浙江省杭州市庆春路288号　　全国统一服务电话：95527　　www.czbank.com

浙商银行微讯　　浙商银行官微

CZBANK 浙商银行 2020 Corporate Social Responsibility Report

CZBANK 浙商银行

见行 见心 见未来

2020
社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

目录

报告编制说明 01

综述 02

关于我们 03

公司简介 03

社会责任管理 03

年度责任绩效 04

奖项与认可 05

专题一：
同舟共济，打好疫情防控阻击战 06

专题二：
同心共力，打赢脱贫攻坚战 11

战略领航，开启发展新征程 16

篇章前序：浙商银行平台化服务战略 16

严控风险，切实保障稳健运行 16

牢记使命，有效服务实体经济 24

科技赋能，助推更高质量发展 31

责任护航，共创美好新生活 38

绿色发展，共建美丽家园 38

客户为先，共享发展机遇 44

以人为本，共赢幸福未来 52

立己达人，共筑和谐社会 60

相关内容索引 64

联交所 ESG 指标索引 64

全球报告倡议组织 GRI Standards 索引 67

独立鉴证报告 72

读者意见反馈表 74

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：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：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。部分内容超出上述范围。

报告发布周期：每个财务年度。上一年度报告发布于 2020 年 3 月。

本报告中的财务数据来源于经过审计的《浙商银行 2020 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》、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，同时参考了国际标准化组织 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。

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，参见第 72 页至 73 页。

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

栉风沐雨，方得春华秋实。2020 年是极不平凡的一年，面对新冠肺炎疫情的影响和复杂形势，我们以新发展理念为指引，全面实施平台化服务战略，持续探索自身高质量发展和企业社会责任担当的有机融合，切实履行经济责任、环境责任和社会责任，助力打好抗击新冠肺炎疫情阻击战，完成新时代脱贫攻坚目标任务，在可持续发展道路上迈出扎实步伐。

贯彻新发展理念，全面实施平台化服务战略，扎实提升经营质效。这一年，我们业务规模稳健增长，业务结构持续优化，经营业绩保持稳定，公司治理体系不断完善，风险管控能力有效提升。截至 2020 年末，集团口径表内总资产 20,482.25 亿元，较年初增长 13.74%，圆满完成我行“三五”规划总资产 2 万亿的目标。创新金融科技应用，打造“科技 + 金融 + 行业 + 客户”综合服务平台，市场影响力和美誉度持续提升，平台化服务已成为我行核心竞争力和鲜亮标识。在英国《银行家》杂志“2020 年全球银行业 1000 强”榜单中，我行按一级资本、总资产计，均位列第 97 位。

落实疫情防控，全力决战决胜脱贫攻坚，积极应对时代考验。这一年，我们把抗击疫情、复工复产及做好金融精准扶贫工作作为重中之重，全行动员、扎实推进，打好战“疫”战“贫”两场硬仗。一方面，我们创新推广平台化服务模式，支持产业链协同复工复产复销，率先推出金融支持小微“六条措施”，全年抗击疫情信贷支持额达 2,651.62 亿元；主动降息、减息、减费让利 35 亿元；向疫情重点地区捐款捐物 2,618.10 万元。另一方面，我们围绕产业扶贫、定点扶贫、教育扶贫、消费扶贫等全方位帮扶偏远山区的农户、村民、学生群体。截至 2020 年末，涉农贷款余额 1,711.48 亿元，产业扶贫贷款余额 16.18 亿元，走出一条双循环、新格局的扶贫可持续发展新路径。

服务国家战略，坚持服务小微民营企业，有效服务实体经济。这一年，我们继续立足浙江，服务全国，积极支持“一带一路”、长三角区域一体化发展、粤港澳大湾区等国家战略，服务企业高质量对外开放，主动对接浙江省内大湾区、大花园、大通道、大都市区建设和数字经济“一号工程”。坚持服务民营小微企业，“供应链 + 区块链”双链并用，不断拓展服务范围。截至 2020 年末，民营企业贷款余额 6,631.96 亿元，国标小微企业贷款余额 2,539.75 亿元。持续完善平台化服务、智能制造、人才银行等特色服务模式，打造流动性服务、产业链供应链服务、财富管理服务差异化竞争优势。截至 2020 年末，平台化服务模式已支持客户达 6.25 万户，融资余额 6,784.6 亿元。

诠释社会责任，充分维护利益相关方需求，探索和谐共赢发展。这一年，对环境，我们加强差异化信贷政策，叠加平台化服务优势，引导更多资源服务绿色产业发展，推动绿水青山向金山银山转化。截至 2020 年末，绿色贷款余额 785.26 亿元，较年初增长 45.75%。对客户，我们全面推进“服务客户、服务基层”专项工作，持续改善在线服务和客户体验，提供更专业、多元化、有温度的银行服务。对员工，我们完善公平、高效的人才管理机制，打造良好的职业发展和成长平台，2020 年人均培训时长 57.08 小时。对社会，我们致力公益慈善持续回馈，坚持开展“一行一校”“浙商银行彩虹计划”“致敬城市守护者”特色公益品牌活动，上线 e 家银商城服务三农专区、手机银行“爱心锦鲤”公益项目，全年公益捐赠支出 3,362.77 万元，占利润总额比高达 0.23%。

2021 年是全面建设社会主义现代化国家新征程开启之年，也是我行“四五”规划的开局之年，是攻坚克难、转型发展的关键之年。我行将围绕“两最”总目标，深化实施平台化服务战略，以新发展理念为指引，加快构建浙商银行新发展格局，为我国经济持续健康发展和社会大局稳定作出更多贡献。

关于我们

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，浙商银行始终按照习近平总书记在浙江工作时对本行提出的要求，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、成长迅速、风控完善的优质商业银行。

报告期内，浙商银行顺应互联网信息技术发展新趋势和客户价值创造新需求，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，以“两最”总目标为引领，全面实施平台化服务战略，坚持“服务实体经济、创新转型、合规经营、防化风险、提质增效”五项经营原则，打造区块链和物联网技术驱动双引擎，推动高质量发展，为客户提供开放、高效、灵活、共享、极致的综合金融服务。

截至 2020 年末，浙商银行在全国 20 个省（直辖市）及香港特别行政区设立了 272 家分支机构，实现了对长三角、环渤海、珠三角以及部分中西部地区的有效覆盖。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。

社会责任管理

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，决定公司社会责任管理架构及管理策略。2020 年，董事会及其专门委员会先后审议通过《浙商银行关于 2019 年度绿色金融工作开展情况的报告》《浙商银行 2019 年度消费者权益保护工作报告》《浙商银行 2020 年普惠金融工作计划》等重大社会责任议题，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。

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。

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

年度责任绩效

类别	指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
经济绩效 [1]	资产总额	亿元	16,466.95	18,007.86	20,482.25
	营业收入	亿元	389.43	463.64	477.03
	税后利润	亿元	115.60	131.42	125.59
	纳税总额	亿元	84.60	77.30	96.46
	平均总资产收益率	/	0.73%	0.76%	0.65%
	拨备覆盖率	/	270.37%	220.80%	191.01%
	资本充足率	/	13.38%	14.24%	12.93%
	绿色贷款余额	亿元	225.58	538.78	785.26
	“两高一剩”行业贷款余额	亿元	281.27	332.75	390.12
	电子银行交易笔数	万笔	15,729.09	22,514.62	21,527.01
环境绩效 [2]	电子银行交易笔数替代率	/	98.35%	99.03%	99.49%
	办公耗水总量	吨	89,442	120,619	147,436
	办公耗电总量	兆瓦时	13,066.81	23,722.391	27,239.71
	公务车耗油总量	升	23,500	18,987.10	17,013.08
社会绩效 [3]	95527 客户满意度	/	99.88%	99.73%	99.77%
	员工培训项目数	个	2,377	2,423	2,098
	员工参与培训人次	人次	297,351	329,164	366,392
	员工人均培训时长	小时	–	53.86	57.08
	员工总数	人	13,620	14,156	14,646
	女性员工占比	/	47.40%	47.10%	47.57%
	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	1,328.60	1,085.50	3,362.77

1. 经济绩效除纳税总额外，其他指标均按照中国会计准则编制，为我行及我行所属子公司合并数据
2. 办公耗水总量、办公耗电总量、公务车耗油总量的统计口径为总行
3. 社会保险覆盖率的统计口径为总行；员工人均培训时长的统计口径为总行（除香港分行）

奖项与认可

颁奖单位	获得荣誉
英国《银行家》杂志	一级资本、总资产计均列“全球银行 1000 强”榜单第 97 位
浙江省人民政府	支持浙江经济社会发展先进单位一等奖 支持民营企业、小微企业发展优秀单位 改革创新优秀单位
国务院扶贫办	企业精准扶贫综合案例 50 佳
国家知识产权局	“浙商银行”被认定为驰名商标
浙江省科技厅	浙江省科技进步奖一等奖（国产高性能高安全区块链科技成果）
中国银行业协会	最佳精准扶贫贡献奖 银行业专业人员职业资格考试最佳组织奖 “综合能力评估”“客户服务能力专项评估”“应急管理能力专项评估”优胜荣誉称号（浙商银行客户服务中心）
中国金融认证中心	最佳手机银行交互体验奖 最受用户喜爱手机银行奖 最佳智能银行奖
中国外汇交易中心	最佳数据信息服务支持
《中国银行业》杂志社	2020 年中国银行业金融科技应用成果大赛最佳技术创新奖（符合金融特性的区块链平台）
《中国银行保险报》	“社会责任”优秀案例奖（彩虹计划公益助学项目）
中国金融出版社	年度社会责任案例奖
中国网	精准扶贫先锋机构
《21 世纪经济报道》	金长城奖——年度卓越智能制造服务银行 2020 年度金融扶贫金融机构
《证券时报》	2020 年度净值型理财产品天玑奖
《国际金融报》	2020 普惠金融先锋银行 2020 年度社会责任贡献企业
Global Finance（《环球金融》杂志）	2020 年环球金融“中国之星”金融科技创新奖
前程无忧	2020 中国典范雇主 2020 人力资源数字化管理典范
摩根大通银行	年度清算精英奖

专题一

同舟共济，打好疫情防控阻击战

2020 年是特殊的一年，新冠肺炎疫情给世界各国人民的生命安全和身体健康带来巨大威胁，给全球公共卫生安全带来巨大挑战。面对疫情大考，党中央、国务院、浙江省委省政府和监管部门迅速出台系列决策部署，浙商银行坚决贯彻落实，因时因势制定工作措施，统筹推进疫情防控和金融支持工作，为常态化疫情防控牢筑金融防线，切实承担特殊时期的责任担当。

利益相关方	期望与诉求	我们的举措	我们的成果
政府及监管机构	**落实党中央疫情防控系列决策部署** **做好“六保”“六稳”** **统筹疫情防控和社会经济发展**	• 总行党委把疫情防控作为压倒一切的重大政治任务，第一时间动员全行全力做好疫情防控 • 成立疫情防控工作领导小组，先后出台 26 份政策文件，召开多次专题会议，统筹部署工作，加强组织领导 • 全面实施平台化服务战略，切实做好疫情防控和支持稳企业稳经济稳发展工作 • 驻行纪检监察组加强监督检查，各级机构认真履职，层层压实疫情防控责任	全年疫情防控到位，业务稳定运行，主要监管指标全部达标；截至 2020 年末，银行口径各项贷款余额、各项存款余额分别为 11,984 亿元、13,194 亿元，均较年初增长 16.6%，增速位居全国性股份制商业银行前列
客户	**优化金融服务** **支持复工复产复销** **解决融资难题**	• 行领导带队深入一线走访调研企业，主动研究制定金融解决方案，加大帮扶力度 • “区块链 + 供应链”双链融合，创新研发“分销通”“仓单通”等供应链金融服务模式，支持产业链协同复工复产复销 • 主动对受疫情影响较重的客户群体减费减息，降低融资成本 • 在同业中率先推出金融支持“小微六条”措施，分类施策加强疫情防控金融支持 • 拓展在线服务应用场景，深化非接触金融服务；严格落实营业网点疫情防控措施	截至 2020 年末，抗击疫情信贷支持额 2,651.62 亿元（其中，为医药销售制造相关行业贷款 489.72 亿元；为生活物资保障相关行业贷款 484.13 亿元）；主动降息、减息、减费让利 35 亿元
投资者	**持续稳健经营** **提高盈利能力** **提升股东回报** **提升公司价值**	• 发布定期报告、临时公告、公司治理文件等 248 项内容，确保投资者及时了解公司重大事项，保障合法权益 • 召开股东大会、投资者会议等，首次以境内外网络直播形式召开 A+H 年度业绩发布会 • 通过电话、邮箱、“上证 e 互动”平台等多渠道，维持与投资者的日常联络沟通	在英国《银行家》杂志“2020 年全球银行业 1000 强”榜单中，我行按一级资本、总资产计，均位列第 97 位；截至 2020 年末，实现归属于本行股东的净利润 123.09 亿元
员工	**提供健康、安全的工作环境**	• 通过定时消毒、网点 AB 班不交叉轮换、分时就餐等，加强办公场所、营业网点和公共区域的疫情防控，构建“防护网” • 编制“疫情防护手册”，提高员工防护意识 • 定期发放口罩、消毒液等防疫物资 • 组织“疫情下做自己的心理医生”等心理健康培训和沙龙活动，对员工进行心理疏导 • 慰问抗疫一线及家中有援鄂医疗人员和一线医务工作者的员工 • 深入挖掘 105 个基层案例，编发“战疫特刊”，提振员工士气	全年仅武汉分行 1 名员工确诊新冠肺炎（已康复出院）
媒体	**讲好抗击疫情故事**	• 紧扣平台化服务战略在抗击疫情、产业链协同复工复产、“六保六稳”中的各项优势，挖掘 100 多个企业案例，提供有价值的新闻素材 • 分阶段、有侧重组织《雷神山医院背后的金融“助攻”》《牢筑战“疫”金融防线，多措并举力促复工复产》等系列报道，多渠道发出浙商“好声音” • 精心组织银行业例行新闻发布会，行领导与会详述“接地气”的服务民营企业举措	累计发送疫情防控及复工复产相关新闻素材 31 篇，被浙江日报头版头条、人民日报、新华社内参、“金融街 15 号”等重要媒体采用刊发，有效维护银行业良好声誉
供应商	**拓宽合作渠道** **公平公正采购** **诚实守信履约**	• 制定《新冠肺炎疫情防控期间部分集中采购项目远程视频实施方案》 • 严格做好采购现场防护	全年供应商合作持续推进，优选 295 家供应商为总行提供产品和服务，实际中标（成交）金额 10.19 亿元
社区公众	**关心受疫情影响群体** **输送防疫物资** **组织公益活动**	• 向湖北、温台等疫情严峻地区，捐赠防疫物资及款项 • 采购因疫情滞销的农副产品 • 全力推动茶叶加工、粮油加工、基础设施建设等结对项目复工 • 员工参加抗疫志愿服务	截至 2020 年末，捐款 1,894.11 万元，捐赠负压救护车、防护服、口罩等各类物资折合 723.99 万元

1 天时间极速放款，纾解一线试剂盒耗材短缺困局

上海润达医疗科技股份有限公司是病毒检测试剂盒及相关检测仪器设备的核心供应商。为了解决该企业防疫物资采购资金需求，我行成立项目小组，快速制定授信支持方案，总分支行三级联动，在 1 天时间内即完成上报、授信审批、首笔 1,000 万元疫情应急款发放，间接纾解了抗疫一线试剂盒等耗材短缺的困局。

发行全国首单农副产品保供疫情防控公司债，守好“菜篮子”

2020 年 2 月 14 日，由南京分行等机构支持发行的南京农副产品物流配送中心有限公司（以下简称“南京农副”）2020 年非公开发行公司债券（第一期）（疫情防控债）成功簿记发行，发行规模 3 亿元。这是全国首单农副产品保供疫情防控公司债，也是江苏省首单疫情防控公司债。

南京分行为企业迅速打通绿色通道，及时沟通业务方案，仅用 2 个工作日完成了各类材料的整理上报，确保债券快速发行。此外，在积极认购 9,000 万元债券的同时，还主动下调利率水平，进一步降低了企业融资成本。该笔债券的发行，有效满足了南京农副的流动资金需求，让疫情期间老百姓的“菜篮子”品种更丰富、价格更实惠。

平台化服务助力核心企业，打通产业链供应链堵点

亚厦控股有限公司（以下简称“亚厦控股”）是国内建筑装饰行业的龙头企业。疫情期间，公司驰援参建了武汉雷神山医院、湖北咸宁中心医院隔离病房、绍兴防疫隔离安置区等项目建设，资金需求量大。绍兴分行获悉这一情况后，第一时间主动对接企业，并成功发行“亚厦控股有限公司 2020 年第一期超短期融资券（疫情防控债）”，债券金额 1 亿元，融资期限 270 天。

同时，作为产业链上的核心企业，亚厦控股及其子公司还带动了其上下游的一大批中小建材供应商、建筑施工单位的复工复产。这些中小企业普遍面临特殊时期的产业链联动、资金周转等难题，通过债券发行提升自身流动性后，公司又通过浙商银行应收款链平台，向这些中小企业伸出援手。亚厦控股及其子公司向上游供应商采购时，通过在线签发区块链应收款偿付货款，后者收到区块链应收款，即可在线实时转让给浙商银行获得流动资金。这种加载了区块链技术的“预付款”，帮助上下游的企业及时获得货款，有效降低了他们的现金流压力和融资成本。截至 2020 年末，公司已向 366 家上游供应商签发区块链应收款，总计金额 9.22 亿元。

“公司与浙商银行的合作，不仅提升了亚厦自身的流动性，更重要的是用技术手段给中小企业‘预付’现金，打通了产业链、供应链堵点。真正把‘以龙头企业带动配套企业、增强协同复工复产动能’的部署精神落到了实处。”

——亚厦控股公司副总经理谭承平

浙商银行纾困中小企业一句话故事

提供宽限服务

一句话故事

某工艺品生产企业的负责人张先生肩负坚守乡村防疫一线的重任，无法按时归还到期贷款，台州分行对其贷款延期还本付息处理，并不影响其征信

主动续期一年

一句话故事

南京分行开通“无还本续贷”服务，帮助因疫情爆发短期无法返回南京的客户，在半小时内远程办妥续贷手续

自动授信增额

一句话故事

兰州分行在甘肃润康药业原有贷款基础上，主动为其新增授信，间接为当地疫情防控中消毒用品保障作出积极贡献

加强信贷供给

一句话故事

浙商银行主动为浙江普施康生物科技有限公司提供 500 万元“人才支持贷”信用贷款，帮助企业渡过难关

实行特事特办

一句话故事

温州分行为解决某信息科技公司的周转难题，开启绿色通道，在合规的前提下，简化放款流程，安排工作人员到岗，快速放款，解决了客户的燃眉之急

推广线上办理

一句话故事

武汉分行推出 7×24 小时“不见面融资”服务，即“手机申请、线上评估、视频面谈、全线上审批”，将信贷支持精准“空投”至封城困境中的小微企业

潍坊分行调研当地某拖拉机制造企业，深入了解企业疫情期间金融需求

浙商银行客户经理全面了解企业生产各环节，制定金融服务方案助力复工复产

成都分行为新希望集团提供“超短贷”全线上化服务，远程解决抗疫企业用信难题。新希望集团旗下上市公司兴源环境在疫情发生后受命参建武汉火神山医院污水处理项目

嘉兴海宁支行为浙江卫太生物科技公司新增 100 万元贷款，利率下浮 20BP，助力企业重启两条 N95 口罩生产线

浙商银行工作人员为客户耐心讲解业务

浙商银行营业网点为客户测量体温、使用免洗消毒液、佩戴一次性手套等，严格防疫

“抗疫保复课”行动，保障结对学校防疫物资正常供给，助力有序复课

浙商银行“童心同绘新画卷”活动，邀请孩子们共同描绘新家园，扫除疫情影响

专题二

同心共力，打赢脱贫攻坚战

2020 年是脱贫攻坚决胜之年、收官之年，浙商银行持续深入贯彻落实党中央、国务院关于金融服务乡村振兴和助力脱贫攻坚工作的重大决策部署，坚持将此作为首要政治任务，深入推进抓党建促脱贫奔康，从产业扶贫、消费扶贫、教育扶贫、人才扶贫等方面发力，走出了一条双循环、新格局的扶贫可持续发展新路径。

我们的举措		我们的成果
精耕细作，种好产业扶贫责任田	• 推广“银行 + 龙头企业 + 合作社 + 农户”服务模式，串联核心企业产业链上下游，带动农户增收脱贫，“造血”式帮扶贫困地区及群体 • 推广“随易贷”“还贷通”等循环类贷款产品，提高电子化申贷比例，简化业务流程，提升贫困地区金融服务便利度 • 持续深入开展东西部协作扶贫、“千企结千村、消灭薄弱村”专项行动等定点扶贫工作	截至 2020 年末，产业扶贫贷款余额 16.18 亿元；涉农贷款余额 1,711.48 亿元；定点扶贫工作投入 3,194.16 万元用于结对村产业发展、基础设施建设等，受益受助人数达 2.68 万人
数字赋能，念好消费扶贫“致富经”	• “以销促扶”，打造 e 家银商城服务三农专区，不赚差价、只提供服务，支持扶贫农产品线上、常态化销售 • 组织专场直播营销活动 • 动员机构食堂采购、福利发放时优先考虑扶贫农产品，构筑“产销闭环”	截至 2020 年末，e 家银商城服务三农专区共上线 400 余款农副产品，累计销售 371.84 万元；组织三期助农助学直播，累计销售约 100 万元；全行累计购买贫困地区农产品 696.14 万元
久久为功，打好教育扶贫“组合拳”	• 全面推动“一行一校”，围绕补助困境学生、改善教学条件、提升教育质量、改变学生精神面貌长期、全方位帮扶乡村小学，构建教育扶贫长效机制 • 总行发挥牵头帮扶作用，策划“抗疫保复课”“焕新开学季”等创意活动，总分联动在结对学校全面铺开 • 持续打造“浙商银行彩虹计划”特色公益品牌 • 坚持“勤俭办行，公益扶贫”传统，节省新设机构开业仪式相关费用助学助困	截至 2020 年末，“开网点，送爱心”累计捐赠 2,118.5 万元；“浙商银行彩虹计划”累计募集捐款 2,470 万元，结对 2.35 万名学生；“一行一校”结对学校 18 所，投入 600 余万元实施援建教学楼、改造学生宿舍等软硬件改善项目，受助学生 6,241 人
用心用情，当好扶贫路上“贴心人”	• 派驻优秀干部到艰苦边远地区和基层一线工作 • 鼓励优秀青年人才深入“三州三区”等地区基层行交流锻炼 • 将扶贫工作实效作为人才培养及任用的重要参考依据 • 通过组织青年员工支教、特色主题党日（团日）活动等形式，将企业文化建设与金融扶贫工作有机融合	涌现出以王长山、周岳红、吴刚等为典型的扶贫干部，先后帮助采日玛村、贾岔村等结对村摘掉贫困帽，获得当地政府及群众高度认可和充分肯定

创新搭建“分销通”平台，助力“文军扶贫”

贵州出版集团在贵州 20 个重点扶贫乡镇开设新华书店，通过农民培训、农民教育出版等工作，将文化送到脱贫攻坚一线。2020 年受疫情影响，书店应收款回款账期拉长，流动资金短缺压力加大，还影响对上游中小企业货款的支付。

了解到书店的实际情况后，贵阳分行以贵州省新华书店为核心建立商圈，搭建基于区块链技术的“分销通”平台，贵阳、黔东南、安顺、六盘水、铜仁 5 家新华书店下游经销商在线申请授信审批，并申请区块链应收款保兑，支付核心企业并继续向上游流转，从而获得 1 亿元的流动资金支持。此举有效保障了产业链上下游企业的正常运转，并间接助力“文军扶贫”。

“有了贵阳分行分销通的支持，我们开展‘文军扶贫’的信心更足了。效率高、不增加负债率。”

——贵州省新华书店有限公司某销售项目经理

直播带货助力特色农产品“走出大山”

在走访调研过程中，浙商银行发现不少结对村虽然物产丰富，但村民年龄结构老化且习惯于“自产自销”的经济闭环，村民们不会主动培育价值高的经济农作物，难以形成良好的经济效益和规模效应。为了帮老乡们把大山里的农产品卖出去，增收致富，我们主动为结对村引入圆通速递、小城故事等专业物流和电商企业作为合作伙伴，“手把手”传授包括散户收购、品质把控、包装标准、保鲜技术等方面的经验，帮助解决个体农户上电商平台难度高、产品分散量小、储存运输风险大等问题，并通过助农直播，让一批特色农产品打开销路“走出大山”。截至 2020 年末，我们共组织了“牵手仪陇”“秋日好物”等三期助农助学直播，售卖仪陇皮蛋、凉山核桃、西固百合等特色农产品共计逾 1.3 万份，销售金额约 100 万元。

“感受到了浙商银行的强烈责任感，不仅是帮扶贫困村脱贫，更是帮助农产品通过电商模式走出大山，点赞！”

——直播网友留言

兰州分行志愿者深入田间地头直播助销扶贫农产品

银租联动模式助力夏金村“生地”变“熟地”

在“千企结千村，消灭薄弱村”专项行动中，浙商银行总分行及子公司浙银租赁联动与浙江龙游县 5 个经济薄弱村结对。其中，夏金村的“生地”变“熟地”项目通过银租联动模式落地，即为当地龙头粮油企业融资 1,200 万元，将村内 1,500 亩“生地”变“熟地”的任务交由这家种植经验丰富的企业来完成，提高当地粮食加工能力，打通项目落地后的粮食销售渠道。目前，这 1,500 亩经过改良的“生地”首年水稻产出已为村集体带来 20 多万元的收入。

夏金村“生地”变“熟地”粮油项目

改造学生宿舍，为孩子们提供更好住宿条件

位于重庆酉阳县的车田乡中心小学是浙商银行“一行一校”首批结对学校，约有 150 多名高年级学生住校，宿舍楼已有十余年没有翻新。2020 年暑期，重庆分行筹集资金改造该校学生宿舍，重新粉刷了墙面地面，更换了门、床、家具及照明等设备，还配置了统一的被褥用品，给孩子们提供了更加安全健康、设施齐备的学习生活环境。

“刚看到这栋暖黄色楼的时候，我差点没认出来，新宿舍太好了，雪白的墙壁、全新的被子……”

——重庆酉阳县车田乡中心小学某住校生

重庆分行结对学校学生宿舍改造前后对比

兰州分行为当地某牧场企业授信 5,000 万元，间接帮助 76 户深度贫困户脱贫

“消薄”席家村屋顶光伏发电项目，预计为村集体增收 16 万元 / 年

凉山分行助力当地农产品销售领域某核心企业发展，间接帮助14 名建档立卡贫困户脱贫

浙商银行扶贫干部王长山连续 5 年驻守 3 个贫困村，帮助这些村摘掉贫困帽

在陕西商洛岭子底村驻村期间，浙商银行扶贫干部吴刚经常走访慰问村民家中，帮助解决实际困难

宁波分行护眼灯计划，改善了浙江余姚市大岚镇中心小学教室照明条件

广州分行为广东遂溪县港门镇中心小学添置一批体育器材，助力学校篮球特色教学

合肥分行帮助安徽潜山市槎水中心小学改造操场，让孩子们从砂土勇士化身绿茵小将

浙商银行彩虹计划助农助学直播山东泗水分会场，鼓励更多年轻父母返乡就业创业，陪伴孩子成长

六一儿童节，浙商银行给结对学校统一送去定制的学习用品套装，备受孩子们喜爱

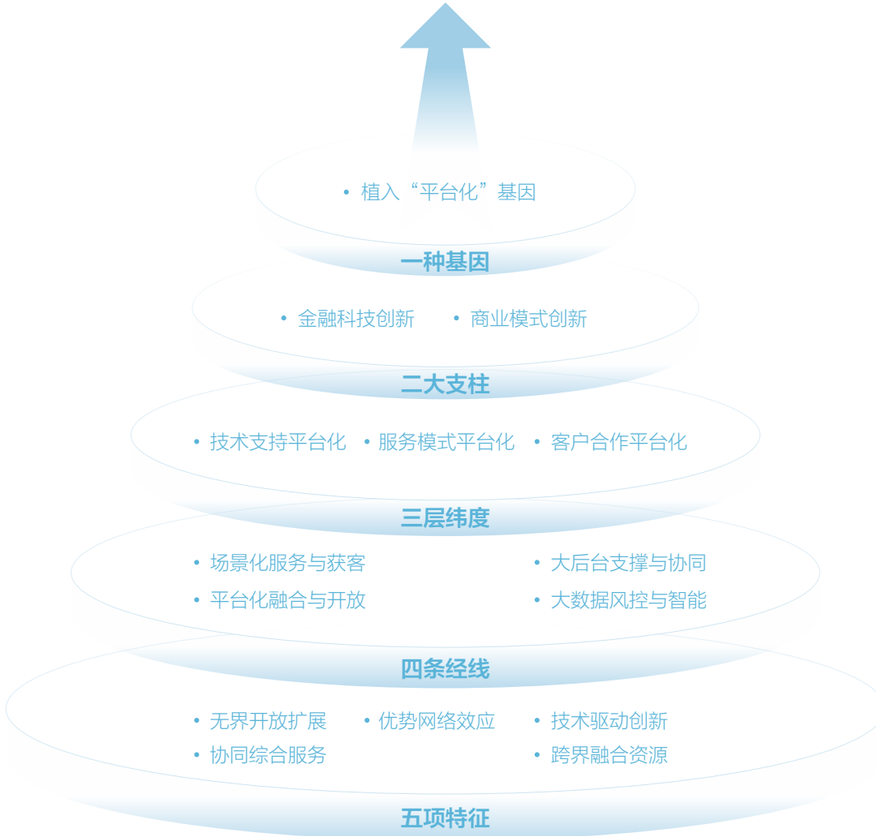
战略领航，开启发展新征程

篇章前序：浙商银行平台化服务战略〞

面面对错综复杂的外部环境，浙商银行认真贯彻党中央、国务院和浙江省委省政府各项决策部署，以新发展理念为指导，紧紧围绕“两最”总目标，坚持五项经营原则，全面落实“推创新、调结构、稳发展，强管理、纾风险、提质效”的工作要求，开启创新转型发展，培育增长新动能，确立并全面实施平台化服务战略。

平台化服务战略即以“两最”总目标为引领，植入平台化基因，创新金融科技应用，建设强大的平台化服务体系，以平台化服务为源动力，驱动创新和发展，拓展客群和业务，优化流程和风控，提升绩效和管理，增强特色和优势，打造平台化服务银行，持续推动高质量发展。

平台化服务战略内涵



1 战略领航，开启发展新征程

严控风险，切实保障稳健运行

可持续发展理念与实践

企业的可持续的发展和取得的任何成就都离不开公司的科学治理。报告期内，本行坚持党建引领，将推进全面从严治党从严治行、完善公司治理体系相结合，进一步优化“三会一层”运作机制及决策体系；实行全面风险管理，由上至下完善风险管理体系，多措并举强化风险管理水平；高度重视内控管理，夯实内控合规管理基础，实现长期稳健运营。

贡献联合国可持续发展目标

16 和平、正义与强大机构

优化公司治理

浙商银行不断向优秀公司靠齐，提高公司治理水平。2020 年，我们持续完善公司治理制度，加强党群工作建设，加深与投资者的交流，优化董事会成员和专委会构成，公司治理能力进一步提升。

完善公司治理机制

本行严格遵照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《企业内部控制基本规范》《商业银行内部控制指引》等法律法规和相关监管制度要求，建立了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体的“三会一层”公司治理架构，构建了职责边界清晰、制衡协作有序、决策民主高效的公司治理机制。

党建与公司治理深化融合

本行根据上级党组织和监管部门有关要求，结合实际，制定出台《中共浙商银行委员会前置研究讨论事项清单》，进一步明确总行党委在公司治理中的核心地位，把党的领导融入公司治理各个环节，确保总行党委真正发挥把方向、管大局、保落实的作用。坚持和完善“双向进入、交叉任职”的领导人员管理体制，积极探索完善有中国特色的现代企业制度。

投资者关系管理

本行持续做好投资者关系管理工作。完善信息披露机制，通过上海证券交易所网站，香港联交所网站以及公司官网发布公告，持续加强信息披露的主动性、针对性，信息披露透明度进一步提升。截至 2020 年末，共发布 A 股公告 121 个、H 股公告 127 个。通过业绩发布会、策略宣讲会、投资者见面会、投资者关系电话和电子信箱等方式接待及处理投资者关系事项，与投资者充分、及时、有效地互动沟通和联系，增进投资者对于公司的了解及认同，维护投资者的合法权益。

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，加强准入管理，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，持续推进大数据风险管理系统建设，打造第二发展曲线，护航我行高质量转型发展。

完善风险管理体系

浙商银行持续优化风险管理体系，构建了包含董事会、监事会、高级管理层、业务经营与管理部门和内审部门的多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制。其中，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；总行风险管理部为全面风险管理的统筹部门，协同相关部门全面落实各项风险管理。

为加强垂直管理，我行实行特色的风险监控官派驻制度。向总行本级业务复杂程度较高和风险相对较为集中的部门和分行派驻风险监控官，负责协助派驻部门主要负责人、分行行长组织风险管理工作，独立进行业务评判和风险事项报告。

提升风险管理水平

浙商银行不断增强各类风险的识别、监测和控制等能力，针对信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账户利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险以及合规风险等各类风险，制定了相应的风险管理基本制度和管理办法，并通过多种措施持续提升风险管理水平，切实保障全行业务可持续发展。

浙商银行提升风险管理水平各项措施

- 实行“审慎、稳健”的风险偏好
- 完善风险限额管理机制，加强风险限额指标的监控及报告
- 持续优化风险管理架构及职能，完善各项风险管理制度
- 建立全面风险管理报告制度
- 建立权责明晰的信贷业务审查审批流程，提升专业化水平
- 推进风险相关系统建设，丰富风险管理的手段和工具，夯实风险管理基础
- 建立压力测试体系，将压力测试结果运用于风险管理和各项经营管理决策
- 强化风险防范，加强重点领域风险监测排查

深化内控合规

浙商银行始终坚持守牢各项底线、红线要求，把牢合规风险，持续加强合规建设。通过完善内控长效机制、深化党风廉政建设、提升反洗钱管理水平等方式，持续强化内控合规和精益管理，切实保障本行平稳安全运行。

内控体系建设

我们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，有效巩固提升内控管理水平，保持重大案件和重大操作风险事件“零发生”。

浙商银行内控体系建设举措

牢固树立正确内控理念	• 以“落实内控机制、防范经营风险”为中心，坚持“内控优先”“合规为本”理念，贯彻落实“从严治行、从严管控、从严检查、从严问责、从严处罚”内控合规管理基本要求 • 持续深化内控措施，提高内控效能，有效防范操作风险和案件风险，不断培育核心竞争力
探索构建内控长效机制	• 坚持实施内控循环提升机制、问题发现与整改机制、问责与考核奖惩机制等三项内控长效机制 • 巩固和提升以“理念 -制度 -培训 -执行 -检查 -整改 -奖惩 -评价”为内涵的内控循环
持续完善制度体系建设	• 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，对各项规章制度进行闭环管理
强化重点领域风险管控	• 动态更新重要业务和关键环节的操作风险管控重点，充分识别评估风险，明确管控要求，强化内控合规和操作风险、案件防控工作
加强重要业务监督检查	• 持续完善部门负责人监督本部门员工、中后台监督前台、后手审核前手的日常监督体系 • 加强对各级机构、各类产品和各项业务的监督检查 • 认真开展银行业市场乱象整治“回头看”等专项治理工作，强化各级行合规经营意识，健全风险管控体系
运用科技手段赋能管理	• 充分应用新技术赋能经营管理，运用大数据、人工智能等技术创新手段，不断提高内控管理信息化、科技化、智能化水平，持续提升内控管理质效，有效防范各类风险

加强党风廉政建设

我们严格遵守《联合国反腐败公约》《中华人民共和国刑法》等法律法规及制度中关于反贿赂、反贪污相关方面的要求，全面从严治党、全面从严治行，深化党风廉政建设和反腐败工作，持续推动“清廉银行”建设。

全行共开展明察暗访、监督检查

988 次

按周向全行员工推送廉洁提醒短信，推送超

70 万人次

浙商银行党风廉政建设举措

规范内部管理

制定出台《浙商银行员工收受礼品礼金登记管理办法（2020 年版）》《浙商银行内设纪检机构处理检举控告工作办法（2020 年版）》等规范内部管理要求

强化日常监督

强化日常监督和专项检查，如明确要求签订合同时，向相关方发放《浙商银行工作人员廉洁从业客户监督卡》，加大正风肃纪力度，驰而不息纠治“四风”，2020 年，全行共开展明察暗访、监督检查 988 次

加强履职监督

综合运用年度考核、审计、巡察、检查等方式，加强对全行各级干部尤其是班子正职以及重要岗位干部的履职监督

开展政治巡察

制定出台《浙商银行党委巡察工作实施办法》，选优配强组建巡察人才库，正式启动全行巡察工作
2020 年，共对 4 家分行开展政治巡察

建设清廉文化

组织开展清廉金融文化宣传月、新任分行行长专题培训、廉政培训、廉政党课、支部集体学习等形式强化教育
开展多样化廉洁警示教育，通报行业典型案件，以案明纪。按周向全行员工推送廉洁提醒短信，2020 年，推送超 70 万人次

提升反洗钱管理水平

我们严格按照《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，实现对洗钱风险的有效识别、评估、监测、控制和报告，切实提升反洗钱管理的合规性和有效性。

浙商银行反洗钱系统建设举措及成效

优化升级反洗钱业务系统	• 2020 年，完成 8 次反洗钱系统优化升级，优化功能 115 项 • 重点优化涉赌涉诈监测模型，加强对涉赌涉诈可疑交易的预警监控，已建立电信网络诈骗、非法集资、恐怖融资等可疑监测模型 31 个
深化各类风险名单数据应用	• 完善检索策略和匹配机制，推动账户开立、境内外交易、客户回溯环节名单筛查全覆盖，对风险名单客户进行有效预警和拦截。2020 年，拦截各类开户及交易超过 200 万次 • 将风险名单数据纳入大数据风控平台及信用风险管理系统，实现风险数据共享，提升风险防控能力
科技赋能提升工作质效	• 实现客户身份识别智能化，强化客户信息采集的系统控制，推进受益所有人识别流程改造 • 投产上线反洗钱账户管控电子化审批流程，简化账户管控操作环节，提高可疑交易监测的后续管控效率
注重开展内部宣教	• 组织行内员工参与反洗钱知识线上答题活动、邀请公安机关讲师开展《防范电信网络诈骗》专题讲座等

维护知识产权

我们认真遵守《中华人民共和国商标法》等保护知识产权相关的法律法规及制度，结合品牌建设和业务产品推广的需要，开展商标注册及维权工作。截至 2020 年末，我行累计成功注册商标 475 件，其中境内商标 393 件，境外商标 82 件（境外商标注册地包含香港、台湾、澳门、美国、英国、法国等国家或地区）。其中，2020 年申请注册“分销通”“银租通”等 11 个商标，续展将到期的 57 个商标；提交金融科技相关专利申请 37 项。

同时，作为国内银行应用区块链技术的先行者，浙商银行是目前国内备案区块链信息服务最多的银行，在网信办公布的《境内区块链信息服务备案编号》中独占 5 项，我们的“区块链密钥管理系统及方法”获得了发明专利，在业内具有前瞻性。

“浙商银行”被国家知识产权局认定为驰名商标

2018 年初，我行启动了“浙商银行”驰名商标认定工作，经过两年的努力，我行于 2020 年 3 月 2 日收到国家知识产权局复函，复函中确认“浙商银行”商标已达驰名程度。根据《中华人民共和国商标法》第十三条，此次驰名商标认定将有利于我行推动商标知识产权保护。

浙商银行标识组合

牢记使命，有效服务实体经济

可持续发展理念与实践

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职，是金融的宗旨。浙商银行认真遵守《中华人民共和国商业银行法》等相关法律法规及制度，将服务实体经济作为自身发展的重要责任，主动对接国家重大战略，充分发挥平台化服务优势，围绕产业转型升级、普惠金融发展等重点领域，持续创新金融产品和服务，助推实体经济高质量发展。

贡献联合国可持续发展目标

8 体面工作和经济增长　9 产业、创新和基础设施　11 可持续城市和社区　17 促进目标实现的伙伴关系

贯彻国家战略

浙商银行坚决贯彻党中央、国务院决策部署，把服务好国家发展战略作为服务实体经济的重要方向，积极支持“一带一路”、长三角区域一体化发展、粤港澳大湾区等重大战略和重大项目建设，努力提高服务实体经济质效，为社会经济稳定发展贡献金融动能。

支持区域协调发展

浙商银行积极响应国家长三角一体化战略部署，发挥网点布局优势，依托平台化服务优势，运用金融科技创新，优先支持区域内城市轨道交通、机场、港口、能源、水电煤气、信息传输、现代物流等基础设施建设及民生改善项目。截至 2020 年末，我们在长三角区域布局了 10 家一级分行，142 个营业网点；长三角区域内机构各项贷款余额 6,909.64 亿元，较年初增长 19.05%，占全行增量的 65.57%。

同时，作为唯一一家总部在浙江的全国性股份制商业银行，我行始终将浙江省内作为重点服务区域，主动对接省内大湾区、大花园、大通道、大都市区建设和数字经济“一号工程”等，促进浙江省经济社会发展。截至 2020 年末，向浙江省内提供融资总量余额约 7,000 亿元，较年初增长超 17.5%；支持省内重大项目建设融资余额 1,357.71 亿元。

长三角区域内机构各项贷款余额

6,909.64 亿元

支持省内重大项目建设融资余额

1,357.71 亿元

促进高水平对外开放

浙商银行紧跟“一带一路”倡议及企业“走出去”步伐，在国际结算、贸易融资等传统外贸服务的基础上，充分运用池化融资、平台化服务、汇率避险等特色服务，帮助“走出去”企业降低融资成本，规避汇率风险，打造高质量供应链产业链，更好地开展对外贸易及投资活动。

浙商银行促进对外开放举措及成效

特色产品及服务		2020 年所取得的绩效
池化融资，打造外贸行业流动性服务	运用“互联网 +”理念和“池化融资”模式，帮助外贸企业盘活各类资产，提供内外贸、本外币一体的流动性管理及定制式融资服务 推出跨境资产池，帮助跨国经营企业跨境调剂境内外资产池的融资额度，统筹盘活境内外流动资产	截至 2020 年末，为近千家外贸企业盘活出口应收账款等各类资产，提供各类本外币、表内外流动性支持
供应链金融，促进内外贸供应链协同发展	结合外贸行业的场景化需求，以出口池链通、进口池融通为基础模式，围绕外贸企业延伸至上下游供应链，提供本外币、内外贸一体的综合供应链金融服务	截至 2020 年末，通过平台化模式开展供应链金融服务，累计发放融资超 40 亿美元
大数据授信，缓解外贸企业“融资难”	运用大数据分析、客户风险画像等方式，实现差异化的授信准入以及后续动态管理	截至 2020 年末，已推出“出口收汇贷”“出口退税贷”“出口银税贷”等大数据授信模式，并积极参与“政府 + 保险 + 银行”外贸行业融资扶持项目
紧跟政策导向，支持外贸新业态	围绕外综平台、跨境电商、市场采购等新型外贸业态，打造集结算、交易、融资于一体的综合服务模式	截至 2020 年末，积极对接新型外贸业态主体，一点接入，综合服务，支持外贸新业态做大做强
外汇交易，帮助企业管理汇率风险	运用“浙商汇利盈”对客外汇交易产品、“浙商交易宝”一站式外汇交易平台，帮助企业管理汇率风险，实现避险增值	截至 2020 年末，为近万家外向型企业提供汇率避险服务，助力企业有效应对市场波动，管理汇率风险
跨境金融，助力企业“走出去”	依托香港分行、自贸分账核算单元“双平台”，与境内外同业紧密合作，统筹境内外市场资源，为“走出去”企业提供资金融通或跨境增信服务	截至 2020 年末，与境内外同业紧密合作，为“走出去”企业提供跨境担保、国际银团、中长期项目融资数十亿美元

“出口退税贷 + 出口池链通”组合方案，助力外贸企业解决融资问题

A 企业是绍兴市一家生产销售针织女装的企业，产品出口 20 多个国家。企业发展过程中，既有扩大融资的需求，也有帮助上游供应商解决融资问题、降低自身财务成本的愿望。绍兴分行提出“出口退税贷 + 出口池链通”组合方案，即通过“出口退税贷”解决企业授信需求，而后将出口应收账款入池，生成可融资额度；再通过“应收款链平台”向国内上游供应商签发、保兑区块链应收款，用于支付原材料采购款；上游供应商取得区块链应收款后，可以继续向上支付，也可以在浙商银行办理融资。这种基于浙商银行平台化服务的组合模式，根据客户场景式需求设计，在帮助企业解决融资问题、降低财务成本的同时，还能帮助其产业链上游企业解决融资问题。

累计推出服务“三农”金融产品

66 个

推进乡村振兴

浙商银行持续推进金融服务“三农”工作和乡村振兴战略，通过完善考核配套措施、优化涉农金融产品服务模式等举措，引导更多金融资源投入“三农”领域，探索金融服务乡村振兴的有效模式。

报告期内，我们积极创新平台化应用场景，主动对接粮食生产、生猪养殖等重点农业龙头企业、特色基地、产业园区等金融需求，带动龙头企业上下游农户增收致富。截至 2020 年末，累计推出服务“三农”金融产品 66 个；涉农贷款余额 1,711.48 亿元，较年初增加 232.70 亿元。

分销通业务模式助力生猪养殖销售企业扩大销量

以“公司 + 农户”模式进行生猪养殖销售的江西正邦养殖有限公司（以下简称“正邦养殖”），此前主要面向农户、养殖场销售猪苗和饲料，因农户普遍缺乏资金，该企业一直难以扩大销售。我行通过分销通业务模式，基于历史交易数据，对其下游农户进行征信“画像”和线上审批，小额分散地批量给予授信支持，定向用于向正邦养殖采购农资，待农户育肥仔猪后，正邦养殖再回购、锁定还款来源。截至 2020 年末，已有超 130 户正邦养殖的下游农户借此共获得逾 3.25 亿元的融资支持。

浙商银行员工走访调研台州某农户

小场景线上化业务模式助力农户解决融资问题

温州市永嘉县仙桂农业专业合作社（以下简称“仙桂农业”）与农户采用“公司 + 农户”合作模式，农户依托于合作社开展农业生产。各类农牧渔果产品从播种、养殖到销售的过程中，农户存在较多的中短期资金需求，然而农户普遍缺乏有效抵押物，融资难问题亟待解决。浙商银行在了解情况后，充分考虑农业的特殊性与农户实际生产销售情况，运用小场景线上化业务的模式对接客户需求，得到广大社员农户的点赞。

“浙商银行专门安排人来指导社员使用线上签约，线上提款，点几下就申请成功了，放款效率也很高，好多社员不敢相信银行贷款能这么方便！”

——温州市永嘉县仙桂农业专业合作社负责人

仙桂农业合作的农户养殖牲畜场所

致力普惠金融

发展普惠金融是改善社会民生、服务中小企业的必然要求。浙商银行深入贯彻国家普惠金融相关政策，积极落实浙江省委省政府促进中小企业健康发展等具体要求，坚持深耕普惠金融，不断提高金融服务可得性、满意度。

服务小微企业

浙商银行立足专业化经营方式，依托平台化服务优势，持续提升小微企业业务数字化、线上化、智能化服务能力，提供更精准、高效的金融服务方案，将小微金融道路越走越宽、越走越稳。

截至 2020 年末，我行国标小微企业贷款余额 2,539.75 亿元，占全部贷款余额的比例为 21.36%；小微企业专营机构数达 183 家；累计服务小微企业超 36 万户，间接带动超 500 万人次就业，培育了一批小微企业成长为大中型企业。

浙商银行服务小微企业举措

完善“五专”经营机制

- 建立矩阵型、穿透式、三层级普惠金融经营管理体系
- 落实专项资源配置，单列小微企业、三农、扶贫信贷规模
- 加大考核激励，将小微企业信贷投放情况与分行经营绩效挂钩
- 完善小企业从业人员尽职免责制度，增强小微金融内生发展动力

打造小微金融产品超市

- 深入小微企业具体生产经营场景，围绕额度、期限、提还款方式、服务效率等持续创新，累计推出四十余款信贷产品
- 创新运用线上化产品，持续推广机器换人，推动小微业务在线化、自动化。截至 2020 年末，线上小微贷款业务累计授信超 1,000 亿元
- 落实“最多跑一次”要求，稳步开展不动产抵押登记线上办理试点，升级服务体验

持续提升风险管控水平

- 依托“大数据 +AI+ 互联网”，构建大数据风险管理和预警平台
- 与政府机构、企业紧密合作，整合征信、司法、税务等报表
- 基于大量交易风控模型，实现“实时 + 批量”双重预警机制

支持民营经济

作为一家以民营资本为主体、以民营企业为主要客户群体的商业银行，浙商银行始终将服务民营企业作为业务重心，不断提升民营企业融资获得感和体验度。截至 2020 年末，民营企业贷款余额 6,631.96 亿元，同比增长 18.07%，高于各项贷款增速；民营企业贷款占全部企业贷款比重为 65.80%，是服务民营企业占比较高的全国性银行。

浙商银行纾困民营企业举措

为民营企业“止血”“输血”

针对还款意愿强但短期流动性有问题的企业，对借款主体、担保方式、还款期限、适用利率、还款方式、投资收益分配方案、投资退出方式、增信方式等进行优化调整

“一企一策”帮扶民营企业

运用兼并重组手段化解风险，实现资源优化整合。主动了解优质客户的并购需求，助力引进战略投资者

协同外部力量共同支持

联合信托、私募、券商等外部金融机构共同扶持民营企业，为企业发展提供综合化的金融服务方案

浙商银行助力企业发行全国首单“LPR 浮息 + 信用风险缓释工具”中期票据

2020 年 4 月 8 日，浙江省民营企业传化集团有限公司成功发行 2020 年度第一期中期票据，由浙商银行独立主承销，发行金额 2 亿元，期限 3 年，配套创设 CRMW5,000 万元，是全国首单浮动利率挂钩 LPR 的长期限债券，也是全国首单搭载信用风险缓释工具的 LPR 浮息债。最终票面利率定格在 LPR1Y+1.15%，创下了发行人同期限有史以来最低利率。我行为本期中票部分发行额度配套创设信用风险缓释凭证 CRMW，为不同风险偏好的投资人提供了多元化投资选择，有效增强了产品的可接受度，促使票面利率进一步降低，降低企业的融资成本。

服务新兴行业

新经济是我国构建发展新格局中的重要组成部分，新经济逻辑也在赋能传统产业的升级迭代。浙商银行将此视作跨越式发展的重要机遇，以平台化服务战略为指引，主动谋变、躬身入局积极服务新兴行业。

主动布局新基建

疫情之下，新基建成为逆周期调节和供给侧结构性改革的重要抓手，被提升到前所未有的新高度。浙商银行主动参与5G、人工智能、工业互联网、物联网等新型基础设施项目建设，推动产品创新和服务渠道进一步平台化、线上化，提供服务新基建客户的一揽子综合解决方案。

分销通业务模式，助力新基建企业疏通产业链堵点

A 企业是一家全球领先的 5G 基站设备供应商，受疫情影响，该企业产业链也遭到冲击，下游众多二级经销商、终端客户停产停工，陷入资金链断裂的境地。J 公司作为该企业设备产品的全国总代理商，回款现金流遇到了极大的挑战，下游终端客户难以支付货款直接制约了 J 公司向上游企业的支付。深圳分行利用供应链金融创新业务优势，提出分销通业务模式，帮助 A 企业的二级经销商降低了融资成本，提高融资效率，也解决了 J 公司的销售回款问题，大大降低了融资成本，助力 A 企业更好地服务和稳定经销商体系，保障经销商融资渠道畅通。

“浙商银行不但帮我们解决了销售回款问题，还给下游的经销商提供了很大的融资支持，真是‘及时雨’。”

——J 公司相关负责人

累计服务智能制造企业

1,879 户

深化智能制造服务

目前，全球正迎来新一轮的创新红利期，以人工智能为核心驱动的智能经济，逐渐成为经济发展新引擎之一。浙商银行持续深耕智能制造领域，完善“融资、融物、融服务”智能制造金融解决方案。截至 2020 年末，累计服务智能制造企业 1,879 户 (其中 95% 为民营企业)，提供融资 4,565 亿元。

浙商银行携手浙江省经信厅深入实施浙江智造融通工程

为贯彻落实浙江省委省政府支持浙江制造业高质量发展工作要求，浙商银行与浙江省经济和信息化厅(以下简称“省经信厅”) 于 2020 年 6 月签订“浙江智造融通工程”战略合作协议，计划在未来三年为浙江省产业链重点项目提供千亿融资，共同推进省内制造企业智能化改造和产业链融资畅通，助推十大标志性产业链和先进制造业集群建设。

会上，顾家集团有限公司、卧龙控股集团有限公司、浙江畅尔智能装备股份有限公司等省内重点制造企业，分别与浙商银行、浙银租赁签订全面战略合作协议，标志着“浙江智造融通工程”首批重点支持项目成功落地。截至 2020 年末，我行为“浙江智造融通工程”内项目提供融资支持 330 亿元，仅半年时间完成“3 年 1,000 亿元专项融资”总目标的三分之一。

银租联动助力纸品生产企业改造生产线程

广东地区纸品生产企业 JL 纸品，迫切需要改造其生产线，但面对高昂的设备采购成本，JL 纸品迟迟未能实现改造升级。针对该企业面临的难点及希望实现设备采购分期付款并降低综合成本的需求，浙商银行推出银租联动 – 直租模式，由浙银租赁先向指定设备厂商采购设备，再将设备直租给 JL 纸品使用。JL 纸品基于应付租金交易背景，在浙商银行区块链应收款链平台签发承兑区块链应收租金支付给浙银租赁。浙银租赁转让浙商银行变现，JL 纸品按约定进行兑付。

在此模式下，JL 纸品成功采购价值 5,000 万元的智能化设备，实现了生产线改造升级，并且通过直租抵税、全款采购享受销售折扣等大幅降低了企业综合财务成本。

浙商银行助力卧龙电气生产线智能化改造

赋能健康医疗生态圈

浙商银行依托区块链技术，对医疗行业供应链进行了有效探索。率先推出了全国领先的区块链医疗健康服务平台，为医药流通行业提供极简、高效、灵活的综合金融服务方案，并上线了“e 家银网上医务室”，为广大客户提供了全新的一站式医疗健康服务。

输出综合金融服务，赋能医疗健康生态圈

2020 年 5 月 18 日，浙商银行联合浙江大学医学院附属邵逸夫医院、阿里健康科技有限公司共同打造“互联网 + 健康医疗 + 金融服务”新型互联网医疗健康生态圈。

此次三方跨界合作，将发挥各自的核心竞争力，在医疗健康产品、银行金融服务、客户资源、平台系统及区块链等新技术领域开展全面合作，线上提供预约挂号、在线诊疗、健康管理、私人医生等全面的医疗健康互联网服务，以及个人资产池、财富管理、福利采购、积分兑换等特色金融服务，实现资源共享、优势互补，让更多群体获得医疗健康与金融集成服务的良好体验。

科技赋能，助推更高质量发展

可持续发展理念与实践

创新是引领发展的第一动力，构建新发展格局、塑造发展新优势，需要坚持创新核心地位。浙商银行持续完善“金融 + 科技 + 行业 + 客户”平台，对客户输出区块链技术平台、金融科技创新应用、平台化业务等，助其降成本、促销售、控风险，构建产业链供应链金融生态，打造区块链技术和物联网技术驱动双引擎，深化科技创新，为服务实体企业、业务模式创新、经营管理增效、风险管控增强、客户体验增进等赋能，以科技创新助推金融高质量发展。

贡献联合国可持续发展目标

9 产业、创新和基础设施　11 可持续城市和社区　17 促进目标实现的伙伴关系

提升科技能力

金融科技创新是金融转型升级的重要支撑，对风险识别防御和处置能力、效率带来的巨大优势，是助力可持续发展的重要保障。浙商银行利用总部在杭州的高地优势，探索构建与我行实际相适应的、可满足我行业务规模增长的信息科技基础设施、系统架构、技术平台、应用体系和管理机制，打造平台化服务银行发展新引擎。

重视科技投入

大力引进金融科技人才，科技人员（含外包）

1,700余人

浙商银行高度重视金融科技的投入与发展，持续加强颠覆性创新和延展性创新；设立信息科技管理委员会，全面指导金融科技工作；成立区块链技术应用研究院，加强区块链技术平台基础研究，创新设计基于区块链的应用场景和商业模式；推行敏捷开发管理机制，强化需求统筹规划和设计，努力提升研发质效；大力引进金融科技人才，科技人员（含外包）1,700 余人。

浙商银行数据中心 ECC

完善基础平台建设

浙商银行持续研究和完善科技建设，全面推进分布式架构转型，构建了区块链技术平台、分布式应用平台、分布式数据平台等一系列自主可控的企业级基础技术平台，持续构建安全可控、开放式、易扩展的信息系统基础架构体系。2020 年，浙商银行区块链平台完成与国产操作系统、服务器、云平台等软硬件的全面适配。

浙商银行优化基础技术平台举措

区块链技术平台	分布式应用平台	分布式大数据平台
加强区块链技术的研究和应用，优化区块链平台底层共识机制，实现底层跨链技术	进一步完善和推广基于微服务的分布式应用平台，推进基于云原生分布式微服务技术的 IT 基础架构改造	完善自主可控的分布式大数据平台，强化数据驱动，持续推进全行数据治理，提升数据利用和模型构建能力，推进数据服务平台建设

浙商银行区块链平台通过工信部电子标准院所有功能测试

自 2017 年浙商银行推出业内首个自主知识产权的区块链应收款链平台以来，我行持续升级区块链相关应用，目前区块链产品已包括浙商银行区块链基础平台与浙商银行区块链 BaaS 平台。2020 年 10 月，浙商银行区块链平台完成与国产操作系统、国产服务器、国产云平台等国产软硬件的全面适配，并成为全国业内首个通过中国电子技术标准化研究院区块链专项测试全部用例的机构。

区块链系统功能测试证书

浙商银行区块链平台与银河麒麟操作系统、华为云鲲鹏云产品兼容认证证书

打造科技合作生态

浙商银行不断深化科技合作，加强与高校、科研机构、科技公司等联合研究与合作，与浙江大学成立联合研究中心，深化金融科技的基础研究和成果转化能力，助推金融科技产业繁荣和生态发展，助力前瞻技术在金融科技领域的创新应用。

发布银行业首份区块链供应链金融白皮书

2020 年 12 月 23 日，浙商银行联合浙江大学、趣链科技、之江实验室共同发布银行业内首份区块链供应链金融白皮书《基于区块链技术的供应链金融白皮书（2020）》。该书聚焦于区块链技术在供应链金融业务中的创新应用，梳理银行业利用区块链技术在供应链金融业务的应用场景中的创新实践案例，并进一步提出了区块链技术在供应链金融中的业务标准以及应用标准，为后续业内区块链技术的应用与研究，以及在供应链金融领域的落地提供了借鉴。

《基于区块链技术的供应链金融白皮书（2020）》封面

丰富应用场景

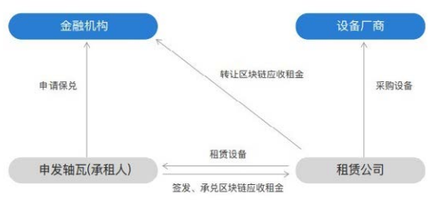
浙商银行将金融创新的出发点和立足点对准实体经济和各类企业的需求痛点，通过强化区块链、物联网、大数据、云计算等新技术的集成应用，创新科技应用和商业模式，陆续推出池化融资、易企银、应收款链等系列平台化创新产品及分销通、银租联动等系列场景应用，为用户提供开放、高效、灵活、共享、极致的综合金融服务。

平台化服务创新应用

在平台化服务模式下，我们依托区块链技术衍生出多种应用模式，如“区块链 + 供应链”，打通应收账款“堵点”，“双链并举”助力融资畅通；“区块链 + 行业”，围绕特定生产经营场景因地制宜提供行业解决方案；“区块链 + 证券化”，打通直接融资渠道降低中小企业融资成本。

区块链用于设备租赁场景，实现区块链银租联动模式

浙商银行基于应收款链平台实现区块链银租联动模式，通过与子公司浙银租赁联动，为企业设备销售和存量资产盘活提供综合金融服务。核心设备厂商的下游客户可通过浙银租赁获得设备直租服务，再通过浙商银行应收款链平台签发区块链应收款支付租金，解决一次性投入压力大、各项成本高等难题；同时，客户还可以从浙银租赁获得设备回租服务，再通过我行应收款链平台签发区块链应收款支付租金，有效盘活存量设备，降低融资成本。



区块链应用于设备租赁场景示意图

定制“格力分销通”，纾解产业链经销商复销过程中的融资困境

围绕“企业扩大销售”这一核心需求，浙商银行为格力区域代理商盛世欣兴及下游经销商整体定制了个性化的“分销通 + 仓单通 + 付账通”金融服务方案。疫情防控期间，在深圳分行的推动下，盛世欣兴作为核心企业使用分销通为下游经销商解决融资问题，助力明达丰这类资质偏弱但“强销售”的经销商，获批更合理的融资额度和利率。

借力分销通，明达丰累计提用分销通贷款 7,500 万元，额度远超其原有融资渠道，且融资成本较其原有融资渠道节省超过 300BP，进而实现了提前备货、获取了淡季囤货商业折扣、扩大了热销机型备货占比。

“浙商银行帮我们找到了经销商中的‘潜力股’，进而推动我们经销商体系的改革，帮助我们提前完成 2.75 亿元销售目标。”

——格力区域代理商盛世欣兴 相关负责人

“分销通 + 仓单通 + 付账通”金融服务方案示意图

浙商银行推出极简报销，助力企业缩短 30% 报销周期

浙商银行充分运用区块链技术在数据保密和共享方面的优势，自主研发出一款基于 SaaS 的费控软件——极简报销，实现了多维度简化报销流程，可减少企业约 20% 的财务报销工作，缩短 30% 的报销周期，助力企业降本增效。极简报销作为浙商银行为战略客户提供的免费费控产品，已经拥有数十万计个人用户，客户覆盖制造业、服务业、商贸企业、金融业、建筑业等多个行业的大中小型企业。

助力新零售转型发展

浙商银行持续加强金融科技在零售业务上的创新应用，通过推出差异化定价、可转让的智慧大额存单、“e 家银”资产池平台、“增金智投”基金组合投资服务等，努力提升零售客户服务能力。

平台化服务创新个人用户体验

浙商银行按揭客户通过手机银行线上一键开通“资产池”和“在线卡”，完成“金融 + 非金融”多维度数据分析，数分钟之内就能获得个人资产及信用情况匹配的“在线卡专项信用额度”，用于在“e 家银”线上购买家装材料等各类信用消费，打破了之前办理信用卡业务需要填写信息多、操作流程长、审批时间久等局限，进一步改善了用户体验。

推进业务运营智能化

科技和时代的革新，也在带动银行服务的深刻变革。浙商银行紧跟发展趋势，加强新技术和新交互模式应用，推进业务运营智能化。2020 年，我们成立在线服务和客户体验工作小组，以客户需求为导向，加大新技术研究和应用，强化创新，深度服务，全面提升在线服务和客户体验。

◇ **浙商银行运用金融科技提升客户服务举措**

运用科技优化服务流程	· 重点从电子渠道信息提示、授信放款流程合理性、历史数据查询、创新核保核签方式、建立便捷的线上服务机制等环节进行客户体验的专项研究、改造和提升 · 从全局角度主动进行功能和流程设计，提供最优的技术实现方案
服务平台化业务系统	· 推进业务审批线上化、自动化，提高审批效率 · 建设 NLP 中心及引擎，完善预警信息分析、语音文字分析功能 · 建设 OCR 中心，增加支持的凭证种类，对接极简报销、发票识别服务、财报识别服务，提高智能识别准确率
利用新技术、新交互模式	· 不断加强大数据、OCR、NLP、语音识别等新技术的应用和业务创新，探索应用电话银行智能语音转化、表单智能回填、表单状态记忆、录入众包等方案

一项手机 APP 包含的智慧元素

大数据分析技术：为客户提供精准理财推荐

语音识别技术：简化电话银行客户身份认证

AI 技术：及时提醒客户到期、卡片激活等事项

生物识别技术：让客户便利地刷脸、手势、指纹登录

手机 APP 智慧元素效果图

2 责任护航，共创美好新生活

绿色发展，共建美丽家园

可持续发展理念与实践

绿水青山就是金山银山，改善生态环境就是发展生产力。浙商银行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规及制度，贯彻落实中央政府发布的《关于构建绿色金融体系的指导意见》，持续加强业务运营过程中的环境和社会风险管理，积极推动绿色发展理念与平台化服务战略有机融合，全面提升全行绿色金融各项工作，助力建设环境友好型社会。

贡献联合国可持续发展目标

6 清洁饮水和卫生设施　9 产业、创新和基础设施　11 可持续城市和社区　12 负责任消费和生产　13 气候行动

发展绿色金融

报告期内，浙商银行出台《关于加强绿色金融管理的指导意见》，明确将贯彻绿色发展理念与实施平台化服务战略相结合，抓好全行绿色金融各项工作的全面提升，努力实现信贷资产结构优化和经济效益提升，实现业务发展与环境保护齐抓并举。

加强环境和社会风险管理

我行根据授信客户面临环境和社会风险的严重程度，参照监管要求，将授信客户分为 A、B、C 三类，并在授信过程中根据风险等级加强差异化动态管理。

◇ **浙商银行环境和社会风险管理举措**

信息收集环节	· 加强环境和社会风险信息收集，持续关注、收集包括监管部门在内的各类权威机构发布的相关信息并整理 · 信息范围包括企业实地走访掌握的信息，省（市）级环保、应急管理（安监）、市场监督（食药监）等部门公布的行政处罚、环保督查、挂牌督办、重点监控企业排污费缴纳情况等信息，国家排污许可信息公示系统中的排污许可证信息以及大数据风控平台中抓取的外部相关信息等

尽职调查环节	· 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 · 尽调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等方面
审查审批环节	· 在授信审查审批过程中，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，实行“一票否决”
后续管理环节	· 完善资金支付流程，确保信贷资金专款专用及业务合规稳健开展 · 定期评估客户环境和社会风险对其经营状况的影响，适时调整贷后管理策略 · 加强突发事件管理，在客户发生重大环境和社会风险时，根据风险应急处理要求，及时采取措施

优化信贷资源配置

我行持续完善、规范绿色信贷政策制度体系，以差异化信贷政策引导金融资源向绿色、循环、低碳方向倾斜，为绿色产业发展注入金融活水。

加大绿色信贷支持

积极探索建立绿色金融业务的“绿色通道”机制，差异化配置评审资源，优先支持完成审查审批流程；加强对绿色贷款经营资源、业绩计量等方面的政策激励；根据产业发展情况修订绿色融资认定体系及释义，发布《浙商银行绿色融资认定管理办法（2020 年版）》，配套升级行内相应系统模块，加强业务管理。截至 2020 年末，绿色贷款余额达 785.26 亿元，较年初增长 246.48 亿元，增幅 45.75%；为环保相关行业提供融资金额 1,226.46 亿元。

绿色贷款余额

785.26 亿元

为环保相关行业提供融资金额

1,226.46 亿元

（截至 2020 年末）

浙商银行绿色信贷工作举措

构建绿色银行体系	· 出台《关于加强绿色金融管理的指导意见》，形成实践样本 · 创新绿色金融业务模式，结合分销通、分期通、仓单通等新产品，在核心企业供应链金融、银租联动、智能制造等业务模式上形成合力
支持绿色产业发展	· 重点支持专注于智能设备、绿色设备生产或研发的制造业企业 · 深入了解绿色产业融资需求，通过支持地方传统产业提升，帮助块状经济批量实施改造 · 基于绿色龙头企业上下游进行供应链金融创新 · 加大对绿色农林开发和美丽乡村建设的支持
严控产能过剩行业贷款	· 对煤炭、平板玻璃制造、钢铁、有色金属冶炼等行业，采取严格授信策略进行管控，明确严格控制该类行业客户的新增授信、对违规新增产能项目不予授信支持等要求 · 对上述行业中的煤炭、钢铁等行业客户实施名单制管理

浙商银行部分“两高一剩”行业贷款余额情况（单位：亿元）

涉及行业	2020 年	2019 年	2018 年
纺织业	83.46	87.53	78.09
黑色金属冶炼和压延加工业	70.69	37.88	19.75
化学原料和化学制品制造业	62.23	47.97	54.48
煤炭开采和洗选业	24.37	50.45	30.13
化学纤维制造业	17.90	18.32	13.46
非金属矿物制品业	6.89	23.14	28.75
“两高一剩”行业贷款余额	390.12	332.75	281.27
占全部贷款余额比	3.28%	3.26%	3.29%

济宁分行利用银租联动模式，助力济宁市公共交通集团新能源公交车投放项目，推动节能环保、绿色出行

自 2017 年至今，湖州分行共向安吉县旅游发展有限公司参与的安吉灵峰旅游度假区五水共治项目提供授信支持 5 亿元，目前该项目已完成三条河流整治，取得了较好的环境效益

践行绿色运营

我行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，将绿色发展和节能环保理念根植于日常运营的每一个细节，注重办公场所的节能、节水、节电等工作，努力减少日常办公的能源及纸质品消耗，倡导简约适度、绿色低碳的工作生活方式。

浙商银行绿色办公举措

推进无纸化办公

- 持续完善办公管理系统、手机移动办公和移动办公虚拟桌面系统
- 大力推进电子印章系统使用，实现跨机构、跨地区、跨楼宇间的用印处理
- 加快推动非必要纸质审批流程线上化，减少纸质审批。截至 2020 年末，已实现公文处理、事务管理、印章管理等 324 项线上电子审批事项流程，运行线上电子流程 92.85 万件，无纸化办公节约用纸 34.28 吨
- 推进档案管理的数字化建设，实现档案资料的线上整理、归档、保管和查阅

严控会议召开

- 鼓励少开会、开短会、开管用的会，严控会议规模和会期
- 鼓励采用视频（电话）会议，减少现场会议
- 鼓励合并开会，能合并的尽量合并召开，能套开的尽量套开
- 会议材料电子化，如确需印刷纸质会议材料的，要准确计算数量

降低日常办公能耗

- 长时间（如午休、参加会议时）离开办公区域应关闭电脑、空调、照明等电源，节约用电
- 节约笔、手提袋、笔记本、文件夹等办公文具的使用
- 采用易加粉的硒鼓，用添加碳粉循环使用代替购置新硒鼓
- 精简报刊、杂志等订阅；取消行刊《视窗》和《年度社会责任报告》纸质版，推行电子版
- 减少纸质材料打印；采用双面打印或每版多页打印；有效利用废旧纸张的空白页

浙商银行资源能源消耗及排放物信息[4]

资源、能源消耗	柴油消耗量	汽油消耗量	天然气消耗量	电力消耗量	能源消耗总量	单位面积能源消耗量
	1,825 升	17,013.08 升	129,081.95 立方米	27,239.71 兆瓦时	31,004.91 兆瓦时	0.28 兆瓦时 / 平方米
	办公耗水总量：147,436 吨			单位耗水量：1.32 吨 / 平方米		
排放物及密度	温室气体排放总量[5]（范畴一和范畴二）			直接排放（范畴一）	间接排放（范畴二）	
	19,572.91 吨二氧化碳当量			324.27 吨二氧化碳当量	19,248.64 吨二氧化碳当量	
	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[6]	单位面积无害废弃物排放量	
	3,312.72 吨	870 吨	49.07 吨	4,182.72 吨	0.0374 吨 / 平方米	
	有害废弃物总量：0.0952 吨			单位面积有害废弃物排放量：0.00000085 吨 / 平方米		

推进绿色采购

我们重视供应商的社会责任表现，在遵循“公开、公平、公正、诚实信用”原则的基础上，从供应商考察调研、资格审查、编制采购文件、综合评分等各个环节设置对供应商的社会责任管理要求，以实现最佳性能价格比，推进绿色环保及责任采购。

例如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，没有重大违法记录纳入供应商资格审查条件，如不符合将在供应商资格符合性审查环节不予通过，影响综合评分法排序及供应商选取结果；要求宣传品、器具设备等供应商采用环保材质或工艺，生产过程要求符合环保等。截至 2020 年末，集中采购模式供应商审查覆盖率 100%；优选 295 家供应商为总行提供产品和服务，实际中标（成交）金额 10.19 亿元。

供应商为总行提供产品和服务

优选 295 家

实际中标（成交）金额

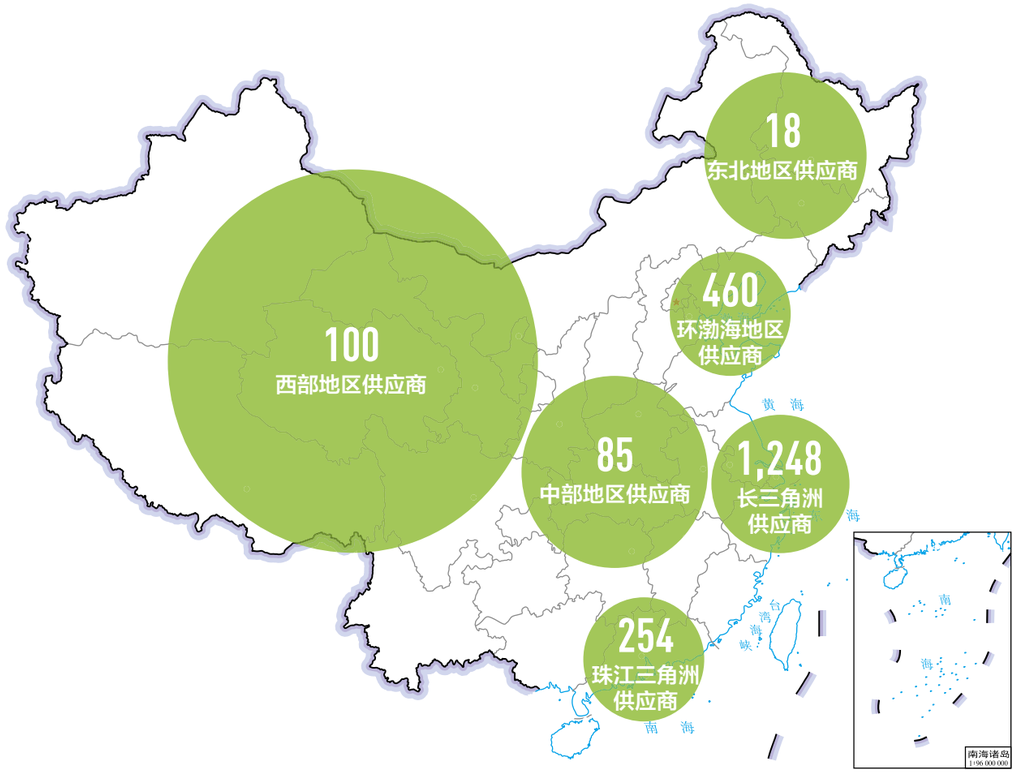
10.09 亿元

（截至 2020 年末）

4. 统计口径均为总行，其中有害废弃物主要为废弃硒鼓墨盒，硒鼓按毛重 0.8kg/ 个计算，目前仅在总行小范围试点计算。报告期内产生的有害废弃物交由供应商统一回收
5. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》核算
6. 报告期内产生的无害废弃物均按照相关要求进行规范处理，其中生活垃圾、餐厨垃圾最终委托环卫清收单位统一处理；废弃电子信息产品交由供应商统一回收

浙商银行潜在供应商按区域划分情况[7]

按地区划分的供应商数量



潜在供应商

合计 2,165

7. 统计口径为总行

客户为先，共享发展机遇

可持续发展理念与实践

一直以来，“以客户为中心”是金融服务不变的宗旨。浙商银行践行“用心服务客户，创造客户价值”的理念，围绕浙江省委“三服务”精神及要求，全面推进“服务客户、服务基层”的“双服务”工作，持续深化全程服务、精准服务、联动服务、智慧服务，切实将“双服务”工作融入到各项业务和客户体验之中，实现真服务、深服务、优服务。

贡献联合国可持续发展目标

4 优质教育　9 产业、创新和基础设施　12 负责任消费和生产

提升服务质效

浙商银行坚持以客户需求为导向，持续优化金融服务，为客户提供更多元、专业、温情的银行服务。以网点服务为例，我们持续推动网点规范化服务提升，继续深化“一次、一窗、限时”和“五省”即“省力、省时、省事、省心、省钱”服务，建立服务管理长效机制。截至 2020 年末，全行有 13 家网点列入中国银行业协会文明规范服务“千佳”候选单位。

浙商银行营业网点规范服务体系

管理制度

- 持续深化落实《浙商银行特殊客户特殊场景服务实施细则》
- 针对书写障碍、输入密码困难、听力及语言障碍、视力障碍等特殊客户特殊场景，明确相关服务解决方案，以标准化的保障机制持续为客户提供服务

技术手段

- 推广智能柜员机办理业务，大大缩减客户排队等候时间，智能机具网点覆盖率达 100%
- 在柜台铺陈“柜外清”设备，实现客户与柜员的实时可视化交互
- 推行“预约办”，以微信小程序及手机银行预约模式，方便客户选定合适时间前往网点办理业务
- 在客户无法前来网点办理业务的特殊情况下，根据业务情况使用移动展业平台实现上门服务或推荐客户使用线上渠道办理业务，推动“最多跑一次”向“一次不用跑”迭代

联动机制

- 建立业务联络群等即时沟通机制，在网点遇到紧急问题的第一时间提供专业指导
- 提供满意度平台、履职报告、问题解答系统等反馈渠道，及时分析、解决问题，采纳有效意见并改进

同时，我们持续做好特殊群体的关怀与服务保障，借助移动式便携设备等延伸服务触角，让客户享受到更加人性化、温情的服务。

浙商银行网点特殊客群服务设置情况

设置轮椅坡道网点数量 204 个	设置盲道网点数量 11 个	门前配备呼叫按钮或服务电话网点数量 210 个
配备爱心座椅网点数量 245 个	配备轮椅网点数量 151 个	配备助盲卡网点数量 157 个

以纸笔交流，指导听说障碍客户使用手机银行办理业务

浙商银行首家“百佳网点”杭州分行营业部爱心专座设置

完善线上服务

金融科技和互联网的深入应用已经对银行业的服务方式产生了深刻的影响。浙商银行紧跟时代变革，深入贯彻“最多跑一次”改革要求，不断创新科技应用，改变企银连接方式，打造全流程在线服务模式，实现“一体化”“一站式”服务，新客户“最多跑一次”，老客户“一次也不用跑”，提升客户获得金融服务的便捷性。

浙商银行改善在线服务和客户体验举措

运营管理条线	· 围绕存款证明、电子账单、委托收款、预约取现、预约开户、预约核实、预约签票、预约购买凭证等线上服务产品，通过“线上预约 + 电子化凭证”或“线上预约 + 物流配送”的方式，开展客户体验提升工作
小贷业务条线	· 提供小微企业点易贷、信用通、小微资产池等产品 7×24 小时在线融资服务，客户仅需使用手机即可实现贷款申请、签约、提还款，方便快捷 · 对接多地不动产登记中心，实现从发起不动产抵押登记至不动产登记中心缮证的全流程作业，为客户提供一站式不动产抵押融资服务，提高业务办理效率
投行业务条线	· 运用“链融”系列区块链应收款证券化产品，以科技赋能金融服务，为企业提供线上化供应链直接融资服务
国际业务条线	· 各类跨境结算、贸易融资、外汇交易等业务已基本实现线上化处理，覆盖网上银行、手机银行、手机 APP、自助终端及银企直连等线上渠道，提供“足不出户办理跨境业务”极简极致的客户体验
金融市场业务条线	· 推进 FICC2.0“投研、量化和交易销售”三项能力建设，打造代客产品客户端平台，提升对客户综合化服务能力
网络金融业务条线	· 已全面形成网上银行、手机银行、电话银行、微信银行和自助银行等完整的线上服务体系，保障 7×24 小时线上服务，线上交易替代率超 99%，基本实现“新客户最多跑一次、老客户一次不用跑” · 建立客户体验检测及优化工作机制，通过系统检测、多渠道收集、大数据分析、同业对标、多方评审等手段系统性推进客户体验检测优化 · 个人手机银行：加强交互智能化应用；推出更大字体、便捷操作、精简功能、特色服务的手机银行简约版，优化中老年客户、简约主义客户金融服务需求等 · 企业网上银行：推出“菜单定制”功能，实现企业个性化定制；简化高频功能操作等 · 新技术应用方面，提供全面、个性化的智能提醒服务；优化理财推荐的模型，使理财推荐更加智能化等

浙商银行电子渠道交易情况

电子银行交易笔数

21,527.01 万笔

网上银行交易笔数

12,125.44 万笔

电话银行交易笔数

7.17 万笔

手机银行交易笔数

9,027.87 万笔

电子银行交易额

170,687.8 亿元

网上银行交易额

154,080 亿元

电话银行交易额

— 亿元

手机银行交易额

16,511 亿元

在线预约功能让客户“一次也不用跑”

杭州某建筑景观设计有限公司离杭州城西支行较远，来行办理单位存款证明业务较不方便，网点工作人员主动推荐新上线的在线预约出具单位存款证明功能，并详细指导企业网上银行预约流程，客户预约后两个工作日内即收到了邮寄的单位存款证明。

“没想到这么方便，还这么快，省得我大热天跑银行，真是太好了！”

——杭州某建筑景观设计有限公司相关人员

在运用金融科技为客户提供更加便捷、多元服务的同时，我们高度重视客户信息安全保护。通过制定流程规范、运用高新技术、加强人员培训等多种措施强化信息安全管理，保障客户信息安全。

浙商银行个人信息保护技术体系

规范全生命周期管理	• 制定《浙商银行信息安全管理办法》《浙商银行个人金融信息保护管理办法》《浙商银行信息系统生产数据索取管理办法》等多项制度，规范个人金融信息采集、传输、存储、使用、销毁等全生命周期管理
强化全方位防护	• 建立“分级部署、统一管理、纵深防御”网络安全防护体系，部署交易行为监控与跟踪等安全产品，制定防范网络攻击应急预案并定期演练，提升网络安全攻击防御水平 • 强化移动办公门户安全加固，完成 DLP 数据防泄漏、数字水印、数据容器等数据安全防护技术措施的全行推广应用，启用了全屏水印和移动存储设备安全控制措施
保障业务连续性	• 完善提升“两地三中心”灾备体系，提升灾备恢复保障水平，完成区块链平台、电话银行同城灾备双活建设，定期开展业务连续性演练
开展隐患排查	• 每年开展重要数据和个人信息泄露安全隐患排查、生产数据备份介质管理、外包现场检查等涉及数据安全的专项检查，适时对支付系统、无线安全、电子银行、APP 应用等信息系统、外包管理、分支行等开展专项评估，及时发现数据泄露风险隐患并落实整改
加强人员培训	• 每年不定期对全体员工，特别是新员工、信息科技外包人员等开展信息安全相关培训

维护客户权益

浙商银行全面落实《国务院办公厅关于加强消费者权益保护工作的指导意见》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作机制建设的指导意见》等相关要求，将消费者权益保护理念纳入公司治理、企业文化和发展战略，持续健全、优化各项工作机制及流程，全面保障消费者合法权益。

重视客户意见

我们持续健全投诉处理机制，已建立健全了符合监管要求和浙商银行实践的客户投诉管理制度体系。报告期内，发布《浙商银行客户投诉管理办法（2020 年版）》《浙商银行重大客户投诉应急预案》。2020 年受理投诉共计 4,590 笔（总行本级 3,068 笔，分行 1,522 笔），客户投诉处理率 100%。

2020 年受理投诉共计

4,590 笔

客户投诉处理率

100%

◇ 浙商银行客户投诉处理工作机制

完善投诉管理体系

- 完善“三横五纵”全渠道投诉管理体系
- 在现有的纵向“现场类、电子渠道类、来信类、舆情类及转办类”五类投诉基础上，根据监管“投诉分类及编码”工作要求，对客户投诉进行了更精确更利于统计分析的分类
- 加入浙江省人民调解委员会，作为浙江省金融消费者权益保护协会发起单位，积极参与金融纠纷多元化解机制建设，促进复杂疑难投诉的妥善处理

投诉线上受理和报送

- 对接人民银行投诉监测分析系统，目前该系统建设情况良好
- 实现全渠道投诉线上受理和报送，提升投诉处理质效
- 重视监管转办投诉督导处理，确保高效、及时、规范

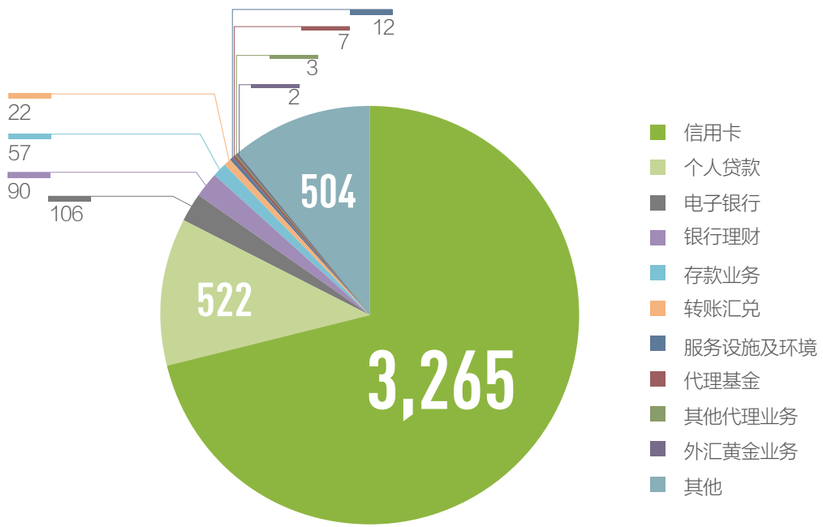
组织投诉管理员培训

- 开展客户投诉管理办法、管理系统方面的全行性直播培训，在内网上线相应的操作系列微课程
- 针对投诉管理系统投产优化，及时编发《操作指南》

定期总结分析并改善

- 全年定期、不定期开展投诉分析数十次，总结阶段性特点，查找投诉量变化深层次原因，及时向业务主管部门提出产品、服务改进意见
- 利用客户投诉系统平台及时监测、快办快处，认真做好“一事一报”和每月统计工作的同时，敏锐发现本行服务缺陷，从发布公告、短信提示、微信公众号说明等角度提出可行性改进意见

◇ 浙商银行受理客户投诉笔数（按业务类别划分）



金融安全教育

为切实做好金融宣教工作，进一步提高社会公众的金融知识水平，浙商银行结合热点、焦点、难点金融知识，编制生动易懂的宣传教材，通过官网、新媒体等多渠道普及金融知识，同时深入组织开展“3 · 15 金融消费者权益保护”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“防范电信网络新型违法犯罪”“金融知识万里行”等多项大型金融宣教活动，在监管机构主办的金融宣教消费者权益保护视频比赛中赢得全国一等奖等多项大奖。

截至 2020 年末，全行共开展金融知识宣教活动 1,172 场次，公众教育服务投入 1,590 万元，发布宣传资料 228.20 万份，受众达 312 多万人。

共开展金融知识宣教活动 **1,172** 场次

公众教育服务投入 **1,590** 万元

受众达 **312+** 万人

（截至 2020 年末）

制作宣教微视频：制作《3 · 15 以案说险》《说唱脸谱打击骗局》《悟空伏魔记》等趣味性强、故事性强的高质量宣教视频动画视频

广州分行联合人民银行广州分行制作的《说唱脸谱打击骗局》

宁波分行员工自编自导自演的防范非法金融机构短片《守护你的微笑》

充分利用媒体渠道：利用传统网络媒体、新媒体、自媒体有效扩大宣传覆盖面；精心制作知识点丰富、形式活泼、通俗易懂的“金融知识微课堂”，如《这些防诈骗知识你知道吗》《反假小超人，带您识新钞》《看大师兄如何火眼金睛，识破“不靠谱”网贷》等

自主研发“RedO 带你乘风破浪” 互动式金融知识游戏

《反假小超人，带您识新钞》，用知识问答的形式，帮助了解新版人民币防伪知识

适度开展户外宣教：坚持开展“进农村、进学校、进商圈、进社区、进广场、进企业”等宣教活动，并以各项趣味活动为抓手，开展富有特色的户外宣教

金融知识宣讲走进亚运会工地

巩固厅堂教育：充分发挥网点电视显示屏、公共服务视频区等多媒体宣传渠道开展金融知识宣传，开设“金融知识宣传教育区”，精心组织系列氛围浓厚、饶有趣味的厅堂微沙龙活动

营业网点设置的公众教育区

大堂经理向客户讲解新版人民币相关知识

杭州延安路支行成功拦截一起电信诈骗案

2020 年 5 月 20 日，杭州延安路支行成功拦截一起电信诈骗案，并协助公安机关迅速抓获犯罪嫌疑人，为警方侦破案件提供了重要线索。案发当日，该嫌疑人至网点办理挂失领卡业务，我行工作人员发现其银行卡交易异常，在询问其交易情况时，该嫌疑人含糊其辞，引起了工作人员高度警觉。在办理销卡过程中，工作人员发现该银行卡已于当日被司法冻结，立即拨打 110 报警，公安民警迅速到达现场，抓获了犯罪嫌疑人。

杭州市公安局“反电信诈骗”表彰仪式上，浙商银行 3 名员工受到表彰

以人为本，共赢幸福未来

可持续发展理念与实践

员工是银行最宝贵的财富。浙商银行秉承“人本关爱”的企业文化理念，切实保障员工合法权益，构建公平、高效的人才管理机制，打造良好的职业发展和成长平台，关注员工的健康与生活，携手员工共同成长。

贡献联合国可持续发展目标

保障员工权益

我行严格遵守各项法律法规，切实保障员工在公平就业、薪酬福利、民主参与等方面的合法权益，构建和谐的劳动关系。

依法规范用工

我行严格遵照执行《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规要求，制定了《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，不断完善劳动关系管理。截至 2020 年末，劳动合同签订率为 100%。此外，我行从招聘端严格把关，严禁雇佣童工及强迫劳工，至今未出现过类似违规情况。

坚持平等雇佣

我行遵循“公开、公平、公正、竞争择优”的原则，按照“五湖四海、两主一优”的标准，对于不同年龄、性别、民族、种族、婚姻状况、宗教信仰或文化背景的求职者一视同仁，在员工的招聘、培养、选拔、晋升等各个管理环节公平、公正地给予员工发展机会。截至 2020 年末，全行员工总数 14,646 人，其中少数民族员工 294 人、残疾人员工 3 人、外籍员工 76 人。

全行员工总数	其中少数民族员工	残疾人员工	外籍员工
14,646 人	294 人	3 人	76 人

（截至 2020 年末）

员工雇佣情况

男性员工	女性员工	总人数
人数 7,679 人	人数 6,967 人	人数 14,646 人
占比 52.43%	占比 47.57%	占比 —
流失率 7.27%	流失率 5.90%	流失率 6.62%

按年龄划分

30 岁以下	31 岁 – 50 岁	50 岁以上
人数 3,289 人	人数 10,701 人	人数 656 人
占比 22.46%	占比 73.06%	占比 4.48%
流失率 6.89%	流失率 5.93%	流失率 6.26%

按地区划分

境内员工人数	境外员工人数
人数 14,578 人	人数 68 人
占比 99.54%	占比 0.46%
流失率 6.21%	流失率 5.00%

“发现，不一样”校招宣传片

完善薪酬福利

浙商银行薪酬政策以发展战略为导向，以人本观为指导，以市场化为原则，以全面对标管理为工具。我们积极探索“以岗定级、以级定薪”的薪酬管理体制，努力建立一个体现内部公平性和外部竞争力、员工与企业共同成长、激励与约束并重，以岗位价值为基础的市场化薪酬体系。

我行严格遵守相关法律法规要求，按时足额为员工发放工资和缴纳基本养老保险、基本医疗保险、住房公积金、工伤保险、生育保险等，遵守中国法定工作时间及节假日规定，保障员工休息休假等合法权益，并通过优化补充医疗保险（员工及家属）、商业保险、企业年金制等为员工提供更全面的保障和关怀。截至 2020 年末，社会保险覆盖率 100%。

落实民主管理

我行通过职工代表大会制度、企务公开、设立职工之家等多种形式落实民主管理，增进与员工之间的沟通，让浙商银行真正成为员工共同的“家”，增强员工归属感。目前，浙商银行二级以上机构工会建会率 96.7%；全年无罢工以及重大争议和投诉事件。

2020 年，我行组织召开两次职工代表大会，审议通过了管理人员、营销人员管理办法和薪酬管理办法等多项制度。

重视员工发展

人才成长是企业发展的重要基础。我行致力于为员工提供广阔舞台，畅通和丰富员工职业发展通道，提供多层次多元化的培训资源，在助力员工实现职业追求和自我价值的同时，也为我行平台化服务战略落地提供人才支撑，促进人才和企业的共同发展。

助力职业发展

针对不同层级的员工，我们有针对性地制定培养方案，激发人才活力，挖掘人才潜质，拓宽发展路径，帮助每位员工追求职业梦想。

浙商银行青年员工培养举措

“CZ 星计划”

面向在北京、上海、广州、南京、杭州等 5 家分行定向招录的国内外著名院校硕士研究生及以上学历的优秀毕业生，通过三年左右总分行联合培养，发掘未来经营管理、专业管理、营销管理等方向的优秀青年骨干人才

总分行双向交流任职

面向优秀年轻干部，采用调动任职方式，在全国范围内识才、选才、用才，通过两到三年不同层级、不同岗位的工作历练，助力青年人才弥补知识弱项、补齐能力短板、填补知识盲区、丰富职业能力，全面提升人才的综合素质能力

赴基层，深入理解商业银行经营和运作

廖珊原为总行金融同业总部渠道管理中心副总经理，通过双向交流至广州分行锻炼，时任江门业务部副总经理参加分行筹建工作（现任江门分行副行长）。

“到二级分行班子副职的岗位上锻炼，一方面是直接感受到政策与经营、指标与服务等各方面的压力，对商业银行的经营和运作有更深入的理解。另一方面通过分管具体的条线以及观察其他领导指挥相关条线和业务，接触各种经营性难题和社会关系，形成丰富的工作经验，这也成为人生重要的经历。”

到总行，更全面、准确认识各项管理要求

高姗原为兰州分行人力资源部总经理助理，通过双向交流至总行人力资源部锻炼，任员工管理中心总经理助理。

“双向的工作经历让我有机会从不同的层面认识和看待问题。在总行职能部门工作，认识到任何的事项决定可能都会对基层行带来较大影响，因此对于每一个制度或者方案都谨慎对待。通过与各家分行的接触，感受到各区域政策的不同，了解到基层行在区域经营管理过程中存在的不同问题和困难，让我对总行管理有了更为客观和准确的理解。”

完善培训体系

我们重视员工能力素质提升，自 2016 年起设立浙银大学统筹管理全行培训工作。报告期内，出台在线培训指导意见，大力应用推广在线培训，有序推动培训项目实施，保障培训效果和效率。

截至 2020 年末，开展培训项目 2,098 个，员工参与培训 366,392 人次，人均培训时长 57.08 小时，培训经费支出 2,261.68 万元。

开展培训项目
2,089 个

员工参与培训
366,392 人次

人均培训时长
57.08 小时

培训经费支出
2,261.68 万元

（截至 2020 年末）

◇ 层次化的培训体系——高效精准赋能人才成长

面向管理人员

创设“在线商学院”。针对高级管理人员设置“名师 e 讲堂”、初中级管理人员的“高绩效经理人”、新任管理人员的“新经理训练营”和优秀青年人才的“优才成长营”四大专题培训

首批参训学员分别 292 人、2,235 人、1,099 人 和 1,522 人

面向青年员工

优化厉兵秣马培训，扩大在线学习阶段学员覆盖面，采用过程选拔和激励机制，突出学习转化、强调学以致用

187 名学员完成在线学习，164 名学员完成集中培训

面向新员工

完善新员工在线学习课程体系，延长在线培训时间，引入直播培训，分三批举办校招新员工线下集中培训，行长亲授入职第一课

全行共计 399 人参训

◇ 多样化的保障措施——保障培训效果和效率

培训形式：大力推广直播培训	· 完成分销通、银租通业务营销推广动员直播、国际业务系列播课、投行总部互动式直播等项目 · 开展直播培训项目 126 个，直播参训 42,130 人次
培训平台：搭建一站式学习平台	· 搭建一站式学习资源归集界面，系统梳理知识管理平台，便于员工跨条线学习。完成金融热点、金融科技等多主题在线培训项目的学习推送 · 开辟“平台化服务战略直通车”专栏，将平台化服务战略直接传导至全行员工。首批上线《一图读懂平台化服务战略》等课程，1.4 万名员工完成学习
培训资源：建设培训基础资源	· 盘点和更新 260 门存量认证课程，新开发 96 门面授课程，修订校招、社招新员工 26 门在线课程，认证晋级 265 名讲师
培训管理：加强条线差异化指导	· 做好新设机构各类培训 · 鼓励支持成熟分行创新培训项目，分享先进经验
培训效果：持续优化满意度评价平台	· 常态化收集业务培训相关意见建议 · 及时反馈专业培训评估结果和学员意见

高手在“浙”案例播客大赛

2020 年 10 月 28 日，高手在“浙”案例播客大赛巅峰对决赛在浙银智慧云 APP 端成功举办。比赛采取线上形式，通过赛训结合方式，组织开展案例萃取、视频讲解、视频工具使用等在线课程学习和直播培训。3,686 人次参训，参赛作品 179 件，决出最佳播客等奖项，为平台化服务战略落地积累可复制、可推广经验，为案例库建设夯实基础。

高手在“浙”案例播客大赛巅峰对决赛活动现场

深化员工关怀

浙商银行紧密围绕“关心关爱职工、构建幸福家园”的核心理念，持续深化员工关怀，关爱员工身心健康，开展丰富多彩的文娱活动、“邀您”系列员工关爱特色活动、困难员工帮扶和员工心理健康培训等，推进全行职工之家建设，不断提升员工满意度、获得感和归属感，打造充满活力的组织体系。

2020 年，浙商银行荣获“2020 年全国工会职工书屋示范点”荣誉称号。

丰富员工业余生活

我们倡导工作与生活的平衡，鼓励员工培养兴趣爱好，成立了游泳、登山、球类等各类兴趣小组，为员工搭建展现才艺、绽放自我、增进沟通的交流平台，营造和谐的企业文化氛围。

举办“首届 1024 科技嘉年华暨程序员节”

2020 年 10 月，浙商银行举办“首届 1024 科技嘉年华暨程序员节”，现场活动涵盖随机编程任务、趣味定向赛、直播抽奖以及专业知识培训等内容模块，充分展现了不一样的“00 后银行”科技生活。

共同完成随机编程任务

专业知识培训分享

浙商银行员工连续第 10 年参与横渡钱塘江

南京分行工会组织员工开展迎端午龙舟赛

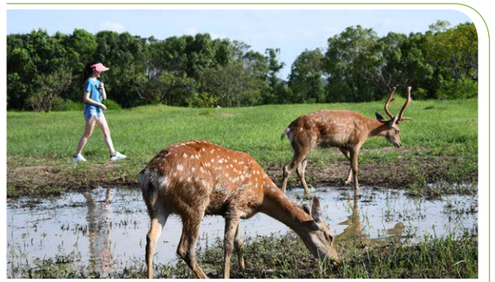
深圳分行举办 2020 年职工趣味运动会

扬州分行举办采茶踏青活动

成都分行员工参加成都马拉松赛

杭州分行举办“福牛赢新”新春书画

浙商银行杯第三届良渚文化摄影大赛获奖作品
《古城荷塘》作者叶炜



浙商银行杯第三届良渚文化摄影大赛获奖作品
《鹿》作者孟佳俊

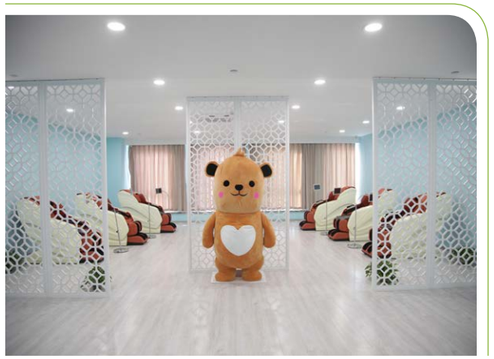
关爱员工身心健康

我行严格遵守国家有关职业健康法律法规，为员工提供健康安全的办公环境，每年组织开展员工健康体检，2020 年，员工体检覆盖率 97%；全年未有员工伤亡事件；因工伤损失工作日数共计达 276 天。

同时，我行关注员工心理健康，疫情期间，除了定期向员工发放口罩、消毒液等防疫必需品外，还邀请外部心理学专家开展心理关爱辅导，“线上 + 线下”双渠道开展“疫情下做自己的心理医生”“缓解压力，激发心能量”等专题心理培训，持续加强对员工的人本关爱。

员工体检覆盖率

97%



济南分行减压室内配置了科技减压舱、按摩椅等设备，助力员工纾解压力

济南分行健身房设施齐全，鼓励员工工作之余锻炼身体

关心女性员工

我行不断完善对于女性员工的权益保护，组织开展“三八节”慰问、员工结婚及生育慰问等关爱女员工活动；充分考虑女员工孕期、哺乳期的需求，建立“妈咪暖心小屋”，并为怀孕女员工提供防辐射服，为女性员工营造健康、温馨的工作环境，提供更人性化的关怀。

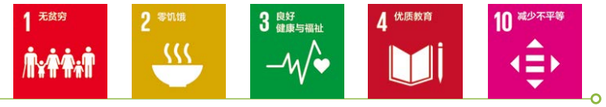
苏州分行工会开展三八妇女节慰问活动

立己达人，共筑和谐社会

可持续发展理念与实践

浙商银行秉持“源于社会，回馈社会”的理念，认真履行关注社区发展、开展公益慈善的责任，持续完善公益管理体系，鼓励各机构开展志愿服务，积极组织并参与社会慈善公益，与社会共享企业发展成果。

贡献联合国可持续发展目标



推进特色公益

“致敬城市守护者”是浙商银行发起的全国性公益赠饮活动，自 2016 年起每年盛夏各机构统一行动，向坚守在岗位上的公安、消防、交警、环卫工等劳动者送上清凉饮用水，表达我们诚挚的敬意。

2020 年公益赠饮活动以“点滴清凉，点赞守护”为主题，向医护人员、抗洪一线的战士致敬，并将助农助困引入公益赠饮，丰富活动涵义。全行有 228 个营业网点设置了清凉“饮水站”，超 8,800 人次参与活动，送出浙商银行特标水超 41 万瓶。

营业网点设置了清凉“饮水站”

228 个

参与活动

超 8,800 人次

送出浙商银行特标水

超 41 万瓶

沈阳分行向社区卫生工作者赠饮

苏州分行为医务工作者送去清凉关怀

贵阳分行进工地向建筑工人赠饮

济南分行向消防员赠饮

西安分行向快递小哥赠饮，送上定制的扶贫农产品“清凉礼包”

南京分行慰问八卦洲岛抗洪防汛一线的武警官兵

致力社会公益

我行积极投身公益事业，坚持开展捐资助学、赈灾扶贫、关爱弱势群体等各类慈善公益活动，发挥平台化服务优势构筑公益平台，传递正能量，吸引员工、客户等更多社会力量参与公益事业，充分展示浙商银行的担当与责任。

公益捐赠支出

3,362.77万元

占利润总额比例高达

0.23%

（截至 2020 年末）

长沙分行员工义勇救人，爱心助学

长沙分行员工王晓洪某天晚上在湘江边散步时，发现一个女孩进入江水里面，王晓洪赶紧冲到江水里将女孩拉回了水边，并冒着寒风，在接近零度的江水边，耐心地对女孩做了近一个小时的思想工作，终于让其放弃了轻生的念头，并将她安全送回了学校。其后，王晓洪得知这名女孩名来自湘西山区，因为家庭贫寒，父亲无力供她完成学业，一时间想不开而轻生。王晓洪当即决定尽其所能资助这名女孩，还为她购买了羽绒服、羊毛衫、运动鞋等生活必需品，嘱咐她好好学习、力争考取理想的大学。

上线“爱心锦鲤”小游戏，邀您共同做公益

浙商银行在手机银行 APP 上架新功能——爱心锦鲤，通过完成领鱼食、喂锦鲤、收集泡泡等任务和小游戏，满 5 颗即可向公益项目捐献爱心泡泡。目前，上线了贵州长顺县花红小学教学楼援建、广东港门镇中心小学图书馆改造公益项目。

浙商银行“爱心锦鲤 公益养成”游戏页面

总行机关连续 16 年开展无偿献血活动，2020 年有 43 名员工参与，献血量 1.18 万毫升

温州苍南支行员工钟小平，疫情期间积极投身于志愿者工作

浙商银行男子篮球队赴云南某小学教孩子们打篮球

兰州分行志愿者赴甘肃秦安县郭集小学支教，与孩子们“打”成一片

西安分行为岭子底村小添置取暖设备，让孩子们的冬天不再寒冷

浙商银行志愿者走上街头打扫卫生，助力城市清洁与美化

南京分行志愿者赴江苏连云港驻驾庄小学支教，带去一堂趣味摄影课

成都分行志愿者走访慰问四川盐源县园田小学学生家庭

相关内容索引

联交所 ESG 指标索引

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	践行绿色运营
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	践行绿色运营
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）	践行绿色运营
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）	践行绿色运营
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）	践行绿色运营
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	践行绿色运营
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	践行绿色运营
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	践行绿色运营
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）	践行绿色运营
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）	践行绿色运营
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	践行绿色运营
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	公司为金融服务企业，不适用于此指标
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。	发展绿色金融
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	发展绿色金融
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宜的政策	发展绿色金融
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宜，及应对行动	发展绿色金融

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
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： （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	保障员工权益
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	保障员工权益
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	保障员工权益
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	深化员工关怀
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	过去三年未发生过员工因工亡故事件，不适用于此指标
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	深化员工关怀
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	深化员工关怀
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	完善培训体系
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	计划在未来逐步披露
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	完善培训体系
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	依法规范用工
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	依法规范用工
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	推进绿色采购
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	推进绿色采购

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
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	推进绿色采购
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	推进绿色采购
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	推进绿色采购
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料	维护客户权益（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）
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	维护客户权益
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	维护知识产权
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	维护客户权益
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： （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	深化内控合规
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	深化内控合规
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	深化内控合规
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	深化内控合规
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	致力社会公益
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）	推进特色公益
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	推进特色公益 致力社会公益

全球报告倡议组织 GRI Standards 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	保障员工权益
G102-9	供应链	推进绿色采购
G102-10	组织及其供应链的重大变化	
G102-11	预警原则或方针	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
G102-15	关键影响、风险和机遇	综述
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	
管治		
G102-18	管治架构	优化公司治理
G102-19	授权	
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	社会责任管理
G102-22	最高管治机构及其委员会的组成	企业管治
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	平台化服务战略
G102-27	最高管治机构的集体认识	参见年报
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	社会责任管理
G102-33	重要关切问题的沟通	社会责任管理
G102-34	重要关切问题的性质和总数	参见年报
G102-35	报酬政策	参见年报
G102-36	决定报酬的过程	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	专题一
G102-41	集体谈判协议	不适用
G102-42	利益相关方的识别和遴选	社会责任管理
G102-43	利益相关方参与方阵	专题一
G102-44	提出的主要议题和关切问题	社会责任管理
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	未披露
G102-48	信息重述	报告编制说明
G102-49	报告变化	
G102-50	报告期	
G102-51	最近报告日期	
G102-52	报告周期	
G102-53	有关本报告问题的联系人信息	
G102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	
G102-55	GRI 内容索引	GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）索引
G102-56	外部鉴证	独立鉴证报告
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	发展绿色金融
G201-3	义务性固定福利和其他退休计划	保障员工权益

GRI 指标	相关解释	披露位置
G201-4	政府给予的财政补贴	未披露
市场表现		
G202-1	按性别的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	主动布局新基建
G203-2	重大间接经济影响	有效服务实体经济
采购实践		
G204-1	采购实践	推进绿色采购
反腐败		
G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	不适用
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	深化内控合规
G205-3	经确认的腐败事件和采取行动	不适用
不当竞争行为		
G206-1	针对不当竞争行为、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	践行绿色运营
G301-2	所使用的回收进料	践行绿色运营
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	践行绿色运营
G302-2	组织外部的能源消耗量	
G302-3	能源强度	
G302-4	减少能源消耗量	
G302-5	降低产品和服务的能源需求	
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	
G303-3	水循环与再利用	践行绿色运营
排放		
G305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	践行绿色运营
G305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	践行绿色运营
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	践行绿色运营
G305-5	温室气体减排量	践行绿色运营

GRI 指标	相关解释	披露位置
G305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	不适用
G305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	不适用
污水和废弃物		
G306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
G306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	践行绿色运营
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	推进绿色采购
G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	推进绿色采购
GRI 401 雇佣		
G401-1	新进员工和员工流动率	保障员工权益
G401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	保障员工权益
G401-3	育儿假	关心女性员工
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	关爱员工身心健康
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	完善培训体系
G404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	助力职业发展
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	保障员工权益
G405-2	男女基本工资和报酬的比例	保障员工权益
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		

GRI 指标	相关解释	披露位置
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	未披露
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	推进绿色采购
G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	发展绿色金融
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	不适用
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
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	
G417-3	涉及市场营销的违规事件	
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

EY 安永

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(2021)专字第60719320_A02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"）编制的《浙商银行股份有限公司2020年社会责任报告》（以下简称"《社会责任报告》"）中选定的2020年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

浙商银行的董事会对绩效信息按照《社会责任报告》中的报告参照标准进行编制和列报负责。这些责任包括设计、执行和维护与编制和列报绩效信息相关的内部控制，选用报告参照标准的恰当性，并作出合理估计。

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的《社会责任报告》中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与浙商银行达成的业务约定条款，本报告仅为浙商银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除浙商银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《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业务》的要求对选定的绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的浙商银行《社会责任报告》中的2020年绩效信息，在所有重大方面没有按照报告参照标准要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

本报告就以下选定的浙商银行2020年《社会责任报告》绩效信息实施了鉴证工作程序：

- **涉农贷款余额（亿元）**
- **小微企业专营机构数（家）**
- **客户投诉处理率**
- **电子银行交易笔数（万笔）**
- **捐赠支出（万元）**
- **绿色贷款余额（亿元）**
- **女性员工占比**

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY 安永

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明(2021)专字第60719320_A02号
浙商银行股份有限公司

- 社会保险覆盖率（总行）
- 员工人均培训时长（小时）
- 办公耗电总量（总行）（兆瓦时）
- 办公耗水总量（总行）（吨）
- 废弃电子信息产品量（总行）（吨）

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。

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的绩效信息与报告参照标准有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的《社会责任报告》中所载 2020 年绩效信息。此外，我们工作的目的不是就浙商银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2020 年绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列示于《社会责任报告》中的报告参照标准。

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

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。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国 北京
2021 年 3 月 26 日

A member firm of Ernst & Young Global Limited

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

十分感谢您阅读《浙商银行股份有限公司 2020 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！

谢谢！

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、社会和环境的重大影响？

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. 您认为本报告请提供的信息是否全面？

是 □　　一般 □　　否 □

4. 您认为本报告请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 2020 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：　　联系电话：

工作单位：　　电子邮件：

工作职务：　　传　　真：