

# 宁夏银行股份有限公司

## 2013 年度社会责任报告



**N** 宁夏银行  
BANK OF NINGXIA

**N** 宁夏银行  
BANK OF NINGXIA

## 编制说明

本报告是宁夏银行股份有限公司发布的第六份企业社会责任报告，回顾了宁夏银行在 2013 年全面履行社会责任的总体成果。

## 编制依据

报告依照中国银监会《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》和《公司履行社会责任的报告》编制指引的相关要求。

## 报告范围

宁夏银行股份有限公司总行及各分支机构。

## 时间跨度

2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

## 报告周期

本报告每年发布一次。

## 数据来源

本报告中数据来源于宁夏银行内部文件和相关统计资料，部分数据未经审计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

## 报告获取

您可以在宁夏银行网站下载本报告的电子文档，网址为 <http://www.bankofnx.com.cn>。

## 联系方式

地址：宁夏回族自治区银川市金凤区北京中路 157 号

邮政编码：750002

电话：(0951) 5055067

传真：(0951) 5058877

客户服务电话：(0951) 96558

电子信箱：[dshbgs@ycccb.com](mailto:dshbgs@ycccb.com)

国际互联网网址：<http://www.bankofnx.com.cn>

# 目录 contents

一、 本行概况.....	1
(一) 基本信息.....	1
(二) 公司简介.....	1
(三) 组织机构.....	2
二、 社会责任体系.....	4
(一) 使命与愿景.....	4
(二) 社会责任理念.....	4
三、 社会责任实践.....	5
(一) 响应政府号召，支持国家战略发展.....	5
1、支持国家基础设施建设.....	5
2、支持“三农”发展.....	6
3、发展中小企业金融.....	6
4、坚持群众路线教育.....	7
(二) 持续稳健经营，实现股东最大回报.....	7
1、完善公司治理.....	8
2、健康稳健发展.....	8
3、维系股东权益.....	8
4、重视风险控制.....	9
(三) 坚持以人为本，保证员工身心健康.....	10
1、完善的工作生活保障.....	10
2、多元化的培训体系.....	11
3、重视职业规划、完善薪酬制度.....	11
(四) 提升服务水平，与客户共同成长.....	12
1、加快产品创新.....	12
2、提升服务质量.....	12
3、加大个贷投放.....	13
4、加强客户体验.....	13
5、保障信息安全.....	14
(五) 倾力回馈社会，积极履行社会责任.....	15

1、宣讲金融知识.....	15
2、推行减费让利.....	16
3、履行反洗钱义务.....	17
4、支持公益事业.....	17
(六) 倡导绿色环境，提高环保节约意识.....	18
1、发展电子银行.....	18
2、倡导绿色信贷.....	18
3、推行环保理念.....	19
四、 获奖情况.....	20
五、 结束语.....	20

## 一、本行概况

### (一) 基本信息

法定中文名称：宁夏银行股份有限公司

简称：宁夏银行（下文称“本公司”）

法定英文名称：BANK of NINGXIA CO., Ltd.

联系地址：宁夏回族自治区银川市金凤区

北京中路 157 号

电话：(0951) 5058879

传真：(0951) 5058877

注册地址：宁夏回族自治区银川市金凤区

北京中路 157 号

办公地址：宁夏回族自治区银川市金凤区

北京中路 157 号

电子信箱：dshbgs@ycccb.com

邮政编码：750002

信息披露方式：刊登年度报告摘要的报刊：

《金融时报》《宁夏日报》

刊登在本公司国际互联网网站上，网址：<http://www.bankofnx.com.cn>

社会责任报告备置地点：本公司董事会办公室

其他有关信息：首次注册登记日期：1998 年 10 月 14 日

开业日期：1998 年 10 月 28 日

注册登记机关：宁夏回族自治区工商行政管理局

企业法人营业执照注册号：640000000002384

税务登记证号码：640104227695521



### (二) 公司简介

宁夏银行成立于 1998 年 10 月 28 日，是由宁夏回族自治区、银川市两级政府及企业入股组建的一家股份制商业银行。

2009 年 11 月 26 日，宁夏银行小企业信贷中心成立，成为全国较早具备准法人性质的小企业专营机构。2009 年 12 月 8 日，宁夏银行西安分行开业，率先在西北城市商业银行中跨省（区）设立分支机构。2011 年 4 月 28 日，宁夏银行天津分行开业，跨区域经营战略进一步推进。

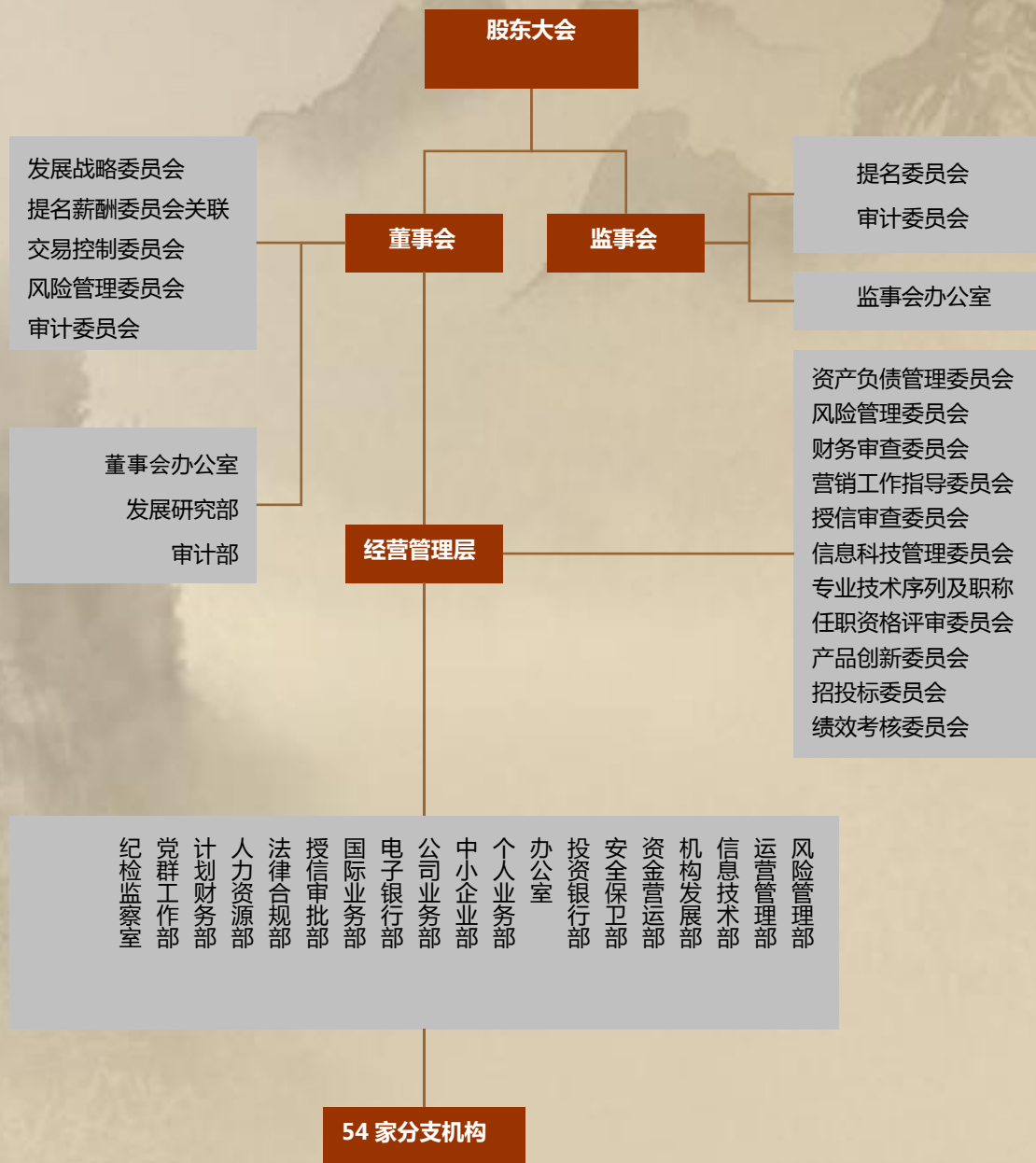
截至目前，全行拥有员工近 2500 人，其中大学本科及以上学历人员占比 83%，具有高中级技术职称人员占比 23%，员工平均年龄 32.6 岁。全行下辖 54 家分支机构，其中宁夏境内辖 45 家支行、1 家营业部和 1 家小企业信贷中心。区外，西安 1 家分行，3 家支行；天津 1 家分行，2 家支行。

宁夏银行坚持“服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，走特色化、差异化的业务发展道路，先后推出了“24 小时银行”、“存取款免填单”、“96558”电话银行、“账户信息通”、如意白金卡等金融产品和服务品牌；国际业务于 2003 年 12 月 8 日开通，网上银行于 2009 年 7 月成功上线，服务功能逐步完善。

宁夏银行通过不断完善公司治理，强化内控建设，加大市场拓展，加强基础管理，提高资产质量，各项业务取得了长足发展。截至 2013 年末，全行资产总额 797 亿元，各项存款余额 658 亿元，各项贷款余额 426 亿元，分别是成立时的 106 倍、153 倍和 138 倍；资本充足率 14.23%。

### （三）组织机构

公司依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》、《股份制商业银行公司治理指引》等相关法律法规的要求，进一步完善公司治理结构，增强公司治理机制的有效性，建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的公司治理结构，形成了良好的经营机制。董事会设立了发展战略委员会、提名薪酬委员会、关联交易控制委员会、风险管理委员会和审计委员会五个专门委员会。其中董事会提名薪酬委员会、关联交易控制委员会和审计委员会的主任由独立董事担任，增强了专门委员会决策的公正性、客观性和独立性。董事会各内设机构均制定了工作制度，按照本公司章程的规定履行职责，对重大事项进行研究、监督和提示，协助董事会决策，对于本行提升管理水平，改善治理结构，维护利益相关者合法权益起到了积极作用。



## 二、 社会责任体系

### (一) 使命与愿景

#### 企业使命：

致力于创造高品质的金融服务，成为股东和客户信赖、社会信任，员工获得良好职业发展，富含投资价值并具区域影响力和为区域经济社会发展持续作出贡献的商业银行。

#### 发展愿景：

把宁夏银行建设成为一家资本充足、治理完善、内控严密、营运安全、功能齐全、服务和效益良好并具有鲜明经营特色、较强竞争力和区域影响力的上市商业银行。

### (二) 社会责任理念

#### 社会责任目标：

通过对股东、员工、消费者、商业伙伴、政府和社区等利益相关者以及为促进社会与环境可持续发展所应承担的经济、法律、道德、慈善责任和履行的义务，实现企业和社会的和谐发展。

#### 社会责任观：

对政府：支持地方经济建设发展和基础设施建设，创造税收和就业机会，维护地方金融稳定。

对股东：为股东创造价值，实现股东价值最大化，推动企业科学发展。

对员工：为员工创造成长空间，实现价值提升，与企业共同发展。

对客户：为客户提供卓越服务，实现价值创造，与客户真诚结伴，携手理财，共同成长。

对同业：为合作伙伴提供发展平台，在合作中实现共赢。

对社会：创造税收和就业机会；为社区提供支持帮助，关注弱势群体，积极投身公益事业，推动和谐社会建设。

对环境：承担环境保护的责任，减少资源消耗，促进可持续发展，推进建设节约型社会。



## 三、 社会责任实践

### (一) 响应政府号召，支持国家战略发展

#### 1、支持国家基础设施建设

本行积极支持城镇化的基础设施建设，教育教学事业发展，对于战略新兴产业，积极支持节能环保、绿色经济、新能源、新材料、文化创意等新兴行业和国家重点扶持的行业。积极支持电力供应企业，择优支持火电、水电生产企业；积极支持符合国家“十二五”规划和地方经济发展规划的能源化工、冶金矿产、装备制造、环保节能等行业的重点工程项目；积极支持符合《高端装备制造业“十二五”发展规划》，具有鲜明竞争优势的“专、精、特、新”专业化高端通用设备制造业企业。从行业结构看，重点投向地方优势骨干行业、重点建设项目、重大民生工程和中小微企业，涉及城市基础建设、生产制造业、批发和零售业、建筑业、采矿业和交通运输业等行业，有力地支持了实体经济的发展，对于房地产行业，本行审慎支持住宅类房地产信贷业务，严格控制增量，优化结构调整，重点支持刚需普通住宅，坚守客户底线和项目底线，审慎支持商业地产开发项目。

项目行业名称	各项贷款（万元）
农、林、牧、渔业	110485.99
采矿业	282453.39
制造业	873885.77
电力、热力、燃气及水的生产和供应业	100284.50
建筑业	444807.81
交通运输、仓储和邮政业	146789.67
科学研究和技术服务	9315.86
水利、环境和公共设施管理业	34780.58
居民服务、修理和其他服务业	49563.46
教育	27110.32
卫生、社会工作	41247.60
文化、体育和娱乐业	36194.70
公共管理、社会保障和社会组织	26626.26

## 实例 ①

## 我行与宁夏大学签署战略合作协议并联合成立“如意园丁基金”

2013年6月13日，我行与宁夏大学签订战略合作协议，为宁夏大学授信4亿元，继续



支持宁夏大学教育教学事业的发展。作为国家“211工程”重点建设的高校，多年来，宁夏大学培养出了大批优秀人才，为全国及自治区的教育事业做出了积极贡献。我行自成立以来，积极发挥地方金融力量的作用，努力支持教育事业发展，累计为宁夏大学投放信贷资金7亿多元，有力地支持了宁夏大学的校园基础设施建设、教学及科研

设备购置、科研技术研发等领域的发展。此次战略签约，双方将在国家助学贷款、教职员工综合授信、信用卡、公务卡、校园ATM电子设备、代发工资、账户结算等领域展开全方位多层次的金融合作，积极构筑战略合作伙伴关系。同时，我行将与宁夏大学合作成立“如意园丁基金”，自2013年起，每年捐资20万元，用于奖励在爱岗敬业、为人师表、教书育人、创新教学等方面表现突出的优秀教师。

## 2、支持“三农”发展

本行在坚持商业化经营原则的基础上，优先支持农业和粮食生产发展。鼓励农业产业化程度较高地区的分支机构加大对优质农业企业的贷款投放力度，适当扩大农业贷款占比。鼓励分行紧紧围绕支持新农村建设，立足于分支机构所在地的农业龙头企业或优质中小企业，积极支持出口创汇农业、生态型农业等农村优势主导产业发展，推动农村产业化建设。本行为解决“三农”贷款融资难问题，先后推出“如意农资通、如意农金宝”等创新产品，丰富融资渠道，加大扶持力度，强化服务措施，重点支持和培育涉农企业迅速做大做强，推动我区农村经济快速健康发展。目前，全行涉农行业的贷款企业360余户，投放贷款资金近22亿元。

## 3、发展中小企业金融

本行确定了“全力支持中小微企业发展”的工作内容，按照适应中小微企业客户的特点，加大产品开发力度，积极创新服务机制。充分发挥小企业信贷中心和创业小额贷款中心支持小微客户的平台作用，解决中小微企业、个体工商户融资困难。本行始终立

足于实体经济，主动对接自治区中小企业“百家成长千家培育”项目的客户，以中小微企业为主要服务对象，不断提高对中小企业金融服务的能力和水平。充分利用小企业信贷中心专营机构在小微信贷方面的技术优势，对传统银行不能给予信贷支持的小微客户提供品种丰富的信贷产品，重点支持了融资需求在300万以下的小微企业。年末小微企业贷款余额196亿元，新增40亿元，占全行贷款增量的63%，增速26.1%，超过全部贷款平均增速8.3个百分点，连续四年完成了“两个不低于”的监管要求。

#### 4、坚持群众路线教育

根据中央和自治区党委安排部署，从2013年7月开始，本行以高度的政治责任感和良好的精神状态积极投入到群众路线教育实践活动中。紧扣反对“四风”，突出问题导向，全面加强学习教育，深入查摆突出问题，提出努力方向和整改措施。本行围绕查摆出的15条“四风”方面的主要问题和119条群众反映强烈的意见，制定了整改方案和任务进度表，坚持边查边改、立说立行，倡导勤俭节约，反对铺张浪费，本年会议费和差旅费同比下降41%和23.4%。并借此活动契机，以治庸治懒为突破口，本行开展了机关干部作风测评，真正把群众的评判作为改进作风的重要标尺。通过落实整改，全行发展环境进一步优化，工作氛围愈加浓厚。在2013年自治区群众评议机关和干部作风活动中，本行位列金融服务机构榜首，得到了上级党委和督导组的充分肯定。

#### 实例 ②

#### 组织新员工到宁夏女子监狱接受警示教育

为了增强新员工遵纪守法和廉洁从业意识，7月30日，总行纪委组织新入行大学生共70人到宁夏女子监狱参观，接受警示教育。通过参观反腐倡廉警示教育展、了解监区的生产生活环境、聆听服刑人员的现身说法及观看真实案例情感再现的专题节目，使新员工在走上工作岗位前能够接受教育，吸取教训，从思想深处认识到腐败带来的现实危害以及廉洁从业在银行业具有的重大意义，牢固树立“廉洁从业”意识，严格遵守党纪国法、行纪行规，时刻保持洁身自好，始终做到廉洁自律。活动结束后，纪检监察室负责人以近年来发生的金融案件为切入点，向广大新员工讲述了违反相关法律法规带来的严重后果，以真实案例教育新员工做廉洁从业的表率。希望新员工们铭记“警示教育课”上的所见、所闻、所感，珍惜自己的职业生涯，在今后的工作实践中不断成长、成才，为宁夏银行的事业发展贡献力量。



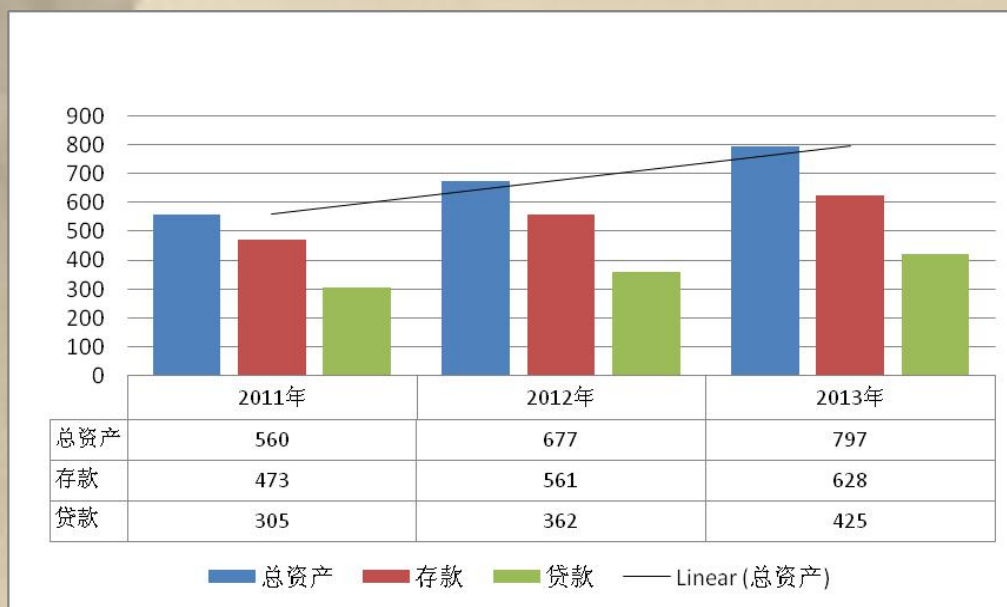
## (二) 持续稳健经营，实现股东最大回报

### 1、完善公司治理

良好的公司治理是提升股东价值，增强投资者信心的基础和保障。本公司依据相关法律法规、监管规章的要求，进一步完善公司治理结构，增强公司治理机制的有效性。按照监管要求，2013 年我行董事会的构成人员进一步优化，外部董事和独立董事能够发挥专业特长，董事会的决策能力和水平明显增强。通过风险提示、延伸审计和内控评估，强化了董事会在公司治理、风险管理和内部控制中的监督约束职能。

### 2、健康稳健发展

本行紧抓内陆开放型经济试验区建设的战略机遇，积极推进特色银行战略实施，截至2013年末，资产总额797 亿元，同比增加119 亿元，增长17.6%；各项存款658 亿元，同比增加98 亿元，增长17.4%；各项贷款426 亿元，同比增加64 亿元，增长17.8%；拨备前利润18.5 亿元，同比增加1.2 亿元，增长6.8%，全行继续保持了稳中求进的良好发展态势。



本行近三年资产规模表

### 3、维系股东权益

对于广大股东，本行主要采取邮件、电话等方式进行日常的咨询和交流。同时还通过媒体和公司网站进行宣传，使投资者通过多种方式加深对本公司经营等各方面情况的了解。公司在《章程》中对利润分配的有关内容进行了明确的规定，在研究分红派息方案时，在保证公司正常经营和资本充足的前提下，每年度为股东提供稳定的现金红利，

保证了股东的实际利益。

前十大股东持股情况：

序号	股东名称	股东性质	持股总数 (万股)	持股比例	报告期内股份变动情况
1	宁夏回族自治区财政厅	国有	33418.3631	18.53%	11794
2	宁夏兴俊实业集团有限公司	其他	12320	6.83%	-
3	新华联控股有限公司	其他	12000	6.65%	-
4	浙江海亮股份有限公司	其他	12000	6.65%	-
5	宁夏电力投资集团有限公司	国有	11256	6.24%	-
6	银川市财政局	国有	10033.0766	5.56%	-
7	宁夏民生房地产开发有限公司	其他	5660	3.14%	-
8	宁夏宝塔石化集团有限公司	其他	5064	2.81%	-
9	宁夏银帝房地产开发有限公司	其他	5000	2.77%	-
10	宁夏建材集团股份有限公司	国有	3064	1.70%	-
	宁夏天豹汽车运输有限责任公司	其他	3064	1.70%	-

利润分配情况：

年份	净利润(万元)	每股分红(元)	现金分红总额(万元)	现金分红与净利润比率
2010	67049	0.08	13236	19.74%
2011	88025	0.10	16545	18.80%
2012	114539	0.12	21074	18.40%
2013	132954	0.12	21640	16.28%

#### 4、重视风险控制

在重点领域风险管控方面，积极应对外部环境变化带来的挑战和压力，多措并举，狠抓落实，确保风险水平在可承受范围内。加大风险排查力度，提高风险预警和防控水平。开展了单户1000万元以上大额授信业务风险排查和声誉风险排查、授信业务担保风险专项排查、大额授信业务专项贷后检查。严防流动性风险，密切监测日常流动性状

况，严控贷款投放节奏，监控大额资金汇划，加强时点结构调整，适时调整融资方案，确保日常资金头寸。内控合规与操作风险机制建设方面取得成效，制定了《宁夏银行内部控制纲要》，构建总行及分支机构不同层面的内控评价体系，内控评价标准进一步完善。明确内控制度体系框架，建设标准化规章制度库，全年新出台管理办法40余部，下发156部操作规程，为业务发展提供制度指引。通过合规考核、违规积分、检查整改等工作机制的建立，有效提升了全行风险管理水平。

### （三）坚持以人为本，保证员工身心健康

#### 1、完善的工作生活保障

本行始终贯彻以人为本的理念，建立了职工代表大会和工会制度，确保员工能够参与企业管理，进行民主监督。充分保障员工的各项权益，听取全体员工的意见和建议；倾听员工诉求，积极解决涉及员工切身利益的突出问题；通过健康知识讲座、文化娱乐活动等，为员工提供了健身、羽毛球、乒乓球、篮球等多项活动项目及活动场地，激励员工追求健康的生活方式；定期进行员工体检，关注困难员工、退休员工、异地单身员工的工作和生活，帮助解决实际困难；本行员工的社会保障和社会保险的执行政策主要是依据国家或各地区政府制定的相关社保保险政策。目前已参保的种类有基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等五项。

#### 实例 ③

#### 清凉宁夏专场文艺演出



2013年7月5日，由自治区党委宣传部、区总工会等联合主办的“2013清凉宁夏——宁夏银行专场文艺演出”在光明广场如期精彩上演。演出在动感激情的现代舞《阳光下我们舞起来》中拉开序幕；随后，

婉约朴实的古筝演奏《雪山春晓》，声情并茂的女生独唱《芦花》、《中国好运》，男生舞蹈《鸿雁》等节目不断赢得观众的阵阵掌声。尤其是小品《情感银行》，以基层网点大堂经理的切身工作事例，大力宣传我行各种产品，真实体现宁夏银行热心、耐心、真心、用心、贴心的优质高效服务，把全场演出推向了高潮。整场演出历时一个多小时，精彩纷呈的节目不仅展现了我行坚韧、协作、执着、奋进的企业文化精神，也向广大市民进一步传递了“守诚行天下，用心伴成长”的经营理念。

## 2、多元化的培训体系

本行始终高度重视人才队伍建设，充分发挥教育培训在全行改革发展中的基础性、战略性作用，将人力资本看作企业的战略资源，将培训作为员工能力培养与职业成长、业务发展与绩效提升、银行核心竞争力增强与战略实现的重要手段，始终坚持“人才立行，支撑发展”的人本化理念，全面实施持证上岗制度，推动学习型银行的建设。进一步加大培训力度，全年组织一级培训13期，参加培训2420人，培训人次较上年增加了46%。强化二级培训力度，各部门全年举办集中培训18期，参加培训2790人次，基本实现了全员培训的目标，进一步提升了员工的理论知识和专业素质，为全面提高员工的综合素质、继续加强全行人才队伍建设夯实了基础。

### 实例 ④

### 总行举办经济金融形势及中小商业银行发展策略培训讲座

为深刻理解当前国内经济金融形势及走向，充分了解中小商业银行在新的经济形势下和转型期应采取的应对策略与措施，2013年4月12日，我行特别邀请西南财经大学信托与理财研究所特约研究员殷虎平先生，举办了“2013年中国经济金融形势及转型期中小商业银行的发展策略”培训讲座。培训援引大量案例，就中国经济战略转型与中小商业银行发展策略、中小银行理财业务发展策略、中小企业金融业务发展模式、社区金融营销技巧等方面的内容进行了分析讲解，为我行制定发展战略提供了有价值的参考依据。

## 3、重视职业规划、完善薪酬制度

为实现企业与员工的共同成长，建立符合现代商业银行管理要求的竞争体系，充分发挥员工的积极性和创造性，留住和吸引高素质人才，本行公开招标选聘专业咨询公司，为我行设计岗位职级体系、薪酬管理体系、绩效管理体系，加强薪酬福利制度的改革，进一步优化全行岗位职级，满足发展需要的岗位职级体系和科学高效的薪酬体系基本建立。坚持市场化薪酬激励导向，以建立多元化的工资分配机制为核心，强化薪酬激励机制作用。着力解决员工最关心最现实的利益问题，始终坚持发展依靠员工、发展成果由员工共享的理念，充分考虑最大多数人的利益，进一步深化薪酬激励机制改革，在政策和能力允许的情况下，尽可能地提高全行员工的薪酬待遇，确保员工收入水平稳步增长，走“高要求、高绩效、高工资”的良性循环之路。激励重心进一步向基层倾斜，体现“多劳多得、奖勤罚懒”，充分调动基层业务人员的工作积极性，按照职务与职级并行的要求，加快推进全行专业技术序列实施工作，增加职业发展路径，激发广大员工干事创业

的热情。完成客户经理序列推行工作，建立客户经理动态管理、量化考核机制。开展员工职业生涯规划，建立员工职业发展档案，实现企业发展与员工个人发展的有效结合。

#### (四) 提升服务水平，与客户共同成长

##### 1、加快产品创新

一直以来，本行坚持走特色化发展之路，坚持以创新引领发展，凸显特色经营，着力打造优势金融产品，产品种类不断丰富。报告期内，金融IC卡发卡系统上线，推出了联名非实名单电子现金纪念卡、中国旅游卡、如意白金借记卡，开发了ATM无卡存取款功能，理财产品全年累计发行155期，募集资金54.8亿元，同比增长53%。开通与中东国家小币种外汇资金清算业务。联合宁夏移动和宁夏银联在区内首家推出银行版移动支付产品，与自治区医院合作开发并上线银医平台，金融IC卡的行业运用进一步拓展。与中国人寿、阳光保险签署合作协议，与平安银行签署黄金T+D业务合作协议，与17家券商展开合作，强化了中间业务拓展力度。

##### 2、提升服务质量

不断深化标杆网点建设，通过服务标准化建设，着力提高服务水平和客户满意度，加大柜面人员服务标准化、服务技能的培训学习力度，引入业界先进的服务管理理念，统一了柜面员工的服务流程和标准，推进柜面业务分流改革，提升服务渠道效能。积极引导客户通过电子渠道办理代收费业务、小额存取款及转账业务，拓展网上银行业务，发挥电子渠道高效便捷服务功能，减轻柜面压力，缓解客户排队等待现象。

###### 实例 ⑥

###### 总行办公室组织开展服务技能培训

2013年，3月22日，总行办公室举办了为期一天的服务技能培训。全行各分支机构大堂经理、临柜员工共130余人参加培训，本次培训特邀中国移动宁夏分公司的两位资深内训师担任主讲。两位老师深入浅出，通过实例剖析、现场互动的方式，将“客户沟通技巧”、“有效沟通与主动营销”等内容做了详细阐述。通过此次培训，不仅让参训人员掌握了与客户沟通的技巧，更让大家了解到了其它服务行业的服务模式，对今后网点的现场服务、投诉处理方面将起到借鉴作用。

###### 实例 ⑦

###### 开设机场便民服务网点



为更好地服务客户，2013年3月5日宁夏银行机场外延点正式开门迎宾。我行于2012年开始筹建机场外延点，从网点的选址装修到开门迎宾，历时一年之久，网点主要服务于银川机场内部，在扩大银企金融服务网络，增加银企金融服务方面又迈出了重要一步。



### 3、加大个贷投放

本行在个人消费金融和个人经营性融资领域始终坚持细分市场、细分客户群，以具有特色的家用汽车消费贷款中心、房屋按揭贷款中心、下岗失业小额贷款中心、教育理财中心、出租车贷款中心等八个特色金融服务中心为平台，重点支持消费贷款、个人经营贷款和创业贷款，以满足客户的不同需求为出发点，推动个人金融业务向“品牌化、特色化、专业化和门市化”方向发展。继续保持民生领域的信贷投入，为客户最大限度地提供了个性化、专业化服务，满足了广大客户差异化的金融需求。2013年末，本行个人贷款 121.2 亿元，比年初增加 18.1 亿元，其中个人经营性贷款 79.6 亿元，比年初增加 14.5 亿元。

### 4、加强客户体验

本行将“96558”呼叫中心作为电话银行的品牌来打造，确保客户投诉、业务处理的方便与畅通。完善客户投诉流程，尊重客户意见，并作为改进服务质量的重要参考。同时不断将“96558”与其他电子渠道、银行卡业务等进行整合，为客户提供一站式、全功能、全天候的电子银行服务，构建规范、优质、高效的客户服务平台。

#### 实例 ⑧

#### 我行客服电话便民受好评

近日，新闻媒体刊登了一篇名为《银行客服电话难便民》的记者体验文章。记者针对市民反映的部分银行客服电话“没有银行卡无法接入人工服务、客服电话按键设置繁琐转接过多、接入人工客服耗时长”等三大问题，对国内19家银行客服电话进行了体验调查。

体验调查反映，只需转接1次、20秒内接通的人工服务的仅有两家，其中一家是宁夏银行，记者的亲身体验验证了我行客服的便民性。客服在菜单的设置、一次性转接和20秒内接通率均达到了行业标准值，客户满意度率一直保持在99.9%的较好水平，充分体现了便民、快捷、高效的客户服务理念。

我行呼叫中心自成立以来，始终坚持从客户操作习惯出发，力求简化功能分级，以“最短时间接入人工服务”为要求进行语音菜单设置，人工电话接通率达到85%，高于中国银行业协会要求的80%。除提供电话语音和人工服务外，还可以使用传真、短信等多渠道方式接入，同时中心还为客户提供7\*24小时不间断的人工服务，十年来我行客户服务热线96558累计客户来电3151万通，交易总金额3.8亿元，交易量2983万笔，客户满意度率达到99.9%，业务指标连续多年居区内同业前列。

“96558”呼叫中心数据表：

项目	单位	2011年	2012年	2013年
客户投诉意见总数	笔	576	520	254
客户投诉5日内办结率	%	99.60	100	99.80
自助话务量	通	3,738,667	4,289,594	4740189
人工话务量	通	374,960	501,842	740214
客户满意度	%	99.89	99.85	99.90

## 5、保障信息安全

本行坚持科技引领，大力优化信息系统基础设施架构和运维管理体系，全面启动基础数据平台和三级架构改造项目，提升信息科技产出能力。高度重视信息系统运维管理工作，通过制定切实有效的应急处理机制，确保全行计算机系统平稳、安全运行。完善了灾备系统应急演练的技术准备和应急流程，不断加强信息科技风险管理，全年重要信息系统运行稳定，重要信息系统运行率达99.9%以上。重点项目建设稳步推进，“总-分-支”三级架构改造项目顺利投产，综合理财系统、客户风险预警系统、监管数据标准化系统等一批重点项目相继上线，信息科技对全行业务发展、风险控制支撑能力进一步增强。

## (五) 倾力回馈社会，积极履行社会责任

### 1、宣讲金融知识

为积极营造安全和谐的金融服务环境，进一步普及公众金融知识水平和安全防范意识，积极履行社会责任，本行组织员工开展了“普及金融知识万里行”宣传活动、“金融知识进万家”宣传活动、反假货币宣传月活动、青年文明号展示活动、《征信业管理条例》宣传活动等多项宣传展示活动。

#### 实例 ⑨

#### 普及金融安全知识 防范金融消费风险----呼叫中心举办 “普及金融知识万里行”宣传活动

2013年4月26日，我行呼叫中心组织举办了“普及金融知识万里行”户外宣传活动，活动地点选择在客流量比较集中的银川步行街新华百货购物中心路段。本次宣传将“普及金融知识万里行”活动与“加强保护金融消费者利益”紧密结合起来，做到主题突出，特色鲜明。活动现场，呼叫中心员工走近百姓，通过向客户发放宣传单、现场演示指导、解答客户问题以及引导客户填写“宁夏银行如意卡问卷调查表”和“96558客户满意度调查问卷”等方式多形式为广大客户讲解反假币、反诈骗、安全用卡等金融安全防范知识。尤其对如何保护个人账户信息安全、警惕短信诈骗、网上购物及POS刷卡消费等安全用卡常识、如何识别假币及网银和电话银行的安全操作等有风险性的业务积极向客户认真耐心讲解。另外，针对近期发生的客户通过网络购物因泄露个人账户信息而出现卡资金被盗现象，中心工作人员也重点向客户进行了网络支付的安全提示，



提示客户当通过支付宝、银联等支付平台进行在线支付时，应当加强个人账户的安全防护，勿向他人泄露银行卡号、有效期、密码、网上支付验证码、卡片CVN2等信息，避免造成资金损失。宣传当天，共受理咨询人数3200余次，发出业务宣传单1.6万份，收集客户填写的“宁夏银行银行卡问卷调查表”及“96558满意度调查问卷”500余份。客户对安全用卡与消费以及我行银行卡

惠民政策等业务表现出浓厚兴趣，对这种走近老百姓的方式宣讲金融业务、普及金融安全消费知识的形式非常欢迎。

### 实例 ⑩

### 开展反假货币宣传月活动

7 月份为每年一度的反假货币宣传月，为进一步普及反假货币知识，净化人民币流通环境，全面扩大反假货币宣传效果，我行按照自治区反假货币工作联席会议的有关要求，成立了“宁夏银行反假货币宣传月活动领导小组”，统一领导和部署反假货币宣传月活动；各分支机构以网点辐射宣传为依托，以反假货币宣传网络工作站为宣传主体，切实有效的开展了一系列形式多样、内容丰富的宣传活动，在社会上引起了较大反响，取得良好的宣传效果。

宣传月期间，总行组织各分支机构开展了两场集中宣传活动。7月13日，37家分支机构走上街头，通过分发宣传资料，设立宣传展板，真、假币实物对比，

现场讲解“假币的主要特征”和警示案例等群众容易接受、喜闻乐见的形式开展反假货币宣传；7月20日，全行10家反假宣传站管理行，抽调精兵强将组成宣传队，与义务宣传员一同，深入车站、市场、社区等人流密集地区，开展了一系列有声有色的宣传活动。



其中丽景支行的反假知识有奖问答、光明支行的反假知识快板说唱、新市区支行的“反假中国好声音”及“反假中国好脑袋”等别出心裁的宣传形式，集知识性与趣味性为一体，受到市民的热情响应及广泛好评。通过宣传，为市民们普及了反假货币知识，增强了广大群众的反假货币意识，提高了他们的识假防假能力，收到了良好效果。

## 2、维护消费者权益

本行把保护金融消费者权益作为重要工作开展，积极推动金融产品创新和服务，通过向客户发放宣传单、主动宣传告知、现场演示、解答客户问题以及收集客户建议和意见等方式，多形式开展宣传活动，使广大金融消费者进一步准确理解自身的各项正当权益，了解金融消费者维权的各种正当渠道和方式，引导广大金融消费者更加有序合理地维护自身合法权益，对如何识别假币、反诈骗、安全用卡等金融安全防范知识进行宣讲，营造稳定和谐的金融消费环境，确保消费者权益保护工作取得实效。本行在宁夏银监局、宁夏银行业协会共同主办的“2013 年度宁夏银行业从业人员消费者权益保护知识竞赛”中获二等奖。

### 3、推行减费让利

宁夏银行全面梳理、整合与广大客户切身利益息息相关的各项业务收费标准，新推出多项免费让利政策，2013 年共让利客户 4000 多万元，有效降低了小微企业的融资成本。本行如意借记卡跨入全球免费时代、网上银行收费实行系列减免及国际结算业务零收费减费让利政策，免收费项目共达 17 项 54 个，实际收费项目仅为 30 项。

### 4、履行反洗钱义务

本行对反洗钱工作高度重视，总行及各分支机构通过不断完善反洗钱工作组织架构和内控制度，创新管理，建立健全可疑交易甄别体系，深化反洗钱工作监测与监管，扩大反洗钱业务宣传，不断推动反洗钱工作向纵深发展。扎实有效的工作得到了监管部门的肯定，继 2012 年获得“宁夏辖区反洗钱工作先进集体”后，再获全国“反洗钱工作先进集体”荣誉称号再获殊荣。

#### 实例 (11)

#### 我行开展反洗钱业务知识竞赛




总行于6月28日组织开展了全行反洗钱业务知识竞赛，来自区内46家分支机构的会计人员、客户经理共230人参加了现场竞赛，西安、天津分行也于本地同步参赛。为保障竞赛活动有序开展，运营管理部组织召开动员大会，编写反洗钱业务知识题库。各分支机构也高度重视，抽调业务素质高、学习能力强的员工认真复习，积极备赛，在竞赛时间短、题量大的情况下取得了优异成绩，其中60分以上的选手共有202名，占选手总数的84%；80分以上的选手共49名，占选手总数的20%，充分反映出我行反洗钱知识普及的广度及深度都有了较大提升。通过本次反洗钱知识竞赛，发现和储备了一批反洗钱专业人才，为反洗钱综合试点改革工作奠定了良好的人才基础。

其中60分以上的选手共有202名，占选手总数的84%；80分以上的选手共49名，占选手总数的20%，充分反映出我行反洗钱知识普及的广度及深度都有了较大提升。通过本次反洗钱知识竞赛，发现和储备了一批反洗钱专业人才，为反洗钱综合试点改革工作奠定了良好的人才基础。

### 5、支持公益事业

本行自成立以来始终热心公益事业，多年来累计捐款捐物超过 3400 万元，切实履行企业社会责任的使命感和责任感。全行在倡导勤俭办行、反对奢侈浪费，改进文风会风，节省财务费用的同时，坚持“真心回馈社会，共享发展成果”的理念，积极开展各类公益事业活动。2013 年，向社会公益捐资总额近 300 万元，其中，向“宁夏慈善总会”捐款 100 万元，向“宁夏自治区妇联”捐款 20 万元，雅安地震捐款 30 万元，盐池

扶贫点帮扶 20 万元，“希望工程吴忠市黄河善谷助学基金”捐赠 52 万元，“中卫公益慈善基金会”捐赠 50 万元。各基层党组织也长期进行爱心捐助帮扶活动，得到了社会各界的一致好评。

<b>实例 (12)</b>	<b>我行为宁夏慈善总会暨启动“大病救助”项目捐款100万元</b>
<p>5月12日，在宁夏慈善总会成立20周年之际，自治区民政厅、宁夏慈善总会及全区多家爱心企业代表在红寺堡弘德慈善园举行“大爱宁夏·善行20年——5·12慈善日黄河善谷行”主题活动，我行为该活动捐款100万元，并与宁夏慈善总会等共同启动了“慈善之光——大病救助”项目，旨在向我区患有儿童白血病、癌症等重特大疾病的贫困患者提供救助。</p>	
	

## (六) 倡导绿色环境，提高环保节约意识

### 1、发展电子银行

本行高度重视科技手段对节约资源的推动作用，运用先进信息科技手段支持经营管理。提倡节约意识，倡导节能环保，进一步完善办公系统。近年来先后开发上线了办公“OA系统”、“综合报表系统”、“行长决策信息系统”、“信贷管理影像”、“协同办公系统”等无纸化办公系统。加强电子银行建设，完善网上银行各种支付途径，节约资源。积极推动银行卡产品创新和市场拓展，全年新增信用卡1.9 万张，同比增长8.3%，信用卡活跃卡率78%，高于同业41%的平均水平。对公网银客户新增3263 户，个人网银客户新增2.5 万户，同比分别增长29.3%和62.6%。96558 累计话务量474 万通，同比增长10.5%。电子渠道动账交易占全行动账交易的56.4%，交易替代作用日益显现，电子银行和银行卡手续费收入0.9 亿元，同比增长25.9%，占全部手续费收入的62.1%。

项目	单位	2011 年	2012 年	2013 年
网上银行：客户数	户	24795	42657	70874
交易量	万笔	99.78	158.7	261.36
自助设备：机具数	台	3958	4449	5056
交易量	万笔	222.2	311.4	868.3

### 2、倡导绿色信贷

本行长期以来注重环境保护，在环境保护方面自觉履行承诺，严格遵守国家环保政策。积极倡导“低碳金融”和绿色信贷，履行企业责任，以对环境负责任的态度开展业务经营。密切跟踪电力、煤炭等能源、资源型产业和“五优一新”产业集群的优势骨干企业，大力支持高新技术产业、节能减排和循环经济发展，稳固发展一批符合国家产业政策、低碳低耗的优质客户。在授信政策方面，限制对“两高”行业和产能过剩行业的贷款，支持自治区经济结构和产业布局结构的调整，促进自治区经济运行质量和经济增长结构的改善与提高。近几年，本行先后针对多家太阳能光伏、风力发电等新能源及低碳低耗能企业予以信贷支持，同时采取有效控制措施，对属于产能过剩、产能落后的企业实行贷款退出政策。

### 3、推行环保理念

在倡导创建节约型社会的今天，合理高效利用各种资源、保护净化生活环境是经济发展的必然要求。本行在确保各项工作正常开展的前提下，多方面发掘节能减排措施，从电力、燃油、水、日常用品消耗管理、员工行为规范等方面严格要求，将效果良好、行之有效的方法在全行范围推广，例如关闭无人办公区的照明灯，外出时关闭电脑显示器，随手关闭水龙头，纸张双面使用，办公用品循环使用、办公废品回收利用等，从细节加强对员工环保意识的培养。与此同时，本行在新设营业网点的设计装修阶段，能够充分考虑资源的综合利用，采用无毒、无害、无污染耗材，尽力降低水、电的消耗，及时回收可再利用物资，多方面发掘节能减排措施，达到节能目的。员工积极参与环保活动，主动宣传环保理念，将环保意识渗透入全员工作生活的方方面面。

<p><b>实例 (13)</b></p>	<p><b>志愿植树造林 共建绿色银川——我行青年志愿者参加银川市植树造林活动</b></p>
<p>2013年4月16日，我行50余名青年志愿者参加了在银川滨河新区绿化生态建设区开展的义务植树活动。活动当天，尽管沙尘不时扬起，但丝毫没有影响我行青年志愿者的植树热情。大家三四人一组、分工合作，挖坑、回填、栽植、覆土保墒，植树步骤一气呵成；经过2个多小时的栽植，500余株新疆杨为荒芜的土地披上一绿春装。自成立以来，我行以始终坚持以多种形式投入到宁夏的绿化建设中去。利用银川地区所辖分支机构多，易于形成规模响应的特点组织开展植树活动，总行团委自2008年起，每年4月份集中参加银川市绿化活动，近千名青年志愿者参与其中，在贺兰山东麓、园博园等区域植绿6000余株，为我市的生态环境建设做出了积极贡献。</p>	



## 四、 获奖情况

- 1、在第二届“宁夏十佳企业、十佳优秀企业家”评选活动中，获“宁夏十佳企业”荣誉称号。
- 2、我行中卫支行荣获中国银行业文明规范服务千家示范单位称号。
- 3、荣获自治区“青年就业创业见习基地”称号。
- 4、我行再次获得中国银监会 2C 级监管评级，跻身全国 145 家城市商业银行好银行序列。
- 5、我行西安分行营业部被中国银行业协会授予中国银行业文明规范服务“千佳示范单位”称号。
- 6、我行在人民银行银川中心支行与自治区总工会联合举办的“全区金融机构反洗钱知识竞赛”活动中荣获初赛阶段团体第一名。
- 7、在自治区国有企业经营业绩暨党建工作表彰大会上，我行荣获全区国有企业经营业绩的最高奖励——“跨越杯”。
- 8、我行入选中国服务业企业 500 强，此项评审由中国企业联合会、中国企业家协会联合组织。
- 9、我行在英国银行家年鉴公布的世界 5000 余家银行排名大幅提升，由 1157 位升至 1039 位，上升幅度达 118 位。
- 10、在全区群众评议机关和干部作风活动中，位列参评的 10 家金融服务机构榜首。

## 五、 结束语

展望未来，宁夏银行将一如既往地坚持“服务中小企业，服务城乡居民”的市场定位，努力提升股东回报，与客户共同成长，为员工创造未来，为社会创造财富，将社会责任作为始终如一的文化理念贯穿于发展经营全部过程，积极构建经营特色，提升综合化经营能力，以卓越的金融服务，助力企业发展，促进社会繁荣，为和谐社会建设作出更大的贡献。