

浙商银行股份有限公司

2021 年社会责任报告

2022 年 3 月

目 录

报告编制说明.....	- 1 -
综述.....	- 3 -
董事会声明.....	- 5 -
关于我们.....	- 6 -
一、公司简介.....	- 6 -
二、社会责任管理.....	- 7 -
三、年度责任绩效.....	- 11 -
四、奖项与认可.....	- 13 -
责任专题一 奋力打造共同富裕示范区金融服务重要窗口.....	- 14 -
责任专题二 全面推动实现“碳达峰碳中和”绿色发展目标.....	- 25 -
ESG 报告.....	- 35 -
一、治理绩效.....	- 35 -
二、社会绩效.....	- 39 -
三、环境绩效.....	- 62 -
相关内容索引.....	- 68 -
一、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引.....	- 68 -
二、全球报告倡议组织 GRI 标准索引.....	- 72 -
独立鉴证报告.....	- 79 -
读者意见反馈表.....	- 82 -

报告编制说明

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告范围

报告组织范围：如无特殊说明，本报告组织范围为浙商银行总行及各分支机构。为便于表述，在报告中“浙商银行股份有限公司”以“浙商银行”“我行”“本行”“我们”表示。

报告时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日。部分内容超出上述范围。

报告发布周期：每个财务年度。上一年度报告发布于2021年3月。

本报告中的财务数据来源于经过审计的《浙商银行2021年年度报告》，其他数据来源于浙商银行内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。

报告参照标准

本报告编制遵循中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关要求，同时参考国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》等标准。

汇报原则

- 重要性原则：报告基于利益相关方线上调查、资料分析等工作，识别出影响浙商银行可持续发展的重要 ESG 议题并回应。本报告已经详述重大性分析过程及结果。
- 量化原则：报告已经披露浙商银行 ESG 量化关键绩效。
- 一致性原则：报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明，以反映绩效水平趋势。
- 平衡性原则：报告内容反映客观事实，同时披露正面、负面性指标。

计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

报告保证方式

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提交安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证服务》（ISAE3000 修订）标准进行第三方鉴证，并提供独立的鉴证报告和声明，参见“独立鉴证报告”。

报告语言版本

本报告有中文简体、中文繁体及英文版本，如有差异，以中文简体版为准。

报告发布形式

报告以电子版形式发布。

查询及下载地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

报告获取方式

浙商银行办公室

地址：中国浙江省杭州市庆春路 288 号

邮编：310006

电话：+86-0571-87659817

电邮：zhbgs@czbank.com

综述

2021年是“两个一百年”奋斗目标历史交汇之年，是“十四五”规划开局之年。回首这一年，意义非凡。浙商银行积极履行企业社会责任，在支持浙江共同富裕示范区建设、绿色金融、小微普惠金融、数字化改革、员工关怀、公益慈善等多方面取得了良好的履责绩效，携手利益相关方共同成长，在高质量可持续发展道路上迈出扎实步伐。

立足新发展阶段，协同五大业务板块，稳健提升经营成效。这一年，我们始终坚持和加强党的全面领导，紧密围绕“两最”总目标，以十二字经营方针为指引，秉承四千精神，奋力开创大零售、大公司、大投行、大资管、大跨境五大业务板块齐头并进的新发展格局，经营管理质效显著，资产规模稳健增长，公司治理体系不断完善，风险管控能力有效提升。截至2021年末，集团口径表内总资产22,867.23亿元，较年初增长11.64%，拨备覆盖率174.61%，平均总资产收益率0.60%。市场影响力和美誉度持续提升，在英国《银行家》杂志“全球银行业1000强”榜单中，我行按总资产计位列第95位、按一级资本计列第99位，稳居百强。

推动共同富裕，深耕浙江大本营建设，积极应对时代考验。这一年，我们积极贯彻落实党中央、浙江省委省政府重要决策部署，加快浙江大本营建设步伐，设立浙江业务总部，研究提出36条具体举措，主动服务浙江高质量发展建设共同富裕示范区，精准支持山区26县跨越式高质量发展；全面融入浙江数字化改革大局，深化实施“融资畅通工程”“凤凰行动”“人才银行”。截至2021年末，浙江省内普惠型小微贷款余额1,007亿元、智能制造融资余额418亿元，分支机构布局覆盖75%以上的省内县级行政区，为100多家核心企业提供产业链综合服务方案，“助力共富行动”促销山区农副产品367万元，“千企结千村”专项行动帮助衢州龙游结对村，实现每村每年经营性收入超20万元，为打造浙江“重要窗口”金名片积极贡献金融力量。

关注绿色发展，响应“双碳”国家战略，助力生态文明建设。这一年，我们深刻认识到气候变化已成为威胁人类生存和发展的主要危机之一，随着碳达峰碳中和“3060”目标的明确提出，我们全面加强对气候变化相关风险与机遇的研究，明确“双碳”总体规划，制定专项行动方案，成立“支持碳达峰碳中和领导小组”，从绿色信贷、绿色债券、绿色投资等多方面发力，构建更加完善的气候变化风险管理体系。截至2021年末，绿色贷款余额1,042.44亿元，为环保相关行业提供融资金额1,276.07亿元，引导和促进更多资源流入与可持续发展相关领域的同时，加强自身碳足迹管理，推进智能网点建设，提升数字化办公水平，推行“极简报销”无纸化，电子银行渠道替代率达99.70%，办公用纸资源节约率同比提高12.33%，共建天蓝、地绿、水清的美丽中国。

聚焦ESG管理，回应利益相关方诉求，彰显责任和担当。这一年，我们继续根植社会责任理念于企业文化及核心业务的发展，高度重视股东、投资者、客户、员工、供应商及社区公众等相关方诉求，推进小微普惠金融、“星火计划”、财富管理等特色业务，用初心为实体经济注入新发展动

能；维护客户信息安全和隐私，推进适老化体验改造，深化“三服务”，用恒心为客户提供更专业、多元、有温度的服务；推动“家风”建设，保障员工健康及安全，上线“蜂巢”社区鼓励基层发声，用真心为员工搭建广阔的职业发展和成长平台；坚持开展“一行一校”、东西部协作和结对帮促工作，用爱心与社区共享发展成果。截至 2021 年末，主动减费让利 10 亿元，惠及 36 万户小微企业和个体工商户，95527 客户满意度 99.86%，员工人均培训时长 62.61 小时，全年公益捐赠支出 1,738.69 万元，占利润总额比达 0.12%。

好风凭借力，扬帆正当时。浙商银行将继续立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，持续创造经济价值、环境价值、社会价值，携手利益相关方一起向未来！

董事会声明

浙商银行董事会负责本行 ESG 相关重大事项的审议与决策，包括明确 ESG 发展目标、制定 ESG 战略规划、审议 ESG 重大议题、监督 ESG 相关事宜进度等，履行上市监管部门对董事会提出的 ESG 工作要求。

完善 ESG 事宜监督。董事会负责监督全行 ESG 事宜的进展情况，并由董事会办公室定期跟踪议案的落实情况，及时了解落实进度，形成专项报告向董事会汇报，确保有关 ESG 的目标与公司业务紧密关联。2021 年，各层级各司其职、高效运作，确保浙商银行在 ESG 发展领域一系列计划的有效落实。

明确 ESG 管理方针。董事会高度关注战略规划、服务实体经济、绿色金融发展、消费者权益保护等重大议题，通过定期开展利益相关方沟通、调查，明确年度 ESG 重点工作，纳入本行 ESG 策略及计划，并持续跟进利益相关方重视的 ESG 事项落实情况。

ESG 目标进展检讨。2021 年，董事会及其专门委员会先后审议通过《浙商银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告》《浙商银行股份有限公司 2020 年绿色金融工作开展情况报告》《浙商银行股份有限公司 2020 年度消费者权益保护工作报告及 2021 年度工作计划》《浙商银行股份有限公司 2020 年度反洗钱和反恐怖融资工作报告》《浙商银行消费者权益保护工作目标、战略和政策》等 ESG 议题，对本行在环境、社会、管治方面采取的相关措施提出系统化的意见和要求。

本报告详尽披露浙商银行在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，相关工作均由董事会 2022 年 3 月审议通过。

关于我们

一、公司简介

浙商银行是 12 家全国性股份制商业银行之一，于 2004 年 8 月 18 日正式开业，总部设在浙江杭州。2016 年 3 月 30 日，在香港联交所上市，股票代码“2016.HK”；2019 年 11 月 26 日，在上海证券交易所上市，股票代码“601916”，系全国第 13 家“A+H”上市银行。

开业以来，浙商银行立足浙江，面向全国，稳健发展，已成为一家基础扎实、效益优良、风控完善的优质商业银行。在英国《银行家》(The Banker)杂志“2021 年全球银行 1000 强(Top 1000 World Banks 2021)”榜单中，按总资产计位列第 95 位、按一级资本计位列第 99 位。中诚信国际给予浙商银行金融机构评级中最高等级 AAA 主体信用评级。

2017 年 4 月 21 日，首家控股子公司——浙江浙银金融租赁股份有限公司正式开业，迈出了综合化经营的第一步。2018 年 4 月 10 日，香港分行正式开业，迈出了国际化布局的第一步。截至 2021 年末，浙商银行在全国 21 个省（自治区、直辖市）及香港特别行政区设立了 288 家分支机构，实现了对长三角、环渤海、珠三角及海西地区和部分中西部地区的有效覆盖。

报告期内，浙商银行坚持以“一流的商业银行”为发展愿景，紧紧围绕“两最”总目标，深化实施平台化服务战略，以“上规模、调结构、控风险、创效益”十二字经营方针为指引，发扬“四千”精神，开创五大业务板块齐头并进的新发展格局。

二、社会责任管理

（一）社会责任理念

浙商银行坚持根植社会责任理念于企业文化及核心业务的发展，持续探索自身高质量可持续发展和企业社会责任担当的有机融合，努力创造经济价值、社会价值、环境价值，彰显金融机构的责任与担当。

（二）社会责任管理制度

为促进社会责任工作的制度化、规范化管理，我行于2018年印发《浙商银行社会责任工作管理办法》，明确社会责任工作组织机构、责任分工以及工作内容等，并通过定期开展专题培训，促进社会责任工作沟通交流与能力提升。

董事会作为社会责任管理的最高决策机构，决定我行社会责任管理架构及管理策略。本行社会责任工作小组，由总行办公室牵头，总行相关部门、各分支行配合，针对重点议题开展社会责任实践，包括但不限于评估及识别社会责任相关风险及机遇；评估社会责任工作与标准要求、先进同行优秀实践对标；制定社会责任工作目标并在各条线业务规划、重点项目中嵌入式加以部署及推进；将社会责任绩效指标与改善条线运营管理相结合；编制年度社会责任报告等。

（三）利益相关方沟通

浙商银行高度重视与各利益相关方的沟通，不断拓宽沟通渠道，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并采取有效措施，及时、真诚回应利益相关方的期望与诉求，切实履行企业社会责任，积极打造优秀的企业公民形象。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
政府 及监管机构	服务实体经济 支持共同富裕示范区建设 助力乡村振兴 助力“双碳”目标 支持国家战略 防范金融风险 发展普惠金融 规范公司治理 反贪污与反洗钱 利益相关方参与	<ul style="list-style-type: none"> · 研究和执行相关金融政策 · 支持行业政策制定 · 参与调研走访与会议 · 日常审批与监管 · 上报统计报表

<p>客户</p>	<p>深耕金融科技 提升客户体验 保障客户权益 普及金融知识 信息安全与隐私保护 利益相关方参与</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 在线业务办理 · 客户需求调研 · 客户满意度调查 · 95527 服务热线 · 客户关怀活动 · 浙商银行微讯等数字化平台
<p>投资者与股东</p>	<p>持续稳健经营 提高盈利能力 提升股东回报 提升公司价值 规范公司治理 防范金融风险 利益相关方参与</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 定期报告 · 信息公告 · 路演 · 推介会 · 股东大会 · 投资者服务电话、邮箱
<p>员工</p>	<p>提供健康、安全的工作环境 保障员工权益 人力资本发展 关怀员工生活 利益相关方参与</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 职工代表大会 · 员工满意度调查 · 员工文体健康活动 · 申诉与举报机制 · “蜂巢”社区
<p>供应商</p>	<p>拓宽合作渠道 公平公正采购 诚实守信履约 商业道德与反腐败 利益相关方参与</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 日常沟通 · 同业交流合作 · 招投标活动 · 供应商调研走访
<p>社区公众</p>	<p>发展普惠金融 助力乡村振兴 助力公益慈善 利益相关方参与</p>	<ul style="list-style-type: none"> · “一行一校”帮扶 · 打造“爱心锦鲤”公益平台 · 员工志愿服务 · 社区服务活动

(四) 重大性议题分析

 <p>外部利益相关方对浙商银行可持续发展的期望</p>	支持社区发展 信息披露与质量 发展数字经济 推动绿色发展 制定“碳中和”目标 全面风险管理 强化内控合规	保护消费者权益 数据隐私安全 客户满意度及投诉处理 金融科技应用 产品服务创新 公司治理 保障中小股东权益	服务国家战略 推动共同富裕 助力“双碳”目标 助力乡村振兴 支持实体经济 践行普惠金融 企业发展战略规划
	促进区域协调发展 利益相关方沟通 多元化团队	绿色运营 责任采购 投资者教育	员工培训与发展 员工沟通渠道 反贪污与反洗钱 企业社会责任管理
	公益慈善 开展责任投资	金融知识普及 应对气候变化 保护知识产权	员工薪酬福利 工作与生活平衡 困难员工帮扶 多元化与包容性
 <p>内部利益相关方对浙商银行可持续发展的期望</p>			

(五) 贡献联合国可持续发展目标

联合国可持续发展目标是实现全人类可持续发展的美好蓝图。17个发展目标聚焦社会、经济、环境等维度的发展问题，提出了人类面临贫困、不平等、气候、环境退化、繁荣以及和平与正义有关的共同挑战。浙商银行积极行动，将社会责任理念与联合国可持续发展目标进行关联，不断深化履责方法与责任管理体系。

我们通过专业的金融服务支持 以下目标	我们通过完善的企业管理支持 以下目标	我们通过积极的利益相关方 沟通支持以下目标
目标 1：无贫穷	目标 5：性别平等	目标 3：良好健康与福祉
目标 2：零饥饿	目标 8：体面工作和经济增长	目标 4：优质教育
目标 6：清洁饮水和卫生设施	目标 10：减少不平等	目标 6：清洁饮水和卫生设施
目标 7：经济适用的清洁能源	目标 12：负责任消费和生产	

<p>目标 9：产业、创新和基础设施</p> <p>目标 11：可持续城市和社区</p> <p>目标 12：负责任消费和生产</p> <p>目标 13：气候行动</p>	<p>目标 13：气候行动</p> <p>目标 16：和平、正义与强大机构</p>	<p>目标 11：可持续城市和社区</p> <p>目标 17：促进目标实现的伙伴关系</p>
--	---	--

三、年度责任绩效

类别	指标	单位	2021年	2020年	2019年
经济绩效 ¹	资产总额	亿元	22,867.23	20,482.25	18,007.86
	营业收入	亿元	544.71	477.03	463.64
	税后利润	亿元	129.16	125.59	131.42
	纳税总额	亿元	117.98	96.46	77.30
	平均总资产收益率	/	0.60%	0.65%	0.76%
	拨备覆盖率	/	174.61%	191.01%	220.80%
	资本充足率	/	12.89%	12.93%	14.24%
	国标小微企业贷款余额	亿元	2,810.37	2,539.75	2,323.52
	大口径涉农贷款余额	亿元	1,724.54	1,711.48	1,584.33
环境绩效 ²	绿色贷款余额	亿元	1,042.44	785.26	538.78
	电子银行交易笔数	万笔	22,320.41	21,527.01	22,514.62
	电子银行渠道替代率	/	99.70%	99.49%	99.03%
	办公耗水总量	吨	171,454.00	147,436.00	120,619.00
	办公耗电总量	兆瓦时	27,916.18	27,239.71	23,722.39
	公务车耗油总量	升	20,409.86	17,013.08	18,987.10
社会绩效 ³	主动减费让利	亿元	10.82	10.09	9.00
	95527客户满意度	/	99.86%	99.77%	99.73%
	员工培训项目数	个	1,895	2,098	2,423
	员工参与培训人次	人次	593,029	366,392	329,164
	员工人均培训时长	小时	62.61	57.83	53.86

1. 经济绩效（除纳税总额）统计口径为我行及我行所属子公司合并数据，纳税总额统计口径为境内我行及我行所属子公司合并数据（不含香港）

2. 办公耗水总量、办公耗电总量、公务车耗油总量统计口径为总行

3. 社会保险覆盖率统计口径为总行

	员工总数	人	15,302	14,646	14,156
	女性员工占比	/	47.69%	47.57%	47.10%
	劳动合同签订率	/	100%	100%	100%
	社会保险覆盖率	/	100%	100%	100%
	捐赠支出	万元	1,738.69	3,362.77	1,085.50

四、奖项与认可

获得荣誉	颁奖单位
“全球银行 1000 强”，以总资产计列第 95 位，以一级资本计列第 99 位	英国《银行家》杂志 (The Banker)
“全球银行品牌价值 500 强”第 94 位	
2020 年金融科技发展三等奖	中国人民银行
支持浙江经济社会发展先进单位一等奖	浙江省人民政府
外汇业务合规与审慎经营评估情况考核 A 类银行	国家外汇管理局
企业精准扶贫综合案例 50 佳	国务院扶贫办社会扶贫司
2020 年度浙江省“民企最满意银行”	中国人民银行杭州中心支行
浙江省融资畅通工程“突出贡献奖”	浙江省地方金融监管局
手机银行最佳用户体验奖、数字金融业务创新奖	中国金融认证中心
2021 年金融服务中小微企业优秀案例	中国银行业协会 中国中小企业协会
2020 年度企业标准“领跑者”	中国支付清算协会
2021 年中国供应链金融行业标兵	中国供应链金融年会组委会
中国服务示范实践案例、最佳组织策划奖	中国国际服务贸易交易会
2021 年数字供应链金融创新成果	中国国际工业互联网创新发展大会 组委会
2021 年金融数字科技创新大赛“金融安全创新奖” (电子印章系统)	中国电子银行网
2020 年浙江金融服务十大案例 (人才银行服务方案)	浙江省金融业发展促进会
金龙奖——年度最佳服务专精特新企业银行	《金融时报》
2021 金融科技创新奖	《环球金融》杂志
理财银行金牛奖	《中国证券报》
2021 年度银行业精品投行天玑奖	《证券时报》
年度社会责任杰出企业	《南方周末》
2021 中国大学生喜爱雇主、人力资源数字化典范	前程无忧
2021 年度成长力上市公司 TOP100	雪球

责任专题一 奋力打造共同富裕示范区金融服务重要窗口

共同富裕是社会主义的本质要求，是全体人民的共同期盼。2021年5月，中共中央、国务院发布《关于支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》，将浙江作为共同富裕国家战略实施的先行示范区，赋予浙江新的光荣使命，既是金字招牌、重大责任，又是前所未有的发展机遇。作为唯一一家总部在浙江的全国性股份制商业银行，浙商银行快速响应，奋力打造共同富裕示范区金融服务重要窗口。

一、明确总体规划

2021年，我行陆续出台《支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区实施方案（2021-2025年）》（以下简称“《实施方案》”）《浙江大本营建设实施方案（2021-2025年）》《浙商银行助力浙江省山区26县跨越式高质量发展服务方案》等系列措施，全方位推动共同富裕。

其中，《实施方案》聚焦解决地区差距、城乡差距和收入差距三大主攻方向，通过13项共36条措施，持续加大金融支持力度，创新金融服务方式，提升金融服务质效，为推进浙江高质量发展建设共同富裕示范区贡献浙商银行力量。

<p>组织架构</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 总行层面：成立“金融支持浙江共同富裕示范区建设领导小组”，全面负责金融支持浙江共同富裕示范区建设工作 • 领导小组下设办公室，办公室设在发展规划部 • 针对重点领域、重点项目、重点任务成立相应专班，目前已成立“助力浙江山区26县跨越式高质量发展工作专班” • 总行部门负责人或业务骨干负责具体工作对接，按季度报告工作进展 • 省内分行：成立“支持浙江共同富裕示范区建设工作小组”，着力做好与当地政府部门、总行领导小组的对接，因地制宜抓好实施
<p>主攻方向</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加快缩小地区差距 • 加快缩小城乡差距 • 加快缩小收入差距
<p>重点任务目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 到2025年末，省内各项贷款余额超6,000亿元 • 到2025年末，省内融资服务余额超10,000亿元 • 2021-2025年民营企业贷款、普惠小微贷款、制造业贷款、绿色贷款、涉农贷款、科创贷款等增速超过各项贷款平均增速 • 2025年末基本实现山区26县机构全覆盖

二、强化融资保障

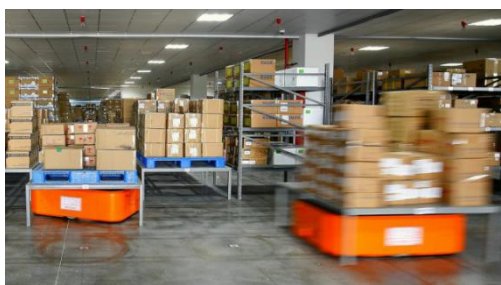
共同富裕示范区建设离不开资金支持。浙商银行充分发挥金融力量，从融资总量、服务精度、融资效率及成本等方面，着力做好共同富裕融资保障。

	我们的举措	我们的成果
扩大融资总量	<ul style="list-style-type: none"> 围绕重点领域、重点项目每年单列浙江省信贷计划，强化信贷资源倾斜及融资支持 拓展债券承销、跨境融资、引入信托和保险资金等代理及撮合类服务，扩大融资服务总量 政策倾斜和考核激励。对涉农贷款、人才银行贷款、科创企业贷款、制造业贷款、绿色信贷等重点领域给予FTP考核收益加计优惠、绩效奖励 	<p>截至 2021 年末，省内融资余额达 7,211 亿元，其中各项贷款余额达 4,347 亿元；省内普惠小微企业贷款、民营企业贷款、制造业贷款增速均高于各项贷款平均增速</p>
提升服务精度	<ul style="list-style-type: none"> 推广票据池、资产池等流动性服务，解决企业短频快资金周转需求 开展首贷户拓展行动，推行“信用通”等信用贷款；丰富“循环贷”“还贷通”小贷产品 深化智能制造服务，实施“浙江智造融通工程”，支持先进制造业发展 提供人才银行服务，为高层次人才企业提供信用贷款、投贷联动等融资支持 	<p>截至 2021 年末，为省内企业提供流动性服务超 1,800 亿元；省内普惠小微贷款余额 1,007 亿元，智能制造融资余额 418 亿元，人才银行累计授信金额 134.66 亿元</p>

<p>提高融资效率</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 创新在线 7*24 小时随借随还的提还款方式，方便客户随时随地获取金融服务，满足资金周转 • 推出“线上申请、不用跑网点”“移动调查、银行上门”“线上办理、网点搬回家”“金融科技、自动服务”四类服务模式，减少客户跑网点次数 • 持续深化“非接触式”服务模式，推进不动产抵押登记线上办理试点 	<p>截至 2021 年末，小贷在线申请率超 75%，线上提款占比达 98%。小微业务实现全面“申请在线化、调查移动化、审查数据化、审批模型化、提还款自助化、贷后自动化”</p>
<p>降低融资成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 深化 LPR 运用，对小微企业贷款和直贴实施 FTP 点差优惠 • 针对受新冠疫情影响严重的小微企业，持续加大纾困力度，主动下调小微贷款利率、大力推广无还本续贷、落实降费政策 	<p>截至 2021 年末，省内普惠型小微企业综合融资成本较年初下降 10BP</p>

案例：巧用分销通，解决企业回款、融资难题

杭州海康威视数字技术股份有限公司（以下简称“海康威视”）是智造融通工程浙江省产业链协同创新项目名单内企业，也是安防行业全球龙头，海康威视约 70%销售通过渠道经销商实现，该企业希望在扩大销售的同时能加快应收账款回款，每季度末都会向经销商催收回款。经销商为获超额销售奖励，也存在扩大采购的融资需求。我行根据海康威视和下游经销商的场景，为其推荐创新供应链金融服务模式——分销通业务，依托核心企业与下游经销商交易记录，为下游经销商线上核定专项授信额度，通过分销通系统为下游经销商货物采购提供信用融资，定向支付至核心企业签约账户，既能解决经销商采购融资难题，又能帮助核心企业扩大销售，解决多方困扰。



图：海康威视生产车间

案例：“人才银行”支持高新技术小微企业发展

康凯科技（杭州）股份有限公司（以下简称“康凯科技”）由浙江省级高层次人才沈骏创办。团队采用智能天线算法和超大容量的云管理平台技术，开发了由硬件和软件组成的高品质 Wi-Fi “大数据”采集、传输、运营平台，具有覆盖范围广、接入用户多、吞吐能力强、高可靠性和灵活网络管理等优势，可满足智慧城市、医疗、教育等复杂场景的需求。

然而，尽管产品技术领先，但由于品牌知名度不高、产品应用领域分散，康凯科技未能在销售前期打开市场、形成行业竞争优势，2018 年销售收入仅 370 万元。同时受前期大量研发投入以及销售管理费用支出较高的影响，公司连续多年净利润为负，在 2019 年陷入了流动资金不足的困境。我行人才银行服务团队得知情况后，立即开展尽调，在公司缺乏抵质押物、现金流量不足的情况下快速提供了 500 万元信用贷款支持，帮助公司渡过难关。此后，公司逐渐将产品应用领域聚焦于教育行业，与科大讯飞、武汉天喻等多家智慧课堂龙头企业开展合作，销售渠道不断拓宽，2021 年公司销售收入超 1,866 万元，较 2019 年增长 3 倍，公司发展步入正轨。

三、优化产品服务

为强化金融“造血”功能，浙商银行充分发挥在普惠小微金融、产业链供应链服务和财富管理等方面的优势，陆续推出各类共同富裕相关金融服务，完善金融服务渠道，打造样板。

创新研发共富产品	<ul style="list-style-type: none"> • “共同富裕贷”普惠产品：针对共同富裕示范区农户、新型农村经营主体、个体工商户、微型企业等，推出创新担保方式，提高风险容忍度 • 共同富裕专享理财产品：拟针对农村居民、新浙江人、快递小哥、外卖骑手、网约车司机等群体，推出专享理财产品，给予专项额度支持，助力“扩中”“提低” • 共同富裕特色融资产品：加快乡村振兴债券、绿色债券、保障性住房租赁专项债、民营企业债券支持工具等产品创设
-----------------	--

<p>持续精进普惠金融</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 打造小微金融产品超市，促进小微企业“易贷”： ✓ 创新推广可无还本续贷的“到期转”、可随借随还的“循环贷”“随易贷”，切实降低小微“转贷”成本 ✓ 运用“标准厂房贷”“智造贷”“政采贷”等围绕不同客户、场景，契合小微生产经营场景，更好满足其融资需求 ✓ 推出“5+N 小微园区综合金融服务方案”，充分满足入园小微企业全经营周期金融需求 ✓ 创新供应链、产业链金融服务模式，支持核心企业上下游小微企业获得“首贷” • 扩充担保方式，促进小微企业“多贷”：探索信用类业务，缓解小微企业无抵押担保融资难，满足小微企业投资增额资金需求；积极参与国家担保基金建设，推动各地小微企业信用保证基金业务发展 • 深化数字化改革，推进小微企业“快贷”：推动小微业务“数字化、自动化”，为银行服务半径难以触达的小微企业和个体户带去更加便利的融资体验
<p>支持专精特新企业</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 开展“星火计划”专项行动 ✓ 重点聚焦新一代信息技术、高端装备制造、新材料、新能源、节能环保、生物医药六大符合国家产业政策导向的高新技术产业和战略新兴产业，以及商业模式创新企业，并将专精特新、上市/拟上市、独角兽、高新技术企业作为重点服务客群 ✓ 按照不同类型客户的不同成长阶段，提供授信服务、个人金融服务、境外上市企业专项服务、撮合投资服务、投贷联动服务、并购及银团贷款服务等 ✓ 出台差异化授信授权政策支撑。给予分行国家级专精特新“小巨人”、省级（副省级）专精特新客户授信额度审批权分别为 5,000 万元、3,000 万元；市级专精特新客户授信额度审批权 1,500 万元；给予分行上市/拟上市公司授信额度审批权 3,000 万元

<p>提供居民财富管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 针对不同客群开发多样化理财产品，加强与各类金融机构的代销合作，满足各类人群多元化投资理财需求 · 着力打造包含健康、税务、教育、慈善、传承、美好生活等方面的非金融增值服务场景，丰富财富管理产品种类 · 在周年庆期间推出“行庆款永乐理财”，期限较短、起购点灵活、风险等级较低，惠及更多普通用户 · 采用“增金智投”基金组合，人工智能+基金专业投研方式运营，严控风险，让理财更省心
<p>优化养老服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 手机银行：增加大字版手机银行，增设“一键求助”客服电话、老年人常见问题模块、老年人转账风险提示、适老读屏软件播报等 · 电话银行：增加老年人坐席专线，一键直达专属人工客服 · 适老设备：增加大字版填单模板、加大智能柜员机字体，交易结果语音播报，老年人优先叫号，自助机旁设置应急呼叫按钮 · “暖心驿站”：鼓励营业网点打造“暖心驿站”，通过专属服务区、专属服务团队、专属服务流程、专属暖心卡、专属敬老生态圈，为老年人提供温馨、便利的适老环境

案例：服务“粮草”先行，企业马力十足迎开门红

浙江格派钴业新材料有限公司（以下简称“格派钴业”）是绍兴分行的战略合作客户，也是浙江省级专精特新企业，专注于新能源三元动力电池上游的镍、钴资源供应链服务、5G 数码产品和移动储能设备。专精特新企业在快速发展过程中，对金融的需求更多元化、多样化、个性化。

春节假期前一天，格派钴业的企业财务人员紧急致电浙商银行：“预计年后原材料价格上涨，公司刚跟国外客户下了订单，付了部分定金，但对方要求我们开工后第一时间付完剩余货款。”得知企业这一情况后，绍兴分行第一时间制定了详细的工作计划，尽早为企业开证支付货款。大年初五，上虞支行开始运转，做好全部的准备工作，最终在企业新年开工当天完成进口开证 562 万美元，首笔业务流程仅耗时 2 小时，为企业迎接新一年订单准备好充足的“粮草”。

“浙商银行总是想在我们企业前头，办事简单高效，实实在在帮助我们企业实现长足发展。”

——格派钴业负责人



四、金融科技赋能

浙江数字化改革是浙江省委省政府从战略和全局的高度，认真学习贯彻落实党中央决策部署，着眼实现高质量发展、竞争力提升、现代化先行和共同富裕作出的重大战略决策。浙商银行主动融入，围绕数字变革高地建设，统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知谋划重大应用、重大场景，加快推进自身核心业务数字化，打造更多数字金融“硬核”成果，全力构建“创新、敏捷、开放”的数智银行，进一步为实体经济与普惠金融发展贡献专业力量。



表：提升数字化产品服务举措及成效

	我们的举措	我们的成果
发展供应链金融	<ul style="list-style-type: none"> 响应产业链“补链强链”国家行动，新设供应链金融部 以产业链上占据主导地位的核心企业供应链为切入点，通过与核心企业合作，以区块链、物联网为代表的新兴技术为载体，获取上下游企业交易数据等信息并以此进行风险定价，为其提供融资 	截至 2021 年末，为浙江省内 100 多家核心企业提供产业链综合服务方案
机器人流程自动化（RPA）	<ul style="list-style-type: none"> 构建企业级 RPA 平台，有效解决大批量数据采集、多系统交互操作等手工作业痛点，支持对公、零售、托管、运营、合规、反洗钱、内部管理等多场景应用，有力推动全行业务流程数字化 	截至 2021 年末，已创设应用场景 56 个，全年可节约工时超 6 万小时
数智闭环风控平台	<ul style="list-style-type: none"> 持续监控：运用物联网技术实现对企业经营状况的持续监控，完善金融风险事中、事后防控能力 风险预警：结合知识图谱、深度学习等人工智能技术，建立“人工+智能”“实时+批量”的风险防控和预警体系 信息共享：将授信客观数据、物联网数据等信息不可篡改上链储存，探索形成数据安全合规共享模式与机制，促进机构间信息共享，降低银行融资风险 	全年实现风险客户的提前预警率 92.14%，平均提前预警 196.5 天

案例：生态融合，开拓丰富多跨场景数字化金融服务

- 能源资源企业：**将某油气交易中心核心会员企业的仓储全生命周期信息记录到自主可控的区块链技术平台，通过区块链不可篡改的特性，保障仓单的真实性，降低企业融资成本和银行融资风险。
- 健康医疗服务：**与医疗健康机构共同打造“互联网+医疗健康+金融服务”的“亿家银健康（网

上医务室) ”服务平台, 创建覆盖诊前、诊中、诊后的线上线下一体化医疗健康服务新模式。

- **数字人民币应用:** 作为首批接入数字人民币的同业合作银行, 现已上线数字人民币支付系统, 实现个人钱包、便民服务、商城服务、企业账户管理等多场景应用。

五、助力乡村振兴

为做好巩固和拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接, 我行以浙江山区 26 县为重点, 针对性制定一揽子政策措施, 确保推进乡村振兴、金融支持“三农”各项工作落到实处。

<p>政策制度保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 制定《浙商银行 2021 年金融服务乡村振兴实施方案》, 明确乡村振兴工作目标, 完善组织体系建设 · 出台《助力浙江省山区 26 县跨越式高质量发展服务方案》, 聚焦山区 26 县, 精准对接、因地制宜
<p>组织机构设立</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 成立“助力浙江山区 26 县跨越式高质量发展工作专班”, 全面负责各项工作推进 · 进一步下沉服务重心, 优化浙江省内支行设置, 力争 2025 年末基本实现山区 26 县机构全覆盖
<p>加强考核激励</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 加大对涉农贷款经营资源配置、FTP 成本优惠、费用配置、业绩计量等方面的政策激励 · 单列信贷计划, 强化政策保障
<p>创新产品服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 推广“银行+龙头企业+农户”产业链服务模式, 主动对接当地农业龙头企业、特色基地等金融需求, 运用“光伏贷”“种养殖贷”等共富系列产品, 助力山区农户创富致富 · 积极探索农村数字金融、产业链金融、小微集群融资、涉农抵质押增信等金融产品和服务创新, 提高小农户和新型农业经营主体的融资可得性 · 创新平台化服务模式在“三农”领域的运用, 将信贷资金引向乡村地区特色优势产业
<p>加大人才支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 推进“人才进山区”, 选拔业务骨干, 采用中长期挂职的方式, 加大人才支援山区力度 · 对支援山区 26 县的业务骨干, 优先推荐参加总分行双向交流, 并在年度考评、评优评先上适当给予倾斜 · 加大外部人才引进力度, 对符合条件入职相关地区机构的毕业生给予就业补贴

	<ul style="list-style-type: none"> 通过组织团建、特色主题党日（团日）活动等形式，将企业文化建设与乡村振兴工作有机融合
<p style="text-align: center;">参与公益事业</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推进“千企结千村”专项行动，以光伏发电、粮油加工、乡村旅游等“造血型”项目为切入点，从根本上推动衢州龙游结对村发展。截至2021年末，累计投入2,139万元，帮助每村每年经营性收入超20万元 发起“助力共富行动”，推动山区26县农产品入驻e家银商城，组织直播带货、云端购物节等专场营销，产销精准对接助农增收。截至2021年末，销售农副产品367万元，筹集助学金15万元 鼓励省内分行主动与山区小学结对，并从补助困境学生、改善教学条件、提升教育质量、改变学生精神面貌等方面推进教育帮扶。截至2021年末，已结对5所山区26县小学，多个图书馆改造、营养餐等软硬件改善项目完工并投入使用

案例：解码供应链，橘农笑开颜

浙江丰岛食品股份有限公司（以下简称“丰岛食品”）位于绍兴市新昌县，是国家首批农业产业化重点龙头企业，主营橘子罐头生产加工。丰岛食品上游原材料提供者主要为全国各地橘农组成，规模小且较分散，橘农由于没有抵押和担保，很难获得银行融资，且农作物的采购具有季节性要求，如遇橘子上市采购的重要时节，临时融资需求相对较大，因此，人力物力成本高、销售货款账期长、银行融资难成为压在橘农身上的三座“大山”。

浙商银行围绕农户的切实需求，推出了“银行+龙头企业+农户”的供应链金融服务模式，以丰岛食品为核心企业，向其认可的上游农户签发区块链应收款，并向浙商银行申请保兑后转让给橘农，橘农收到区块链应收款后，可以向浙商银行转让或质押区块链应收款实现快速融资，大大降低农户的融资门槛和难度。截至2021年末，已有10余户全国各地的橘农合作社加入平台，浙商银行累计为橘农发放贷款近2,000万元，供应链服务模式得到了丰岛食品和橘农的高度认可。

案例：“疫情期间，如果没有银行扶一把，民宿梦就泡汤了！”

仙居县依托优越的自然风光和生态资源，农家乐（民宿）如雨后春笋般发展起来。陈素芳是仙居县人，早年她曾在外地经商，为了实现儿时梦想，毅然回到家乡，创建了仙居县结庐民宿旅游开发有限公司（以下简称“结庐民宿”）等，于2018年5月获得了台州仙居支行为其个人提供一笔200万元授信支持，并投入民宿的开发建设。有了资金，结庐民宿开发的位于仙居县淡竹乡的“仙

鹤山”民宿一期逐步建成私人独栋名宿小屋5套，二期也开始建设。

此前受疫情影响，民宿行业遭受到毁灭性打击。台州仙居支行深知客户的困境，急人所急，基于对该客户的了解和信任以及对行业发展前景的预判，迅速为其提供了贷款利息减免、延期还本付息和无还本续贷等服务，2021年又为其增加授信至1,000万元。

“浙商银行帮助我渡过了难关，一路向好！疫情期间，如果没有银行扶一把，等不到今天，民宿梦就泡汤了！浙商银行是一家真正服务小微企业的贴心银行！”

——结庐民宿创建人陈素芳



图：“仙鹤山”民宿建成后



图：“助力共富行动”支持山区26县人才创业就业，带动农户增收，直播观看超400万人次



图：温州分行邀请红十字会进校园为山区学生普及安全防护知识



图：席家村屋顶光伏发电项目，已累计为村民创造收益35.91万元



图：依托永嘉县仙桂合作社，累计为合作农户发放贷款近1亿元，惠及农户520人次

责任专题二 全面推动实现“碳达峰碳中和”绿色发展目标

“双碳”目标是我国基于推动构建人类命运共同体的责任担当和实现可持续发展的内在要求作出的重大战略。浙商银行持续贯彻落实党中央、浙江省委省政府关于碳达峰碳中和的系列决策部署，从政策机制完善、风险管理提升、产品服务创新、自身低碳转型等多方面发力，提升本行支持碳达峰碳中和的能力，助力经济社会发展绿色低碳转型。

一、明确总体规划

2021年，我行制定了《支持碳达峰碳中和行动方案（2021-2025年）》（以下简称“《行动方案》”），明确三大导向，从五个方面提出20多项具体措施，并成立“支持碳达峰碳中和领导小组”，持续加大金融支持碳达峰碳中和力度，加快推进创新高质量转型发展，为促进实现碳达峰碳中和目标作出贡献。

<p style="text-align: center;">组织架构</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 总行层面：成立“浙商银行支持碳达峰碳中和领导小组”，全面负责支持碳达峰碳中和相关工作，包括政策制定及实施、业务推动、统筹协调等 • 领导小组下设办公室，办公室设在发展规划部 • 总行部门负责人或业务骨干负责具体工作对接，按季度报告工作进展 • 各分行（子公司）：成立“支持碳达峰碳中和工作小组”，落实各项工作要求 • 湖州分行为总行级绿色金融试点机构
<p style="text-align: center;">总体要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 坚持目标导向：2021-2025年绿色贷款增速和碳中和类贷款增速均不低于全行各项贷款平均增速，并围绕目标做好金融服务 • 坚持战略导向：做好中长期规划；构建流动性服务、产业链供应链服务、财富管理服务三大优势支持碳达峰碳中和；加强“五大板块”双碳产品和服务创新 • 坚持重点导向：高度关注高碳产业转型、绿色低碳产业发展、节能减排技术创新、低碳生产生活方式转变等重点领域的金融需求，深入挖掘碳达峰碳中和背景下的重点行业机会

重要措施	<ul style="list-style-type: none"> • 加强重点行业金融服务 • 提供多元化金融产品和服务 • 提升双碳领域风险管理水平 • 完善政策保障机制 • 加大自身碳中和力度
-------------	---

二、完善政策保障机制

我行从加强政策跟踪和研究、加大专业人员配备、配套绩效考核等方面，持续完善支持碳达峰碳中和相关政策保障机制及体系建设。

加强政策研究	<ul style="list-style-type: none"> • 关注国家和地方碳达峰碳中和相关政策，充分把握财政、税收等政策机遇 • 推进业务量较大、政策性较强的行业调研，结合行业政策及市场变化，预判行业发展趋势，把握行业风险特性 • 探索银行碳达峰碳中和相关商业模式和产品服务，跟进研究同业支持碳达峰碳中和发展动态和成功做法
配套绩效考核	<ul style="list-style-type: none"> • 研究设置碳达峰碳中和相关绩效考评指标，在相关评价体系中适当增加权重强化考评引导。对国家重点导向或阶段性重点突破的业务，适当予以考核加计 • 加大碳达峰碳中和重点业务领域专项风险加权资产、信贷规模等资源配置倾斜，并在“绿色金融业务专项考核方案”中突出金融支持碳达峰碳中和导向
配备专业人员	<ul style="list-style-type: none"> • 设立专业团队开展碳达峰碳中和相关的分析研究、业务推广、风险评审等工作，提升双碳工作专业化水平 • 设立能源金融部专项推动能源金融业务发展 • 不定期开展绿色金融、“碳达峰碳中和”等专题培训，编制绿色融资认定案例，进一步提升相关人员专业知识
加强对外沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 加强与监管的沟通，积极参与监管政策和标准的制定，争取碳减排支持工具等政策支持与倾斜 • 加强与政府相关部门的沟通，深度参与浙江绿色金融改革创新试验区建设，先行先试，加快金融支持碳达峰碳中和创新 • 加强与相关龙头企业的交流，准确把握未来技术路线和商业模式

三、加强重点行业金融服务

碳达峰碳中和涉及国民经济诸多行业，各行业碳达峰碳中和需要的资金投入规模大，这给金融机构带来了巨大的机遇。

为此，我行根据碳达峰碳中和对每一类行业的影响机制和程度不同，分门别类采取针对性措施，并不断拓展深化行业研究，持续、动态、前瞻性地跟踪碳达峰碳中和背景下其他各类行业的趋势性变化与其中的金融服务机会，着力加强重点行业金融服务。

表：碳达峰碳中和三大类行业服务情况

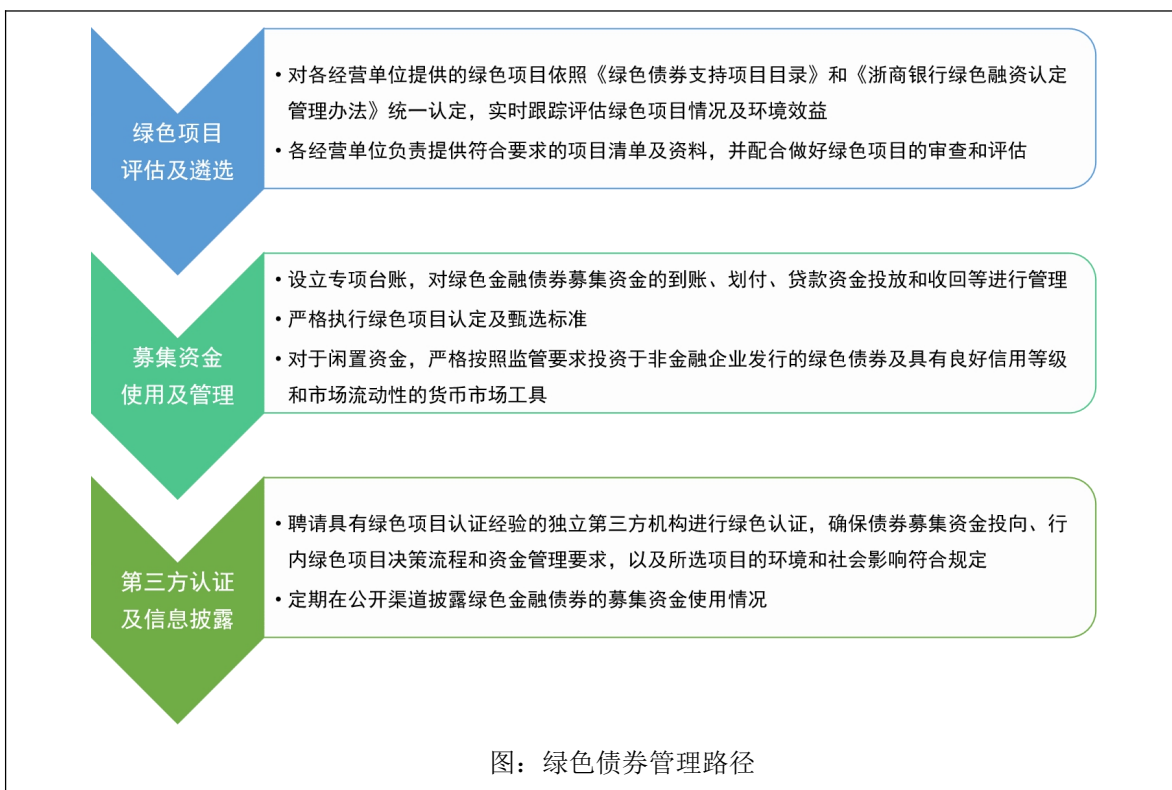
类别	行业	本行贷款余额 (亿元)	本行债券投资余额 (亿元)
碳达峰类	火电	22.65	5.52
	钢铁	114.06	5.66
	有色金属	57.93	0.74
	石油化工	114.83	31.3
	建材	16.18	5.07
碳中和类	清洁能源	46.92	1.64
	储能	0.03	0
	电动车	24.39	13.37
	绿色建筑	634.33	0
负碳类	林业	92.99	0
合计		1,124.31	63.30

四、提供多元化金融产品和服务

浙商银行持续加大对“双碳”领域的支持力度，研究推出多种“双碳”金融服务及产品，并积极推进绿色金融试点，为实现碳达峰碳中和目标注入金融新动能。

<p>【创新一】碳易贷</p> <p>为积极配合衢州市金融支持工业碳账户体系建设试点，丰富工业碳账户应用场景，我行专项设计“碳易贷”，衢州分行向某药业股份有限公司发放 80 万美元贷款，成功实现首笔“碳易贷”业务的落地。该公司为衢州市工业碳账户名单内“浅绿”标签企业，公司用该笔资金对生产设备实施综合升级改造，重点对厂区的蒸汽供热系统、供电系统、供水系统、环保系统、工艺节能减排等进行 21 个清洁生产方案的改造，预计推动公司在 2022 年底碳排放水平整体下降，每年至少减少 1.2 万吨碳排放，并达到行业清洁生产一级水平。</p> <p>“碳易贷”推出短短三个月时间内，服务了衢州 10 家企业，授信总规模 6.65 亿元，有效支持节能减排。</p>	<p>【创新二】碳中和投行业务</p> <p>本行主承销的国电电力发展股份有限公司 2021 年度第四期绿色中期票据（蓝色债券）成功发行，发行规模 8 亿元，是我行首单、银行间市场第三单用于海上风电项目的蓝色债券，募集资金对应项目预计每年减少温室气体排放 51.91 万吨，节约标准煤 22.91 万吨等；苏银金融租赁股份有限公司 2021 年第一期绿色金融债券，为全国首单“碳中和”专题“债券通”非银机构绿色金融债券，募集资金拟投向风力、水电项目等领域，预计每年协同减少 45.50 万吨碳排放，替代 17.30 万吨化石能源等。</p>
<p>【创新三】碳中和普惠业务</p> <p>与光伏设备龙头企业正泰集团合作，为光伏产业下游小微企业及农户量身定制“光伏贷”，借助核心企业增信，无需提供抵押物和其他担保，大大降低了农户参与光伏发电项目的门槛；从申请、筛选、审批、放款实现全流程线上化操作，解决借款人分散在城乡、操作难问题；借款期最长可达十年，使核心企业和农户多了“阳光收入”的同时，有效推动节能减排实现良性循环。</p> <p>该业务已从浙江推广至江苏、山东、河北等地。截至 2021 年末，累计向 1 万余名农户投放 9 亿元“光伏贷”。</p>	<p>【创新四】碳排放权创新试点</p> <p>全国碳排放权注册登记系统（以下简称“中碳登”）是全国碳排放交易市场的交易“枢纽”与“仓库”，承担了碳排放权的确权登记、交易结算、分配履约等业务，是全国碳资产的大数据中枢。目前我行已与负责中碳登系统的湖北碳排放权交易中心有限公司建立联系，并进行系统对接。同时，将就碳金融业务与中碳登合作，探索碳债券、碳质押、碳信贷等方面的产品研发和服务方案设计，共同挖掘和发挥企业绿色资产的金融价值，积极推进碳金融相关产品创新试点。</p>

为响应国家大力发展绿色金融，助力经济高质量发展的要求，2019年9月，我行在全国银行间债券市场公开发行了50亿元人民币的绿色金融债券，募集资金专项用于支持绿色产业项目发展，并专门制定《浙商银行绿色金融债券募集资金管理办法》对绿色项目评估及遴选、募集资金使用及管理、第三方认证及信息披露管理等方面进行管理，严格做好风险管控，确保绿色金融债券募集资金专项用于绿色项目。



图：2019年浙商银行发行的首单绿色金融债，募集资金对应部分项目已完工并投入使用
 （左）阳光电源股份有限公司光伏电站项目，预计每年可实现碳减排15.38万吨
 （右）安徽中环环保科技股份有限公司污水处理项目

案例：创新担保方式，缓解印染企业融资需求

浙江通益纺织印染有限公司、浙江新益印染有限公司(以下简称“通益印染集团”)位于绍兴市柯桥区滨海工业区，是省内乃至全国行业地位领先的头部印染加工企业，年产针织布 26,220 吨、梭织布 11,100 万米，高档印染面料技术改造项目列入浙江省经济和信息化厅《2021 年全省千亿技术改造投资工程项目计划》，为省内重点印染标杆企业。绍兴分行多次走访企业，并为该企业量身定制金融服务方案，基于印染企业排污权的可交易性创新授信担保方式，为通益印染集团提供印染排污权抵押项下授信 9,900 万元，直接解决企业短期融资需求。



图：通益印染集团生产车间

案例：全国首单“乡村振兴”绿色境外债项下“债保通”业务

江苏 KW 控股集团有限公司（以下简称“KW 公司”）为江苏 CZ 经济开发区管委会出资设立的大型国有独资企业，主要负责开发区基础设施建设、土地整理、园林绿化工程与养护等业务，充分利用“低碳技术”实现碳排放量最小化。

浙商银行在了解到 KW 公司的绿色经营理念及发债需求后，精准施策提供“债保通”方案，以开立备用信用证的方式为企业境外债还本付息提供信用增进，帮助 KW 公司成功发行全国首单“乡村振兴”绿色境外债，发行金额 8,000 万美元，期限三年，票面年利率 1.98%，创全国股份制商业银行同期限备证项下美元债历史最低利率，有效解决企业实需，助力绿色低碳产业发展。

五、提升双碳领域风险管理水平

本行制定《浙商银行绿色金融发展三年提升方案》，明确将环境和社会风险管理纳入全面风险管理体系，根据授信客户面临的环境和社会风险的严重程度，加强差异化动态管理，增强自身的韧性，提升风险防控能力，逐步降低环境和社会风险事件的发生概率，助力“双碳”目标实现。

<p>融入全面风险管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 信息收集：加强环境和社会风险信息收集，持续关注包括监管部门在内的各类权威机构发布的环保信息 尽职调查：将环境和社会风险尽职调查作为授信调查工作的重要内容，全面、深入、细致、多渠道调查了解客户及其项目的环境和社会风险。尽职调查内容包括企业的劳动和工作条件、污染预防及控制、环境和社会风险评估及管理 审查审批：对环境和社会风险进行审查，审查内容包括客户（或项目）的潜在环境和社会风险点、后续应采取的管理措施及状况总体评价等。对环境和社会风险表现恶劣的，在授信审批时实行“一票否决” 投贷后管理：定期评估客户环境和社会风险对其经营状况的影响，视情况调整贷后管理策略
<p>完善政策制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完善环境和社会风险相关政策，明确环境和社会风险管理目标，将环境因素纳入全面风险管理
<p>优化授信政策</p>	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦“节能环保、清洁生产、清洁能源”等国家重点支持绿色产业，审慎介入煤炭、钢铁等严格控制类传统高碳行业，支持行业或区域龙头企业、传统高碳行业技改转型升级
<p>强化准入机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定专门办法明确绿色融资认定范围、要求、流程和职责，加强依据收集和审查判定，客观、真实反映支持绿色领域情况
<p>开展动态监测</p>	<ul style="list-style-type: none"> 密切跟踪国家政策法规、监管动态、产业标准的变化情况，定期监测环保、安全生产等部门信息，对于纳入环保不达标、环境违法违规、高污染、高环境和社会风险、落后产能及工艺等严控范围的项目，及时提示风险，督促整改
<p>金融科技赋能</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通过大数据风控平台，提升对环境和社会风险的识别能力，强化授信风险监测、作业监督、投贷后管理和风险预警管理等，全面提升风险管理质效

六、加大自身碳中和力度

浙商银行建立中长期的气候表现目标，从推进智能网点建设、提升数字化服务水平、加强绿色楼宇管理、推广无纸化办公等方面，加强自身碳足迹管理，提升自身气候表现，与国家长期碳达峰碳中和目标保持一致。

<p>推进智能网点建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推广“现金边柜”“单人临柜”等智能现金运营新模式。截至 2021 年末，已有 144 家营业网点使用该模式运行 • 加快抵质押物智能保管柜、柜外清设备运用步伐，实现重点机构全覆盖。截至 2021 年末，已有 68 家营业网点启用智能保管柜，共配备 139 台智能保管柜
<p>提升数字化服务水平</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 全力推动无纸化运营，将“电子签名、电子印章、电子回单”技术嵌入柜面交易，减少纸质单证等耗材使用 • 优化在线开户功能，客户可使用电子营业执照线上申请开立单位结算账户 • 截至 2021 年末，电子银行渠道替代率 99.70%，电子银行交易额达 19.52 万亿元
<p>加强绿色楼宇管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在办公用房的设计装修上：采用照明系统分路分区控制、LED 光源、变频多联机系统（VRV）等方式设计暖通及电气系统；洁具、卫浴等选用节水型产品；木板、地板、木饰面等材料采用 E1 级以上环保产品；家具产品主材及辅材采用 E0 级环保材料 • 在办公楼宇的日常管理上：定期巡查巡检公共区域，维护保养设施设备
<p>深化无纸化办公</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 深化推广无纸化、线上化办公管理应用，减少日常办公过程中资源消耗，全年使用线上流程 99.1 万笔，线上办公使用率提高 7.6%，节约办公用纸 38.51 吨，资源节约率同比提高 12.33% • “极简报销”推出无纸化报销功能，用电票代替纸票。2021 年引入更多出行平台，进一步拓宽获取和自动同步发票渠道，全面升级“自动审核机器人”功能
<p>推广低碳环保理念</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 严格落实制止浪费，合理做好食堂食材采购，加强厨余垃圾处理 • 在公共区域张贴节约用水用电标签 • 实行废弃电子设备拆整、二手办公设备售卖、有害废弃物回收，减少废弃物排放 • 积极开展植树造林、保护河道、资源回收利用等环保公益

<p>【一句话案例】优化电梯运行</p> <p>西安分行优化电梯运行模式，对大楼 6 部电梯实行休息日、节假日开启 2 部、关闭 4 部的运行模式，提倡员工两层以内不乘坐电梯，绿色步行代替。</p>	<p>【一句话案例】实施用电检测</p> <p>杭州分行动态监测每天的用电负荷，使大楼实际用电负荷符合市政府限电要求。同时发起节电倡议，要求分行各部室、各租赁单位落实相关节电措施。</p>
<p>【一句话案例】减少车辆出行</p> <p>成都分行精简经营业务用车数量，通过严格管理，减少用车出行次数，有效减少温室气体排放。</p>	<p>【一句话案例】落实垃圾处理</p> <p>南京分行开展厨余垃圾处理情况登记，严格做好垃圾运送、回收，大幅减少生活垃圾及餐厨垃圾。</p>



图：钱江世纪城总部大楼项目幕墙采用双中空玻璃进行系统设计，有效提高外墙节能性能。该项目获美国绿色建筑认证体系 LEED 金奖预认证



图：西安科研中心项目包含集中太阳能热水系统、雨水回收利用系统，太阳能热水系统年预计提供热水 6,108.69m³，雨水回收利用系统回收及处理雨水将用于公共区域冲洗、绿化浇灌等，同时通过海绵城市设计，将屋顶及道路雨水引入场地绿化区域，控制雨水径流及污染物，并对雨水再利用



图：第 43 个植树节期间，潍坊分行携手共青团潍坊市委开展植树活动，为地球增添一抹绿意

ESG 报告

ESG 指环境、社会及公司治理，是评价企业非财务综合能力的重要指标。作为 A+H 上市公司，浙商银行严格遵守监管机构各项要求，注重与利益相关方的沟通交流，加强资源节约和环境保护，积极履行企业社会责任，不断提升 ESG 管理能力及表现。

一、治理绩效

浙商银行持续推进公司治理体系和治理能力的现代化建设，通过完善公司治理机制、夯实内控合规体系、丰富全面风险管理等方式，确保各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转，公司治理水平稳步提升。

（一）公司治理情况

浙商银行始终坚持和加强党的全面领导，不断健全“党委领导、董事会战略决策、监事会依法监督、高管层受权经营”的公司治理结构，股东大会、董事会、监事会、高级管理层“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作，推动公司治理运作机制更趋规范。

1. 布局“四五”规划

本行制定《浙商银行 2021-2025 年发展规划》，紧扣战略定位，确定 14 个重点战略项目清单，从内部治理完善（如企业文化和清廉银行建设、理财业务整改与转型）、内部管理能力提升（如内部管理数字化、智能化，数据治理与应用，区块链、物联网技术应用，新标准法资本管理体系建设）、业务能力提升（如客户营销体系和机制建设、流动性服务特色巩固、产业链供应链特色服务、专业化能力建设）等多个方面，全面布局未来五年发展方向。

2. 稳固治理机制

本行始终致力于完善公司治理架构，增强公司治理机制的有效性，提高董事会决策的科学性。按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《商业银行公司治理指引》等相关法律法规与监管要求，构建了股东大会、董事会、监事会与高级管理层相互分设的公司治理架构，不断完善职责边界清晰、制衡协作有序、决策民主高效的公司治理机制。

目前，董事会已正式完成换届，由 3 位执行董事、5 位股东董事和 5 位独立董事组成，董事专业背景更加多元化，组成结构更为合理。2021 年，本行共召开股东大会 6 次，审议通过各项议案 36 个；召开董事会 16 次，审议通过各项议案 97 个。

3. 保护中小股东权益

本行始终重视中小股东权益保护，建立健全信息披露机制，加强信息披露的主动性和及时性，切实保障中小股东的知情权；通过股东大会现场交流、接听投关电话等多渠道、多方式与中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和建议，及时回答中小股东关心的问题；独立董事在董事会审议重大关联交易、利润分配方案等重大事项时均发表独立意见，确认议案不存在损害中小股东利益的情形。

4. 强化投资者沟通

本行持续做好投资者关系管理，通过投关电话、上证 e 互动、电子邮箱、网络直播召开“A+H”两地 2020 年度业绩说明会，召开股东大会，组织机构投资者调研会等形式加强投资者与本行的沟通交流，回答投资者对于本行发展战略、经营状况等方面的问题，提升市场对本行价值的认可程度。

5. 党建工作引领

本行充分发挥党委把方向、管大局、保落实作用，通过系统推进党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设和制度建设，激发各级党组织战斗堡垒作用和广大党员先锋模范作用，有效引领和保障了全行业务规模稳健增长、经营业绩稳中向好、资产质量总体平稳，推动了资本补充等重点工作取得重大进展，高质量党建引领高质量发展取得了积极成效，为加快实现“两最”总目标、建设“一流的商业银行”提供有力支撑。

2021 年是中国共产党成立一百周年，本行紧紧围绕党史学习教育和庆祝建党百年重大主题，学党史、悟思想、办实事、开新局，突出“牢记总书记嘱托”和“传承红色基因”特色主线，深入开展“我为群众办实事、我为企业解难题、我为基层减负担”专题实践活动，全行累计梳理“办实事”“解难题”“减负担”3,000 余项，推动解决企业“融资贵、融资难”等问题，不断激发员工工作热情，把学习贯彻成果转化为干事创业的强大精神动力。



图：“党徽在‘浙’闪耀”主题展

(二) 内控合规管理

本行高度重视内控管理工作，持续优化内部控制管理体系，深化内控措施，创新内控管理方法，提高内控效能，稳步提升内控管理水平。

表：内控合规工作举措

<p>树立正确内控理念</p>	<ul style="list-style-type: none"> 牢固树立“内控优先，合规为本”“合规出业绩”理念，强化宣传引导，加大合规教育力度，梳理员工行为红线，将内控合规理念深度融入日常经营管理中，推动内控合规要求“内化于心”“外化于行”
<p>规范内控制度体系</p>	<ul style="list-style-type: none"> 构建分层设计、分类规范、分级审批的制度管理架构，形成“三纵四横”的内部制度体系 建立制度立项、起草、会商、审查、审批、发布、后评价全生命周期管理流程，闭环管理各项规章制度 统筹做好全行制度立改废工作
<p>强化重点风控领域</p>	<ul style="list-style-type: none"> 扎实开展“内控合规管理建设年”活动，加强重点领域自查自纠与问题整改，推进屡查屡犯问题集中整治，巩固提升重点领域乱象整治成效 完善操风与案防管理体系，强化内控合规和操作风险、案件防控工作，全面摸排、化解操作风险和案件风险
<p>实施合规监督评价</p>	<ul style="list-style-type: none"> 健全内部控制评价机制，对内部控制有效性进行全面评价 建立条线管理及监督检查评价体系，按季跟进、评价、通报条线检查工作质效，强化条线内控合规履职
<p>优化风控方法流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推进操作风险新标准法资本管理咨询项目建设，开启操作风险管理体系优化相关工作，扎实打好操作风险新标准法合规基础 全力推进电信诈骗防范系统性工作，部署各项防电信网络诈骗策略，全年柜面拦截及劝阻客户被骗事件 82 起，挽回客户损失 817.23 万元 开展操作风险压力测试，识别本行操作风险暴露情况，制定针对性管理措施，加强风险防控
<p>开展智能内控管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建设并运行大数据智能内控平台，同步完善操作风险、内控与合规管理系统（制度管理系统）等，增强系统之间的功能连接及数据共享，进一步提高数据质量，实现对机构、条线、人员多维度画像及动态、可视化管理

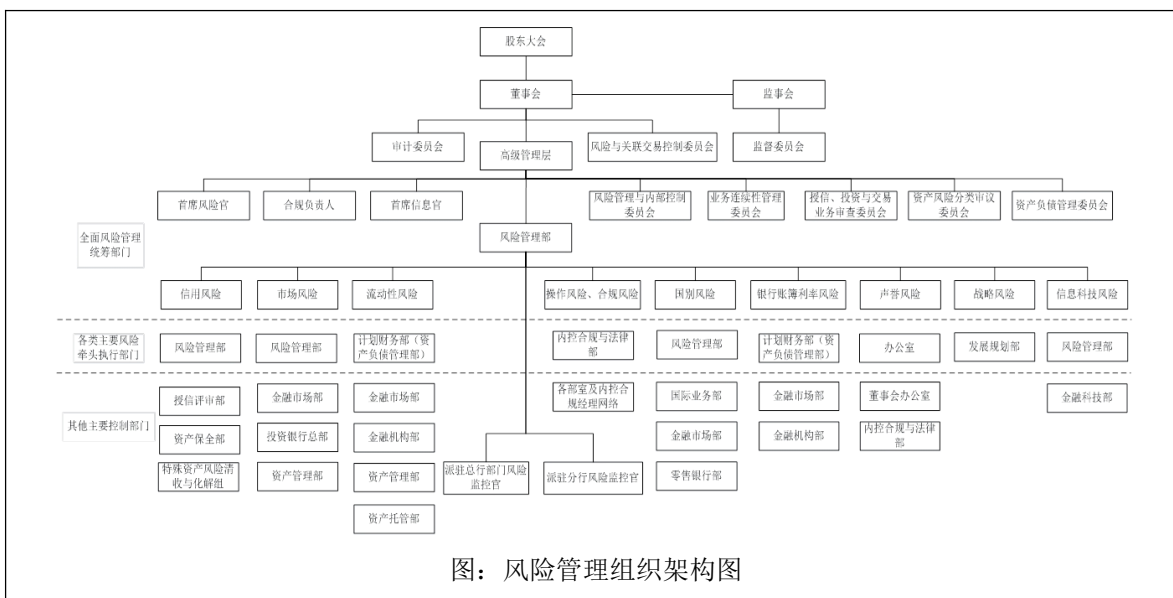
(三) 全面风险管理

浙商银行实行全面风险管理，在“审慎、稳健”的风险偏好基础上，强化客户基础，优化业务结构；加强投贷后管理，切实防范化解风险；加强金融科技应用及全流程管理，持续推进大数据风控平台建设，护航我行高质量发展。

1. 完善全面风险管理体系

政策制度上，根据监管要求建立了“1+10”的风险管理基本制度体系，包括全面风险管理基本制度和各类风险管理基本制度，并在此框架下根据各项监管规定和本行风险管理需要，制定相关管理办法和实施细则、操作规程等，建立分层分类的风险管理制度体系。

组织架构上，董事会承担全面风险管理的最终责任，监事会承担全面风险管理的监督责任，高级管理层承担全面风险管理的实施责任。本行设立首席风险官。董事会下设风险与关联交易控制委员会；高级管理层下设风险管理与内部控制委员会、资产负债管理委员会、资产风险分类审议委员会、业务连续性管理委员会以及授信、投资与交易业务审查委员会等议事机构。



2. 强化风险防范化解措施

本行从风险偏好管理、授信业务风险管理、子公司与境外分行风险管理等方面持续发力，规范风险管理措施。

表：风险防范化解措施

<p>风险偏好与限额管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立覆盖各类主要风险的风险偏好管理体系，制定《浙商银行风险偏好管理办法》和 2021 年度风险偏好声明书，进一步明确“审慎、稳健”的风险偏好和“小额、分散”授信原则，完善风险偏好指标体系 建立覆盖各类主要风险的风险限额管理体系，制定《浙商银行信用风险限额管理方案（2021 年版）》等重点风险限额管理方案并定期评估，进一步完善风险限额指标体系
<p>授信业务全流程风险管控</p>	<ul style="list-style-type: none"> 贷前实施政策动态调整，制定并及时调整、优化授信基本政策和专项政策；贷中不断提升授信评审质效，并持续完善授信业务作业监督机制流程；贷后加强授信后续管理，强化重点领域风险管控，加强重点机构、业务检查排查力度 强化大数据风控平台风险信号在贷前、贷中、贷后的全流程应用，并通过风控模型的开发优化和全生命周期管理、外部数据的引入完善等，不断提升线上化、数字化、智能化的全流程风控能力
<p>子公司和境外分行风险管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定《浙商银行集团整体风险管理办法（试行）》，进一步明确子公司风险管理要求 制定《浙商银行境外分行管理办法（试行）》，进一步明确对境外分行的风险管理要求 印发《关于明确香港分行 2021-2023 年发展规划实施要求的通知》，对香港分行 2021-2023 年风险管理工作规划提出实施要求，聚焦重点，提升风险管理能力

3. 积极应对环境和社会风险

本行将环境和社会风险管理纳入全面风险管理体系，从贷前调查评估、贷中授信审批、投贷后管理全流程强化环境和气候相关风险管理，通过完善政策制度、优化授信政策、强化准入机制、开展动态监测、金融科技赋能风险监控等一系列措施，强化自身环境和社会风险管理水平。具体内容详见“责任专题二 全面推动实现‘碳达峰碳中和’绿色发展目标”章节。

二、社会绩效

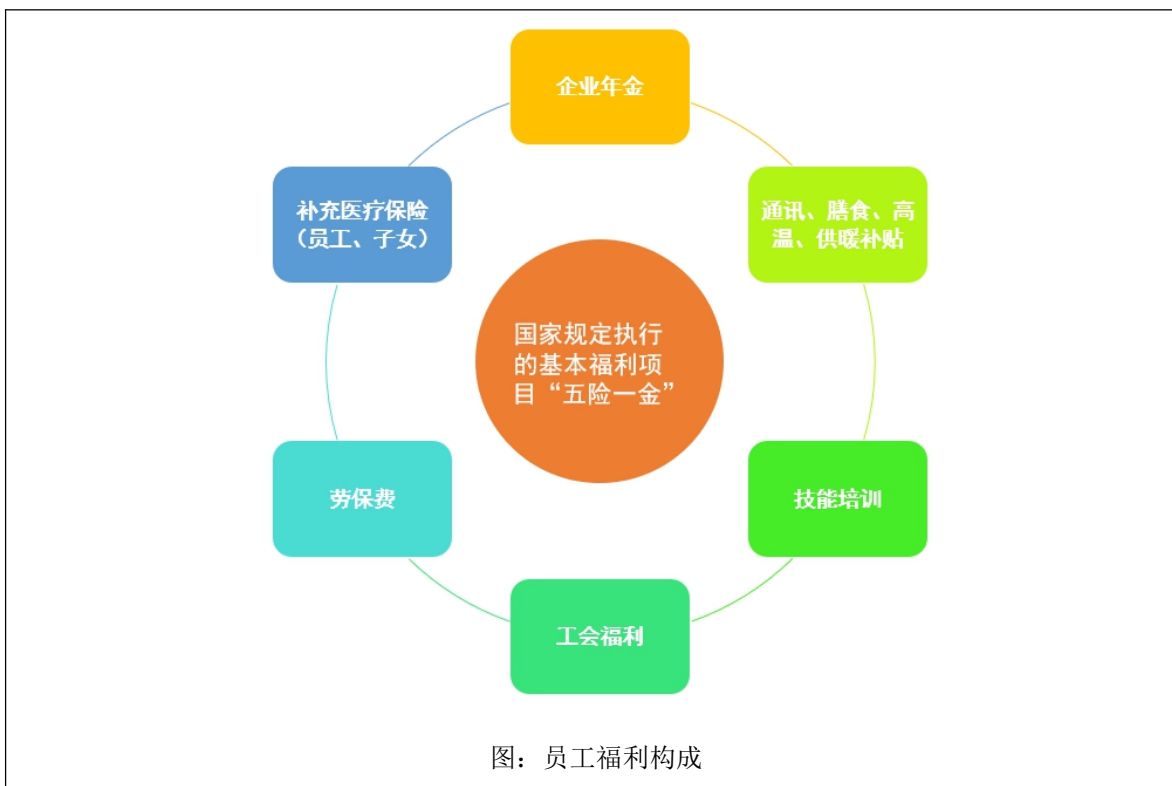
浙商银行积极诠释社会责任，为客户提供更专业、多元化、有温度的银行服务，为员工打造良好的职业发展和成长平台，为社区创造价值贡献金融力量，携手各利益相关方探索和谐共赢发展。

（一）雇佣

浙商银行遵守《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，制定《浙商银行劳动合同管理暂行办法》《浙商银行总行员工入离行管理实施细则》等政策制度，重视员工在雇佣、薪酬、福利、招聘与晋升等方面的合法权益及合理诉求，反对性别、年龄、国籍等各种歧视，不断完善劳动关系管理。

1. 员工薪酬及福利

我行秉承以人为本和市场化原则，薪酬管理坚持“以岗定级、以级定薪”，薪酬分配体现内部公平性和外部竞争力，薪酬水平与绩效考核相匹配，激励员工与企业共同成长，同时不断完善优化员工的福利保障，为员工提供多元化福利体系。





图：温州分行组织“相约春光共赴美好”踏春郊游，邀请员工及家属走进畚乡体验风情民俗



图：杭州分行组织女性员工在“三八节”体验DIY烘焙



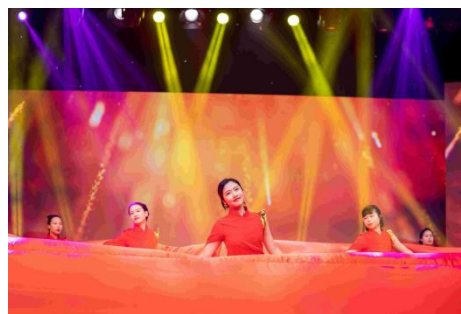
图：沈阳分行组织员工参加中国沈阳冰龙舟大赛



图：凉山分行邀请员工爬雪山，体验滑雪乐趣



图：天津分行编排的戏曲《花木兰》入选当地金融系统晚会，展示员工风采



图：郑州分行举办“新春云晚会”，运用在线观看、弹幕交流的方式，与员工及家属共度佳节



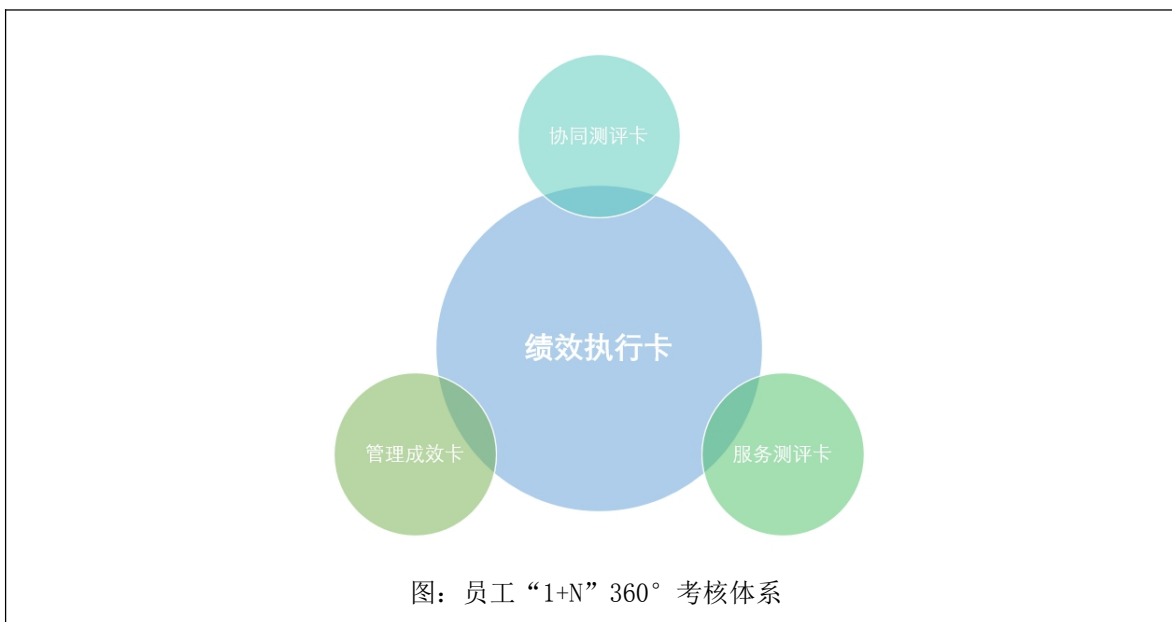
图：广州分行“厨神”大赛，厨师代表比拼厨艺



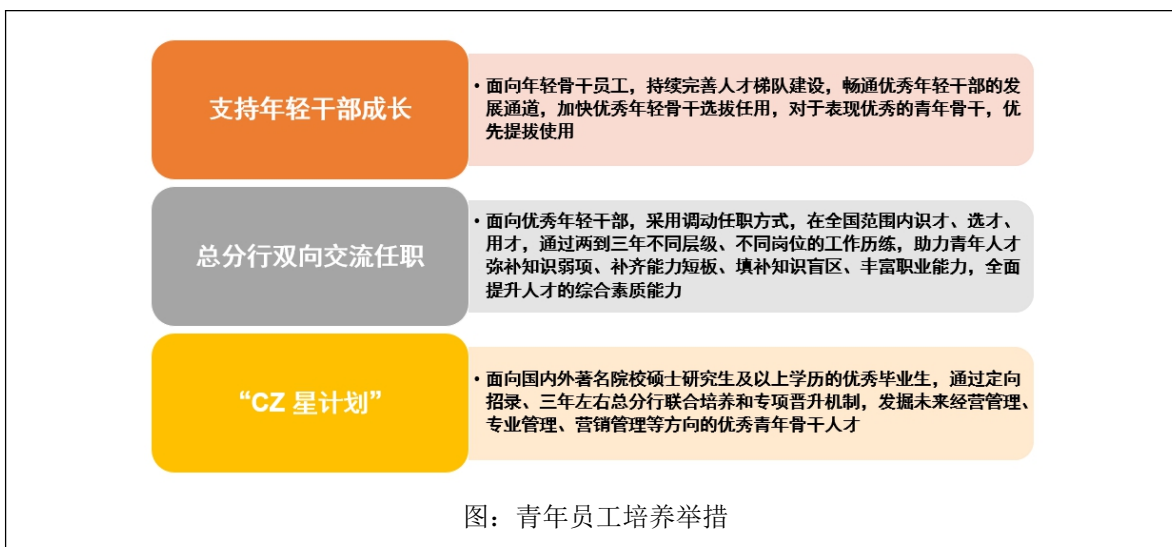
图：重庆分行举办美食节，提供海鲜、冷串等

2. 员工招聘及晋升

我行招聘晋升制度在原有基础上不断完善，目前已建立了营销人员、管理人员两种不同的职级体系，并分别设置了管理岗位序列、技术岗位序列和操作岗位序列，鼓励员工根据自身特长选择合适的发展道路，并根据对员工的定期 360° 全方位考评结果给予相应职级晋升，提供公平、公正、公开的发展晋升体系。



我行持续推进校招大学生培养计划，通过“CZ星计划”、大学生基层岗位锻炼、大学生三年鉴定考核等工作，为优秀年轻人才的引进和培育贡献力量。



3. 公平多元包容

我行秉持“五湖四海”的人才引进及培养计划，提倡多元化的员工招聘策略，不因年龄、性别、民族、种族、婚姻状况、宗教信仰等区别对待求职者。截至 2021 年末，全行员工总数 15,302 人，其中少数民族员工 338 人、外籍员工 80 人。

表：员工雇佣情况

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
全行员工总数	人	15,302	14,646	14,156
按性别划分				
男性员工总数	人	8,005	7,679	7,489
女性员工总数	人	7,297	6,967	6,667
按年龄划分				
30 岁以下员工总数	人	3,516	3,289	3,081
31 岁-50 岁员工总数	人	11,098	10,701	10,567
50 岁以上员工总数	人	688	656	508
按雇佣类型划分				
在编员工总数	人	14,961	14,233	13,673
非在编（劳务派遣）员工总数	人	341	413	483
按地区划分				
境内员工总数	人	15,230	14,578	14,098
境外员工总数	人	72	68	58

表：员工流失情况⁴

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
员工流失率	/	7.65%	6.62%	5.60%
按性别划分				
男员工流失率	/	8.17%	7.27%	5.75%
女员工流失率	/	7.07%	5.90%	5.44%
按年龄划分				
30 岁以下员工总数	/	10.83%	6.89%	4.90%
31 岁-50 岁员工总数	/	6.76%	5.93%	4.79%
50 岁以上员工总数	/	4.97%	6.26%	2.26%
按地区划分				
境内员工流失率	/	7.58%	6.21%	5.56%
境外员工流失率	/	20.00%	5.00%	16.67%

案例：上线“蜂巢”社区，鼓励基层员工发声

面向全行上线“蜂巢”吐槽社区，发布《蜂巢公约》，鼓励员工聚焦全行管理、产品、服务、流程等方面，开展有价值、有创意、有建设性的吐槽谏言、思想碰撞和讨论交流。上线仅 1 个月时间，注册用户 3,696 人、活跃话题 8,351 个；汇总吐槽建议 304 条，并督促各条线改进。

“今年开设蜂巢社区，可以说是行内关注员工身心健康最靓的工作举措！这项举措让我找到了这么些年虽然对工作有抱怨但仍然坚持下来的理由。”

“今天一大早就收到了总行的《蜂巢吐槽建议收集反馈表》，细看了一下真的想怒赞+10086！当这些吐槽真的被认真收集起来，整理下发，内心是激动的。希望这个平台能够在多方的努力下、认真对待下，真正成为有利于内部发展、改进、团结的利器。”

——“蜂巢”用户

4. 2021 年部分员工劳动关系转出至集团科技子公司，按离职员工计算



图：“蜂巢”社区

（二）健康与安全

我们关注员工的健康与安全，严格遵守我国法定工作时间及节假日规定，依法保障员工休息、休假等合法权益；重视员工身心健康，着力为员工提供安全舒适的工作环境，保障员工避免职业性危害。

1. 完善疫情防控措施

全行坚持防疫安全为第一要务，针对疫情等突发情况制定《浙商银行突发公共卫生事件应急预案》，定期开展应急预案演练，确保突发事件发生时能妥善处置；及时做好疫情防控提示，加强防疫指导，根据最新疫情形势科学动态调整防控措施，强化“外防输入、内防扩散”，严格落实人员管控，高频次做好楼宇卫生消毒，不定期发放员工防疫物资，在行内设立核酸检测点，积极配合属地街道完成疫苗接种。

2. 做好员工服务保障

我们全面落实员工服务，通过多种措施为员工提供暖心关爱。

表：员工保障措施

<p>员工健康关爱</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 每年为员工安排体检 • 设立医务室，定期开展医疗健康讲座及咨询 • 建立“健康医疗服务平台”，为员工及家属提供就医绿色通道 • 组织运动会、春秋郊游等丰富多样的企业活动，缓解员工压力
<p>员工生活服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 上线“微后勤”，实现会议预约、访客预约、车辆预约、咨询建议、饭卡充值、线上订餐、信息发布等全线上化服务 • 提供行服制作及洗涤服务 • 设立员工食堂，不定期举办美食节

员工关爱呵护	<ul style="list-style-type: none"> 在重大节日及员工婚丧嫁娶或因病住院时给予关怀慰问 关爱女性员工，“三八节”慰问或调休半天 设立母婴室，为哺乳期女性员工提供哺乳场所
--------	---

表：员工因工伤亡情况

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
因工亡故人数	人	0	0	0
因工亡故比例	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	327	276	177

案例：“重走长征路”健步行系列活动

2021 年 4 月，浙商银行启动“重走长征路”健步行活动，鼓励全行员工及家属步行参加，并将运动步数兑换成长征地图上的前进里程数，打卡中国工农红军万里长征路线中的重要历史站点，学习感悟长征精神的同时，锻炼员工身心意志。活动开展 2 个月内，全员累计运动步数超 40 亿步，人均健步走超 30 万步，活动结束后，累计运动步数按照“10,000 步=2 元”的比例转化为爱心捐款，用于公益助学项目。



图：“重走长征路”线上小程序示意图



图：济宁分行结合“跟党走 健步行”活动组织
员工登泰山



图：南京分行开展“百年党史 健心健行”红色
健身行活动

（三）发展与培训

我行聚焦业务发展和员工成长需要，搭建党团培训、战略任务培训、重点人才培养、岗位技能培训、日常业务培训、综合素质培训等较为完善的内部培训项目体系，为不同层级、不同岗位的员工提供快速成长的平台，尊重与支持每一位员工的职业成长和价值实现。

报告期内，发布《浙商银行培训管理条线考核评价方案（2021年版）》，每月定期公告培训项目安排。截至2021年末，全行举办各类培训考试项目1,895个，参加培训考试59.3万人次。

表：员工培训措施及成效

<p>遵循数智主线，赋能人才成长</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推出金融科技微学堂专栏，面向全行员工普及数字化基础知识，开设金融科技基础概念、数字化转型、数字货币、金融科技风险防范等课程模块，3,042人次主动完成学习 在中欧研修项目和在线商学院“名师e讲堂”“高绩效经理人”中，推出《科技赋能金融》《数字营销战略和数字化转型》等课程模块，帮助管理人员开拓思路、提升技能 组织金融科技新员工专项培训，培训科技类校招新员工618人，助力数字化专业人才成长
<p>关注战略重点，助力经营转型</p>	<ul style="list-style-type: none"> 依托“浙银智慧云”开设党史学习教育专题、“四五”规划宣贯专区 紧密围绕经营策略调整，组织支行行长和分行营销部门主要负责人第一阶段培训，501名学员参训

<p>开展前瞻训练，提升员工素养</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 举办“UP 主在‘浙’”短视频训练营，推广短视频制作技能，助力数字化营销，1,723 名学员参训，制作 412 个短视频，评选优秀作品 20 个 • 上线企业有声图书馆，丰富学习内容，鼓励员工畅听经典，提升职场能力，3,490 人使用，学习时长合计 1.8 万小时
<p>关爱青年成长，提升职业技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 组织新员工在线学习校招新员工宝典，加强社群运营；举办“梦想营”线下集中培训，优化班级团建、拓展模式、积分机制；整合银行业基础知识和职场新动力系列课程 • 通过优才成长营，帮助全行优秀青年人才提升职业技能，全年组织 2,590 名新学员参训 • 迭代厉兵秣马项目，优化综合素质类课程，新增《当责践行》《商业画布》《未来银行发展趋势》等实用课程；采用剧本化沉浸式运营模式，增加了线上学习趣味性 • 组织新任职管理人员训练营 11 期，452 人完成学习
<p>优化培训服务，助力业务发展</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 试点投行条线产品经理学习体系搭建项目，完成项目访谈、学习地图梳理工作坊和面授课程开发工作坊，产出投行产品经理岗位学习地图，并开发完成 8 门线下面授课程 • 组织业务专业培训，其中视频培训 93 次、直播培训 38 次、面授培训 42 次、在线学习 77 次 • 举办内控合规线下培训 9 场，合规警示教育、合规小知识等在线学习 13 次 • 持续建设培训基础资源，开发更新课程和案例 82 门，完成 143 名讲师认证晋级，修订课程管理办法和讲师管理办法，优化培训资源管理模式

表：员工培训情况

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
受训员工百分比	/	100%	100%	100%
员工人均培训时长	小时	62.61	57.83	53.86

（四）劳工准则

浙商银行始终秉持平等、依法雇佣原则，致力于保障员工合法权益，制定《浙商银行劳动合同管理暂行办法》《浙商银行总行员工入离行管理实施细则》等各类内部管理制度，不断规范劳动关系管理。对于员工招聘流程实行严格管理，严禁雇佣童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动，至今未出现过类似违规情况。

（五）供应链管理

1. 供应商社会责任管理政策

在《浙商银行集中采购管理办法（2019年第2版）》中明确规定我行集中采购遵循“公开、公平、公正、诚实信用”的原则，以实现最佳性能价格比；提倡节能环保与绿色理念，在同等条件下，优先选择注重环保和可持续发展的供应商；在编制采购文件时，从供应商资格条件、投标文件装订要求、评分标准设定等多方面明确对供应商社会责任的管理要求。

2. 供应商社会责任管理措施及监察方法

在对供应商审查时，尤其注重其社会责任方面的表现，将供应商是否具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度、是否提供有效的依法缴纳税收和社保的证明材料、是否经营状况良好、是否有重大违法记录纳入供应商资格审查条件，对供应商潜在风险进行全面评估。截至2021年末，通过集中采购模式优选176家供应商为总行提供产品和服务。

3. 识别供应链环境及社会风险

加强供应市场和供应商的考察调研工作，扩大寻源渠道，全面防范供应商风险；招标环节需要供应商提供《供应商诚信经营和诚信履约承诺书》，保证如有违反承诺书的行为，将在3年内禁止参加我行开展的一切招标采购活动；对合作供应商进行持续有效的后续管理。

表：潜在供应商按地区划分情况⁵

指标名称	供应商所在区域	2021年	2020年	2019年
按地区划分的供应商数量	长三角洲供应商	1,392	1,248	965
	珠江三角洲供应商	275	254	154
	环渤海地区供应商	501	460	351
	中部地区供应商	95	85	41

5. 统计口径为总行

	西部地区供应商	109	100	67
	东北地区供应商	22	18	5
合计	潜在供应商	2,394	2,165	1,583

（六）产品责任

浙商银行坚持“以客户为中心”，不断优化服务咨询、产品销售、投诉处理等全流程服务管理，高度重视客户金融安全保护，通过技术手段严格防控信息泄露，引导客户规避风险，切实做好金融安全守护者的同时，为客户提供更多元、专业、温暖的金融服务。2021年，我行共13家机构荣获中国银行业协会文明规范服务“千佳”称号。

表：“千佳”称号分支机构

地区	机构
天津	浙商银行滨海新区分行营业部
辽宁	浙商银行沈阳分行营业部
江苏	浙商银行南京江宁支行营业部、浙商银行南通分行营业部
浙江	浙商银行嘉兴海宁支行、浙商银行绍兴分行营业部、浙商银行宁波分行营业部
山东	浙商银行济南分行营业部
河南	浙商银行郑州分行营业部
四川	浙商银行成都郫都支行
甘肃	浙商银行兰州分行营业部
陕西	浙商银行西安太白路支行
深圳	浙商银行深圳分行营业部

案例：适老爱老金融服务，为客户解难题办实事

“我的老母亲80多岁了，腿脚不方便，又把银行卡密码忘记了，现在急需用钱，可以由我代替她修改密码吗？”冬月的一天清晨，营业时间还未到，马先生匆匆走进成都青羊支行营业大厅，着急地咨询。得知情况后，工作人员立即与马先生沟通，按照我行相关制度要求，修改密码需要本人办理，考虑到老人家行动不便，支行工作人员与马先生约定了上门服务时间，驱车20多公里赶

到老人家，使用移动展业设备为老人办理了密码修改。临走时，老人家紧紧握着工作人员的手，连连称谢。

“没想到你们真的专门跑一趟，帮我解决了大问题啦！浙商银行的服务太贴心了，真是太感谢你们啦！”

——客户严女士（马先生母亲）



图：浙商银行工作人员为老年客户上门办理业务

1. 推进智能网点建设

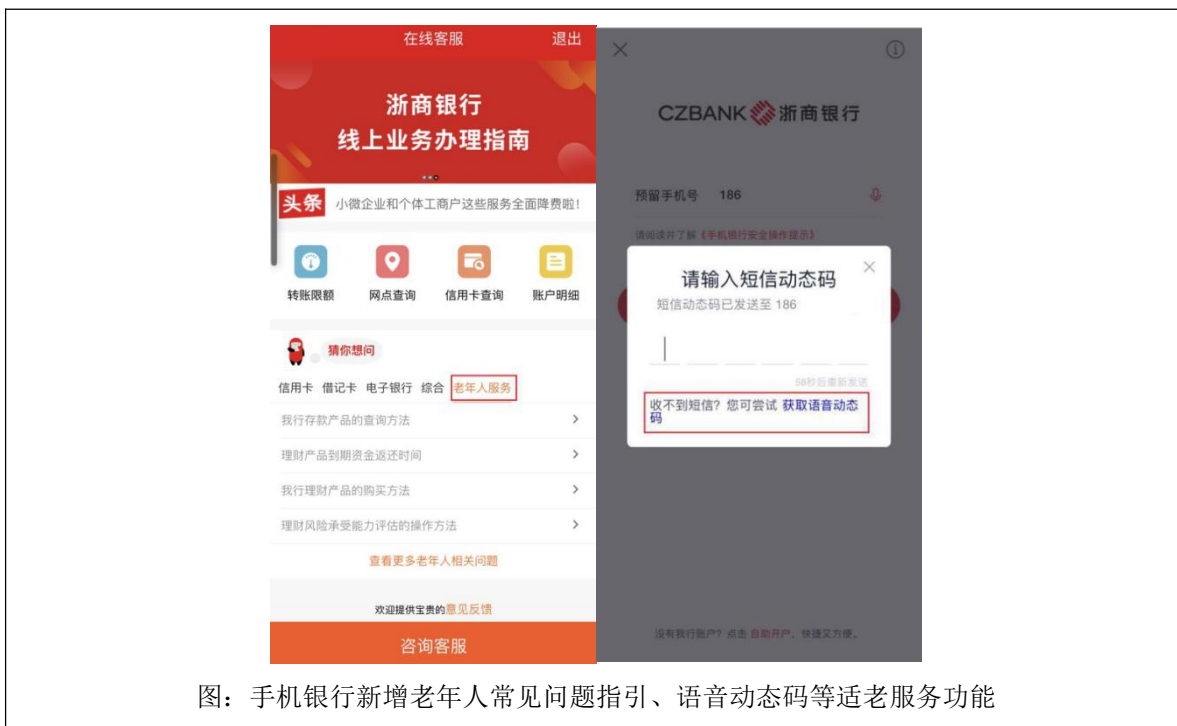
表：智能网点建设措施及成效

<p>强化数字化工具使用</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 消息管理平台接入手机厂商消息推送通道，提升信息推送到达率并新增消息模板化定制、发送策略管理、黑白名单管理等功能 • 二维码营销平台增加抵押消费贷、业主贷等产品，拓展应用场景
<p>加快新技术应用落地</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 实现网证在交易账户开立、借记卡/换卡激活等场景的应用落地 • 实现云证书在交易资产池签约、资金归集、基金银行账户变更、安鑫优选购买等交易场景的应用落地 • 实现 RPA 工具在资产托管每日生成资金调节表、托管报告增加财务数据、海康威视分销通 2.0 平台化管理台订单后补等场景的应用落地
<p>完善事中风控系统</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 新增启用 30 个策略，通过资金拦截、拒绝交易、风险提示、刷脸认证等风控处置措施，实现对电子银行登录、转账、跨境汇款，收银台线上支付等反欺诈、防诈骗、防攻击的风控防控 • 截至 2021 年末，人工外呼核实资金拦截可疑交易 1,614 笔、涉及资金 103.27 亿元

全新打造手机银行 5.0	<ul style="list-style-type: none"> 全面升级底层架构，完善基础功能，重构核心频道，全面优化首登和注册流程，实现智能搜索导航，支持分行特色专区，强化菜单、提醒、推荐及在线客服等个性化服务 结合简约版手机银行，增加一键求助、支持语音播报等适老化功能
--------------	---

表：提升客服体验情况

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
新型智能机具网点覆盖率	/	100%	100%	100%
电子银行渠道替代率	/	99.70%	99.49%	99.03%
自助设施数量	个	1,649	1,539	1,400
设置轮椅坡道网点数量	个	265	204	215
门前配备呼叫按钮或服务电话网点数量	个	242	210	194
配备爱心座椅网点数量	个	283	245	254



图：手机银行新增老年人常见问题指引、语音动态码等适老服务功能

2. 注重客户隐私保护

本行严格遵循《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《个人金融信息保护技术规范》等国家法规关于客户信息和隐私保护相关管理与技术要求，先后制定《浙商银行计算机信息系统生产数据管理办法（2018年版）》《浙商银行数据治理管理办法（2018年版）》《浙商银行对外数据合作信息安全管理实施细则（2020年版）》《浙商银行个人金融信息保护开发规范（2020年版）》《浙商银行信息安全管理办法（2020年版）》，2021年又通过制定《浙商银行消费者金融信息管理办法（2021年版）》《浙商银行消费者金融信息保护应急预案（2021年版）》《浙商银行信息科技变更管理办法（2021年版）》《浙商银行信息系统生产数据索取管理办法（2021年版）》《浙商银行外部数据管理办法（2021年版）》《浙商银行数据安全分级分类规范（2021年版）》等规章制度，进一步覆盖客户信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等各环节，明确信息处理应遵循“合法合规、最小必须”原则，全面规范并强化客户信息安全管理。

表：强化数据安全和隐私保护措施

<p>优化数据安全保护机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通过 ISO27001、ISO20000 和 ISO22301 等标准体系认证 • 制定数据（包含客户信息）安全管控制度与数据分级分类管理机制 • 持续健全完善数据泄露风险识别、监测和控制机制
<p>健全数据安全保护技术</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在全行范围内部署推广 DLP 数据防泄漏系统、数字水印和数据容器系统等数据安全刚性控制技术，防范数据遭到篡改、破坏、泄漏或非法获取、非法利用
<p>建立外部合作管控机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 强化并规范对外数据交互合作过程的信息安全管理，对行政执法类、司法类、四要素核验等多个外部数据合作项目开展专项风险评估，提高数据使用的合规性 • 全面强化外包商的信息科技风险管理，防止外包机构和人员引发信息安全问题
<p>开展隐私保护宣传培训</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 组织开展信息安全专题培训，有效提高个人信息保护关键人员的安全意识 • 开展金融科技活动周和网络安全宣传周，深入社区普及金融科技创新成果，演示防范金融诈骗、个人金融信息泄露的知识和技能，有效提高社会公众信息安全保护意识



图：浙商银行“网络安全态势感知与预警平台”获中国银行业金融科技最佳应用成果二等奖，
上图为外部攻击态势监测大屏，下图为该平台运行体系

3. 强化知识产权保护

浙商银行遵守《中华人民共和国商标法》等保护知识产权相关法律法规，注重知识产权的创造、运用、保护和管理，并按照《浙商银行商标管理办法》等本行知识产权管理相关规定，结合品牌建设和业务产品推广的需要，及时申请专利、商标等知识产权权利，依法维护本行各项创新成果享有的合法权益。截至2021年末，已成功注册商标478件，其中境内商标注册396件，境外商标⁶注册82件，“浙银”商标在第36类所有群组已完整注册。

同时，我们充分尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险，本年度内未发生重大知识产权侵权事件。

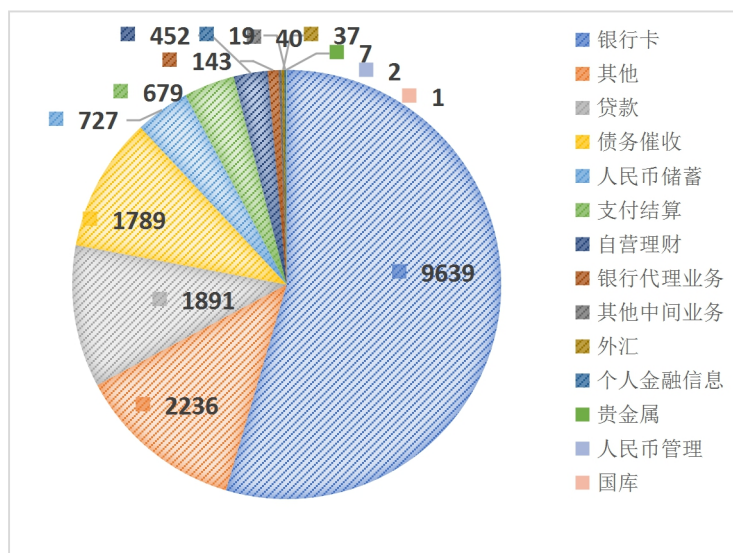
4. 完善投诉管理体系

我行持续高度重视做好投诉处理工作，通过畅通投诉渠道、优化投诉机制、加强投诉分析、及时妥善处理投诉，提升投诉处理质量和效率，切实维护消费者的合法权益。报告期内，我行已在客户投诉管理系统上实现全渠道投诉线上受理和报送，全年受理投诉共计17,662笔（总行本级14,186笔，分行3,476笔），客户投诉处理率100%。

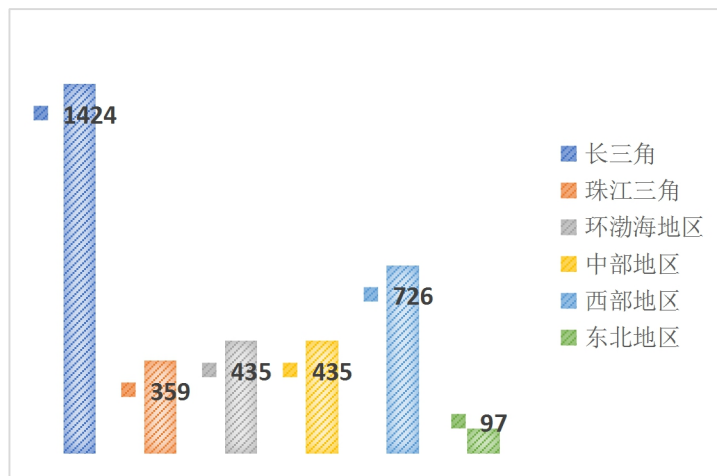
6. 境外商标注册地涉及香港、台湾、澳门、美国、英国、法国、德国、瑞士、新加坡、日本等十个国家或地区

表：客户投诉管理机制与措施

<p>完善投诉管理机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完善顶层设计，制订《2021-2031年浙商银行消费者权益保护工作目标、战略和政策》，加强消保工作总体规划，修订消保工作管理总办法 调整消保工作委员会成员，丰富工作职责 组织高级管理人员专题学习消保规章；组织全员深入学习消保规章并进行专题考试，推动各级行认真对照检查，查漏补缺 更新完善消保制度体系，全年共制定或修订消保制度9项，新增、修改条款共计457项，推动各项消保规范更加契合监管要求
<p>丰富投诉管理措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 落实监管投诉督查要求。落实责任，分类施策，多管齐下，实质性减少重复投诉和投诉升级 做好投诉监测分析。按日监测投诉变化；按周编发《银保监转办投诉监测周报》，实时掌握投诉走向、投诉类型，及时督导相关单位源头治理；按月向监管部门报送投诉统计表 做好重点客户投诉处理 制定《运用纠纷调解机制化解金融纠纷基本规范》，积极参与浙江省金融消费者权益保护协会筹建，运用金融纠纷多元化解机制解决缠访和重复投诉



图：受理客户投诉笔数（按业务类别划分）



图：分行受理客户投诉笔数（按地区划分）

5. 普及金融知识教育

本行制定《浙商银行金融知识教育宣传管理办法》，明确董事会将金融知识教育宣传工作纳入消费者权益保护工作政策，指导、监督高级管理层有效执行和落实相关工作要求，设立消费者权益保护委员会，并从职责分工、考核评估等方面细化推进金融知识宣教，进一步提高社会公众的金融安全意识。

报告期内，本行按照“全员参与”“全网点覆盖”原则，聚焦“防诈骗宣传”，围绕“一老一少”，组织开展“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“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”等多项大型金融知识宣传教育活动。截至2021年末，全行共组织金融宣传教育活动4,602次，线上推送宣传信息点击量达603万次，触及消费者5,206万人次。

案例：巧借经典影视桥段，推出“反诈骗”系列微电影

2021年5月以来，本行巧妙借鉴经典影视桥段，自编自导自演“反诈骗”系列微电影，如《反诈骗之“大话西游”》《反诈骗之“让子弹飞”》《反诈骗之“喜剧之王”》《反诈骗之“夏洛特烦恼”》等，生动趣味科普防诈骗小知识，短片内容获人民银行总行、人民银行杭州中心支行和公安部门高度肯定，并通过监管官方渠道向社会公众展播，浏览量超百万次，点赞量2.8万次，取得良好宣教效果。



图：“反诈骗”微电影截图

（七）反贪污

1. 反腐倡廉

本行严格遵守《联合国反腐败公约》《中华人民共和国刑法》等法律法规中关于反贿赂、反贪污相关要求，全面从严治党、从严治行，深化党风廉政建设和反腐败工作，持续深化清廉银行建设。2021年，本行未发生重大贪污诉讼案件，已审结贪污诉讼案件数量及诉讼结果为0。

表：反腐倡廉工作措施

<p>开展清廉银行建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定《全面实施“八大行动”深入推进清廉银行建设的实施方案》《2021年浙商银行党风廉政建设和反腐败工作要点》《浙商银行2021年度警示教育方案》等，进一步规范廉洁从业行为 坚持系统治理、源头治理，全员签订廉洁从业承诺书
<p>清单化风险防控</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定全面从严治党责任清单，强化“四责协同” 制定五张责任清单，强化对“一把手”和领导班子监督 开展廉洁风险大排查、境外投资经营廉洁风险排查等活动，制定权责风险清单，建立常态排查、动态检查与定期整改相结合的廉洁风险排查责任机制
<p>突出问题专项治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 开展八大方面专项治理工作，梳理问题集中整治，强化举一反三

<p>常态化反腐工作</p>	<ul style="list-style-type: none"> 开展节假日正风肃纪专项行动，突出重要时点监督，组织明察暗访 1,062 次 扎实做好金融领域腐败问题专项整治有关工作 持续深化政治巡察，由相关部门选派骨干员工组成巡察小组，对 8 家分行党委开展巡察，对 2 家分行党委开展巡察“回头看”，切实强化对下级党组织的政治监督
<p>数字化规范流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自主研发集中采购管理平台，提升集中采购水平 运用大数据风控平台实现风险信号在公司授信业务的全流程应用，有效提前预警率保持在 95%以上
<p>强化反贪污培训</p>	<ul style="list-style-type: none"> 开展以“七个一”为主要内容的警示教育活动，总行开展集中警示教育 4 次，各基层党支部开展廉洁主题党日活动 512 次，讲授廉洁党课 454 次 向全行员工及其家属发放《公开信》14,709 份，强化亲情提醒和监督；坚持每周向全行员工发送廉洁提醒短信，覆盖 80 万人次 修订《反腐倡廉警示教育课程》，强化新入职员工教育提醒

案例：好家风促好行风

行是舞台，家是港湾。2021 年 9 月，浙商银行开展以“家风引领、家风助廉、家风传播”为主题的“三大行动”九项工作，推动广大员工在传承家风中更加爱岗敬业，推动分支机构激发干事活力，强化员工关爱，推动良好家风中蕴含的优秀基因融入企业文化，为全行高质量发展注入更强大的精神动力。



图：“家风”教育片画面



图：广州分行组织参观警示教育基地，打造拼搏向上、廉洁正气的家园文化



图：“在我家书柜里一直珍藏着一把老式的大木算盘，四周的木框已经很旧，但是每一颗珠子都被打磨得乌黑发亮，这把算盘是我母亲工作中的好搭档。”成都分行马志伟的母亲曾是一名银行从业人员，“金融从业人员应当树立正确的职业道德观，廉洁自律，淡泊名利，不利用职务之便谋取私利。每个人心中都有一把算盘，只有打好‘廉洁自律’的小算盘，才能算好人生的大帐。”



图：“国庆期间有人给我家捎来《长津湖》剧组的纪念品”，杭州分行胡一泓的外公曾作为中国人民志愿军的一员，参加抗美援朝战争，“无论身处哪个岗位，都要对自己的工作充满梦想与自豪感，发扬‘四干’精神！这个掷地有声的‘干’字能与当年无数革命志士参加革命时的豪迈果敢相通。”

2. 反洗钱

本行严格按照《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等相关法律和监管规定，建立健全反洗钱工作运行机制，目前已实现对洗钱风险的有效识别、评估、监测、控制和报告。

表：反洗钱举措

<p>优化升级反洗钱业务系统</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完成 9 次较大规模的系统升级，优化内容 114 项，涵盖功能流程、数据质量、可疑交易监测模型、评级规则等方面 重点优化疑似电信诈骗、疑似套路贷、疑似集资诈骗等可疑模型，目前已建立可疑监测模型 32 个，单独预警的特色规则 95 个，其他可疑交易规则 259 个、技术指标 844 个
<p>推进名单检索系统建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> 对名单检索服务系统共完成 5 次较大规模的系统升级，改造功能 32 项 在名单库管理方面，新增扩展多类名单，细化名单分类，接入异常客户信息数据、支付清算协会名单数据、运营商手机号核验数据服务等，实现各类名单数据统一管理，提升名单数据共享能力 在名单筛查应用场景方面，实现道琼斯、反洗钱、电信诈骗等各类数据对接反欺诈平台，新增渠道端名单筛查及统一调用相关资料的功能，新增覆盖 10 多个渠道端系统筛查场景 全年共拦截各类开户及交易超 250 万次，有效保障资金安全
<p>科技赋能提升工作质效</p>	<ul style="list-style-type: none"> 对接浙江省金融服务平台、虚拟运营商等数据，辅助客户身份信息识别、可疑交易监测、客户洗钱风险评级等反洗钱工作 积极探索人工智能技术在可疑案例分析、监测模型设计等领域的应用，减少基层工作人员重复劳动

（八）社区投资

浙商银行努力为社会发展贡献力量，坚持开展捐资助学、赈灾扶困、关爱弱势群体等各类慈善公益活动，构筑公益平台，着力打造“一行一校”“致敬城市守护者”等特色公益品牌，传递正能量，带动客户、员工等更多利益相关方广泛参与社会公益，共同建立和谐社区。截至 2021 年末，全行公益捐赠支出 1,738.69 万元，占利润总额比例达 0.12%。

我们坚信教育是阻断返贫致贫的根本途径，是功在当代、利在千秋的大事。从开业之初取消仪式并将节省的费用捐赠用于“浙江千名贫困学子助学计划”，到汶川地震后持续十数年帮扶接官亭镇小学，再到 2019 年在全国推行“一行一校”结对帮扶，浙商银行坚持扶智扶志相结合，从加大基础设施投入、改善教学条件到提升教育质量，从补助困境学生、改善学生生活条件到改变学生精神面貌分阶段、递进式有序推进教育帮扶，让乡村孩子享受公平、优质的教育条件，并通过自身的努力成为对社会有用的人才。

案例：“一行一校”守护山区孩子健康成长

“一行一校”已结对 21 所乡村学校，先后开展了护眼行动、安全教育培训等系列活动，为山区学校捐赠防疫物资、推行营养餐计划、修缮校舍和操场等，逐步建立的教育帮扶长效机制得到了学校师生和社会各界的广泛好评，其中，广州分行结对的港门镇中心小学被广东省教育厅评为“全省儿童青少年近视防控示范学校”，是全市唯一一所乡镇小学。截至 2021 年末，“一行一校”累计投入资金约 1,700 万元，受助学生 6,834 人。



图：杭州分行结对新昌乡中心小学（上）、沈阳分行结对山嘴子镇中心小学（下）
校舍、操场改造前后对比



图：济南分行收集八一希望小学孩子们心愿清单，并送去新年慰问



图：重庆分行组织车田乡中心小学学生检查视力，全面排查视力问题



图：深圳分行邀请眼科医生进校园，为北塘红军小学学生讲授护眼知识



图：青岛分行为前双丘小学学生送去定制的雨衣雨鞋



图：南京分行志愿者为驻驾庄小学带去一节生动的“讲故事，学党史”主题班会课



图：合肥分行邀请专家为槎水中心小学女足队员普及急救物资使用技能



图：广州分行邀请红十字会为港门镇中心小学进行安全教育培训



图：北京分行、呼和浩特分行为丰收中心小学安装暖气片，解决冬天取暖问题

三、环境绩效

绿水青山就是金山银山。浙商银行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，践行绿色发展理念，持续深化绿色金融服务，为节能环保、清洁生产、清洁能源产业提供更高效、便捷、多元的金融服务，同时密切关注日常运营中的能源和资源使用情况，在反对浪费、提升资源能源使用效率等方面积极行动。

(一) 排放物

我们已关注到日常运营中产生的排放物、废弃物，并积极采取措施改进，以总行为试点对废弃物生产和处理环节进行统计和监测，努力减少废弃物及温室气体排放量，对相关污染物委托给有资质的第三方机构进行及时、特殊处理，将对环境的不利影响降到最低。

表：减废措施

严格管理公务用车使用	<ul style="list-style-type: none"> 落实出车线上审批制度，优化公车管理，减少公车使用
废弃和不合格设备再利用 ⁷	<ul style="list-style-type: none"> 整合废旧电脑，使用有效零部件进行重新组装并再次利用，全年整合废旧电脑 39 台 由原供货商统一回收废旧硒鼓，并进行绿色处理，全年回收硒鼓共 749 个 向员工售卖不满足办公要求但仍具有使用价值的二手设备，全年通过 e 家银商城上架 70 台二手设备，有效减少办公废弃物

表：排放物信息⁸

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
温室气体直接排放量 (范畴一)	吨二氧化碳当量	335.55	324.27	303.38
温室气体间接排放量 (范畴二)	吨二氧化碳当量	16,420.28	19,248.64	19,243.60
温室气体排放总量 (范畴一和范畴二)	吨二氧化碳当量	16,755.83	19,572.91	19,546.98
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 /平方米	0.15	0.18	0.17
生活垃圾产生量	吨	1,656.50	1,380.30	1,718.15
餐厨垃圾产生量	吨	344.00	425.00	364.18
废弃电子信息产品量	吨	0	49.07	0.14

7. 统计口径为总行

8. 统计口径为总行。(1) 电力二氧化碳转化因子按照环保部《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施(2021年修订版)》(征求意见稿)中全国平均电网二氧化碳排放因子 0.5839tCO₂/MWh 计算;(2) 报告期内产生的无害废弃物均按照相关要求规范处理。其中生活垃圾、餐厨垃圾最终委托环卫清收单位统一处理;废弃电子信息产品量交由供应商统一回收。生活垃圾产生量、餐厨垃圾产生量、废弃电子信息产品量、无害废弃物总排放量及单位面积无害废弃物排放量五个指标参考《杭州市区非居民生活垃圾处理计量和收费管理办法》(杭城管委〔2017〕195号)计算,2020年、2019年数据作相应调整;(3) 有害废弃物主要为废弃硒鼓墨盒,硒鼓按毛重 0.8kg/个计算

无害废弃物总排放量	吨	2,000.50	1,854.37	2,082.47
单位面积无害废弃物排放量	吨/平方米	0.0179	0.0166	0.0186
有害废弃物总量	吨	0.5992	0.0952	0.0896
单位面积有害废弃物排放量	吨/平方米	0.0000054	0.0000009	0.0000008

(二) 资源使用

我们在全行倡导绿色办公，通过持续的宣导和有效的管理措施，着力减少资源消耗，提高能源利用效率。

表：资源节约措施

加强空调使用管理	<ul style="list-style-type: none"> • 总行数据中心合理调整末端精密空调运行方式，提高末端空调热交换效率，降低空调能耗；在数据中心机房内机柜加装盲板，提高对机房设备冷量利用效率；通过空调间门加装密封条，减少冷量损失 • 控制新风机的使用。室外温度低于室内温度时，高频运行新风机；室外温度和湿度过高时，关闭新风机 • 控制高配室空调运行。室外温度低于 25 度时，关闭高配室空调 • 员工节假日或周末加班需开空调的，按照“最小、必须”原则进行控制，最大化节约空调用电 • 明确“冬季空调温度不高于 20 度，夏季不低于 26 度”
落实楼宇节能降耗	<ul style="list-style-type: none"> • 每月做好大楼日常耗用、水、电、气等数据的分析总结，严格把控能耗 • 张贴节约用水标签，引导员工按需使用，减少浪费 • 物业不定期手动调节楼层各台盆三角阀，控制出水量 • 对设施设备巡检、维保发现的问题，及时维修，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象
节约公共照明用电	<ul style="list-style-type: none"> • 明确在白天光线充足情况下，尽量关闭楼宇卫生间、公共通道的照明 • 根据节气变化调整广告牌、外围路灯等室外照明设备的开关时间 • 办公楼各设备机房的照明设备在维修、巡查时方能开启 • 员工下班后，除必要区域外，关闭照明设备，杜绝长明灯，并定期检查通报违规行为

表：资源能源消耗信息⁹

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
柴油消耗量	升	6,587.00	1,825.00	14,392.00
汽油消耗量	升	20,409.86	17,013.08	/
天然气消耗量	立方米	125,071.00	129,081.95	102,483.16
办公耗电总量	兆瓦时	27,916.18	27,239.71	23,722.39
能源消耗总量	兆瓦时	37,461.60	31,004.91	23,718.70
单位面积能源消耗量	兆瓦时/平方米	0.34	0.28	0.21
办公耗水总量	吨	171,454.00	147,436.00	120,619.00
单位面积耗水量	吨/平方米	1.53	1.32	1.08

（三）环境及天然资源

在业务活动方面，为减少对环境及天然资源造成重大影响，本行加强对重点行业、客户、项目的环境与社会风险管理，将环境因素纳入全面风险管理体系中（具体内容详见“责任专题二 全面推动实现‘碳达峰碳中和’绿色发展目标”章节）；明确授信行业导向，聚焦国家重点支持绿色产业，审慎介入传统高碳行业，将符合环境检测标准、污染治理效果和生态保护作为信贷审批重要前提，同时严格限制对高耗能、高排放和产能严重过剩行业授信投放。截至 2021 年末，“两高一剩”行业贷款余额 464.67 亿元。

在日常运营方面，本行积极开展绿色运营，落实楼宇节能降耗措施，减少污染物排放和对能源资源的不合理使用；加大支持碳达峰碳中和宣传力度，打造绿色低碳品牌形象；推进业务办理线上化、日常办公无纸化等。

表：绿色金融与绿色运营信息

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
绿色金融				
绿色贷款余额	亿元	1,042.44	785.26	538.78
为环保相关行业提供融资余额	亿元	1,276.07	1,226.46	1,076.06

9. 统计口径为总行

绿色运营				
新型智能机具网点覆盖率	/	100%	100%	100%
电子银行交易笔数	万笔	22,320.41	21,527.01	22,514.62
网上银行交易笔数	万笔	12,158.59	12,125.44	15,036.22
电话银行交易笔数	万笔	7.59	7.17	9.32
手机银行交易笔数	万笔	9,813.05	9,027.87	7,026.21
电子银行渠道替代率	/	99.70%	99.49%	99.03%
电子银行交易额	万亿元	19.52	17.07	12.40
网上银行交易额	万亿元	17.25	15.41	11.77
手机银行交易额	万亿元	2.26	1.65	0.63
视频设备覆盖率 ¹⁰	/	100.00%	100.00%	43.10%

（四）气候变化

本行积极回应气候变化相关议题，制定《支持碳达峰碳中和行动方案（2021-2025年）》，成立“支持碳达峰碳中和领导小组”，开展环境和社会风险管理，优化信贷政策以响应气候变化相关事宜，并依照香港联合交易所《气候信息披露指引》（2021年11月）就气候相关议题建立内部工作流程，以实际行动应对气候变化可能产生的影响。

工作流程	我们的行动
确定合适管治架构	总行层面成立“支持碳达峰碳中和领导小组”，总行各部门安排相应负责人，各分行（子公司）成立“支持碳达峰碳中和工作小组”，落实总行各项工作要求
在确定范围及边界下选择合适情景及参数	高度关注高碳产业转型、绿色低碳产业发展、节能减排技术创新、低碳生产生活方式转变等重点领域的金融需求；根据碳达峰碳中和对行业的影响，将行业分为碳达峰类、碳中和类、负碳类三大类，并分别针对性采取措施

10. 统计口径为总行

<p>基于定性/定量方法确认气候相关风险的重要性</p>	<p>将环境和社会风险管理嵌入授信业务尽职调查、审查审批、合同签订、放款审核、贷后管理等各个环节，实施差异化动态管理；开展环境和社会风险检查、环境和气候风险压力测试</p>
<p>基于公司业务性质及位置，识别气候相关重大风险对业务造成的影响</p>	<p>加强环境和社会风险信息收集，将环境和社会风险作为授信调查工作的重要内容；在授信审查审批过程中，对环境和社会风险进行重点审查，对环境和社会风险表现恶劣的企业，在授信审批时实行“一票否决”；定期评估客户环境和社会风险对其经营状况的影响，视情况调整贷后管理策略</p>
<p>就气候相关业务影响（CRBI）热点制定公司的参数、指标及目标</p>	<p>2021-2025 年绿色贷款增速和碳中和类贷款增速均不低于全行各项贷款平均增速，并围绕目标做好金融服务</p>
<p>优先考虑、实施及监察一系列针对目标的行动，以构成气候行动计划的基础</p>	<p>在《支持碳达峰碳中和行动方案（2021-2025 年）》中，从加强重点行业金融服务、提供多元化金融产品和服务、提升双碳领域风险管理水平、完善政策保障机制、加大自身碳中和力度等 5 个方面提出 20 多项具体措施，构成本行支持碳达峰碳中和的整体行动计划</p>
<p>评估对每个财务项目的影响</p>	<p>研究设置碳达峰碳中和相关绩效考评指标，在相关评价体系中适当增加权重强化考评引导；对国家重点导向或阶段性重点突破的相关业务，适当予以考核加计；加大碳达峰碳中和重点业务领域专项风险加权资产、信贷规模等资源配置倾斜，并在“绿色金融业务专项考核方案”中突出金融支持碳达峰碳中和导向</p>
<p>将气候相关议题纳入业务策略的长期规划</p>	<p>在《支持碳达峰碳中和行动方案（2021-2025 年）》中，明确紧跟国家、地方政府和监管部门出台的碳达峰碳中和各项政策要求，做好中长期发展规划</p>

相关内容索引

一、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 A1: 排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	排放物
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	排放物
关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（以每产量单位、每项设施计算）	排放物
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	排放物
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	排放物
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	排放物
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	排放物
层面 A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	资源使用
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	资源使用
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	资源使用
关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	资源使用
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水	公司为金融服务企业，不适用于此指

	效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	标
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	公司为金融服务企业，不适用于此指标
层面 A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	环境及天然资源
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	环境及天然资源
层面 A4：气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策	气候变化
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动	气候变化
雇佣及劳工常规		
层面 B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	雇佣
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	雇佣
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	雇佣
层面 B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	健康与安全
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	健康与安全
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	健康与安全
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	健康与安全

层面 B3：发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	发展及培训
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	发展及培训
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	发展及培训
层面 B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	劳工准则
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	劳工准则
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	公司未发生过使用童工或强制劳工情况，不适用于此指标
营运惯例		
层面 B5：供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	供应链管理
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	供应链管理
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法	供应链管理
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	供应链管理
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	供应链管理
层面 B6：产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资	产品责任（其中，健康与安全、标签等指标，由于公司为金融服务企业，不适用）

	料	
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	产品责任
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	产品责任
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	产品责任
层面 B7：反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： 政策；及 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	反贪污
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	反贪污
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	反贪污
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	反贪污
社区		
层面 B8：社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	社区投资
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	社区投资
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	社区投资

二、全球报告倡议组织 GRI 标准索引

GRI 指标	相关解释	披露位置
一般标准披露项		
G102-1	组织名称	关于我们
G102-2	活动、品牌、产品和服务	
G102-3	总部位置	
G102-4	经营位置	
G102-5	所有权与法律形式	
G102-6	服务的市场	
G102-7	组织规模	
G102-8	关于员工和其他工作者的信息	
G102-9	供应链	供应链管理
G102-10	组织及其供应链的重大变化	供应链管理
G102-11	预警原则或方针	全面风险管理
G102-12	外部倡议	报告编制说明
G102-13	协会的成员资格	奖项与认可
战略		
G102-14	高级决策者的声明	综述、董事会声明
G102-15	关键影响、风险和机遇	综述、董事会声明
道德和诚信		
G102-16	价值观、原则、标准和行为规范	社会责任管理
G102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	社会责任管理
管治		
G102-18	管治架构	公司治理情况
G102-19	授权	公司治理情况
G102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	社会责任管理
G102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	利益相关方沟通
G102-22	最高管治机构及其委员会的组成	公司治理情况

G102-23	最高管治机构主席	参见年报
G102-24	最高管治机构的提名和甄选	参见年报
G102-25	利益冲突	参见年报
G102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	社会责任管理
G102-27	最高管治机构的集体认识	社会责任管理
G102-28	最高管治机构的绩效评估	参见年报
G102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	社会责任管理
G102-30	风险管理流程的效果	全面风险管理
G102-31	经济、环境和社会议题的评审	社会责任管理
G102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	董事会声明、社会责任管理
G102-33	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
G102-34	重要关切问题的性质和总数	重大性议题分析
G102-35	报酬政策	雇佣、参见年报
G102-36	决定报酬的过程	雇佣、参见年报
G102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	参见年报
G102-38	年度总薪酬比率	参见年报
G102-39	年度总薪酬增幅比率	参见年报
利益相关方参与		
G102-40	利益相关方群体列表	利益相关方沟通
G102-41	集体谈判协议	不适用
G102-42	利益相关方的识别和遴选	利益相关方沟通
G102-43	利益相关方参与方阵	利益相关方沟通
G102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方沟通
报告实践		
G102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	参见年报
G102-46	界定报告内容和议题边界	报告编制说明
G102-47	实质性议题列表	重大性议题分析

G102-48	信息重述	报告编制说明
G102-49	报告变化	报告编制说明
G102-50	报告期	报告编制说明
G102-51	最近报告日期	报告编制说明
G102-52	报告周期	报告编制说明
G102-53	有关本报告问题的联系人信息	报告编制说明
G102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告编制说明
G102-55	GRI 内容索引	全球报告倡议组织 GRI 标准索引
G102-56	外部鉴证	独立鉴证报告
管理方法		
G103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题分析
G103-2	管理方法及其组成部分	治理绩效
G103-3	管理方法的评估	参见年报
GRI 201 经济效益		
G201-1	直接产生和分配的经济价值	综述
G201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	责任专题二
G201-3	义务性固定福利和其他退休计划	雇佣
G201-4	政府给予的财政补贴	未披露
市场表现		
G202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	未披露
G202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	责任专题一
G203-2	重大间接经济影响	责任专题一、二
采购实践		
G204-1	采购实践	供应链管理
反腐败		

G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	反贪污
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	反贪污
G205-3	经确认的腐败事件和采取行动	反贪污
不正当竞争行为		
G206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
GRI 301 物料		
G301-1	所用物料的重量和体积	资源使用
G301-2	所使用的回收进料	排放物
G301-3	回收产品及包装材料	不适用
能源		
G302-1	组织内部的能源消耗量	资源使用、环境及天然资源
G302-2	组织外部的能源消耗量	资源使用、环境及天然资源
G302-3	能源强度	资源使用
G302-4	减少能源消耗量	资源使用
G302-5	降低产品和服务的能源需求	资源使用、环境及天然资源
水资源		
G303-1	按源头划分的取水	不适用
G303-2	因取水而受重大影响的水源	不适用
G303-3	水循环与再利用	资源使用
排放		
G305-1	直接（范畴1）温室气体排放	排放物
G305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	排放物
G305-3	其他间接（范畴3）温室气体排放	未披露
G305-4	温室气体排放强度	排放物
G305-5	温室气体减排量	排放物
G305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	未披露

G305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	未披露
污水和废弃物		
G306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	未披露
G306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	排放物
G306-3	重大泄露	不适用
G306-4	危险废物运输	不适用
G306-5	受排水和/或径流影响的水体	不适用
环境合规		
G307-1	违反环境法律法规	不适用
供应商环境评估		
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	供应链管理
G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	供应链管理
GRI 401 雇佣		
G401-1	新进员工和员工流动率	雇佣
G401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	雇佣
G401-3	育儿假	雇佣
劳资关系		
G402-1	有关运营变更的最短通知期	未披露
职业健康与安全		
G403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	不适用
G403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	健康与安全
G403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	公司主要提供金融服务，未有职业病高风险的情况
G403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	不适用
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	发展与培训
G404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	发展与培训

G404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	未披露
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	公司治理情况、雇佣
G405-2	男女基本工资和报酬的比例	未披露
反歧视		
G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	不适用
结社自由与集体谈判		
G407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用
童工		
G408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
强迫或强制劳动		
G409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
安保实践		
G410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	不适用
原住民权利		
G411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
人权评估		
G412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	不适用
G412-2	人权政策或程序方面的员工培训	不适用
G412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	不适用
当地社区		
G413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社区投资
G413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
供应商社会评估		
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	供应链管理
G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应链管理
公共政策		

G415-1	政治捐赠	不适用
客户健康与安全		
G416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	产品责任
G416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
营销与标识		
G417-1	对产品和服务信息与标识的要求	不适用
G417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	不适用
G417-3	涉及市场营销的违规事件	不适用
客户隐私		
G418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	不适用
社会经济合规		
G419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	不适用

独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2022)专字第60719320_A01号
浙商银行股份有限公司

浙商银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对浙商银行股份有限公司(以下简称“浙商银行”或“贵行”)编制的《浙商银行股份有限公司 2021 年社会责任报告》(简称“《社会责任报告》”)中选定的 2021 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的 2021 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 目标小微企业贷款余额(人民币 亿元)
- 95527 客户满意度 (%)
- 电子银行渠道替代率 (%)
- 捐赠支出(人民币 万元)
- 绿色贷款余额(人民币 亿元)
- 大口径涉农贷款余额(人民币 亿元)
- 女性员工占比 (%)
- 社会保险覆盖率(总行) (%)
- 员工培训项目数(个)
- 员工人均培训时长(小时)
- 办公耗水总量(总行)(吨)
- 办公耗电总量(总行)(兆瓦时)
- 无害废弃物总排放量(总行)(吨)

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选定的 2021 年度的绩效信息,《社会责任报告》所披露的其他信息、2020 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、浙商银行选用的标准

贵行编制 2021 年度《社会责任报告》绩效信息所采用的标准列于本报告“报告编制说明”中的“报告参照标准”(以下简称“参照标准”)。





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明(2022)专字第60719320_A01号
浙商银行股份有限公司

三、董事会的责任

选用适当的参照标准，并按照参照标准的要求编制《社会责任报告》中的 2021 年度绩效信息是履行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2021 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—除历史财务信息审计或审阅之外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《社会责任报告》中的 2021 年度绩效信息在所有重大方面依据参照标准进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验，我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《社会责任报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

YU
10
★
10
10



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明(2022)专字第60719320_A01号
浙商银行股份有限公司

在我们的工作范围内，我们仅在浙商银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 对浙商银行参与提供《社会责任报告》中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《社会责任报告》中所选定的 2021 年度绩效信息在所有重大方面存在与参照标准的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

中国 北京

2022年3月25日

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《浙商银行股份有限公司 2021 年社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对浙商银行社会责任管理、实践和报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进企业社会责任管理和实践的重要依据。期待您的回复！

选择性问题（请在相应的位置打√）

1. 您认为本报告是否能反映浙商银行对经济、社会和环境的影响？

是 一般 否

2. 您认为本报告识别出的利益相关方及其与浙商银行关系的分析是否准确、全面？

是 一般 否

3. 您认为本报告提供的信息是否全面？

是 一般 否

4. 您认为本报告提供的信息是否具有可读性？

是 一般 否

开放性问题

您对《浙商银行股份有限公司 2021 年社会责任报告》的其他意见与建议，欢迎提出。

您的联系方式

姓 名：

工作单位：

工作职务：

联系电话：

电子邮件：

传 真：