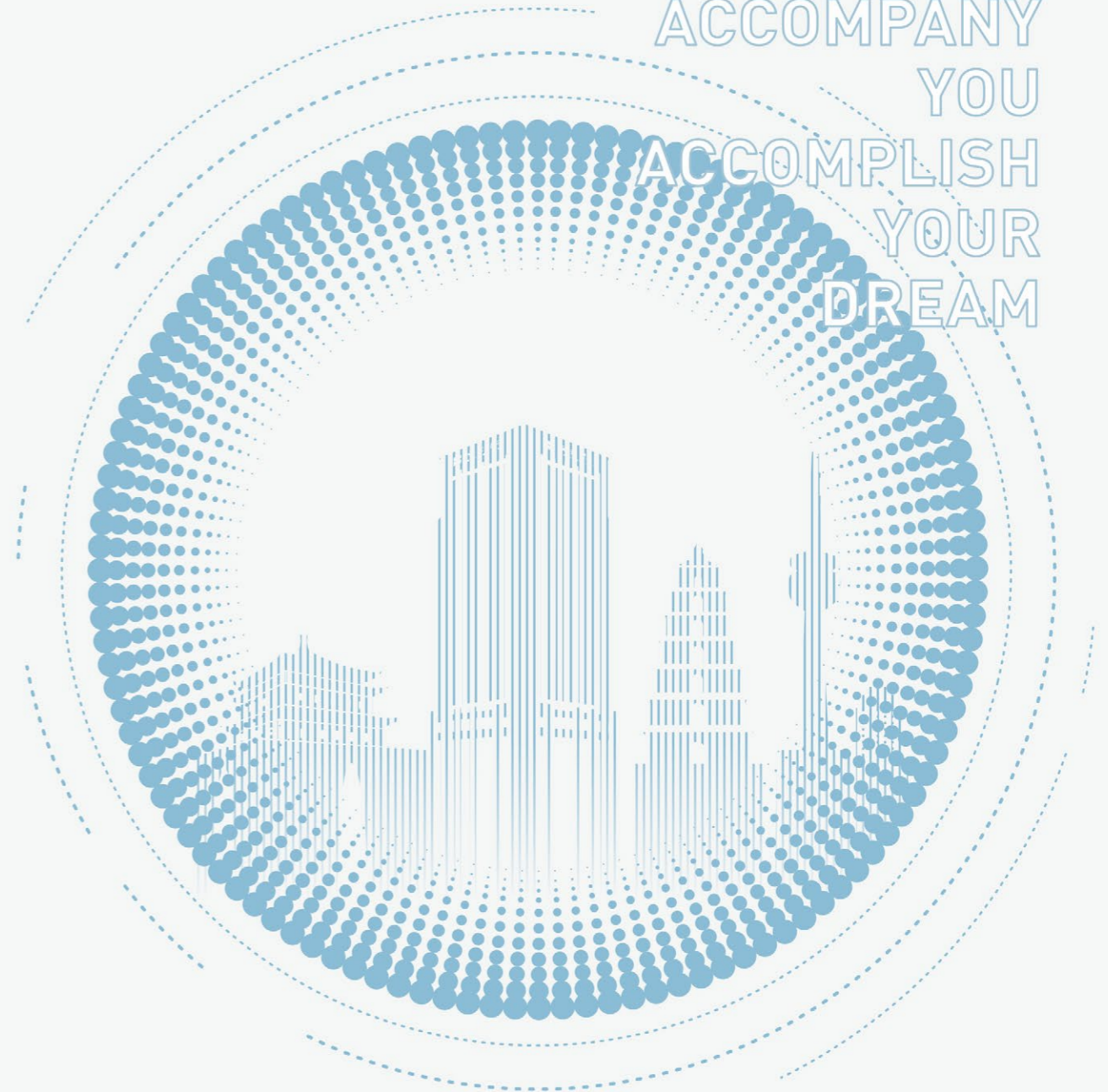


ACCOMPANY
YOU
ACCOMPLISH
YOUR
DREAM



陕西客服 96779 | 全国客服 400 86 96779 
www.xacbank.com

BANK
OF
XI'AN

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT OF 2021
社会责任报告 | 2021



报告编制说明

- 报告时间范围** | 2021年1月1日至2021年12月31日，特别注明的除外。
- 报告组织范围** | 报告覆盖西安银行股份有限公司总行、分支机构和控股机构。为了便于表达，在报告表述中使用“西安银行”或“本公司”。
- 报告发布周期** | 本报告每年发布一次。
- 报告数据说明** | 报告中的财务数据来自2021年年度报告，其他指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。
- 报告参考标准** | 报告参照上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》《上海证券交易所股票上市规则（2022年1月修订）》和《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号—规范运作》、中国银行业监督管理委员会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发[2007]252号）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等文件编制。
- 报告获取方式** | 印刷版报告备置地点为西安银行董事会办公室，电子版报告可在西安银行网站（<http://www.xacbank.com>）投资者关系栏目下载。
- 报告联络方式** | 陕西省西安市高新路60号西安银行大厦董事会办公室
邮政编码：710075
联系电话：029-88992333
传 真：029-88992333

目录



01

董事长致辞

02

关于我们

公司简介
组织架构
荣誉奖项

03

强化责任管理

社会责任理念
利益相关方期待
社会责任关键绩效表
党建引领
公司治理

04

助力疫情防控

出台专项支持政策
开辟绿色服务通道
强化线上金融服务
投身捐赠守望相助

05

支持实体经济

融入国家区域战略布局
助推地方经济转型升级

06

践行普惠金融

支持小微发展
支持乡村振兴

07

推进绿色发展

发展绿色金融
推进绿色运营
倡导绿色办公

08

提升服务品质

强化科技赋能
服务智慧生活
保护客户权益
关注特殊群体

09

强化风险防控

严格风险管理
坚守内控合规
严防洗钱风险

10

倾力回馈社会

热心公益事业
关爱员工成长

11

未来展望

董事长致辞



2021年，西安银行紧抓区域经济大发展的历史性机遇，主动融入国家区域发展战略，以“数字化、特色化、综合化”转型为引领，弘扬“创造价值，创造美好生活”的价值追求，秉持“服务客户、回报股东、关爱员工、奉献社会”的责任理念，持续优化金融资源配置，服务实体经济、助力智慧城市建设和大力支持小微企业、科技赋能新金融服务模式，积极践行金融企业社会责任，实现自身高质量发展的同时，与区域经济社会同行相伴，携手共赢。

◇ 坚守本源，为区域经济高质量发展赋能增效。

我们紧扣陕西西安经济社会建设主旋律，以服务实体经济发展为使命，围绕省市“十四五”规划发展目标，聚焦区域经济空间布局和产业布局，用金融资本激活创新资源，助力“秦创原”创新平台提升吸引力、承载力和辐射力。积极融入“一带一路”与丝路金融中心建设，提升中欧班列“长安号”产业链金融服务水平。大力支持十四运会和残特奥会项目建设，在服务陕西西安“十四五”开局中展现了新作为。

◇ 勇毅笃行，在抗击疫情中彰显金融企业担当。

面对疫情，我们第一时间出台《西安银行做好克服疫情影响支持实体经济发展九项工作措施》，建立快速响应机制，开辟防疫“绿色通道”；落实专项政策，加大对疫情防控工作的信贷支持力度；降低小微企业融资成本，帮助企业纾困加速复工；优化民生金融服务，提高支付结算效率，加大线上金融支持力度。同时积极联系捐赠防疫物资，组建志愿者服务队赴社区一线参与抗疫工作，多措并举为打赢防疫阻击战贡献力量。

◇ 践行普惠，为民营小微发展注入新动能。

我们将实现普惠金融作为持之以恒的追求目标，聚焦金融服务各环节，从普惠性、便利性、经济性等方面积极探索，打通金融服

务“最后一公里”，通过“线上化、智能化、批量化、工厂化”的信贷工厂模式，积极推动普惠金融、绿色金融、小微金融，提升重点领域的信贷可得性、便利性。优化产品体系，深化行业研究及资源挖掘，推动“核心企业+”供应链金融业务实现新突破。

◇ 数字化赋能，打造金融科技特色银行。

我们推动“线上+线下”互联互通的服务升级，打造嵌入式的金融场景，全新升级发布手机银行7.0版本，省内首家开通医保电子凭证，业内首发iOS支持eID大额转账服务，城商行首家实现与微信支付互联互通；通过代理模式接入数字人民币服务，成为全国首批、省内法人机构首家的银行业金融机构，在省内形成“6+1”运营模式，并创新落地多个全国、全市首家或首批数字人民币场景；有机整合政府公共服务、居民生活服务与银行金融服务，科技及数字化转型领跑中小银行。

◇ 主动担当，推进乡村振兴取得新成效。

我们充分发挥金融企业优势，巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，统筹抓好金融扶贫和驻村帮扶各项工作。加大机制产品创新，建立健全农村金融服务渠道，大力发展产业化扶贫和集体产业经济，促进贫困地区产业链良性循环，实现金融服务与乡村振兴的精准对接，发放金融精准扶贫贷款，积极开展就业扶贫、消费扶贫、带动农户增收，乡村振兴工作迈出更大步伐，取得了更大成效。

◇ 同心同行谋发展，奋楫笃行启新程。

2022年，我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持以客户为中心，以市场为导向，不断深化转型，加快高质量发展步伐，把西安银行建设成为让政府放心、客户信赖、股东受益、员工满意的现代化金融主力军，以更加优异的成绩迎接党的二十大胜利召开！

党委书记、董事长



02 关于我们



西安银行简介

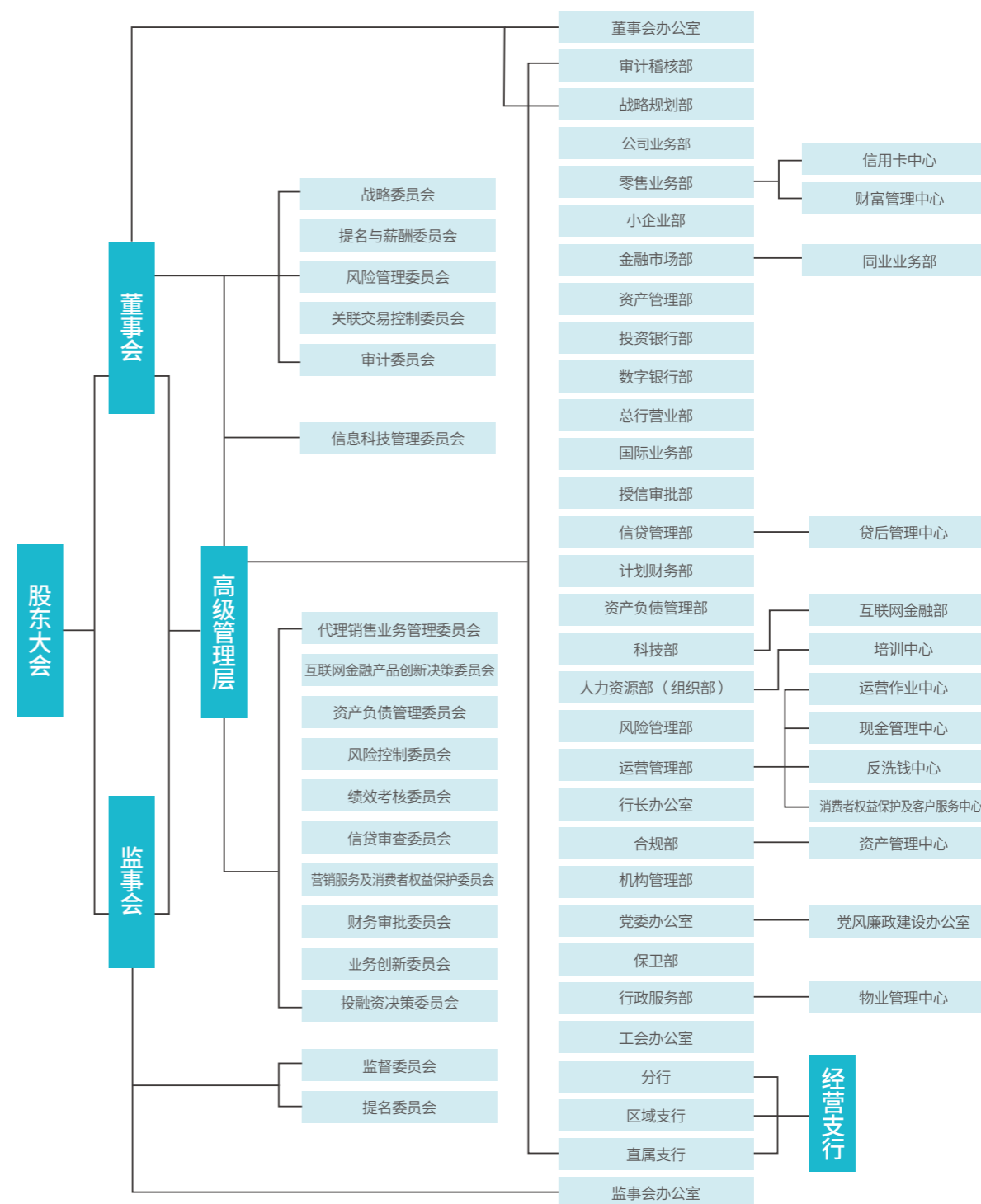
西安银行（600928.SH）是一家以国外大型银行、国内央企、地方国企、民营企业为主要战略投资者的区域性股份制商业银行。自1997年成立以来，历经财务重组、引进战投、企业更名、跨区域经营、综合化发展和数字化转型等战略步骤，成为西北首家A股上市银行。公司现有员工3280人，下设总行营业部、9家省内分行、181家营业网点，控股2家村镇银行，参股1家汽车金融公司。

近年来，西安银行坚持“数字化、特色化、综合化”发展战略，服务国家区域战略，服务实体经济，服务中小企业和广大市民，成为支持地方经济发展的重要金融力量，行业标杆地位、金融创新能力、风险定价水平、市场地位和股东价值得到普遍认可，公司主体长期信用等级AAA（最高级）。先后荣获“最佳公司治理城市商业银行”、“第一财经金融价值榜年度城商行大奖”、“铁马——最佳资管业务中小银行”、“最佳地方经济创新服务城商行”、“卓越竞争力价值成长银行”、“资本市场年度投资价值之星”、“金融科技产品创新突出贡献奖”、“区域服务领先银行”、“最佳风控银行机构”等称号。

2021年，公司在英国《银行家》全球前1000家银行排名中位列第338位，综合排名5年提升294位；入选“全球银行品牌价值500强”；位居商业银行稳健发展能力“陀螺”评价体系城市商业银行第9名，并在公司治理、综合竞争力、金融创新、数字化转型、资产管理、普惠金融和社会责任等方面获得主流财经媒体颁布的各项荣誉，综合竞争能力持续提升。



组织架构



荣誉奖项

序号	获奖名称	颁奖机构
1	“2021 年全球银行 1000 强” 第 338 名	英国《银行家》
2	“2021 全球银行品牌价值 500 强” 第 414 名	
3	“2021 全球企业 2000 强” 第 1668 名	《福布斯》
4	上市商业银行竞争力排行榜第 13 名	《红周刊》
5	数字普惠金融卓越创新奖	《当代金融家》
6	铁马——最佳资管业务中小银行	
7	最佳金融创新奖	《银行家》
8	十佳公司金融创新奖	
9	十佳信用卡金融创新奖	
10	最佳区域零售业务服务城商行	《第一财经》
11	金禧奖：2021 优秀银行	《投资时报》
12	金禧奖：2021 优秀区域服务银行	
13	2021 年度城市商业银行	《华夏时报》
14	2021 年度优秀区域性商业银行	《中国财经》
15	2021 商业银行稳健发展能力“陀螺”评价体系城市商业银行十强	中国银行业协会
16	A 级纳税人	国家税务总局陕西省税务局
17	2021 卓越竞争力社会责任银行	《中国经营报》
18	支持陕西经济建设优秀金融机构	《华商报》
19	支持绿色金融发展优秀金融机构	
20	陕西省金融业助力乡村振兴卓越贡献奖	华商网
21	乡村振兴突出表现金融机构	《西安晚报》
22	绿色金融先锋创新银行	

序号	获奖名称	颁奖机构
23	2021 陕西 100 强企业	陕西省企业家协会
24	2021 西安 100 强企业	西安企业及企业家联合会
25	华信奖：中小银行数字化转型突破奖	零售银行暨数字化创新（中国）2021 峰会
26	区域性银行金融营销创新奖	金融数字化发展联盟
27	年度最具特色信用卡产品奖	
28	陕西省银行业金融机构支付系统参与者业务考核优秀单位	中国人民银行西安分行
29	2021 年陕西省银行业金融机构统计工作先进集体	
30	陕西省金融业 2021 年国家网络安全宣传周先进单位	
31	2020 年度企业征信系统数据质量工作优秀机构	中国人民银行征信中心 陕西省分中心
32	2020 年度横向联网业务先进单位	中国人民银行西安分行营业管理部
33	应用类优秀调研课题成果二等奖	陕西银保监局
34	2019-2020 年度重点研究课题成果一等奖	陕西省金融学会
35	陕西银行业清廉金融文化建设课题研究和专题优秀奖	陕西省银行业协会
36	陕西银行业保险业优秀调研课题成果二等奖	
37	“百行进万企”融资对接工作“先进单位”	
38	“陕西省”银税互动工作“先进单位”	陕西省红十字会
39	抗击新冠肺炎疫情捐赠先进集体	
40	陕西省工人先锋号	陕西省总工会
41	爱心单位	西安市残疾人联合会
42	2021 年数字西安建设优秀成果和最佳实践案例	中共西安市委网信办
43	陕西省网络安全攻防实战演习优秀防守队	陕西省公安厅

强化责任管理



社会责任理念



社会责任理念

服务客户、回报股东、关爱员工、奉献社会，本公司持续深化社会责任理念，坚持为客户创造价值，为股东创造回报，为员工创造未来，为社会创造效益，努力完成每个角色赋予的责任，实现与社会的协调、和谐发展，与各利益相关方共创美好未来。



经济责任

不忘初心，坚守金融本源，为小微企业排忧解难，支持乡村振兴建设，将自身发展融入地方经济，努力在高质量服务实体经济中实现自身的高质量发展。



环境责任

践行绿色发展理念，助推绿色生态建设，发展绿色金融，实施绿色运营，推行绿色办公，共建和谐金融生态环境和绿色美好家园。



社会责任

坚持奉献社会，回应社会诉求，加大产品创新，提升服务品质，支持智慧生活，保障客户权益，关爱员工成长，心系公益慈善，致力于美好生活的共创共享。

利益相关方期待

本公司注重加强与外部的沟通合作，通过拓宽沟通渠道、增强经营透明度、提高利益相关方的参与度等方式，有效识别、回应和平衡多元利益相关方的需求。

利益相关方	期望诉求	沟通方式	回应举措
股东	稳定合理的投资回报、持续稳健的经营状况、及时准确的信息披露	股东大会、公司公告、投资者活动等	推动战略转型、规范公司治理、筑牢风险防线、提升经营业绩、深化品牌建设、强化投资者关系管理、创造可持续的价值回报
客户	优质的金融产品、便捷贴心的金融服务、多方位的客户权益保障	线上线下服务、客服热线、客户满意度调查、主题活动等	洞悉客户需求和期望，加强产品服务创新；推进渠道转型，提升线上线下服务水平；强化金融科技对产品和服务的赋能，提升客户体验；持续开展金融知识宣传和客户满意度调查，健全消费者权益保护机制
员工	良好的薪酬福利、广阔的成长空间、舒适的工作环境、完善的权益保障	建立面谈和申诉机制、开展专业技能及综合素质培训、组织青年联谊等群团活动	营造以人为本的工作氛围；健全薪酬激励机制；建立管理、专业和新员工培训机制；畅通职业发展通道；建立员工绩效面谈和申诉机制；构筑员工保障体系；帮扶弱势群体，加大员工关怀，开展丰富的文体活动
政府与监管机构	促进实体经济发展；支持社会民生；维护金融体系稳定；规范公司治理	推动法律法规和政策指示落实，推进工作汇报、日常调研和沟通等	贯彻各级政策要求，服务区域协调发展；关注普惠金融，支持中小微企业发展；发展绿色金融，践行绿色理念；强化合规经营和内控管理，防范金融风险；参与调研走访，接受审核与监督
环境	坚持绿色发展、支持低碳经济发展	相关信息披露、多项环保公益活动等	发展绿色信贷、实施绿色运营、推行绿色办公
合作伙伴	公平采购、诚信互惠、合作共赢	招投标会议、业务交流与合作等	坚持公平公正公开、诚信互利的招标采购原则，与供应商、合作伙伴建立长期良好的合作关系
社区	提供社区服务，营造和谐、健康的生活环境	金融知识普及、金融服务活动等	开展金融知识宣传、公益活动，提升金融服务辐射范围

社会责任关键绩效表

类型	指标	2021年	2020年	2019年
经济指标	总资产 (千元)	345,863,917	306,391,591	278,282,722
	存款总额 (千元)	229,023,935	207,345,846	169,735,771
	贷款和垫款总额 (千元)	181,800,944	171,971,798	153,031,836
	营业收入 (千元)	7,203,045	7,137,883	6,845,299
	纳税总额 (千元)	1,593,036	1,511,419	1,313,623
	归属于母公司股东的净利润 (千元)	2,804,324	2,756,499	2,674,990
	总资产收益率 (%)	0.86	0.94	1.03
	加权平均净资产收益率 (%)	10.59	11.24	11.94
	不良贷款率 (%)	1.32	1.18	1.18
	资本充足率 (%)	14.12	14.50	14.85
	拨备覆盖率 (%)	224.21	269.39	262.41
	涉农贷款总额 (千元)	9,251,297	8,083,368	7,681,071
小微企业贷款总额 (千元)	31,434,843	29,395,528	22,180,021	
社会指标	营业网点数 (个)	181	181	179
	自助设备数 (台)	596	685	708
	客户满意度 (%)	99.99	99.99	99.99
	员工总数 (人)	3280	3242	3213
	女性员工占比 (%)	61.71	61.81	61.87
环境指标	网络银行交易金额 (千元)	871,233,730	748,954,370	660,195,097
	网络银行客户数 (人)	1,852,104	1,481,211	1,085,500
	电子渠道交易笔数替代率 (%)	95.37	93.42	90.13
	总行人均耗水量 (吨/人)	26.70	17.85	30.18
	总行人均耗电量 (度/人)	3,396.76	2,711.95	3,899.74

备注：1. 表中经济指标与年报中的数据口径一致，其它指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。

2. 营业网点数包含分支行、社区、小微支行。

3. 自助设备数包含自助取款机、存取款一体机、智能柜台、智能现金终端、智能填单机等设备。

4. 网络银行包含手机银行、微信银行、直销银行和网上银行。

党建引领

本公司党委深入学习贯彻党的十九届六中全会精神和习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神，充分发挥党委领导核心与政治核心作用，坚持以从严治党推进从严治行，切实把党的全面领导融入公司治理各环节，把党的制度优势转化为公司治理效能，突出把方向、管大局、促落实的主体责任，党建引领作用持续增强。

(一) 加强党员干部思想教育

以党史学习教育为抓手，通过“学习强国”“云端党建”平台开展党史微党课学习，开展党的十九届六中全会精神、习近平总书记“七一”重要讲话和来陕考察重要讲话重要指示精神辅导，组织党员代表参观党建成果展，开展党员发展对象线上培训等，不断丰富党员教育培训方式，强化党员干部思想教育。



(二) 强化战斗堡垒作用

以“标准化党支部和党员示范岗”、党建“双百”品牌建设为抓手，深化“一支部一品牌”“一党员一面旗”建设。一是各党组织结合发展实际，立足服务客户需求，打造党建服务品牌，涌现出一批特色党建品牌。二是行党委开展“同心担使命 实干促发展”业务竞赛活动，涌现出一批先进集体和个人，充分发挥了战斗堡垒和先锋模范作用。三是注重先进示范引领作用，

“七一”隆重表彰“优秀共产党员”“优秀党务工作者”“先进基层党组织”。有2名党员示范岗和1名党务工作者获上级党组织表彰。四是加强意识形态工作，以庆祝中国共产党成立100周年为契机，通过“云端党建”、内网等平台，开展“最美红色印记”微视频大赛、群众宣讲、经典诵读等系列主题活动，唱响主旋律。

(二) 强化战斗堡垒作用



(三) 深入党史学习教育实践活动

行党委紧密结合金融服务特点，积极推进“我为群众办实事”实践活动。各级党组织依托“党员示范岗”“志愿服务队”等及时解决客户在金融服务中遇到的困难和问题，完成 200 余项具体工作，党员为群众办实事 1000 余件。

(四) 深化清廉金融文化建设

全面推进纪检监察体制改革，深入推进清廉金融文化建设，通过开展以案促改警示教育，组织观看廉洁主题展、警示片，拍摄清廉教育微电影，开展“内控合规管理建设年”活动等，加强党员干部遵纪守法、合规和职业道德教育，夯实“清廉”之基。



【案例】组织党员参加“学习强国”

本公司党委高度重视“学习强国”平台学习，加强组织引导，在庆祝建党 100 周年大会上，表彰了一批优秀党组织及优秀学员，树立了表率，进一步掀起了“学习强国”平台学习热潮。优秀“‘学习强国’伴我行”征文及视频获奖，其中：榆林分行拍摄的短视频《今天你“学习强国”了吗？》荣获二等奖。



序号	类别	标题	作者	获奖等级
1	征文	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
2	视频	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
3	征文	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
4	视频	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
5	征文	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
6	视频	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
7	征文	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
8	视频	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
9	征文	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖
10	视频	“学习强国”——我的学习心得	魏文	二等奖

公司治理

本公司致力于现代商业银行公司治理体系建设，搭建了以股东大会为最高权力机构，董事会为决策机构，监事会为监督机构，管理层为执行机构的规范的公司治理整体框架。积极发挥党委领导核心和现代公司治理的双重优势，围绕交流沟通、重大决策、问责监督、支撑保障和

考核评价等维度，优化完善公司治理组织架构、制度体系和机制流程，持续提升内部决策监督和执行机制的运行效能，并以信息披露、投资者关系管理为抓手，强化外部市场约束和传导机制，公司治理的合规性、有效性、开放性持续提升，为高质量发展提供了良好的治理保障。

（一）三会一层履职

1. 股东大会

报告期内，召开股东大会会议 1 次，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、财务预决算、利润分配方案、关联交易预计额度及专项报告、聘请会计师事务所、资本规划等共计 8 项议案。会议召开严格履行相应法律程序，充分保障股东参会和表决权。



2. 董事会

董事会由 11 名董事组成，其中执行董事 2 名，股东董事 5 名，独立董事 4 名。报告期内，召开董事会及各专门委员会会议 32 次，研究审议

了制度完善、财务预决算、利润分配、资本规划、关联交易、风险管理等 63 项议案。全体董事能够勤勉尽职，认真出席会议，独立、专业、客观发表审议意见，维护全体股东和公司整体利益。

3. 监事会

监事会由 7 名监事组成，其中股东监事 1 名，外部监事 3 名，职工监事 3 名。报告期内，召开监事会及各专门委员会会议 9 次，审议通过了监事会工作报告、履职评价报告、关联交易、利润分配、财务状况、定期报告、专项检查报告等 17 项议案。全体监事能够勤勉尽职，切实履行公司章程赋予的各项监督职能，维护全体股东和其他利益相关者合法权益。

4. 高级管理层

高级管理层由 7 名高管组成。报告期内，高级管理层根据章程及董事会授权开展经营管理活动，确保公司经营与董事会所制定批准的发展战略、风险偏好及其他各项政策相一致。

（二）投资者沟通与服务

本公司始终将回报股东作为长期的发展理念之一，长期以来，注重投资者关系管理，维护股东合法权益，公平对待每一位股东，坚持股东利益与企业发展和谐共赢。

1、信息披露

坚持信息披露工作前置原则，持续完善信息披露内部工作机制，依法合规披露定期和临时报告，强化主动披露，提升信息披露的充分性、完整性和及时性，精准展示经营管理全貌。报告期内，对外披露 40 项公告，确保投资者能够公平获取信息。

2、投资者关系管理

01- 保持稳定分红政策，分红比例连续三年超过 30%。

02- 协调主要股东按照上市承诺履行稳定股价义务，保护投资者权益。

03- 深化与投资者的交流互动，主动召开业绩说明会和投资者交流会，并通过参加陕西区域上市公司集体接待日和券商策略会、回复 e 互动投资者提问、接待股东来电来访等方式持续拓宽与投资者的沟通渠道，及时回应市场关切，实现内外部良好互动。



（三）社会责任管理

本公司董事会高度重视社会责任履行工作，持续完善社会责任管理的组织架构、制度体系和工作机制，授权董事会战略委员会负责定期审议评估消费者权益保护、绿色信贷等事项的运行情况，强化对社会责任管理的科学引领和管理监督。报告期内，董事会研究审议了年度社会责任报告、消费者权益保护管理规定以及消费者权益保护、反洗钱、绿色信贷等工作报告。

助力疫情防控

本公司严格贯彻中央和省市疫情防控决策部署，成立了疫情防控领导小组，制定全行疫情防控工作方案，支持企业纾困、保障民生需求，切实履行社会责任。特别是 2021 年末西安疫情突发，本公司迅速启动应急机制，通过出台专项支持政策、开辟绿色服务通道、强化线上金融服务等举措，践行责任担当。



出台专项支持政策

本公司制定了《西安银行做好克服疫情影响 支持实体经济发展九项工作措施》专项政策文件，全面强化疫情期间的金融支持，主要从以下几个方面加强金融服务保障。

◎ 一是加大信贷资金投放。

加大对与疫情防控相关的医药、医疗器械物资生产、设备制造以及医药物品采购等关键领域的资金保障，加大对受疫情影响较大行业复工复产的融资保障，实行额度优先，投放优先。

◎ 二是降低企业融资成本。

进一步落实缓解中小企业，特别是小微企业融资难、融资贵政策要求，用好用足央行货币信贷政策，提供利率优惠融资支持，帮助企业渡过难关。

◎ 三是精准对接企业需求。

针对受疫情影响，经营暂时出现困难的小微企业，主动对接，实施延期还本政策，通过展期、借新还旧等续贷方式，减轻企业负担。

◎ 四是落实减费政策。

对防疫相关企业、小微企业及个体工商户在2022年1月1日至2022年2月28日期间的线上跨行转账业务执行手续费减免政策，并优化流程，确保优惠政策能够高效准确执行。

◎ 五是实施政策倾斜。

对参加疫情防控的、隔离的、受疫情影响暂时失去收入来源的人员，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，对于符合政策条件的逾期罚息，给予减免、延期和征信保护。

开辟绿色通道

针对疫情防控工作中面临的紧急资金需求，本公司开辟绿色通道，建立应急工作机制，确保资金及时到账。

一是针对财政专项划拨资金、应急处置资金等需要开立核准类银行账户的，开通绿色通道，实行“特事特办、即见即办”。

二是针对与防疫抗疫相关的物资供应、流通、采购企业的开户申请等，开通银行账户防疫“绿色通道”，给予优先办理，并通过“简易账户”开户流程提高效率，保证账户“即开即用”。

三是针对疫情防控资金划拨，做到“特事特办、急事急办”，通过开放远程信贷业务系统，完成线上审查审批。并对国库集中支付代理行开通集中支付“绿色通道”，确保紧急防疫资金第一时间拨付至用款单位账户。

【案例】纺织城支行党支部为廉租房居民解决现金支取难题



疫情期间，席王廉租房小区部分老年客户没有智能手机使用经验，不会或无法通过手机银行等线上渠道使用资金，面临付款买药难、生活无保障等问题。本公司纺织城支行党支部积极与社区、灞桥区财政局、金融办等多单位联动，启动疫情防控服务绿色通道，临时搭建办公现场，在做好疫情防护的基础上，为老年客群办理现金支取业务，以实际行动支持民生保障。

强化线上金融服务

本公司依托金融科技赋能，提升金融业务线上服务能力，疫情期间，提供远程无接触金融服务，确保金融服务高效不间断。

一是利用手机银行、网上银行和微信银行等无接触金融服务。为客户提供多渠道全时段的线上金融服务，包括线上贷款及个人外汇业务，个体工商户及小微企业主在线融资，企业转账汇款等基

础金融服务，水电、燃气、热力、物业等生活便民缴费服务，提高金融服务便利度，降低人员流动带来的交叉风险。

二是开通专属顾问及智能客服 7*24 小时在线。用户可以给专属顾问发文字、语音和图片消息，专属顾问在第一时间与用户互动，实现实时无接触业务咨询与意见反馈。

投身捐赠守望相助

本公司为疫情防控捐款捐物，并通过志愿者的形式参与一线工作，与社会各界守望相助、共抗疫情。

一是通过红十字会等慈善机构给防疫一线进行捐赠，并赠送消毒液、一次性医用防护服、N95 口罩、免洗消毒凝胶和方便面等防疫物资。

二是动员职工投身一线防疫工作，本公司 22 家分支机构的 76 名志愿者，主动投身疫情防控工作，与社区干部一起开展重点人群排查、核酸检测、卫生消毒和物资配送等工作，受到了当地政府、所处部门和社区居民的好评。

【案例】城南支行向雁塔区红十字会捐赠防疫物资

为积极响应疫情防控工作部署，本公司城南支行积极联系、多方筹措，向西安市雁塔区红十字会捐赠隔离面罩、医用手套、N95 口罩等价值 58500 元的防疫物资，帮助一线医护人员缓解燃眉之急。



【案例】咸阳分行捐赠防疫物资

疫情发生后，本公司咸阳分行在强化金融服务的同时，第一时间向咸阳市渭城区、秦都区红十字会和咸阳市国有资产建设集团等捐赠消毒液、一次性医用防护服、N95 口罩、免洗消毒凝胶和方便面等价值 5 万元的防疫物资，助力政府、企业抗击疫情。



【案例】城西支行支援抗疫

本公司城西支行积极响应总行党委号召和指令，在做好自身防疫和线上金融服务的同时，组织志愿者投身疫情防控工作中。2021 年 12 月 25 日，城西支行志愿者们在总行党委的号召带领下，积极配合莲湖区金融办，奔赴一线，到莲湖区“宏林尚品”小区支援全员核酸检测工作。



【案例】青年员工参加一线疫情防控工作

疫情期间，本公司党员团员青年主动参与一线抗疫，在高新区洛克大厦、旺座现代城和通达大厦等重点区域，与社区干部一起开展重点人群排查、核酸检测、卫生消毒和物资配送等工作，他们逐楼逐户巡检、分发健康礼包，热心帮助特殊人群解决实际困难等，携手共筑疫情防控坚实屏障，展现了“战疫”中的西行精神。2022 年 1 月 21 日，西安市高新区金融办向本公司发来感谢信，高度赞扬他们不畏艰辛、冲在一线，全力支持高新区疫情防控工作，用实际行动诠释责任担当。





05

支持实体经济

本公司将自身发展置于国家区域战略布局中，持续支持区域实体经济发展，助力产业结构升级、重点领域项目建设和重点企业发展，努力实现自身转型发展与地方实体经济发展的同频共振。



融入国家区域战略布局

新阶段，陕西致力于推进共建“一带一路”、新时代推进西部大开发形成新格局、黄河流域生态保护和高质量发展等多重国家战略构想，处在高质量发展的加速阶段，为区域内银行业提供了新的市场机遇。本公司作为地方法人银行，契合陕西战略布局，加大创新力度，积极支持区域实现高质量发展。



一是围绕陕西“高水平对外开放促进经济高质量发展”的发展理念，多渠道、多领域支持中资企业跨境融资，支持涉外企业加快发展，推动共建“一带一路”和西部大开发。



二是通过引入融资性保函、美元债券投资、跨境信贷及贸易融资等多种方式，支持省内企业“走出去”。2021年，投资省内企业境外债券1.1亿美元，办理内保外债业务9100万美元，支持企业境外发债出具保函增信业务6180.5万美元。



三是在加强跨境区块链平台出口应收账款融资业务投入的基础上，对接省电子口岸“单一窗口”和“中欧班列”长安号数字金融综合服务平台，探索运用大数据风控技术创新线上融资产品，提升数字服务能力。

【案例】创新自贸区跨境人民币直投业务

某（西咸）联营律师事务所是内陆地区首家中港合伙联营律师事务所，但由于律师事务所是验资制，与现有资本项目相关政策文件规定相冲突。本公司为其创新办理了跨境人民币境内直接投资业务，协助其顺利申请执业证照。该律师事务所的成立，将在中高端的诉讼及非诉讼方面全方位助力自贸区发展，为提升自贸区内的法律服务品质奠定了基础。

【案例】对接中欧班列“长安号”数字金融综合服务平台

中欧班列“长安号”已成为丝绸之路经济带的靓丽名片。本公司作为首批参与该项目建设的银行机构，针对中欧班列“长安号”数字金融平台企业舱单融资场景，进行了定制化的技术对接，打造了线上小微金融产品“运舱贷”，解决了中小企业融资难、流程繁的问题。同时，本公司线上化产品“西银e贷”可满足轻资产企业的融资需求，目前已向多家平台白名单企业法人发放该项

轻资产信用贷产品，有效提升了金融服务中欧班列“长安号”产业链水平。



助推地方经济转型升级

本公司紧扣区域经济发展需求，优先支持战略性、科技创新等领域的重点产业和重点项目，支持地方支柱产业壮大和产业链升级，助力地方经济转型升级。

在持续支持汽车制造板块的同时，积极对接集团供应链板块某股份有限公司，通过保理、融资租赁等方式提供综合金融方案，打造汽车全产业链特色金融服务，并加大创新力度，不断推出适应市场需要、贴近客户需求的金融产品和服务方式，为陕西核心车企及产业链提供金融支持。

一、支持重点产业发展

围绕陕西省、西安市《关于进一步提升产业链发展水平实施意见》、《关于建立“一链一行”主办行制度助力重点产业链做大做强的通知》等文件及相关要求，支持省内产业加快发展，尤其是积极践行作为乘用车（新能源）产业链的主办行职责，加强与政府、链主企业的对接，与省内多家重卡、乘用车（新能源）产业链企业在多个领域建立了合作关系，推动该产业链转型发展。



【案例】为核心车企及产业链提供综合金融服务

2021年，本公司结合企业产业布局、发展规划和某集团各板块融资授信、供应链金融等情况，



【案例】支持先进制造业发展

本公司持续加大对先进制造业的支持，为西安市建设先进制造业强市提供金融助力。某公司是西安市先进制造业企业，其自主研发的生产线及零件广泛应用于航空、航天、船舶和医疗等领域。2021年1月，本公司城西支行主动上门对接和受理，最大限度地优化贷款审批流程，并为该企业快速发放科技中小贷款，助力企业进一步扩大生产规模，提升拳头产品的制造生产量，切实为先进制造业企业提供优质金融服务。



【案例】支持“十四运”基础设施建设

安康市瀛湖风景区是“十四届全运会十公里马拉松游泳”项目所在地。陕西某有限公司作为安康瀛湖风景区的唯一运营主体，在准备建设“十四届全运会水上马拉松比赛场馆”周边配套时面临资金紧张局面。本公司主动了解企业实际需求后，为客户量身打造了金融服务方案，并提供了5000万元资金支持，有效支持了“十四运”项目建设。



二、支持重点项目建设

债券投资

本公司始终聚焦地方经济社会发展的重点领域，不断加强与各级政府的合作，全力支持国家中心城市、三个经济、基础设施、“十四运”、学校和医院等重点项目和民生工程建设。

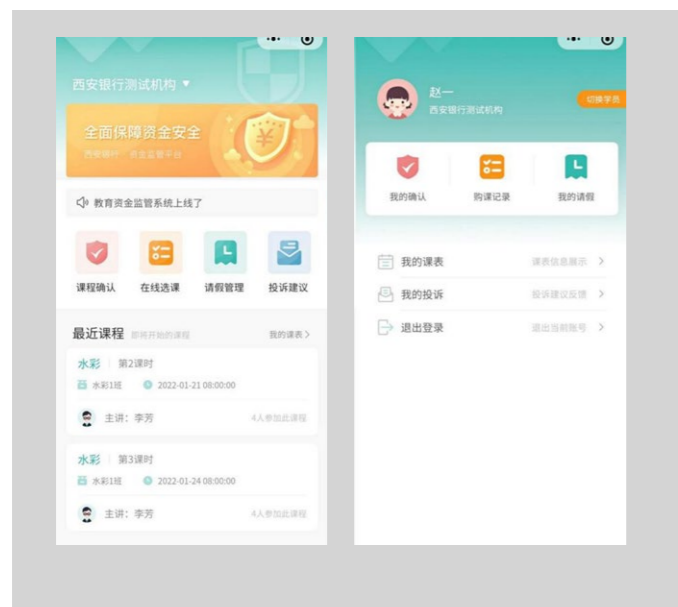
+

加快金融科技赋能

一方面，通过债券投资，支持陕西重点项目建设。另一方面，持续加快金融科技赋能，借助“西银慧管家”、“西银云缴费”等创新产品，通过提供涵盖“B+C”、“G+C”、“B+G+C”的综合解决方案，以API、SDK、H5、小程序等多种方式实现对外输出，重点服务政府机构、学校和社区等重要项目。

【案例】支持西安市某集团智慧社区建设

本公司积极贯彻西安市委市政府提出的“数据多跑路，市民少跑路”要求，利用互联网、大数据等技术，为西安市某集团量身定制线上线下一体化的收费管理平台，协助该集团收费业务顺利展开，提升收费效率。另外，本公司积极探索智慧社区领域相关建设，为该集团打造了智慧物业管理平台。截止 2021 年 12 月末，本公司协助该集团管理物业公司 10 家、社区 66 家，管理公租房、廉租房租户 8 万余人。

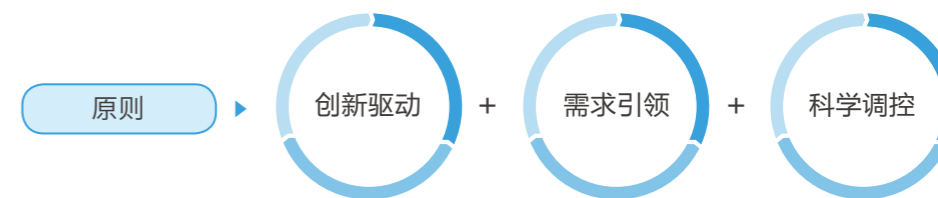


【案例】推出教培资金监管平台

本公司积极响应国家教育“双减”政策，深入研究教育培训机构资金监管相关文件，运用互联网、大数据等技术，定制研发了一套线上教育培训资金监管综合服务平台。在此基础上，针对陕西各地区教培资金监管政策，制定出相应的教育培训资金监管解决方案。截至 2021 年末，已协助安康市某教体局落地了辖区内 40 余家教培机构的教培资金监管业务。

三、支持科创企业加快发展

本公司立足秦创原发展规划和企业成长需求，依托自身经营服务特点，助力秦创原内企业创新发展，全面支持秦创原平台打造陕西科技创新新高地。同时，积极响应国家产业行业结构调整导向，把握新发展格局机遇，按照创新驱动、需求引领、科学调控的原则，不断增强服务科创企业的能力。



【案例】主动融入“秦创原”平台建设

秦创原创新驱动平台是陕西省创新驱动发展总平台和创新驱动发展总源头，是陕西省最大的孵化器和科技成果转化特区。本公司积极部署支持秦创原发展的各项工作，包括对西部科技创新港的基础设施建设、高校、科研院所、科技企业及产业布局等



进行调研，与陕西西咸某集团有限公司签订了战略合作协议，为秦创原入驻企业某数据科技公司发放 1000 万元贷款，为西部科技创新港某重点项目提供 5 亿元贷款，并支持秦创原总窗口所在地（西咸新区）的能源基础设施建设。



06

发展普惠金融



支持小微发展

本公司积极贯彻落实党中央、国务院关于“稳企业、保就业”的决策部署，持续加大支持小微企业发展的力度，通过有效降低小微综合融资成本、打造线上服务模式等方式，提升小微金融服务质效，努力实现小微金融“量增、价降、结构优化”等各项监管要求。

出台支持小微政策

积极响应监管号召，在政策层面单列普惠型小微企业信贷计划。对于符合再贷款条件的小微企业贷款，主动下迁小微企业贷款融资成本，减少小微企业生产经营压力。

打造线上服务模式

推出纯线上普惠小微信用银税互动产品“西银e贷”，此产品基于税务场景并结合小微大数据风控评分模型，通过在线模式向经工商部门核准登记且符合条件的小微企业提供用于经营周转的经营性信用类贷款，较同类产品具有信用额度高、在线智能秒批、线上自助申请和一次授信循环使用等优势。2021年，对该产品在贷后预警模型、资金用途监测、续贷业务开展等20余项业务功能进行了优化改进，在保障风险管控的前提下，有效提升了业务办理效率和客户体验。

创新服务小微模式

依托核心企业、产业链及合作担保公司等搭建场景并进行合作，开展批量化、集群化的“核心企业+”供应链小微金融支持工作。截至2021年末，推出“核心企业+”批量业务场景近40个，覆盖机械制造、科技创新和生物医药等政策重点支持行业，累计授信金额近6亿元。

截至2021年末，小微企业贷款余额为314.35亿元，较年初增加20.39亿元，增幅为6.94%。

【案例】小微产品上线秦创原创新驱动平台

为支持秦创原平台建设，2021年12月7日，本公司小微企业产品上线秦创原平台的“科技金融”板块，包括“西银e贷”、“个人助业贷款”、“科技金融贷款”、“知识产权质押贷款”

四款产品，为小微企业在创业、成长、快速发展等不同时期不同阶段，提供全生命周期的对接服务。另外，科技路支行将小微客户经理派驻至秦创原创新促进中心资本超市，积极对接秦创原春种基金项目，解决科技企业项目资金短缺的问题。



支持乡村振兴

本公司积极响应国家支持乡村振兴工作的安排部署，通过提供高质量金融服务，促进乡村振兴建设。

01 搭建支持乡村振兴工作机制

成立乡村振兴实施小组，明确服务乡村振兴的目标任务和工作重点，制定支持乡村振兴和涉农贷款专项计划，并将方案和计划纳入绩效考核。

02 制定乡村振兴专项政策

印发《高质量服务乡村振兴工作方案》《关于进一步贯彻落实陕西省银监局“三农”金融服务工作要求的通知》《关于印发〈服务乡村振兴和农业农村现代化大调研工作方案〉的通知》等文件通知，推动乡村振兴、涉农贷款等专项工作有序开展。

03 加大三农信贷投入

通过产业带动、龙头企业带动等多种形式，围绕现代生态农业产业园、有机果蔬、养殖、绿化等领域，对有实力、讲信用和前景好的中小涉农企业给予信贷支持。截止2021年末，涉农贷款约93亿元，较年初增加5亿多元。

04 开展贫困村帮扶

派出驻村工作队定点帮扶贫困村，一方面，通过直接投入和协助引进帮扶资金，助力当地基础设施建设，推动优势产业项目发展。另一方面，打造消费帮扶模式，采购农产品帮助农户增加收入，助力产业扶贫的同时践行社会责任。

支持乡村振兴

【案例】支持陕西省最后一批脱贫摘帽区的光伏项目建设

商洛市商州区是陕西省国家脱贫攻坚行动中最后一批脱贫摘帽的县区之一，而光伏产业是商州区的主导产业。本公司为巩固脱贫攻坚成果，主动与商州区某公司对接，为项目发放了 10 年期的中长期贷款 1.2 亿元，保障了项目建设款项的及时支付，光伏补贴收入及时兑付，带动全区实现增收，实现了县域经济的振兴发展。



【案例】铜川分行收获“助力乡村多举措 金融服务暖人心”锦旗

富平县淡村镇盘龙村的周先生从事新瑞盛果业种植，自 2019 年与本公司铜川分行建立业务关系以来，铜川分行主动上门提供账户结算、信贷支持及个人理财等涉农专属综合金融服务。同时，为其介绍采购客户，帮助他扩大销售渠道。在分行的帮助下，周先生的合作社取得了长足的发展，年产值逐年攀升。2021 年 9 月 3 日，铜川分行营业部收到了周先生送来“客户至上 用心服务”的锦旗和诚挚谢意！



【案例】持续结对帮扶西安市鄠邑区渭丰街道渭南村

本公司继续结对帮扶西安市鄠邑区渭丰街道渭南村，扎实推进乡村振兴。

2021 年，向渭南村投入帮扶资金 20 万元，推动村集体产业项目（桃树种植）发展。同时，积极开展消费帮扶工作，采购农产品 40 万元，采购桃园套种红薯 26 万元，助力村集体经济收入不断提升。

【案例】新增定点帮扶渭南市富平县梅家坪镇洪水村

本公司加入陕西驻富平县省级单位帮扶团，派出驻村工作队定点帮扶渭南市富平县梅家坪镇洪水村。一是投入帮扶资金 12 万元，用于生产路改造提升。二是积极组织采购当地农产品，消费帮扶金额 10 万元。三是积极协助引进帮扶资金，引进资金 110 万元，解决了 420 户村民的自来水入户难题。





07

推进绿色发展

本公司认真贯彻国家绿色发展战略部署，不断加大绿色发展支持力度，通过发展绿色金融、推进绿色运营和倡导绿色办公等举措，提升支持绿色发展质效。



发展绿色金融

本公司始终把发展绿色金融作为支持绿色发展的重要途径，积极运用金融手段引导绿色转型。

一. 搭建绿色金融发展组织架构

成立专门的绿色金融工作实施小组，统筹推进全行绿色金融发展。同时，设立小组办公室，小组成员部门按照职能分工落实支持措施，共同推进绿色金融工作开展。

二. 制定绿色金融发展相关制度

制定《西安银行支持绿色发展助推实现碳达峰碳中和目标的工作方案》《西安银行绿色信贷管理办法》《授信政策指导意见》等制度办法，明确了发展绿色金融的实施路径和工作举措，并在经营考评体系中合理设置绿色金融考核指标，推动绿色金融加快发展。

三. 完善绿色信贷管理工作

一方面，严格执行绿色贷款统计制度，强化对企业经营活动和信贷资金使用情况的监控，并注重绿色信贷风险识别、评估。另一方面，落实名单

制管理，避免信贷资金流向高耗能、高排放领域。截至 2021 年末，绿色贷款余额超过 11 亿元。

四. 推动金融科技赋能绿色金融发展

建立了信贷管理信息系统，将绿色信贷风险管理植入信贷业务管理流程中，实现了绿色金融业务记录、数据统计、线上审批的数字化，实现了客户绿色信贷风险等级的线上标识、筛选，实现了对监管部门发布的“黑名单”企业进行线上识别和拦截。

五. 持续加强绿色产品创新

围绕绿色低碳发展、经济转型升级目标，强化绿色产品创新，探索将排污权、用能权、用水权和碳排放权等纳入抵质押担保范围内。同时，探索开发绿色供应链产品，在企业的绿色生产、绿色包装、绿色运输、废弃回收等环节提供融资支持。

推进绿色运营

本公司倡导绿色环保运营理念，持续加快数字化运营建设步伐。

一. 持续推进柜面无纸化项目建设

以个人业务为起点，采用“客户口述+电子手写签名确认”的受理方式，依托柜外清设备将业务信息推送给客户，实现业务凭证、客户签名、业务印章的电子化，全流程不产生纸质单据。

二. 加强智能柜员机设备的使用推广

通过使用智能柜员机设备将业务流程进行整合，实现大部分个人非现金业务的快速处理和业务凭证的电子化管理，减少纸张使用。

倡导绿色办公

本公司致力于打造绿色办公文化，引导全行员工将绿色理念渗透至日常工作中。

01- 大力推行节能降耗

制定节能工作量化目标，有效控制和降低办公经营过程中的水、电、气和油等能源消耗。

02- 节约办公用品开支

规范办公用品采购，选择低碳环保型办公用品，倡导办公用品的循环使用。

03- 推行线上办公

利用电子公文传输系统收发和处理办公文件，有效控制纸张耗用，并推行视频会议和电话会议，减少差旅交通能耗。

04- 开展绿色宣传

通过各营业网点的 LED 屏、微信公众号、手机银行、企业号推送等进行绿色宣传，普及节约能源和垃圾分类，引导广大客户厉行节约、反对浪费，践行绿色环保理念。



08

提升服务品质



加强科技赋能

本公司以“科技赋能、创新突破”为目标，以服务客户能力提升和业务效能提升为原则，持续推进科技创新成果转化、业务模式创新和流程再造。

01 推出“一企一策” 精准定制化专属金融 融服务方案

针对不同业务场景，
推出多项“一企一策”
精准定制化专属金融
融服务方案。

一是首批参与“中欧班列”长安号数字金融综合服务平台试点项目，为中欧班列定制“运舱贷”、“港融贷”等产品。二是搭建企业网银开放平台，实现企业账户查询/转账、代发工资、电子回单和电子票据等多项科技能力输出，并为陕西某数字科技有限公司提供工资代发和自助扣税两大服务，成为陕西首家支持灵活用工、在线自助申报缴税的银行。三是搭建供应链平台，并结合陕西某集团客户业务发展特点，助力其实现保理业务客户管理、授信管理、融资管理和融资放款等线上化管理。

02 提升移动金融服务 效能

坚持“移动优先”战略，
以“获客、活客、留客”
为目标导向，推动移动
金融服务升级。

一是持续打造手机银行“超级APP”，形成手机银行、微信银行“双百万级”零售客户线上服务阵地，发布手机银行7.0，打造出多项新亮点和功能。二是积极响应对公客户数字化金融消费需求，升级完善企业手机银行、企业网银等渠道功能，提升线上对公服务水平。

【案例】打造“金融+场景”生态圈

本公司聚合便民场景服务新生态，致力于为客户提供更便捷、安全、智能的金融新体验，提升服务品质。



01 提供“一对一”专属顾问，接入数字员工，应用多项AI技术，为各年龄段人群提供智能化、交互式、现场感极强的线上金融服务。

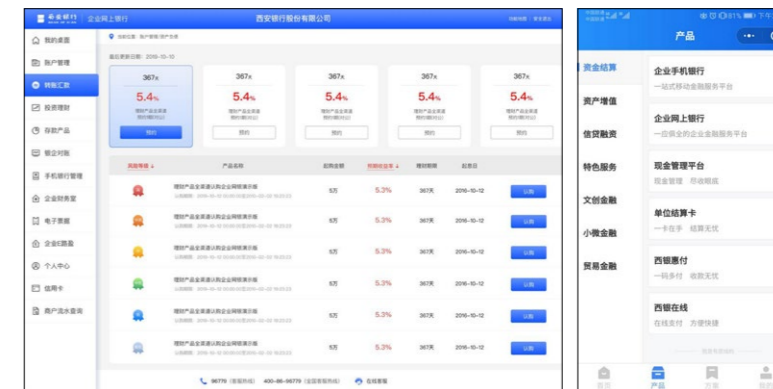
02 重塑财富管理板块，为客户提供操作更便捷、交互更友好、购买更流畅的一站式财富管理服务。

03 打造代发工资专区、房贷客户专区、适老服务专区和外币服务专区，为客户提供定制化专属服务。

04 构建“金融+场景”便民生态，支持水电气暖、物业和学费等各类生活缴费，实现本地便民缴费全覆盖，并引入医保电子凭证、电子社保卡两大服务，实现就医购药不带卡，给客户生活带来便利。

【案例】建设对公业务线上渠道

本公司持续提升对公线上服务水平，不断升级完善对公线上渠道功能。一是在企业手机银行板块开通单位结算卡、电子票据和数字人民币等功能。二是上线新版企业网银，将传统UK升级为蓝牙UK，为企业客户提供全新服务体验。三是发布企业网银开放平台，通过RA数字证书实现互联网银企直连。四是上线西银产品E点通，进一步丰富对公线上产品。



【案例】拓展数字人民币生态体系

本公司于2021年5月实现手机银行接入数字人民币，是全国首批、陕西法人机构中首家接入数字人民币的银行。目前，已实现多领域应用：



一是实现数字人民币个人钱包、对公钱包、商户收单及薪资福利补贴代发等场景的数字人民币应用，并为客户提供定制化数字人民币解决方案。

二是为5A级景区大唐不夜城约200家餐饮文旅门店、约1200个放心早餐商户、西安火车站约50家门店、城南客运站30多个售票窗口开通了数字人民币收付款服务。

三是向18家金融机构、3家融资担保公司的对公钱包发放约562万元的数字人民币政策奖补资金，是陕西首笔以数字人民币方式发放的财政补贴资金。

服务智慧生活

本公司紧扣智慧城市建设和市民生活需求，深耕场景金融生态建设，通过“金融+场景+生态”的模式，不断拓宽互联网金融生态圈，为客户提供定制化、精准化和专业化的服务，以金融科技助力智慧城市建设。

一是持续围绕便民、交通、政务、文旅和教育等场景拓宽业务布局，为市民百姓提供更多便民惠民的金融服务。

二是通过打造智慧社区、智慧景区和智慧医院等行业解决方案，为行业内重要客户建设线上金融服务平台，构建金融服务与产业发展融合的新生态。

【案例】服务智慧社区

本公司推出的“西银慧管家”产品，已服务 132 家物业公司，惠及 365 个社区和 36.55 万业主，并为多家大型物业公司提供定制化物业社区解决方案。

序号	楼栋/单元号	楼栋	名称	备注
	北斗物业	北斗小区	北斗1号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗2号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗3号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗4号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗5号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗6号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗7号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗8号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗9号	待办
	北斗物业	北斗小区	北斗10号	待办

- ① -

为西安市某集团提供了“专属收费管理平台+智慧物业管理平台”的双平台智慧化管理模式，为某城投提供了专属智行某智慧社区解决方案等。

- ② -

与多家大中型物业公司开展合作，助力物业管理实现智能化。

- ③ -

联合某社区，共同打造“西银慧管家+未来社区”产品，推出基于 3 类户线上开户的社区业务钱包金融模式，创新了社区金融服务新模式。

【案例】服务智慧景区

本公司为西安城墙景区搭建了智慧景区服务平台，协助景区实现了日常运营数字化、游客服务自助化、售票分销平台化、疫情防控智能化和公益捐助线上化等方面的数字化运行，为景区运营管理、游客体验打造了数字化、无纸化景区服务，提升了景区管理能力和游客体验。该项目荣获 2021 年数字西安建设优秀成果和最佳实践案例。本公司将此平台建设经验推广应用，助力“十四运”重点项目兴庆宫智慧游船小程序上线，为长安区华严寺、未央湖游乐园等多家景区提供了线上售票服务。

【案例】服务智慧医院

本公司为某医院定制开发了“智慧医院”平台，打造了链接患者和医院的一站式全流程移动医疗服务模式，大幅提升了医院内部管理效率，减少患者等待时间，实现了医院所区域内“智慧医院”模式应用的零突破。此外，与某妇幼保健院 HIS 系统对接，完成电子就诊卡、诊间支付和电子报告单等功能的技术上线。目前，“智慧医院”平台已向约 100 万患者提供了智慧诊疗服务，交易金额约 10 亿元。



【案例】为志丹县上线热力缴费

本公司延安分行党总支始终立足群众民生金融服务需求，使智慧金融服务不断触及公交、暖气、天然气、景区和物业等民生领域。分行党员深入志丹县热力 3 个收费点和 8 个小区，通过悬挂宣传条幅、现场派发宣传单、粘贴海报、放置易拉宝、现场指导业主缴费等多种方式，向居民宣传推广企业公众号和手机银行，指导居民线上缴费，成功帮助志丹县某公司落地线上热力缴费业务，打通便民服务“最后一公里”。

保护客户权益

本公司坚持以人为本、服务至上的原则，持续完善消保权益保护工作机制，通过化解消费投诉、推动金融知识普及和严格保护客户信息等方式，依法维护消费者的合法权益。



建立消费者权益保护长效机制。

对消费者权益保护工作的组织架构、经营管理、信息披露、报告与监督等方面进行明确规范，并将消保工作纳入战略规划、公司治理和企业文化建设中。实践中，董事会定期审阅消费者权益保护工作开展情况，并指定内审部门开展消费者保护专项稽核，排查问题，督促整改。



健全投诉处理机制。

开通7*24小时全时段多渠道进行客诉受理，如：公众号在线客服、专用受理邮箱、设置专人专岗负责客诉处理等。对投诉集中的问题进行溯源分析，不断优化业务流程，提升客户服务体验。2021年，受理消费者投诉、咨询和建议共1526件，投诉内容主要涉及个人消费线上贷款、银行卡和线下贷款等业务，所有投诉均在时效内办结，办结率100%，客户满意度为99.99%。

【案例】开展防范金融风险宣传教育活动

2021年3月，本公司城北支行组织辖属支行力量，以文景路支行为代表，联合陕西银保监局、陕西金



开展消保培训教育

为强化全行员工的消费者权益保护意识、提升工作能力与处置能力，本公司开展消费者权益保护暨投诉处理技巧培训教育工作，培训内容涵盖金融消费者权益保护八项权利、中国人民银行金融消费者权益保护实施办法、银行业保险业消费投诉处理管理办法、投诉管理要求及处理技巧等内容，参训人员覆盖高级管理层和各业务条线员工。



推动金融知识普及

积极响应监管机构要求，通过设置宣传台，摆放、散发宣传折页，张贴宣传海报、活动横幅和微信公众号等方式普及金融知识。此外，组织开展“3.15金融消费者权益日”、“金融知识普及月”等多项大型公益宣传活动2000余次，发放宣传资料25万余份，受众25万余人次。



保护客户隐私和数据安全。

履行消费者金融信息保护的主体责任，本着“合规为纲、预防为主、各负其责、分类管理”的原则，根据金融产品及金融服务特性，在消费者金融信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供和公开等环节中，采取有效措施加强对消费者金融信息的保护，防止信息的泄露和滥用，确保信息安全。

融消费纠纷调解中心、经开区金融工作局和市场监督管理局经开分局等政府部门，在西安市未央区凤城八路汉神购物南广场举办了以“防范金融风险，创建安全稳定的消费环境暨3·15国际消费者权益日”为主题的宣传教育活动。



【案例】开展“学法用法护小家，防非打非靠大家”宣传活动

2021年12月，本公司雁塔支行联合雁塔区金融办、电子城街道举办“学法用法护小家，防非打非靠大家”主题宣传活动，为提升宣传效果，支行员工精心排练了节目，通过打快板的方式宣传非法集资知识，受到周围市民的广泛关注。



【案例】参与举办“校园金融小课堂”活动



2021年，在金融知识普及月来临之际，人民银行西安分行营管部和JA（国际公益教育组织：青年成就）联合主办了“校园金融小课堂”系列活动。作为西安市金融青年服务团5家成员之一，本公司积极响应号召，遴选出具有亲和力与专业度的金融服务志愿者。

志愿者们前往高新第二学校小学部，给五年级七班、八班的学生们进行金融知识授课。课堂上，志愿者们向同学们普及了货币的知识，分享了基本的存款保险知识和个人征信的重要性，同学们普遍反映此次学习效果非常好。

关注特殊群体

本公司关注特殊群体服务，通过产品创新、示范网点建设、强化服务引导、推动技术优化等方式优化传统服务模式，提升特殊群体服务体验，保障特殊群体金融消费的公平性。尤其是针对日趋加重的老龄化现象，专门创新了适老金融服务。

金融 产品 创新 适老 化

01

通过建立专项制度、优化网点设施、提供适老化服务电子银行渠道和开发专属金融产品等措施，创新适老产品，丰富服务手段，化解老年人的“数字鸿沟”，为老年客户提供有温度的金融服务。

服务 示范 网点 建设 适老 支付

02

根据中国人民银行西安分行关于西安市银行网点适老化支付服务“五个标准化”建设工作总体安排，2021年3月，本公司总行营业部、新城支行、城西支行和临潼人民西路支行4家网点入选“西安市适老化支付服务示范网点”并正式揭牌，致力于树立行业适老服务标杆，形成示范效应。

提升 适老 服务 品质

03

建立老年人服务专区，设置呼叫按钮，开通绿色通道，配备爱心座椅、老花镜和无障碍通道等适老设施，设立助老爱心专员，为老年人提供一对一的讲解和帮助，保留存折、存单等传统金融服务方式。同时，通过开展进公园、进社区、进养老院和进乡村等活动，帮助老年人普及金融知识，提升老年人预防电信诈骗的能力。

优化 适老 服务 技术

04

升级线下网点设备的功能，新增排队机上的刷折预约功能，新增自助设备上的语音提示、字体放大和重要信息彩色高亮指引等功能，新增电话银行上的“一语直达”、与人工客服沟通功能，新增手机银行适老专区和语音播报功能。另外，手机APP新增一键呼叫功能，在遇到问题时，老年客户可以通过语音或同屏幕功能联系到客户经理解决问题。

流程 改造 推动 适老 服务

05

推进柜面业务免填单项目建设，减少手工填单的业务类型，解决老年客户书写不便的问题。另外，对于行动不便、身体欠佳或者确因特殊原因无法亲临柜台的老年人开通绿色通道，为老年人提供更加周全、贴心的服务。

制作 适老 服务 手册

06

本公司辖属纺织城支行作为试点机构制作了老年人金融消费者权益保护服务手册，以“暖心助老行最懂老人心”为主题，从完善设施、创新模式、优化终端、专业引导和统筹布局等方面提升适老服务。

【案例】开展助老、适老主题党日活动

2021年11月，本公司城东支行以党建共建为桥梁，与东方103社区以“‘水’‘融’万家，情暖寒冬”为主题，开展“我为群众办实事”主题党日活动。

活动重点围绕助老、适老服务，向老年群体普及金融知识、讲解防范电信诈骗知识，并宣传水费政策，介绍和演示本公司线上缴纳水费功能，助力老年人提升风险防范和线上业务办理的能力。



【案例】提供敬老便民服务

本公司纺织城支行所处区域老年客户相对较多，为缩短老年客户等候时间，该支行在保留高柜窗口的基础上，增加了自助设备数量，并为每台设备配备一名工作人员，负责全流程辅导老年客户办理业务。另外，在风险可控且操作合规的前提下，对于年纪大、行动不便的老年客户，该支行采取上门服务的方式，让老人足不出户即可享受到便捷的金融服务。纺九路红旗小区84岁的周某就是通过支行工作人员上门服务，解决了无法亲自去柜面办理业务的烦恼。

该支行2021年2月受到陕西广播电视台今日点击栏目采访，受到了广泛好评。



09

强化风险防控



严格风险管理

本公司坚持“稳健审慎”的风险偏好，建立稳健、协作、主动和平衡的风险运行机制，推进全面风险管理体系建设。

完善风险管理 顶层设计

制定2021年风险偏好陈述书，下发《西安银行2021年低阶风险限额指标及阈值设置》，修订完善《风险控制委员会工作条例》和《西安银行压力测试管理规定》等系列制度，通过不断优化风险偏好管理体系、实施全行压力测试管理、定期开展风险评估等举措，加强全面风险管理。

健全授权管理体系

建立针对分支机构业务授权执行情况的定期自查报告工作机制，适时完成新设机构及新业务授权，并根据业务需求，动态调整授权政策。

强化风险研判和管控

前置风险管理，定期评估各类风险，加大对重点领域风险监测评估，及早预警风险点，并向管理层、董事会进行专题汇报。同时，加大资产质量管控力度和对极端压力情景的关注，制定关键领域防控措施。

提升数字风控能力

本公司依托金融科技赋能风险管理，一方面，积极拓展信息数据源，引入工商、司法、税务等外部数据，通过大数据分析，提升风险管理效能。另一方面，持续升级互联网交易反欺诈、风险决策等平台建设，不断优化迭代欺诈识别、准入规则、评分模型、额度模型等风控策略，有效提升风险决策水平。

【案例】开展核心业务系统和网络系统同城双中心切换演练

2021年5月，本公司开展了核心业务系统和网络系统同城双中心切换演练。此次演练分为核心业务系统同城切换演练和同城双中心网络流量切换演练两部分，涉及柜面、自助设备、银联、现代化支付、支付密码、网银和手机银行等34个重要业务模块，通过演练，进一步提升了各项业务的风险防控能力。



坚守内控合规

（一）合规经营

本公司高度重视合规管理，健全合规管理体系，坚持依法合规经营。

一是完善制度体系建设。按照《公开发行证券的公司信息披露编报规则第21号—年度内部控制评价报告的一般规定》（〔2014〕1号）要求，修订《西安银行内部控制规定》，建立财务报告和非财务报告内部控制缺陷的认定标准，进一步完善内部控制制度体系。

二是加强内部审计管理。坚持以风险为导向的审计理念，不断强化对高风险业务领域、重要业务环节的审计监督，持续推进整改落实，强化整改动态跟踪。开展内控评价，运用问卷调查、穿行测试、风险矩阵、风险评级等方法，全面梳理规范经营，筑牢内部审计“第三道防线”。

三是强化内控合规文化。根据监管关于开展“内控合规管理建设年”的要求，通过开展“合规大讲堂”、“分层培训学习”、“制度评价”和“开展自查自纠”等系列活动，夯实合规管理基础，提升全员防范合规风险意识，促进良好合规文化形成。

（二）扫黑除恶

本公司紧密围绕监管关于扫黑除恶的决策部署和长效常治目标任务，开展各项扫黑除恶相关工作。

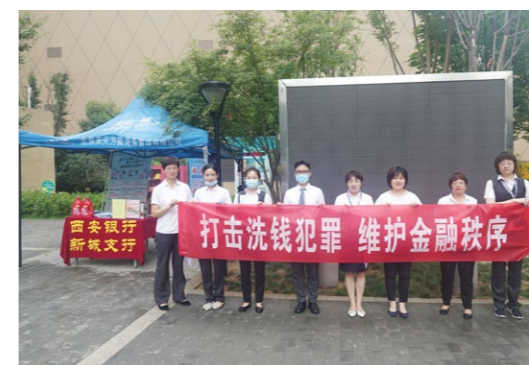
一是建立专门组织机制。成立“西安银行扫黑除恶专项斗争领导小组”，形成领导小组牵头、各成员齐抓共管的组织模式，夯实扫黑除恶专项斗争主体责任。同时，注重总结成功经验和成熟做法，坚持边打边建边治，着眼长效常治。

二是深化重点行业治理。在信贷、授信、反洗钱、科技、内审、公司治理、员工管理、非法催收、市场乱象、非法放贷、非法集资和第三方合作等多个重点领域开展深入的排查工作，谨防黑恶渗入。

三是对内对外加强宣传。将扫黑除恶宣传与其他业务宣传相结合，对内以典型案例为基础开展教育活动，对外开展包括防范非法集资、防范电信网络诈骗在内的宣传活动。

严防洗钱风险

本公司深入贯彻落实“风险为本”的反洗钱工作理念，全面履行反洗钱法定义务，有效防范各类洗钱风险，2021年度未发生重大洗钱风险事件。



一是构建完善的洗钱风险管理组织架构，明确董事会、监事会和高级管理层在反洗钱中的履职责任，并将合规、运营、风险、审计、科技及业务管理部门纳入反洗钱履职范围，构建了“总-分-支”三级反洗钱工作组织架构。

二是注重合规文化建设，将培训、宣教作为反洗钱的常态化工作，不断强化各分支机构的洗钱风险管理和员工综合素质教育，加快建立洗钱风险管理专业技术岗位序列，不断提升反洗钱管理水平。

三是建立了反洗钱内部审计、合规问责和绩效考核机制，将洗钱风险管理

念融入到各项业务的流程、内控管理中，促进反洗钱工作的有效落实和开展。

四是通过运用人工智能、大数据平台和流程机器人等技术，实现反洗钱工作中数据收集、处理等流程的智能化、集成化，提升反洗钱工作质效。

五是强化反洗钱宣传教育，通过多种渠道向社会公众普及反洗钱、反恐怖融资基础知识，对农村、学校等重点区域和特定人群开展有针对性的宣传教育，提高公众的洗钱风险防范意识。



10

倾力回馈社会



热心公益事业

本公司持续加大公益事业发展力度，围绕迎“十四运”、爱护环境和创建文明城市等方面，组织开展公益募捐、志愿者服务等多种形式的主题活动，以实际行动弘扬奉献社会的正能量。

注重扶老 爱童济困

逐步探索建设公益慈善事业长效机制，通过走访、慰问等形式，开展扶老、爱童和济困等多项公益活动和社会公益项目。

积极开展 志愿者活动

◇ 在迎接建党百年和十四运召开之际，动员全行有志于投身公益事业的职工加入志愿者行列，开展各项专题志愿活动。

◇ 组织开展了“庆建党百年青春迎全运志愿我先行”主题志愿活动，围绕生态环保、社区服务、金融普惠宣传等方面累计开展活动49次，参与人数达1000余人次。

◇ 另外，还组织开展了西安市“蓝小帽”志愿者招募活动，在全运会期间提供志愿者服务30余次，参加志愿者人数超过500人。

【案例】开展“植树护绿，拥抱春天”公益植树活动

2021年3月12日，本公司铜川分行积极响应铜川市政府号召，组织青年员工开展了“多一片绿叶多一份温馨”主题公益植树活动。在王益区韩塬村植树点现场，青年员工紧密团结，分工协作，经过三个多小时的忙碌，使原来空旷裸露的土地上栽满了一株株松树。此次植树活动进一步提高了青年员工保护生态环境的责任意识。



【案例】开展“献出一片爱心，托起一片希望”主题爱心助学活动

本公司安康分行把关爱山区儿童作为长期帮扶对象，继2019年为紫阳县蒿坪镇森林村电光小学100余名孩子送去厚棉被、手套等御寒物资后，2021年1月，再次走进学校，仔细询问了解孩子们的住宿条件、学习情况，并前往学生宿舍教室参观，根据需求为孩子们送去价值近2万元的新棉服。



【案例】开展“服务十四运，奉献我的城”志愿服务活动

为助力“十四运”，营造全员参与、争做城市代言人的良好氛围，2021年7月，本公司宝鸡分行团委组织全体青年团员开展了主题为“服务十四运，奉献我的城”的志愿服务活动。活动期间，志愿者们向民众发放“十四运”宣传彩页，邀请市民参与“十四运趣味竞答”，引导市民了解、关注和支持“十四运”，迎接全运会的到来。



热心公益事业

【案例】开展“车让人·人守规”文明交通劝导志愿活动

2021年8月，本公司城南支行组织志愿者在纬二街与长安路交叉口开展了“车让人，人守规”文明交通志愿服务，协助交警维持交通秩序，劝导市民文明出行、安全出行，助力培育文明新风，提升城市文明交通水平。



【案例】“垃圾分类，让城市生活更美好”志愿服务活动

为传承和弘扬“学习雷锋，奉献他人，提升自己”的精神，进一步响应“垃圾分类就是新风尚”的行动号召，2021年3月，本公司雁塔支行联合雁塔区城管局组成“学雷锋”志愿服务队，开展了“垃圾分类，让城市生活更美好”学雷锋志愿服务活动。志愿服务队围绕可回收垃圾、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾等进行专业讲解，向来往人群发放宣传折页，呼吁大家正确分类投放各类垃圾，增强垃圾分类意识。志愿者们还对智能分类驿站及附近街道进行了清洁打扫，并把垃圾进行分类，使周边环境变得更加整洁干净。



【案例】开展“金融生活 智慧助老”主题宣传活动

2021年11月，本公司明德门支行开展了“金融生活 智慧助老”的主题宣传活动。活动中，支行员工向老年人进行了金融反欺诈知识宣传，介绍了支行为老年客户提供的具体服务措施，并解答老年客户提出的各种问题，获得了周边社区老年人的一致好评。



【案例】延安分行党总支帮助西安铁路局职工解决异地办理公积金难题

在了解到西安铁路局延安机务段职工只能在西安市公积金中心西铁分中心办理公积金业务，长期存在“耗时、耗力、耗费”的难题后，本公司延安分行党总支快速反应，在深入调研的基础上，设立了西安市公积金中心西铁分中心公积金服务专柜，并在该企业内设置服务咨询点，切实解决了8000余名职工办理公积金的老大难问题。

关爱员工成长

本公司秉承人本管理理念，保障员工权益，关爱员工成长，促进员工发展，提升员工技能，为员工创造良好的工作环境，助力员工实现自我发展价值。

一、健全制度体系，保障员工权益

根据国家法律法规和监管相关规定，健全和完善员工管理体系。一是制定西安银行《员工管理办法》《薪酬管理制度》《福利津及补贴管理办法》和《从业人员违反金融规章制度行为处理办法》等制度办法，将其作为管理员工的重要参照，规范员工聘用解雇、薪酬福利、工作时间及违规处理等方面的管理。二是在“五险一金”制度的基础上，建立补充医疗保险和全员体检制度，打造多层次员工养老保障体系，为员工提供多元化健康保障。三是按照《西安银行员工请假休假制度》，保障员工请休假权利。

二、拓宽发展通道，加强专业培训

实施管理和专业双通道发展，为员工搭建专业序列晋升路径，拓宽专业人才晋升通道，明晰员工专业发展方向，推动员工队伍向专业化纵深发展。同时，围绕全行战略规划和

转型发展要求，以提升员工政治素质、推动员工数字化转型等为目标，有针对性的开展“管理人员培训”、“专业人才培养”、“新员工培训”和“专业资质培训”等多类培训，提升员工的综合素质。2021年，组织开展各类培训60余期，培训5000余人次。另外，通过搭建考试培训系统，推出线上公开课、线上微课、员工互动和同步管理等功能，实现培训的智能化和便捷化。

三、健全薪酬机制，强化员工激励

为更好地激励员工工作的主动性，本公司为员工提供具有市场竞争力的薪酬，激励员工发挥优势，更好的为企业发展贡献力量。同时，建立员工绩效面谈和申诉机制，明确各级管理人员与员工的有效绩效沟通职责，认真对待员工的绩效申诉，为员工改进和提升绩效提供条件，使其达成绩效目标。

【案例】西安银行2021秋季校园招聘

2021年10月，本公司启动了“2021秋季校园招聘”，积极响应国家六稳六保“稳就业、保居民就业”号召，组织各分支机构梳理岗位空缺，并适度放宽招聘条件，通过线上、线下

多种渠道完成招聘工作。通过此次招聘，为本公司持续发展提供了人才储备，也为毕业生们提供了良好的职业发展舞台。



四、推动帮扶工作，践行人文关怀

本公司高度重视对女性、困难职工群体的扶持救助工作，探索建立帮扶机制。一是注重对女员工合法权益的维护，为在职女职工办理特殊疾病互助保险。二是对员工及其家庭成员的生活情况进行摸底调查，对困难家庭开展有针对性的帮扶工作。三是组织开展多项慰问活动。组织慰问因病生活困难职工50人，慰问全行劳动模范、慰问驻村工作队及扶贫干部20余人，按照困难救助管理办法慰问职工60余人，慰问金额超过10万元。

五、开展业余活动，丰富职工生活

本公司为员工的业余生活提供了多种形式的活动。一是开展“学党史，强信念，跟党走”党史学习系列活动，通过拜访参观红色教育基地、学习听讲党课党史、主题宣讲等方式深化党史学习。二是组织参加网络素质教育等培训学习活动，弘扬劳模精神，激发员工干事热情。三是组织开展运动会、文艺汇演等活动10余次，参与职工2000余人，荣获各类奖项10项。

【案例】组织职工参加2021年全市职工网络素质教育培训

本公司组织1000余人参加2021年全市职工网络素质教育培训，大力弘扬劳模精神和工匠精神，3家集体分别被评为陕西省工人先锋号、西安市五一劳动奖、西安市工人先锋号，3人被评为西安市职业技能带头人，激发了职工的干事创业热情。

【案例】开展“学党史，强信念，跟党走”党史学习系列活动


为迎接建党100周年，本公司各级团组织深入开展“学党史，强信念，跟党走”的党史学习活动，带领青年代表赴高陵“红色熔炉”初心学堂、西北人民革命大学等地参观学习、听党课，组织开展“强国有我，请党放心·青春心向党，建功新时代”线上主题宣讲，积极动员全行青年参与“青年大学习”。此外，各团组织通过集中学习、拜访参观、朗诵比赛等形式开展党史学习教育31次，覆盖团员青年300余人。



11

未来展望





2022年，是本公司开启新一轮战略规划，迈向新发展阶段的开启之年。本公司将立足区域，持续深化社会责任理念，坚定不移地履行地方法人银行的社会责任。以更加开放的视野、更加务实的姿态、更加贴心的服务，持续深化高质量发展，助力实体经济转型升级、造福社会民生、促进绿色发展，与各利益相关方共建美好未来。

与您相伴，成您所想



Accompany You
Accomplish Your Dream