

宁夏银行股份有限公司 2010 年度社会责任报告

重要提示

宁夏银行股份有限公司董事会、监事会及全体董事、监事和高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本报告经本公司 2011 年 4 月 11 日第四届董事会第二次会议及第四届股东大会第二次会议审议通过。

第一部分：公司概况

宁夏银行股份有限公司是经中国人民银行批准，由宁夏回族自治区和银川市两级政府及部分企业作为发起人组建的宁夏回族自治区股份制商业银行，于1998年10月28日挂牌开业。开业十余年来，在各级党委、政府的大力支持下，监管部门的正确引领下，在社会各界的关心下，我行始终坚持“服务地方经济，服务中小企业，服务城乡居民”的市场定位，以支持地方经济建设和社会发展为己任，在促进经济结构优化、改善区域投资环境等方面提供了全方位的金融服务和强有力的金融支持，为促进地方经济社会发展做出了突出贡献。

成立十年多来，我行通过不断完善法人治理结构，加大市场开发力度，强化基础管理，提高资产质量，各项业务取得了长足发展。截至2010年末，资产总额444亿元，各项存款余额385亿元，各项贷款余额252亿元，实现税后利润6.7亿元，不良贷款率0.99%，资本充足率达到14.85%，核心资本充足率13.90%。按照“资本充足、治理完善、内控严密、运营安全、服务优良、效益良好”的监管要求，宁夏银行将不断加强管理，从严治行，及时防范和有效控制各种风险，为实现跨越式发展持续努力。

第二部分：社会责任观

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。

对社会：创造税收和就业机会，维护地方金融稳定；关注弱势群体，积极投身公益事业，推动和谐社会建设；承担环境保护的责任，减少资源消耗，推进建设节约型社会。

第三部分：2010 年度社会责任实践

第一章 对股东的责任

一、完善公司管理架构，提升公司治理水平

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。本行依据相关法律法规、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。一是夯实股权基础，提高资本充足水平。2010 年本行全面完成第三次增资扩股工作，共募集 8.11 亿股份，总股本达到 16.55 亿股，报告期末资本充足率达到 14.85%，我行已达到中型城商行的资本规模，资本充足率在城商行居较高水平，为业务发展奠定了坚实基础。二是改善董事会、监事会结构。根据第三次增资扩股后股权的变化情况，完成了第四届董事会、监事会的换届。换届后，大幅增加了股权董事和独立董事人数，三名独立董事均是全国及全区知名专家或学者，实现“两会”成员的多元化和专业化，参与决策能力进一步增强，公司治理水平不断提高。三是充实董事会内审机构，强化监督制约职能。董事会审计委员会加强对年度财务预算执行情况的监督检查，要求经营层加强财务合规管理，促进财务管理工作的规范化。要求审计委员会定期或不定期向董事会上报稽核报告，并将董事会的意见及时向管理层反馈，强化董事会监督制约职能。

二、加强战略管理，谋求长远发展

2010 年，面对严峻的经济金融形势及城商行快速发展大趋势的挑战，结合本行发展实际，全面推进完成了三项战略规划项目工作。一是顺利完成了《宁夏银行 2010-2014 五年总体战略规划》编制工作，进一步明确并细化了我行未来五年的发展方向、战略目标及战略重点，制定了详细的战略实施路径图。五年发展规划将于 2011 年正式实施。二是顺利完成了全面风险管理规划项目。进一步厘清了未来几年宁夏银行风险管理的组织架构、建设目标、建设重点和建设路径。三是完成了人力资源提升规划项目。顺利实施完

成了对全行组织架构体系和机构设置调整及人员配置进行改革的重大工程。

三、重视风险控制，强化内控管理

控制风险、确保安全稳健经营是银行履行社会责任，实现和提升股东价值的前提。报告期内，本行结合业务发展实际，加强授信管理、集中度风险管理和合规管理。重视声誉风险管理，制定《宁夏银行声誉风险管理办法（试行）》，构建起声誉风险的管理架构。加强关联交易和股东授信管理，合理核定法人关联客户授信额度和担保方式，确保信贷资产的安全；严格大额授信管理，高度重视集中度风险，努力确保单户集中度达标。开展了授权管理、大额信贷、关联交易、会计业务风险监测预警系统等专项稽核，内控管理由以事后监督为主，逐步转变为事前分析、预警，事中控制、监测，事后监督、评价的全过程、多角度的管理，建立了内控评价的长效机制。

四、稳定业绩增长，提升投资价值

报告期末，我行资产总额 444 亿元，贷款总额 252 亿元，各项存款总额 385 亿元，全年实现税前利润 8.73 亿元。资本充足率 14.85%，不良贷款率 0.99%，贷款损失准备充足率 386%，拨备覆盖率 323%，单一客户贷款集中度降至 9.22%，不良贷款额和不良贷款率继续保持双降态势，监管指标全部达到或者优于全国城商行平均水平，综合竞争力显著增长，投资价值不断提升。

五、加强信息披露，维护股东知情权

本行近年来按照监管部门对商业银行信息披露的要求，不断提高信息披露的及时性、准确性和完整性。报告期内，选聘德勤华永会计师事务所继续作为本行 2009—2011 年的外部审计机构，提高我行财务会计信息的合规性、真实性和公信力，为跨区域经营、上市融资奠定基础。按照监管要求继续编制《2009 年度报告》和《2009 年社会责任报告》，并在《金融时报》《宁夏日报》和我行网站上公开披露，在有效提升知名度和信誉度的同时，充分维护投资者的知情权。信息披露更加公开、规范和完整，受到监管部门、同业和社会公众好评。

第二章：对员工的责任

一、加大培训力度，打造人才队伍

本行历来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战略性、基础性作用。报告期内，培训总人次达到 4128 人次。

在贷款新规、信贷管理系统、电子商业汇票系统、税收政策、客户服务、消防安全知识等方面展开系统性专题培训，有效提升员工的专业素养和业务技能。组织开展会计业务知识和会计业务技能考核，全行会计人员的整体综合素质明显提高，保持了我行在宁夏金融系统会计业务技能的领先优势。邀请知名专家学者到我行，为全体员工及部分客户开办了“中国宏观经济走势及商业银行发展”、“三办法一指引”、心理辅导等专题讲座。结合二级培训，分别在北京大学、南京财经大学、上海明鸿培训学校等著名高校及专业培训机构，组织开展针对中层管理人员、业务人员的培训，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。

二、拓宽渠道，为员工成长进步提供多种途径

本行始终坚持公开公平、竞争择优的用人原则，以公开竞聘为选拔任用管理人员的主要途径，以民主推荐、组织考查选拔等其他方式为补充，为忠诚本行事业、热爱本职工作，勤勉尽职的员工提供晋升的公平机会，激励员工奉献聪明才智，为本行未来发展提供人才储备。报告期内，本行实施了人力资源规划项目，制定并实施了多元化的专业管理和技术职务序列体系，根据我行实际情况，完善了组织架构、管理体系、技术序列的改革，为全体员工、专业人员和特殊技能人才提供成长阶梯和进步空间，为员工成长进步提供多种途径。

三、优化薪酬管理体系，保障员工福利

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做岗位职级体系、薪酬管理体系、绩效管理体系

系的优化设计工作。加强薪酬福利制度的改革，解除员工的后顾之忧；强化员工岗位管理，完善专业技术序列管理，优化绩效管理体系，调整员工工资结构，理顺员工薪酬水平。目前全行员工均可享受“五险一金”及带薪休假等法定福利。本行还建立了企业年金制度，增强对员工远期收入的保障。

四、培育企业文化，关注职业健康

职工是企业文化建设的主体。为丰富员工的精神世界，强健体魄，完善人格，本行组织员工参加丰富多彩的活动。报告期内，先后参加了自治区举办的“全区职工优秀文艺节目展演”、“黄河金岸铁人三项邀请赛”、“庆祝建军 83 周年《军旗正红》红歌会”等文艺项目，充分展现了本行员工良好的精神风貌，极大地提升了本行的社会形象。本行在全行组织开展的“爱读书、读好书”读书月活动、“宁夏银行之夏”大型文艺演出、“五四青年杯”足球赛等活动，进一步丰富了员工的业余文化生活，推动我行企业文化建设。多年来，本行积极帮助困难员工，通过捐款，生活上关心照顾等活动，为困难员工伸出援助助手。建立了爱心互助基金，增加基金基数，对员工意外或疾病造成的经济困难进行补助。

第三章：对客户责任

一、加快产品创新，为客户提供多样化业务选择

多年来，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，着力打造我行核心竞争优势。报告期内，我行西安分行在西北地区首家推出商标专用权质押担保业务，成功为两家企业办理商标权质押贷款 3800 万元，丰富了我行信贷业务品种，社会反响良好。推出短期出口信用保险融资业务、出口货权单据押汇业务、以单换票业务三款贸易融资新产品，丰富了国际业务产品体系。在继续发行众赢理财产品的基础上，针对机构类客户开发并推出合赢理财品牌，理财产品进一步丰富。业务和产品创新不断取得新成果，为客户业务选择和投资组合提供了更多空间。

二、立足创新，扶持中小企业壮大

为更好地坚持“服务中小企业”的市场定位，把帮扶工作的重点集中到优势中小企业，支持资源经营型、经济补充型、市场流通型中小企业的发展，加大对享受国家和自治区财政贴息政策中小企业的信贷扶持力度。本行继2008年成立中小企业部后，2009年又成立了小企业信贷中心，专门负责对中小企业的存贷款业务拓展。积极发挥支持中小企业的主渠道作用，连续多年以“成长之星”为平台，优化培育计划，扩大客户群体，挖掘具有良好发展前景、可纳入信贷长期支持的中小企业，不断对小企业贷款做出有益探索和创新，将中小企业信贷业务打造成全行的五张特色名片之一。截止2010年末，本行中小企业贷款户数占本行法人客户比例达到70%以上。小企业信贷中心拥有客户376户，累计发放贷款23796.5万元，贷款余额14813.89万元，累计实现利息收入1044.53万元。

三、特色为旨，努力打造区域最佳零售银行

本行以具有特色的“个贷中心”为平台，重点支持消费贷款、个人经营贷款和创业贷款。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。对零售银行管理模式和营销体系、风险管理模式进行优化。按照零售银行业务定位，创新服务方式，拓宽营销渠道，增加服务内容，大力推进个人理财业务的创新。先后成立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、钢材流通金融服务中心、出租车贷款中心等十个特色金融服务中心，为客户最大限度地提供了个性化、专业化服务。特色服务和专业化中心满足了广大客户差异化的金融需求，得到了社会的普遍认同。截止2010年末，我行个人贷款余额85亿元，占全部贷款余额33.7%，比年初新增21亿元。

四、提升服务水平，增强客户满意度

我行一直以来秉承“真诚结伴 携手理财”的服务理念，在广大老百姓中赢得了良好的口碑。特别是近年来，不断深化“服务就是竞争力”的理念及服务领先的战略，将服务工作提升到全行战略高度来安排部署。一方面在全行开展营业网点服务规范化达标活动，加快网点集约化经营，强化分

区功能，规范服务标准，提升服务层次；另一方面坚持服务创新，提升品牌形象。切实发挥大堂经理作用，合理有效地引导分流客户，聘请第三方对服务进行检查和暗访监督。建立从客户发现、客户关系建立到客户关系发展和深化的一整套服务流程，客户满意度不断提高。在由宁夏日报、自治区工商局、自治区消协、宁夏新闻网、宁夏手机报等单位联合举办的“3.15 宁夏公共服务行业消费者满意度调查”活动中，本行高居全区银行业首位。

五、完善客户投诉机制，提升服务品牌形象

本行将“96558”呼叫中心作为本行电话银行的品牌来打造，确保客户投诉、业务处理的方便与顺畅。“96558”立足全面满意客户服务，强化市场营销和服务品牌塑造，充分发挥渠道汇集和综合服务职能，服务功效显著，社会口碑良好。同时本行不断将“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，全面构建规范、优质、高效的客户服务形象。

第四章 对社会的责任

一、遵守金融法规，树立诚信形象

为保护投资者和客户的合法权益，维护地方经济秩序和金融稳定，本行严格遵守国家金融、税收规章制度，认真贯彻落实反洗钱、反商业贿赂和反不正当竞争等法律法规，树立诚信合规的企业形象。多年来始终合法经营，依法履行纳税义务，促进地方财政增收，从未有逃税、漏税现象。宁夏银行随着自身财务实力的不断增强，纳税金额逐年上升，已成为自治区纳税大户。截止 2010 年末，本行累计纳税 11 亿多元，在自身成长壮大的同时，为地方社会建设和经济发展做出了积极贡献。加强反洗钱工作管理，加大反洗钱工作力度，完成了客户洗钱风险等级划分的业务程序上线，完善了反洗钱工作的预警机制，反假货币宣传网络工作站建设工作圆满完成，各分支机构围绕反假货币宣传网络工作站精心组织、形式多样，宣传工作取得实效。

二、积极吸纳高校毕业生就业，缓解社会就业压力

面对近年来高校毕业生就业日益严峻的客观形势，本行主动担当社会责任，调整招聘计划，为缓解社会就业压力付出实际行动。根据业务发展需要，积极实施“人才兴行”战略，加大了对区内外大中专院校毕业生招聘吸纳的力度。自2003年以来，本行先后面向社会招聘员工近1400名，其中大中专院校毕业生达1000余名，安置宁夏籍生源就业达680余人，安置宁夏区内各大中专院校毕业生达420余人。2008年我行还被评为“宁夏大中专学校毕业生就业工作先进集体”。

三、优化信贷结构，推动绿色信贷

本行认真贯彻落实国家宏观调控政策和产业政策，严格按照监管部门的投放进度要求，坚持总量控制，科学把握投放节奏，调整优化信贷结构。在继续支持我区优势行业、优质客户及重点建设项目的同时，更加重视发展中小企业和个人类贷款业务，不断加强小企业专业化经营。择优选择客户群体，进一步加大战略性新兴产业、节能减排绿色产业的支持力度，严控潜在风险较大领域贷款，对“两高一剩”行业推行名单制管理，对政府融资平台贷款进行清理和规范。

四、开展扶贫助困，支持公益事业

长期以来，本行始终坚持立足实际、回报社会，倡导开展形式多样的公益活动，重视培养员工的社会责任，关爱社会，主动回馈社会的意识。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3000万元。为共同推动“集善工程”和宁夏残疾人事业的发展，特向宁夏残疾人福利基金会捐赠20万元。通过红十字会向青海玉树地震灾区捐助现金50万元，2010年我行被评为第三届宁夏“十大公益企业”，被授予“宁夏慈善突出贡献企业”光荣称号。本行还通过各种平台和途径，采用不同的方式援助需要帮助的群体。为儿童福利院的孤残儿童赠送书籍和食品，向遭受特大洪涝灾害的陕西省陕南地区捐款20万元，开展孤残人员“送温暖、送关爱”等社会公益活动，积极履行社会责任。

第四部分：宁夏银行 2010 年度主要社会责任荣誉榜

2010 年 3 月：我行在由宁夏日报、自治区工商局、自治区消协、宁夏新闻网、宁夏手机报等单位联合举办的宁夏公共服务行业消费者满意度调查活动中，满意率居全区银行业首位；在 2010 年全区银企合作推进会上获得“支持中小企业发展突出贡献奖”；在宁夏发展论坛上被授予“信誉宁夏行 60 家质量品牌行业先进单位”称号，卢苏萍董事长荣获“信誉宁夏行 10 位突出质量贡献奖”。

2010 年 4 月：我行“众赢理财”产品品牌在由对外经济贸易大学金融产品与投资研究中心主办的“中国·银行理财高层论坛”上获得“最佳中小银行品牌”荣誉；高校毕业生招聘工作圆满结束，共公开招聘 150 人。

2010 年 5 月：我行在由自治区民政厅主办、宁夏慈善总会协办的宁夏慈善颁奖典礼上被授予“宁夏慈善突出贡献企业”。

2010 年 7 月：我行在由国家版权局、工信部、财政部、商务部、国资委、银监会、证监会、保监会、全国工商联等 9 部门联合下发的决定中，与大庆油田、东风汽车、中国建行、太平洋人寿保险等 257 家企业共同获得“全国软件正版化示范单位”荣誉称号。

2010 年 9 月：我行青年志愿者到宁夏儿童福利院开展了“关注孤残儿童、奉献无限爱心”的主题志愿服务活动；我行代表队参加第二届银川市青年职业技能大赛，获得团体第二名。

2010 年 10 月：我行向宁夏残疾人福利基金会捐赠 20 万元，以进一步推动“集善工程”和宁夏残疾人事业的发展。

2010 年 11 月：我行在代表宁夏银行业参加的全国贷款新规“3+1”西北赛区知识竞赛中荣获团体三等奖；我行以不同角度、多种方式大力宣传“2010 年中国银行业公众教育服务日”活动。

2010 年 12 月：我行在由自治区政府办公厅、自治区政协办公厅、自治区文明办等联合主办的第三届宁夏“十大慈善人物和十大公益企业”颁奖盛典上被评为“十大公益企业”；我行被中国银行业协会评为“百佳培训推广

机构”；我行被中国人民银行银川中心支行评为“全区金融统计工作先进集体”。

结束语： 2011 年展望

本行深知做优秀的企业公民所应承担的社会责任。2010 年，本行在承担社会责任、助推地方经济发展、提升金融服务品质、倾力打造专业队伍、大力支持社会公益事业等方面付出了巨大的努力。企业的发展与社会责任是密不可分、相互促进的。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，不断推出新的金融产品，提高客户服务质量，回报股东的大力支持，为员工提供更为广阔的发展空间，为社会的和谐发展提供更有利的支持，不断完善本行社会责任管理体系，努力成为一个优秀的企业公民。以卓越的金融服务，助企业发展，增居民福祉，促社会繁荣，为社会和谐做出更大的贡献。