

宁波鄞州农村商业银行股份有限公司
二〇二三年度社会责任报告

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：农村金融改革的探路者和先行者。鄞州银行前身是诞生于20世纪50年代的鄞县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六家农村信用社之一；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。

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赋予了鄞州银行全体人员坚定的信念和强大的使命感，促使我们以奋发进取的勇气、使命必达的决心、不畏艰险的意志，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：勤劳、团队、奉献、自律的蜜蜂精神。
经营理念：阳光经营、创新服务、快乐成长。
企业愿景：建设成为治理良好、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157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。2023年末，行本级总资产2288亿元，吸收存款(不含非银)1654.9亿元，各项贷款(不含非银)1352.3亿元，员工总数2073人。

鄞州银行管理架构如下图所示：



1.5 年度殊荣

颁发单位	荣誉名称
宁波市资金清算中心	宁波市普惠金融信用信息服务平台建模大赛三等奖
中国电子银行网、数字金融联合宣传年	第六届(2023)数字金融创新大赛“创新先锋榜”一数据治理金奖
中国电子银行网、数字金融联合宣传年	第六届(2023)数字金融创新大赛“创新先锋榜”一数字营销银奖
中金金融认证中心(中国金融认证中心)、银联云计算中心	2023信创“大比武”金融业务创新应用赛道优秀解决方案奖
中国计算机用户协会数据中心分会	2022年度数据中心实施样板项目
中国金融认证中心(CFCA)	2023数字金融金榜奖——企业网银最佳特色功能奖
国家金融监督管理总局浙江监管局	浙江省银行业金融机构第八轮安全评估工作成效突出集体
中国人民银行宁波市中心支行办公室	2022年度金融统计工作表彰单位
宁波金融工会	宁波金融模范职工之家
鄞州区妇联	2022年度鄞州区巾帼建功活动优胜单位
中共鄞州区委/鄞州区政府	2022年文明典范成绩突出集体
海曙区金融发展服务中心	2023年度海曙区金融行业联合党委卓越贡献奖

2023年鄞州银行主要社会责任关键绩效表

指标	单位	2023年	2022年
资产总额	万元	22884388	20589990
存款余额	万元	16548664	14593977
贷款余额	万元	13523281	11917307
营业收入	万元	399975	397223
营业费用	万元	59667	60371
利息支出	万元	395297	355416
纳税总额	万元	62375	65151
股利分配	万元	33096	33096
净利润	万元	172232	183868
资本利润率	%	9.55	11.04
资产利润率	%	0.79	0.94
涉农贷款余额	万元	1033009	916002
小微贷款余额	万元	8052311	8052311
客户满意度	%	98.90	98.87
每股社会贡献值	元	3.13	2.94
员工总数	人	2073	2011
女性员工占比	%	55.09	55.69
员工流失率	%	3.13	3.35
人均培训经费支出	元	694.68	341.06
志愿银行卡(累计)	张	4845	4617
公益捐赠	万元	1064	953
视频会议	次	56	56
离柜率	%	87.58	85.68
绿色贷款	万元	85545	85545

注：每股社会贡献值=每股收益+(应纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额)/股本。其中，应纳税额、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

2023年，鄞州银行积极应对区域金融形势变化，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。

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、贸易金融的支持力度，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。

2023年贷款行业投向表

序号	国标行业	2023年 12月31日	2022年 12月31日
1	农、林、牧、渔业	20525.22	20433.83
2	制造业	2966601.10	2740108.67
3	电力、热力、燃气及水生产和供应业	16281.52	18523.45
4	建筑业	384692.37	244101.20
5	批发和零售业	1109062.06	851825.36
6	交通运输、仓储和邮政业	126597.93	82352.68
7	住宿和餐饮业	91940.50	85375.92
8	信息传输、软件和信息技术服务业	44191.39	27762.20
9	房地产业	73105.11	65540.06
10	租赁和商务服务业	470694.89	382956.38
11	水利、环境和公共设施管理业	10338.11	2485.00
12	卫生和社会工作	7295.26	6797.94
13	文化、体育和娱乐业	36133.60	22852.16
14	个人贷款	6033961.08	5706374.50

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，切实履行便民银行战略和责任。

减费让利推动共同富裕 2023年，鄞州银行持续推动个贷权益券推广活动，为个贷客户存续期内贷款提供减费让利优惠。全年先后开展开门红、劳动竞赛、170亿专项营销、各节假日优惠返利活动等，重点针对小微客户、个体工商户、新型农村经营主体、新市民等，累计派发利率折扣券、利息抵扣券、免息券等158272张，参与活动人数49471人，涉及贷款金额343.69亿元，目前在贷余额229.54亿元。

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、年费等各项费用，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4416笔，共计0.4万元；工本费、挂失手续费减免3564笔，共计1.98万元，共惠及客户6076个。

支持大众创业万众创新 为响应人民银行、财政部、人社部保的号召，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”等专项贷款业务，开发“快贷通”“鼎力贷”“如意贷”等小微融资特色贷款产品，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2023年末，鄞州银行累计发放自主创业贷款4404户，贷款金额233746.5万元，目前贷款余额10012万元。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合理的金融产品与服务。

支持本地居民合理住房金融需求 鄞州银行持续开展专营团队、辖区内网格对接、房产中介专项服务等措施，支持本地居民合理住房金融需求，满足本地居民

和新市民等群体刚需住房按揭贷款需求。截止2023年末，鄞州银行住房按揭贷款客户数12033户，贷款余额1024491万元。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。个人住房公积金业务于2018年9月上线运行，是宁波农商银行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2023年末，鄞州银行已发放公积金贷款委托贷款669笔(含组合贷款320笔)，公积金贷款余额28368万元，商贷部分贷款余额11632万元；办理住房公积金提取业务44316笔，涉及金额152476万元。

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企业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2023年末，鄞州银行累计支持养老老客户1256户，金额6194万元，贷款余额118万，为辖区“被转基”农户解了燃眉之急。

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、失业保险以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。

施惠惠民让利服务 2023年，鄞州银行积极响应关于降低自助取款机(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172.76万元，惠及客户24960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晰的记录并随时查阅每一笔账户流水，成功消除老年客群对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

为深入贯彻落实中共中央、国务院关于大力实施乡村振兴战略的重大部署，科学谋划2023年工作举措，扎实推进普惠金融改革试验区建设和金融服务乡村振兴，扎实开展新示范区创建工作，鄞州银行积极响应乡村振兴战略政策号召，全力支持农村地区经济发展、农民生活安居乐业、农业产业调整升级，持续加强涉农贷款对重点领域、重点项目和重点工作的投放力度，努力完善鄞州银行基础金融服务设施建设，创新优化金融支农服务产品和服务创新，在乡村振兴战略相关政策落地同时加强金融科技赋能，推进三农服务深度，助推农业农村现代化建设。

截至2023年末，鄞州银行各项贷款余额1452.33亿元，其中涉农贷款余额103.3亿元；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54.21亿元，受惠农户1.14万户。

提升支农惠农专项融资服务 不断优化产品流程，巩固扩大辖区各乡镇旧村改造和新农村建设，截至2023年末鄞州银行累计向鄞州、海曙各乡镇投放安居宝项目贷款47.58亿元，支持69个新农村建设项目。鄞州银行作为鄞州、海曙区区和各乡镇农村经济副理理事长单位，积极承担社会责任，为广大农联合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盟签订了战略合作协议，分别为农合联盟(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。截至2023年末，鄞州银行有农合联盟授信客户231户，授信金额54561万元；贷款户数142户，贷款余额26757万元。鄞州银行作为本土农村金融机构，积极承担社会责任推广农户小额贷款——支农宝贷款，累计发放支农宝贷款862520万元，惠及广大农户15635户；为支持乡村绿色经济，为农民创收增收，鄞州银行开发居民光伏设备融资租赁——光伏贷，累计投放贷款11673万元，涉及客户2115户。

强化平台对接，精准扶农惠农 2023年鄞州银行继续加强与区农业农村局、地方金融监管局、市场监督管理局等合作，前后开展专门针对家庭农场、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，通过客户清单制走访和业务培训等提升金融服务力度，对辖内农村市场主体开展精准对接精准施策等工作。2023年全年走访各类客户约10万人次。

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2023年末，累计为鄞州海曙获评216个信用村，信用镇(街道)17个，评信用用户约1.3万户，累计授信农户小额贷款约2.4万户，金额24亿元。

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2023年末，鄞州银行普惠小微贷款余额445.17亿元，较年初增加82.97亿元，增速为22.91%，高于各项贷款增速9.43个百分点，普惠小微贷款户数25761户，较年初增加1375户，较好完成增量、增户目标。

助力纾困降利率 鄞州银行争取各方政策支持战略机遇，用足用好各项货币政策和财政政策工具，用好央行

普惠小微贷款支持工具、支小再贷款等惠企政策工具，引导政策红利直通一线。鄞州银行新发放普惠小微贷款加权利率较上年下降80个BP。

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”。根据小微企业实际情况，按照市场化、法治化原则，做好贷款到期后的接续安排，不盲目抽贷、断贷、压贷。强化机制建设，持续提升小微企业金融服务质效，确保力度不减。加强风控管理，推动存量延期贷款平稳到期。对暂时有困难的企业，根据不同情况，一户一策，做好小微企业纾困工作，提供纾困方案，切实解决小微企业燃眉之急。截至2023年末，已为4108家小微企业落实无还本续贷127.81亿元。

健全银企对接机制 鄞州银行将“大走访大调研大服务大解题”作为贯穿全年的一项重要工作来落实。行高层领导分片区包干重点工业集聚园区，深入企业走访调研，听取企业意见建议，宣讲各项惠企政策，回应企业关切问题，高效解决企业实际困难和金融需求。

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，解决企业融资难题。截至2023年末，微担通业务3330户，余额46.02亿元。

推广“科技贷”业务 鄞州银行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2023年末，鄞州银行已投放科技贷客户38户，贷款余额0.92亿元。

支持知识产权质押融资 鄞州银行为深入推进国家知识产权质押融资、普惠金融改革试验区和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项对接活动，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2023年末，本年鄞州银行投放知识产权质押贷款38户，金额31.66亿元。

2.2.3 践行数字普惠金融

党的二十大报告指出加快发展数字经济，2023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“阿拉e贷”产品，经过3年的发展，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群体系，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2023年末，阿拉e贷已累计授信24.51亿元，累计授信人数34077人，累计放款22.31亿元。在建立客户信贷成长的体系，在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，大多数客户都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。

鄞州银行建立小额贷款、居民理财、生活缴费等基础金融服务线上化服务体系，全行形成手机银行/小程序、移动手持pad、办公数字门户等全方位离行式服务标准，客户经理对外服务不限于固定营业网点，为大小微企业和社区客户提供随时随地上门式金融服务。截至2023年末鄞州银行个贷线上化率达91%；提升数据赋能，开展精准服务的平台业务，鄞州银行已对接税务局、公积金中心、大数据局、人行普惠金融平台等，实时触达有金融需求客户，一站式开展各类基础金融服务。

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。鄞州银行走进园区，通过园区走访合作，深化推广贷款码落地，提升民营企业和个人工商户金融服务质效。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。2023年手机银行首页改版升级为业务营销赋能，同时为提升线上渠道活跃度与客户黏性，打造渠道活动品牌“共富星期四”，推出运营流量131场，活动累计参与人数218.30万人，渠道端曝光量达321.72万人次；二是探索直播以及短视频频道的引流方式，围绕“共富乡村”“优选商户”“社保卡政策解读”“反诈宣传”等主题开展直播21场，累计观看人数12.50万人，策划发布短视频44条，累计播放量7.82万次。三是线上用户体量不断增长。截至2023年末，全行手机银行用户数118.17万户，个人网银用户数11.77万户，企业网银用户数5.52万户，企业手机银行用户4.40万户，微信小程序累计访问用户43.79万户。四是线下流量入口潜力无限。截至2023年末，全行收单商户12817户，本年累计交易笔数3892.94万笔。

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、现金服务大篷车等途径为偏远乡镇、社区、企业的群众和企事业单位提供便捷服务，实现家门口、厂门口就近为百姓办理基础金融业务，让金融服务更为立体化和多层次。截至2023年末，鄞州银行自助机具772台、自助银行156家、便民金融服务点323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)，画面设计简洁清晰，上线语音导航等人性化服务；