

# 宁波银行股份有限公司普惠金融工作制度

## 第一章 总 则

**第一条** 为有效推进宁波银行股份有限公司（以下简称“本行”）普惠金融工作开展，根据国务院《推进普惠金融发展规划（2016-2020年）》通知精神、监管机构普惠金融工作有关规定及《宁波银行股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》），结合本行实际情况，特制定本制度。

**第二条** 本制度所称普惠金融，是指本行通过适当的政策、策略及程序，为尽可能多的金融消费者提供较为丰富的产品和服务。

**第三条** 本行普惠金融工作应当坚持服务全社会，辐射小微、三农及特殊群体客户原则，致力提供针对性产品和优质服务。

**第四条** 本行应当将普惠金融工作纳入公司治理和企业文化建设，构建、落实有效的体制机制，切实推动普惠金融各项工作落实。

## 第二章 职责分工

**第五条** 本行董事会承担普惠金融工作的最终责任。相关职责如下：

(一)制定全行普惠金融工作的战略、政策和目标，并将其纳入全行的公司治理、企业文化和整体发展战略。

(二)督促高级管理层有效执行和落实普惠金融工作，每半年董事会消费者权益保护委员会负责听取高级管理层普惠金融工作开展情况报告。

**第六条** 本行高级管理层承担普惠金融工作领导管理责任，负责制定、定期审查和监督落实普惠金融工作的措施，及时了解相关工作推进状况，并确保提供必要的资源支持，推动本行普惠金融工作有序开展。相关职责如下：

(一)成立普惠金融工作领导小组。成立由本行负责人为组长，办公室、零售公司部、个人银行部、信用卡中心、电子银行部、授信管理部、风险管理部、运营部、消费者权益保护部等部门负责人为组员的普惠金融领导小组。

(二)规划并推动普惠金融工作落实。每年制定全行普惠金融工作规划，明确工作内容和工作措施，推动各部门及分支机构落实普惠金融具体工作。

(三)做好普惠金融工作部署。每年通过全行年度会议等形式向全行部署下阶段普惠金融工作。

(四)履行报告责任。定期了解普惠金融工作情况，将普惠金融工作有关内容完整纳入年度工作报告，并及时向董事会报告。

**第七条** 总行消费者权益保护部为本行普惠金融工作

推进职能部门，负责牵头组织、协调、督促、指导总行各部门及分支机构开展普惠金融工作，并享有向董事会、行长办公会直接报告的途径。具体职责如下：

(一)每年牵头制定普惠金融工作计划，督促总行相关部门在各自职责范围内细化具体要求，并下发各分支机构落地实施。

(二)明确相关部门普惠金融联络人，建立普惠金融联动工作机制，共同推动全行普惠金融工作开展。

(三)定期分析评估普惠金融工作情况，对推进不力的部门及机构，督促履行普惠金融工作职责。

**第八条** 总行各部门与分支机构应配备相应的资源，支持普惠金融工作顺利开展。

总行办公室负责优化网点布局、统计各类慈善捐赠、落实普惠金融媒体宣传、定期发布企业社会责任报告等普惠金融工作。

总行零售公司部、个人银行部、信用卡中心等业务部门负责开发特色产品、优化业务流程等普惠金融工作，做好各类客户特别是特殊群体服务。

总行电子银行部负责优化电子渠道功能、落实普惠金融电子渠道宣传等普惠金融工作。

总行授信管理部负责制定涉及小微、三农等新主体新业态扶持政策。

总行风险管理部负责确保相应普惠对象信贷投放、推动普惠金融信用体系与信用环境建设、做好风险控制等普惠金融工作。

总行运营部负责加大自助设备投放、优化服务流程、落实网点宣传等普惠金融工作。

### 第三章 工作要求

**第九条** 确保信贷投放。本行应当针对小微企业、创业企业、三农客户及国家政策要求扶持的普惠金融对象，确保一定的信贷规模，并根据本行经营发展状况，每年保持适度增长。

**第十条** 创新产品与服务。本行应当针对特殊群体客户，开发针对性产品，设计相应服务流程，配套必要性设施，满足特殊群体金融需求。

**第十一条** 优化网点布局。本行应当立足便民服务，推动基层网点、金融服务站设立，确保金融消费者金融服务可获得性；加大自助机具及智能设备投放，提升服务便捷性。

**第十二条** 完善在线服务。本行应当顺应互联网发展趋势，做好电子渠道功能开发，逐步推动业务全线上办理，为客户提供便捷化服务，并做好安全防护。

**第十三条** 强化信用管理。本行应当做好违规服务收费清理，配合开展“打逃、防赖”工作，发挥债委会分类处置

---

作用，支持帮扶困难企业，助力区域信用文化建设。

**第十四条** 组织慈善活动。本行应当积极投身公益事业，不断拓宽公益视野和渠道，加大公益支持力度，促进社会和谐，增进社会福祉。

**第十五条** 落实金融宣传。本行应当配合监管以及自发组织各类金融知识宣传教育活动，利用网点厅堂、官方网站、电子渠道和外拓宣传，提升所在区域金融消费者金融知识水平。

#### **第四章 附 则**

**第十六条** 本工作制度未尽事宜按照国家有关法律法规、监管部门相关规定执行；本工作制度实施后如与国家日后颁布的法律法规或《公司章程》相冲突的，均以国家有关法律法规和《公司章程》的规定为准。

**第十七条** 本制度由董事会负责解释与修订。

**第十八条** 本制度自董事会决议通过之日起施行。