

宁波银行专栏

宁波银行： 服务实体经济内化为鲜明的品牌底色

近日，宁波银行发布2023年年度报告，公司总资产首次突破2.7万亿元，净利润实现较快增长，资产质量继续保持业内较好水平。2023年这一年，宁波银行持续加强党的领导，坚定不移地实施差异化的经营策略，秉承“真心对客户好”的理念，用专业创造价值，将服务实体经济内化为鲜明的品牌底色。

宁波银行持续贯彻落实各级政府和金融监管部门的决策部署，持续加大金融资源投入，不断提高服务实体经济的质效，将金融工作的初心使命转化为更加具体的行动，奋力书写高质量发展答卷。

宁波银行积极倾斜信贷资源，充分保障重点领域支持力度，制造业贷款、普惠小微贷款、涉农贷款、普惠涉农贷款等重点指标均超额完成。截至2023年12月末，全行制造业贷款余额1654亿元，占贷款总额的13.20%；普惠小微贷款余额1858亿

元，较年初增加20%以上；涉农贷款余额2064亿元，较年初增加近30%。

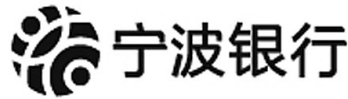
宁波银行将民营小微企业、制造业企业、进出口企业作为重要的服务对象，不断完善服务体系，加大金融支持力度；持续满足居民群众财富管理、消费信贷、支付结算等金融服务需求，提升客户体验；推动ESG理念与银行发展相融合，贯彻可持续发展理念，强化绿色战略引领，持续为客户、员工、股东和社会创造价值。

宁波银行实施“专业化、数字化、平台化”经营，为实体经济发展插上数字化的翅膀。充分发挥“专业化”的竞争力，围绕汇率管理、利率管理、融资管理、财富管理等重点需求领域，充分发挥人员、产品、体系上的专业优势，努力为客户创造更多价值；持续增强“数字化”的驱动力，秉持开放银行理念，不断丰富以“鲲鹏司库”“五管二宝”为

代表的数字化金融服务方案；充分挖掘银行的平台优势，将银行服务与客户生产经营、生活工作场景需求深度融合，打造“波波知了”“美好生活”两大金融服务平台，推进“设备之家”平台试点，拓展银行服务的内涵，努力实现价值创造的最大化。

宁波银行作为全国系统重要性银行、全球百强银行，始终保持敬畏之心，坚持运用全局思维、系统思维、底线思维，不断提升风险管理的前瞻性、准确性、有效性，持之以恒抓好全面风险管理，为服务实体经济保驾护航。

2024年，宁波银行始终以服务实体经济为主线，强化数字化赋能，实施差异化发展，持续深化专业化、数字化、平台化经营能力，围绕“五篇大文章”，助力实体经济高质量发展。



工行宁波市分行： 全面提升支持内外贸一体化发展服务

近日，中国工商银行在北京发布“春融行动2024”支持内外贸一体化发展服务方案，工行宁波市分行设立分会场同步举行相关活动，宁波市商务局、中国人民银行宁波市分行、国家外汇管理局宁波市分局、中华人民共和国宁波海关、中国工商银行宁波市分行相关领导和企业代表共同参加了发布活动。

发布会上，工行宁波市分行与宁波内外贸一体化国家级和省级“领跑者”企业代表签署《内外贸一

体化业务战略合作协议》，就支持国家重大战略、内外贸业务发展、产品创新研究等方面加强全面合作。

近年来，工商银行宁波市分行围绕宁波市全力打造全球链接能力强、高端要素配置能力强、辐射服务功能强的国内国际双循环枢纽城市目标，强化支付结算、融资融信、财务规划等综合金融服务，助推内外贸一体化发展。今年一季度，工行宁波市分行抢抓加快内外贸一体化发展相关政策，加大信贷

投放力度，本外币公司贷款余额达到2794亿元，更是成为宁波市首家各项贷款余额突破4000亿元大关的商业银行。该行依托扎实的境内业务和完善的境外网络，积极加快跨境贸易投资便利化政策落地，与海关对接不断完善“单一窗口”金融服务功能，多项业务实现全国和省内首笔突破，以头雁姿态，助力宁波构建更大范围、更宽领域、更深层次的全方位开放发展新格局。

建设银行宁波市分行： 口岸云贷 以数字技术赋能小微企业融资

为解决外贸小微企业融资难问题，实现大数据赋能外贸实体、服务外向型经济发展，2023年以来，建设银行宁波市分行与宁波市口岸办联合开展数字普惠金融创新，为当地外贸小微企业量身定制了线上信用贷款“口岸云贷”，以数字化改革实践赋能小微企业融资应用。

“口岸云贷”是基于“甬e通”平台的相关数据，运用金融科技手段，为企业进行多维度精准画像，并将

画像结果与大数据信用评价工具相融合，从而有效提升小微企业融资可得性与便利性。企业仅需注册“甬e通”平台并完成数据授权，即可通过“建行懂你”APP实现贷款申请、贷款审批、贷款支用和还款全流程一站式办理，无需提供任何纸质材料，贷款最快3秒到账，有效满足外贸小微企业融资的“短、频、快”等金融需求。该产品单户贷款额度最高300万元，期限最长1年，纯信用，

手续简便，随借随还，按日计息。

“甬e通”平台是宁波市口岸办牵头打造的国际贸易领域全流程场景数据化的应用集合，平台融合了通关执法、口岸物流、贸易服务三大服务领域，集成了通关监管、贸易服务、数据风控等六方面200余项功能。“口岸云贷”的成功上线，实现了“甬e通”平台数据在金融领域的首次应用，有效拓宽了外贸小微企业的融资渠道。（建轩）

十六载耕耘守初心 “普惠金融推进月”邮储银行宁波分行在行动

十六载砥砺前行，邮储银行宁波分行始终秉持金融为民的初心，积极践行普惠金融工作的政治性和人民性，持续深化小微企业金融服务，支持小微企业纾困恢复和创新发展，推动普惠金融高质量发展。

作为普惠金融综合服务商，邮储银行宁波分行将“普惠”与“稳健”的基因根植血脉。2022年末，该行推出产业链保证贷款，通过信用和担保方式为特色产业企业提供金融服务。至去年末，产业链保证贷款余额10.49亿元。

该行还厚植优势，持续深化“敢贷、愿贷、能贷、会贷”的长效机制建设，不断拓展小微企业服务半径。

去年，该行成立了“走万企提信心 优服务”工作领导小组，在全行组织开展中小微企业融资促

进行动。通过与政府部门以及产业园区、高新技术产业开发区和经济技术开发区的对接，联动创业服务中心、创新创业孵化中心、协会商会等平台机构，累计走访各类企业3000余家，针对名单内企业累计发放贷款110.96亿元。

邮储银行宁波分行立足新发展阶段，持续推动产品服务创新，逐步探索出一条具有特色的普惠金融之路。2022年起，该行结合小微企业贷款需求，不断推动数字人民币在信贷业务领域的应用和推广。去年6月，该行以数字人民币方式发放首笔线上小微e贷产品，用于企业生产经营，全年共发放1263.2万元。

该行持续推进数字支付业务发展，至去年，该分行客户年使用移动支付交易笔数高达7938万笔，实现了交通、医疗、教育、旅游和

商务等领域全覆盖。在云闪付渠道和手机银行渠道开展的“一分钱坐地铁公交”活动，累计拉动交易金额16.15万元，累计交易58274笔。

2024年“普惠金融推进月”行动吹响下一个普惠十年的冲锋号。邮储银行分行领导高度重视，亲自统筹“普惠金融推进月”活动的组织部署等工作。

通过“线上+线下”“集中性+阵地性”的宣传矩阵，该行整合邮政、邮银、媒体等资源优势，全方位、多渠道、分层次开展活动，拓展金融知识教育宣传阵地，传递普惠金融温暖能量。

坚守服务“三农”、服务城乡居民和服务中小企业的发展定位，该行持续减费让利，支持普惠小微企业发展，切实增强普惠客群金融服务获得感，为市场主体和人民群众办实事、解难题。

兴业银行宁波市分行： “普惠金融推进月”行动 金融服务走进“最后一公里”

近日，在国家金融监督管理总局指导下，兴业银行宁波分行以“普惠金融服务 惠及千万户”为主题，积极开展首届“普惠金融推进月”行动，优化金融服务供给质效，让金融需求打破“最后一公里”限制，提升普惠金融服务的覆盖率、可得性和满意度。

助力小微，金融特派员显身手。2023年以来，兴业银行宁波分行建立金融特派员制度，选派一批专业素养高、服务意识强的骨干团队，深入市场、摸排需求，致力于打通金融服务实体经济的“最后一公里”。

3月，兴业银行宁波分行为宁波一家塑胶公司成功融资900万元。据了解，该企业是省级专精特新

“小巨人”企业、国家级高科技企业，主要从事滚塑改性材料的研发和生产，研发实力雄厚，产值居国内滚塑行业首位，产品市场占有率超40%。兴业银行宁波分行依托“技术流4.0”评价体系，从17个维度量化评价企业的科技创新能力，并以此为基础构建差异化审批模型，为企业快速落地融资需求。

在“普惠金融推进月”行动中，金融特派员积极普及金融知识、解读普惠政策、宣传小微产品，提供定制化金融服务方案，成为市场经营主体和人民群众的“联络员”“宣传员”“参谋员”。

走出厅堂，建筑工地上也能办业务。“是兴业银行吗？”3月底，宁波艾际恩服饰公司拨通了兴业银行

宁波北仑支行的电话，“我们最近入职了一批新员工，马上就要发这个月的工资了，但是工资卡都还没有办过。”了解相关情况，兴业的工作人员第二天就带着相关设备和材料来到企业，帮助企业员工现场办理工资卡。

在北仑大研建筑有限公司，同样有一批需要开立工资卡的建筑工人。清明假期前，项目工期紧张，兴业银行宁波北仑支行的工作人员利用工人的午休时间，来到施工地点，为工人们迅速完成银行卡开立的相关手续。该行工作人员介绍，“除了留存开卡相关资料，我们还为客户开通免费短信、手机银行、网上银行等相关功能。”

宁波银行特色银行卡展示

受欢迎城商行信用卡： 宁波银行菁英白金卡

紧跟年轻人消费趋势，不断创新产品和服务



随着时代发展，年轻人对于信用卡产品的需求日益多元化。宁波银行作为一家城商行，通过产品创新、流程创新和服务创新，受到了广大年轻消费者的喜爱、追捧及认可。

1. 产品创新。为了进一步提升信用卡产品竞争力，宁波银行不断丰富信用卡权益，升级增值服务。以菁英白金卡为例：2023年，宁波银行推出了专为年轻人打造的“菁英白金信用卡”，其独特的消费“返利”机制，完美契合了目前年轻人“该省省、该花花”的消费理念，不仅可以享受微信、支付宝、京东、地铁、外卖等多个场景的笔笔返现，单月最高返现200元，而且还支持个性化定制，靓号随心选等功能，在充分展现客户个性化需求的同时，赋予卡片更高的情感价值和个人标识。

2. 流程创新。通过围绕客户实际用卡体验，宁波银行致力于全流程创新升级，在获客营销、客户体验管理、精细化核算、风险管理、限额管理、经营管理实时化等方面实现数字化运营，进一步提升广大消费者用卡体验。

3. 服务创新。宁波银行始终以个性化服务打造极致体验为目标，秉承技术为业务赋能理念，不断加强科技创新与应用，整合各类服务资源，同时采用严格高效的管理培训模式，对客服人员技能分层，保证服务的高效和专业性，真正实现客户“一通电话，一呼百应”的暖心服务。

宁波银行作为本土银行的第一品牌，将持续深耕客户用卡习惯，不断创新产品服务，在这个多样变化的时代，陪伴每一个客户的每一个消费时刻。

功能创新信用卡：

宁波银行乐享卡品质消费，乐享生活



在快节奏的现代生活中，年轻人追求的不仅是便捷，更是生活的品质与乐趣。宁波银行乐享卡是一款专为年轻客群量身打造的支持卡面和权益随心选择的信用卡产品。

1. 卡面定制，做专属的自己。

宁波银行信用卡智慧客服中心依托宁波银行金融平台，目前已经形成电话银行、手机银行、微信公众号、网上银行、短信、视频服务六位一体的服务媒介，为客户提供7x24小时信用卡全业务咨询、客户关怀等远程服务，是信用卡客户服务的重要平台。多年来凭借其在服务定位、策略管理、运营模式以及人员管理等诸多方面的优势，实现了员工效率、服务品质和客户体验的高效结合。先后曾获得“宁波银行优秀团队奖”“中国客户服务最佳雇主单位”等多项奖励。

己。宁波银行乐享卡提供女王版、萌宠版、畅玩版、定制版等6款可选卡面，充分满足不同类型客户的偏好和需求。

2. 权益定制，领取专属福利。客户每月消费任务达标后，

即可根据个人偏好，在奖品池中兑换一份属于自己的会员奖励，包括腾讯视频VIP、爱奇艺会员、优酷VIP、QQ音乐会员、美团外卖券、饿了么会员等10余款权益。客户每月消费任务达标后，

暖心服务，智慧先行

1. 持续强化创新应用，以个性化服务打造极致体验。宁波银行一直以来，抢抓人工智能的发展机遇，通过创新技术向业务赋能，致力于重构服务价值生态链。客服平台结合智能路由、流程机器人、智能语音分析以及扩展智能技术在客户服务业务中的应用，以“智·慧”客服平台的智能化服务能力为基础，数字化经营为指导，实现客户服务业务处理效率和服务体验双提升。

2. 不断整合线上服务资源，确保服务高效、专业。宁波银行坚持统筹客户咨询，包括用卡咨询、卡片交易、活动参与、权益领取等多项服务资源，逐一汇总，同时采用严格高效的管理培训模式，对客服人员技能分层，有效提升客户服务专业水平。

3. 建立了完善的“顾客满意度管理体系”，保障服务品质。通过满意度指标体系、定期满意

3. 消费有礼，波豆当钱花。客户每笔消费支付均可积累信用卡波豆，每积累800信用卡波豆，即可兑换8元消费金，无论客户选择支付宝、微信支付还是京东等支付，单笔支付满200元即可享受抵扣。让客户每次消费都充满回馈与喜悦，真正实现“每周得好礼”的美好愿景。

4. 企微陪伴，更多活动等你参与。宁波银行搭建了丰富的信用卡生态活动，涵盖餐饮、购物、电影、出游、商圈等多个场景，与此同时，宁波银行建立了超10万人的信用卡客户专属福利群，定期推送热门活动和权益，并不断创新社群营销活动，拓宽服务边界，降低客户的消费成本，让更多客户享受优惠。

宁波银行乐享卡通过多重功能创新，颠覆了用户对信用卡产品的认知，也通过创新的专属活动、超值权益以及温馨服务，不断提升客户消费体验，打造便捷、高效、多元的信用卡服务。

度调研与监控，夯实基础管理、优化投诉处理策略，不断提升客户问题处理效率。信用卡客服热线4000095574自2019年7月以全新的面貌正式上线运行以来，客户服务满意度持续稳定在95%以上，属于行业领先水平。

信用卡客服人始终秉承着“以真诚热情的态度，做服务口碑的创造者”的愿景，做好规范化服务的同时，打造超预期的体验；解决好客户问题的同时，做好业务落地推手。信用卡客服人致力于做客户的贴心朋友，努力打造成为值得信赖的客服中心。

“讲文明·树新风”公益广告

