宁波鄞州农村商业银行股份有限公司 二〇二二年度社会责任报告

1 责任与担当

1.1公司简介

鄞州银行成立以来，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：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改革，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6家农村信用联社之一；1998年，经原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，开展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，宁波鄞州农村商业银行股份有限公司正式挂牌营业。是农村金融改革的探路者和先行者。

1.2定位与理念

核心价值观：天道酬勤。天道酬勤的核心价值观带给了鄞州银行全体人员坚定的信念和强大的使命感，促使其以奋发进取的勇气、使命必达的决心、不畏艰险的一致，保持专注，脚踏实地，潜心耕耘。

市场定位：服务区域、服务小微、服务三农。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经营、农村经济发展、居民安居乐业提供优质和便捷的金融服务。

企业精神：蜜蜂精神，具体为勤劳、团队、奉献、自律。

经营理念：阳光经营、创新服务、快乐成长。

企业愿景：努力将本行打造成为一家治理良好、合规高效、客户满意的一流社区银行。

1.3社会责任

鄞州银行社会责任观：

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，承担引领改革发展和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；

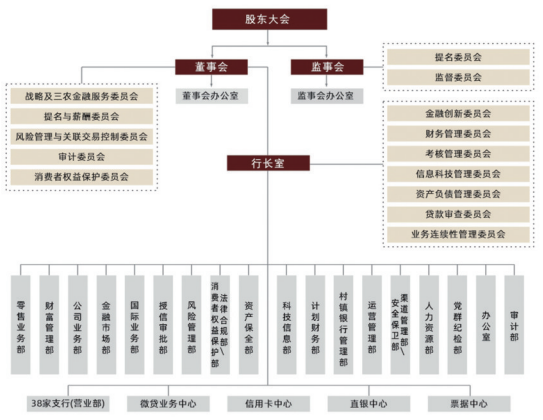
对社区，承担促进社区繁荣与和谐的责任。

1.4公司治理

鄞州银行下设20个部门，全行下辖38家支行（营业部）及4个利润中心，共有营业网点161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。2022年末，行本级总资产2059亿元，吸收存款（不含非银）1459.4亿元，各项贷款（不含非银）1191.7亿元，员工总数1958人。

鄞州银行管理架构如下图示：

鄞州银行组织结构图



1.5年度殊荣

颁发单位	荣誉名称
农信银资金清算中心有限责任公司	积极贡献奖
进出口银行	进出口承销突出进步奖
进出口银行	进出口承销优秀承销商
外汇交易中心	全国本币活跃交易商
金融数字化发展联盟	“人气之星”、“公益之星”奖
金融数字化发展联盟	年度信用卡业务发展奖
VISA	2022年度Visa卓越自媒体传播奖
中国金融认证中心CFCA	2022中国数字金融金榜奖 手机银行最佳用户体验奖
浙江农商联合银行	金融市场部条线优秀案例优秀奖
浙江农商联合银行	金融市场部重点研究课题潜力奖
浙江农商联合银行	2022年零售金融数据创新应用大赛 数据分析类创新应用二等奖
浙江农商联合银行	第三届债券交易大赛一等奖、三等奖
宁波市公安局	先进保卫组织
宁波市慈善总会	第七届宁波市最具爱心捐赠企业
宁波市鄞州区政府	2022年度“大力神鼎”奖
宁波市计算机信息网络安全协会	2022宁波市第五届网络安全大赛二等奖
中国人民银行宁波市 中心支行统计研究处	“金融统计数据治理”劳动竞赛 综合优秀单位
鄞州区委、区政府、区慈善总会	2017-2022年度慈善成绩突出爱心企业
浙江农商联合银行宁波管理部	宁波农商银行系统2022年度 财务精细化分析与应用报告选拔三等奖

2022年鄞州银行主要社会责任关键绩效表

指标		单位	2022年	2021年
经济责任	资产总额	万元	20589990	18515115
	存款余额	万元	14594055	12408461
	贷款余额	万元	11917307	10513828
	营业收入	万元	397223	391377
	员工费用	万元	61351	65956
	利息支出	万元	355120	329216
	纳税总额	万元	65151	66517
	股利分配	万元	33096	33096
	净利润	万元	183868	162411
	资本利润率	%	11.04	10.75
	资产利润率	%	0.94	0.96
	涉农贷款余额	万元	916002	818657
	小微贷款余额	万元	8052311	5565227
社会责任	客户满意度	%	98.87	98.84
	每股社会贡献值	元	2.94	2.84
	员工总数	人	2011	2020
	女性员工占比	%	55.69	55.54
	员工流失率	%	3.35	3.03
	人均培训经费支出	元	341.06	770.94
	志愿银行卡（累计）	张	4617	3100
	公益捐赠	万元	953	758
环境责任	视频会议	次	56	37
	离柜率	%	85.68	82.42
	绿色贷款	万元	85545	45683

注：每股社会贡献值=每股收益+（纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额）/股本。其中，纳税额、利息支出、企业留存收益和股息、税后利润属于对社会的直接经济价值贡献。

2 经济责任

2022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，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。

面对新型冠状病毒感染的肺炎疫情态势，鄞州银行多措并举做好防疫工作，坚决履行地方法人银行的使命担当，做好守土有责的捍卫者、金融供给的保障者、绿色通道的铺设者、大爱无疆的践行者，为小微企业纾困解难、为实体经济输血补气、为地方经济保驾护航。

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根本理念，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，发挥鄞州银行支持区域经济发展的主力军作用，全力以赴助力宁波普惠金融改革试验区和共同富裕先行市建设。

2022年贷款行业投向表

单位：人民币万元

序号	国标行业	期末余额	本年新增
1	农、林、牧、渔业	80,677.69	9,523.67
2	采矿业	9,517.17	-6,758.92
3	制造业	3,514,765.09	391,868.44
4	电力、热力、燃气及水生产和供应业	31,918.00	5,192.92
5	建筑业	636,383.98	86,208.02
6	批发和零售业	2,596,080.72	581,556.41
7	交通运输、仓储和邮政业	215,024.79	30,502.30
8	住宿和餐饮业	212,227.36	60,621.09
9	信息传输、软件和信息技术服务业	70,937.48	14,150.22
10	金融业	0.00	0.00
11	房地产业	70,529.85	-5,724.65
12	租赁和商务服务业	529,671.40	138,633.35
13	科学研究和技术服务业	21,649.58	5,290.42
14	水利、环境和公共设施管理业	11,522.77	-11,350.80
15	居民服务、修理和其他服务业	117,065.32	18,050.68
16	教育	33,711.32	2,944.88
17	卫生和社会工作	12,474.60	1,898.03
18	文化、体育和娱乐业	47,987.65	7,129.53
19	个人贷款（不含个人经营性贷款）	2,987,157.48	79,254.98

2.1.2坚持改善民生

鄞州银行坚持金融服务社会发展，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，为广大市民提供代理公共事业服务，切实履行便民银行的战略和责任。

开展减费让利服务 2022年，鄞州银行全年开展个人贷款线上利率优惠活动，通过利率折扣券、利息抵扣券等金融权益，为个人贷款提供减费让利金融服务，全年先后开展开门红、个贷专项活动、个体工商户活动等营销活动，针对新客和老客、经营户等派发利率折扣券、利息抵扣券、免息券等56625张，参与活动客户31028人，通过权益券吸引客户17926户，提升用信金额157.21亿元；其中已使用利率抵扣券7287张，贷款提升用信金额24.32亿元，目前在贷余额14.43亿元；已使用固定利率券25061张，贷款提升用信金额166.63亿元，目前在贷余额142.78亿元；已使用利息抵扣券143张，涉贷金额315万元。截至2022年末，通过权益活动，实收利息2.42亿元，优惠利息5492.2万元。同期，鄞州银行为小微企业和外贸物流企业减免支付手续费、汇款手续费和给予结售汇汇率优惠，免除远期结售汇保证金。截至年末，共计减费让利2413万元，惠及801户小微外贸企业。对承租鄞州银行房产用于生产经营活动的小微企业和个体工商户，主动出台减免25%年租金的优惠政策。

此外，鄞州银行积极响应落实国务院关于降低小微企业支付手续费工作的部署，降低小微企业和个体工商户的支付手续费，让利实体经济。免收企业账户管理费、账户服务费、年费等各项账户服务费，免收企业在鄞州银行网上银行、手机银行上发起的转账汇款业务手续费，降低企业结算成本。同时，免收企业支票工本费、挂失费，以及本票和银行汇票的手续费、工本费、挂失费等，助力企业发展。截至年末，柜面对公跨行转账汇款手续费减免12315笔，共计0.93万元；工本费、挂失手续费减免4379笔，共计2.22万元，共惠及客户14499个。

支持大众创业就业 为响应人民银行、财政局、人力社保局的号召，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”“快贷通”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，已经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2022年末，存量自主创业贷款户数530户，贷款余额17169万元。作为一项民生工程，鄞州银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与服务。

作为宁波市住房公积金提取、贷款业务承办银行，鄞州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日鄞州银行个人住房公积金业务正式上线，成为宁波农信系统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鄞州银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2022年末，鄞州银行已发放公积金委托贷款（含组合贷款315笔）558笔，公积金贷款余额22799万元，商贷部分贷款余额14539万元；办理住房公积金提取业务29473笔，涉及金额119074万元。

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2022年末，鄞州银行养老金贷款余额208万元，累计支持养老客户1256户，金额6181万元，为辖区“被转基”农户解了燃眉之急。

支持保障性安居工程 鄞州银行以“安居宝”项目贷款及配套按揭贷款的形式大力支持鄞州区新农村建设。截至2022年末，鄞州银行支持新农村建设项目累计发放贷款37.04亿元，扶持63个村。累计发放“安居宝”按揭贷款12.59亿元，惠及2972户村民。

落实疫情期征信保护政策 鄞州银行制定金融纾困优惠政策，增进客户关爱，严格落实客户征信权益保护政策，为受疫情影响的零售客户开通征信疫情处理绿色通道，及时调整疫情期间相关的征信逾期记录，保护零售客户征信合法权益，全年累计为约60名零售客户修复征信记录。

代理公共服务 长期以来，鄞州银行扎根区域，深耕本地，与各级社保、医保单位合作，代理发放城保、镇保、农保、失业保险及企业年金等各类社会保险类资金。开通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。

施策惠民让利服务 2022年，鄞州银行积极响应关于降低自动取款机（ATM）跨行取现手续费的号召，全面下调ATM跨行取现业务手续费收取标准。取消异地跨行ATM取现按取现金额1%收取额外费用。并且在此基础上，额外针对70周岁以上老年客户减免同城和异地跨行取现手续费；针对异地在甬务工人员减免每月前3次同城、异地跨行取现手续费；针对社保卡客户减免本地、异地跨行取现手续费。自调整规则以来，减少跨行取现手续费收入169.37万元，惠及客户26957人次。

践行普惠服务责任 针对老年客群习惯使用存折打印账户流水，使用硬卡无法随时查看账户流水、核对余额信息的痛点，鄞州银行通过业务创新和流程创新，推出专门服务老年群体的“借记卡交易明细登记簿”服务。通过该项服务帮助老年客群持硬卡也能更加清楚地记录并随时查阅每一笔账户流水，成功消除老年客群对持硬卡账户办理业务的抵触情绪及后顾之忧。

2.2金融普惠责任

2.2.1助力乡村振兴

作为本地区辖内金融支农力度最大的金融机构之一，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，鄞州银行将不遗余力、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、高效的融资产品和金融服务，为金融支农作出更大的贡献。截至2022年末，鄞州银行各项贷款余额1265.23亿元，其中涉农贷款余额91.60亿元；2022年累计支持农民专业合作社390家，支持家庭农场2252户，累计发放农户贷款87.5亿元，受惠农户8万户。

此外，鄞州银行作为鄞州区、海曙区区级和各乡镇农合联副理事长单位，积极承担社会责任，为广大农合联会员单位提供额度优惠、利率优惠、手续简便的一揽子信贷服务产品——“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，先后与鄞州区和海曙区农合联签订了战略合作协议，分别为农合联会员（专业合作社、家庭农场、种养殖大户等）提供10亿元和5亿元的授信额度。2019年配合鄞州区农合联出台“农合贷”贴息补助办法和风险补偿机制，为广大农合联会员减费让利。截至2022年末，全行有农合联会员授信客户253户，授信金额43952万元；贷款户数164户，贷款余额25317万元。

同时，为精准扶持农村经营主体生产创业，鄞州银行于2021年创新业务流程，推出兼具短期和中长期的、随借随还和分期还款、灵活还款相结合的经营性特色贷款产品“快贷通”，该产品最长可贷十年，长期贷款每年无需还本，可根据农户生产经营特点定制还款计划。截至2022年末，“快贷通”产品累计放款191.35亿元，支持客户10725户，贷款余额136.50亿元。

强化农户对接扶持工作，加强农村经营主体服务力度 鄞州银行继续强化与区农业农村局、地方金融监管局、市场监督管理局等单位的合作，前后开展专门针对区家庭农场、农民专业合作社、农业龙头企业、放心消费商户等各类经营主体的精准对接工作，先后与鄞州区农业专业联合会、区市场监督管理局签订战略合作协议，通过客户清单制走访和业务培训等提升金融服务力度，对辖内农村市场经营主体开展精准对接、精准施策等工作。

加速完善农村信用体系建设，净化农村金融市场环境 鄞州银行在鄞州区委、区政府的主导下，积极开展信用户、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2022年末，累计为鄞州、海曙创评216个信用村，信用镇乡（街道）17个，评选信用户约1.3万户，累计授信农户小额信用贷款2.2万户，出账金额20亿元。

积极优化农户建档工作流程，提高支农金融服务高度 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，提升鄞州银行支农金融服务水平。

2.2.2助力稳住经济大盘

截至2022年末，鄞州银行普惠小微贷款余额361.86亿元，较年初增加85.16亿元，增速为30.78%，高于各项贷款增速17.43个百分点，普惠小微贷款户数24400户，较年初增加3062户，较好完成增量、增户目标。

助企纾困免利息 鄞州银行设立专项免息资金，对受疫情影响较大的小微企业和个体工商户给予单户最高500万、最长免息3个月的纾困贷款。今年以来，共为28.91亿元贷款、1920户客户免除利息3442万元，免息力度较2020年翻倍。

助企纾困降利率 鄞州银行开展支小再贷款专项服务活动，发放2500万元公司贷款利息折扣券和3000万元零售贷款权益券，新发放普惠小微贷款加权利率较上年下降48个BP，为511亿元贷款、25388家小微企业、个体工商户及零售客户合计减少利息3.2亿元。

投放政府贴息贷款 鄞州银行共投放鄞州区贴息贷款15.60亿元，贴息金额2622.95万元，惠及市场主体1125户，贴息份额占到18家银行全部贴息规模的52.46%。累计共推荐薪资保贴息客户505户，总量约占宁波农信总推荐户数的四分之一，总授信金额23.23亿元，贴息金额6775万元。

普惠小微阶段性减息 鄞州银行用足用好第四季度人行普惠小微贷款减息政策，按照“应减尽减”要求扩大政策覆盖面，切实降低小微企业付息成本。截至2022年末，已落实普惠小微贷款阶段性减息政策共61034笔，贷款金额361.93亿元，减息金额7105.95万元。应延尽延，以人性化政策为受疫群体帮困解难。

延长企业还款期限 鄞州银行制作延期还本付息“政策明白纸”和“一图就懂”等宣传资料，利用微信公众号宣传文、营业网点LED屏、展架物料等渠道进行政策宣传，做到企业“应知尽知”“应延尽延”。截至2022年末，已为3314家小微企业落实无还本续贷89.00亿元，为129笔小微企业和个体工商户贷款办理延期还本付息10552万元，对受疫情影响未能及时还款的85笔逾期贷款实施征信保护和修护。

推广“微担通”业务 针对受疫情影响民营企业面临的无抵押物、融资难等问题，鄞州银行积极行动，与市融担、市农担、海曙担保、鄞州担保四家政策性融资担保公司签署银担合作协议，开展微担通业务合作，为小微企业、私营企业主、个体工商户及“三农”客户群体发放类信用贷款，免担保费一年，解决企业融资难题。截至2022年末，微担通业务1902户，余额36.23亿元。

推广“科技贷”业务 为积极响应国家支持“大众创业、万众创新”的号召，支持科技型中小微企业快速发展，鄞州银行与鄞州区科技局签署了《鄞州区科技型中小微企业风险池基金贷款业务合作协议》，特推出了“科技贷”产品，截至2022年末，鄞州银行已投放“科技贷”客户39户，贷款余额1.11亿元。

支持知识产权质押融资 为深入推进国家知识产权示范城市、普惠金融改革试验区、文化与金融合作示范区建设，加大知识产权运用力度，支持小微企业创新成果转化，鄞州银行开展了知识产权质押融资专向对接活动，进一步帮助科创企业通过无形资产转化为现金流，有效缓解科创企业融资难题。截至2022年末，本年鄞州银行投放知识产权质押贷款35户，金额26.24亿元。

2.2.3践行数字普惠金融

党的二十大报告提出加快发展数字经济，2022年数字普惠金融业务进入高质量发展阶段。鄞州银行于2020年3月份在手机银行APP上推出“小闪贷”产品，经过两年多的发展，已建立快速响应的产品服务体系、高效审批的数字化风控体系。主要服务人群为蓝领、个体工商户及年轻客户群体，其中新市民人群占比达到五成，对缓解金融排斥，提高中低收入人群的金融服务能力起到显著的效果。该产品依托大数据技术进行授信审批，真正实现了实时授信、实时放款，让用户体验了流畅、便捷的金融服务。截至2022年末，“小闪贷”已累计授信14.85亿元，累计授信人数19327人，累计放款11.17亿元。在建立客户信贷成长体系、扩大普惠客户群体的同时，重点关注年轻有潜力的成长客户。从客户回访的情况来看，大多数客户对产品的满意度较高。鄞州银行必将深耕本地客群，服务广大群众，让“普惠金融”的理念深入人心。

2.3优质服务责任

2.3.1推动银企线上对接，拓宽智能多维度渠道

一是贷款码深化推广。2022年鄞州银行走进联心菜场和阿拉好菜场，通过将贷款码的二维码挂至菜场入口的方法，达到推广贷款码落地、提升民营企业和个体工商户金融服务质效的目的。二是普惠信用平台发布贷款特色产品。鄞州银行加强与普惠信用平台、省金综平台和宁波市金综平台等的对接，可以进一步拓宽线上进件渠道，摆脱对业务申请的时间空间限制。

2.3.2夯实线上业务基础，深化客户渠道流量体系

根据数字化转型和大零售转型战略，鄞州银行全力做好全渠道建设，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、丰富营销运营活动，积累了大量的线上客户，铺设了可观的流量入口。一是线上渠道体系不断完善。鄞州银行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。2022年持续优化手机银行4.0和收单2.0系统，上线用户行为分析的数字化运营平台，提高精细化分析能力为业务营销赋能。围绕提升渠道黏性，共推出“1分钱惠乘”“特惠周四抢购”“乡村好货铺”等运营活动119场，活动累计参与人数304.32万人，渠道端曝光量达756.21万人次；二是线上用户体量不断壮大。截至2022年末，全行手机银行用户数107.62万户，个人网银用户数11.73万户，企业网银用户数5.23万户，企业手机银行用户3.99万户，微信小程序累计访问用户35.53万户。三是线下流量入口潜力无限。截至2022年末，全行收单商户11223户，本年累计交易笔数4100.08万笔。

2.3.3延伸线下渠道触角，提供便捷亲民服务

鄞州银行多渠道开展物理网点延伸服务，通过自助银行、便民金融服务点、移动终端等途径为偏远乡镇、社区、企业的群众和企事业单位提供便捷服务，实现在家门口、厂门口为百姓就近办理基础金融业务，让金融服务更为立体化和多层次。截至2022年末，鄞州银行自助机具766台、自助银行159家、便民金融服务点348家。金融服务的渠道更加多样，服务形式更加便捷，服务范围更加广泛，填补了当地的金融空白。

2.3.4提升全渠道服务质量，加强客户服务体验

深化以客户为中心的服务理念，加强线上线下渠道互动，鄞州银行实施渠道端精细化管理，不断提高全渠道的客户服务质量。优化老年人金融服务的获得感与幸福感。线上打造手机银行纯真版（老年人专版），【下转第5版】