

宁夏银行股份有限公司

2020 年度社会责任报告



编制说明

本报告是宁夏银行股份有限公司发布的第十二份企业社会责任报告，回顾了宁夏银行在2020年全面履行社会责任的总体成果。我们谨向所有对本行社会责任报告提供建议和意见的利益相关方致谢，并承诺继续努力，持续提高报告的品质。

编制依据

报告依照《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《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，为了便于表达，在报告表述中使用“宁夏银行股份有限公司”、“宁夏银行”、“我行”或“本行”。

时间跨度

2020年1月1日至2020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

可以在宁夏银行网站(www.bankofnx.com.cn)下载本报告电子版。

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

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）5058860

注册地址：宁夏回族自治区银川市金凤区北京中路 157 号

电子信箱：dshbgs@bankofnx.com.cn

邮政编码：750002

信息披露方式：本行官方网站 www.bankofnx.com.cn

社会责任报告备置地点：本行董事会办公室

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：宁夏回族自治区市场监督管理厅

统一社会信用代码：91640000227695521D

（二）公司简介

宁夏银行股份有限公司前身是银川市商业银行，成立于 1998 年 10 月，是由宁夏回族自治区、银川市两级政府、企业及自然人共同入股组建的一家股份制商业银行，2007 年，在自治区党委政府的推动和大力支持下，经中国银监会批准，正式更名为宁夏银行。宁夏银行坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，资金实力逐步增强，各项业务稳步发展，为我区经济社会发展做出积极贡献。

截至 2020 年末，全行设分支机构 92 家，其中总行营业部 1 家，小企业信贷中心 2 家，省内分支行 77 家，省外分支行 12 家，金融服务覆盖宁夏全境；区外设有两家分行，2009 年 12 月开设西安分行，

下辖 1 家营业部和 6 家支行；2011 年 4 月开设天津分行，下辖 1 家营业部和 4 家支行；区内设立吴忠、石嘴山、中卫、固原 4 家分行。发起设立 1 家隆德六盘山村镇银行。全行正式在岗员工 2,516 人，平均年龄 38 岁，具有大学本科及以上学历占比 94%。

（三）发展现状

过去的2020年，面对肆虐的新冠疫情、错综复杂的经济金融形势和艰巨的“六稳”“六保”任务，全行上下坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在自治区党委和政府的坚强领导下，在监管部门指导支持下，统筹抓好疫情防控和支持经济发展两个大局，自觉履行政治责任、经济责任、社会责任和推进企业高质量发展责任，戮力同心，拼搏奋斗，砥砺前行。一年来，全行疫情防控工作平稳有序，支持实体经济复工复产取得成效，各项经营管理活动稳步向前推进。

2020年末，宁夏银行服务全区结算客户309.6万户，存款余额及增量在单家法人银行机构中继续排名第一，资产、负债规模列全区金融机构第二位。其中，资产总额1,613.1亿元，较年初增加100亿元。负债总额1,489.5亿元，较年初增加97亿元。所有者权益123.6亿元，较年初增加3.1亿元，资本净额为159.6亿元，净利润为6.4亿元。各项存款余额1,099.1亿元，较年初增加145.8亿元。各项贷款余额844.5亿元，较年初增加81.1亿元。普惠型小微企业贷款实现“两增两控”目标，小微客户总量、信贷投放量和市场占比位居全区银行业首位，连续多年位居同业第一。在激烈的市场竞争中，宁夏银行开拓进取，取得了较好的经营业绩，同时不忘履行社会责任，在经济、环境、社会和治理四个维度全面发力，持续创造价值，坚持服务客户、关心员工、热心公益、致力环保、回报社会的责任观，将银行经营管理与履行社会责任紧密结合，努力回馈社会，取得了显著效果。

二、社会责任体系

（一）宁夏银行 2018-2021 年发展战略规划

指导思想

本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大精神，坚定不移地贯彻落实党中央和自治区党委政府的决策部署，坚守“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，严格遵循银行业监管要求，加快改革转型，坚持依法合规、审慎经营，坚持商业银行安全性、流动性、效益性原则；按照高质量发展的要求，增强可持续发展能力和服务实体经济的能力，为“建设美丽新宁夏，共圆伟大中国梦”做出积极贡献。

发展愿景

本行将以上市银行为标杆，推进全面改革转型，积极打造宁夏金融领军品牌，建设充满竞争活力的区域最佳服务型银行。

发展目标

按照“资本充足、资产优良、服务高效、风险可控”的要求，坚持“稳增长、控风险、调结构、促转型”的总基调，服务国家战略实施、助力区域经济建设、塑造银行经营特色、提升综合化经营能力，努力达到城商行二级行水平，实现高质量稳健发展。

（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，强化节能减排，促进可持续发展，推进建设节约型社会。

三、社会责任实践

2020年，宁夏银行紧紧围绕总行党委的工作部署，按照董事会的科学决策，主动分析经济金融形势，积极应对新冠疫情与经济下行叠加带来的新挑战，坚持以经济效益为中心，以高质量发展为目标，坚守“夯基、体质、增效”工作主线，坚持社会责任履行和商业可持续发展的有机融合，推进金融创新，提升服务理念，努力创造经济、环境、社会的综合价值，全年社会责任实践成果丰硕，受到监管部门和社会公众的充分肯定。

（一）不断深化党建引领，持续推进从严治党

2020年，面对艰巨繁重的改革发展稳定任务，我行保持定力，逆势而进，以习近平总书记视察宁夏重要讲话精神为指引，深入学习宣传党的十九届五中全会和自治区党委十二届十二次全会精神，自觉在思想上、政治上、行动上与党中央和上级党委保持高度一致，不折不扣将中央和自治区的各项要求落到实处。制定实施全面从严治党“三个清单”，以“六化六提升”和“国企党建质量巩固年”活动为抓手，狠抓基层党组织建设，持续在务实、创新、融合上下功夫，统筹推进全行党建和党风廉政建设各项工作，打造出了一批富有成效的党建特色载体，在抓党建、强党建方面取得新进展、新成效。

（二）完善全行公司治理，维护股东合法权益

报告期内，宁夏银行严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《商业银行公司治理指引》等法律法规和监管要求，持续加强公司治理建设，坚持把党的领导和公司治理统一起

来，进一步加强党的全面领导，完善加强了党委“把方向、管大局、保落实”、董事会“定战略、作决策、防风险”、监事会“重监督、促履职、保发展”、高管层“谋经营、抓落实、强管理”、派驻纪检组“监察、执纪、问责”工作体系。调整优化了董事会专门委员会人员构成，建立了董事、监事履职档案，增设了董事会秘书、首席信息官职务，各治理主体相互支持、协调运转、有效制衡，关联交易和股权管理的规范运作水平不断提升，信息披露和投资者关系管理不断强化，公司治理架构不断完善，公司治理水平不断提升。

2020年我行共组织召开1次年度股东大会，审议通过议案8项，内容涉及章程修订、董事变更、利润分配等重要事项；召开6次董事会会议，审阅、审议通过议案76项，内容涉及年报审议、全面风险管理政策制定、理财业务过渡期整改、关联交易管理等重要事项；召开5次监事会会议，审议通过议案18项，内容涉及监事会工作报告、履职评价报告、规章制度修订等重要事项；召开董事会专门委员会会议24次，审阅、审议有关议案60项，各专门委员会根据公司治理实际需求，充分体现各自职能，发挥其董事会与高管层之间的桥梁作用，公司治理效率稳步提升。

（三）全行上下齐心协力，全力支援疫情防控

2020年，宁夏银行认真学习领会习近平总书记关于做好疫情防控工作的重要指示批示精神，坚决贯彻落实党中央、国务院的决策部署和自治区党委、政府及监管部门的工作要求，及时成立了党委书记任组长的疫情防控工作领导小组，制定疫情防控工作方案，层层压实责任，逐项细化措施，以实际行动助力打赢疫情防控阻击战。

一是面对疫情，严于律己。要求全行人员加强疫情防控意识，全面排查掌握员工外出及与外地来宁人员接触情况，对外出返回人员严格实行居家隔离观察，切实做到底数清、情况明和员工防护全覆盖，疫情期间全行员工无人感染新冠病毒。二是开设绿色通道，全力支援疫情防控。坚决履行地方银行的社会责任，及时向社会发布加强疫情

防控期间金融服务工作的公告，采取八项举措全面保障疫情防控期间的金融服务。积极与自治区工信厅对接，开通绿色通道，不到 36 个小时便为我区唯一一家口罩生产企业发放了急需的 200 万元流动资金贷款，并执行最优惠利率，支持企业将产能从一条生产线、日产口罩 5000 只升级到 3 条全自动生产线、日产口罩 30000 只。三是灵活变通，各项举措有的放矢。及时为自治区卫计委采购单位提供便利购付汇服务，紧急对外支付 13.64 万美元，确保 20 万个防护口罩和其他防疫物资尽早用于疫情防控。专门设计推出“如意药易贷”产品，为零售医保药店提供信用贷款，报告期内，向 28 家药店发放信用贷款 28 笔，金额 1150 万元。有效解决零售药店的资金困难。此外，针对受疫情影响暂时失去收入来源的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业的小微企业，本行杜绝盲目抽贷、断贷、压贷，根据企业情况，一户一策，通过贷款展期、无还本续贷、减免罚息、征信保护等措施给予支持，有效缓解企业还款压力，与企业共度难关，推出“宁银复工贷”专项授信方案，支持中小微企业复工复产，截至 2020 年末，向受疫情影响造成资金困难的 2062 户中小微企业发放贷款。四是拓展线上线下渠道优势，充分满足居民金融需求。根据疫情防控要求，及时调整网点营业计划，确保每个市、县（区）始终有一家营业网点为客户提供金融服务。同时加强手机银行、网上银行等线上办理渠道的服务和宣传，引导客户优先使用电子渠道办理金融业务，减少客户不必要的出行，保证金融服务的连续性和便利性。五是全力支持疫情防控工作，积极践行社会责任，宁夏银行通过自治区红十字会捐款 200 万元，向自治区第四人民医院、宁夏医科大学总医院等单位捐赠口罩 23275 个、手套 8820 副、酒精 6498 斤、消毒液 13917 斤和 2 套电子测温设备等物资，价值 56 万元，以实际行动支持全区抗击疫情。

（四）牢记地方银行使命，服务地方实体经济

2020 年，我行牢固树立与实体经济的“命运共同体”意识，努

力办好宁夏人自己的银行，积极落实“六稳”“六保”金融举措，自觉承担责任，把支持实体经济特别是民营企业作为主责主业，出台针对性政策和产品，走进基层、走进企业，问需于企、问计于企，帮助企业度过难关，获得了银川市助力实体经济发展一等奖。截至 2020 年末，支持民营企业贷款余额 422.21 亿元，较年初新增 9.31 亿元。

一是我行坚定执行战略发展规划，着眼地方建设，服务实体经济，积极对接民生行业客户和建设项目，信贷资金投放涉及交通基础设施、公共服务等领域的建设项目及医院、发电、供热等民生行业项目。二是积极对接工信厅、发改委，以区市重点项目名单入手，持续梳理优质项目，建立并不断完善《2020 年授信业务营销重点项目库》，共筛选项目 91 个，全行上下精准营销，截至 2020 年末，项目库总授信金额超 58 亿元。三是密切关注机构改革进程及合作单位结算需求变化，以银校、银医合作为重点，加强“银医通”、“银校通”建设，多方面拓宽金融合作渠道，提升服务质量。

（五）强化普惠金融服务，扶持小微企业发展

截至 2020 年末，宁夏银行全口径小微企业贷款余额 357.13 亿元，较年初新增 4.38 亿元，占全行各项贷款余额的 42.29%，全口径小微企业贷款户数 12752 户，较年初新增 1710 户，普惠型小微企业贷款余额 150.27 亿元，较年初增长 15.87 亿元，较年初增速 11.81%，高于各项贷款较年初增速 1.19 个百分点；全行普惠型小微企业贷款户数 12242 户，较年初新增 1861 户，全面完成普惠型小微企业贷款“两增两控”监管目标。

一是为受疫情影响的中小微民营企业提供“存续保”、“优客加”、“新客惠”三种授信模式，根据受疫情影响程度，适当放宽授信条件，提供优惠利率，灵活采用多种担保方式，支持小微企业复工复产。二是开通自治区中小企业公共服务平台企业复工复产融资申请受理通道，通过平台对接企业融资需求。此外，积极配合自治区金融局宁夏首贷续贷服务协调中心做好首贷续贷客户融资受理工作，截至 2020

年末，我行成功为 15 家首贷企业发放贷款 8920 万元，在有首贷业务的 18 家金融机构中居首位。三是对接企业融资需求，开展“百名行长下企业”活动。我行 175 名管理人员深入全区 23 个工业园区，逐户走访了解企业融资需求，对接企业 4049 户，累计信贷支持 212 户企业，投放信贷资金 6.85 亿元，其中支持小微企业 186 户，贷款 5.87 亿元。四是积极申请和使用人行支小再贷款资金，传导政策红利。建立白名单审核制度，确保资金精准投放，开展专项培训，确保政策落实不走样，按照政策要求为小微和民营企业发放利率优惠贷款。五是全面落实信用贷款支持政策。全行上下积极营销信用贷款，至 2020 年末，为小微企业发放信用贷款 7.38 亿元，其中发放普惠型小微企业信用贷款 7.26 亿元。六是严格落实延期还本付息及“减费让利”政策，调整部分业务的收费标准，规范服务性收费行为，减轻企业负担。截至 2020 年末，全行免收费项目 17 项，优惠收费项目 14 项，全年累计减免各项收费约 6738 万元。七是加快产品服务创新，助推普惠金融发展。报告期内，先后推出区内首家线上银税互动信用产品“如意宁税贷”，累计为 772 户中小微企业发放信用贷款 2.24 亿元。此外，还专门为专业市场商户定制了线上产品“如意宁商贷”，累计为 487 位客户办理授信业务。

（六）加强“三农”金融服务，助力乡村全面振兴

报告期内，本行制定印发《宁夏银行关于加大涉农业务营销的指导意见》，建立健全涉农营销工作制度，推动全行转变涉农营销思路及策略，通过培育涉农特色业务、开展涉农产业链营销，加强“三农”金融服务支持力度，截至 2020 年末，我行涉农贷款余额 159.9 亿元，较年初增加 23.3 亿元，增速 17.06%，高于全行各项贷款平均增速 6.44 个百分点；普惠型涉农贷款余额 35.11 亿元，较年初增加 2.47 亿元，增速 7.56%，完成年初制定的涉农贷款及普惠型涉农贷款任务目标。

一是加大特色优势农业信贷支持。聚焦区域特色优势农业，重点支持奶牛养殖及乳制品加工、肉牛和滩羊养殖、酿酒葡萄、枸杞、瓜

菜、优质粮食种植及加工等产业。二是加强与自治区农业农村厅及当地农业农村部门的合作对接，建立信息沟通和联系机制，及时向全行发布涉农产业融资需求名单，引导加大授信业务支持。三是根据自治区九大重点特色产业发展规划，加大奶产业、枸杞、肉牛和滩羊、酿酒葡萄以及渔业的产业调研，组织研发定制产业金融方案和专属产品，持续加大对重点特色产业的金融支持力度。

（七）坚持金融精准扶贫，助力实现全面脱贫

2020年，宁夏银行通过建立健全金融扶贫工作体系、制定完善相关制度、单列信贷资源、单独考核扶贫绩效、单设扶贫工作岗位、专项研发扶贫产品的措施，围绕金融扶贫形成了有效的信贷支持机制、授权授信机制、业务督导机制、考核奖励机制、干部考核机制和尽职免责制度。根据自治区统一安排和部署，深入贯彻落实习近平总书记在决战决胜脱贫攻坚座谈会上关于“开展消费扶贫行动”的重要指示精神，发挥国有企业主力军作用，围绕助力西吉“消费扶贫”、“教育扶贫”、“金融扶贫”开展工作。

一是“消费扶贫”方面。我行通过线上、线下渠道采购西吉县当地农副产品60余万元，同时发动全行各机构自发组织本机构员工及亲属进行扶贫产品的采购。此外，为拓宽西吉农副产品销售渠道，推动社会力量广泛参与，本行通过网络直播开展“扶贫助农，宇宁同行”的销售宣传活动，吸引观看人数15.06万人，现场销售产品3.9万元。二是“教育扶贫”方面。我行确定西吉县西滩乡吊咀村为“教育扶贫”对象，为吊咀村4名贫困大学生和吊咀村小学开展教育扶贫捐助，同时为该村建设了两座标准化篮球场，极大的丰富了当地学生及村民的业余文化生活，教育扶贫捐助及援建投入总计17万元。三是“金融扶贫”方面。报告期内，本行西吉支行共投放扶贫贷款6429万元，全行向西吉县发放扶贫贷款余额7112万元，较上年末增加2802万元，具体投向为扶贫小额信贷和产业带动扶贫贷款，支持贫困户脱贫致富。

（八）坚决执行战略规划，提升内控风控水平

报告期内，我行坚定落实《2018—2021年战略发展规划》相关目标，以“夯基、提质、增效”为工作主线，围绕推进治理体系和治理能力现代化，建章立制，各条线业务制度、部室职责更加清晰、规范、科学。同时持续深化“内控合规提升年”活动，加强全面风险管理和内控合规管理，把工作抓在日常、严在经常，内部管理机制不断健全完善，合规文化逐步入心入脑。

一是新核心业务系统成功投产上线，改造提升了800多项传统业务点，新增拓展了1500多项创新业务点，实现了信息技术应用和业务发展的双支撑，科技赋能全行发展和精细化管理的水平不断增强。二是修订了全面风险管理政策、年度风险偏好陈述书和风险限额方案，制定了新产品、新业务、新机构风险评估管理办法，全面风险管理政策框架逐步完善。三是建立重大宏观政策研究制度，加强对政策的及时性、前瞻性、应用性研究，提出针对性、建设性和合理化建议。四是修订合同管理办法，强化合同全流程、规范化管理，全行法律事务管理更加精细。五是建立外包工作定期会议机制，完善供应商管理和考核机制，提升外包服务价值。六是将非营业时间业务处理纳入监督管控范围，实现对营业网点柜面业务全流程、全方位监督覆盖。七是尝试“授权集中”模式，上收业务量小、管理薄弱的机构网点全部交易授权权限，增强柜面业务风险管控能力。八是建立专门评标场所，布设双录环境，招投标过程管理和监督管理有效加强。

（九）关注行员权益保障，重视员工个人成长

宁夏银行严格按照《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》和《职工带薪年休假条例》《女职工劳动保护特别规定》等国家相关法律法规及行内各项规章制度，规范劳动合同管理，发放劳动报酬，依法按时缴纳各类社会保险，维护员工休息休假权益，建立健全安全生产制度，切实保障员工各项权益。

一是我行持续关心关爱干部职工，倾心为普通员工调升职级，按照新旧职级差额补发半年工资，着力提升员工收入水平，有效激发员

工队伍干事活力。二是实施补充医疗保险制度，进一步提高全行员工的医疗保障水平，减轻患病员工医疗负担，切实增强员工的获得感。截至 2020 年末，全行累计 2605 人次参加补充医疗保险计划。三是为全行员工一次性补发半年的企业年金，调高“五险两金”缴费基数水平，不断提升员工的幸福指数。四是健全工会部门体系，完善工会部门职能，多渠道、多方式团结全行员工，让员工始终感受到宁夏银行大家庭的温暖。截至 2020 年末全行共建立基层工会 60 个，工会会员 2531 人。五是全行进一步提升人才队伍建设力度，持续推进常态化学习制度落实、落细，鼓励广大员工争创学习型组织、争做知识型员工。2020 年，我行组织行内外培训班 15 期，培训员工 5489 人次，组织内部公开课 29 期；培训员工 21000 多人次，组织外部线上培训 6 期，培训员工 3300 多人次，选派员工外派培训 83 人次。六是本行启动了内部培训师资的选拔、培养、使用，推动内部培训资源的整合和有效利用，通过岗位划分、课程设计，完成新员工、柜面员工、客户经理主要业务条线课程体系搭建，进一步完善业务创新发展、系统高度关联、人资紧密配合的全面培训体系，满足广大员工自我提升的需求。

（十）加强反洗钱管理，履行反恐怖融资义务

2020 年，本行切实履行反洗钱和反恐怖融资义务，按照《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引》等监管新规的相关要求，以及总行机构改革战略目标总体部署和安排，全面梳理我行现行反洗钱管理工作机制，明确反洗钱和恐怖融资组织机构、制度建设、业务系统、操作流程等方面的内控建设目标，建立健全以内控合规部为反洗钱牵头部门，各业务条线为主体，营业网点为基础的反洗钱管理架构，逐步完善洗钱和恐怖融资风险管理体系。坚定落实反洗钱年度工作计划，全年重点以完善反洗钱制度体系和系统建设为基础，以落实监管工作安排为指导，推动业务部门反洗钱职责履行为目标，督导落实反洗钱监管检查问题整改为举措，稳步推进、有序开展各项管理工作，

切实履行反洗钱和反恐怖融资义务。

（十一）做好金融知识宣传，强化消费者权益保护

报告期内，我行依托“党建引领、银社共建”“普惠金融进市场、进社区”，送金融知识进社区、进商圈、进村镇、进校园等工作。积极开展“人民币知识宣传进社区”“提高流通中人民币整洁度”“反假宣传月”“2020年新版5元人民币纸币发行和整治拒收人民币现金”“防范电信网络诈骗 建设平安和谐宁夏”“断卡行动进校园”“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”“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”等一系列金融知识宣传教育活动。此外，有效利用官方网站、微信公众号、网络直播等数字化载体，创新性开展金融知识宣传普及活动，积极履行社会责任，不断提升消费者金融素养及风险防范意识。

报告期内，我行严格按照监管要求，全面落实金融消费者权益保护各项措施，积极履行社会责任，切实维护消费者合法权益。一是印发了《2019—2021年消费者权益保护子规划》，明确全行消保工作目标、发展思路、发展举措、组织架构，各层级各司其职，推进子规划落地实施。二是积极对标监管制度和规定，修订、完善我行制度办法，为消费者权益保护工作有序开展提供制度保障。三是加强分支机构营销行为管理，对重点业务领域、重要岗位，进一步加强岗位教育，切实规范营销行为。四是严格按照有关要求开展个人金融信息保护工作。积极配合银保监局、人民银行、自治区公安厅和党委网信办组织开展了互联网系统网络安全排查、“护网2020”网络安全专项行动等多项涉及客户信息安全管理检查、评估工作。五是严格按照监管规定和我行内部制度处理各类投诉，强化投诉统计、分析工作，扎实推进我行消费者权益保护工作有序开展。

（十二）助力绿色金融发展，全力推行绿色运营

2020年，宁夏银行积极落实绿色信贷政策要求，在疫情发生前

后持续助力绿色经济恢复和企业绿色转型，不断健全绿色金融管理架构，持续完善绿色信贷管理机制。截至 2020 年末，我行绿色信贷余额 15.04 亿元，累计投资绿色债券 7.3 亿元。

一是树立绿色发展理念，持续推进绿色信贷产品和服务方式创新，围绕现代农业发展需求，推出“如意养殖贷”，服务地方绿色农业金融发展。二是优化绿色信贷审批流程，将绿色信贷发展思路贯穿于信贷业务营销和审批的各个环节，设置“环保一票否决制”，对环境保护指标不达标的客户和项目不予新增授信。三是积极发挥绿色信贷服务实体经济的能力，提升绿色金融服务覆盖面，有力支持绿色产业和经济的发展。

2020 年，宁夏银行在日常管理运行中，响应国家环保倡议，始终坚持绿色运营理念，着力推行绿色办公、绿色采购、绿色行动，切实改善生态环境，履行社会责任。

一是采用 OA 办公系统及无纸化会议系统，通过电子文档传阅，减少打印纸张的浪费。二是会议召开采用远程视频会议，减少参会人员往返会议现场的频次，减少交通成本支出及财务开支，会议现场提供茶杯或自带水杯，减少一次性水杯的使用。三是积极探索办公楼日常运行的绿色节能管理方式，以降本增效为目标，对中央空调集中管理，全年以节能模式运行。四是积极倡导垃圾分类，集中开展实施垃圾分类管理。五是通过组织健康达人活动，积极推进绿色出行，倡导员工减少驾车出行，提倡采用公共交通、自行车或徒步方式上下班。六是严格要求我行供应商须满足国家和自治区环保政策，在准入环节严格筛选，绿色采购。

四、获奖情况

1、2020 年 1 月，我行获中国银联宁夏分公司颁发的宁夏地区“银联特色卡推广奖”。

2、2020 年 1 月，我行上报的《爱未曾离开》微视频在由中宣部“学习强国”平台举办的“我爱我的祖国”微视频、摄影作品大奖赛

中荣获大赛三等奖。

3、2020年1月，在中国银行业协会组织开展的2019年中国银行业文明规范服务星级营业网点达标评估工作中，我行中卫分行营业部、永康支行、光明支行、新市区支行、惠农支行等5家机构被中国银行业协会命名为“文明规范服务星级营业网点”。

4、2020年1月，我行被城银清算服务有限责任公司授予“优秀合作奖”。

5、2020年1月，我行在人民银行银川中心支行公布的辖内18家金融机构2019年现金供应及发行、反假货币、货币流通、存取款业务等货币金银质量工作考评中综合考评第一名，获优秀等级。

6、2020年1月，我行被中国银联授予“2019年银联优秀合作伙伴奖”。

7、2020年6月，我行在国家税务总局宁夏区税务局第二税务分局组织开展的“减税费 优服务”税费知识竞赛中荣获团体“三等奖”。

8、2020年7月，在2020中国金融科技创新大赛中，我行参赛作品《宁夏银行分布式服务网格架构助力科技服务能力提升》荣获综合智能平台银奖。

9、2020年8月，我行荣获“银川市2019年度国家营商环境评价工作优秀配合单位”。

10、2020年8月，在自治区国资委举办的“学习强国”学习达人挑战赛决赛中，我行获优秀组织奖。

11、2020年11月，在自治区金融工作局组织开展的“金融支持抗疫复产、推动经济健康发展”主题征文活动中，我行荣获优秀组织奖。

12、2020年12月，在中国金融认证中心（CFCA）举办的“2020银行数字生态与普惠金融峰会暨第十六届中国电子银行年度盛典”中，我行荣获最佳手机银行用户体验奖。

13、2020年12月，我行荣获宁夏金融系统科技赋能营销创意大

赛二等奖。

五、结束语

2021年是“十四五”规划的开局之年，征途漫漫，惟有奋斗，站在新的起点上，我行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照自治区党委十二届十二次全会的部署要求，立足新发展阶段，构建新发展格局，持续夯实自身发展基础，不断创造价值，实现高质量发展。披荆斩棘，勇往直前，在新时代、新阶段展现新担当、新作为，以优异的成绩庆祝中国共产党成立100周年，为继续建设经济繁荣、民族团结、环境优美、人民富裕的美丽新宁夏贡献重要的金融力量。