

浙商银行股份有限公司
2020 年社會責任報告

2021 年 3 月

目 錄

報告編制說明.....	2
概覽.....	3
關於我們.....	4
一、 公司簡介.....	4
二、 社會責任管理.....	5
三、 年度責任績效.....	6
四、 獎項與認可.....	7
專題一：同舟共濟，打好疫情防控阻擊戰.....	8
專題二：同心共力，打贏脫貧攻堅戰.....	13
戰略領航，開啓發展新征程.....	18
篇章前序：浙商銀行平台化服務戰略.....	18
一、 嚴控風險，切實保障穩健運行.....	19
二、 牢記使命，有效服務實體經濟.....	23
三、 科技賦能，助推更高質量發展.....	30
責任護航，共創美好新生活.....	35
一、 綠色發展，共建美麗家園.....	35
二、 客戶爲先，共享發展機遇.....	40
三、 以人爲本，共贏幸福未來.....	47
四、 立己達人，共築和諧社會.....	54
相關內容索引.....	57
一、 聯交所 ESG 指標索引.....	57
二、 全球報告倡議組織 GRI Standards 索引.....	60
獨立鑒證報告.....	65
讀者意見反饋表.....	67

報告編制說明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告範圍

報告組織範圍：浙商銀行總行及各分支機構。為便於表述，在報告中“浙商銀行股份有限公司”以“浙商銀行”“我行”“本行”“我們”表示。

報告時間範圍：2020年1月1日至2020年12月31日。部分內容超出上述範圍。

報告發布周期：每個財務年度。上一年度報告發布於2020年3月。

本報告中的財務數據來源於經過審計的《浙商銀行2020年年度報告》，其他數據來源於浙商銀行內部文件和相關統計。部分內容、數據適當追溯以前年份。

報告參照標準

本報告編制遵循中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發布〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等相關要求，同時參考了國際標準化組織 ISO《ISO26000：社會責任指南（2010）》和全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》等標準。

報告保證方式

為保證報告的真實性、可靠性，本報告提交安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證服務》（ISAE3000修訂）標準進行第三方鑒證，並提供獨立的鑒證報告和聲明，參見第65頁至66頁。

報告語言版本

本報告有中文簡體、中文繁體及英文版本，如有差異，以中文簡體版為準。

報告發布形式

報告以電子版形式發布。

查詢及下載地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

報告獲取方式

浙商銀行辦公室

地址：中國浙江省杭州市慶春路288號

郵編：310006

電話：+86-0571-87659817

電郵：zhbgs@czbank.com

概覽

櫛風沐雨，方得春華秋實。2020年是極不平凡的一年，面對新冠肺炎疫情的影響和複雜形勢，我們以新發展理念為指引，全面實施平台化服務戰略，持續探索自身高質量發展和企業社會責任擔當的有機融合，切實履行經濟責任、環境責任和社會責任，協助打好抗擊新冠肺炎疫情阻擊戰，完成新時代脫貧攻堅目標任務，在可持續發展道路上邁出扎實步伐。

實行新發展理念，全面實施平台化服務戰略，扎實提升經營質效。這一年，我們業務規模穩健增長，業務結構持續優化，經營業績保持穩定，公司治理體系不斷完善，風險管控能力有效提升。截至2020年末，集團口徑表內總資產20,482.25億元，較年初增長13.74%，圓滿完成我行“三五”規劃總資產2萬億的目標。創新金融科技應用，打造“科技+金融+行業+客戶”綜合服務平台，市場影響力和美譽度持續提升，平台化服務已成為我行核心競爭力和鮮亮標識。在英國《銀行家》雜誌“2020年全球銀行業1000強”榜單中，我行按一級資本、總資產計，均位列第97位。

落實疫情防控，全力決戰決勝脫貧攻堅，積極應對時代考驗。這一年，我們把抗擊疫情、復工復產及做好金融精準扶貧工作作為重中之重，全行動員、扎實推進，打好戰“疫”戰“貧”兩場硬仗。一方面，我們創新推廣平台化服務模式，支持產業鏈協同復工復產復銷，率先推出金融支持小微“六條措施”，全年抗擊疫情信貸支持額達2,651.62億元；主動降息、減息、減費讓利35億元；向疫情重點地區捐款捐物2,618.10萬元。另一方面，我們圍繞產業扶貧、定點扶貧、教育扶貧、消費扶貧等全方位幫扶偏遠山區的農戶、村民、學生群體。截至2020年末，涉農貸款餘額1,711.48億元，產業扶貧貸款餘額16.18億元，走出一條雙循環、新格局的扶貧可持續發展新路徑。

服務國家戰略，堅持服務小微民營企業，有效服務實體經濟。這一年，我們繼續立足浙江，服務全國，積極支持“一帶一路”、長三角區域一體化發展、粵港澳大灣區等國家戰略，服務企業高質量對外開放，主動對接浙江省內大灣區、大花園、大通道、大都市區建設和數字經濟“一號工程”。堅持服務民營小微企業，“供應鏈+區塊鏈”雙鏈並用，不斷拓展服務範圍。截至2020年末，民營企業貸款餘額6,631.96億元，國標小微企業貸款餘額2,539.75億元。持續完善平台化服務、智能製造、人才銀行等特色服務模式，打造流動性服務、產業鏈供應鏈服務、財富管理服務差異化競爭優勢。截至2020年末，平台化服務模式已支持客戶達6.25萬戶，融資餘額6,784.6億元。

詮釋社會責任，充分維護利益相關方需求，探索和諧共贏發展。這一年，對環境，我們加強差異化信貸政策，疊加平台化服務優勢，引導更多資源服務綠色產業發展，推動綠水青山向金山銀山轉化。截至2020年末，綠色貸款餘額785.26億元，較年初增長45.75%。對客戶，我們全面推進“服務客戶、服務基層”專項工作，持續改善在綫服務和客戶體驗，提供更專業、多元化、有溫度的銀行服務。對員工，我們完善公平、高效的人才管理機制，打造良好的職業發展和成長平台，2020年人均培訓時長57.08小時。對社會，我們致力公益慈善持續回饋，堅持開展“一行一校”“浙商銀行彩虹計劃”“致敬城市守護者”特色公益品牌活動，上綫e家銀商城服務三農專區、手機銀行“愛心錦鯉”公益項目，全年公益捐贈支出3,362.77萬元，佔利潤總額比高達0.23%。

2021年是全面建設社會主義現代化國家新征程開啓之年，也是我行“四五”規劃的開局之年，是攻堅克難、轉型發展的關鍵之年。我行將圍繞“兩最”總目標，深化實施平台化服務戰略，以新發展理念為指引，加快構建浙商銀行新發展格局，為我國經濟持續健康發展和社會大局穩定作出更多貢獻。

關於我們

一、公司簡介

浙商銀行是 12 家全國性股份制商業銀行之一，於 2004 年 8 月 18 日正式開業，總部設在浙江杭州。2016 年 3 月 30 日，在香港聯交所上市，股票代碼“2016.HK”；2019 年 11 月 26 日，在上海證券交易所上市，股票代碼“601916”，系全國第 13 家“A+H”上市銀行。

開業以來，浙商銀行始終按照習近平總書記在浙江工作時對本行提出的要求，立足浙江，面向全國，穩健發展，已成為一家基礎扎實、效益優良、成長迅速、風控完善的優質商業銀行。

報告期內，浙商銀行順應互聯網信息技術發展新趨勢和客戶價值創造新需求，立足新發展階段，實行新發展理念，以“兩最”總目標為引領，全面實施平台化服務戰略，堅持“服務實體經濟、創新轉型、合規經營、防化風險、提質增效”五項經營原則，打造區塊鏈和物聯網技術驅動雙引擎，推動高質量發展，為客戶提供開放、高效、靈活、共享、極致的綜合金融服務。

截至 2020 年末，浙商銀行在全國 20 個省（直轄市）及香港特別行政區設立了 272 家分支機構，實現了對長三角、環渤海、珠三角以及部分中西部地區的有效覆蓋。2017 年 4 月 21 日，首家控股子公司——浙江浙銀金融租賃股份有限公司正式開業，邁出了綜合化經營的第一步。2018 年 4 月 10 日，香港分行正式開業，邁出了國際化布局的第一步。

二、社會責任管理

為促進社會責任工作的制度化、規範化管理，我行於 2018 年印發《浙商銀行社會責任工作管理辦法》，明確社會責任工作組織機構、責任分工以及工作內容等，並通過定期開展專題培訓，促進社會責任工作溝通交流與能力提升。

董事會作為社會責任管理的最高決策機構，決定公司社會責任管理架構及管理策略。2020 年，董事會及其專門委員會先後審議通過《浙商銀行關於 2019 年度綠色金融工作開展情況的報告》《浙商銀行 2019 年度消費者權益保護工作報告》《浙商銀行 2020 年普惠金融工作計劃》等重大社會責任議題，董事會辦公室定期跟踪議案的落實情況，及時瞭解落實進度，形成專項報告向董事會彙報。

本行社會責任工作小組，由總行辦公室牽頭，總行相關部門、各分支行配合，針對重點議題開展社會責任實踐，包括但不限於評估及識別社會責任相關風險及機遇；評估社會責任工作與標準要求、先進同行優秀實踐對標；制定社會責任工作目標並在各條線業務規劃、重點項目中嵌入式加以部署及推進；將社會責任績效指標與改善條線運營管理相結合；編制年度社會責任報告等。

浙商銀行高度重視與各利益相關方的溝通，不斷拓展溝通渠道，充分傾聽相關方的意見和反饋，並採取有效措施，及時、真誠地回應利益相關方的關切與訴求，切實履行企業社會責任，積極打造優秀的企業公民形象。

三、年度責任績效

類別	指標	單位	2018年	2019年	2020年
經濟 績效 ¹	資產總額	億元	16,466.95	18,007.86	20,482.25
	營業收入	億元	390.22	464.47	477.71
	稅後利潤	億元	115.60	131.42	125.59
	納稅總額	億元	84.60	77.30	96.46
	平均總資產收益率	/	0.73%	0.76%	0.65%
	撥備覆蓋率	/	270.37%	220.80%	191.01%
	資本充足率	/	13.38%	14.24%	12.93%
環境 績效 ²	綠色貸款餘額	億元	225.58	538.78	785.26
	“兩高一剩”行業貸款餘額	億元	281.27	332.75	390.12
	電子銀行交易筆數	萬筆	15,729.09	22,514.62	21,527.01
	電子銀行交易筆數替代率	/	98.35%	99.03%	99.49%
	辦公耗水總量	噸	89,442	120,619	147,436
	辦公耗電總量	兆瓦時	13,066.81	23,722.391	27,239.71
	公務車耗油總量	升	23,500	18,987.10	17,013.08
社會 績效 ³	95527 客戶滿意度	/	99.88%	99.73%	99.77%
	員工培訓項目數	個	2,377	2,423	2,098
	員工參與培訓人次	人次	297,351	329,164	366,392
	員工人均培訓時長	小時	-	53.86	57.08
	員工總數	人	13,620	14,156	14,646
	女性員工佔比	/	47.40%	47.10%	47.57%
	勞動合同簽訂率	/	100%	100%	100%
	社會保險覆蓋率	/	100%	100%	100%
	捐贈支出	萬元	1,328.60	1,085.50	3,362.77

1. 經濟績效除納稅總額外，其他指標均按照中國會計準則編制，為我行及我所屬子公司合併數據

2. 辦公耗水總量、辦公耗電總量、公務車耗油總量的統計口徑為總行

3. 社會保險覆蓋率的統計口徑為總行；員工人均培訓時長的統計口徑為總行（除香港分行）

四、 獎項與認可

頒獎單位	獲得榮譽
英國《銀行家》雜誌	一級資本、總資產計均列“全球銀行 1000 強”榜單第 97 位
浙江省人民政府	支持浙江經濟社會發展先進單位一等獎
	支持民營企業、小微企業發展優秀單位
	改革創新優秀單位
國務院扶貧辦	企業精準扶貧綜合案例 50 佳
國家知識產權局	“浙商銀行”被認定為馳名商標
浙江省科技廳	浙江省科技進步獎一等獎 (國產高性能高安全區塊鏈科技成果)
中國銀行業協會	最佳精準扶貧貢獻獎
	銀行業專業人員職業資格考試最佳組織獎
	“綜合能力評估”“客戶服務能力專項評估”“應急管理能力專項評估”優勝榮譽稱號(浙商銀行客戶服務中心)
中國金融認證中心	最佳手機銀行交互體驗獎
	最受用戶喜愛手機銀行獎
	最佳智能銀行獎
中國外匯交易中心	最佳數據信息服務支持
《中國銀行業》雜誌社	2020 年中國銀行業金融科技應用成果大賽最佳技術創新獎 (符合金融特性的區塊鏈平台)
《中國銀行保險報》	“社會責任”優秀案例獎(彩虹計劃公益助學項目)
中國金融出版社	年度社會責任案例獎
中國網	精準扶貧先鋒機構
《21 世紀經濟報道》	金長城獎——年度卓越智能製造服務銀行
	2020 年度金融扶貧金融機構
《證券時報》	2020 年度淨值型理財產品天璣獎
《國際金融報》	2020 普惠金融先鋒銀行
	2020 年度社會責任貢獻企業
Global Finance (《環球金融》雜誌)	2020 年環球金融“中國之星”金融科技創新獎
前程無憂	2020 中國典範雇主
	2020 人力資源數字化管理典範
摩根大通銀行	年度清算精英獎

專題一：同舟共濟，打好疫情防控阻擊戰

2020 年是特殊的一年，新冠肺炎疫情給世界各國人民的生命安全和身體健康帶來巨大威脅，給全球公共衛生安全帶來巨大挑戰。面對疫情大考，黨中央、國務院、浙江省委省政府和監管部門迅速出台系列決策部署，浙商銀行堅決實行落實，因時因勢制定工作措施，統籌推進疫情防控和金融支持工作，為常態化疫情防控鞏固金融防線，切實承擔特殊時期的責任擔當。

利益相關方	期望與訴求	我們的舉措	我們的成果
政府及監管機構	落實黨中央疫情防控系列決策部署 做好“六保”“六穩” 統籌疫情防控和社會經濟發展	<ul style="list-style-type: none"> 總行黨委把疫情防控作為壓倒一切的重大政治任務，第一時間動員全行全力做好疫情防控 成立疫情防控工作領導小組，先後出台 26 份政策文件，召開多次專題會議，統籌部署工作，加強組織領導 全面實施平台化服務戰略，切實做好疫情防控和支撐穩企業穩經濟穩發展工作 駐行紀檢監察組加強監督檢查，各級機構認真履職，層層壓實疫情防控責任 	全年疫情防控到位，業務穩定運行，主要監管指標全部達標；截至 2020 年末，銀行口徑各項貸款餘額、各項存款餘額分別為 11,984 億元、13,194 億元，均較年初增長 16.6%，增速位居全國性股份制商業銀行前列
客戶	優化金融服務 支持復工復產復銷 解決融資難題	<ul style="list-style-type: none"> 行領導帶隊深入一線走訪調研企業，主動研究制定金融解決方案，加大幫扶力度 “區塊鏈+供應鏈”雙鏈融合，創新研發“分銷通”“倉單通”等供應鏈金融服務模式，支持產業鏈協同復工復產復銷 主動對受疫情影響較重的客戶群體減費減息，降低融資成本 在同業中率先推出金融支持“小微六條”措施，分類施策加強疫情防控金融支持 拓展在綫服務應用場景，深化非接觸金融服務；嚴格落實營業網點疫情防控措施 	截至 2020 年末，抗擊疫情信貸支持額 2,651.62 億元（其中，為醫藥銷售製造相關行業貸款 489.72 億元；為生活物資保障相關行業貸款 484.13 億元）；主動降息、減息、減費讓利 35 億元
投資者	持續穩健經營 提高盈利能力 提升股東回報 提升公司價值	<ul style="list-style-type: none"> 發布定期報告、臨時公告、公司治理文件等 248 項內容，確保投資者及時瞭解公司重大事項，保障合法權益 召開股東大會、投資者會議等，首次以境內外網絡直播形式召開 A+H 年度業績發布會 通過電話、郵箱、“上證 e 互動”平台等多渠道，維持與投資者的日常聯絡溝通 	在英國《銀行家》雜誌“2020 年全球銀行業 1000 強”榜單中，我行按一級資本、總資產計，均位列第 97 位；截至 2020 年末，實現歸屬於本行股東的淨利潤 123.09 億元

<p>員工</p>	<p>提供健康、安全的工作環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通過定時消毒、網點 AB 班不交叉輪換、分時就餐等，加強辦公場所、營業網點和公共區域的疫情防務，構建“防護網” 編制“疫情防護手冊”，提高員工防護意識 定期發放口罩、消毒液等防疫物資 組織“疫情下做自己的心理醫生”等心理健康培訓和沙龍活動，對員工進行心理疏導 慰問抗疫一線及家中有援鄂醫療人員和一線醫務工作者的員工 深入挖掘 105 個基層案例，編發“戰疫特刊”，提振員工士氣 	<p>全年僅武漢分行 1 名員工確診新冠肺炎（已康復出院）</p>
<p>媒體</p>	<p>講好抗擊疫情故事</p>	<ul style="list-style-type: none"> 緊扣平台化服務戰略在抗擊疫情、產業鏈協同復工復產、“六保六穩”中的各項優勢，挖掘 100 多個企業案例，提供有價值的新聞素材 分階段、有側重組織《雷神山醫院背後的金融“助攻”》《築戰“疫”金融防線，多措並舉力促復工復產》等系列報道，多渠道發出浙商“好聲音” 精心組織銀行業例行新聞發布會，行領導與會詳述“接地氣”的服務民營企業舉措 	<p>累計發送疫情防務及復工復產相關新聞素材 31 篇，被浙江日報頭版頭條、人民日報、新華社內參、“金融街 15 號”等重要媒體採用刊發，有效維護銀行業良好聲譽</p>
<p>供應商</p>	<p>拓寬合作渠道 公平公正採購 誠實守信履約</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定《新冠肺炎疫情防務期間部分集中採購項目遠程視頻實施方案》 嚴格做好採購現場防務 	<p>全年供應商合作持續推進，於 2020 年優選 295 家供應商為總行提供產品和服務，實際中標（成交）金額 10.19 億元</p>
<p>社區公眾</p>	<p>關心受疫情影響群體 輸送防疫物資 組織公益活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 向湖北、溫台等疫情嚴峻地區，捐贈防疫物資及款項 採購因疫情滯銷的農副產品 全力推動茶葉加工、糧油加工、基礎設施建設等結對項目復工 員工參加抗疫志願服務 	<p>截至 2020 年末，捐款 1,894.11 萬元，捐贈負壓救護車、防護服、口罩等各類物資折合 723.99 萬元</p>

案例：1 天時間極速放款，紓解一綫試劑盒耗材短缺困局

上海潤達醫療科技股份有限公司是病毒檢測試劑盒及相關檢測儀器設備的核心供應商。為了解決該企業防疫物資採購資金需求，我行成立項目小組，快速制定授信支持方案，總分支行三級聯動，在 1 天時間內即完成上報、授信審批、首筆 1,000 萬元疫情應急款發放，間接紓解了抗疫一綫試劑盒等耗材短缺的困局。

案例：發行全國首單農副產品保供疫情防控公司債，守好“菜籃子”

2020 年 2 月 14 日，由南京分行等機構支持發行的南京農副產品物流配送中心有限公司（以下簡稱“南京農副”）2020 年非公開發行公司債券（第一期）（疫情防控債）成功簿記發行，發行規模 3 億元。這是全國首單農副產品保供疫情防控公司債，也是江蘇省首單疫情防控公司債。

南京分行為企業迅速打通綠色通道，及時溝通業務方案，僅用 2 個工作日完成了各類材料的整理上報，確保債券快速發行。此外，在積極認購 9,000 萬元債券的同時，還主動下調利率水平，進一步降低了企業融資成本。該筆債券的發行，有效滿足了南京農副的流動資金需求，讓疫情期間老百姓的“菜籃子”品種更豐富、價格更實惠。

案例：平台化服務協助核心企業，打通產業鏈供應鏈堵點

亞廈控股有限公司（以下簡稱“亞廈控股”）是國內建築裝飾行業的龍頭企業。疫情期間，公司馳援參建了武漢雷神山醫院、湖北鹹寧中心醫院隔離病房、紹興防疫隔離安置區等項目建設，資金需求量大。紹興分行獲悉這一情況後，第一時間主動對接企業，並成功發行“亞廈控股有限公司 2020 年第一期超短期融資券（疫情防控債）”，債券金額 1 億元，融資期限 270 天。

同時，作為產業鏈上的核心企業，亞廈控股及其子公司還帶動了其上下游的一大批中小建材供應商、建築施工單位的復工復產。這些中小企業普遍面臨特殊時期的產業鏈聯動、資金周轉等難題，通過債券發行提升自身流動性後，公司又通過浙商銀行應收款鏈平台，向這些中小企業伸出援手。亞廈控股及其子公司向上游供應商採購時，通過在綫簽發區塊鏈應收款償付貸款，後者收到區塊鏈應收款，即可在綫實時轉讓給浙商銀行獲得流動資金。這種加載了區塊鏈技術的“預付款”，幫助上下游的企業及時獲得貸款，有效降低了他們的現金流壓力和融資成本。截至 2020 年末，公司已向 366 家上游供應商簽發區塊鏈應收款，總計金額 9.22 億元。

“公司與浙商銀行的合作，不僅提升了亞廈自身的流動性，更重要的是用技術手段給中小企業‘預付’現金，打通了產業鏈、供應鏈堵點。真正把‘以龍頭企業帶動配套企業、增強協同復工復產動能’的部署精神落到了實處。”

——亞廈控股公司副總經理譚承平

案例：浙商銀行紓困中小企業一句話故事

提供寬限服務	主動續期一年
【一句話故事】某工藝品生產企業的負責人張先生肩負堅守鄉村防疫一綫的重任，無法按時歸還到期貸款，台州分行對其貸款延期還本付息處理，並不影響其征信	【一句話故事】南京分行開通“無還本續貸”服務，幫助因疫情爆發短期無法返回南京的客戶，在半小時內遠程辦妥續貸手續
自動授信增額	加強信貸供給
【一句話故事】蘭州分行在甘肅潤康藥業原有貸款基礎上，主動為其新增授信，間接為當地	【一句話故事】浙商銀行主動為浙江普施康生物科技有限公司提供 500 萬元“人才支持貸”

疫情防控中消毒用品保障作出積極貢獻	信用貸款，幫助企業渡過難關
實行特事特辦	推廣線上辦理
【一句話故事】 溫州分行為解決某信息科技公司的周轉難題，開啓綠色通道，在合規的前提下，簡化放款流程，安排工作人員到崗，快速放款，解決了客戶的燃眉之急	【一句話故事】 武漢分行推出 7×24 小時“不見面融資”服務，即“手機申請、線上評估、視頻面談、全線上審批”，將信貸支持精準“空投”至封城困境中的小微企業



圖：濰坊分行調研當地某拖拉機製造企業，深入瞭解企業疫情期間金融需求



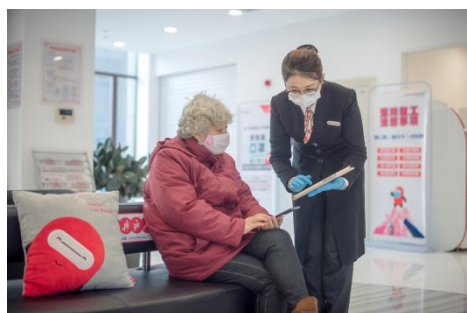
圖：浙商銀行客戶經理全面瞭解企業生產各環節，制定金融服務方案協助復工復產



圖：成都分行為新希望集團提供“超短貸”全線上化服務，遠程解決抗疫企業用信難題。新希望集團旗下上市公司興源環境在疫情發生後受命參建武漢火神山醫院污水處理項目



圖：嘉興海寧支行為浙江衛太生物科技公司新增 100 萬元貸款，利率下浮 20BP，協助企業重啓兩條 N95 口罩生產線



圖：浙商銀行工作人員為客戶耐心講解業務



圖：浙商銀行營業網點為客戶測量體溫、使用免洗消毒液、佩戴一次性手套等，嚴格防疫



圖：“抗疫保復課”行動，保障結對學校防疫物資正常供給，協助有序復課



圖：浙商銀行“童心同繪新畫卷”活動，邀請孩子們共同描繪新家園，掃除疫情影響

專題二：同心共力，打贏脫貧攻堅戰

2020年是脫貧攻堅決勝之年、收官之年，浙商銀行持續深入實行落實黨中央、國務院關於金融服務鄉村振興和協助脫貧攻堅工作的重大決策部署，堅持將此作為首要政治任務，深入推進抓黨建促脫貧奔康，從產業扶貧、消費扶貧、教育扶貧、人才扶貧等方面發力，走出了一條雙循環、新格局的扶貧可持續發展新路徑。

我們的舉措		我們的成果
精耕細作，種好產業扶貧責任田	<ul style="list-style-type: none"> 推廣“銀行+龍頭企業+合作社+農戶”服務模式，串聯核心企業產業鏈上下游，帶動農戶增收脫貧，“造血”式幫扶貧困地區及群體 推廣“隨易貸”“還貸通”等循環類貸款產品，提高電子化申貸比例，簡化業務流程，提升貧困地區金融服務便利度 持續深入開展東西部協作扶貧、“千企結千村、消滅薄弱村”專項行動等定點扶貧工作 	截至2020年末，產業扶貧貸款餘額16.18億元；涉農貸款餘額1,711.48億元；定點扶貧工作投入3,194.16萬元用於結對村產業發展、基礎設施建設等，受益受助人數達2.68萬人
數字賦能，念好消費扶貧“致富經”	<ul style="list-style-type: none"> “以銷促扶”，打造e家銀商城服務三農專區，不賺差價、只提供服務，支持扶貧農產品線上、常態化銷售 組織專場直播營銷活動 動員機構食堂採購、福利發放時優先考慮扶貧農產品，構築“產銷閉環” 	截至2020年末，e家銀商城服務三農專區共上線400餘款農副產品，累計銷售371.84萬元；組織三期助農助學直播，累計銷售約100萬元；全行累計購買貧困地區農產品696.14萬元
久久為功，打好教育扶貧“組合拳”	<ul style="list-style-type: none"> 全面推動“一行一校”，圍繞補助困境學生、改善教學條件、提升教育質量、改變學生精神面貌長期、全方位幫扶鄉村小學，構建教育扶貧長效機制 總行發揮牽頭幫扶作用，策劃“抗疫保復課”“煥新開學季”等創意活動，總分聯動在結對學校全面鋪開 持續打造“浙商銀行彩虹計劃”特色公益品牌 堅持“勤儉辦行，公益扶貧”傳統，節省新設機構開業儀式相關費用助學助困 	截至2020年末，“開網點，送愛心”累計捐贈2,118.5萬元；“浙商銀行彩虹計劃”累計募集捐款2,470萬元，結對2.35萬名學生；“一行一校”結對學校18所，投入600餘萬元實施援建教學樓、改造學生宿舍等軟硬件改善項目，受助學生6,241人
用心用情，當好扶貧路上“貼心人”	<ul style="list-style-type: none"> 派駐優秀幹部到艱苦邊遠地區和基層一線工作 鼓勵優秀青年人才深入“三州三區”等地區基層行交流鍛煉 將扶貧工作實效作為人才培養及任用的重要參考依據 通過組織青年員工支教、特色主題黨日（團日）活動等形式，將企業文化建設與金融扶貧工作有機融合 	涌現出以王長山、周岳紅、吳剛等為典型的扶貧幹部，先後幫助采日瑪村、賈岔村等結對村摘掉貧困帽，獲得當地政府及群眾高度認可和充分肯定

案例：創新搭建“分銷通”平台，協助“文軍扶貧”

貴州出版集團在貴州 20 個重點扶貧鄉鎮開設新華書店，通過農民培訓、農民教育出版等工作，將文化送到脫貧攻堅一線。2020 年受疫情影響，書店應收款回款賬期拉長，流動資金短缺壓力加大，還影響對上游中小企業貸款的支付。

瞭解到書店的實際情況後，貴陽分行以貴州省新華書店為核心建立商圈，搭建基於區塊鏈技術的“分銷通”平台，貴陽、黔東南、安順、六盤水、銅仁 5 家新華書店下游經銷商在綫申請授信審批，並申請區塊鏈應收款保兌，支付核心企業並繼續向上游流轉，從而獲得 1 億元的流動資金支持。此舉有效保障了產業鏈上下游企業的正常運轉，並間接協助“文軍扶貧”。

“有了貴陽分行分銷通的支持，我們開展‘文軍扶貧’的信心更足了。效率高、不增加負債率。”

——貴州省新華書店有限公司某銷售項目經理

案例：銀租聯動模式協助夏金村“生地”變“熟地”

在“千企結千村，消滅薄弱村”專項行動中，浙商銀行總分行及子公司浙銀租賃聯動與浙江龍游縣 5 個經濟薄弱村結對。其中，夏金村的“生地”變“熟地”項目通過銀租聯動模式落地，即為當地龍頭糧油企業融資 1,200 萬元，將村內 1,500 畝“生地”變“熟地”的任務交由這家種植經驗豐富的企業來完成，提高當地糧食加工能力，打通項目落地後的糧食銷售渠道。目前，這 1,500 畝經過改良的“生地”首年水稻產出已為村集體帶來 20 多萬元的收入。



圖：夏金村“生地”變“熟地”糧油項目

案例：直播帶貨協助特色農產品“走出大山”

在走訪調研過程中，浙商銀行發現不少結對村雖然物產豐富，但村民年齡結構老化且習慣於“自產自銷”的經濟閉環，村民們不會主動培育價值高的經濟農作物，難以形成良好的經濟效益和規模效應。為了幫老鄉們把大山裏的農產品賣出去，增收致富，我們主動為結對村引入圓通速遞、小城故事等專業物流和電商企業作為合作夥伴，“手把手”傳授包括散戶收購、品質把控、包裝標準、保鮮技術等方面的經驗，幫助解決個體農戶上電商平台難度高、產品分散量小、儲存運輸風險大等問題，並通過助農直播，讓一批特色農產品打開銷路“走出大山”。截至 2020 年末，我們共組織了“牽手儀隴”“秋日好物”等三期助農助學直播，售賣儀隴皮蛋、涼山核桃、西固百合等特色農產品共計逾 1.3 萬份，銷售金額約 100 萬元。

“感受到了浙商銀行的強烈責任感，不僅是幫扶貧困村脫貧，更是幫助農產品通過電商模式走出大山，點贊！”



圖：蘭州分行志願者深入田間地頭直播助銷扶貧農產品

案例：改造學生宿舍，為孩子們提供更好住宿條件

位於重慶酉陽縣的車田鄉中心小學是浙商銀行“一行一校”首批結對學校，約有 150 多名高年級學生住校，宿舍樓已有十餘年沒有翻新。2020 年暑期，重慶分行籌集資金改造該校學生宿舍，重新粉刷了牆面地面，更換了門、床、家具及照明等設備，還配置了統一的被褥用品，給孩子們提供了更加安全健康、設施齊備的學習生活環境。

“剛看到這棟暖黃色樓的時候，我差點沒認出來，新宿舍太好了，雪白的牆壁、全新的被子……”

——重慶酉陽縣車田鄉中心小學某住校生



圖：重慶分行結對學校學生宿舍改造前後對比



圖：蘭州分行為當地某牧場企業授信 5,000 萬元，間接幫助 76 戶深度貧困戶脫貧



圖：“消薄”席家村屋頂光伏發電項目，預計為村集體增收 16 萬元/年



圖：涼山分行協助當地農產品銷售領域某核心企業發展，間接幫助 14 名建檔立卡貧困戶脫貧



圖：浙商銀行扶貧幹部王長山連續 5 年駐守 3 個貧困村，幫助這些村摘掉貧困帽



圖：在陝西商洛嶺子底村駐村期間，浙商銀行扶貧幹部吳剛經常走訪慰問村民家中，幫助解決實際困難



圖：浙商銀行彩虹計劃助農助學直播山東泗水分會場，鼓勵更多年輕父母返鄉就業創業，陪伴孩子成長



圖：寧波分行護眼燈計劃，改善了浙江余姚市大嵐鎮中心小學教室照明條件



圖：廣州分行為廣東遂溪縣港門鎮中心小學添置一批體育器材，協助學校籃球特色教學



圖：合肥分行幫助安徽潛山市槎水中心小學改造操場，讓孩子們從砂土勇士化身綠茵小將



圖：六一兒童節，浙商銀行給結對學校統一送去定制的學習用品套裝，備受孩子們喜愛

戰略領航，開啓發展新征程

篇章前序：浙商銀行平台化服務戰略

面對錯綜複雜的外部環境，浙商銀行認真實行黨中央、國務院和浙江省委省政府各項決策部署，以新發展理念為指導，緊緊圍繞“兩最”總目標，堅持五項經營原則，全面落實“推創新、調結構、穩發展，強管理、紓風險、提質效”的工作要求，開啓創新轉型發展，培育增長新動能，確立並全面實施平台化服務戰略。

平台化服務戰略即以“兩最”總目標為引領，植入平台化基因，創新金融科技應用，建設強大的平台化服務體系，以平台化服務為源動力，驅動創新和發展，拓展客群和業務，優化流程和風控，提升績效和管理，增強特色和優勢，打造平台化服務銀行，持續推動高質量發展。



一、嚴控風險，切實保障穩健運行

可持續發展理念與實踐

企業的可持續的發展和取得的任何成就都離不開公司的科學治理。報告期內，本行堅持黨建引領，將推進全面從嚴治黨從嚴治行、完善公司治理體系相結合，進一步優化“三會一層”運作機制及決策體系；實行全面風險管理，由上至下完善風險管理體系，多措並舉強化風險管理水平；高度重視內控管理，鞏固內控合規管理基礎，實現長期穩健運營。

貢獻聯合國可持續發展目標



（一）優化公司治理

浙商銀行不斷向優秀公司靠齊，提高公司治理水平。2020年，我們持續完善公司治理制度，加強黨群工作建設，加深與投資者的交流，優化董事會成員和專委會構成，公司治理能力進一步提升。

1. 完善公司治理機制

本行嚴格遵照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《企業內部控制基本規範》《商業銀行內部控制指引》等法律法規和相關監管制度要求，建立了以股東大會、董事會、監事會和高級管理層為主體的“三會一層”公司治理架構，構建了職責邊界清晰、制衡協作有序、決策民主高效的治理機制。

2. 黨建與公司治理深化融合

本行根據上級黨組織和監管部門有關要求，結合實際，制定出台《中共浙商銀行委員會前置研究討論事項清單》，進一步明確總行黨委在公司治理中的核心地位，把黨的領導融入公司治理各個環節，確保總行黨委真正發揮把方向、管大局、保落實的作用。堅持和完善“雙向進入、交叉任職”的領導人員管理體制，積極探索完善有中國特色的現代企業制度。

3. 投資者關係管理

本行持續做好投資者關係管理工作。完善信息披露機制，通過上海證券交易所網站，香港聯交所網站以及公司官網發布公告，持續加強信息披露的主動性、針對性，信息披露透明度進一步提升。截至2020年末，共發布A股公告121個、H股公告127個。通過業績發布會、策略宣講會、投資者見面會、投資者關係電話和電子信箱等方式接待及處理投資者關係事項，與投資者充分、及時、有效地互動溝通和聯繫，增進投資者對於公司的瞭解及認同，維護投資者的合法權益。

（二）全面風險管理

浙商銀行實行全面風險管理，在“審慎、穩健”的風險偏好基礎上，加強准入管理，強化客戶基礎，優化業務結構；加強投貸後管理，切實防範化解風險；加強金融科技應用及全流程管理，持續推進大數據風險管理系統建設，打造第二發展曲線，護航我行高質量轉型發展。

1. 完善風險管理體系

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、业务经营与管理部門和內審部門的多層次、相互銜接、有效制衡的運行機制。其中，董事會承擔全面風險管理的最終責任；監事會承擔全面風險管理的監督責任；高級管理層承擔全面風險管理的實施責任；總行風險管理部為全面風險管理的統籌部門，協同相關部門全面落實各項風險管理。

為加強垂直管理，我行實行特色的風險監控官派駐制度。向總行本級業務複雜程度較高和風險相對較為集中的部門和分行派駐風險監控官，負責協助派駐部門主要負責人、分行行長組織風險管理工作，獨立進行業務評判和風險事項報告。

2. 提升風險管理水平

浙商银行不斷增強各類風險的識別、監測和控制等能力，針對信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、國別風險、銀行賬戶利率風險、聲譽風險、戰略風險、信息科技風險以及合規風險等各類風險，制定了相應的風險管理基本制度和管理辦法，並通過多種措施持續提升風險管理水平，切實保障全行業務可持續發展。

表：浙商银行提升風險管理水平各項措施

實行“審慎、穩健”的風險偏好	完善風險限額管理機制，加強風險限額指標的監控及報告	持續優化風險管理架構及職能，完善各項風險管理制度	建立全面風險管理報告制度
建立權責明晰的信貸業務審查審批流程，提升專業化水平	推進風險相關系統建設，豐富風險管理的手段和工具，鞏固風險管理基礎	建立壓力測試體系，將壓力測試結果運用於風險管理和各項經營管理決策	強化風險防範，加強重點領域風險監測排查

（三）深化內控合規

浙商银行始終堅持守牢各項底綫、紅綫要求，把牢合規風險，持續加強合規建設。通過完善內控長效機制、深化黨風廉政建設、提升反洗錢管理水平等方式，持續強化內控合規和精益管理，切實保障本行平穩安全運行。

1. 內控體系建設

我們高度重視內控管理工作，持續優化內部控制管理體系，深化內控措施，創新內控管理方法，提高內控效能，有效鞏固提升內控管理水平，保持重大案件和重大操作風險事件“零發生”。

表：浙商银行內控體系建設舉措

牢固樹立正確內控理念	<ul style="list-style-type: none"> 以“落實內控機制、防範經營風險”為中心，堅持“內控優先”“合規為本”理念，實行落實“從嚴治行、從嚴管控、從嚴檢查、從嚴問責、從嚴處罰”內控合規管理基本要求 持續深化內控措施，提高內控效能，有效防範操作風險和案件風險，不斷培育核心競爭力
探索構建內控長效機制	<ul style="list-style-type: none"> 堅持實施內控循環提升機制、問題發現與整改機制、問責與考核獎懲機制等三項內控長效機制 鞏固和提升以“理念-制度-培訓-執行-檢查-整改-獎懲-評價”為內涵的內控循環

<p>持續完善制度體系建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 構建分層設計、分類規範、分級審批的制度管理架構，形成“三縱四橫”的內部制度體系 • 建立制度立項、起草、會商、審查、審批、發布、後評價全生命周期管理流程，對各項規章制度進行閉環管理
<p>強化重點領域風險管控</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 動態更新重要業務和關鍵環節的操作風險管控重點，充分識別評估風險，明確管控要求，強化內控合規和操作風險、案件防控工作
<p>加強重要業務監督檢查</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 持續完善部門負責人監督本部門員工、中後台監督前台、後手審核前手的日常監督體系 • 加強對各級機構、各類產品和各項業務的監督檢查 • 認真開展銀行業市場亂象整治“回頭看”等專項治理工作，強化各級行合規經營意識，健全風險管控體系
<p>運用科技手段賦能管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 充分應用新技術賦能經營管理，運用大數據、人工智能等技術創新手段，不斷提高內控管理信息化、科技化、智能化水平，持續提升內控管理質效，有效防範各類風險

2. 加強黨風廉政建設

我們嚴格遵守《聯合國反腐敗公約》《中華人民共和國刑法》等法律法規及制度中關於反賄賂、反貪污相關方面的要求，全面從嚴治黨、全面從嚴治行，深化黨風廉政建設和反腐敗工作，持續推動“清廉銀行”建設。

表：浙商銀行黨風廉政建設舉措

<p>規範內部管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定出台《浙商銀行員工收受禮品禮金登記管理辦法（2020年版）》《浙商銀行內設紀檢機構處理檢舉控告工作辦法（2020年版）》等規範內部管理要求
<p>強化日常監督</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 強化日常監督和專項檢查，如明確要求簽訂合同時，向相關方發放《浙商銀行工作人員廉潔從業客戶監督卡》，加大正風肅紀力度，馳而不息糾治“四風”，2020年，全行共開展明察暗訪、監督檢查988次
<p>加強履職監督</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 綜合運用年度考核、審計、巡察、檢查等方式，加強對全行各級幹部尤其是班子正職以及重要崗位幹部的履職監督
<p>開展政治巡察</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定出台《浙商銀行黨委巡察工作實施辦法》，選優配強組建巡察人才庫，正式啓動全行巡察工作 • 2020年，共對4家分行開展政治巡察
<p>建設清廉文化</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 組織開展清廉金融文化宣傳月、新任分行行長專題培訓、廉政培訓、廉政黨課、支部集體學習等形式強化教育 • 開展多樣化廉潔警示教育，通報行業典型案件，以案明紀。按周向全行員工推送廉潔提醒短信，2020年，推送超70萬人次

3. 提升反洗錢管理水平

我們嚴格按照《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等相關法律和監管規定，建立健全反洗錢工作運行機制，實現對洗錢風險的有效識別、評估、監測、控制和報告，切實提升反洗錢管理的合規性和有效性。

表：浙商银行反洗钱系统建设举措及成效

<p>優化升級反洗錢業務系統</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2020年，完成8次反洗錢系統優化升級，優化功能115項 • 重點優化涉賭涉詐監測模型，加強對涉賭涉詐可疑交易的預警監控，已建立電信網絡詐騙、非法集資、恐怖融資等可疑監測模型31個
<p>深化各類風險名單數據應用</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完善檢索策略和匹配機制，推動賬戶開立、境內外交易、客戶回溯環節名單篩查全覆蓋，對風險名單客戶進行有效預警和攔截。2020年，攔截各類開戶及交易超過200萬次 • 將風險名單數據納入大數據風控平台及信用風險管理系統，實現風險數據共享，提升風險防控能力
<p>科技賦能提升工作質效</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 實現客戶身份識別智能化，強化客戶信息采集的系統控制，推進受益所有人識別流程改造 • 投產上線反洗錢賬戶管控電子化審批流程，簡化賬戶管控操作環節，提高可疑交易監測的後續管控效率
<p>注重開展內部宣教</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 組織行內員工參與反洗錢知識線上答題活動、邀請公安機關講師開展《防範電信網絡詐騙》專題講座等

4. 維護知識產權

我們認真遵守《中華人民共和國商標法》等保護知識產權相關的法律法規及制度，結合品牌建設和業務產品推廣的需要，開展商標註冊及維權工作。截至2020年末，我行累計成功註冊商標475件，其中境內商標393件，境外商標82件（境外商標註冊地包含香港、台灣、澳門、美國、英國、法國等國家或地區）。其中，2020年申請註冊“分銷通”“銀租通”等11個商標，續展將到期的57個商標；提交金融科技相關專利申請37項。

同時，作為國內銀行應用區塊鏈技術的先行者，浙商银行是目前國內備案區塊鏈信息服務最多的銀行，在網信辦公布的《境內區塊鏈信息服務備案編號》中獨佔5項，我們的“區塊鏈密鑰管理系統及方法”獲得了發明專利，在業內具有前瞻性。

案例：“浙商银行”被國家知識產權局認定為馳名商標

2018年初，我行啓動了“浙商银行”馳名商標認定工作，經過兩年的努力，我行於2020年3月2日收到國家知識產權局覆函，覆函中確認“浙商银行”商標已達馳名程度。根據《中華人民共和國商標法》第十三條，此次馳名商標認定將有利於我行推動商標知識產權保護。



圖：浙商银行標識組合

二、牢記使命，有效服務實體經濟

可持續發展理念與實踐

金融是實體經濟的血脈，為實體經濟服務是金融的天職，是金融的宗旨。浙商銀行認真遵守《中華人民共和國商業銀行法》等相關法律法規及制度，將服務實體經濟作為自身發展的重要責任，主動對接國家重大戰略，充分發揮平台化服務優勢，圍繞產業轉型升級、普惠金融發展等重點領域，持續創新金融產品和服務，助推實體經濟高質量發展。

貢獻聯合國可持續發展目標



（一）實行國家戰略

浙商銀行堅決實行黨中央、國務院決策部署，把服務好國家發展戰略作為服務實體經濟的重要方向，積極支持“一帶一路”、長三角區域一體化發展、粵港澳大灣區等重大戰略和重大項目建設，努力提高服務實體經濟質效，為社會經濟穩定發展貢獻金融動能。

1. 支持區域協調發展

浙商銀行積極響應國家長三角區一體化戰略部署，發揮網點布局優勢，依託平台化服務優勢，運用金融科技創新，優先支持區域內城市軌道交通、機場、港口、能源、水電煤氣、信息傳輸、現代物流等基礎設施建設及民生改善項目。截至 2020 年末，我們在長三角區域布局了 10 家一級分行，142 個營業網點；長三角區域內機構各項貸款餘額 6,909.64 億元，較年初增長 19.05%，佔全行增量的 65.57%。

同時，作為唯一一家總部在浙江的全國性股份制商業銀行，我行始終將浙江省內作為重點服務區域，主動對接省內大灣區、大花園、大通道、大都市區建設和數字經濟“一號工程”等，促進浙江省經濟社會發展。截至 2020 年末，向浙江省內提供融資總量餘額約 7,000 億元，較年初增長超 17.5%；支持省內重大項目建設融資餘額 1,357.71 億元。

2. 促進高水平對外開放

浙商銀行緊跟“一帶一路”倡議及企業“走出去”步伐，在國際結算、貿易融資等傳統外貿服務的基礎上，充分運用池化融資、平台化服務、匯率避險等特色服務，幫助“走出去”企業降低融資成本，規避匯率風險，打造高質量供應鏈產業鏈，更好地開展對外貿易及投資活動。

表：浙商銀行促進對外開放舉措及成效

特色產品及服務	2020 年所取得的績效
<p>池化融資，打造外貿行業流動性服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用“互聯網+”理念和“池化融資”模式，幫助外貿企業盤活各類資產，提供內外貿、本外幣一體的流動性管理及定制式融資服務 推出跨境資產池，幫助跨國經營企業跨境調劑境內外資產池的融資額 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2020 年末，為近千家外貿企業盤活出口應收賬款等各類資產，提供各類本外幣、表內外流動性支持

	度，統籌盤活境內外流動資產	
供應鏈金融，促進內外貿供應鏈協同發展	<ul style="list-style-type: none"> 結合外貿行業的場景化需求，以出口池鏈通、進口池融通為基礎模式，圍繞外貿企業延伸至上下游供應鏈，提供本外幣、內外貿一體的綜合供應鏈金融服務 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2020 年末，通過平台化模式開展供應鏈金融服務，累計發放融資超 40 億美元
大數據授信，緩解外貿企業“融資難”	<ul style="list-style-type: none"> 運用大數據分析、客戶風險畫像等方式，實現差異化的授信准入以及後續動態管理 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2020 年末，已推出“出口收匯貸”“出口退稅貸”“出口銀稅貸”等大數據授信模式，並積極參與“政府+保險+銀行”外貿行業融資扶持項目
緊跟政策導向，支持外貿新業態	<ul style="list-style-type: none"> 圍繞外綜平台、跨境電商、市場採購等新型外貿業態，打造集結算、交易、融資於一體的綜合服務模式 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2020 年末，積極對接新型外貿業態主體，一點接入，綜合服務，支持外貿新業態做大做強
外匯交易，幫助企業管理匯率風險	<ul style="list-style-type: none"> 運用“浙商匯利盈”對客外匯交易產品、“浙商交易寶”一站式外匯交易平台，幫助企業管理匯率風險，實現避險增值 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2020 年末，為近萬家外向型企業提供匯率避險服務，協助企業有效應對市場波動，管理匯率風險
跨境金融，協助企業“走出去”	<ul style="list-style-type: none"> 依托香港分行、自貿分賬核算單元“雙平台”，與境內外同業緊密合作，統籌境內外市場資源，為“走出去”企業提供資金融通或跨境增信服務 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2020 年末，與境內外同業緊密合作，為“走出去”企業提供跨境擔保、國際銀團、中長期項目融資數十億美元

案例：“出口退稅貸+出口池鏈通”組合方案，協助外貿企業解決融資問題

A 企業是紹興市一家生產銷售針織女裝的企業，產品出口 20 多個國家。企業發展過程中，既有擴大融資的需求，也有幫助上游供應商解決融資問題、降低自身財務成本的願望。紹興分行提出“出口退稅貸+出口池鏈通”組合方案，即通過“出口退稅貸”解決企業授信需求，而後將出口應收賬款入池，生成可融資額度；再通過“應收款鏈平台”向國內上游供應商簽發、保兌區塊鏈應收款，用於支付原材料採購款；上游供應商取得區塊鏈應收款後，可以繼續向上支付，也可以在浙商银行辦理融資。這種基於浙商银行平台化服務的組合模式，根據客戶場景式需求設計，在幫助企業解決融資問題、降低財務成本的同時，還能幫助其產業鏈上游企業解決融資問題。

3. 推進鄉村振興

浙商银行持續推進金融服務“三農”工作和鄉村振興戰略，通過完善考核配套措施、優化涉農金融產品服務模式等舉措，引導更多金融資源投入“三農”領域，探索金融服務鄉村振興的有效模式。

報告期內，我們積極創新平台化應用場景，主動對接糧食生產、生豬養殖等重點農業龍頭企業、特色基地、產業園區等金融需求，帶動龍頭企業上下游農戶增收致富。截至 2020 年末，累計推出服務“三農”金融產品 66 個；涉農貸款餘額 1,711.48 億元，較年初增加 232.70 億元。

案例：分銷通業務模式協助生豬養殖銷售企業擴大銷量

以“公司+農戶”模式進行生豬養殖銷售的江西正邦養殖有限公司（以下簡稱“正邦養殖”），此前主要面向農戶、養殖場銷售豬苗和飼料，因農戶普遍缺乏資金，該企業一直難以擴大銷售。我行通過分銷通業務模式，基於歷史交易數據，對其下游農戶進行征信“畫像”和線上審批，小額分散地批量給予授信支持，定向用於向正邦養殖採購農資，待農戶育肥仔豬後，正邦養殖再回購、鎖定還款來源。截至 2020 年末，已有超 130 戶正邦養殖的下游農戶借此共獲得逾 3.25 億元的融資支持。

案例：小場景線上化業務模式協助農戶解決融資問題

溫州市永嘉縣仙桂農業專業合作社（以下簡稱“仙桂農業”）與農戶採用“公司+農戶”合作模式，農戶依託於合作社開展農業生產。各類農牧漁果產品從播種、養殖到銷售的過程中，農戶存在較多的中短期資金需求，然而農戶普遍缺乏有效抵押物，融資難問題亟待解決。浙商銀行在瞭解情況後，充分考慮農業的特殊性與農戶實際生產銷售情況，運用小場景線上化業務的模式對接客戶需求，得到廣大社員農戶的點讚。

“浙商銀行專門安排人來指導社員使用線上簽約，線上提款，點幾下就申請成功了，放款效率也很高，好多社員不敢相信銀行貸款能這麼方便！”

——溫州市永嘉縣仙桂農業專業合作社負責人



圖：仙桂農業合作的農戶養殖牲畜場所



圖：浙商銀行員工走訪調研台州某農戶

（二）致力普惠金融

發展普惠金融是改善社會民生、服務中小企業的必然要求。浙商銀行深入實行國家普惠金融相關政策，積極落實浙江省委省政府促進中小企業健康發展等具體要求，堅持深耕普惠金融，不斷提高金融服務可得性、滿意度。

1. 服務小微企業

浙商銀行立足專業化經營方式，依托平台化服務優勢，持續提升小微企業業務數字化、線上化、智能化服務能力，提供更精準、高效的金融服務方案，將小微金融道路越走越寬、越走越穩。

截至 2020 年末，我行國標小微企業貸款餘額 2,539.75 億元，佔全部貸款餘額的比例為 21.36%；小微企業專營機構數達 183 家；累計服務小微企業超 36 萬戶，間接帶動超 500 萬人次就業，培育了一批小微企業成長為大中型企業。

表：浙商銀行服務小微企業舉措

<p>完善“五專”經營機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建立矩陣型、穿透式、三層級普惠金融經營管理體系 • 落實專項資源配置，單列小微企業、三農、扶貧信貸規模 • 加大考核激勵，將小微企業信貸投放情況與分行經營績效掛鉤 • 完善小企業從業人員盡職免責制度，增強小微金融內生發展動力
<p>打造小微金融產品超市</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 深入小微企業具體生產經營場景，圍繞額度、期限、提還款方式、服務效率等持續創新，累計推出四十餘款信貸產品 • 創新運用線上化產品，持續推廣機器換人，推動小微業務在綫化、自動化。截至 2020 年末，綫上小微貸款業務累計授信超 1,000 億元 • 落實“最多跑一次”要求，穩步開展不動產抵押登記綫上辦理試點，升級服務體驗
<p>持續提升風險管控水平</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依托“大數據+AI+互聯網”，構建大數據風險管理和預警平台

<ul style="list-style-type: none"> 與政府機構、企業緊密合作，整合征信、司法、稅務等報表 基於大量交易風控模型，實現“實時+批量”雙重預警機制
--

2. 支持民營經濟

作為一家以民營資本為主體、以民營企業為主要客戶群體的商業銀行，浙商銀行始終將服務民營企業作為業務重心，不斷提升民營企業融資獲得感和體驗度。截至 2020 年末，民營企業貸款餘額 6,631.96 億元，同比增長 18.07%，高於各項貸款增速；民營企業貸款佔全部企業貸款比重為 65.80%，是服務民營企業佔比較高的全國性銀行。

表：浙商銀行紓困民營企業舉措

為民營企業“止血”“輸血”	“一企一策”幫扶民營企業	協同外部力量共同支持
針對還款意願強但短期流動性有問題的企業，對借款主體、擔保方式、還款期限、適用利率、還款方式、投資收益分配方案、投資退出方式、增信方式等進行優化調整	運用兼並重組手段化解風險，實現資源優化整合。主動瞭解優質客戶的並購需求，協助引進戰略投資者	聯合信托、私募、券商等外部金融機構共同扶持民營企業，為企業發展提供綜合化的金融服務方案

案例：浙商銀行協助企業發行全國首單“LPR 浮息+信用風險緩釋工具”中期票據

2020 年 4 月 8 日，浙江省民營企業傳化集團有限公司成功發行 2020 年度第一期中期票據，由浙商銀行獨立主承銷，發行金額 2 億元，期限 3 年，配套創設 CRMW5,000 萬元，是全國首單浮動利率掛鉤 LPR 的長期限債券，也是全國首單搭載信用風險緩釋工具的 LPR 浮息債。最終票面利率定在 LPR1Y+1.15%，創下了發行人同期限有史以來最低利率。我行為本期中票部分發行額度配套創設信用風險緩釋憑證 CRMW，為不同風險偏好的投資人提供了多元化投資選擇，有效增強了產品的可接受度，促使票面利率進一步降低，降低企業的融資成本。

（三）服務新興行業

新經濟是我國構建發展新格局中的重要組成部分，新經濟邏輯也在賦能傳統產業的升級迭代。浙商銀行將此視作跨越式發展的重要機遇，以平台化服務戰略為指引，主動謀變、躬身入局積極服務新興行業。

1. 主動布局新基建

疫情之下，新基建成為逆周期調節和供給側結構性改革的重要抓手，被提升到前所未有的新高度。浙商銀行主動參與 5G、人工智能、工業互聯網、物聯網等新型基礎設施項目建設，推動產品創新和服務渠道進一步平台化、綫上化，提供服務新基建客戶的一攬子綜合解決方案。

案例：分銷通業務模式，協助新基建企業疏通產業鏈堵點

A 企業是一家全球領先的 5G 基站設備供應商，受疫情影響，該企業產業鏈也遭到衝擊，下游眾多二級經銷商、終端客戶停產停工，陷入資金鏈斷裂的境地。J 公司作為該企業設備產品的全國總代理商，回款現金流遇到了極大的挑戰，下游終端客戶難以支付貨款直接制約了 J 公司向上游企業支付。深圳分行利用供應鏈金融創新業務優勢，提出分銷通業務模式，幫助 A 企業的二級經銷商降低了融資成本，提高融資效率，也解決了 J 公司的銷售回款問題，大大降低了融資

成本，協助 A 企業更好地服務和穩定經銷商體系，保障經銷商融資渠道暢通。

“浙商銀行不但幫我們解決了銷售回款問題，還給下游的經銷商提供了很大的融資支持，真是‘及時雨’。”

——J 公司相關負責人

2. 深化智能製造服務

目前，全球正迎來新一輪的創新紅利期，以人工智能為核心驅動的智能經濟，逐漸成為經濟發展新引擎之一。浙商銀行持續深耕智能製造領域，完善“融資、融物、融服務”智能製造金融解決方案。截至 2020 年末，累計服務智能製造企業 1,879 戶（其中 95% 為民營企業），提供融資 4,565 億元。

案例：浙商銀行攜手浙江省經信廳深入實施浙江智造融通工程

為實行落實浙江省委省政府支持浙江製造業高質量發展工作要求，浙商銀行與浙江省經濟和信息化廳（以下簡稱“省經信廳”）於 2020 年 6 月簽訂“浙江智造融通工程”戰略合作協議，計劃在未來三年為浙江省產業鏈重點項目提供千億融資，共同推進省內製造企業智能化改造和產業鏈融資暢通，助推十大標志性產業鏈和先進製造業集群建設。

會上，顧家集團有限公司、臥龍控股集團有限公司、浙江暢爾智能裝備股份有限公司等省內重點製造企業，分別與浙商銀行、浙銀租賃簽訂全面戰略合作協議，標志著“浙江智造融通工程”首批重點支持項目成功落地。截至 2020 年末，我行為“浙江智造融通工程”內項目提供融資支持 330 億元，僅半年時間完成“3 年 1,000 億元專項融資”總目標的三分之一。

案例：銀租聯動協助紙品生產企業改造生產線

廣東地區紙品生產企業 JL 紙品，迫切需要改造其生產線，但面對高昂的設備採購成本，JL 紙品遲遲未能實現改造升級。針對該企業面臨的難點及希望實現設備採購分期付款並降低綜合成本的需求，浙商銀行推出銀租聯動-直租模式，由浙銀租賃先向指定設備廠商採購設備，再將設備直租給 JL 紙品使用。JL 紙品基於應付租金交易背景，在浙商銀行區塊鏈應收款鏈平台簽發承兌區塊鏈應收租金支付給浙銀租賃。浙銀租賃轉讓浙商銀行變現，JL 紙品按約定進行兌付。

在此模式下，JL 紙品成功採購價值 5,000 萬元的智能化設備，實現了生產線改造升級，並且通過直租抵稅、全款採購享受銷售折扣等大幅降低了企業綜合財務成本。



圖：浙商銀行協助臥龍電氣生產線智能化改造

3. 賦能健康醫療生態圈

浙商銀行依托區塊鏈技術，對醫療行業供應鏈進行了有效探索。率先推出了全國領先的區塊鏈醫療健康服務平台，為醫藥流通行業提供極簡、高效、靈活的綜合金融服務方案，並上線了“e家銀網上醫務室”，為廣大客戶提供了全新的一站式醫療健康服務。

案例：輸出綜合金融服務，賦能醫療健康生態圈

2020年5月18日，浙商銀行聯合浙江大學醫學院附屬邵逸夫醫院、阿里健康科技有限公司共同打造“互聯網+健康醫療+金融服務”新型互聯網醫療健康生態圈。

此次三方跨界合作，將發揮各自的核心競爭力，在醫療健康產品、銀行金融服務、客戶資源、平台系統及區塊鏈等新技術領域開展全面合作，線上提供預約掛號、在綫診療、健康管理、私人醫生等全面的醫療健康互聯網服務，以及個人資產池、財富管理、福利採購、積分兌換等特色金融服務，實現資源共享、優勢互補，讓更多群體獲得醫療健康與金融集成服務的良好體驗。

三、科技賦能，助推更高質量發展

可持續發展理念與實踐

創新是引領發展的第一動力，構建新發展格局、塑造發展新優勢，需要堅持創新核心地位。浙商銀行持續完善“金融+科技+行業+客戶”平台，對客戶輸出區塊鏈技術平台、金融科技創新應用、平台化業務等，助其降成本、促銷售、控風險，構建產業鏈供應鏈金融生態，打造區塊鏈技術和物聯網技術驅動雙引擎，深化科技創新，為服務實體企業、業務模式創新、經營管理增效、風險管控增強、客戶體驗增進等賦能，以科技創新助推金融高質量發展。

貢獻聯合國可持續發展目標



（一）提升科技能力

金融科技創新是金融轉型升級的重要支撐，對風險識別防禦和處置能力、效率帶來的巨大優勢，是協助可持續發展的重要保障。浙商銀行利用總部在杭州的高地優勢，探索構建與我行實際相適應的、可滿足我行業務規模增長的信息科技基礎設施、系統架構、技術平台、應用體系和管理機制，打造平台化服務銀行發展新引擎。

1. 重視科技投入

浙商銀行高度重視金融科技的投入與發展，持續加強顛覆性創新和延展性創新；設立信息科技管理委員會，全面指導金融科技工作；成立區塊鏈技術應用研究院，加強區塊鏈技術平台基礎研究，創新設計基於區塊鏈的應用場景和商業模式；推行敏捷開發管理機制，強化需求統籌規劃和設計，努力提升研發質效；大力引進金融科技人才，科技人員（含外包）1,700餘人。



圖：浙商銀行數據中心 ECC

2. 完善基礎平台建設

浙商銀行持續研究和完善科技建設，全面推進分布式架構轉型，構建了區塊鏈技術平台、分布式應用平台、分布式數據平台等一系列自主可控的企業級基礎技術平台，持續構建安全可控、開放式、易擴展的信息系統基礎架構體系。2020年，浙商銀行區塊鏈平台完成與國產操作系統、

服務器、雲平台等軟硬件的全面適配。

表：浙商銀行優化基礎技術平台舉措

區塊鏈技術平台	分布式應用平台	分布式大數據平台
加強區塊鏈技術的研究和應用，優化區塊鏈平台底層共識機制，實現底層跨鏈技術	進一步完善和推廣基於微服務的分布式應用平台，推進基於雲原生分布式微服務技術的IT基礎架構改造	完善自主可控的分布式大數據平台，強化數據驅動，持續推進全行數據治理，提升數據利用和模型構建能力，推進數據服務平台建設

案例：浙商銀行區塊鏈平台通過工信部電子標準院所有功能測試

自 2017 年浙商銀行推出業內首個自主知識產權的區塊鏈應收款鏈平台以來，我行持續升級區塊鏈相關應用，目前區塊鏈產品已包括浙商銀行區塊鏈基礎平台與浙商銀行區塊鏈 BaaS 平台。2020 年 10 月，浙商銀行區塊鏈平台完成與國產操作系統、國產服務器、國產雲平台等國產軟硬件的全面適配，並成為全國業內首個通過中國電子技術標準化研究院區塊鏈專項測試全部用例的機構。



圖（上）：區塊鏈系統功能測試證書

圖（下）：浙商銀行區塊鏈平台與銀河麒麟操作系統、華為雲鯤鵬雲產品兼容認證證書

3. 打造科技合作生態

浙商銀行不斷深化科技合作，加強與高校、科研機構、科技公司等聯合研究與合作，與浙江大學成立聯合研究中心，深化金融科技的基礎研究和成果轉化能力，助推金融科技產業繁榮和生態發展，協助前瞻技術在金融科技領域的創新應用。

案例：發布銀行業首份區塊鏈供應鏈金融白皮書

2020年12月23日，浙商銀行聯合浙江大學、趣鏈科技、之江實驗室共同發布銀行業內首份區塊鏈供應鏈金融白皮書《基於區塊鏈技術的供應鏈金融白皮書（2020）》。該書聚焦於區塊鏈技術在供應鏈金融業務中的創新應用，梳理銀行業利用區塊鏈技術在供應鏈金融業務的應用場景中的創新實踐案例，並進一步提出了區塊鏈技術在供應鏈金融中的業務標準以及應用標準，為後續業內區塊鏈技術的應用與研究，以及在供應鏈金融領域的落地提供了借鑒。



圖：《基於區塊鏈技術的供應鏈金融白皮書（2020）》封面

（二）豐富應用場景

浙商銀行將金融創新的出發點和立足點對準實體經濟和各類企業的需求痛點，通過強化區塊鏈、物聯網、大數據、雲計算等新技术的集成應用，創新科技應用和商業模式，陸續推出池化融資、易企銀、應收款鏈等系列平台化創新產品及分銷通、銀租聯動等系列場景應用，為用戶提供開放、高效、靈活、共享、極致的綜合金融服務。

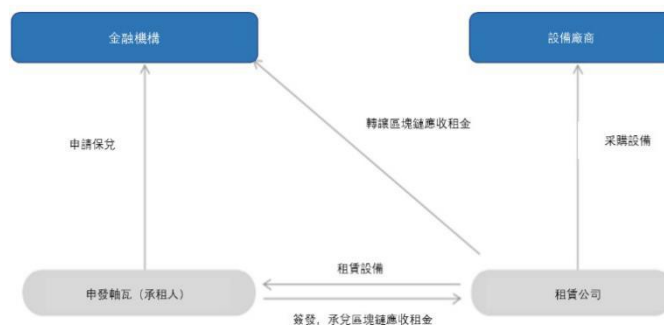
1. 平台化服務創新應用

在平台化服務模式下，我們依托區塊鏈技術衍生出多種應用模式，如“區塊鏈+供應鏈”，打通應收賬款“堵點”，“雙鏈並舉”協助融資暢通；“區塊鏈+行業”，圍繞特定生產經營場景因地制宜提供行業解決方案；“區塊鏈+證券化”，打通直接融資渠道降低中小企業融資成本。

案例：區塊鏈用於設備租賃場景，實現區塊鏈銀租聯動模式

浙商銀行基於應收款鏈平台實現區塊鏈銀租聯動模式，通過與子公司浙銀租賃聯動，為企業設備銷售和存量資產盤活提供綜合金融服務。核心設備廠商的下游客戶可通過浙銀租賃獲得設備直租服務，再通過浙商銀行應收款鏈平台簽發區塊鏈應收款支付租金，解決一次性投入壓力大、各項成本高等難題；同時，客戶還可以從浙銀租賃獲得設備回租服務，再通過我行應收款鏈平台

簽發區塊鏈應收款支付租金，有效盤活存量設備，降低融資成本。



圖：區塊鏈應用於設備租賃場景示意圖

案例：定制“格力分銷通”，紓解產業鏈經銷商復銷過程中的融資困境

圍繞“企業擴大銷售”這一核心需求，浙商銀行為格力區域代理商盛世欣興及下游經銷商整體定制了個性化的“分銷通+倉單通+付帳通”金融服務方案。疫情防控期間，在深圳分行的推動下，盛世欣興作為核心企業使用分銷通為下游經銷商解決融資問題，協助明達豐這類資質偏弱但“強銷售”的經銷商，獲批更合理的融資額度和利率。

借力分銷通，明達豐累計提用分銷通貸款 7,500 萬元，額度遠超其原有融資渠道，且融資成本較其原有融資渠道節省超過 300BP，進而實現了提前備貨、獲取了淡季囤貨商業折扣、擴大了熱銷機型備貨佔比。

“浙商銀行幫我們找到了經銷商中的‘潛力股’，進而推動我們經銷商體系的改革，幫助我們提前完成 2.75 億元銷售目標。”

——格力區域代理商盛世欣興相關負責人



圖：“分銷通+倉單通+付帳通”金融服務方案示意圖

案例：浙商銀行推出極簡報銷，協助企業縮短 30%報銷周期

浙商銀行充分運用區塊鏈技術在數據保密和共享方面的優勢，自主研發出一款基於 SaaS 的費控軟件——極簡報銷，實現了多維度簡化報銷流程，可減少企業約 20%的財務報銷工作，縮短 30%的報銷周期，協助企業降本增效。極簡報銷作為浙商銀行為戰略客戶提供的免費費控產品，已經擁有數十萬計個人用戶，客戶覆蓋製造業、服務業、商貿企業、金融業、建築業等多個行業的大中小型企業。

2. 協助新零售轉型發展

浙商銀行持續加強金融科技在零售業務上的創新應用，通過推出差異化定價、可轉讓的智慧大額存單、“e家銀”資產池平台、“增金智投”基金組合投資服務等，努力提升零售客戶服務能力。

案例：平台化服務創新個人用戶體驗

浙商銀行按揭客戶通過手機銀行綫上一鍵開通“資產池”和“在綫卡”，完成“金融+非金融”多維度數據分析，數分鐘之內就能獲得個人資產及信用情況匹配的“在綫卡專項信用額度”，用於在“e家銀”綫上購買家裝材料等各類信用消費，打破了之前辦理信用卡業務需要填寫信息多、操作流程長、審批時間久等局限，進一步改善了用戶體驗。

（三）推進業務運營智能化

科技和時代的革新，也在帶動銀行服務的深刻變革。浙商銀行緊跟發展趨勢，加強新技術和新交互模式應用，推進業務運營智能化。2020年，我們成立在綫服務和客戶體驗工作小組，以客戶需求為導向，加大新技術研究和應用，強化創新，深度服務，全面提升在綫服務和客戶體驗。

表：浙商銀行運用金融科技提升客戶服務舉措

運用科技優化服務流程	<ul style="list-style-type: none"> 重點從電子渠道信息提示、授信放款流程合理性、歷史數據查詢、創新核保核簽方式、建立便捷的綫上服務機制等環節進行客戶體驗的專項研究、改造和提升 從全域角度主動進行功能和流程設計，提供最優的技術實現方案
服務平台化業務系統	<ul style="list-style-type: none"> 推進業務審批綫上化、自動化，提高審批效率 建設NLP中心及引擎，完善預警信息分析、語音文字分析功能 建設OCR中心，增加支持的憑證種類，對接極簡報銷、發票識別服務、財報識別服務，提高智能識別準確率
利用新技術、新交互模式	<ul style="list-style-type: none"> 不斷加強大數據、OCR、NLP、語音識別等新技術的應用和業務創新，探索應用電話銀行智能語音轉化、表單智能回填、表單狀態記憶、錄入衆包等方案

案例：一項手機APP包含的智慧元素

- 大數據分析技術：為客戶提供精準理財推薦
- 語音識別技術：簡化電話銀行客戶身份認證
- AI技術：及時提醒客戶到期、卡片激活等事項
- 生物識別技術：讓客戶便利地刷臉、手勢、指紋登錄



圖：手機APP智慧元素效果圖

責任護航，共創美好新生活

一、綠色發展，共建美麗家園

可持續發展理念及實踐

綠水青山就是金山銀山，改善生態環境就是發展生產力。浙商銀行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規及制度，實行落實中央政府發布的《關於構建綠色金融體系的指導意見》，持續加強業務運營過程中的環境和社會風險管理，積極推動綠色發展理念與平台化服務戰略有機融合，全面提升全行綠色金融各項工作，協助建設環境友好型社會。

貢獻聯合國可持續發展目標



(一) 發展綠色金融

報告期內，浙商銀行出台《關於加強綠色金融管理的指導意見》，明確將實行綠色發展理念與實施平台化服務戰略相結合，抓好全行綠色金融各項工作的全面提升，努力實現信貸資產結構優化和經濟效益提升，實現業務發展與環境保護齊抓並舉。

1. 加強環境和社會風險管理

我行根據授信客戶面臨環境和社會風險的嚴重程度，參照監管要求，將授信客戶分為A、B、C三類，並在授信過程中根據風險等級加強差異化動態管理。

表：浙商銀行環境和社會風險管理舉措

信息收集環節	<ul style="list-style-type: none"> 加強環境和社會風險信息收集，持續關注、收集包括監管部門在內的各類權威機構發布的相關信息並整理 信息範圍包括企業實地走訪掌握的信息，省（市）級環保、應急管理（安監）、市場監督（食藥監）等部門公布的行政處罰、環保督查、挂牌督辦、重點監控企業排污費繳納情況等信息，國家排污許可信息公示系統中的排污許可證信息以及大數據風控平台中抓取的外部相關信息等
盡職調查環節	<ul style="list-style-type: none"> 將環境和社會風險盡職調查作為授信調查工作的重要內容，全面、深入、細緻、多渠道調查瞭解客戶及其項目的環境和社會風險 盡調內容包括企業的勞動和工作條件、污染預防及控制、環境和社會風險評估及管理等方面
審查審批環節	<ul style="list-style-type: none"> 在授信審查審批過程中，對環境和社會風險進行審查 審查內容包括客戶（或項目）的潛在環境和社會風險點、後續應採取的管理措施及狀況總體評價等 對環境和社會風險表現惡劣的，實行“一票否決”
後續管理環節	<ul style="list-style-type: none"> 完善資金支付流程，確保信貸資金專款專用及業務合規穩健開展 定期評估客戶環境和社會風險對其經營狀況的影響，適時調整貸後管

	<p>理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 加強突發事件管理，在客戶發生重大環境和社會風險時，根據風險應急處理要求，及時採取措施
--	---

2. 優化信貸資源配置

我行持續完善、規範綠色信貸政策制度體系，以差異化信貸政策引導金融資源向綠色、循環、低碳方向傾斜，為綠色產業發展注入金融活水。

■ 加大綠色信貸支持

積極探索建立綠色金融業務的“綠色通道”機制，差異化配置評審資源，優先支持完成審查審批流程；加強對綠色貸款經營資源、業績計量等方面的政策激勵；根據產業發展情況修訂綠色融資認定體系及釋義，發布《浙商銀行綠色融資認定管理辦法（2020年版）》，配套升級行內相應系統模塊，加強業務管理。截至2020年末，綠色貸款餘額達785.26億元，較年初增長246.48億元，增幅45.75%；為環保相關行業提供融資金額1,226.46億元。

表：浙商銀行綠色信貸工作舉措

構建綠色銀行體系	<ul style="list-style-type: none"> • 出台《關於加強綠色金融管理的指導意見》，形成實踐樣本 • 創新綠色金融業務模式，結合分銷通、分期通、倉單通等新產品，在核心企業供應鏈金融、銀租聯動、智能製造等業務模式上形成合力
支持綠色產業發展	<ul style="list-style-type: none"> • 重點支持專注於智能設備、綠色設備生產或研發的製造業企業 • 深入瞭解綠色產業融資需求，通過支持地方傳統產業提升，幫助塊狀經濟批量實施改造 • 基於綠色龍頭企業上下游進行供應鏈金融創新 • 加大對綠色農林開發和美麗鄉村建設的支持
嚴控產能過剩行業貸款	<ul style="list-style-type: none"> • 對煤炭、平板玻璃製造、鋼鐵、有色金屬冶煉等行業，採取嚴格授信策略進行管控，明確嚴格控制該類行業客戶的新增授信、對違規新增產能項目不予授信支持等要求 • 對上述行業中的煤炭、鋼鐵等行業客戶實施名單制管理

表：浙商銀行部分“兩高一剩”行業貸款餘額情況（單位：億元）

涉及行業	2020年	2019年	2018年
紡織業	83.46	87.53	78.09
黑色金屬冶煉和壓延加工業	70.69	37.88	19.75
化學原料和化學製品製造業	62.23	47.97	54.48
煤炭開采和洗選業	24.37	50.45	30.13
化學纖維製造業	17.90	18.32	13.46
非金屬礦物製品業	6.89	23.14	28.75
“兩高一剩”行業貸款餘額	390.12	332.75	281.27
佔全部貸款餘額比	3.28%	3.26%	3.29%



圖：濟寧分行利用銀租聯動模式，協助濟寧市公共交通集團新能源公交車投放項目，推動節能環保、綠色出行



圖：自 2017 年至今，湖州分行共向安吉縣旅游發展有限公司參與的安吉靈峰旅游度假區五水共治項目提供授信支持 5 億元，目前該項目已完成三條河流整治，取得了較好的環境效益

（二）實踐綠色運營

我行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，將綠色發展和節能環保理念根植於日常運營的每一個細節，注重辦公場所的節能、節水、節電等工作，努力減少日常辦公的能源及紙質品消耗，倡導簡約適度、綠色低碳的工作生活方式。

表：浙商銀行綠色辦公舉措

<p>推進無紙化辦公</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 持續完善辦公管理系統、手機移動辦公和移動辦公虛擬桌面系統 • 大力推進電子印章系統使用，實現跨機構、跨地區、跨樓宇間的用印處理 • 加快推動非必要紙質審批流程線上化，減少紙質審批。截至 2020 年末，已實現公文處理、事務管理、印章管理等 324 項線上電子審批事項流程，運行線上電子流程 92.85 萬件，無紙化辦公節約用紙 34.28 噸 • 推進檔案管理的數字化建設，實現檔案資料的線上整理、歸檔、保管和查閱
<p>嚴控會議召開</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 鼓勵少開會、開短會、開管用的會，嚴控會議規模和會期 • 鼓勵採用視頻（電話）會議，減少現場會議 • 鼓勵合並開會，能合並的儘量合並召開，能套開的儘量套開 • 會議材料電子化，如確需印刷紙質會議材料的，要準確計算數量
<p>降低日常辦公能耗</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 長時間（如午休、參加會議時）離開辦公區域應關閉電腦、空調、照明等電源，節約用電 • 節約筆、手提袋、筆記本、文件夾等辦公文具的使用 • 採用易加粉的硒鼓，用添加碳粉循環使用代替購置新硒鼓 • 精簡報刊、雜誌等訂閱；取消行刊《視窗》和《年度社會責任報告》紙質版，推行電子版 • 減少紙質材料打印；採用雙面打印或每版多頁打印；有效利用廢舊紙張的空白頁

表：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 千瓦小时	31,004.96 兆瓦小时	0.28 兆瓦小时/平方米
	办公耗水总量：147,436 吨			单位面积耗水量：1.32 吨/平方米		
排放物及密度	温室气体排放总量 ⁵ （范围一和范围二）			直接排放（范围一）	间接排放（范围二）	
	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		

（三）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。

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

表：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	長三角洲供應商	1,248
	珠江三角洲供應商	254
	環渤海地區供應商	460
	中部地區供應商	85
	西部地區供應商	100
	東北地區供應商	18
合計	潛在供應商	2,165

7. 統計口徑為總行

二、客戶為先，共享發展機遇

可持續發展理念與實踐

一直以來，“以客戶為中心”是金融服務不變的宗旨。浙商銀行實踐“用心服務客戶，創造客戶價值”的理念，圍繞浙江省委“三服務”精神及要求，全面推進“服務客戶、服務基層”的“雙服務”工作，持續深化全程服務、精準服務、聯動服務、智慧服務，切實將“雙服務”工作融入到各項業務和客戶體驗之中，實現真服務、深服務、優服務。

貢獻聯合國可持續發展目標



（一）提升服務質效

浙商銀行堅持以客戶需求為導向，持續優化金融服務，為客戶提供更多元、專業、溫情的銀行服務。以網點服務為例，我們持續推動網點規範化服務提升，繼續深化“一次、一窗、限時”和“五省”即“省力、省時、省事、省心、省錢”服務，建立服務管理長效機制。截至2020年末，全行有13家網點列入中國銀行業協會文明規範服務“千佳”候選單位。

表：浙商銀行營業網點規範服務體系

<p>管理制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 持續深化落實《浙商銀行特殊客戶特殊場景服務實施細則》 • 針對書寫障礙、輸入密碼困難、聽力及語言障礙、視力障礙等特殊客戶特殊場景，明確相關服務解決方案，以標準化的保障機制持續為客戶提供服務
<p>技術手段</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推廣智能櫃員機辦理業務，大大縮減客戶排隊等候時間，智能機具網點覆蓋率達100% • 在櫃檯鋪陳“櫃外清”設備，實現客戶與櫃員的實時可視化交互 • 推行“預約辦”，以微信小程序及手機銀行預約模式，方便客戶選定合適時間前往網點辦理業務 • 在客戶無法前來網點辦理業務的特殊情況下，根據業務情況使用移動展業平台實現上門服務或推薦客戶使用線上渠道辦理業務，推動“最多跑一次”向“一次不用跑”迭代
<p>聯動機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建立業務聯絡群等即時溝通機制，在網點遇到緊急問題的第一時間提供專業指導 • 提供滿意度平台、履職報告、問題解答系統等反饋渠道，及時分析、解決問題，採納有效意見並改進

同時，我們持續做好特殊群體的關懷與服務保障，借助移動式便携設備等延伸服務觸角，讓客戶享受到更加人性化、溫情的服務。

表：浙商银行網點特殊客群服務設置情況

設置輪椅坡道網點數量	設置盲道網點數量	門前配備呼叫按鈕或服務電話網點數量
204 個	11 個	210 個
配備愛心座椅網點數量	配備輪椅網點數量	配備助盲卡網點數量
245 個	151 個	157 個



圖（上）：以紙筆交流，指導聽說障礙客戶使用手機銀行辦理業務
圖（下）：浙商银行首家“百佳網點”杭州分行營業部愛心專座設置

（二）完善線上服務

金融科技和互聯網的深入應用已經對銀行業的服務方式產生了深刻的影響。浙商银行緊跟時代變革，深入實行“最多跑一次”改革要求，不斷創新科技應用，改變企銀連接方式，打造全流程在綫服務模式，實現“一體化”“一站式”服務，新客戶“最多跑一次”，老客戶“一次也不用跑”，提升客戶獲得金融服務的便捷性。

表：浙商银行改善在綫服務和客戶體驗舉措

運營管理條綫	<ul style="list-style-type: none"> 圍繞存款證明、電子賬單、委托收款、預約取現、預約開戶、預約核實、預約簽票、預約購買憑證等綫上服務產品，通過“綫上預約+電子化憑證”或“綫上預約+物流配送”的方式，開展客戶體驗提升工作
小貸業務條綫	<ul style="list-style-type: none"> 提供小微企業點易貸、信用通、小微資產池等產品 7×24 小時在綫融資服務，客戶僅需使用手機即可實現貸款申請、簽約、

	<p>提還款，方便快捷</p> <ul style="list-style-type: none"> 對接多地不動產登記中心，實現從發起不動產抵押登記至不動產登記中心繕證的全流程作業，為客戶提供一站式不動產抵押融資服務，提高業務辦理效率
投行業務條綫	<ul style="list-style-type: none"> 運用“鏈融”系列區塊鏈應收款證券化產品，以科技賦能金融服務，為企業提供線上化供應鏈直接融資服務
國際業務條綫	<ul style="list-style-type: none"> 各類跨境結算、貿易融資、外匯交易等業務已基本實現線上化處理，覆蓋網上銀行、手機銀行、手機APP、自助終端及銀企直連等線上渠道，提供“足不出戶辦理跨境業務”極簡極致的客戶體驗
金融市場業務條綫	<ul style="list-style-type: none"> 推進 FICC2.0 “投研、量化和交易銷售”三項能力建設，打造代客產品客戶端平台，提升對客戶綜合化服務能力
網絡金融業務條綫	<ul style="list-style-type: none"> 已全面形成網上銀行、手機銀行、電話銀行、微信銀行和自助銀行等完整的線上服務體系，保障7×24小時線上服務，線上交易替代率超99%，基本實現“新客戶最多跑一次、老客戶一次不用跑” 建立客戶體驗檢測及優化工作機制，通過系統檢測、多渠道收集、大數據分析、同業對標、多方評審等手段系統性推進客戶體驗檢測優化 個人手機銀行：加強交互智能化應用；推出更大字體、便捷操作、精簡功能、特色服務的手機銀行簡約版，優化中老年客戶、簡約主義客戶金融服務需求等 企業網上銀行：推出“菜單定制”功能，實現企業個性化定制；簡化高頻功能操作等 新技術應用方面，提供全面、個性化的智能提醒服務；優化理財推薦的模型，使理財推薦更加智能化等

表：浙商銀行電子渠道交易情況

電子銀行交易筆數	21,527.01 萬筆	電子銀行交易額	170,687.8 億元
網上銀行交易筆數	12,125.44 萬筆	網上銀行交易額	154,080 億元
電話銀行交易筆數	7.17 萬筆	電話銀行交易額	-
手機銀行交易筆數	9,027.87 萬筆	手機銀行交易額	16,511 億元

案例：在綫預約功能讓客戶“一次也不用跑”

杭州某建築景觀設計有限公司離杭州城西支行較遠，來行辦理單位存款證明業務較不方便，網點工作人員主動推薦新上綫的在綫預約出具單位存款證明功能，並詳細指導企業網上銀行預約流程，客戶預約後兩個工作日內即收到了郵寄的單位存款證明。

“沒想到這麼方便，還這麼快，省得我大熱天跑銀行，真是太好了！”

在運用金融科技為客戶提供更加便捷、多元服務的同時，我們高度重視客戶信息安全保護。通過制定流程規範、運用高新技術、加強人員培訓等多種措施強化信息安全管理，保障客戶信息安全。

表：浙商銀行個人信息保護技術體系

規範全生命周期管理	<ul style="list-style-type: none"> 制定《浙商銀行信息安全管理辦法》《浙商銀行個人金融信息保護管理辦法》《浙商銀行信息系統生產數據索取管理辦法》等多項制度，規範個人金融信息採集、傳輸、存儲、使用、銷毀等全生命周期管理
強化全方位防護	<ul style="list-style-type: none"> 建立“分級部署、統一管理、縱深防禦”網絡安全防護體系，部署交易行為監控與跟踪等安全產品，制定防範網絡攻擊應急預案並定期演練，提升網絡安全攻擊防禦水平 強化移動辦公門戶安全加固，完成 DLP 數據防洩漏、數字水印、數據容器等數據安全防護技術措施的全行推廣應用，啓用了全屏水印和移動存儲設備安全控制措施
保障業務連續性	<ul style="list-style-type: none"> 完善提升“兩地三中心”災備體系，提升災備恢復保障水平，完成區塊鏈平台、電話銀行同城災備雙活建設，定期開展業務連續性演練
開展隱患排查	<ul style="list-style-type: none"> 每年開展重要數據和個人信息洩露安全隱患排查、生產數據備份介質管理、外包現場檢查等涉及數據安全的專項檢查，適時對支付系統、無綫安全、電子銀行、APP 應用等信息系統、外包管理、分支行等開展專項評估，及時發現數據洩露風險隱患並落實整改
加強人員培訓	<ul style="list-style-type: none"> 每年不定期對全體員工，特別是新員工、信息科技外包人員等開展信息安全相關培訓

（三）維護客戶權益

浙商銀行全面落實《國務院辦公廳關於加強消費者權益保護工作的指導意見》《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作機制建設的指導意見》等相關要求，將消費者權益保護理念納入公司治理、企業文化和發展戰略，持續健全、優化各項工作機制及流程，全面保障消費者合法權益。

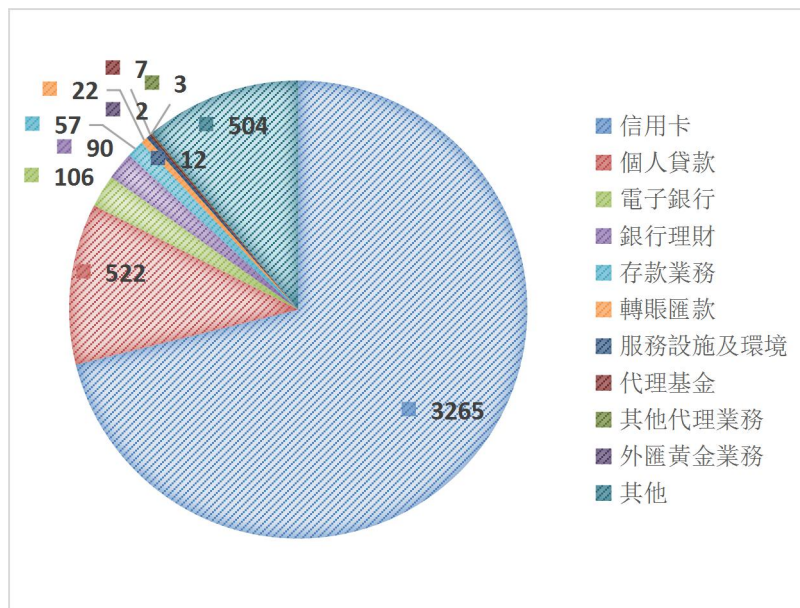
1. 重視客戶意見

我們持續健全投訴處理機制，已建立健全了符合監管要求和浙商銀行實踐的客戶投訴管理制度體系。報告期內，發布《浙商銀行客戶投訴管理辦法（2020 年版）》《浙商銀行重大客戶投訴應急預案》。2020 年受理投訴共計 4,590 筆（總行本級 3,068 筆，分行 1,522 筆），客戶投訴處理率 100%。

表：浙商銀行客戶投訴處理工作機制

完善投訴管理體系	<ul style="list-style-type: none"> 完善“三橫五縱”全渠道投訴管理體系 在現有的縱向“現場類、電子渠道類、來信類、輿情類及轉辦類”五類投訴基礎上，根據監管“投訴分類及編碼”工作要求，對客戶投訴進行了更精確更利於統計分析的分類
----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> 加入浙江省人民調解委員會，作為浙江省金融消費者權益保護協會發起單位，積極參與金融糾紛多元化解機制建設，促進複雜疑難投訴的妥善處理
投訴線上受理和報送	<ul style="list-style-type: none"> 對接人民銀行投訴監測分析系統，目前該系統建設情況良好 實現全渠道投訴線上受理和報送，提升投訴處理質效 重視監管轉辦投訴督導處理，確保高效、及時、規範
組織投訴管理員培訓	<ul style="list-style-type: none"> 開展客戶投訴管理辦法、管理系統方面的全行性直播培訓，在內網上線相應的操作系列微課程 針對投訴管理系統投產優化，及時編發《操作指南》
定期總結分析並改善	<ul style="list-style-type: none"> 全年定期、不定期開展投訴分析數十次，總結階段性特點，查找投訴量變化深層次原因，及時向業務主管部門提出產品、服務改進意見 利用客戶投訴系統平台及時監測、快辦快處，認真做好“一事一報”和每月統計工作的同時，敏銳發現本行服務缺陷，從發布公告、短信提示、微信公眾號說明等角度提出可行性改進意見



圖：浙商銀行受理客戶投訴筆數（按業務類別劃分）

2. 金融安全教育

為切實做好金融宣教工作，進一步提高社會公眾的金融知識水平，浙商銀行結合熱點、焦點、難點金融知識，編制生動易懂的宣傳教材，通過官網、新媒體等多渠道普及金融知識，同時深入組織開展“3·15 金融消費者權益保護”“普及金融知識，守住‘錢袋子’”“防範電信網絡新型違法犯罪”“金融知識萬里行”等多項大型金融宣教活動，在監管機構主辦的金融宣教消費者權益保護視頻比賽中贏得全國一等獎等多項大獎。

截至 2020 年末，全行共開展金融知識宣教活動 1,172 場次，公眾教育服務投入 1,590 萬元，發布宣傳資料 228.20 萬份，受眾達 312 多萬人。

製作宣教微視頻：製作《3·15 以案說險》《說唱臉譜打擊騙局》《悟空伏魔記》等趣味性強、

故事性強的高質量宣教視頻動畫視頻



圖：廣州分行聯合人民銀行廣州分行製作的《說唱臉譜打擊騙局》



圖：寧波分行員工自編自導自演的防範非法金融機構短片《守護你的微笑》

充分利用媒體渠道：利用傳統網絡媒體、新媒體、自媒體有效擴大宣傳覆蓋面；精心製作知識點豐富、形式活潑、通俗易懂的“金融知識微課堂”，如《這些防詐騙知識你知道嗎》《反假小超人，帶您識新鈔》《看大師兄如何火眼金睛，識破“不靠譜”網貸》等



圖：自主研發“Red0 帶你乘風破浪” 互動式金融知識遊戲



圖：《反假小超人，帶您識新鈔》，用知識問答的形式，幫助瞭解新版人民幣防偽知識

適度開展戶外宣教：堅持開展“進農村、進學校、進商圈、進社區、進廣場、進企業”等宣教活動，並以各項趣味活動為抓手，開展富有特色的戶外宣教



圖：金融知識宣講走進亞運會工地

鞏固廳堂教育：充分發揮網點電視顯示屏、公共服務視頻區等多媒體宣傳渠道開展金融知識宣傳，開設“金融知識宣傳教育區”，精心組織系列氛圍濃厚、饒有趣味的廳堂微沙龍活動



圖：營業網點設置的公眾教育區



圖：大堂經理向客戶講解新版人民幣相關知識

案例：杭州延安路支行成功攔截一起電信詐騙案

2020年5月20日，杭州延安路支行成功攔截一起電信詐騙案，並協助公安機關迅速抓獲犯罪嫌疑人，為警方偵破案件提供了重要線索。案發當日，該嫌疑人至網點辦理掛失領卡業務，我行工作人員發現其銀行卡交易異常，在詢問其交易情況時，該嫌疑人含糊其辭，引起了工作人員高度警覺。在辦理銷卡過程中，工作人員發現該銀行卡已於當日被司法凍結，立即撥打110報警，公安民警迅速到達現場，抓獲了犯罪嫌疑人。



圖：杭州市公安局“反電信詐騙”表彰儀式上，浙商銀行3名員工受到表彰

三、以人為本，共贏幸福未來

可持續發展理念及實踐

員工是銀行最寶貴的財富。浙商銀行秉承“人本關愛”的企業文化理念，切實保障員工合法權益，構建公平、高效的人才管理機制，打造良好的職業發展和成長平台，關注員工的健康與生活，攜手員工共同成長。

貢獻聯合國可持續發展目標



(一) 保障員工權益

我行嚴格遵守各項法律法規，切實保障員工在公平就業、薪酬福利、民主參與等方面的合法權益，構建和諧的勞動關係。

1. 依法規範用工

我行嚴格遵照執行《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規要求，制定了《浙商銀行勞動合同管理暫行辦法》《浙商銀行總行員工入離行管理實施細則》等各類內部管理制度，不斷完善勞動關係管理。截至 2020 年末，勞動合同簽訂率為 100%。此外，我行從招聘端嚴格把關，嚴禁僱傭童工及強迫勞工，至今未出現過類似違規情況。

2. 堅持平等僱傭

我行遵循“公開、公平、公正、競爭擇優”的原則，按照“五湖四海、兩主一優”的標準，對於不同年齡、性別、民族、種族、婚姻狀況、宗教信仰或文化背景的求職者一視同仁，在員工的招聘、培養、選拔、晉升等各個管理環節公平、公正地給予員工發展機會。截至 2020 年末，全行員工總數 14,646 人，其中少數民族員工 294 人、殘疾人員工 3 人、外籍員工 76 人。

員工僱傭情況

	人數（人）	佔比	流失率
男性員工	7,679	52.43%	7.27%
女性員工	6,967	47.57%	5.90%
總人數	14,646	-	6.62%

按年齡劃分

	人數（人）	佔比	流失率
30 歲以下	3,289	22.46%	6.89%
31 歲-50 歲	10,701	73.06%	5.93%
50 歲以上	656	4.48%	6.26%

按地區劃分

	人數（人）	佔比	流失率
境內員工人數	14,578	99.54%	6.21%
境外員工人數	68	0.46%	5.00%



圖：“發現，不一樣”校招宣傳片

3. 完善薪酬福利

浙商銀行薪酬政策以發展戰略為導向，以人本觀為指導，以市場化為原則，以全面對標管理為工具。我們積極探索“以崗定級、以級定薪”的薪酬管理體制，努力建立一個體現內部公平性和外部競爭力、員工與企業共同成長、激勵與約束並重，以崗位價值為基礎的市場化薪酬體系。

我行嚴格遵守相關法律法規要求，按時足額為員工發放工資和繳納基本養老保險、基本醫療保險、住房公積金、工傷保險、生育保險等，遵守中國法定工作時間及節假日規定，保障員工休息休假等合法權益，並通過優化補充醫療保險（員工及家屬）、商業保險、企業年金制等為員工提供更全面的保障和關懷。截至 2020 年末，社會保險覆蓋率 100%。

4. 落實民主管理

我行通過職工代表大會制度、企務公開、設立職工之家等多種形式落實民主管理，增進與員工之間的溝通，讓浙商銀行真正成為員工共同的“家”，增強員工歸屬感。目前，浙商銀行二級以上機構工會建會率 96.7%；全年無罷工以及重大爭議和投訴事件。

2020 年，我行組織召開兩次職工代表大會，審議通過了管理人員、營銷人員管理辦法和薪酬管理辦法等多項制度。

（二）重視員工發展

人才成長是企業發展的重要基礎。我行致力於為員工提供廣闊舞台，暢通和豐富員工職業發展通道，提供多層次多元化的培訓資源，在協助員工實現職業追求和自我價值的同時，也為我行平台化服務戰略落地提供人才支撐，促進人才和企業的共同發展。

1. 協助職業發展

針對不同層級的員工，我們有針對性地制定培養方案，激發人才活力，挖掘人才潛質，拓寬發展路徑，幫助每位員工追求職業夢想。

表：浙商银行青年員工培養舉措

<p>“CZ 星計劃”</p>	<p>面向在北京、上海、廣州、南京、杭州等 5 家分行定向招錄的國內外著名院校碩士研究生及以上學歷的優秀畢業生，通過三年左右總分行聯合培養，發掘未來經營管理、專業管理、營銷管理等方向的優秀青年骨幹人才</p>
<p>總分行雙向交流任職</p>	<p>面向優秀年輕幹部，採用調動任職方式，在全國範圍內識才、選才、用才，通過兩到三年不同層級、不同崗位的工作歷練，協助青年人才彌補知識弱項、補齊能力短板、填補知識盲區、豐富職業能力，全面提升人才的綜合素質能力</p>

案例：赴基層，深入理解商業銀行經營和運作

廖珊原為總行金融同業總部渠道管理中心副總經理，通過雙向交流至廣州分行鍛煉，時任江門業務部副總經理參加分行籌建工作（現任江門分行副行長）。

“到二級分行班子副職的崗位上鍛煉，一方面是直接感受到政策與經營、指標與服務等各方面的壓力，對商業銀行的經營和運作有更深入的理解。另一方面通過分管具體的條綫以及觀察其他領導指揮相關條綫和業務，接觸各種經營性難題和社會關係，形成豐富的工作經驗，這也成為人生重要的經歷。”

案例：到總行，更全面、準確認識各項管理要求

高姍原為蘭州分行人力資源部總經理助理，通過雙向交流至總行人力資源部鍛煉，任員工管理中心總經理助理。

“雙向的工作經歷讓我有機會從不同的層面認識和看待問題。在總行職能部門工作，認識到任何的事項決定可能都會對基層行帶來較大影響，因此對於每一個制度或者方案都謹慎對待。通過與各家分行的接觸，感受到各區域政策的不同，瞭解到基層行在區域經營管理過程中存在的不同問題和困難，讓我對總行管理有了更為客觀和準確的理解。”

2. 完善培訓體系

我們重視員工能力素質提升，自 2016 年起設立浙銀大學統籌管理全行培訓工作。報告期內，出台在綫培訓指導意見，大力應用推廣在綫培訓，有序推動培訓項目實施，保障培訓效果和效率。

截至 2020 年末，開展培訓項目 2,098 個，員工參與培訓 366,392 人次，人均培訓時長 57.08 小時，培訓經費支出 2,261.68 萬元。

■ 層次化的培訓體系——高效精準賦能人才成長

面向管理人員	面向青年員工	面向新員工
<p>創設“在綫商學院”。針對高級管理人員設置“名師 e 講堂”、初中級管理人員的“高績效經理人”、新任管理人員的“新經理訓練營”和優秀青年人才的“優才成長營”四大專題培訓</p>	<p>優化厲兵秣馬培訓，擴大在綫學習階段學員覆蓋面，採用過程選拔和激勵機制，突出學習轉化、強調學以致用</p>	<p>完善新員工在綫學習課程體系，延長在綫培訓時間，引入直播培訓，分三批舉辦校招新員工綫下集中培訓，行長親授入職第一課</p>

首批參訓學員分別為 292 人、2,235 人、1,099 人和 1,522 人	187 名學員完成在綫學習, 164 名學員完成集中培訓	全行共計 399 人參訓
--	------------------------------	--------------

■ 多樣化的保障措施——保障培訓效果和效率

培訓形式： 大力推廣直播培訓	<ul style="list-style-type: none"> 完成分銷通、銀租通業務營銷推廣動員直播、國際業務系列播課、投行總部互動式直播等項目 開展直播培訓項目 126 個，直播參訓 42,130 人次
培訓平台： 搭建一站式學習平台	<ul style="list-style-type: none"> 搭建一站式學習資源歸集界面，系統梳理知識管理平台，便於員工跨條綫學習。完成金融熱點、金融科技等多主題在綫培訓項目的學習推送 開闢“平台化服務戰略直通車”專欄，將平台化服務戰略直接傳導至全行員工。首批上綫《一圖讀懂平台化服務戰略》等課程，1.4 萬名員工完成學習
培訓資源： 建設培訓基礎資源	<ul style="list-style-type: none"> 盤點和更新 260 門存量認證課程，新開發 96 門面授課程，修訂校招、社招新員工 26 門在綫課程，認證晉級 265 名講師
培訓管理： 加強條綫差異化指導	<ul style="list-style-type: none"> 做好新設機構各類培訓 鼓勵支持成熟分行創新培訓項目，分享先進經驗
培訓效果： 持續優化滿意度評價平台	<ul style="list-style-type: none"> 常態化收集業務培訓相關意見建議 及時反饋專業培訓評估結果和學員意見

案例：高手在“浙”案例播客大賽

2020 年 10 月 28 日，高手在“浙”案例播客大賽巔峰對決賽在浙銀智慧雲 APP 端成功舉辦。比賽採取綫上形式，通過賽訓結合方式，組織開展案例萃取、視頻講解、視頻工具使用等在綫課程學習和直播培訓。3,686 人次參訓，參賽作品 179 件，決出最佳播客等獎項，為平台化服務戰略落地積累可複製、可推廣經驗，為案例庫建設鞏固基礎。



圖：高手在“浙”案例播客大賽巔峰對決賽活動現場

（三）深化員工關懷

浙商銀行緊密圍繞“關心關愛職工、構建幸福家園”的核心理念，持續深化員工關懷，關愛員工身心健康，開展豐富多彩的文娛活動、“邀您”系列員工關愛特色活動、困難員工幫扶和員工心理健康培訓等，推進全行職工之家建設，不斷提升員工滿意度、獲得感和歸屬感，打造充滿

活力的組織體系。

2020年，浙商银行榮獲“2020年全國工會職工書屋示範點”榮譽稱號。

1. 豐富員工業餘生活

我們倡導工作與生活的平衡，鼓勵員工培養興趣愛好，成立了游泳、登山、球類等各類興趣小組，為員工搭建展現才藝、綻放自我、增進溝通的交流平台，營造和諧的企業文化氛圍。

案例：舉辦“首屆1024科技嘉年華暨程序員節”

2020年10月，浙商银行舉辦“首屆1024科技嘉年華暨程序員節”，現場活動涵蓋隨機編程任務、趣味定向賽、直播抽獎以及專業知識培訓等內容模塊，充分展現了不一樣的“00後銀行”科技生活。



圖（左）：共同完成隨機編程任務



圖（右）：專業知識培訓分享



圖：浙商银行員工連續第10年參與橫渡錢塘江



圖：南京分行工會組織員工開展迎端午龍舟賽



圖：深圳分行舉辦2020年職工趣味運動會



圖：揚州分行舉辦采茶踏青活動



圖：成都分行員工參加成都馬拉松賽



圖：杭州分行舉辦“福牛贏新”新春書畫展



圖：浙商銀行杯第三屆良渚文化攝影大賽獲獎作品

圖（左）為《古城荷塘》，作者葉煒；圖（右）為《鹿》，作者孟佳俊

2. 關愛員工身心健康

我行嚴格遵守國家有關職業健康法律法規，為員工提供健康安全的辦公環境，每年組織開展員工健康體檢，2020年，員工體檢覆蓋率97%；全年未有員工傷亡事件；因工傷損失工作日數共計達276天。

同時，我行關注員工心理健康，疫情期間，除了定期向員工發放口罩、消毒液等防疫必需品外，還邀請外部心理學專家開展心理關愛輔導，“綫上+綫下”雙渠道開展“疫情下做自己的心理醫生”“緩解壓力，激發心能量”等專題心理培訓，持續加強對員工的人本關愛。



圖（左）：濟南分行減壓室內配置了科技減壓艙、按摩椅等設備，協助員工紓解壓力

圖（右）：濟南分行健身房設施齊全，鼓勵員工工作之餘鍛煉身體

3. 關心女性員工

我行不斷完善對於女性員工的權益保護，組織開展“三八節”慰問、員工結婚及生育慰問等關愛女員工活動；充分考慮女員工孕期、哺乳期的需求，建立“媽咪暖心小屋”，並為懷孕女員工提供防輻射服，為女性員工營造健康、溫馨的工作環境，提供更人性化的關懷。



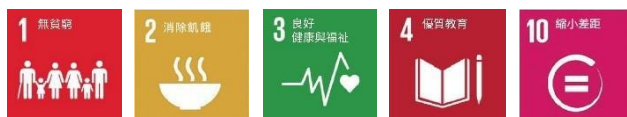
圖：蘇州分行工會開展三八婦女節慰問活動

四、立己達人，共築和諧社會

可持續發展理念與實踐

浙商銀行秉持“源於社會，回饋社會”的理念，認真履行關注社區發展、開展公益慈善的責任，持續完善公益管理體系，鼓勵各機構開展志願服務，積極組織並參與社會慈善公益，與社會共享企業發展成果。

貢獻聯合國可持續發展目標



(一) 推進特色公益

“致敬城市守護者”是浙商銀行發起的全國性公益贈飲活動，自2016年起每年盛夏各機構統一行動，向堅守在崗位上的公安、消防、交警、環衛工等勞動者送上清涼飲用水，表達我們誠摯的敬意。

2020年公益贈飲活動以“點滴清涼，點贊守護”為主題，向醫護人員、抗洪一線的戰士致敬，並將助農助困引入公益贈飲，豐富活動涵義。全行有228個營業網點設置了清涼“飲水站”，超8,800人次參與活動，送出浙商銀行特標水超41萬瓶。



圖：瀋陽分行向社區衛生工作者贈飲



圖：蘇州分行為醫務工作者送去清涼關懷



圖：貴陽分行進工地向建築工人贈飲



圖：濟南分行向消防員贈飲



圖：西安分行向快遞小哥贈飲，送上定制的扶貧農產品“清涼禮包”



圖：南京分行慰問八卦洲島抗汛防汛一線的武警官兵

（二）致力社會公益

我行積極投身公益事業，堅持開展捐資助學、賑災扶貧、關愛弱勢群體等各類慈善公益活動，發揮平台化服務優勢構築公益平台，傳遞正能量，吸引員工、客戶等更多社會力量參與公益事業，充分展示浙商銀行的擔當與責任。截至 2020 年末，公益捐贈支出 3,362.77 萬元，佔利潤總額比例高達 0.23%。

案例：上綫“愛心錦鯉”小游戏，邀您共同做公益

浙商銀行在手機銀行 APP 上架新功能——愛心錦鯉，通過完成領魚食、喂錦鯉、收集泡泡等任務和小遊戲，滿 5 顆即可向公益項目捐獻愛心泡泡。目前，上綫了貴州長順縣花紅小學教學樓援建、廣東港門鎮中心小學圖書館改造公益項目。



圖：浙商銀行“愛心錦鯉 公益養成”遊戲頁面

案例：長沙分行員工義勇救人，愛心助學

長沙分行員工王曉洪某天晚上在湘江邊散步時，發現一個女孩進入江水裏面，王曉洪趕緊沖到江水裏將女孩拉回了水邊，並冒著寒風，在接近零度的江水邊，耐心地對女孩做了近一個小時的思想工作，終於讓其放棄了輕生的念頭，並將她安全送回了學校。其後，王曉洪得知這名女孩名來自湘西山區，因為家庭貧寒，父親無力供她完成學業，一時間想不開而輕生。王曉洪當即決定盡其所能資助這名女孩，還為她購買了羽絨服、羊毛衫、運動鞋等生活必需品，囑咐她好好學

習、力爭考取理想的大學。



圖：總行機關連續 16 年開展無償獻血活動，2020 年有 43 名員工參與，獻血量 1.18 萬毫升



圖：溫州蒼南支行員工鐘小平，疫情期間積極投身於志願者工作



圖：浙商銀行男子籃球隊赴雲南某小學教孩子們打籃球



圖：西安分行為嶺子底村小添置取暖設備，讓孩子們的冬天不再寒冷



圖：蘭州分行志願者赴甘肅秦安縣郭集小學支教，與孩子們“打”成一片



圖：浙商銀行志願者走上街頭打掃衛生，協助城市清潔與美化



圖：南京分行志願者赴江蘇連雲港駐駕莊小學支教，帶去一堂趣味攝影課



圖：成都分行志願者走訪慰問四川鹽源縣園田小學學生家庭

相關內容索引

一、聯交所 ESG 指標索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	實踐綠色運營
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	實踐綠色運營
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	公司為金融服務企業，不適用於此指標
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	發展綠色金融
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	發展綠色金融
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	發展綠色金融

關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	發展綠色金融
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保障員工權益
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	保障員工權益
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	保障員工權益
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	深化員工關懷
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率	過去三年未發生過員工因工亡故事件，不適用於此指標
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	深化員工關懷
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	深化員工關懷
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	完善培訓體系
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	計劃在未來逐步披露
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	完善培訓體系
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	依法規範用工
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	依法規範用工
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	公司未發生過使用童工或強制勞工情況，不適用於此指標
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	推進綠色採購
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	推進綠色採購
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應	推進綠色採購

	商數目，以及相關執行及監察方法	
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	推進綠色採購
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	推進綠色採購
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	維護客戶權益（其中，健康與安全、標籤等指標，由於公司為金融服務企業，不適用）
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	維護客戶權益
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	維護知識產權
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	維護客戶權益
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	深化內控合規
關鍵績效指標 B7.1	於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	深化內控合規
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	深化內控合規
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	深化內控合規
社區		
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	致力社會公益
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	推進特色公益
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	推進特色公益 致力社會公益

二、全球報告倡議組織 GRI Standards 索引

GRI 指標	相關解釋	披露位置
一般標準披露項		
G102-1	組織名稱	關於我們
G102-2	活動、品牌、產品和服務	
G102-3	總部位置	
G102-4	經營位置	
G102-5	所有權與法律形式	
G102-6	服務的市場	
G102-7	組織規模	
G102-8	關於員工和其他工作者的信息	
G102-9	供應鏈	推進綠色採購
G102-10	組織及其供應鏈的重大變化	
G102-11	預警原則或方針	風險管理
G102-12	外部倡議	報告編制說明
G102-13	協會的成員資格	獎項與認可
戰略		
G102-14	高級決策者的聲明	綜述
G102-15	關鍵影響、風險和機遇	綜述
道德和誠信		
G102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	社會責任管理
G102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	
管治		
G102-18	管治架構	優化公司治理
G102-19	授權	
G102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	社會責任管理
G102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	社會責任管理
G102-22	最高管治機構及其委員會的組成	企業管治
G102-23	最高管治機構主席	參見年報
G102-24	最高管治機構的提名和甄選	參見年報
G102-25	利益衝突	參見年報
G102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	平台化服務戰略
G102-27	最高管治機構的集體認識	參見年報
G102-28	最高管治機構的績效評估	參見年報
G102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	社會責任管理
G102-30	風險管理流程的效果	全面風險管理
G102-31	經濟、環境和社會議題的評審	社會責任管理
G102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	社會責任管理
G102-33	重要關切問題的溝通	社會責任管理
G102-34	重要關切問題的性質和總數	參見年報
G102-35	報酬政策	參見年報

G102-36	決定報酬的過程	參見年報
G102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	參見年報
G102-38	年度總薪酬比率	參見年報
G102-39	年度總薪酬增幅比率	參見年報
利益相關方參與		
G102-40	利益相關方群體列表	專題一
G102-41	集體談判協議	不適用
G102-42	利益相關方的識別和遴選	社會責任管理
G102-43	利益相關方參與方陣	專題一
G102-44	提出的主要議題和關切問題	社會責任管理
報告實踐		
G102-45	合並財務報表中所涵蓋的實體	參見年報
G102-46	界定報告內容和議題邊界	報告編制說明
G102-47	實質性議題列表	未披露
G102-48	信息重述	報告編制說明
G102-49	報告變化	
G102-50	報告期	
G102-51	最近報告日期	
G102-52	報告周期	
G102-53	有關本報告問題的連絡人信息	
G102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	
G102-55	GRI 內容索引	GRI 可持續發展報告標準 (GRI Standards) 索引
G102-56	外部鑒證	獨立鑒證報告
GRI 201 經濟效益		
G201-1	直接產生和分配的經濟價值	綜述
G201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	發展綠色金融
G201-3	義務性固定福利和其他退休計劃	保障員工權益
G201-4	政府給予的財政補貼	未披露
市場表現		
G202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	未披露
G202-2	從當地社區僱傭高管的比例	未披露
間接經濟影響		
G203-1	基礎設施投資和支持性服務	主動布局新基建
G203-2	重大間接經濟影響	有效服務實體經濟
採購實踐		
G204-1	採購實踐	推進綠色採購
反腐敗		
G205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	不適用
G205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	深化內控合規
G205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	

不當競爭行爲		
G206-1	針對不當競爭行爲、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用
GRI 301 物料		
G301-1	所用物料的重量和體積	實踐綠色運營
G301-2	所使用的回收進料	實踐綠色運營
G301-3	回收產品及包裝材料	不適用
能源		
G302-1	組織內部的能源消耗量	實踐綠色運營
G302-2	組織外部的能源消耗量	
G302-3	能源強度	
G302-4	減少能源消耗量	
G302-5	降低產品和服務的能源需求	
水資源		
G303-1	按源頭劃分的取水	不適用
G303-2	因取水而受重大影響的水源	
G303-3	水循環與再利用	實踐綠色運營
排放		
G305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	實踐綠色運營
G305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	實踐綠色運營
G305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	未披露
G305-4	溫室氣體排放強度	實踐綠色運營
G305-5	溫室氣體減排量	實踐綠色運營
G305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用
G305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	不適用
污水和廢棄物		
G306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	不適用
G306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	實踐綠色運營
G306-3	重大泄露	不適用
G306-4	危險廢物運輸	不適用
G306-5	受排水和/或徑流影響的水體	不適用
環境合規		
G307-1	違反環境法律法規	不適用
供應商環境評估		
G308-1	使用環境標準篩選的新供應商	推進綠色採購
G308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	推進綠色採購
GRI 401 僱傭		
G401-1	新進員工和員工流動率	保障員工權益
G401-2	提供給全職員工（不包括臨時工或兼職員工）的福利	保障員工權益
G401-3	育兒假	關心女性員工
勞資關係		
G402-1	有關運營變更的最短通知期	未披露

職業健康與安全		
G403-1	勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	不適用
G403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	關愛員工身心健康
G403-3	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	公司主要提供金融服務，未有職業病高風險的情況
G403-4	工會正式協議中的健康與安全議題	不適用
培訓與教育		
G404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	完善培訓體系
G404-2	員工技能提升方案和過度協助方案	協助職業發展
G404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	未披露
多元化與平等機會		
G405-1	管治機構與員工的多元化	保障員工權益
G405-2	男女基本工資和報酬的比例	保障員工權益
反歧視		
G406-1	歧視事件及采取的糾正行動	不適用
結社自由與集體談判		
G407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	不適用
童工		
G408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用
強迫或強制勞動		
G409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用
安保實踐		
G410-1	接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	不適用
原住民權利		
G411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
人權評估		
G412-1	接受人權審查或影響評估的運營點	不適用
G412-2	人權政策或程序方面的員工培訓	不適用
G412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	不適用
當地社區		
G413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	未披露
G413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用
供應商社會評估		
G414-1	使用社會標準篩選的新供應商	推進綠色採購
G414-2	供應鏈對社會的負面影響以及采取的行動	發展綠色金融
公共政策		
G415-1	政治捐贈	不適用
客戶健康與安全		
G416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用
G416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
營銷與標識		

G417-1	對產品和服務信息與標識的要求	不適用
G417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	
G417-3	涉及市場營銷的違規事件	
客戶隱私		
G418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	不適用
社會經濟合規		
G419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	不適用

獨立鑒證報告



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

社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明(2021)專字第 60719320_A02 號
浙商銀行股份有限公司

浙商銀行股份有限公司董事會:

我們接受委託,對浙商銀行股份有限公司(以下簡稱『浙商銀行』)編制的《浙商銀行股份有限公司2020年社會責任報告》(以下簡稱『《社會責任報告》』)中選定的2020年績效資訊發表有限保證鑒證意見。

一、董事會的責任

浙商銀行的董事會對績效資訊按照《社會責任報告》中的報告參照標準進行編制和列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效資訊相關的內部控制,選用報告參照標準的恰當性,並作出合理估計。

二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作,對選定的《社會責任報告》中披露的績效資訊出具鑒證結論。根據我們與浙商銀行達成的業務約定條款,本報告僅為浙商銀行董事會出具,而無其他目的。我們不會對除浙商銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第3000號(修訂):歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的績效資訊實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範、計畫並實施鑒證工作以做出是否存在任何重大事項使我們確信選定的浙商銀行《社會責任報告》中的2020年績效資訊,在所有重大方面沒有按照報告參照標準要求編制的有限保證結論。

三、工作範圍、工作方法和局限性

本報告就以下選定的浙商銀行2020年《社會責任報告》績效資訊實施了鑒證工作程式:

- 涉農貸款餘額(億元)
- 小微企業專營機構數(家)
- 客戶投訴處理率
- 電子銀行交易筆數(萬筆)
- 捐贈支出(萬元)
- 綠色貸款餘額(億元)
- 女性員工占比





社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2021）專字第 60719320_A02 號
浙商銀行股份有限公司

- 社會保險覆蓋率（總行）
- 員工人均培訓時長（小時）
- 辦公耗電總量（總行）（兆瓦時）
- 辦公耗水總量（總行）（噸）
- 廢棄電子信息產品量（總行）（噸）

在我們的工作範圍內，我們僅在浙商銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

- 1) 對浙商銀行參與提供《社會責任報告》中所選定的績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程式；
- 3) 實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程式。

作為有限保證服務，我們的證據收集程式較合理保證有限，因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程式基於鑒證人員的判斷，包括對所選定的績效資訊與報告編制依據有重大不符風險的評估。

我們的鑒證工作僅限於選定的《社會責任報告》中所載 2020 年績效資訊。此外，我們工作的目的不是就浙商銀行內部控制的有效性發表意見。

四、結論

基於我們實施的有限保證工作，我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2020 年績效資訊的編制，在所有重大方面未能符合列示於《社會責任報告》中的報告參照標準。

五、我們的獨立性、品質控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）
中國北京
2021 年 3 月 26 日



讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！十分感謝您閱讀《浙商銀行股份有限公司 2020 年社會責任報告》。我們非常重視並期望聆聽您對浙商銀行社會責任管理、實踐和報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續推進企業社會責任管理和實踐的重要依據。期待您的回復！

選擇性問題（請在相應的位置打√）

1. 您認為本報告是否能反映浙商銀行對經濟、社會和環境的重大影響？

是 一般 否

2. 您認為本報告識別出的利益相關方及其與浙商銀行關係的分析是否準確、全面？

是 一般 否

3. 您認為本報告請提供的信息是否全面？

是 一般 否

4. 您認為本報告請提供的信息是否具有可讀性？

是 一般 否

開放性問題

您對《浙商銀行股份有限公司 2020 年社會責任報告》的其他意見與建議，歡迎提出。

您的聯繫方式

姓 名：

工作單位：

工作職務：

聯繫電話：

電子郵件：

傳 真：