



晉商銀行
Jinshang Bank

晉商銀行股份有限公司
JINSHANG BANK CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2558



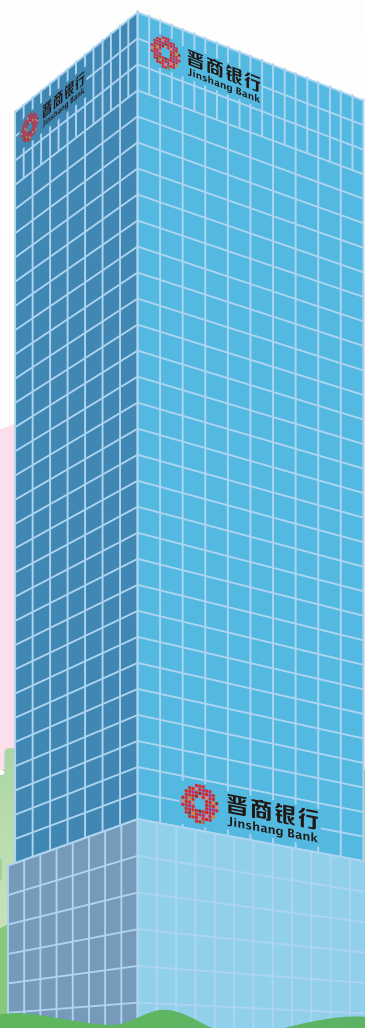
2021 環境、社會及管治報告

目錄

3	開篇
3	(一) 報告編製說明
4	(二) 董事會聲明
5	(三) 董事長致辭
7	(四) 關於我們
9	(五) 數說2021
10	(六) 社會認可
13	(七) 貢獻聯合國可持續發展目標

第一章 管理篇—— 行穩致遠，堅持安全發展

17	(一) 黨建引領，聚力發展
17	1.1.1 重點部署黨管風險
18	1.1.2 黨史學習
18	1.1.3 開展「我為群眾辦實事」活動
19	(二) 公司治理
19	1.2.1 三會一層
21	1.2.2 董事會多元化政策
21	1.2.3 信息披露
21	1.2.4 投資者關係管理
22	(三) 推動ESG建設
22	1.3.1 強化ESG意識及管理
23	1.3.2 持份者溝通
25	1.3.3 重大性議題分析
26	(四) 嚴守風險底線
26	1.4.1 完善風控管理制度體系
27	1.4.2 多管齊下夯實風險管理工作
29	1.4.3 開展氣候風險研究與管理
29	1.4.4 提升員工風險意識
30	(五) 夯實內控合規
30	1.5.1 健全內控制度體系
31	1.5.2 提升合規內控管理
31	1.5.3 深化反腐敗與反洗錢工作
33	1.5.4 提升員工合規意識
35	1.5.5 知識產權保護



第二章 發展篇—— 千帆競發，打造區域精品銀行

- 37 (一) 心懷大局，服務山西經濟轉型
- 37 2.1.1 支持戰略性新興產業
- 37 2.1.2 推動產業優化升級
- 38 2.1.3 大力發展文體產業
- 38 (二) 凝聚力量，金融助力鄉村振興
- 39 2.2.1 優化普惠金融產品體系
- 39 2.2.2 探尋民營企業發展機遇
- 40 2.2.3 金融架起鄉村振興橋樑
- 41 (三) 精益求精，服務城鄉居民

第三章 環境篇—— 守護家園，構建綠色未來

- 44 (一) 勇蹚新路，切實支持「雙碳」目標
- 44 3.1.1 降低兩高一剩，淘汰落後產能
- 44 3.1.2 支持企業綠色轉型升級
- 45 (二) 創新驅動，建設綠色金融體系
- 45 3.2.1 綠色金融體系化管理
- 46 3.2.2 綠色金融系統上線
- 46 3.2.3 綠色金融能力建設
- 46 (三) 應對氣候變化，打造綠色銀行
- 46 3.3.1 綠色服務
- 48 3.3.2 綠色運營
- 52 3.3.3 綠色公益

第四章 社會篇—— 點滴關懷，匯聚溫暖社會

- 54 (一) 質效並舉，提升服務體驗
- 54 4.1.1 探索金融領域數字化轉型
- 55 4.1.2 提升金融服務可獲得性
- 57 4.1.3 精細化管理服務特殊群體
- 59 (二) 價值導向，保護消費者權益
- 59 4.2.1 消費者權益保障
- 60 4.2.2 確保隱私和數據安全
- 61 4.2.3 客戶投訴處理
- 62 4.2.4 金融知識教育
- 65 (三) 以人為本，打造溫暖職場
- 65 4.3.1 員工僱傭
- 67 4.3.2 保障員工權益
- 68 4.3.3 重視員工健康與安全
- 70 4.3.4 關注員工發展
- 73 4.3.5 倡導工作生活平衡
- 76 (四) 飲水思源，回饋社會
- 76 4.4.1 員工志願服務
- 77 4.4.2 公益慈善獻愛心

附件

- 78 (一) 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引
- 86 (二) 第三方獨立鑒證報告
- 89 (三) 讀者反饋信息表



開篇

(一) 報告編製說明

本報告是晉商銀行股份有限公司(簡稱「晉商銀行」或「本行」)上市後發佈的第三份年度環境、社會及管治報告(簡稱「本報告」或ESG報告)。本報告真實、客觀地介紹2021年度晉商銀行總行、分行、直屬行及清徐晉商村鎮銀行股份有限公司(簡稱「村鎮銀行」)履行企業社會責任方面的活動開展情況，重點披露本行環境、社會及管治三大範疇的相關信息。

- **報告周期**

本報告為年度報告，報告期為2021年1月1日至2021年12月31日(「報告期」)，部分信息超出報告期。

- **報告組織範圍**

本報告以晉商銀行為主體部分，如無特別說明，本報告覆蓋總行、分行、直屬行、村鎮銀行。

- **報告編製語言**

本報告提供繁體中文版和英文版供讀者參閱。如本報告有任何不一致之處，概以繁體中文版為準。

- **報告編製指南**

香港聯合交易所有限公司(簡稱「香港聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》；

中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》(2009)；

原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》(2007)；

全球報告倡議組織GRI《可持續發展報告指南》G4.0版。

- **報告數據說明**

本報告中的財務數據來自本行2021年度報告。如本報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據統計範圍包含本行總行、分行、直屬行及村鎮銀行，特別說明的除外。

本報告涉及資金的幣種均為人民幣，特別說明的除外。

- **報告原則**

重要性原則：本報告基於持份者線上調查、資料分析等工作，識別出影響本行可持續發展的重要 ESG 議題並回應，詳見 P25；

量化原則：本報告已經披露本行 ESG 量化關鍵績效，詳見 P9、P49、P50；

一致性原則：本報告對不同報告期所使用的指標盡量保持一致，如果關鍵績效指標發生變化，對發生變化的指標進行解釋說明；

平衡原則：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

- **第三方獨立鑒證**

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告聘請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業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限保證鑒證工作，並出具第三方獨立鑒證報告。

- **報告發佈形式**

報告以電子版形式發佈。報告電子版可在晉商銀行官網 (<https://www.jshbank.com>)、香港聯交所網站 (<https://www.hkex.com.hk>) 下載瀏覽。

（二）董事會聲明

晉商銀行董事會負責本行 ESG 相關重大事項的審議與決策，包括明確 ESG 發展目標、制定 ESG 戰略規劃、審議 ESG 重大議題、監督 ESG 相關事宜進度等，履行上市監管部門對董事會提出的 ESG 工作要求。

完善 ESG 管理架構。晉商銀行董事會及高級管理層制定 ESG 相關戰略並監督全行 ESG 事宜的進展情況，並由董事會辦公室協調具體工作，定期跟蹤議案的落實情況。總行各相關部門及分支機構分工協作落實 ESG 戰略，並定期向董事會辦公室匯報 ESG 工作情況。為更好地引領和執行 ESG 管理和監督，晉商銀行已將 ESG 因素納入《公司章程》及公司的日常考核中。

明確 ESG 管理策略。本行董事會辦公室牽頭進行每年一次的持份者溝通、調查，並通過實質性分析明確年度 ESG 重大議題和重點工作。2021 年，晉商銀行高度關注戰略規劃、服務實體經濟、發展綠色金融、提升服務體驗等重大議題，納入本行的 ESG 策略及計劃，並持續跟進持份者重視的 ESG 相關事項落實情況。

ESG目標進展檢討。2021年，本行董事會及其專門委員會先後審議通過《晉商銀行股份有限公司2020年度環境、社會及管治報告》《晉商銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理辦法》等ESG議題，對本行在環境、社會、管治方面採取的相關措施提出系統化的意見和要求。

本報告詳盡披露晉商銀行在上述工作及其他ESG議題上的管理與實踐進展，相關工作均由董事會於2022年3月審議通過。

（三）董事長致辭

2021年是「十四五」開局之年，也是晉商銀行高質量發展進程中具有特殊重要性的一年。站在「兩個一百年」的歷史交匯點，本行不忘初心，堅守「扎根三晉，服務山西」的區域定位，積極把握中部崛起的時代機遇，着力實現「區域精品上市銀行」的戰略願景。這一年裡，晉商銀行積極探索綜合化經營，逐步形成「做強對公，做精零售，做專金融市場，做優小微」的業務能力體系。這一年裡，晉商銀行統籌發展與安全，圍繞貫徹落實山西省委省政府重要決策部署，服務全省能源革命與轉型綜改。深耕ESG建設，將ESG理念融入公司的經營戰略，打造綠色金融體系，落實雙碳目標；秉持共贏理念，回饋社會公眾；夯實公司治理，踐行高質量發展。

支持區域戰略，助力經濟發展

在構建新發展格局的機遇下，晉商銀行牢記職責、踐行使命，在支持山西經濟中擔當作為。作為山西省的省級法人城市商業銀行，本行積極融入山西區域發展，為信息技術應用創新產業、光電產業、光伏產業、碳基新材料產業等戰略性新興產業提供信貸支持。通過金融力量推動產業優化升級，重振能源基地和老工業基地；推動文化和旅遊融合，促進資源型經濟產業轉型升級。同時，積極探索服務「鄉村振興」的有效路徑，通過加大信貸支持力度、拓新基礎金融服務實施鄉村振興戰略。目前，本行有19個支持「鄉村振興」的網點機構，涉農貸款餘額537.87億元；完善普惠金融產品體系，提供多層次、多樣化的金融服務，滿足普惠客戶群體需求，助力小微企業紓困。

履行環境責任，落實雙碳目標

晉商銀行深入貫徹落實綠色發展理念，緊密圍繞山西省綠色轉型發展謀篇佈局，積極發展綠色金融，全方位支持綠色產業。為實現「碳達峰」「碳中和」目標，本行控制「兩高一剩」行業信貸投放，並推出綠色金融產品以支持企業綠色轉型升級。為了實現本行綠色金融服務能力達到新高度，2021年12月，本行上線了綠色金融管理系統，加強了環境效益的專業測算，加快了綠色轉型的創新步伐，助力綠色服務綜合能力的提升。本行通過構建一系列綠色金融科技生態，為自身高質量發展注入綠色新動能。

在產品端之外，本行關注公司運營中的節能減排。本行完善系統功能，優化業務流程，加強電子渠道建設，促進綠色服務；營造綠色辦公環境，共創綠色節約型、環境友好型機關，實現綠色運營；員工志願者宣傳低碳理念、參與集中植樹、清掃街道，參與綠色公益。本行實踐先行，為「雙碳」目標添磚加瓦。

我為群眾辦實事，一如既往為員工

晉商銀行始終秉持回報社會、為人民服務的理念。2021年，本行組織員工志願者參與了無償獻血、文明交通、健康義診等內容豐富、形式多樣的志願服務活動，關愛弱勢群體，用實際行動踐行新時代雷鋒精神。本行承擔金融機構的職責，投入公益慈善事業，助力山西因汛受災地區復工復產。2021年，全行員工參與志願活動時長共320小時，公益慈善及其他捐款總額66.47萬元。

本行堅持以人為本，注重安全發展，全行全年實現了「零事故」；樹牢注重實績、崇尚實幹的鮮明導向，全面啟動「學習型銀行建設」，重視人才的「選、育、管、用」，打通人才晉升通道；工作之餘，本行為員工提供豐富多彩的活動和對身心健康的關懷，提升員工的幸福感、獲得感、安全感。本行持續協同聯動，提升客戶服務體驗。樹立以客戶為中心的理念，持續推進專業化經營和精細化管理，實現產品服務精益化、客戶體驗精緻化、運營管理精細化，為客戶帶來更溫暖的服務。

審度時宜，慮定而動，天下無不可為之事。面對新機遇、新挑戰，晉商銀行將堅持穩中求進工作總基調，以全方位推動高質量發展為主線，穩中求進、難中求成，創新突破、提質增效，推動全行實現更高質量、更為安全、更可持續的發展，對外承擔環境與社會的重要責任，對內提升公司治理的效率和質量，向社會交出全方位高質量發展的優秀答卷。

晉商銀行股份有限公司董事長
郝強



（四）關於我們

晉商銀行股份有限公司（簡稱「晉商銀行」，英文JINSHANG BANK CO., LTD.，2558.HK），總行設在山西太原，2008年12月30日經中國銀監會批准由太原市商業銀行更名，2009年2月28日正式掛牌成立，並於2019年7月18日在香港聯交所上市。在山西省委、省政府的正確領導下，在監管部門的指導幫助下，晉商銀行先後實現引進戰略投資者、H股上市等戰略性突破，逐步走上了穩健發展、業績良好、風險可控的現代商業銀行發展道路。

截至2021年末，本行資產總額、存款總額、貸款總額分別達到3,032.92億元、1,952.66億元、1,557.41億元，資本充足率12.02%，核心一級資本充足率10.10%，撥備覆蓋率184.77%，主要監管指標符合監管要求；中國銀保監會監管評級持續保持2C，信息科技監管評級保持2B；主體信用評級由AA調至AAA；在英國《銀行家》「2021年全球銀行1000強」榜單中，按一級資本排名386位。

成立以來，晉商銀行秉承「以客戶為中心」的服務理念，投資設立了清徐晉商村鎮銀行股份有限公司，發起成立了山西省內首家消費金融公司——晉商消費金融股份有限公司。此外，穩步推進網上銀行、手機銀行、微信銀行、直銷銀行等電子渠道，形成了「線上線下一體化」的金融服務格局。晉商銀行以「責任、堅持、落實、效果」的責任理念，憑藉優異的經營業績和優質的金融服務，得到了省委、省政府及社會各界的廣泛認可。



表：晉商銀行2021年—2025年戰略規劃

戰略願景	堅持安全發展，打造區域精品上市銀行			
<p>安全發展：始終把安全放在第一位，在「守底線、強治理、上水平」方面下功夫，堅持穩中求進工作總基調，聚焦風險防控和安全發展，苦練內功，加強黨對風險管理工作的全面領導，嚴格執行監管要求，未雨綢繆應對突發事件，夯實安全發展基石。</p>	<p>區域銀行：積極把握中部崛起的時代機遇，圍繞貫徹落實山西省委省政府重要決策部署，服務全省能源革命與轉型綜改。</p>	<p>精品銀行：樹立以客戶為中心的理念，持續推進專業化經營和精細化管理，實現產品服務精益化、客戶體驗精緻化、運營管理精細化。</p>	<p>上市銀行：對標領先上市銀行，全面提升經營管理水平。</p>	
<p>戰略定位</p>	<p>區域定位：扎根三晉，服務山西。</p>			
	<p>市場定位：服務地方經濟、服務中小微企業、服務城鄉居民。</p>			
	<p>業務定位：做強對公，做精零售，做專金融市場，做優小微。</p>			

(五) 數說2021

指標類型	指標	單位	2021年	2020年
經濟績效	營業收入	人民幣億元	53.91	48.68
	淨利潤	人民幣億元	16.79	15.71
	資產總額	人民幣億元	3,032.92	2,709.44
	存款總額	人民幣億元	1,992.07	1,767.82
	貸款總額	人民幣億元	1,557.41	1,361.05
	基本每股收益	人民幣元	0.29	0.27
	平均總資產回報率	%	0.58	0.61
	平均權益回報率	%	7.77	7.63
	不良貸款率	%	1.84	1.84
	撥備覆蓋率	%	184.77	194.06
	資本充足率	%	12.02	11.72
	社會績效	2021年納稅總額	人民幣億元	8.66
涉農貸款餘額		人民幣億元	537.87	449.15
小微企業貸款餘額		人民幣億元	475.11	444.40
普惠型小微企業貸款餘額		人民幣億元	57.46	67.43
支持能源革命各類貸款餘額		人民幣億元	522.20	457.10
網點總數		個	162	160
客戶投訴解決率		%	100	99.73
員工總人數		人	4,424	4,492
女性員工比例		%	55.61	55.32
志願者活動時長		小時	320	280
公益慈善及其他捐款		人民幣萬元	66.47	180
員工培訓投入金額		人民幣萬元	854.60	589.11
環境績效	綠色貸款餘額	人民幣億元	76.77	52.15
	ESG及綠色金融相關知識培訓	人次	160	153
	電子銀行業務替代率	%	91.45	83.23
	手機銀行業務筆數	萬筆	632.29	432.15
	網銀全年交易筆數	萬筆	519.40	412.59

(六) 社會認可

榮獲獎項	頒獎機構	獲獎圖片
2021「中國融資大獎」榜單最佳企業管治、最佳品牌價值	香港《中國融資》雜誌聯合香港中國企業協會上市公司委員會、香港中資證券業協會	
晉商銀行信用卡：「2021年金融數字化發展金榜獎」中斬獲「年度最受用戶喜愛信用卡獎」	金融數字化發展聯盟	
2021中國「金鼎獎」年度財富管理獎	《每日經濟新聞》	
2021「中國資產管理與財富管理行業金譽獎」評選中獲得卓越財富管理銀行、卓越區域服務私人銀行優秀社會責任理財產品兩項大獎	普益標準與金融投資報社聯合舉辦	
2021年第四屆「鐵馬中小銀行」評選中榮獲「鐵馬—最佳資管業務中小銀行」獎	《當代金融家》雜誌	

榮獲獎項	頒獎機構	獲獎圖片
晉商銀行榮獲第二屆「華信——銀行金融科技應用獎」	銀行業數字化創新(中國)峰會 2021	
晉商銀行獲選「2021年金融服務中小微企業優秀案例」	中國中小企業投融資交易會組委會	
晉商銀行榮獲亞洲銀行家「中國最佳核心銀行技術項目」大獎	亞洲銀行家	
晉商銀行榮獲「2021年度中國銀聯風控服務傑出客戶獎」	中國銀聯	

榮獲獎項	頒獎機構	獲獎圖片
晉商銀行榮獲「綜合智能平台銀獎」	2021中國金融數字科技創新大賽	
晉商銀行資產配置管理平台榮獲山西省互聯網金融協會「金融科技應用優秀獎」	山西省互聯網金融協會	
晉商銀行芳華卡榮獲「女王信用卡」網絡人氣獎	金融數字化發展聯盟	
2021中國數字金融金榜獎「手機銀行最佳生態聚合獎」	中國金融認證中心(CFCA)	

(七) 貢獻聯合國可持續發展目標

聯合國可持續發展指標 (SDGs)	晉商銀行的行動	對應報告的章節
 <p>1 无贫穷</p>	鄉村振興	第二章(二)凝聚力量，金融助力鄉村振興
 <p>3 良好健康与福祉</p>	社會公益 員工福利保障	第四章(三)以人為本，打造溫暖職場、(四)飲水思源，回饋社會
 <p>4 优质教育</p>	社會公益 員工志願服務	第四章(四)飲水思源，回饋社會
 <p>5 性别平等</p>	員工僱傭 員工發展	第四章(三)以人為本，打造溫暖職場
 <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	綠色運營	第三章(三)應對氣候變化，打造綠色銀行

聯合國可持續發展指標 (SDGs)	晉商銀行的行動	對應報告的章節
 <p>7 经济适用的 清洁能源</p>	綠色運營	第三章(三)應對氣候變化，打造綠色銀行
 <p>8 体面工作和 经济增长</p>	員工僱傭 員工發展 員工權益保障	第四章(三)以人為本，打造溫暖職場
 <p>9 产业、创新和 基础设施</p>	經濟轉型 產業升級 體系建設與創新	第二章(一)心懷大局，服務山西經濟轉型； 第三章(二)創新驅動，建設綠色金融體系
 <p>10 减少不平等</p>	鄉村振興 員工僱傭	第二章(二)凝聚力量，金融助力鄉村振興； 第四章(三)以人為本，打造溫暖職場
 <p>11 可持续 城市和社区</p>	地區發展 鄉村振興 社會公益	第二章(一)心懷大局，服務山西經濟轉型、(二)凝聚力量，金融助力鄉村振興； 第四章(四)飲水思源，回饋社會

聯合國可持續發展指標 (SDGs)	晉商銀行的行動	對應報告的章節
 <p>12 负责任 消费和生产</p>	<p>ESG建設 風險管理 合規運營 綠色運營</p>	<p>第一章(三)推動ESG建設、 (四)嚴守風險底線、(五)夯實內 控合規； 第三章(三)應對氣候變化，打造 綠色銀行</p>
 <p>13 气候行动</p>	<p>開展氣候風險研究與管理 應對氣候變化 支持「雙碳」目標</p>	<p>第一章(四)嚴守風險底線； 第三章(一)勇蹚新路，切實支持 「雙碳」目標、(三)應對氣候變 化，打造綠色銀行</p>
 <p>16 和平、正义与 强大机构</p>	<p>公司治理 深化反腐敗與反洗錢工作</p>	<p>第一章(二)公司治理、(五)夯 實內控合規</p>
 <p>17 促进目标实现的 伙伴关系</p>	<p>消費者權益保障 客戶投訴處理 客戶服務</p>	<p>第四章(一)質效並舉，提升服務 體驗、(二)價值導向，保護消費 者權益</p>

1

管理篇——行穩致遠， 堅持安全發展

- (一) 黨建引領，聚力發展 17
- (二) 公司治理 19
- (三) 推動ESG建設 22
- (四) 嚴守風險底線 26
- (五) 夯實內控合規 30



（一）黨建引領，聚力發展

晉商銀行充分發揮黨建引領作用，積極推動各項業務高質量發展。晉商銀行黨委將學習貫徹中央重要講話重要指示批示精神作為黨委會「第一議題」，扎實推進「入章程」「一肩挑」和「前置研究」等工作，制定並下發了《晉商銀行關於黨委前置研究討論重大經營管理事項的實施意見》，堅持把黨委會研究討論作為董事會、高管層決策重大問題的前置程序，對涉及全行發展的重大事項進行集體討論、集體審議、集體決策，確保全行各項工作始終沿着正確方向前行。2021年在黨委的領導下，本行風險與合規工作良好推進，為實現高質量發展奠定了基礎。

1.1.1 重點部署黨管風險

立足金融行業領域特點，結合全行工作實際，晉商銀行梳理匯總編製了《防範化解重大風險知識匯編》等文件，面向全行範圍印發了《中共晉商銀行委員會關於加強黨管風險的實施意見》。總行黨委與省紀委監委派駐紀檢監察組成功召開了「黨管風險」會商會，在全行開展了「黨管風險」理念宣導、「黨管風險」重點工作督導、「黨管風險」心得體會評比。結合基層工作建議、幹部培訓成果，制定了落實實施意見的工作清單，並圍繞工作清單構建了落實黨管風險的「五大體系」「八大機制」。

積極落實「晉商銀行安全發展三年行動方案」

晉商銀行黨委結合工作實際制定印發了《晉商銀行安全發展三年行動方案》，組織召開了安全發展三年行動啟動會和工作推進會，在全行上下興起大抓安全發展的濃厚氛圍。根據工作實際制定三年發展路線圖，明確階段性目標和具體工作任務，按時間節點對責任部門的任務推進情況進行督導，督促全行自覺對標對表、及時校準偏差。在黨委的領導下，全行上下樹立了「發展以安全為前提」的安全發展觀念，以實際行動將「發展」第一要務和「安全」頭等大事統籌推進。

1.1.2 黨史學習教育

晉商銀行扎實開展黨史學習教育，以慶祝建黨100周年為契機，有序推進「百名書記談初心」「百年風華黨史知識競賽」「百件實事轉作風」等「十個一百」系列活動，結合金融企業特點開展「慶祝建黨百周年，百億淨增展作為」和「學黨史、頌黨恩、跟黨走——一百天百萬爭新功」勞動競賽等活動，推動黨史學習教育成果真正轉化為實實在在的工作成效。在行內網訊平台開闢「黨史學習教育」「建黨100周年」專欄，開發「學習集結號」微信訂閱號，每日更新推送「黨史天天學」「黨史故事」「紅色金融史」等黨史學習內容和黨中央、省委重要會議精神、最新部署要求，以及行內黨史學習教育最新動態。

1.1.3 開展「我為群眾辦實事」活動

扎實推進「我為群眾辦實事」實踐活動，按照「切口小、發力准、效果好」的標準，黨員領導幹部帶頭深入市場、深入基層，以「摸實情」為出發點，以「出實招」為著力點，以「辦實事」為落腳點，認真傾聽並著力解決基層員工群眾最關心最直接最現實的利益問題，始終保持黨同人民群眾的血肉聯繫。結合工作實際開展了諸如「軍銀共建魚水情」「助老服務暖人心」「把黨建做到脫貧戶家門口」等「辦實事」的活動，用心用情用力解決好員工群眾「急難愁盼」問題，通過解決實際問題開創工作新局面。



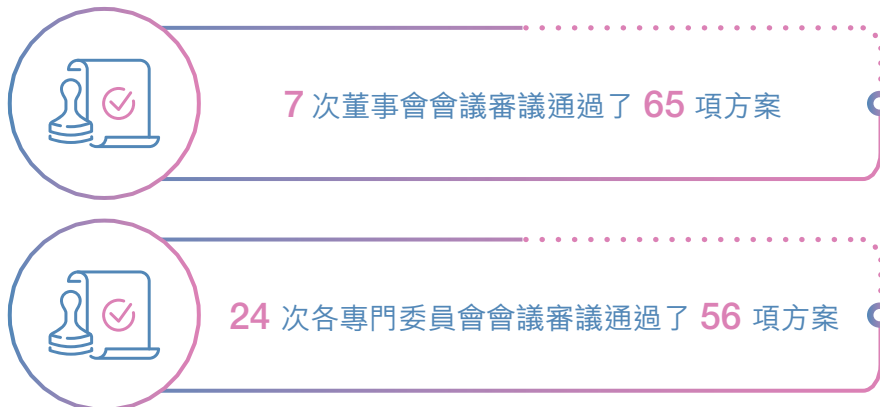
圖：開展「我為群眾辦實事」主題活動

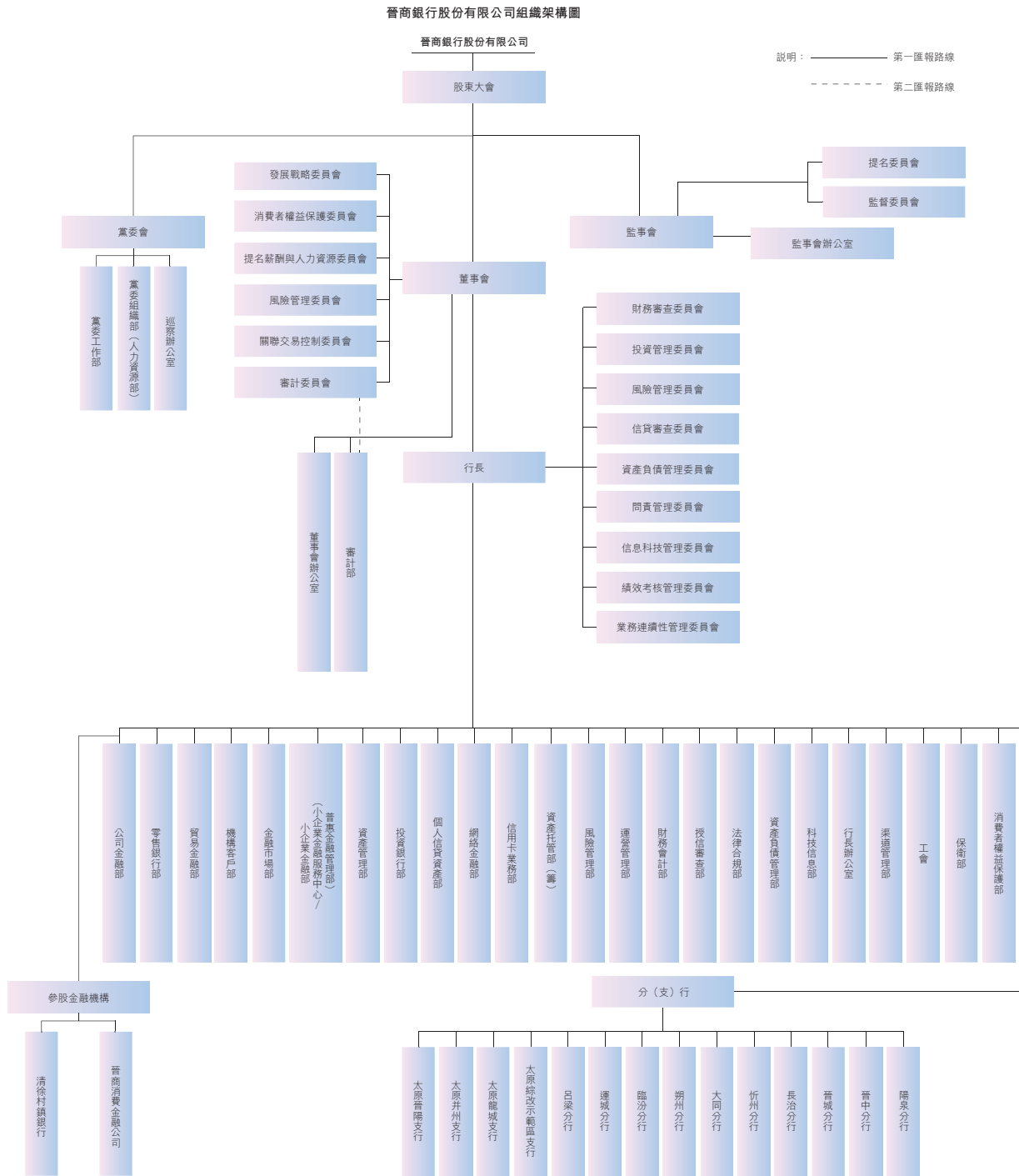
(二) 公司治理

1.2.1 三會一層

晉商銀行以公司章程為基本文件，制定多項制度文件，有效支撐公司治理機制實現高效穩定運轉。在晉商銀行黨委的領導下，按照現代企業公司治理的要求，搭建了股東大會、董事會、監事會和高級管理層「三會一層」的法人治理結構，分別下設了相關的專業委員會和內設機構，形成了較為完善的運行體系。董事會為決策機構，向股東大會負責，下設6個專門委員會：發展戰略委員會、提名薪酬與人力資源委員會、審計委員會、風險管理委員會、關聯交易控制委員會、消費者權益保護委員會；監事會為監督機構，向股東大會負責，下設提名委員會和監督委員會兩個委員會。

2021年，本行召開了2次股東大會、7次董事會會議和24次各專門委員會會議，較好地支持了董事會決策工作。董事會人數及構成符合法律及監管要求，目前董事會由13名董事組成，其中執行董事2名，非執行董事5名，獨立非執行董事6名。





圖：晉商銀行股份有限公司組織架構圖

1.2.2 董事會多元化政策

晉商銀行重視多元化和包容性議題。根據香港聯交所要求，董事會制定董事會多元化政策，選擇董事人選時將從包括但不限於性別、年齡、文化和教育背景、民族、行業經驗、技術及專業技能及／或資格、知識、服務期限長短等因素考慮。報告期內，董事會選舉郝強女士為董事長，公司監事會、高級管理層中均有女性成員任職。

1.2.3 信息披露

本行根據監管要求，通過香港聯交所官網、晉商銀行官網，高效合規完成信息披露工作。2021年，在香港聯交所同步本行官網發佈公告51次，包括定期報告、臨時公告、證券變動月報表、公司治理文件等內容，及時、完整、準確、合規地開展信息披露。本行2021年增加了自願性公告，確保投資者能夠及時了解本行重大事項，最大程度保障投資者特別是中小投資者的知情權。

1.2.4 投資者關係管理

晉商銀行暢通投資者溝通渠道，在本行官網設立「投資者關係」專欄，提供電話、傳真、電子郵箱及總部地址等信息，方便廣大投資者諮詢。主動關注二級市場投資者動態，通過門戶網站、投資者電話或郵箱暢通與投資者的交流渠道，主動關注東方財富網股吧、雪球網等熱門投資者論壇的留言，在合規的前提下，及時回復投資者的關切。

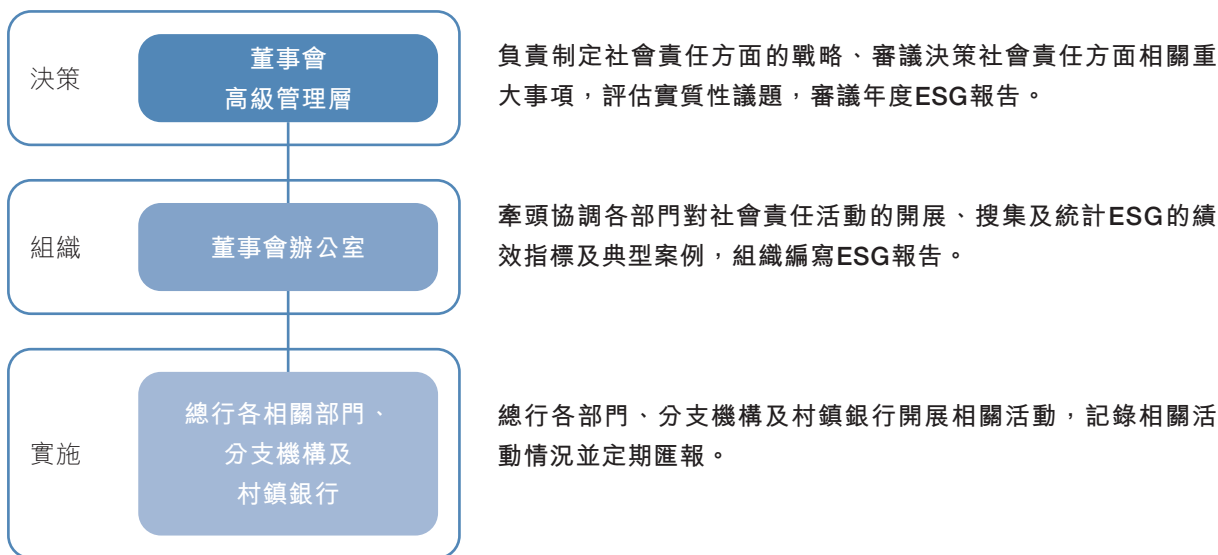
本行通過正式公告向投資者傳達重要經營信息，加強管理層與國內外投資者的溝通交流，促進與資本市場之間的雙向交流。通過訪談或接待來訪的方式，讓投資者更多地了解本行，傳遞投資價值。在溝通內容上，重視響應投資者有關本行ESG的問題。

(三) 推動ESG建設

1.3.1 強化ESG意識及管理

本行在日常經營活動中遵循可持續發展理念，由董事會及高級管理層制定ESG相關戰略，董事會辦公室牽頭協調具體工作，並由總行各相關部門及分支機構分工協作、相互配合、共同推進，在日常運營中開展相關活動，將ESG理念貫徹到具體工作中。

我們的使命	<ul style="list-style-type: none"> 為客戶提供優良服務，為股東創造最佳回報，促進經濟發展和社會進步
我們的服務理念	<ul style="list-style-type: none"> 以客戶為中心
我們的責任理念	<ul style="list-style-type: none"> 責任、堅持、落實、效果
我們的企業文化	<ul style="list-style-type: none"> 誠信、創新、實幹



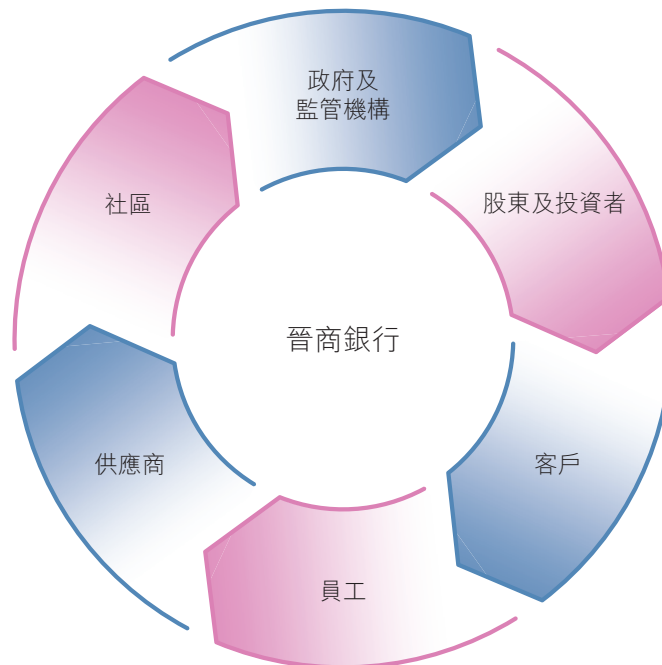
為了增強管理人員隊伍的ESG能力建設，本行每年開展一次ESG培訓會，培訓對象為全行中層銀行管理人員及部門聯絡人，培訓內容包括但不限於國內外ESG發展趨勢、國內綠色金融發展趨勢、ESG政策解讀、業內領先ESG實踐等。



圖：開展ESG培訓會

1.3.2 持份者溝通

我們堅持與政府、監管機構、股東及投資者、客戶、員工、供應商、社區等持份者開展溝通交流，傾聽意見建議，並納入本行發展決策、合規管理、產品及服務創新、風險防控等與可持續發展相關的方方面面。報告期內，進一步完善持份者管理工作方法，更加科學地、系統地開展持份者管理工作，豐富與持份者的溝通渠道，提升溝通質量，聆聽持份者多樣化的訴求並認真反饋，使持份者及時、全面地了解公司履行ESG責任的實踐和績效。



圖：晉商銀行持份者

表：晉商銀行持份者關注議題及回應舉措

持份者	關注議題	溝通方式	回應舉措
政府	服務山西發展 支持實體經濟 踐行普惠金融 推動能源轉型 發展低碳經濟	政府文件及指引 專題報告 信息報送 工作會議	加強銀政合作 服務山西轉型發展 大力支持重點項目 扶持民營、小微企業 協助企業轉型升級 推動綠色貸款業務
監管機構	公司治理 合規運營 全面風險管理 信息披露 踐行企業擔當	監管政策 工作報告 調研走訪 發佈公告 上報數據	健全內部控制體系 完善風險管理體系 及時、高質量披露信息 推進精準幫扶
股東	公司戰略規劃 保護股東權益 行業競爭力	股東大會 投資者溝通 投資者熱線 信息披露	完善公司治理結構 加強投資者關係管理 落實發展戰略及準確披露信息
客戶	客戶權益保障 客戶隱私保護 數據安全 金融科技應用 產品創新	問卷調查 客服電話 在線調研 數字化平台 宣傳活動	健全消費者保障機制 提升客戶服務質量 優化業務流程 核心系統上線 創新金融產品
員工	薪酬福利 權益保護 培訓與發展 員工關愛	職工代表大會 工會 建議信箱 意見反饋	完善薪酬激勵 發展福利體系 健全培訓體系與關愛員工 組織各類活動
供應商	供應鏈管理 責任採購 管理供應鏈ESG風險	談判 招投標 合作協議	健全採購管理制度 加強溝通
社會	公益慈善 氣候變化 疫情防範	座談宣講 慰問走訪 節能減排 捐款捐物	志願服務 捐資助學 綠色辦公

1.3.3 重大性議題分析

2021年，基於晉商銀行發展戰略規劃及重大外部環境變化如監管要求變化、宏觀政策調整，本行開展了ESG責任重大性議題調研，重新評估了與本行可持續發展高度相關的議題，並於本報告中向持份者披露本行在2021年的重要進展及未來計劃。

根據國內外政策趨勢、銀行業的重點工作部署新增了「綠色金融」「信息安全及客戶隱私保護」「助力鄉村振興」議題；根據香港聯交所及國際評級機構關注點，新增「實施責任投資」「多元化與包容性」議題，並優化員工權益與福祉相關指標。

高 ↑ 對持份者的影響 ↓ 中	支持社區發展 信息披露 保障中小股東權益 保護知識產權	推動綠色發展 金融科技應用 持份者溝通 反貪污與反洗錢 客戶滿意度及投訴處理 數字化轉型	全面風險管理 依法合規經營 服務實體經濟 綠色金融 踐行普惠金融 企業ESG管理 助力鄉村振興
	投資者教育 支持社區發展 拓展合作生態圈	保障客戶權益 供應鏈管理 多元化與包容性	公司治理 員工健康與安全 員工薪酬福利 綠色運營與綠色公益 信息安全及客戶隱私保護
	實施責任投資 責任採購 參與行業研究	志願者服務 公益捐贈	工作與生活平衡 培訓與發展
	中	←對晉商銀行可持續發展的影響→	高

(四) 嚴守風險底線

2021年，本行堅持穩中求進的工作總基調，通過強化信貸管理，完善系統建設，加強資產保全，提升員工風險意識，持續完善全面風險管理體系，牢守不發生系統性金融風險的底線，從而提升了銀行服務支撐能力。2021年通過十餘項風險管理重點工作夯實內部風控管理水平。在良好的風險管理工作進展下，截至2021年末，本集團不良貸款率1.84%。

1.4.1 完善風控管理制度體系

2021年，本行修訂和制定多項制度政策，持續完善風險控制和管理體系，對信用風險、流動性風險、市場風險、操作風險進行識別、監測和計量，嚴守不發生系統性金融風險的底線。

晉商銀行風險 管理制度體系

《晉商銀行集團風險管理辦法》

《晉商銀行股份有限公司控股子公司及參股公司管理制度》

《晉商銀行集團參股、控股機構風險管理聯繫方案》

《晉商銀行市場風險管理政策和程序》

《晉商銀行市場風險管理辦法》

《晉商銀行股份有限公司關聯交易管理實施細則》

《晉商銀行股份有限公司關聯交易管理辦法》

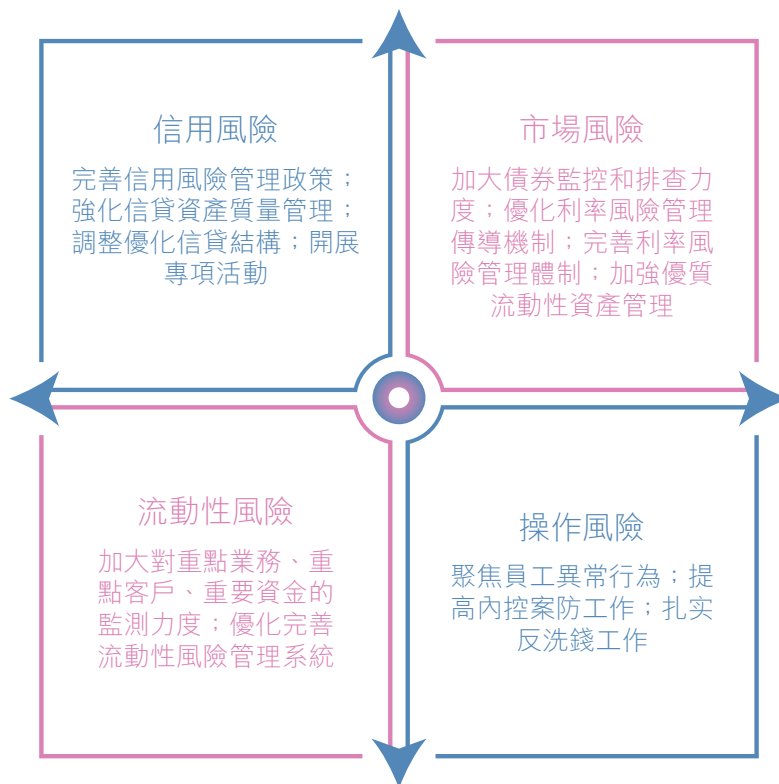
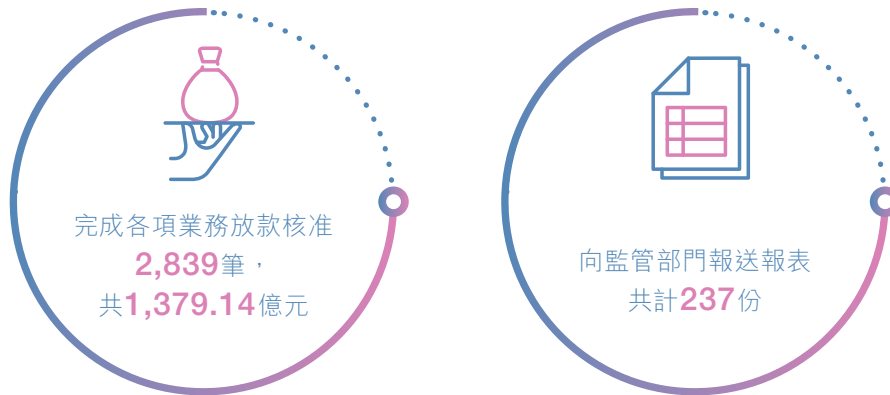
《晉商銀行股份有限公司呆賬核銷管理辦法》

《晉商銀行交易賬戶與銀行賬戶分類管理辦法(2021年版)》

《晉商銀行貸款質量風險分類實施細則》

1.4.2 多管齊下夯實風險管理工作

2021年本行積極應對市場環境變化，持續完善流動性風險、合規風險、信用風險、操作風險、市場風險、聲譽風險等風險管理體系，扎實做好各類風險的監測、預警，不斷加大內控檢查工作力度，並開展「資產質量提升攻堅」專項活動，落實管控主體責任。截至2021年12月，本行各類風險趨勢基本穩定，整體可控。



建立風險防控預警監測體系

2021年，本行配合山西省人民政府金融工作辦公室建立並完善了風險防控預警監測體系，包含五個維度監測指標，推動了地方金融組織全覆蓋、穿透式監管體系的形成。

銀行功能風險監測

風險形成機制監測

內部管理風險監測

產品服務風險監測

抵補能力風險監測

加強征信管理

為進一步防範征信合規風險，更好地適應監管要求，本行成立了征信二代報送項目組，由副行長擔任組長。在監管機構的支持下及在各部門積極協同下，2021年9月本行成功完成了征信二代報送系統的切換上線。此外，加強征信管理各項工作，落實工作領導組安排部署的全年征信工作計劃。按照時效處理征信系統用戶申請，按月更新征信用戶從業記錄，開展系統用戶警示教育，加強用戶系統操作能力。

科技賦能風險治理效能

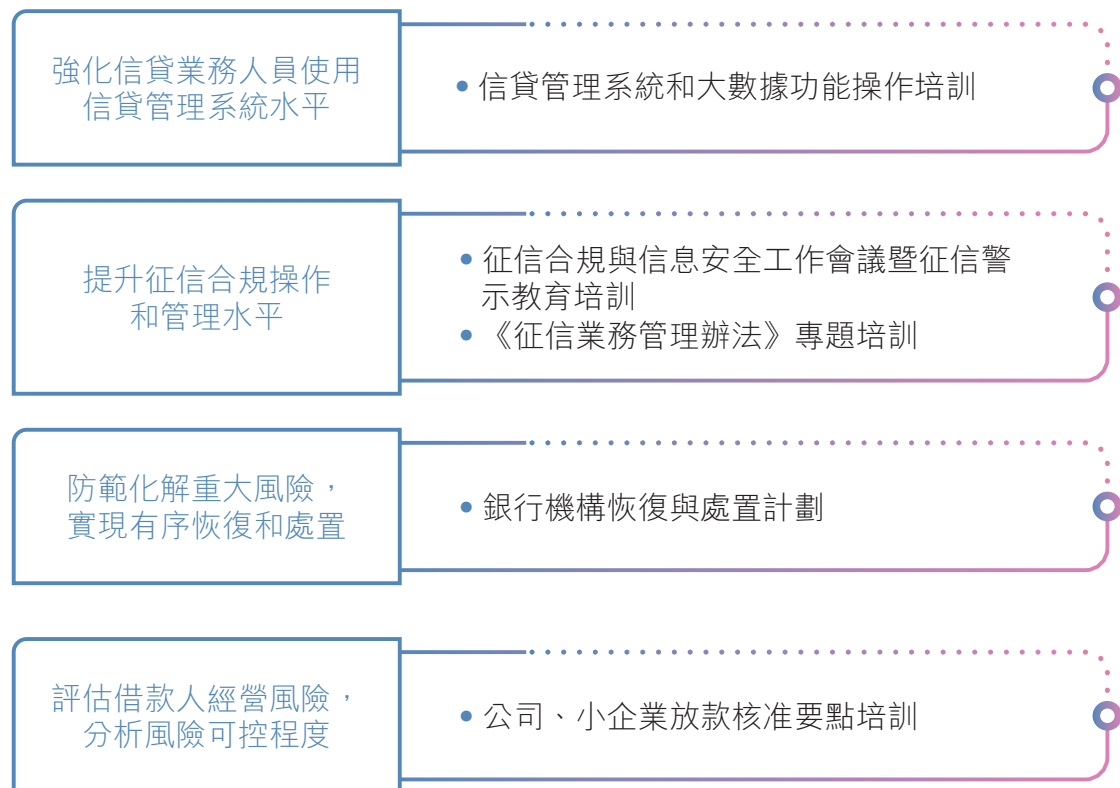
2021年，本行信貸管理系統引入外部大數據包括工商信息、司法訴訟、負面輿情和反欺詐數據，搭建了大數據智能風控規則，實現了風險監測對象多樣化、風險監測信息全方位、預警應用全流程的全面風險管控覆蓋，有效提升風險識別能力以及風險決策管理效率。

1.4.3 開展氣候風險研究與管理

氣候風險已成為人類在21世紀面臨的最為重要的挑戰。在國家大力向綠色低碳經濟轉型的背景下，各持份者對氣候風險的關注度也在不斷提升。本行深刻認識到氣候風險是長期的，有着巨大不確定性，且對於銀行來說是一個全新的風險領域。2021年11月，董事會會議審議通過了《關於成立晉商銀行氣候風險敏感性壓力測試項目組的議案》，同意成立晉商銀行氣候風險敏感性壓力測試項目組，為本行系統性、科學性地開展氣候風險管理提供了組織保障。此外，本行邀請了外部專家為本行管理層開展了銀行機構恢復與處置計劃及「碳達峰」「碳中和」專題培訓，提升管理層對於氣候風險的認知。

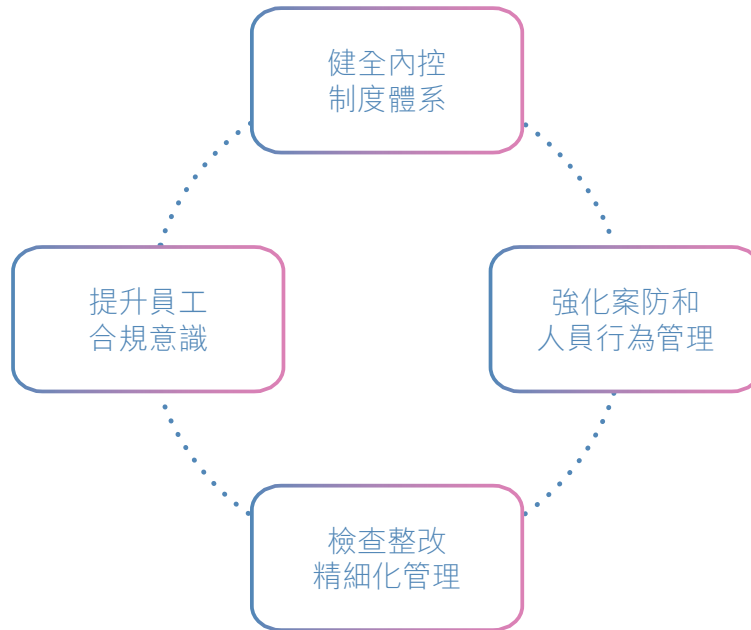
1.4.4 提升員工風險意識

為提升風險條線隊伍業務素質，樹立正確的風險管理理念和風險文化，本行開展了多項風險培訓，為風險條線、各分支機構業務持續有力發展提供人員保障。



（五）夯實內控合規

晉商銀行全面貫徹落實黨中央、國務院關於金融工作的決策部署，牢固樹立「審慎合規、穩健經營」的發展理念，堅守合規經營底線，把握風險管控的核心環節，持續強化合規內控工作。2021年通過健全內控制度、強化案防、提升檢查整改精細化管理、推進反洗錢風控四大項工作繼續健全銀行合規內控管理體系。



1.5.1 健全內控制度體系

2021年，本行持續開展外規內化，推進制度「廢、改、立」，開展制度管理情況摸底排查，徵集分支機構意見反饋建議154項，協同部門研究制定對策，提升制度管理效率。此外，根據失信被執行人、個人信息保護、人臉識別技術等相關政策要求，積極改進制度，優化制度管理機制。

2021年對全行制度進行兩次全面梳理評價，對篩查出不適用實際管理的業務制度進行集中清理。2021年全行新立制度330項，修訂制度179項，廢止原有制度275項，圍繞健全合規內控管理進一步提升制度質量。

1.5.2 提升合規內控管理

通過召開案防工作動員大會落實案防合規工作的主體責任。簽訂《案件防控目標責任書》，保證案防責任層層分解、層層落實。對案防履職內容進一步細化，根據要求明確案件及案件風險事件信息報送工作。強化問責力度，同時優化問責體系標準，根據業務發展需要，2021年修訂《晉商銀行違規行為問責管理辦法》及《晉商銀行員工違規積分管理辦法》，進一步完善了違規懲戒管理體系。

推進落實「服務與效率」要求，統籌整合全行檢查項目計劃，非現場與現場結合以及非現場方式的檢查項目佔全部檢查項目的55%。落實檢查計劃，2021年全行共組織開展1,271項內部合規檢查，內容涵蓋公司信貸、房地產貸款、非標投資、運營操作、法律合規管理、財務管理、安全保衛、金融服務保障等方面，持續推進優化升級合規檢查問題整改工作機制。

組織「內控合規管理建設年」活動

2021年制定並發佈《關於開展「內控合規管理建設年」活動的實施方案》，建立起全行常態化的領導機構。持續推進落實，召開「內控合規管理建設年」工作推進會議，同時製作宣傳視頻和宣傳標語開展廣泛宣傳，明確活動工作要求，劃定工作時限和目標，提出工作要求。積極開展督導評估，對5家機構自查自糾工作進行督導。

1.5.3 深化反腐敗與反洗錢工作

金融腐敗對於金融安全造成極大威脅。近年來，隨着監管機構對於企業治理的要求不斷提升，反腐敗工作力度也在不斷加大。反腐敗一直是本行合規內控的重點工作，切實加強對反腐敗工作的領導，及時研究部署解決黨風廉政建設和反腐敗重大問題，持續加大正風肅紀反腐力度，建立了完善的舉報程序，依據《中國共產黨紀律處分條例》《中華人民共和國公職人員政務處分法》等黨紀法規，嚴肅查處違紀違法案件。2021年，本行腐敗訴訟案件數目2個，涉案人依法予以處理，開展4場廉潔從業培訓，覆蓋董事及員工，參與人次共計5,300人次。

根據《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引》和《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等相關法律法規，結合實際情況，本行於2021年進一步完善反洗錢內控制度，明確洗錢風險管理職責，規範洗錢風險管理要求。

**晉商銀行反洗錢
相關制度**

《晉商銀行洗錢風險管理政策》

《晉商銀行反洗錢管理辦法》

《晉商銀行反洗錢客戶身份識別實施細則》

《晉商銀行業務洗錢和恐怖融資風險評估辦法》

《晉商銀行客戶洗錢風險等級劃分和名單管理操作規程》

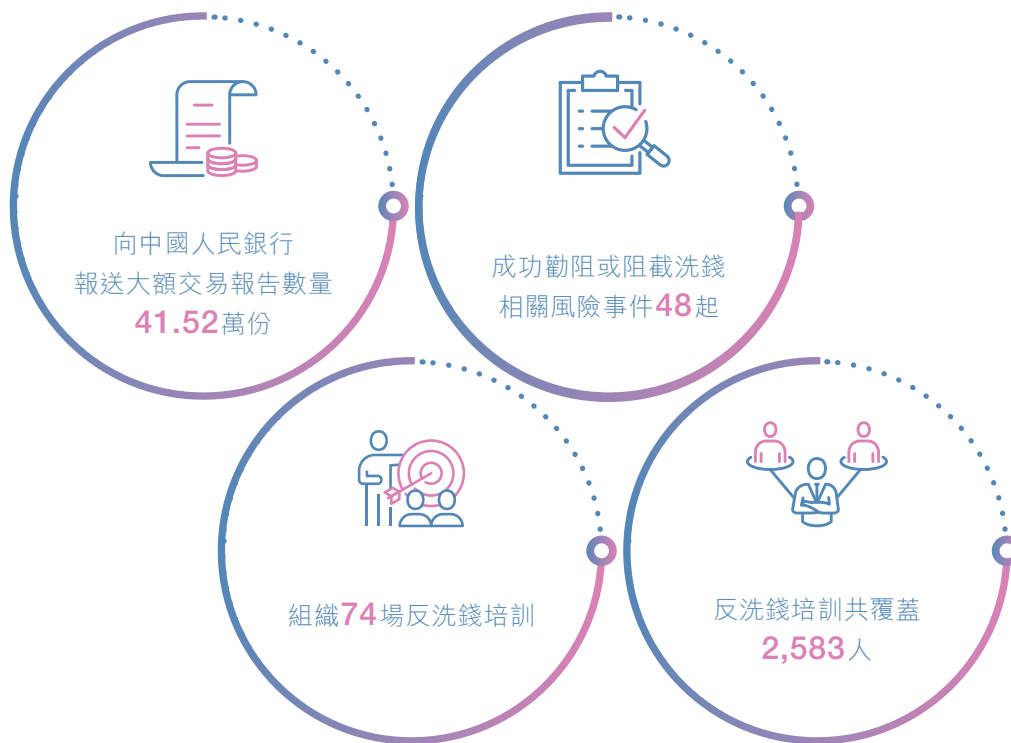
《晉商銀行大額交易和可疑交易報告實施細則》

《晉商銀行反洗錢客戶身份識別實施細則》

《晉商銀行運營業務反洗錢實施細則》

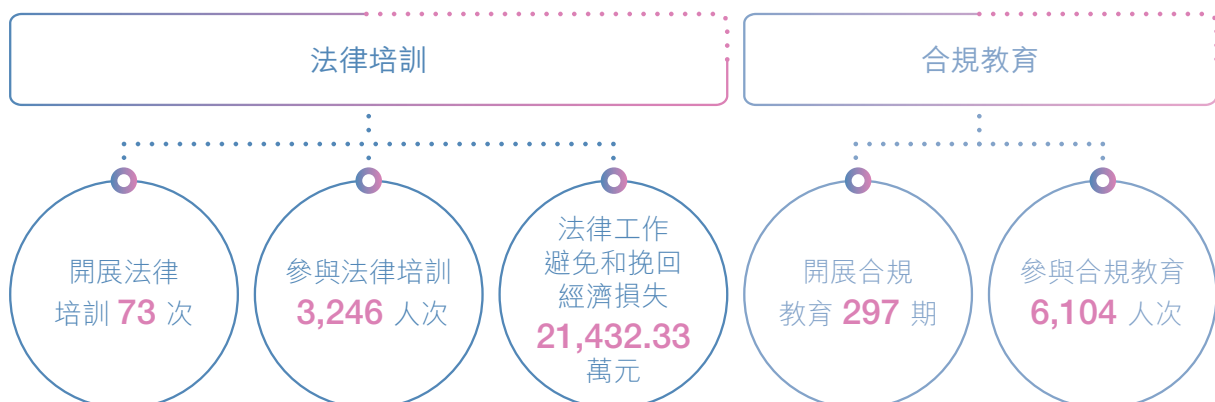
《晉商銀行網絡金融部反洗錢工作實施細則》

此外，本行於2021年啟動了洗錢風險自評估項目，制定洗錢和恐怖融資風險自評估指標和方法，組織相關部門對業務產品、客戶群體、交易渠道等固有風險開展自評估。優化可疑交易監測模型，豐富可疑交易分析工具，完善系統監督機制，對反洗錢系統進行了全面優化升級。此外，結合業務開展反洗錢培訓，提高公眾的洗錢風險識別防範能力。同時加強對員工的反洗錢培訓，營造濃厚的反洗錢合規氛圍。



1.5.4 提升員工合規意識

樹牢員工合規意識是本行持續開展的重點工作，建設合規和法治文化是深化合規意識的重要途徑。報告期內，本行多次舉辦合規培訓，包括「民法典擔保條款適用司法解釋專題培訓」「法律培訓暨資產質量提升攻堅法律專項培訓」「企業廣告宣傳法律風險防範及應對措施培訓」，向各級員工解讀外部法規，增強依法經營意識與合規理念。同時，本行積極開展對董事、監事、高級管理人員的法治培訓，提高法律風險防範意識。



案例：「晉益求精」法律合規辯論賽

本行組織「晉益求精」法律合規辯論賽，主題緊密圍繞總行黨委黨管風險法律合規工作重點。全行前中後台員工積極參與比賽，通過比賽觸發對法律合規文化的進一步思考，樹立了堅不可摧的法律合規意識。



圖：晉商銀行組織法律合規辯論賽

案例：陽泉分行開展多形式法律合規培訓

晉商銀行陽泉分行組織現場合規培訓與宣講、線上教育、線上知識測試、專題座談、線上宣傳短視頻活動、合規演講比賽等活動。



營業部線下培訓



「人人防風險、人人講合規」黨日活動



「行長講合規」主題課堂



「合規心向黨、追夢新征程」演講比賽



「違規人員現身講風險」警示教育活動

1.5.5 知識產權保護

本行遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國商業銀行法》《計算機軟件著作權登記辦法》，遵循「總行統一管理，各部門各司其職，分支行協調配合，全體員工有效保護」的原則。在全行普及有關知識產權法律知識，提高全行的知識產權保護意識和能力。



2

發展篇——千帆競發， 打造區域精品銀行

(一)心懷大局，服務山西經濟轉型 37

(二)凝聚力量，金融助力鄉村振興 38

(三)精益求精，服務城鄉居民 41

晉商銀行作為山西省省級法人城市商業銀行，積極融入山西區域發展，支持省重點領域、重點項目和民生工程，服務實體經濟。同時，在「十四五」時期通過金融力量鞏固脫貧攻堅成果，為鄉村振興注入勢能，持續大力推進普惠金融工作。此外，晉商銀行堅持創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，以服務地方經濟低碳、循環、生態發展為己任，不斷做優綠色信貸，做大綠色債券，做精綠色產品，將打造「綠色銀行」作為發展目標，全力支持地方綠色金融發展。



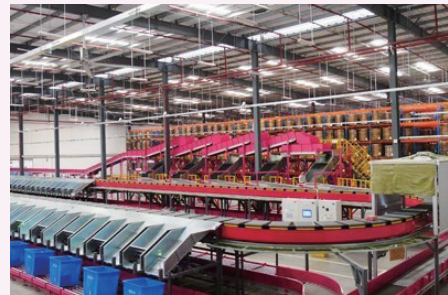
(一) 心懷大局，服務山西經濟轉型

2.1.1 支持戰略性新興產業

扎實服務山西經濟高質量發展，本行聚焦山西省基礎性、全局性、牽引性重點工程，加大對戰略性新興產業、精深加工十大產業集群等領域的信貸支持力度，支持領域包括信息技術應用創新產業、光電產業、光伏產業、碳基新材料產業等戰略性新興產業。

案例：為某智能科技集團提供2,000萬元信貸支持智能停車場建設

某A股創業板上市智能科技集團，業務覆蓋智能製造系統、智能生產、智能倉儲、智能分揀、智能配送解決和智能立體停車。智慧停車業務已成功應用於購物中心、商務中心、住宅小區、大型企業等場景，並已拓展海外市場。該公司形成自主知識產權的核心關鍵技術和產品，打造智能工業技術高地，孵化智能工業產業集群。晉商銀行為該企業制定金融服務方案，發放貸款2,000萬元，用於支持其智能停車場建設。該項目解決了目前城市車位不足的問題，為建設智能城市貢獻力量。



圖：智能停車場建設

2.1.2 推動產業優化升級

山西省是我國重要的能源基地和老工業基地，是國家資源型經濟轉型綜合配套改革試驗區，在推進資源型經濟轉型改革和發展中具有重要地位。「十四五」時期我國對資源型經濟轉型發展提出了新的更高要求。本行積極協助山西省構建一流創新生態，通過金融力量驅動產業轉型升級，向高質量、可持續方向蓬勃發展。

案例：為某鋼鐵集團提供30億信貸支持智能製造

某鋼鐵集團製造科技產業園和晉鋼機電裝備產業園項目，是山西省轉型升級重點項目，是晉城高端裝備智能製造領域的重點支持項目，總投資136.60億元。該產業園項目引進了國際最先進的智能製造技術裝備，從鐵路專用線、智能機械化料場、煉鐵、煉鋼、軋鋼全流程設計、全產業鏈建設，並配備了亞臨界煤氣發電、污水處理中心、廢鋼加工回收、煉鋼燭渣及餘熱供暖等循環利用項目。本行充分發揮作為省屬金融機構在推進山西能源革命中的作用，為其提供信貸支持30億元。

2.1.3 大力發展文體產業

2021年2月山西省政府印發《關於深化文化和旅遊融合發展的實施意見》，提出以擴大內需為戰略基點，推動文化和旅遊資源利用融合、文化和旅遊產品融合、文化和旅遊項目建設融合、文化和旅遊市場融合。本行響應山西省政府號召，積極推動文化旅遊戰略性支柱產業，推進文化和旅遊業提質增效，已經與山西省民政廳簽訂了戰略合作協議以全面提升山西省康養產業發展能級和水平。

案例：5億信貸支持文旅工程

古書院積極響應國家煤炭供給側結構性改革的政策導向，於2017年關閉礦場。後以「文旅演藝+」為切入點發展全域旅游，是集文化、旅遊、商業、演藝、體驗於一體的文旅綜合體，被列為省、市、區三級重點工程。項目實施運營後，將帶動整個區域經濟的提升，土地價值升級。為此晉商銀行通過綠色信貸專項支持提供5億元信貸支持，對該礦場進行生態修復改造，積極推動山西省資源型經濟產業綠色轉型升級。



圖：古書院效果圖

（二）凝聚力量，金融助力鄉村振興

金融服務鄉村振興工作是銀行義不容辭的社會責任及政治擔當。晉商銀行將服務鄉村振興與自身高質量、可持續發展緊密結合，在支持地方經濟轉型發展的同時積極探索服務鄉村振興有效路徑，於2021年出台《晉商銀行服務鄉村振興實施方案》。該方案圍繞脫貧攻堅與鄉村振興工作的銜接，明晰了總體目標與重點工作，從加大信貸支持力度、拓新基礎金融服務兩個方向推動鄉村振興工作。建立普惠金融與服務鄉村振興的考核機制，有效推動工作。

2.2.1 優化普惠金融產品體系

2021年本行進一步完善了普惠金融產品體系，滿足普惠客戶群體金融需求，為其提供多層次、多樣化的金融服務。完善了「醫保兌」「政採貸」「核心上游信用貸款」三款小微金融產品，創新研發了「誠信貸」「小微企業質票貸」「融擔易貸」「專精特新貸」四款普惠產品。

核心上游信用貸款	醫保兌	政採貸
<ul style="list-style-type: none"> 針對核心企業推薦的上游供應商 以核心企業未付其應收賬款為主要還款來源的流動資金貸款 截至2021年末，該產品貸款餘額3.68億元 	<ul style="list-style-type: none"> 針對具備醫保定點資格的民營醫院、連鎖藥店 以在醫保中心的結算回款作為主要還款來源的經營性貸款 截至2021年末，該產品貸款餘額0.72億元 	<ul style="list-style-type: none"> 針對中標政府採購項目的小企業發放的流動資金貸款 根據中標政府採購項目的合同金額確定貸款金額 截至2021年末，該產品貸款餘額0.91億元

2021年12月本行圓滿完成「兩增」監管目標。

兩增

- 普惠金融口徑貸款餘額為57.46億元，較年初增長12.47億元，實現增速27.72%。
- 普惠型小微企業貸款有餘額戶數為3,278戶，較年初增加359戶。

2.2.2 探尋民營企業發展機遇

本行將支持民營經濟發展作為服務地方經濟轉型發展的重要抓手，積極優化信貸資源配置。2021年積極組織相關支行開展聯繫民營企業家活動，向民營企業家傳達國家金融工作方針政策和山西省、太原市及本行相關政策、制度等，組織名單內的7家支行行長通過上門拜訪、邀請企業家來行洽談等方式保持良好的互動對接。截至2021年末，本行民營企業貸款餘額達到713.95億元。

參加太原市銀行行長聯繫民營企業和企業家推進會

2021年9月由中共太原市委統戰部、太原市金融辦共同舉辦的全市銀行行長聯繫民營企業和企業家推進會、太原市民營經濟轉型發展服務基地揭牌儀式在太原市金融服務大廳舉行。晉商銀行出席了此次會議，並表示通過持續優化融資產品、創新服務平台、深入解讀政策、建立長效機制等措施，積極響應各級政府促進民營經濟發展的各項工作，在支持民營企業發展中做出更大的貢獻。



2.2.3 金融架起鄉村振興橋樑

本行着重推進惠農業務發展，切實推進鄉村振興業務發展。2021年7月參加了由鄉村振興局舉辦的鄉村振興重點幫扶縣縣長座談對接會，在會議中本行與各幫扶縣深入溝通交流，了解其融資需求，積極推進本行金融服務鄉村振興的產品。此外，本行積極推進銀擔、銀保、銀企合作，加大特色農業產業的支持力度。通過與政府機構對接，定期獲取重點支持項目，更加精準地制定特色業務方案。出台《晉商銀行服務鄉村振興實施方案》，明確總體目標與重點工作，確定下一步工作舉措。截至2021年末，本行有19個支持「鄉村振興」的網點機構，涉農貸款餘額537.87億元，較年初淨增長88.72億元，同比增長19.75%。

銀政攜手積極開展融資對接活動

本行持續與山西省鄉村振興局、農業農村廳及各級政府部門加強溝通，搭建融資交流平台。2021年多次組織參加省鄉村振興局舉辦的鄉村振興重點幫扶縣縣長座談對接會，強化政銀企緊密對接，積極參加金融服務鄉村振興專題會議，了解各地區融資需求及龍頭企業客戶信息，對分支機構營銷對接持續開展督導支持，積極尋求金融支持鄉村振興最佳模式。2021年對接鄉村振興重點項目及農業龍頭企業57戶，累計提供資金支持11.52億元。

案例：1.46億元「耕保貸」融資支持綠色農業

2021年，本行通過「耕保貸」為忻州市某國有控股企業提供1.46億元融資，支持企業實施綠色農業項目，以實際行動踐行綠色發展理念，助力鄉村振興。獲得晉商銀行資金支持的該企業，屬於忻州市土地整治專業化國有控股企業，該企業通過「整溝治理、集中連片、運營規模化、機械智能化、管理規範化、林業提升、樹種改良、空間置換」的模式，對鄉村振興、生態農業起到示範和帶動作用。

通過土地整治，村民耕地等級得到了提升，增收效果明顯，平均每年可增加經濟收入約300元／畝，實現鄉村經濟多元化發展。

（三）精益求精，服務城鄉居民

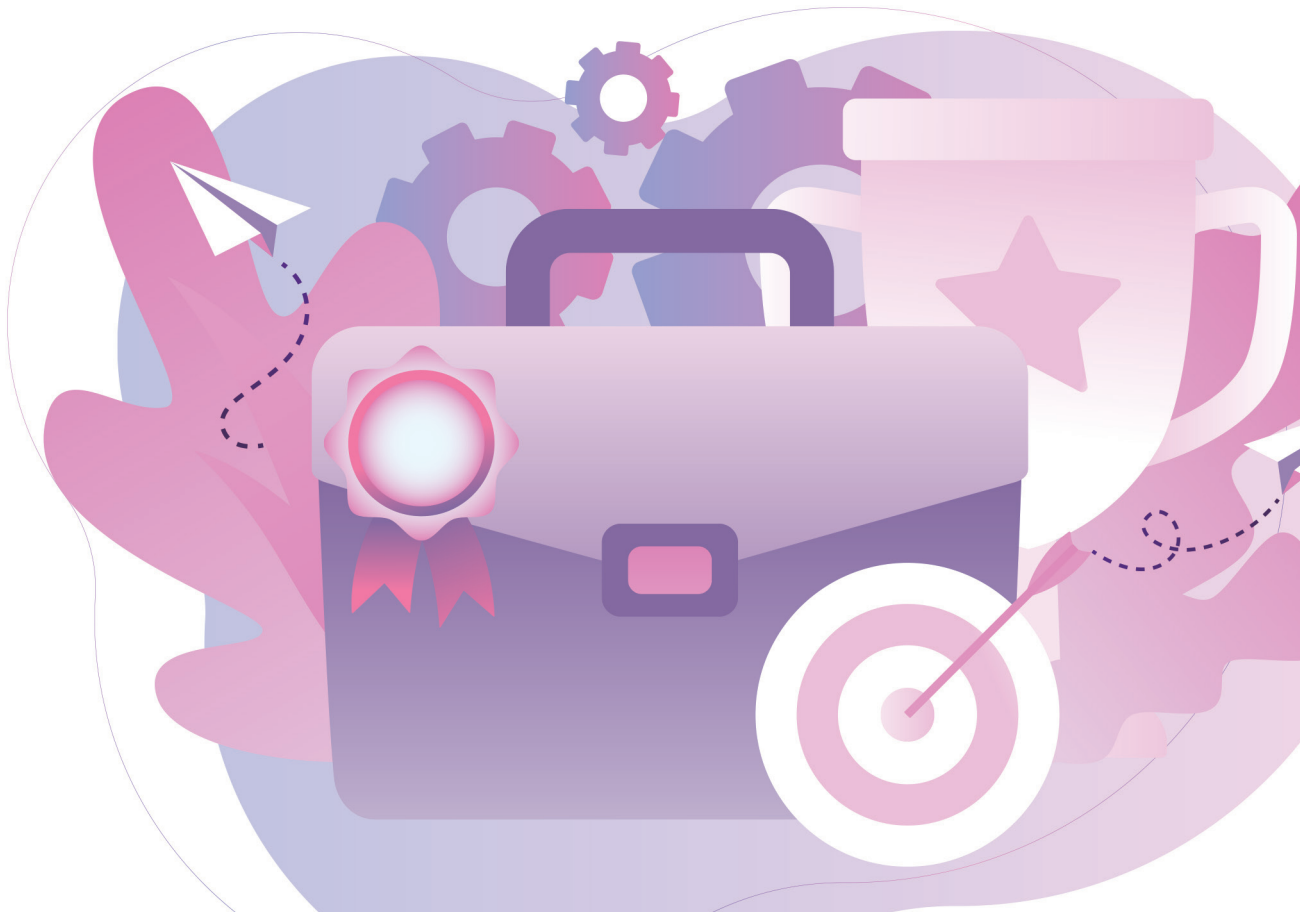
2021年本行持續豐富零售業務產品線，加強與三方機構的業務合作，不斷拓展代理產品種類，其中基金產品新增53支、保險產品新增6支、私行專戶產品新增24支，共與9家機構新建立了合作關係。截至2021年末，公募基金產品的累計銷量達6.70億元、存續7.6億元（含貨幣基金）；代理專戶產品的累計銷量27.60億元、存續32.69億元；家族信託及全委產品的累計銷量1.53億元、存續3.20億元。

多渠道開展信用卡差異化費率分期業務

主要應用於賬單分期業務，目前應用渠道包括短信邀約、電話外呼邀約，微信銀行、京東金融App等渠道自主申請辦理。綜合根據實際資金成本、業務需要、市場化需求、客戶意願等因素，結合大數據、雲平台等金融科技，針對不同生命周期、不同收益貢獻度的客戶採取不同的營銷目標和管理策略，制定市場化的差異化分期定價，讓優質客戶獲得更具市場競爭力的資金使用成本的機會。截至2021年末，本行差異化費率賬單分期共計辦理1.82萬筆，分期金額1.71億元，分期手續費收入717.23萬元。

個貸產品創新推動業務高品質發展

2021年本行加快推動產品創新，有序推動個貸業務高品質發展，上線了「快抵易貸」和「車位易貸」兩款場景化產品，同時完成了「易貸通」三期的優化，為客戶提供更多便捷的綜合化金融服務。此外，2021年本行個人貸款立足於消費轉型推出全線上化產品「房e貸」和「信e貸」，兩款產品實現了線上化自助和一站式服務，是本行個貸產品在數字金融方面的一次革新。



3

環境篇——守護家園， 構建綠色未來

(一) 勇蹚新路，切實支持「雙碳」目標 44

(二) 創新驅動，建設綠色金融體系 45

(三) 應對氣候變化，打造綠色銀行 46

綠色發展已成為國內外的重要共識和我國的基本發展理念，自2020年9月我國提出「碳達峰」「碳中和」目標起，晉商銀行充分發揮「服務地方經濟最直接、體現地方特色最明顯」的地方法人銀行優勢，緊密圍繞山西省綠色轉型發展謀篇佈局，積極發展綠色金融，全方位支持綠色產業，同時通過構建綠色金融科技生態為自身高質量發展注入綠色新動能。



(一) 勇蹚新路，切實支持「雙碳」目標

3.1.1 降低兩高一剩，淘汰落後產能

逐步壓縮對「兩高一剩」行業的信貸投放，對於存在多次環保違規或無法穩定達標的存量客戶應盡快退出。嚴禁「兩高一剩」行業貸款業務准入。逐步壓縮退出中央及我省關於淘汰落後產能的存量客戶，對於存量客戶涉及淘汰的落後產能，在確保風險可控的前提下，按照一定比例退出。

嚴禁「落後產能」企業貸款業務准入。主動跟蹤對接地方政府和中央企業化解煤炭過剩產能的實施方案，堅決退出達不到標準要求的產能，堅決退出安全風險高的產能，加快退出資源枯竭、生產成本高、煤質差、開採難度大、扭虧無望的落後產能的信貸投放，嚴控違規新增產能的信貸投放。2021 年末，本行支持能源革命各類貸款餘額為 522.20 億元。

3.1.2 支持企業綠色轉型升級

在綠貸通、綠融通、綠直通、綠創通四個系列的綠色金融產品體系基礎上，本行實現了綠色基礎信貸、特色化綠色融資、環境權益類融資、綠色投行業務的全覆蓋。同時，對綠色金融項目及企業開闢了綠色通道，優先保障綠色金融業務審查與上會審批。

案例：為太原市某化工企業提供 8 億信貸支持

某化工集團在建的清徐精細煤化工業園區項目，依照「高端化、智能化、綠色化」的定位打造現代綠色生態高端碳材料企業，引領新能源行業的創新發展。項目在工藝流程、爐型選擇、技術裝備上，選擇了能耗低、污染小的生產工藝，確保了項目經濟、技術和環保的先進性。晉商銀行了解到該企業在升級改造過程中所需的支持後，為該企業提供了 8 億元信貸支持。

此外，為精準滿足綠色市場需求，根據產業特色和企業實際，創新具有針對性的綠色信貸產品，本行 2021 年先後推出了排污權抵押融資、知識產權質押融資等新產品，為企業提供了更加豐富的融資渠道。

案例：交口縣某公司排污權抵押融資

該公司是集洗煤、焦化、選礦、燒結、煉鐵、發電、鑄造、水泥為一體的工業企業，現有380立方米高爐2座、130萬噸機焦生產線、100萬噸鏈條燒結生產線一條、2×6MW煤氣發電廠、1×12MW煤氣發電廠以及3×3MW煤氣發電廠各一座，具有年產生鐵58萬噸、焦炭130萬噸以及年發電33,000kWh產能規模。晉商銀行為其提供綜合授信20,000萬元，抵(質)押物為交口縣某公司機器設備、排污權、公司股東99.85%的股權。企業排污權評估價值2,846.31萬元，該筆貸款預計創造利息收入1,280萬元。

(二) 創新驅動，建設綠色金融體系

3.2.1 綠色金融體系化管理

本行已將綠色金融納入五年發展戰略規劃，力爭通過三至五年的建設，把綠色金融因子納入到全行的發展戰略、信貸文化、信貸政策、管理流程和產品創新等各個環節中，形成行之有效的綠色金融建設和發展的長效機制。更好地引導社會資本進入環保產業領域，優化資源在環保投融資市場配置，支援環保產業發展壯大。2021年本行先後出台多項文件，統籌全行資源支持山西省綠色產業發展。

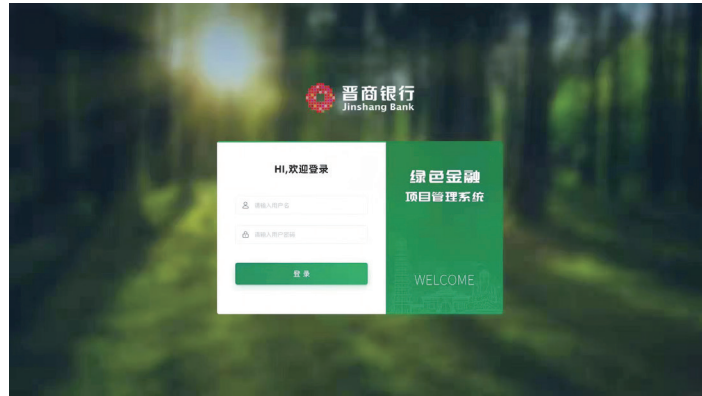
根據《晉商銀行綠色金融行動方案》，為統籌推動綠色金融落地，本行於2021年成立了綠色金融管理委員會，行長為主任、總行高級管理人員為副主任，協調多個部門，負責全行綠色金融工作的決策、推動和協調，加速綠色金融工作成果落地。

表：晉商銀行綠色金融相關制度文件



3.2.2 綠色金融系統上線

2021年12月本行綠色金融管理系統正式上線，綠色金融服務能力再上新台階。該系統功能完善且融合性強，通過與現有信貸流程的高度黏合，可實現綠色金融業務的智能分類識別、自動審批貼標、環境效益測算、綠色業務全景、一鍵監管報送等功能，提高了綠色業務的認定效率，加強了環境效益的專業測算，加快了綠色轉型的創新步伐，提升了綠色服務的綜合能力，為促進地方經濟綠色轉型和發展奠定基礎。



圖：綠色金融管理系統截圖

3.2.3 綠色金融能力建設

2021年本行以中國金融學會綠色金融專業委員會（簡稱「綠金委」）為平台，積極、主動、深度地參與綠色金融創新。2021年8月本行加入綠金委，正式成為該委員會的理事單位。2021年9月銀行應邀參加了綠金委2021年年會，通過借鑒先進金融機構經驗，強化本行綠色金融體系建設，在綠色金融產品和市場體系建設、環境信息披露、環境風險分析、信貸資產環境壓力測試等方面深入發展。

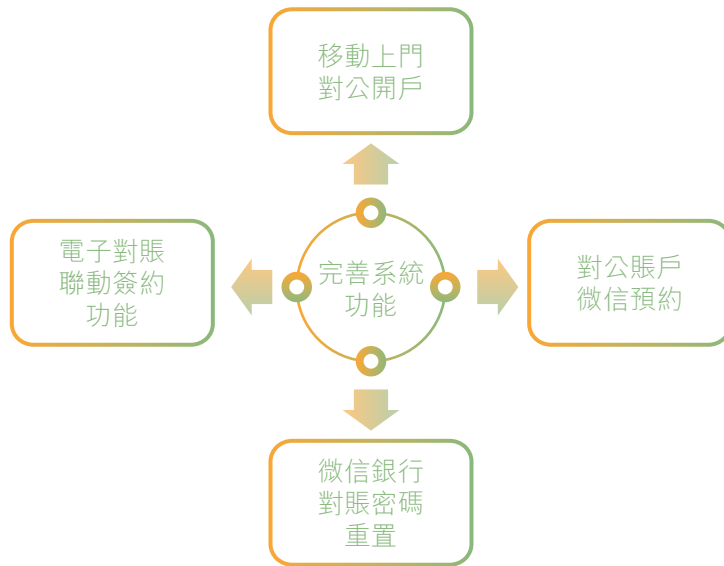
2021年10月，晉商銀行成為山西省首家環境資訊披露試點法人銀行機構。

（三）應對氣候變化，打造綠色銀行

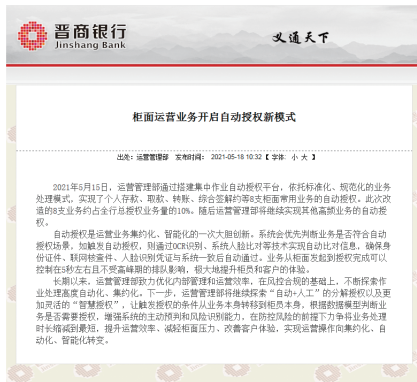
3.3.1 綠色服務

本行通過完善系統功能與優化業務流程加強電子渠道建設，促進綠色服務的發展。2021年，櫃面無紙化替代率達到59.79%，實現電子銀行業務替代率91.45%。

在完善系統功能方面，對無法前來網點辦理開戶業務的高質量對公客戶採用上門服務形式，實現對公賬戶開立；通過對公賬戶微信預約，減少來行諮詢次數，為客戶提供簡單便捷的開戶服務；通過人臉識別、簽約手機號短信驗證，客戶可自助完成電子對賬密碼重置功能；同一機構、同一客戶號下，若單位銀行結算賬戶已簽約電子對賬，可實現其他未簽約電子對賬的賬戶均於日終聯動簽約電子對賬。



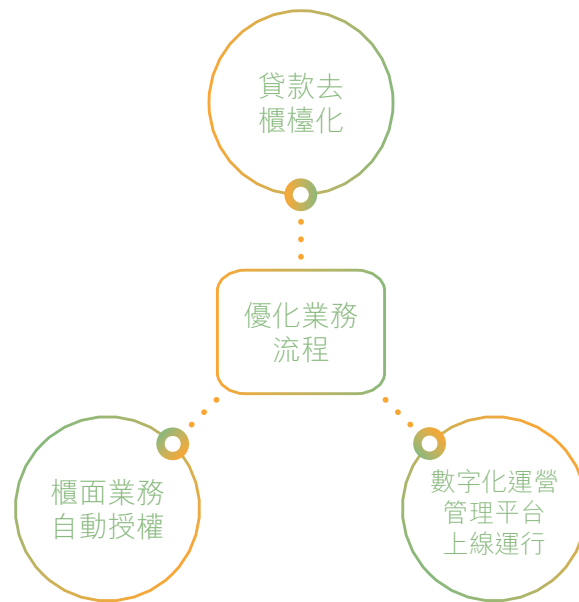
在優化業務流程方面，通過分行上傳借款憑證，總行集中作業中心代替櫃員操作貸款發放覆核，讓貸款信息在押品系統、信貸系統、集中作業平台間有序流轉，實現貸款去櫃檯化；此外，通過OCR識別、系統人臉比對等技術將業務審核時間壓縮在5秒以內，自動授權量佔到總授權量的60%左右，有效提升櫃面業務處理效率；實現日常履職管理的線上化管理，運營人員可使用手機隨時隨地進行學習和練習，實時繪製全行運營業務趨勢、網點畫像和櫃員畫像，全方位展示本行運營實況。



櫃面業務自動授權



貸款去櫃檯化



3.3.2 綠色運營

為深入貫徹生態文明思想，本着共創「綠色節約型」機關的原則，本行在總行辦公區設置廢舊紙張回收處，由第三方公司對廢舊紙張等再生資源集中計量回收。為營造整潔辦公環境，對總行辦公區內約700個工位配備了工位名牌，將綠色辦公內化於心、外化於行，在全行營造綠色生活新風尚。本着「非必須不召開」的原則，本行減少開會頻次和會議時長，2021年網絡視頻會議次數較往年提高了40%。本行屬於金融行業，自身運營不會對環境產生重大污染，將逐步提升能源使用效益，加強廢棄物回收。



圖：綠色辦公環境

本行重視資源節約，反對浪費。通過在協同辦公系統下發《關於堅決制止餐飲浪費行為的通知》，在總行職工餐廳製作了以「厲行節約、反對浪費」為主題的文化牆，在全行營造浪費可恥、節約為榮的氛圍。



圖：「厲行節約、反對浪費」文化牆

2021年度晉商銀行環境績效表

資源使用	2020年總量	2021年總量	2021年密度
辦公耗電總量	3,656,253.00 千瓦時	4,979,297.20 千瓦時 ¹	1,602.61 千瓦時／人
辦公耗水總量	54,996.00 噸	29,950.37 噸 ²	9.64 噸／人
天然氣	68,025.45 立方米	50,143.23 立方米	16.14 立方米／人
辦公用油	45,517.97 升	49,164.86 升	15.82 升／人
—— 汽油消耗量	42,395.97 升	46,537.99 升	14.98 升／人
—— 柴油消耗量	3,122.00 升	2,626.87 升	0.85 升／人
煤氣	—	14,743.00 立方米	4.75 立方米／人
能源總耗量	4,843,585.83 千瓦時	5,995,206.33 千瓦時	1,929.58 千瓦時／人
直接能源總耗量	1,134,259.15 千瓦時	1,015,909.13 千瓦時	326.97 千瓦時／人
間接能源總耗量	3,709,326.68 千瓦時	4,979,297.20 千瓦時	1,602.61 千瓦時／人

廢棄物	2020年總量	2021年總量	2021年密度
氮氧化物排放量	-	655.82 千克	0.21 千克 / 人
二氧化硫排放量	-	26.65 千克	0.01 千克 / 人
一氧化碳排放量	-	273.12 千克	0.09 千克 / 人
顆粒物排放量	-	2.41 千克	0.0008 千克 / 人
溫室氣體排放總量	4,112.30 噸	4,143.57 噸	1.33 噸 / 人
——直接溫室氣體排放	249.04 噸	339.33 噸	0.11 噸 / 人
——間接溫室氣體排放	3,863.26 噸	3,804.24 噸	1.22 噸 / 人
有害廢棄物	-	7,519 個	2.42 個 / 人
廢棄鉛酸電池	-	514 個	0.17 個 / 人
廢棄熒光燈管	-	468 個	0.15 個 / 人
廢棄碳粉	-	601 個	0.19 個 / 人
廢棄硒鼓	1,848 個	2,654 個	0.85 個 / 人
廢棄墨盒	336 個	109 個	0.04 個 / 人
廢棄色帶	1,010 個	1,550 個	0.50 個 / 人
廢棄電子耗材	-	501 個	0.16 個 / 人
廢棄電子產品	298.50 千克	1,122 個	0.36 個 / 人
無害廢棄物	-	479.41 噸	0.15 噸 / 人
辦公室垃圾	-	411.71 噸	0.13 噸 / 人
辦公耗材類廢棄物	-	67.70 噸	0.02 噸 / 人

註：

1. 辦公耗電總量2021年較2020年有較大增長，主要因為2020年受疫情影響，居家辦公時間較多，2021年員工主要在辦公室工作，故辦公耗電量明顯增長。此外，2021年總行裝修升級，新安裝空調，耗電量進一步提高。
2. 辦公耗水總量2021年較2020年有明顯下降主要是統計口徑發生變化。2021年辦公耗水總量中僅包含總行、一級分行及村鎮銀行，2020年該資料包含總行、一級分行、村鎮銀行及部分營業部。
3. 大氣污染物排放的來源包含固定源及移動源的使用。固定源造成的排放是根據《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污係數手冊》計算得出；移動源造成的排放是根據《道路機動車大氣污染物排放列表編製技術指南（試行）》計算得出。

4. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會發佈的《2015中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。
5. 直接溫室氣體排放主要來自於天然氣、辦公用油和煤氣消耗；間接溫室氣體排放主要來自於外購電力和新鮮用水消耗。
6. 2020年與2021年數據包含總行及下屬10家異地分行、4家直屬行、村鎮銀行。
7. 表格中煤氣使用量，氮氧化物、二氧化硫、一氧化碳、顆粒物排放量，廢棄鉛酸電池、廢棄熒光燈管、廢棄碳粉、廢棄電子耗材、辦公室垃圾、辦公室耗材類廢棄物數據自2021年起收集，故2020年無數據。
8. 2020年廢棄電子產品僅包含廢棄電腦，且單位為千克。2021年廢棄電子產品包括電腦、打印機、複印機、驗鈔機、投影儀、服務器、電視、冰箱等。

責任採購，優先選購環保產品

2021年，本行更新了《晉商銀行集中採購委員會工作規程(2021年版)》《晉商銀行集中採購品目分類表(2021-1版)》等規章制度，將責任採購內化於心、付諸於行。針對不同的項目情況，本行要求供應商提供社會責任相關材料，如工程施工類項目中要求供應商在響應文件中提供《安全生產責任書》。

此外，本行規定在集中採購過程中優先採購節能環保產品，從而促使供應商提高ESG意識。2021年本行共有228家供應商，其中山西省內供應商65個，佔供應商比例28.51%。本行的供應商主要為信息技術類公司，對環境產生的影響較為有限。本行在積極踐行責任採購的同時支持本地企業發展，為山西省經濟發展貢獻力量。

3.3.3 綠色公益

為了將綠色生活的理念傳播給大眾，本行員工志願者利用班前班後時間，為周邊群眾宣傳環境保護和低碳知識，倡導節約資源、保護環境、低碳出行的生產和生活方式；在周邊社區、公園等人員密集的区域，廣泛開展了擺放共享單車、清除小廣告、清理綠化帶等志願活動，淨化城市環境；在集中植樹地點，開展「播種一片綠色，收穫一份希望」「青春心向党，共植青年林」義務植樹活動。



圖：義務植樹活動



圖：淨化城市環境



4

社會篇——點滴關懷， 匯聚溫暖社會

- (一) 質效並舉，提升服務體驗 54
- (二) 價值導向，保護消費者權益 59
- (三) 以人為本，打造溫暖職場 65
- (四) 飲水思源，回饋社會 76



（一）質效並舉，提升服務體驗

4.1.1 探索金融領域數字化轉型

本行落實「全力推進數字轉型」的戰略要求，組建數字金融部，搭建「一部兩室雙中心」的架構，重點負責全行數字化轉型工作推動，全面啟動數字化轉型戰略。

金融科技賦能運營

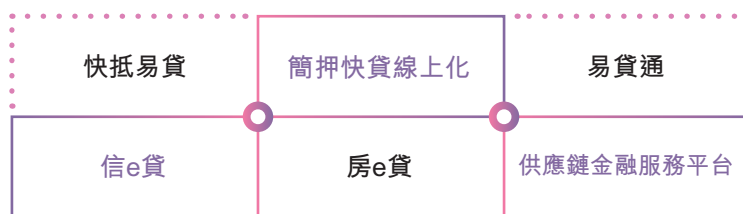
積極探索人工智能、大數據、雲計算、區塊鏈、分佈式計算等新興技術在金融領域的安全應用，以技術轉型不斷推動數字化轉型中客戶服務、經營管理、風險控制的模式創新，同時注重規範關鍵共性技術的選型、能力建設、應用場景和安全管控，為客戶帶來更安全、更便捷的服務。

為踐行服務促發展的理念，本行信用卡積極推進數字化轉型，通過融合所有內外部客戶數據，自主創建了數據管理和分析平台——智能數據決策平台。該平台以數據支持、客戶分析、敏捷開發、數據價值輸出等為核心支柱，已實現向部門內部產品、市場、運營、審批、風險提供數據服務，幫助業務各環節運用數據做出決策；在條線和部門之間，有效提高信用卡和零售其他產品的互動營銷；在服務基層方面，可以為分支行及客戶經理隨時提供各項業務數據，提升服務客戶的效率。

金融科技技術	應用對象
人工智能	智能投顧
	智能客服
	人臉識別
雲計算	提升開發和運維管理的效率
	提升自動化、標準化管理水平
數據中心	生產中心和災備中心的雙中心雙活
分佈式架構改造	網上支付跨行清算系統、企業級影像平台、互聯網金融開放平台（開放銀行）等系統
	影像平台、數據倉庫等數據庫
網絡身份認證體系	人臉識別
	指紋驗證

金融科技豐富產品體系

本行大力發展「互聯網+信貸」，運用金融科技提升服務實體經濟水平。針對民營及小微企業融資難、融資貴、融資慢的問題，積極響應「國家鼓勵和支持金融機構加大對民營企業、中小企業的支持力度，降低民營企業、中小企業綜合融資成本」的政策號召，本行積極探索依託大數據、生物識別、區塊鏈、第三方身份認證及電子簽章存證、OCR識別等金融科技不斷豐富和完善線上信貸產品，相繼推出一系列線上貸款產品。



此外，本行佈局場景金融生態，打造電子商城、智慧校園生態場景、豐富雲繳費服務範圍，為客戶提供更多場景、足不出戶、一鍵繳費的便捷體驗。本行更將普惠金融、智慧金融與移動金融應用緊密結合，充分運用互聯網線上渠道的便捷、受眾廣的優勢，進一步提升互聯網金融在民生領域的服務能力，踐行普惠金融。與社保、稅務、醫療機構等深度合作，先後推出了基於網銀、手機銀行、直銷銀行等線上渠道的社保查詢、醫療衛生方面的掛號／醫生問診／繳費、旅遊出行方面的航班值機／航班動態查詢、社區物業繳費、黨費繳納等功能。

4.1.2 提升金融服務可獲得性

物理渠道建設

本行堅持「優化網點佈局、加快網點轉型、增強客戶體驗」的核心思路，積極推進網點佈局優化和服務渠道下沉，推動物理渠道向智能化、社區化方向轉型。2021年，晉商銀行的網點數量達到162家，均配備了自助設施。自助設施的應用大大減輕了櫃面壓力，提升了客戶體驗。在一系列數字化轉型的戰略規劃和技術支持下，網點服務效能進一步增強。

櫃面交易無卡化服務

- 客戶可以用手機在網點櫃檯掃碼辦理存取錢等多項業務，不必攜帶銀行卡或存折，打通線上線下渠道。

常用業務自動授權交易

- 上線了20支常用業務自動授權交易，約佔全行總授權業務量的60%，實現高頻業務自動授權全覆蓋。
- 業務處理審核僅需5秒左右且不受高峰期排隊影響，業務處理效率大大提升。

優化對公開戶

- 通過線上預約開戶、加強培訓、經驗分享、按月督導通報、強化考核，對公開戶時間從年初的3.29小時壓縮至1.44小時，較年初提升了56.23%。

電子渠道建設

秉承「以客戶為中心」的理念，本行不斷增強電子銀行渠道的競爭力，將其作為客戶服務主陣地之一，持續豐富功能、提升體驗。

手機銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 簡化操作流程，調整UI字體，加強隱私信息保護，點滴之處提升客戶體驗； • 安全度升級，採取設備綁定、上行短信驗證、設備指紋識別、密鑰「白盒子」等措施，為客戶賬戶保駕護航； • 版本更豐富，上線「關愛版」手機銀行，着眼於老年客戶需求。
企業網銀	<ul style="list-style-type: none"> • 整合現金管理平台與企業網銀，上線投產企業網銀現金管理功能，實現了集團管理、多級賬戶、虛擬資金池等多種服務，同步遷移存量客戶； • 優化升級企業網銀，通過優化批量轉賬、代發工資、交易明細查詢、電子回單打印等功能，新增電子保函查詢服務功能，智能化、自動化、全面化服務客戶； • 全面優化升級網銀助手，實現一鍵掃描，一鍵修復，一鍵登錄，解決客戶反饋頻繁的網銀使用環境設置繁瑣問題，降低使用操作門檻。
個人網銀	<ul style="list-style-type: none"> • 優化管理基金產品，批量轉賬業務流程，檢測提醒風險交易，精雕細琢，打造精品； • 全力推進便民支付，響應監管號召推廣手機號轉賬及雲閃付綁卡； • 整合融入櫃面系統，不僅專注於客戶體驗，同時注重簡化櫃員操作流程。

金融科技的發展及客戶對金融服務多樣性需求的不斷提升，驅動着銀行服務觸點和業務模式由線下實體化向線上虛擬化、移動化、場景化進行轉變，便捷化、簡單化、即時的、情景式的體驗和無障礙的互動逐漸成為客戶追求的金融消費方式。

基於此背景，本行啟動了遠程視頻銀行的建設，通過搭建遠程視頻銀行，實現手機App、移動pad展業端、微信小程序、企業微信端、PC端等多種渠道的靈活接入，將遠程視頻銀行打造為「移動營業廳」，客戶層面可藉助於視頻技術利用手持設備呼叫視頻櫃員，通過視頻互動技術將視頻櫃員變為客戶身邊的櫃員，通過語音識別技術實現客戶語音操作，實現所需即所得，服務全時觸達。

4.1.3 精細化管理服務特殊群體

針對特殊群體，本行對網點服務流程進行精細化管理，增設老年人幫扶崗，配備專門人員協助老年人辦理金融業務。為弱勢群體提供快速通道，設置了老年人優先叫號服務，在廳堂設置了老人、殘疾人優先指示牌，在櫃檯設置了敬老愛心窗口，並配備語音點鈔機、移動填單台等設備，準備了輪椅、嬰兒車、醫藥箱、老花鏡、便民傘、報刊雜誌、飲水機等便民設施，照顧到了特殊群體客戶的需求，使其感受溫暖服務。



案例：救人於危難，百姓身邊冬日暖陽

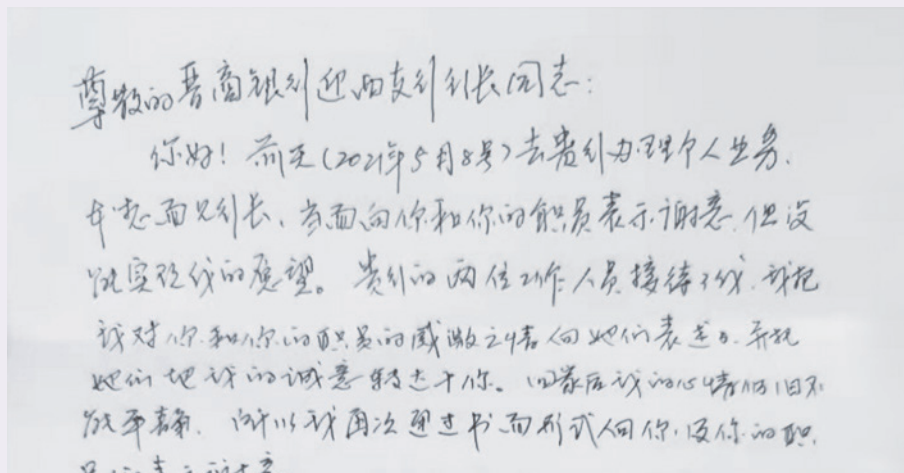
2021年12月，在晉商銀行綜改直屬行內，一名客戶因身體不適摔倒在櫃檯旁，本行工作人員第一時間進行搶救，並及時聯繫急救中心進行緊急救助。該客戶症狀得到緩解，並向銀行工作人員表示感謝。



圖：客戶送錦旗致謝晉商銀行工作人員

案例：古稀老人手寫感謝信為晉商銀行貼心服務點贊

2021年5月，年近七旬的席大爺將一封三頁紙的感謝信專程送到晉商銀行，表達對銀行暖心服務的讚揚。長期以來，席大爺以存折接受財政局補貼多有不便，晉商銀行工作人員為他開通了綠色通道，還幫席大爺開通了短信通知業務。工作人員主動添加了席大爺的微信，隨時解答他的疑惑，並時常發送防範電信詐騙和防止信息洩漏小知識，體現了對老年客戶的關心關愛。



圖：老人手寫感謝信

（二）價值導向，保護消費者權益

4.2.1 消費者權益保障

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《國務院辦公廳〈關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見〉》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《關於進一步規範金融行銷宣傳行為的通知》《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體制機制建設的指導意見》等法律法規和制度，於2018年在董事會下設立消費者權益保護委員會，負責擬定消費者權益工作的戰略、落實並監督相關工作完成情況，並定期向董事會匯報。2021年，為進一步規範和加強晉商銀行消費者權益保護工作，本行修訂了《晉商銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理辦法》，該管理辦法新增產品和服務管理審核、宣傳教育、投訴管理、個人金融信息保護、應急響應、內部監督和責任追究、消保工作信息報告等工作機制，完善了內部管理的同時，更全面地保障了消費者權益。

樹立全行員工消費者權益保護意識，提升工作能力

強化本行員工消費者權益保護意識及能力是提高客戶滿意度的重要方式。本行每年至少開展一次覆蓋中高級管理人員、基層業務人員、新入職人員的金融消費者權益保護專題教育和培訓。此外，加強跨條線員工對投訴多發的產品與服務的規章制度、業務流程的了解。



4.2.2 確保隱私和數據安全

本行始終重視信息安全工作，通過運用金融科技提升金融風險的識別、預警和處置能力，做好金融業務和新技術應用的風險防範。2021年，本行開展信息科技方面的安全培訓共8次，開展信息系統、網絡、基礎設施演練達104次，堅決守住數據安全底線。

數據安全分級	<ul style="list-style-type: none"> 通過數據分級，為保護客戶信息提供基礎； 總結掌握數據安全分級和保護的相關方法和思路，運用數據安全分級和保護相關的工具，實現全行數據資產安全保護和治理。
移動App安全評估及隱私保護評估	<ul style="list-style-type: none"> 通過一系列的技術性檢查、測試和分析，挖掘移動App應用可能存在的技術和業務層面的風險； 根據對《關於開展App違法違規收集使用個人信息專項治理的公告》工作要求對App隱私過度收集、濫用等行為進行檢測。

4.2.3 客戶投訴處理

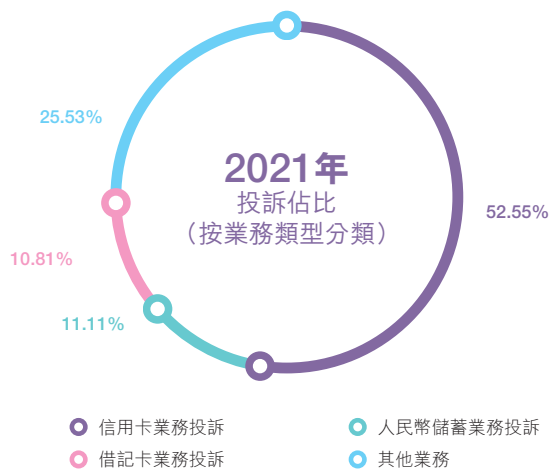
落實客戶投訴

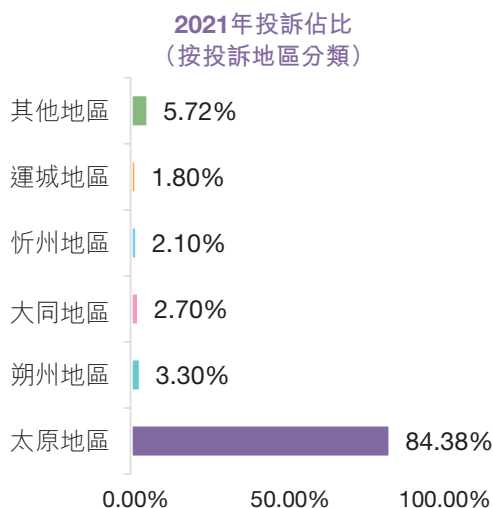
晉商銀行建立了一系列完整、及時、有效的投訴反饋流程。接到客戶的投訴後，本行第一時間安撫客戶，核實投訴內容，及時向經辦行了解情況與業務部門聯繫，制定措施，全程掌握投訴處理進度，督辦處理環節，確保每筆投訴合規、合理、及時妥善解決處理。涉及到產品規則、制度流程方面存在不足的投訴事項，反饋至相關部門跟進解決，力爭避免同類投訴的產生。

對監管部門包含人民銀行及銀保監局轉辦投訴，本行對投訴處理進程實時跟蹤並提供相應的處理意見，及時反饋本行投訴處理情況報告，詳細匯報消費者具體投訴內容、調查核實結果、協商處理過程及內部責任追究及溯源整改情況，辦結完畢後及時向監管部門進行反饋。

2021年共受理客戶投訴
333次
辦結率100%，滿意率100%

2021年本行投訴涉及10個業務類型，其中受到投訴最高的三個業務類型為信用卡業務投訴、人民幣儲蓄業務投訴和借記卡業務投訴。其他投訴包括支付結算、自營理財、債務催收等。





根據投訴地區分類，2021年本行受到投訴最高的前五個地區分別為太原地區（281筆）、朔州地區（11筆）、大同地區（9筆）、忻州地區（7筆）、運城地區（6筆）。

案例：聆聽客戶建議，改善產品體驗

2021年本行召開了投訴反饋交流會議，對客戶集中反饋的信用卡分期期數及手續費收取問題做適當調整。針對信用卡逾期客戶，將原最長24期分期的政策調整為36期，分期手續費按照信用卡正常賬單分期費率的五折進行收取，從而緩解了金融消費者的還款壓力，切實提升金融消費者的用卡體驗。

提升投訴處理能力

本行不定期推出投訴以案說法，通過案例剖析，舉實例、找問題、說原因、想辦法，提升員工業務能力，改善管理與工作中的不足，從而為客戶提供更好的優質服務。同時，總行對各分支行開展金融服務與消費者權益保護專項培訓，以提升支行行長與基層員工的服務素養，切實提高本行服務能力，提升客戶滿意度。

4.2.4 金融知識教育

2021年，本行在全行範圍內開展金融知識教育基地創建工作，確保十四家分行（直屬行）每家至少有一個金融知識教育基地，發揮本行切實履行服務社會的責任義務，持續提升金融消費者風險防範的意識和能力。

在金融知識聯合宣傳月活動中，本行組織了160家網點積極參與。各分支行面向公眾，深入基層，加強對基層群眾金融知識的普及，關注小微企業、農民、城鎮低收入人群、貧困人群、殘疾人和老年人六類群體金融需求。截止活動結束，全行線上線下累計開展活動1,344次，發放線下宣傳資料13.83萬份，發佈線上宣傳資料11.22萬次，做到了廣泛覆蓋與普及宣傳。

案例：拍攝專題宣傳片，拓寬宣傳方式

2021年本行組織拍攝了《晉商銀行「3•15」消費者權益保護日系列宣傳片》，共包含5個主題《防範非法集資篇》《假如騙子說真話》《存款保險》《八項權利》《關愛老年人權益保護》，通過不同視頻內容傳遞了「有溫度的金融服務，護航幸福萬年」「高息回報有風險，投資理財需謹慎」「普及金融知識，增強維權意識」等內容。視頻通過官方視頻號及抖音號發佈，得到了廣大消費者的一致好評，本行作品成功入圍了山西省金融消費權益保護協會官方抖音號中推薦展播作品。



圖：晉商銀行拍攝消保宣傳片

案例：為老年人群守護養老「錢袋子」

2021年本行開展了以「養老領域非法集資的風險」為主題的金融知識宣教活動，教育基地邀約了30餘名老年人客戶來到教育基地進行參觀。通過觀看視頻、案例分享、現場答疑等生動鮮明、淺顯易懂、反映問題準確的形式進行知識普及，幫助大家了解「微信紅包」詐騙、「殺豬盤」詐騙、冒充購物客服詐騙、虛假鏈接詐騙等詐騙套路。通過圖文並茂的講解，大家對養老領域非法集資以及各類詐騙手段有了更加深刻的了解，真正提高了老年人防詐騙的本領。



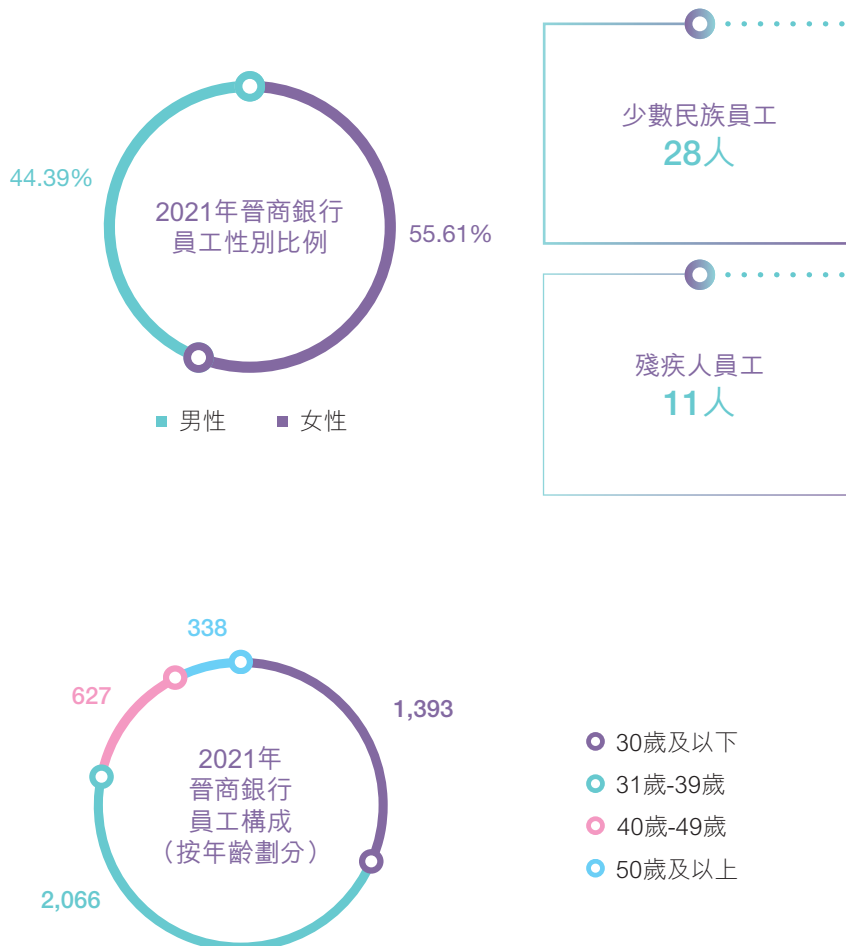
圖：向老年群體普及反詐知識

(三) 以人為本，打造溫暖職場

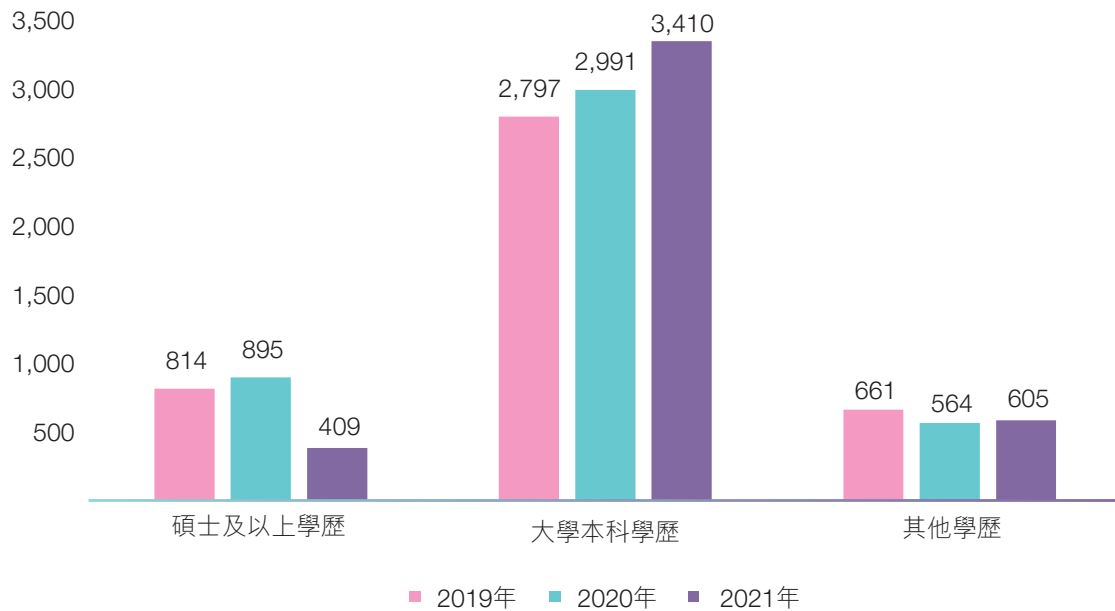
4.3.1 員工僱傭

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，禁止僱傭童工、強迫勞動、限制員工自由等一切非法用工行為。堅持平等僱傭，杜絕任何基於種族、性別、宗教、年齡、社會出身及其他因素的歧視。2021年依據相關法律制定了《晉商銀行管理人員試用期考核實施細則》，修訂了《晉商銀行管理人員管理辦法》《晉商銀行股份有限公司企業年金實施方案》《晉商銀行員工招聘管理辦法》內部制度，完善了僱傭、解僱、工作時數、假期、培訓、員工薪酬福利等制度和準則，保障員工權益。報告期內，本行未發生童工及強制勞工等事件。如發生此類事件時，本行將嚴格按照國家法律法規進行處理。

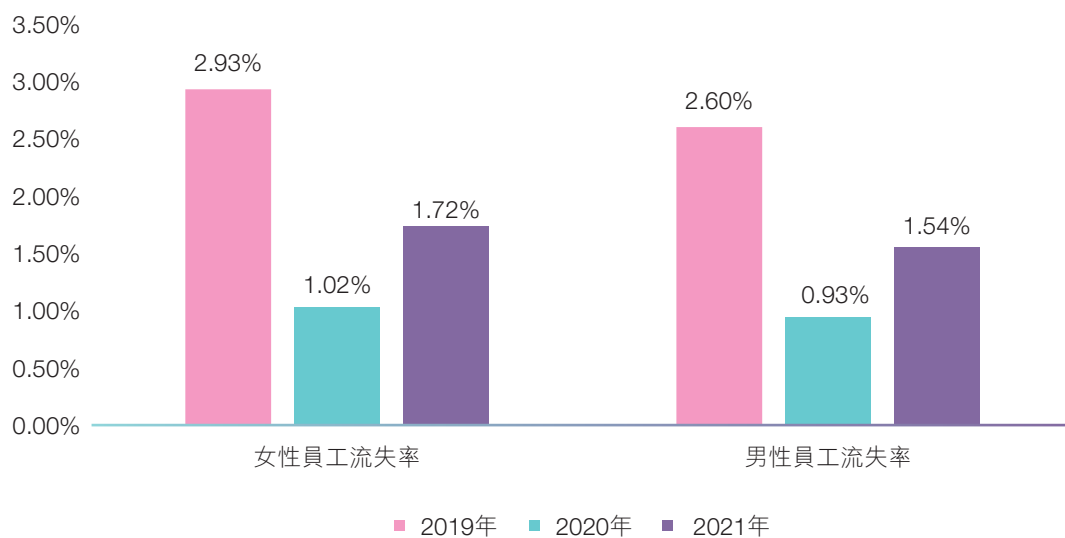
截至2021年末，本行共有員工4,424人，均為全職員工，且全部在山西省內。2021年，本行整體員工流失率為3.26%。三年內，本行無員工因工亡故，未因工傷損失工作日。



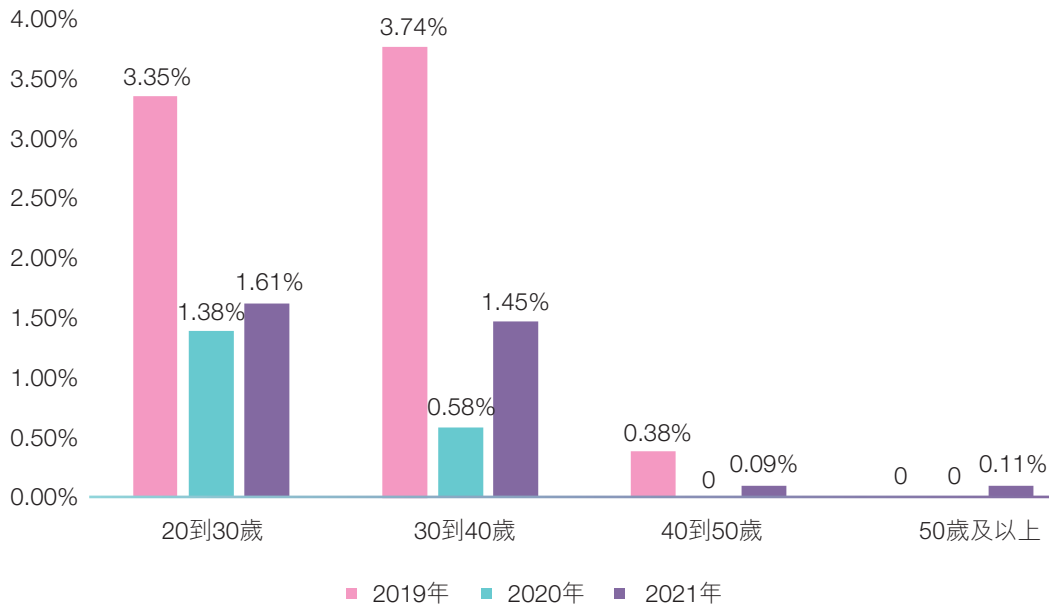
2019年－2021年晉商銀行員工構成（按學歷劃分）



2019年－2021年晉商銀行員工流失率（按性別劃分）



2019年－2021年晉商銀行員工流失率（按年齡劃分）



4.3.2 保障員工權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，按時足額為員工繳納「五險一金」。2021年修訂了《晉商銀行股份有限公司企業年金實施方案》，對原有企業年金實施方案中關於單位繳費比例及賬戶餘額分配相關條款進行修訂，以提升員工退休保障水平。

此外，本行積極維護員工參與民主管理的權益，通過工會建設和職工代表大會建設，充分發揮員工參政議政和在企業民主管理中的作用，切實保障員工合法權益。對於公司女職工依法享有的特殊權益，本行開展了全行女職工產假等權益專項自查工作，進一步優化女員工勞動環境，切實維護了本行女職工的合法權益。

勞動合同簽訂率

100%

社保覆蓋率

100%

4.3.3 重視員工健康與安全

員工是晉商銀行最大的財富，本行全力保障員工的安全，以及在崗員工的身體與心理健康。

員工安全保障

本行認真貫徹落實新《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國消防法》等法律法規，新立《晉商銀行消防安全管理實施辦法》《晉商銀行安全生產委員會工作規則》《晉商銀行防汛減災工作應急預案》等制度共10項，修訂《晉商銀行監控錄像調取操作規程》《晉商銀行安全保衛操作規程》《晉商銀行保安人員配備及使用管理辦法》共3項，進一步強化員工的職業健康安全。

案例：開展119消防應急演練

2021年11月總行聯合龍城直屬行共同組織開展「落實消防責任，防範安全風險」119主題消防應急演練活動。本次消防應急演練從演練策劃、前期準備、組織實施到正式演練所經歷的各個階段，都嚴格把關，確保演練的真實性和可操作性。演練進一步提高了參演人員的消防安全意識，掌握了火災事故處置流程，在技能上提升了自防自救的能力，為今後處置突發性火災事故提供了有力保障。



圖：消防應急演練現場照片

案例：樹牢安全發展理念，開展安全生產大檢查

2021年6月，全行範圍內組織開展了一次滾動式、拉網式、地毯式的風險隱患大排查大整治工作。檢查重點圍繞安全保衛管理、科技信息生產、運營生產安全、營業辦公區安全4個方面55個細項。對於現場檢查發現的問題，能改即改。不能當下整改的，檢查組帶回問題台賬，建立整改清單，交由相關條線部門予以督促整改。對於存在重大隱患和問題，實施掛牌督辦，確保安全生產做到全覆蓋無死角，堅決遏制安全生產事故的發生，以高度負責的態度有效防範和化解各類安全風險。

員工身心健康

本行持續組織開展職工年度體檢工作，確保職工及時掌握自身健康狀況；組織總行機關和太原轄區四家直屬支行職工參加第十七期太原市職工大病醫療互助工程，為員工的健康多加一層保障。根據2021年員工心理關愛服務計劃，本行於年初開始組織總行機關各部室心理關愛大使及興趣愛好者開展了「認識自我，發掘潛能」團體輔導活動和線上培訓，並與第三方心理諮詢服務機構開展了職工「一對一」專屬化幸福輔導，將心理關愛落到實處。

2021年，本行積極組織了健康的相關培訓，在全行範圍開展了急救常用知識培訓及現場實操演練，提升了本行員工應急救護技能，普及應急救護知識；組織開展了員工健康預警測評活動，增強了員工關注自我、關注健康的意識，塑造了健康生活、快樂工作的理念。

案例：「科學健身•品質生活」健身講座

2021年11月本行舉辦了「科學健身•品質生活」健身講座。老師從理論層面為大家介紹了減脂的合理方法，並演示了健身器材的正確使用方法。講座普及了健康健身的相關知識，更好地滿足廣大員工的健身愛好需求，為機關員工快樂工作、健康生活打下了良好的基礎。

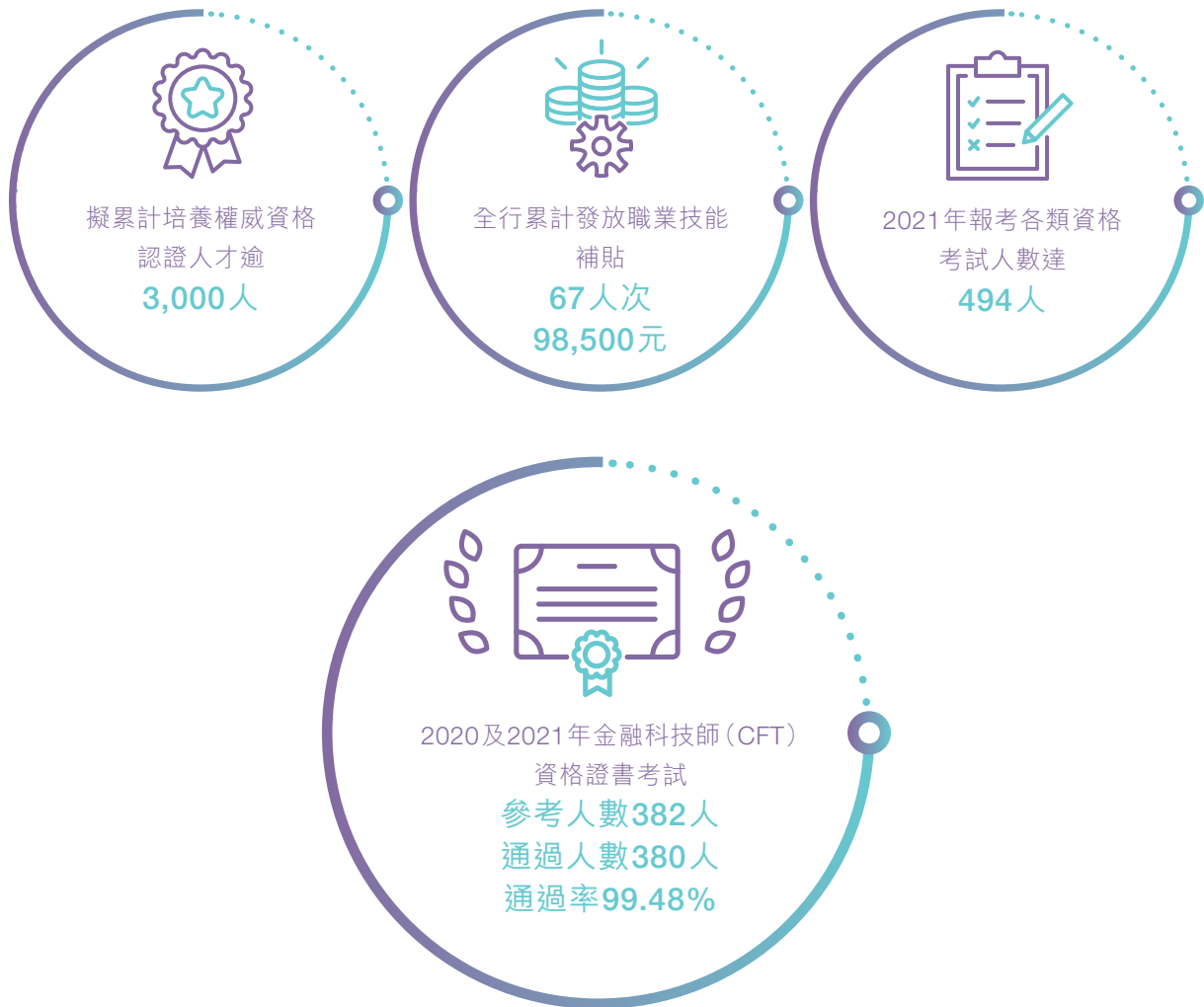


圖：「科學健身•品質生活」健身講座

4.3.4 關注員工發展**員工專業技能培訓**

本行以培育「德技雙馨」型人才為目標，開展各類培訓活動，覆蓋管理層員工及其他員工，引導和幫助廣大幹部員工不斷提升專業能力和綜合素養。本行主動打破人才培養壁壘，鼓勵各部門開展交叉培訓，旨在培養多元化、專業性強的人才。本行不斷加大投入，2021年員工培訓投入金額854.60萬元，同比提高45.07%。

本行鼓勵員工參與各類職稱評定工作，截至2021年末，全行中高層以上管理人員中，取得高級審計師的管理人員有1人，取得高級經濟師的管理人員有4人。



創新培訓學習方式

本行創新培訓學習方式，強化以賽促學、以賽促訓，營造了全員參與、全員競賽的學習氛圍；此外，根據培訓內容和培訓對象的特點，在傳統集中培訓、案例分析、專題講座的基礎上，本行積極開展研討式、案例式、模擬式、體驗式、互動式、情景式教學，實現學中做，做中學，從單一向多元轉化，激發員工學習興趣，快速變所學為所用。

除線下培訓以外，本行2021年上線並推廣「知鳥」線上學習平台，平台上線多種直播和錄播課程，內容涉及風險管理、法律法規、個人理財、個人貸款、公司信貸、銀行管理六個板塊；並與銀行業中西部培訓中心合作，採購銀行業專業人員職業資格考試線上學習課程，為全面提升全行員工綜合素質提供了有效保障。

截至2021年末：

線上課程	
累計覆蓋	178,890人次
學習總時長	67,970小時
人均在線學習時長	15.37小時
直播課程	706場
直播時長	5,227小時
觀看人次	100,872人次
觀看總時長	36,970小時
人均觀看時長	8.03小時
在線考試開展	197場
覆蓋人次	67,090人次
採購銀行業專業人員職業資格考試線上學習課程	65.3課時

人才培養機制

本行樹立重基層、重業績的選人用人導向，從全行改革發展的大局出發，堅持以事擇人、人崗相適。

關注員工發展	<ul style="list-style-type: none"> 除進行管理崗的行內選拔工作，還拓寬幹部選用渠道，引進黨政機關和同業優秀中層管理人員； 實行管培生培養聯繫人制度，着力培養專業人才和業務骨幹，為培養後備管理人才和轉型創新發展提供人才支撐。
人才專業導向	<ul style="list-style-type: none"> 在總行專業序列辦法落地基礎上，繼續推進專業序列辦法，初步建立本行的人才專業序列體系； 積極支持內訓師專業培訓及全行隊伍建設，建設人才梯隊。
優化績效考核	<ul style="list-style-type: none"> 根據總行年度戰略目標及工作部署，結合分行管理人員工作分工，精準設置考核項目及分值。考核指標盡可能與分行主要業務指標保持一致，形成考核合力，不斷完善考核辦法，進一步促進業務發展，堅持考核結果與績效薪酬掛鉤兌現。

4.3.5 倡導工作生活平衡

晉商銀行適時組織開展職工文體活動和主題活動。「三八」國際婦女節之際，銀行組織全行女職工開展了「健康為伴、幸福同行」系列活動；在我國開展全民義務植樹40周年之際，組織總行機關人員共計160餘人赴玉泉山開展了「喜慶黨辰百年，綠化表裡山河」義務植樹活動，以實際行動展現了本行建設綠色銀行、保護綠色生態的美好願望；「六一」國際兒童節期間組織開展了「黨辰百年•童心向黨」員工親子系列活動。

案例：「中國夢·勞動美」晉商銀行杯——山西省金融系統第四屆職工乒乓球賽

2021年7月，晉商銀行聯合承辦並組隊參加了「中國夢·勞動美」晉商銀行杯——山西省金融系統第四屆職工乒乓球賽。比賽中，本行選手以晉商為榮，積極備戰，奮力拼搏，賽出水平、賽出風格，充分展示了本行職工的健康活力和新時代的風采。



圖：「中國夢·勞動美」晉商銀行杯——山西省金融系統第四屆職工乒乓球比賽

案例：「我要為你歌唱」系列活動

為隆重慶祝中國共產黨成立100周年，總行組織開展了為期百日的紅歌學唱活動，活動中全行175個黨支部、1,830名黨員於各地紛紛唱響《我宣誓》。2021年6月，本行組織開展了「晉商銀行慶祝中國共產黨成立100周年『我要為你歌唱』紅歌演唱會」現場錄制活動，用自己的節目形式表達着對黨百年華誕的美好祝福。



圖：晉商銀行慶祝中國共產黨成立100周年「我要為你歌唱」紅歌演唱會

(四) 飲水思源，回饋社會

4.4.1 員工志願服務

結合銀行工作實際，本行以營業網點為前沿陣地，整合本單位資源和力量，開展了無償獻血、文明交通、健康義診等內容豐富、形式多樣的志願服務活動。工作之餘，本行員工作為志願者深入街道、社區、車站、學校、敬老院、光榮院、福利院等公共場所，開展了關愛空巢老人、關愛殘障人士、關愛進城務工人員、關愛困難兒童等志願服務活動，用實際行動踐行新時代雷鋒精神，弘揚中華民族的傳統美德。2021年，全行志願者活動時長共320小時。



圖：員工參與無償獻血活動



圖：深入敬老院，關愛空巢老人志願活動

4.4.2 公益慈善獻愛心

本行組織員工積極奉獻愛心，投入公益慈善事業，為遭受自然災害的地區積極捐款捐物。2021年，全行員工公益慈善及其他捐款66.47萬元。

案例：助力因汛受災地區復工復產

2021年9月，山西省出現多輪強降雨，部分地區發生洪澇地質災害，造成了重大人員傷亡和財產損失。晉商銀行積極履行省屬大型金融企業和上市銀行責任擔當，部署全行防汛救災工作，組織轄內分行第一時間在受災區域設立金融救災服務點，為受災人員配置熱水、食物、充電器、雨傘、醫療箱等應急設施，並第一時間提供存單補辦、兌換錢幣等便捷金融服務。同時，為企業貸款周轉提供支持，全力助力災後企業復產復工。此外，晉商銀行組織開展了「我為災區獻愛心活動」，全行4,000多名員工積極捐款，捐款額達47.83萬元。



圖：晉商銀行支援受災地區呂梁市孝義市大孝堡村五樓莊村



圖：晉商銀行員工志願者搬運捐贈物資

附件

(一) 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
A. 環境		
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	3.3.2綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放資料	3.3.2綠色運營
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放總量（以噸計算）及（如適用）密度	3.3.2綠色運營
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	3.3.2綠色運營
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	3.3.2綠色運營
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	公司屬於金融行業，對環境造成的直接影響相對有限，正逐步完善工作，計劃未來詳細披露。
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	公司屬於金融行業，正逐步完善工作，計劃未來詳細披露

層面、一般披露及關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
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	3.3.2綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度	3.3.2綠色運營
A2.2	總耗水量及密度	3.3.2綠色運營
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	公司屬於金融行業，對環境造成的直接影響相對有限，正逐步完善工作，計劃未來詳細披露。
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	公司屬於金融行業，該指標不適用
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	不適用
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	(二)創新驅動，建設綠色金融體系
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	(二)創新驅動，建設綠色金融體系
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	1.4.3開展氣候風險研究與管理
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	1.4.3開展氣候風險研究與管理

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
B. 社會		
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	4.3.1 員工僱傭
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	4.3.1 員工僱傭
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	4.3.1 員工僱傭
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	4.3.3 重視員工健康與安全
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	4.3.3 重視員工健康與安全
B2.2	因工傷損失工作日數	4.3.3 重視員工健康與安全
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	4.3.3 重視員工健康與安全

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
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	4.3.4關注員工發展
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	4.3.4關注員工發展
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	4.3.4關注員工發展
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	4.3.1員工僱傭
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.3.1員工僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.3.1員工僱傭

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
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	3.3.2綠色運營
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	3.3.2綠色運營
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法	3.3.2綠色運營
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	3.3.2綠色運營
B5.4	描述在揀選供貨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	3.3.2綠色運營

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
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、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (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	4.2.1 消費者權益保障
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	公司屬於金融行業，該指標不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	4.2.3 客戶投訴處理
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	1.5.5 知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	公司屬於金融行業，該指標不適用
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	4.2.2 確保隱私和數據安全

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
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	1.5.3深化反腐敗與反洗錢工作
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	1.5.3深化反腐敗與反洗錢工作
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1.5.3深化反腐敗與反洗錢工作
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.5.3深化反腐敗與反洗錢工作

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
社區		
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了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	3.3.3綠色公益 (四) 飲水思源，回饋社會
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)	3.3.3綠色公益 (四) 飲水思源，回饋社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	(四) 飲水思源，回饋社會

(二) 第三方獨立鑒證報告



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

環境、社會及管治報告獨立鑒證報告

安永华明（2022）专字第61523727_A01号
晉商銀行股份有限公司

晉商銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對晉商銀行股份有限公司（以下簡稱『晉商銀行』或“貴行”）編制的《晉商銀行股份有限公司 2021 年度環境、社會及管治報告》（簡稱『《環境、社會及管治報告》』）中選定的 2021 年績效信息發表有限保證鑒證意見。

一、績效信息

本報告就以下選定的 2021 年度績效信息實施了有限保證鑒證程式：

- 辦公耗電總量（千瓦時）
- 辦公耗水總量（噸）
- 員工總人數（人）
- 女性員工比例（%）
- 員工培訓投入金額（人民幣 萬元）
- 網點總數（個）
- 網銀全年交易筆數（萬筆）
- 客戶投訴解決率（%）
- 公益慈善及其他捐款（人民幣 萬元）
- 綠色貸款餘額（人民幣 億元）
- 支持能源革命各類貸款餘額（人民幣 億元）
- 涉農貸款餘額（人民幣 億元）

我們的鑒證工作僅限於《環境、社會及管治報告》中選用的 2021 年度的績效信息，《環境、社會及管治報告》所披露的其他資訊、2020 年及以前年度資訊均不在我們的工作範圍內。

二、晉商銀行選用的標準

貴行編制 2021 年度《環境、社會及管治報告》績效信息所採用的標準列於本報告“報告編制說明”的“報告編制指南”（以下簡稱“編制指南”）中。





環境、社會及管治報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2022）專字第61523727_A01号

晉商銀行股份有限公司

三、董事會的責任

選用適當的編制指南，並按照編制指南的要求編制《環境、社會及管治報告》中的 2021 年度績效信息是實行董事會的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制績效信息相關的內部控制，在編制績效信息的過程中做出準確的記錄和合理的估計，以使該等內容不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程式對《環境、社會及管治報告》中的 2021 年度績效信息發表有限保證鑒證結論。我們按照國際審計與鑒證準則理事會發佈的《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》（“ISAE3000”）的規定執行了鑒證工作。ISAE3000 要求我們計劃和實施鑒證工作，以對《環境、社會及管治報告》中的 2021 年度績效信息在所有重大方面依據編制指南進行編制取得有限保證。鑒證程式的性質、時間和範圍的選擇基於我們的判斷，包括對由於舞弊或錯誤而導致重大錯報風險的評估。我們相信獲取的證據充分、適當，為形成有限保證鑒證結論提供了基礎。

五、我們的獨立性和品質控制

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。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。

六、鑒證工作程式

有限保證鑒證所實施的程式的性質和時間與合理保證鑒證不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。我們沒有執行合理保證的其他鑒證中通常實施的程式，因而不發表合理保證鑒證意見。雖然在設計鑒證程式的性質和範圍時，我們考慮了管理層相關內部控制的有效性，但我們並非對內部控制進行鑒證。我們的鑒證工作不包括與資訊系統中資料匯總或計算相關的控制測試或其他程式。有限保證鑒證程式包括詢問負責編制《環境、社會及管治報告》的核心人員，實施分析性覆核以及其他適當的程式。

Y6
2022
★
24 d



環境、社會及管治報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2022）專字第61523727_A01号
晉商銀行股份有限公司

在我們的工作範圍內，我們僅在晉商銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

- 1) 對晉商銀行參與提供《環境、社會及管治報告》中所選定的績效信息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。

七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現《環境、社會及管治報告》中所選定的 2021 年績效信息在所有重大方面存在與編制指南的要求不符合的情況。

八、報告的使用

本鑒證報告僅向貴行董事會出具，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2022 年 5 月 20 日



(三) 讀者反饋信息表

感謝您閱讀《晉商銀行股份有限公司2021年度環境、社會及管治報告》，為提升本行的ESG管理，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

聯繫郵箱：dongban@jshbank.com

聯繫地址：山西省太原市小店區長風街59號

郵 編：030000

聯繫電話：0351-6819503

1. 您屬於以下哪類持份者：
<input type="checkbox"/> 政府 <input type="checkbox"/> 監管機構 <input type="checkbox"/> 股東 <input type="checkbox"/> 客戶 <input type="checkbox"/> 員工 <input type="checkbox"/> 供貨商 <input type="checkbox"/> 合作夥伴 <input type="checkbox"/> 社區 <input type="checkbox"/> 環境 <input type="checkbox"/> 其他
2. 您對本報告的總體評價：
<input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 很好
3. 您對晉商銀行在經濟方面履責評價：
<input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 很好
4. 您對晉商銀行在環境方面履責評價：
<input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 很好
5. 您對晉商銀行在社會方面履責評價：
<input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 很好
6. 您認為本報告披露的信息是否完整：
<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 是
7. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：
<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 是
8. 您對改善和提高晉商銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：



晋商银行
Jinshang Bank