

宁波鄞州农村商业银行股份有限公司二〇一九年度社会责任报告

1. 责任与担当

1.1 公司简介

鄞州银行自成立以来，伴随着区域经济的快速增长，以“天道酬勤”为核心价值观，秉承“勤劳、团队、奉献、自律”的蜜蜂精神和“服务区域、服务小微、服务三农”的市场定位，积极应对经济金融环境变化，始终秉承稳健经营，坚持稳中求进、稳中求变、稳中求优。

历史沿革：农村金融改革的探索者和先行者。鄞州银行前身是诞生于20世纪50年代的鄞州全区52家农村信用社，半个多世纪以来，积极投身于农村信用社管理体制变革，并始终走在我国农村金融改革的前沿。1987年，经中国人民银行总行批准成为全国最早与农业银行脱离行政隶属关系的六家农村信用联社之一；1998年，经中国人民银行浙江省分行批准，成为沪、浙、闽地区首家实施一级法人核算管理试点的信用联社；2001年11月，实施组建农村合作银行的试点，并于2003年3月25日获批复同意开业，同年4月8日正式对外挂牌营业。2016年10月27日，宁波鄞州农村农村商业银行股份有限公司创立大会暨第一届第一次股东大会会议召开。2016年11月16日，宁波鄞州农村商业银行股份有限公司获宁波银监局批复同意开业。2016年11月28日，宁波鄞州农村农村商业银行股份有限公司正式挂牌营业。

1.2 定位与理念

市场定位：服务区域、服务小微、服务三农。倡导“勤劳、团队、奉献、自律”的蜜蜂式金融文化，以服务区域经济、服务小微企业、服务“三农”为己任，坚持“小额、流动、分散”的经营策略，为区域内中小微企业、农村经济发达、居民安居乐业提供优质和便捷的金融服务。

经营理念：阳光经营、快乐成长、创新服务。

发展目标：实现对目标客户金融需求的充分覆盖；实现自身可持续发展能力的不断提高；实现社会效益和经济效益的协调统一。

1.3 社会责任

鄞州银行社会责任感：

对国家，承担促进区域经济发展和保障经济稳定运行的责任；

对政府，承担创造税收和就业机会的责任；

对行业，承担引领改革发展 and 树立行业新形象的责任；

对股东，承担确保股东价值增值和实现股东价值最大化的责任；

对员工，承担促进成长和保障合法权益的责任；

对环境，承担减少资源消耗和促进可持续发展的责任；

对社区，承担促进社区繁荣与和谐的责任。

1.4 公司治理

鄞州银行下设19个部门、4个派出机构，全行下辖36家一级支行(营业部)，共有营业网点160个。对外发起设立24家村镇银行，战略投资1家城商行与5家农商行。2019年末，行本级总资产1292.31亿元，吸收存款977.69亿元，各项贷款850.24亿元，员工总数2003人。（详见第6版，附表1：本行管理架构）

1.5 年度殊荣

（详见第6版，附表2：年度殊荣，附表3：2019年鄞州银行主要社会责任关键绩效表）

2. 经济责任

2019年，鄞州银行积极应对区域经济金融形势变化，以全面推进普惠金融为纲领，以提高质量效益为中心，以调整结构转型、加快创新发展为工作主线，突出精细化管理和服务，推进产品服务创新，加强内控与合规建设，各项业务平稳、快速发展。

2.1 国计民生责任

2.1.1 支持地方建设

鄞州银行坚持金融服务于实体经济的经营理念，把握经济结构战略性调整的机遇，加大对社会经济重点领域、特别是对城镇化建设、先进制造业、现代服务业、“三农”、中小微企业科技型企业、贸易融资的支持力度，积极提供优质金融产品和服务，用足、用好信贷规模，加大信贷支持力度，发挥本行支持区域经济发展的主力军作用。（详见第6版，附表4：2019年贷款行业投向表）

2.1.2 坚持改善民生

鄞州银行坚持金融服务与民生发展，关注民生、改善民生，积极参与民生工程，大力推进教育、医疗、住房、养老、创业、公积金等重点领域事业发展，为广大市民提供便利公共事业服务，切实履行便民银行战略和责任。

支持保障性安居工程 本行以“安居宝”项目贷款以及配套按揭贷款的形式大力支持鄞州区新农村建设。截至2019年末，鄞州银行支持新农村建设贷款余额11.19亿元，涉及47个村，2019年新发放项目贷款金额超过5.32亿元；存量村民新村按揭贷款余额70776万元，比年初增加18708万元，增幅36%。

支持就业和创业

为响应人民银行、财政部、人社部局的需求，重点支持居民就业和创业融资需求，鄞州银行推出“自主创业专项贷款”、“助学贷款”、“失土农民贷款”等特色创业融资产品，为在宁波经营的小微企业、个体工商户、农户和创业大学生提供专业化、低成本金融服务。

创业贷款自2007年开办以来，已累计带动就业人数超过万人，创业带动就业的倍增效应非常明显。截至2019年末，存量自主创业贷款余额968万户，贷款余额25860万元。作为一项民生工程，本行将不遗余力地配合相关部门做好创

业人员的金融服务工作，不断加大产品的研发力度，为我市创业人员提供更多更好的金融产品和服务。

代理公共事务 鄞州银行长期以来积极与各类社保机构合作，代理发放城保、镇保、农保、失业保险以及企业年金等各类社会保险类资金。多年来，鄞州银行各网点始终坚持节假日期间照常营业，投入大量人力物力，提供配套增值服务，确保各类社会保障金及时到账。2019年开通了税银通社会保险费缴纳业务，实现了社保实时缴费、代扣协议签约、社保批量扣款等业务功能，多渠道满足各类社会保险费缴纳的需求。

鄞州银行作为宁波市住房公积金提取、贷款业务承办银行，积极做好市民办理公积金业务的配套服务工作。该业务从2018年3月开始筹建，历经6个月，于2018年9月3日我行个人住房公积金业务正式上线，成为宁波农信系统中首家开办公积金业务的金融机构。个人住房公积金业务的开办是本行践行普惠金融发展、服务本地居民的又一大便民举措，能让更多百姓享受到住房公积金制度的实惠，为宁波市住房公积金制度的发展和完善提供金融支持，努力做到“让政府放心、让百姓满意”。截至2019年末，我行已发放公积金委托贷款（含组合贷款116笔）210笔，公积金余额9015万元，商贷部分贷款余额5159万元；办理住房公积金提取业务5211笔，涉及金额29819万元。

大力推动养老金融服务 鄞州银行推出的养老贷产品是一款助农消费贷款，旨在为符合参加宁波市被征地人员养老保险转职工基本养老保险条件而补缴资金不足的客户，提供资金帮助。该产品一经推广，受到了较好的社会反响。截至2019年末，本行养老金贷款余额662万元，累计支持养老客户1204户，金额5800万元，为辖区“被转基”农户解了燃眉之急。

开展减费让利服务 创新流程上线存抵贷业务，循环贷款客户在手机银行实现实时抵扣并减少利息，提高存量客户黏性。截至2019年末，全行个人贷款客户使用存抵贷款分免计划客户数4808户，贷款金额9.4亿元，优惠利息金额24.3万元。

践行普惠责任，提供优质个人财富管理产品 鄞州银行通过业务创新和流程创新，推出适合老年群体的“幸福宝”系列智能存款产品。该产品面向大群体、小金额、风险容忍度低的基础客户群体，提供更为灵活、便捷、高效的业务服务，对于增加老年客户养老收入，保障存款安全，安享晚年都有着积极意义。“幸福宝”系列产品起存门槛低，付息方式灵活、利率差别化明显、平均收益率高的特点受到广大老年客户的青睐，成为我行存款产品体系中低端产品板块的有效补充，同时也为推动老年金融服务做出了积极的探索实践。

2.2 金融普惠责任

2.2.1 助力乡村振兴

作为本辖区辖内金融支农力度最大的金融机构，鄞州银行拥有多年服务“三农”、支持地方经济发展的有益经验，也承担着金融创新、支持农村经济发展先行者的社会责任。提高金融支农惠农水平是一项长期而又艰巨的历史任务，也是农村金融机构责无旁贷的历史责任。本行将不遗余力、不惜成本地继续顺应农村地区现代化建设发展的需要，为广大农户提供丰富、实惠、便捷、高效融资产品和金融服务，为金融支农做出更大的贡献。

截至2019年末，鄞州银行各项贷款余额850.24亿元，其中涉农贷款余额72.83亿元；累计支持农民专业合作社128家，支持家庭农场68户，已累计发放农户贷款453亿元，受惠农户5.75万户。

加快涉农产品转型创新，提升金融支农服务水平 本行重视科技创新、业务创新和流程创新，这几年来相继推出了农宝、安居宝、速贷宝和商易贷，为不同层次的农民提供丰富多样化的融资产品。

在特色支农产品创新升级上，2018年鄞州银行通过前期鄞州区、海曙区“三位一体”农民合作经济组织体系联合会机制建设，全面形成以农民家庭经营为基础、合作和联合为纽带、农业社会化服务体系为支撑的立体复合型现代化农业经营体系。

鄞州银行作为鄞州、海曙区区级和各乡镇农合联盟理事长单位，积极承担社会责任，为广大农合联盟成员单位提供额度优惠、利率优惠、手续简便的一揽子金融服务产品——“农合贷”专属贷款，着力解决这一新型农村经济主体的融资问题。2018年上半年，先后与与鄞州区和海曙区农合联盟签订了战略合作协议，分别为农合联盟会员（专业合作社、家庭农场、种养大户等）提供10亿元和5亿元的授信额度。2019年配合鄞州区农合联盟出台农合贷贴息补助办法和风险补偿机制，为广大农合联盟会员减费让利。截至2019年末，全行有农合联盟授信客户247户，授信金额39080万元；贷款户数174户，贷款余额28917万元。

做好金融下乡工作，优化农村金融环境 鄞州银行积极开展金融知识普及和金融产品服务宣传，借助“金融知识下乡”等活动集中设摊、上门宣传，开展形式多样的普惠金融主题系列主题活动。2019年，鄞州银行以“普惠金融进社区 邮银服务零距离”为主题，开展31场普惠金融下乡系列活动，“普惠金融”号列车驶过宁波辖区的31个乡镇街道，以每周2-3场的频次把金融服务和文艺晚会送进村镇街道。活动以金融知识普及及广场宣讲活动为载体，以晚会文艺形式邀请文艺团体下乡搭台演出，其间穿插金融知识普及、营销宣讲、信息采集、现场办理业务、有奖竞赛、现场抽奖等，真正践行普惠金融下乡，实现农户办理业务、金融知识普及及结合文艺惠民的双盛宴，受到了各地居民的好评。便民金融服务点创建工作为鄞州银行践行“微银行”服务的重要举措。截至2019年末，鄞州银行已创建便民金融服务点368家，对区域内行政村基本实现了全覆盖。

完善农村信用体系建设，净化农村金融市场环境 鄞州银行在鄞州区东、区政府的主导下，积极开展信用村、信用村、信用镇的“三信”创建工作，建立“三位一体”

的农村信用体系，营造农村地区良好的信用环境。截至2019年末，信用联络站已筛选出信用户候选人20250户，共初评信用户15410户，经本行确认12366户，累计授信出账16179户，累计出账金额149445万元，已成功创建信用村216个，信用镇乡（街道）17个。

农户建档和支农预授信 农户建档是鄞州银行为鄞州区农户解决金融需求的一个主要途径，鄞州银行借助移动终端，通过优化农户建档工作流程，现场办理农户建档，有效提高农户建档工作的效率和质量，同时以建档信息为基础，为建档农户提供预授信服务，提升本行支农金融服务水平。

开展普惠建档工作 2019年全行推进“普于区域、惠于民企”普惠金融居民建档工作，围绕网格化管理和客户信息建档工作，开展形式多样的进村、进社区、进企业的“三进”活动，发挥农信人的“三水”精神，精准普惠、服务到人，努力实现本辖区普惠金融全覆盖。深入农户和居民家中，了解其金融服务需求，积极开展金融知识宣传教育活动，提升农村和社区金融环境。全年建档人数约42万人，家庭户18.4万户，辖区内居民建档率32.77%。

2.2.2 助力民营企业发展

鄞州银行把服务民营企业作为支持实体经济的突出重点，努力打造对民营企业“敢贷、能贷、愿贷”的信贷环境。截至2019年底，鄞州银行民营企业贷款余额为320.25亿元，占公司贷款总额的95.50%；贷款户数为6891户，占公司客户总数的98.97%。

普惠小微推广

2019年以来，在利率市场化、金融脱媒、互联网金融崛起等转型压力下，本行积极将服务小微企业内化为自身需要，积极增强服务功能、转化服务方式、创新服务产品，做实增量扩面工作，千方百计扩大信贷规模，确保了信贷资金的有效投入。截至2019年末，鄞州银行普惠小微贷款余额179.55亿元，较年初增加35.25亿元，增速为24.43%，比各项贷款较年初增速高6.39%；户数19309户，较年初增加2799户。

此外，鄞州银行与宁波市国家税务局及地方税务局签订线上“银税互动”业务合作协议，开展线上税银通业务。此次线上税银通整个流程以客户“最多跑一次”为目标，最高额度仍沿用线下最高额度300万元。截至2019年末，银税合作的“税银通”贷款余额达28387万元；除此以外，2019年还推出“蜂雨卡”产品，该卡突破了小微企业必须到柜面办理业务的限制，小微企业可到自主终端（包括ATM、POS机等）进行对公结算业务办理，包括转账、存取现、银联POS消费、账户查询、理财等服务，免去到网点验印、填支票、排队等繁琐程序。截至2019年末，全行共累计发行单位结算卡11760张，交易笔数共计154319笔。

支持科技创新 为响应国家“大众创业、万众创新”号召，促进科技型中小微企业健康、快速发展，解决科技型企业融资难、融资贵问题，鄞州银行与鄞州区科技局签订了《鄞州区科技型中小微企业信贷合作协议》，正式推出支持中小微企业的“科技贷”。此外，2019年3月，鄞州银行成功募集5亿元双创专项金融债，金融债券募集资金全部用于发放给宁波大市范围内的创新创业企业贷款项目。

2.2.3 践行数字普惠金融

一直以来，如何服务长尾客户和年轻客群，是银行的难点。近年来，随着金融科技的发展，打破了借贷双方之间的信息不对称的鸿沟，推动了大数据风控和网络信贷的发展，重新定义了风控模式和业务流程。为践行数字普惠金融之路，鄞州银行于2019年继续完善和推出各类线上产品，致力于为更多的长尾客群提供金融服务，提升银行金融服务的效率和覆盖率。截至2019年末，累计发放线上小额贷款803.47亿元，累计发放笔数超38900万笔，受益户数404.54万户，户均支出金额19861元。

其中，线上贷款产品基于大数据金融风控，依托人行征信、特定场景消费数据、涉诉信息以及第三方数据信息开展反欺诈审核和产品定额定价，做到了“授信一秒到位、办贷一次不跑、费用一分不收、风险一键排查”。授信一次到位，是指依托海量客户维度信息，一步步精准授信；办贷一次不跑，是指采用人脸识别、移动支付等技术，支持贷款业务全流程线上办理，随借随还；费用一分不收，该产品已有互联网产品的经验验证，同时相较于其利率更低，不收取任何其他附加服务费、手续费等，费用透明，使用放心；风险一键排查，主要是指基于大数据风控，可实现风险排查的全面性、便捷性、高效性。

直销银行产品的推出，既是鄞州银行大零售转型的配套产出，提升数字金融服务能力的积极创新，也是解决普惠金融触达难的有益尝试。真正做到了让广大老百姓办贷款“一次都不用跑”，真正感受到“秒贷”科技金融带来的美好体验。

2.3 优质服务责任

2.3.1 搭建起企“连心桥” 助力“最多跑一次”

在全省“最多跑一次”改革春风的沐浴下，鄞州银行坚持“以客户为中心”的服务理念，充分发挥自身的渠道优势和金融科技支撑，深化银政合作，提升服务效率，配合地方政府打通政务和公共服务的“最后一公里”，将“最多跑一次”的东风吹遍鄞州的每一个角落。

一是不动产抵押“少跑腿”。2018年4月，全省农信系统首个不动产抵押登记银行窗口在鄞州银行设立。今后市民在鄞州银行申请房产抵押贷款时，不用再跑到鄞州行政服务大厅，可以直接在银行窗口当场办结，将来随着行政的进一步授权，银行网点可直接打印不动产产权证书，让数据跑上跑，群众少跑腿。二是工商登记“直通车”。2018年5月，鄞州银行成功开办代理工商注册登记业务，将工商登记注册服务窗口延伸至银行窗口，给初创企业带来了便利。同时，企业通过在鄞州银行开设公司账户，实现了工商登记和银行开户的“一步到位”。三是社保卡“即时办”。开通了社保卡申领业务，进一步拓宽群众社保卡业务

办理渠道，方便企业或个人可以就近办理社保卡业务，并可以当场领取卡片，及时享受参保待遇。四是机动车抵押解押“一条龙”。先后推出车辆抵押登记业务、车辆抵押解除登记业务，实现银行办理贷款、车辆抵押和解除抵押业务“一站式”服务，避免市民在银行与车管所之间往返“跑腿”。五是公积金业务“现场办”，2018年9月起，市民可以在鄞州银行营业部办理个人公积金查询、支取、贷款等业务，就近享有安全、便捷、高效的住房公积金金融服务。通过整合公积金中心、不动产登记、鄞州银行的审批资源，减少办事环节，优化办事流程，2019年9月鄞州银行正式开通公积金贷款与抵押登记联办，可一次性搜集贷款申请和不动产抵押登记申报材料，当场预签借款合同和不动产抵押登记询问表和等材料，确保申请人办理公积金贷款“只进一扇门、只收一套材料、一站式办结、最多跑一次”。

2.3.2 夯实线上业务基础，深化客户线上渠道体系

根据全行大零售转型战略，全力做好线上线下一体化的电子渠道建设，以“服务移动化、支付场景化、收单一体化、运营平台化”为原则，通过拓宽线上渠道体系，探索线下收单场景、完善产品功能体验、丰富线上运营活动，积累了大量的线上客户，铺设了可观的流量入口。

一是电子渠道体系不断完善。已建立了个人手机银行、个人网银、企业网银、企业手机银行、银企直联、微信银行、微信小程序、电话银行、全渠道收单、快捷支付、各类手机PAY等多层次立体化渠道体系。二是线上用户体量不断壮大。截至2019年末，全行手机银行用户数69.77万户，个人网银用户数11.61万户，企业网银开户数5.14万户，微银行用户数17.09万户，其中绑卡用户8.19万户，小程序访问用户2.40万户，微信订阅号用户5.32万户。三是线下流量人口潜力无限。截至2019年末，全行正常收单商户32190户，均是线上客户的流量入口，全年交易笔数2257.23万笔，日均交易笔数6.18万笔，平均每日有6.18万次的C端客户通过收单业务触达我行金融服务，未来可通过小程序海报及权益奖励等营销活动引流至我行的线上渠道。

发展投融资业务，努力创建优良的线上投融资环境，做到随时随地开户、安全可靠投资。截至2019年末，蜜蜂银行共发放投资产品4264款，累计1.54亿元，蜜蜂银行总用户数达到10939户，其中绑卡用户4656户。

2.3.3 延伸渠道触角，提供便捷服务

多渠道开展物理网点延伸服务，通过自助银行、便民金融网点、便民服务车、移动终端等途径为偏远乡镇、社区、企业的群众和企业事业单位提供便捷服务，实现在家门口、厂门口就近提供优质基础金融业务，让金融服务更为立体化和多层次。截至2019年末，鄞州银行自助机具新开通运行64台，总数达到670台；自助银行达到180家；便民金融服务点368家，其中与商铺合作的便民金融服务点共107家；便民服务车累计使用125车次，新引入54台便携式发卡机，上门为客户快速便捷地办理账户开户、ETC等业务，金融服务的渠道更加多样，服务模式更加便捷，服务范围更加广泛，填补了当地的金融空白。

2.3.4 开办蜜蜂之家，服务社会民生

为适应移动金融发展势头，鄞州银行积极推动移动金融业务的建设，开展了“蜜蜂之家”移动金融示范点工作，进一步拓宽金融服务渠道，加快网点转型的脚步，通过异业联盟方式，打造“亲民便民、快捷高效、业务突出、特色鲜明、经营稳健”的多功能、一站式新型网点。

目前，鄞州银行已开设并营业“蜜蜂之家”便利店26家。来办理业务的客户在等候叫号期间或者周边的居民在闲时等等可以到“蜜蜂之家”便利店逛逛，选购心仪的商品，也可以坐下来点杯咖啡，翻看杂志，享受休闲时刻。此外，鄞州银行已实现了银行综合积分应用到蜜蜂之家便利店进行商品兑换，手机银行和蜜蜂卡客户可在便利店享受专属的特惠价格。

2.3.5 降低服务成本，实现金融惠民利民

2019年，鄞州银行持续开展水电费等公用事业收费代扣优惠活动，保持较高的优惠力度，延长了优惠活动时间。通过“一卡通”代扣优惠活动，让广大客户在足不出户的情况下，通过代扣服务完成水电、燃气等缴费工作，并且能够享受到最高9折的优惠。2019年新增代扣户数28543户，全行代扣户数达到331925户，全年代扣金额11.39亿元，代扣优惠金额2355.73万元。代扣优惠活动为广大居民和农户带去我行便民金融服务的同时，通过实实在在的减费让利，提升我行金融惠民工作的力度和广度。

2.3.6 优化电子银行产品功能，提升客户服务体验

一是手机银行功能全面升级。空中柜台功能打造远程银行服务模式，云证通大额转账更方便安全，智能客服全天候服务，纯真版手机银行简洁贴心，人脸支付和手机号转账让支付和转账更灵活。二是收单功能完善提升用户体验。商户体验方面：T+0实时到账提升产品竞争力；条码支付终端、缴费分账、分润等功能满足不同场景需求；云音响对接支付和收款体验。客户体验方面：商户自助还款、结算账户自助修改、商户挂账自助查询等功能提高操作体验和工作效率。三是企业网银功能提升。电子承兑汇票贴现功能，提升小微企业融资效率。出口发票融资、远期结售汇功能，满足客户足不出户自助办理国际结算和融资申请业务等。四是小程序海报助力全员营销。小程序营销海报的专属定制化 and 分享功能，提升营销裂变传播效果及客户金融服务的可得性。

同时，2019年直销银行推出的线上贷款依托各类消费场景，客户线上申请消费分期、信用卡行征信、运营商信息及第三方数据管理，将业务场景拓展更加广泛。目前已有的消费场景贷款有医美消费场景贷款及保费分期付款，今后还将继续拓展，更加丰富完善业务场景。

建设全渠道客服项目 从传统呼入型向以客户数据为依据的适时精准营销型转变。截至2019年末，客服全年共受理呼入话务54.28万通；其中由自助语音转人工坐席32.67万通；主动外呼8.53万通；外呼接通5.34万通；受理工单7235笔。客服中心2019年平均接通率85%，客户满意度96.59%。

3. 社会责任

3.1 公益基金

一直以来，鄞州银行热心参与公益事业，积极支持灾害救助，奉献爱心、投身志愿事业，为公众谋求福祉和利益，主动承担构建社会主义和谐社会的责任。2011年9月，鄞州银行出资1亿元人民币设立的鄞州银行公益基金会，是《慈善法》实施后浙江省民政厅首批认定的慈善组织之一，是“AAAAA级社会组织”，是中基透明指数FTI全国排名并列第一的基金会。

2018年3月29日，鄞州银行向鄞州区慈善总会捐赠3000万元慈善基金，建立司法援助慈善基金，是全省首个由企业出资建立的司法援助慈善基金，同时入选“2018●感动宁波”十大慈善新闻事件之一。该基金每年5%的增值额（即150万元）专项用于司法援助，定向帮扶“执行不能”的经济困难、身体伤残的申请执行人解决生活困境，重拾生活希望，解决困难群众的燃眉之急。

此次成立的司法援助慈善基金是对司法救助体系的创新实践和良好补充，在区慈善总会的指导和帮助下，将在更好的基础上和更高的水平上做好司法援助工作，致力于让每一个符合条件的受助者都能得到及时、公平、公正的救助，更加充分地展现司法的温情含义，彰显司法的人文关怀。

3.2 金融理念和文化输出

2007年起，鄞州银行积极响应国家号召，在做大做强自身发展优势的同时，运用“标准化、复制、共享”等方法，通过主动发起途径，在资本输出的同时，将本行经营发展经验、金融产品、业务技术、蜜蜂企业文化品牌 and 理念成功传播到中西部地区。目前，已累计在广西、新疆、四川及宁波本地发起设立村镇银行24家，累计投资金额7.74亿元。按地域分布情况看，广西10家，新疆11家，宁波本地2家，四川1家。截至2019年末，24家村镇银行总资产合计511.26亿元，各项存款447.63亿元，各项贷款292.97亿元。

3.3 员工成长责任

鄞州银行一贯将员工视为最宝贵的财富，尊重员工、关爱员工，为员工创造舒适的工作环境 and 广阔的发展空间，促进员工自身价值体现和银行业务发展的和谐相容，帮助员工与企业共同成长。

截至2019年末，本行共有在岗员工2003人，其中男员工885人、女员工1118人；本科以上学历1581人，占比78.9%；中级以上职称255人，占比12.7%；全行平均年龄34.6岁，人才素质和质量不断提高，团队凝聚力和活力不断加强。

科学的员工薪酬机制 鄞州银行以利益共享机制为导向，积极实施共享式发展理念，以国际先进的宽带薪酬理念为基础，系统准确地对全行岗位进行定位，并实施了覆盖面达85%以上的中长期激励计划。

优良的员工福利保障机制 鄞州银行建立了员工最低工资保障制度，及时足额为员工缴存“五险一金”；建立了补充养老保险金、补充医疗保险金、住房补贴、职工互助保障、团体意外伤害关系系员工切身利益的企业福利制度。2019年，鄞州银行共发放员工生日蛋糕贺卡2026人次，计40.5万元；建立市总工会职工医疗互助基金121587元，对发生意外的员工及时落实工伤认定和理赔赔偿。

关注员工职业发展培训 2019年，全行培训工作紧紧围绕三年业务发展规划，以加快战略转型为导向，以提升全员职业素养、管理水平和专业技能为目标，结合当前员工工作岗位和未来职业生涯，进一步制定和完善分层分类的培训课程体系，配套科学合理的培训课程，在培训资源有限的情况下，克服工学矛盾，确保培训覆盖每一位员工，做到“全员培训”。全年共举办各类培训项目147期，包括全行性培训、部门内部培训和下行支持培训，累计976.5课时，共计10987人次；同时针对总行部室员工开展蜜蜂讲堂教学活动，提高总行员工工作效率，加强专业知识。配合部门需求现场实施考试12场，考试时长累计61课时，参加考试人员达2885人次。强化内部讲师队伍建设，鼓励内部讲师多参与行内培训授课，共计有65名内部讲师授课407课时。

组织多项文体活动 鄞州银行以“蜜蜂文化”为引领，坚持以人为本为核心、以营销文化为保障、以先锋文化为倡导、以合规文化为根基，2019年先后组织了元旦登山活动、趣味运动会、第四届业务技术比赛等活动；支持并参与“鄞州银行杯”海上明月马拉松比赛、“鄞州银行杯”东钱湖健步大会等市、区级各大体育类赛事。企业文化如火如茶，与此同时，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，开展“初心奋进中国梦 实干建功新时代”主题系列活动，举办书画摄影大赛、征文赛、微党课竞赛、合唱大赛等活动，弘扬天道酬勤的企业核心价值观。

3.4 金融教育责任

2019年，鄞州银行开展了“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”、“双百双千”金融知识普及工程、“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”、“普惠金融，校园启蒙”国民金融素质提升工程等活动，向客户、社区居民、学生普及金融知识，践行金融教育责任。

鄞州银行致力于构建普惠金融长效机制，面向广大金融消费者，尤其是中老年人、青年、网民、普及金融知识，提升鄞州银行的品牌影响力，重点围绕非法集资、银行卡、理财服务、电子银行、个人贷款、金融诈骗、个人征信等七项内容，引导消费者合理选择金融产品和服务、树立正确的金融

观、养成良好的金融消费行为，得到民众的肯定和赞扬。2019年，鄞州银行多位员工被宁波市金融消费权益保护协会评为“金融消费权益保护先进个人”和“金融消费权益保护标兵”。

3.5 诚信经营责任

鄞州银行始终秉承依法合规、稳健经营，不断加强行业自律、完善内控管理，履行反洗钱义务、重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，体现公平诚信的社会形象。

3.5.1 保障金融消费者权益

鄞州银行成立了消费者权益保护部，制定消费者权益保护工作实施办法，实施对所属机构消费者权益保护工作的考核，科学评估本行金融消费者权益保护工作的开展情况和实际效果，督促全行依法合规办理业务，同时加强内部自律，有效落实监管部门和本行相关制度规定，切实维护金融消费者的合法权益。

重视体系建设 本行建立了消费者权益保护分层负责的组织体系，在董事会下设消费者权益保护工作实施办法，实施对所属机构消费者权益保护工作的考核，科学评估本行金融消费者权益保护工作的开展情况和实际效果，督促全行依法合规办理业务，同时加强内部自律，有效落实监管部门和本行相关制度规定，切实维护金融消费者的合法权益。

强化消保宣导 本行做好金融知识宣传活动，提升消费者和维权意识与能力。利用网站、微博、行刊，加强与新闻媒体的沟通协调，做好消费者权益保护宣传工作，扩大活动的影响力和覆盖面。

发挥“流动银行车”作用，弥补金融服务的空白点，为偏远乡镇、社区、企业的群众和企业事业单位提供上门的金融服务，建立起一条连接城乡、惠及民众的金融服务“快速通道”，在家门口、厂门口就近为百姓办理基础金融业务，用实际行动打通金融服务“最后一公里”，缓解偏远山区农户存取款难、农户和小微企业贷款难等农村金融服务缺失的局面。

落实权益保护 各网点的客户网点、总行、人民银行及其他监管部门投诉受理电话，并对消费者投诉中反映的问题及时整改。各级分支机构及人员自觉履行金融消费者权益保护的义务，在日常经营活动中，切实保护好消费者知情权、隐私权、公平交易权（选择权）和财产安全权等权益。

进一步落实消费者权益保护工作的主体责任，明确逐级投诉原则，加强监督，提高投诉处理的规范化程度。严格按照相关规定，尽心尽责，做好投诉处理事项，将信访和消费者权益保护工作提升到重要的工作日程。

3.5.2 履行反洗钱义务

鄞州银行不断加强反洗钱机制建设，积极开展制度建设和各类内部检查。2019年根据人行下发的文件要求完成反洗钱系统的改造和优化，根据目前多发的洗钱类型，创建新模型；全面开展客户身份识别；稳步推进洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理；加强非现场监管力度，提升大额交易和可疑交易报告质量；开展客户洗钱排查，报送重点可疑案例；积极开展反洗钱宣传，增强民众反洗钱意识，协助微信反洗钱知识有奖竞赛，获得了较好的社会宣传效果；全力配合监管部门检查，查找薄弱环节，积极履行反洗钱义务。

3.5.3 推动廉洁从业

鄞州银行高度重视干部、员工廉洁从业教育，严格落实中央八项规定精神，始终自觉从自身抓起，坚决纠正“四风”，实现自上而下、由内而外的风气变革，以优良的党风凝聚党心民心，推动全行优良的风气养成。一是签订“两本责任书”，强化责任意识，层层推进责任落实，全行中层正职领导干部签订了《党风廉政建设责任书》，《违法违纪违规案件防控责任书》，建立制度先行，落实到人的工作规章。二是织密廉政“责任网”。开展文件落实跟踪制度，利用自查、自检、抽查、抽检等方式，坚持因岗定责、人人有责的责任链条，纵横横向到边、纵向到底的党风廉政建设责任网。全行员工签订《员工行为规范承诺书》，《员工合规承诺书》，实行有权必有责，有责要担当，失责必追究，及时将压力传递到神经末梢。三是选好用好干部。依据《宁波鄞州农村商业银行股份有限公司中层干部管理办法》等制度，本年度提拔、任用干部56人，均严格落实面试、民主测评、考察、讨论决定、任免等具体环节，建立量化质量评价指标，引进心理测评方式，全方位、多角度、深层次检验干部，因违规违纪问题，免职4人、降级2人。

3.6 环境保护责任

3.6.1 践行绿色信贷

鄞州银行重视并始终践行绿色信贷理念，通过制定行业投向政策指引，严格执行绿色信贷要求。对于不符合国家环保政策、产能过剩或需要淘汰落后产能的企业，本行严格执行限制准入的规定。同时，积极组织培训学习，向基层信贷人员传达绿色信贷、循环经济和环保理念。截至2019年末，全行绿色信贷余额达32591.46万元。

3.6.2 倡导低碳办公

本行积极践行“绿色办公”理念，号召员工节约用电，养成随手关灯的良好习惯，全力打造低碳工作环境；提倡办公用品循环使用，纸张双面使用；OA办公系统，提高文件流转效率，最大程度推行无纸化办公；完善视频会议设备，有效降低会议成本和碳排放量；全面推行无纸化、电子印章，为绿色办公打下坚实基础。

3.6.3 以开放促合作

鄞州银行将持续提升风控能力和运营能力，为更多的人群提供优质服务。未来，本行将继续秉承开放的态度，加强与各类机构的合作，共享发展成果，共创美好未来。

4. 未来展望

展望未来，鄞州银行坚持以建设特色鲜明、便捷高效、服务一流的现代化好银行为战略愿景，秉承“阳光经营、创新服务、快乐成长”的经营理念 and “服务区域、服务小微、服务三农”的市场定位。服务区域经济发展，服务小微企业、服务三农，继续为宁波经济社会的可持续发展作出应有的贡献。

宁波鄞州农村商业银行股份有限公司

二〇二〇年四月十日

【下转第6版】