高品质服务。

服务公共、民生项目案例：

以本行服务某商管公司为例，受突如其来的新冠肺炎疫情影响，2020年伊始全国各地的商业广场出现大面积的停业、闭店，这使得商场内的中小商户受到直接冲击。该行业作为民生工程的重点行业，为帮助商户渡过难关，本行第一时间联系宁波某商管相关负责人，并对宁波地区各家商管公司迅速开展实地走访。通过实地走访了解到企业一方面受租金及物管费免租缓缴影响经营收入，另一方面购买防疫物资及每月人工成本固定支出造成资金短缺。了解到企业在经营上的困难后，本行主动提出为企业提供援手支持帮助企业复工复产，为客户提供简单、快捷、优质、高效的金融服务，切实解决企业实际需求。

此外，本行持续跟进商圈内中小商户经营情况，提供“有力度、有速度、有温度”的金融服务，通过信贷融资、手续费减免、支付结算等一揽子综合金融服务支持商圈企业，以金融“组合拳”支持企业，保证商圈内中小商户尽快复工复产，稳定就业，实现金融服务实体经济。

加强民生领域金融支持。一是加大社会民生领域金融支持，贯彻金融支持实体经济相关政策，制定《金融支持消费升级实施意见》，围绕重点产品，调整产品形态和准入规则，对“抵押通”“精英通”产品采取优化准入条件、延长提款期限、丰富还款方式等，更好地满足消费者金融需求。二是持续推进民生代扣代缴项目，以水、电、煤气等为切入点，开拓服务民生新渠道。三是持续丰富财富管理产品，陆续完成“周周赢”对客开放、“天天赢”（T+0）产品及定开产品的上线销售，满足银发客群财产保值增值需求。

三、贡献脱贫攻坚新力量

（一）金融助农 强村富民

本行在农村金融业务推动过程中，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，出于落地灵活性和针对性的考虑，前期主要通过小微群方案模式开展，例如生猪饲料群、海洋渔业捕捞群、水产养殖群等。自推出以来深受市场欢迎，在一段时间实践后，通过业务回顾、共性提炼，基于有效的风险把控，形成出台标准化产品，比如针对规模种养殖户推出农户小额信用贷款惠农贷1号和惠农贷2号产品，进一步提高了业务操作的标准化和时效性；同时积极向上游核心企业延伸，着力打造供应链金融服务模式。



(图为本行业务人员主动上门为乡镇企业提供批量开卡服务)

积极开展金融服务乡村振兴工作宣传。一是开展金融知识普及和金融消费者教育,包括银行卡、网上银行、ATM 使用等金融日常知识普及,反诈骗、反洗钱、防范非法集资等金融安全知识着重宣导,同时现场为有意向的客户开卡,并手把手指导网银的操作方法。二是个人理财宣传,宣传理财产品的概念、理财产品的优点、理财产品的风险以及理性选择理财产品的原则,帮助广大农民掌握理财的知识与提高风险的意识。三是利用各县域网点的 LED 显示屏和液晶电视进行金融知识普及宣传,并在网点显著位置布放防范非法集资、电信诈骗、投资理财等金融知识宣传折页,方便客户阅览。同时由柜员以及大堂经理加强对客户的宣传教育,帮助其更好的理解金融知识。四是以余姚支行、慈溪支行及宁海支行为主力军,根据“百地千名行长助企业复工复产”并结合总行访客工作开展,2020 年度累计走访乡镇企业 5000 余次,为 300 余家乡镇企业解决融资问题。

积极参加各类涉农金融各服务活动。一是积极响应银保监局、共青团浙江省委组织的“农村青年创业伙伴计划”,派驻本行县域支行宁海支行青年骨干人员参与创业伙伴计划,主动组织金融人才下乡服务。二是积极参与人民银行等部门组织的金融服务乡村振兴的调研,主动组织行内金融人才走访农户,深入宁海水产市场,并及时整理汇总农户金融需求,并及时总结本行在金融服务乡村振兴方面的经验和做法,反馈小微、三农金融债工作相关情况等多篇调研材料。

(二) 公益助贫 爱心济困

本行认真贯彻落实党中央疫情防控各项决策部署,在做好金融服务实体经济的同时,积极参与各项慈善和社会公益活动,履行银行社会责任。2020 年本行共对外公益慈善捐赠 225.33 万元,其中单位捐赠 162 万元,员工个人捐赠 63.33 万元(含新冠疫情党员捐款)。

1. 组织开展“关爱留守儿童”新年微心愿活动。2020 年 1 月 7 日,由本行和共青团宁波市委、宁波市善园公益基金会共同发起的“新年微心愿圆梦”公益活动走进了宁海县长街镇初级中学和长街镇中心小学两所留守儿童集聚的学校,为两所学校的留守儿童送去了文具、图书等微心愿礼物。

2. 关爱青少年开展“护翼童行、助力成长”关爱困境儿童捐步活动。2020 年 4 月 30 日,本行公益基金出资 20 万元,与市民政局、慈善总会共同发起“护翼童行、助力成长”关爱困境儿童捐步活动,在宁波博物馆举办启动仪式。

3. 持续参与慈善一日捐活动。6 月份在全行启动 2020 年度“慈善一日捐”活动,全行 1041 名员工踊跃捐款 14.4 万元,全部上交宁波市慈善总会专户。本行每年积极参与慈善一日捐活动,活动参与面广、人均捐款金额高,受到市慈善总会的充分肯定。

4. 支持星宝“自闭症儿童”康复事业。10 月 23 日,由本行“通商公益慈善专项基金”支持的星宝体适能课程正式启动上线运行。该课程通过宁波广播电台“在宁波”APP 首页运行,主要面向自闭症人士,以改善相关人士运动量不足、肌肉力量差、平衡能力低等问题。



(图为开展“关爱留守儿童”新年微心愿活动)



(图为开展“护翼童行、助力成长”关爱困境儿童捐步活动)



(图为星宝体适能课程启动仪式)

强党建 稳根基

一、提升政治站位，自觉加强党对金融工作领导

本行党委认真学习贯彻习近平总书记关于对金融工作的系列论述，提升政治站位，自觉加强党对银行各项工作的领导，把握正确发展方向，确保各项政策落实，充分发挥党组织在银行高质量稳健发展过程中的领导核心作用。落实市委、市政府《关于完善国有金融资本管理的实施意见》和《关于国有金融资本出资人职责暂行规定》，修订了章程，将我行由市政府授权市财政局直接管理履行国有金融资本出资人职责内容写入章程，进一步健全了公司治理机制，强化了党在银行工作中的领导。

二、坚持问题导向，推进党风廉洁和纪律建设

深刻认识当前金融反腐工作面临的严峻形势，坚持问题导向，从防范金融风险、推进银行高质量发展出发，推进银行党风廉洁建设。本行党委与各二级党委每年签订党风廉洁建设责任书，明确党风廉洁建设工作目标及奖惩措施。加强党风廉洁建设教育和宣传，组织全行党员领导干部观看《叩问初心》警示教育片，在春节、中秋和国庆等重要节假日做好廉洁提醒，组织各支部开展廉洁从业专题党课宣讲活动。对新提任经营管理人员开展集体廉政谈话。在全行开展了为期两年的“固本强基、行稳致远”主题教育活动。通过开展清廉微党课宣传、条线技能比武和部门对标查改等活动，进一步提士气、转作风、出成效。坚持问题导向，严肃追责问责，针对监管现场检查发现的问题，按照我行问责办法开展严肃问责。启动为期三年的清廉金融文化建设活动，将清廉金融文化融入日常经营管理。

三、加强思想建设，坚持理论武装党员干部

聚焦学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持用党的创新理论武装党员领导干部，优化政治生态。坚持党委理论学习中心组领学制度，带动全行各级党组织学习习近平新时代中国特色社会主义思想 and 重要指示精神往深里走、往心里走、往实里走。充分发挥“学习强国”学习平台作用，提升全行党员和入党积极分子学习覆盖面，实现党员和入党积极分子全员参与学习。组织开展学习强国答题竞赛活动，在全行营造浓厚的学习氛围。开展二级党委书记和支部书记带头讲党课活动，引领普通党员上台宣讲微党课，提升党员政治理论水平，提高理论学习的针对性和实效性。各基层党支部组织开展多种形式支部主题活动，增强党员党性观念和提升党员身份意识。

四、深化两基管理，积极推动党建质量提升

聚焦提升基层组织力抓固本强基，深化两基工作管理，落实新时代全面从严治党要求。根据分支机构建设情况同步设置党组织，完善基层党组织架构设置。加强基层党务工作者培训，组织开展支部书记轮训和党务工作专题培训，提升基层党务工作水平。抓紧抓实党员日常教育管理监督，定期开展党员学习、党费交纳情况督查通报，将党员教育管理严在日常、严在经常。根据当前企业党建工作面临的形势和现状，组织开展全行党建工作制度梳理，拟定制度修订完善工作计划。拟定党建基础性工作事务清单，下发支部“三会一课”记录、党员发展全流程管理模板，规范支部工作流程和操作要求，进一步提升基础性事务管理服务工作能力。

讲清廉 重人才

一、清廉金融文化建设

本行深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，按照党的十九大及四中、五中全会和十九届中央纪委四次全会精神，不断增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，从银行大局出发，持续抓牢“合规办行、从严治行、平安兴行”的工作宗旨，强化教育提醒，完善自身建设，严肃执纪问责，深入开展清廉金融文化建设，为银行稳健发展保驾护航。

加强清廉金融文化宣导，举办了全行党风廉政警示教育讲座，组织观看了《叩问初心》警



示教育片。组织召开了总行高管家属清廉金融文化座谈会，组织参观了廉政家风教育基地，提醒全体党员要以案为戒，筑牢拒腐防变的思想防线。在全行组织开展清廉金融文化征文活动，让清廉金融文化理念深入人心，成为员工行为自觉。以支部主题党日为载体，开展清廉金融文化专题党课宣讲。在全行启动为期三年的清廉金融文化建设工作。落实主体责任，与各级党组织签订党风廉政建设责任书，将清廉金融文化建设工作纳入经营单位履职考评指标。

二、铸造卓越团队

(一)民主建设方面,维护和谐劳动关系。本行始终以《劳动法》为依据,严格执行劳动合同法的各项规定,持续强化民主管理,强化职工代表大会工作,完善职工代表大会相关工作机制,完善工会运作,依法保障员工民主权利、依法为员工缴纳社会保险,实现社会保险全员覆盖。同时建立补充医疗保险制度,作为对员工医疗保险的补充;建立工资集体协商机制,贯彻《宁波市推进工资集体协商精细化实施意见》精神,积极探索适应本行发展实际的工资集体协商机制,为银行稳健发展创造良好内外部环境。

(二)晋升通道优化,不断创新工作方法。为贯彻“干部能上能下、人员能进能出、待遇能高能低”的“六能”机制,本行创新以实绩用干部的用人管理机制,首次组织开展对届满一年的总行室经理的考核考察工作,着重围绕重思想、重管理、重实干、重业绩、重廉政展开。对不续聘的干部转入相应的专业序列,空缺职位从全行员工中挑选补充,使干部队伍在危机中激发主观能动性,增强使命感。

积极拓宽社会招聘渠道,加大优秀人才引入力度。鼓励内部推荐,坚持向市场和业务条线倾斜,重点培养和引进大数据、系统架构建设、会计、审计、法律、风险、供应链金融等领域的高素质、专业化人才。针对专业性强、人员要求高的岗位,增加猎头的招聘方式,以精准定位、高效筛选,推进高素质人才的引入。

(三) 加强专业人才培养。发挥通商学院作为我行员工培训核心载体与主导平台的作用，分层分类开展员工培养，并探索线上化培训模式。一是初步开展“三年五证”培训工作，落实员工持证上岗制度，鼓励30周岁以下年轻员工更多地学习新知识、新业务、新技能，打造专业青年人才队伍。二是着手搭建E-learning线上学习平台，以满足本行不同职级、不同专业、不同技能及不同学习水平员工的培训需求，使员工可以利用碎片化时间，随时随地进行知识获取和能力提升。三是组织中层管理人员赴武汉大学经管学院参加“银企互动专题研修班”，通过跨界对话、体验式训练、考察交流等多种方式帮助学员提升经营能力、开拓管理思维、激发创造力。四是组织基层管理人员参加“创新人才训练营”第一期专题培训，采取专家讲课、现场教学和小组讨论等形式，针对本行的经营管理现状选择相关课题进行研究，学以致用。

(四) 开展丰富多彩团队活动。组织“我是通商人”演讲比赛。为了鼓励员工畅所欲言，献计献策，组织开展了“金点子创意大赛”。举办了“为健康 动起来”球类系统比赛。比赛包括乒乓球、台球、羽毛球、篮球和足球五个项目，180名选手参加了比赛，表现出通商人奋发向上、勇攀高峰的精神风貌。组织了书法、摄影、绘画展，共收到摄影作品173件，绘画作品41件，书法作品18件，充分展现了员工才艺技能。总行工会编导的舞蹈《金融之花》作为唯一一家金融机构，代表财贸金融工会参加了宁波市首届职工舞蹈大赛并获得银奖。形式多样并具特色的文体活动，极大丰富了员工文化生活。



(图为开展“为健康 动起来”球类系统比赛活动)

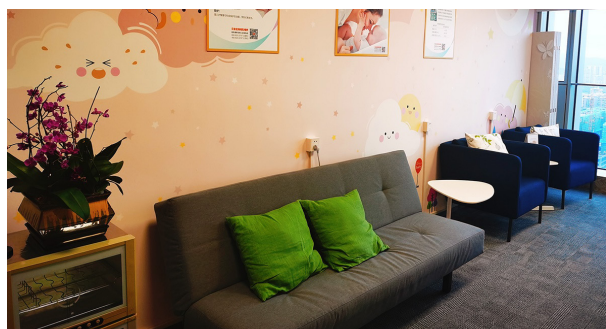


(图为参加宁波市首届职工舞蹈大赛《金融之花》)

(五) 加强企业文化建设。本行在稳健发展的同时，以建设“和谐企业”为目标，努力打造自身独特的企业文化。切实做好“两篇文章”、答好“四张试卷”，牢固树立“四个理念”，深入推进“两基管理”，鼓励广大通商人积极发挥创造力、执行力、协同力、凝聚力，团结进取，奋发图强，主动有为。积极倡导“进取、务实、创新、和谐”的价值理念和“简单、直接、有效、阳光”的工作作风，实事求是，真抓实干，管理上讲效率，经营上重效益。大力弘扬“敢为人先”的创新精神，突破传统银行的经营思路，在新思路、新模式、新产品等方面，通过创新驱动，推动金融科技，积极探索专业化的特色之路。始终坚持“以人为本”“全心全意依靠员工办银行”和“银行与员工共同发展”的理念，激发广大通商人爱行敬业、干事创业、建功立业的热情与活力，积极倡导“开心工作每一天，快乐服务每一人”，事不避难、勇于担当、通商发展、人人有责，努力营造积极向上、乐于奉献的良好工作氛围。

(六) 关爱员工凝聚队伍合力。积极倡导“全心全意依靠员工办银行”“银行与员工共成长”的价值理念，不断增强责任意识，弘扬奉献精神，关心关爱员工，努力为员工办实事。总行工会拨款18万元，用于各基层工会为员

工采购防疫物资,并对受疫情影响的员工及家庭进行慰问。“五一”前夕,总行工会委员先后走访了宁海、海曙、鄞州支行,向疫情期间始终坚守在一线岗位的员工表示慰问,送去慰问物资。上海分行工会制作了《宁波通商银行上海分行新兴冠状病毒防控手册》,及时发布疫情防控工作近况与成效。2020年开展员工住院等慰问82人次,发放慰问金6.4万元。上海分行一员工突发疾病身故,分行工会及时开展募捐活动,募得善款近10万元,给面临困难的员工家属送上爱心和慰问。关爱女职工身心健康,加强对母婴室的管理,由专人每日进行保洁清扫,调查了解女职工的意见与建议,定期补给纸巾、湿巾、育婴杂志、护理物品等所需的各种物资,2020年荣获“妈咪暖心小屋”示范点荣誉。关心适龄青年,联合举行了“相约七夕·爱的初相见”单身交友派对,让员工真正感受家的温暖。



(图为女员工的“妈咪暖心小屋”)



(图为“相约七夕·爱的初相见”单身交友派对活动)

《2020年荣誉》

宁波市金融机构荣誉榜
抗疫复产模范榜
2020 年

鄞州区“骨干企业”
2020 年

优质中小企业服务品牌
2020 年

宁波市
“六争攻坚、三年攀高”行动
加快高质量发展先进集体
2020 年

“宁波市银行业发现数字
普惠金融之美”
普惠金融创新示范银行
2020 年

宁波市年度
普惠金融服务口碑奖
2020 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 亿元

打造高美誉度的专业“心”银行

谱写高质量转型发展新篇章







宁波通商银行
NINGBO COMMERCE BANK

ADD: 浙江省宁波市鄞州区民安东路 337 号
TEL:(86 574) 83096666
FAX:(86 574) 87205600
WEB:WWW.NCBANK.CN

