

浙商银行股份有限公司 2022 年社会责任报告

2023 年 3 月

目录

01	报告编制说明
02	综述
03	董事会声明
04	关于我们
04	一、公司简介
05	二、组织架构
06	三、责任理念及管理
09	四、年度责任绩效
10	五、奖项与认可
11	六、贡献联合国可持续发展目标
12	责任专题 打造金融支持浙江共同富裕示范区建设标杆银行
18	第一章 服务经济民生
24	第二章 发展绿色金融
29	第三章 优化客户体验
35	第四章 携手员工成长
40	第五章 回馈社区发展
43	ESG 报告
43	一、治理绩效
48	二、社会绩效
56	三、环境绩效
61	相关内容索引
61	一、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引
64	二、TCFD 建议披露内容索引
65	三、全球报告倡议组织 GRI 标准索引
70	独立鉴证报告
75	读者意见反馈表

报告编制说明

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

报告范围

报告组织范围：本报告以浙商银行股份有限公司为主体部分，涵盖子公司部分内容。为便于表述，在报告中“浙商银行股份有限公司”以“浙商银行”“我行”“本行”“我们”表示。

报告时间范围：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。部分内容超出上述范围。

报告发布周期：每个财务年度。上一年度报告发布于 2022 年 3 月。

本报告中的财务数据来源于经过审计的《浙商银行股份有限公司 2022 年度报告》，其他数据来源于浙商银行内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。

报告参照标准

本报告编制遵循中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关要求，同时参考国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》等标准。

汇报原则

• 重要性原则：报告基于利益相关方线上调查、资料分析等工作，识别出影响浙商银行可持续发展的重要 ESG 议题并回应。本报告已经详述重大性分析过程及结果。

• 量化原则：报告已经披露浙商银行 ESG 量化关键绩效。

• 一致性原则：报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明，以反映绩效水平趋势。

• 平衡性原则：报告内容反映客观事实，同时披露正面、负面性指标。

计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

报告保证方式

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

报告语言版本

本报告有中文简体、中文繁体及英文版本，如有差异，以中文简体版为准。

报告发布形式

报告以电子版形式发布。

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

综述

2022 年是全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的重要之年，是党的二十大顺利召开之年，也是浙商银行团结奋斗、砥砺前行、昂首奋进的转折之年。回首这一年，我们牢牢锚定金融作为国之大家应有的格局站位，秉承“金融向善”的情怀理念，不断提高自身治理水平的同时，在支持浙江共同富裕示范区建设、绿色金融、普惠金融、人力资本发展等方面积极推动 ESG 实践，努力为社会、环境和经济创造价值，在高质量可持续发展道路上迈出坚实步伐。

党建引领，展现新气象，发展速度和质量全面跃升。这一年，我们始终坚持和加强党的全面领导，朝着“一流的商业银行”愿景，确立了影响力、竞争力、凝聚力“三个一流”目标方向，提出了四大战略重点和十二字经营方针，实施了“经济周期弱敏感资产”策略和四大战役举措，经营管理绩效显著，资产质量趋势性向好，社会责任表现优异。截至 2022 年末，集团总资产 26,219.30 亿元，较年初增长 14.66%；拨备覆盖率 182.19%，不良贷款率 1.47%；在英国《银行家》杂志“全球银行业 1000 强”榜单中，按一级资本计位列第 79 名，连续 5 年跻身全球银行百强；明晟 ESG 评级从 BBB 提升至 A，晋级国内银行业最高级。

聚焦深耕浙江，打造支持共同富裕示范区建设标杆银行。这一年，我们深耕浙江大本营，制定出台专项服务方案，持续加大对浙江省经济社会发展的支持，实施金融顾问“擎旗”行动计划，全面融入浙江数字化改革大局，精准助力山区 26 县跨越式高质量发展，加快探索金融助力共同富裕的新模式。截至 2022 年末，浙江省内融资服务总量突破 8,000 亿元；牵头组建金融顾问团队近 1,800 人，累计为 5.1 万家企业提供融资 4,147.06 亿元；实现大数据风控平台、数智评审管控平台等 38 项重大应用落地生效；山区 26 县金融服务总量 487.07 亿元，有力助推浙江共同富裕示范区建设。

服务经济民生，心怀国之大家使命担当。这一年，我们坚守金融为实体经济服务的本源和天职，持续提升对实体经济重点领域和薄弱环节的服务质效，重点实施了供应链金融、普惠金融、科创金融、综合金融、数字金融等六大工程，以更高格局全力服务实体经济和国计民生。截至 2022 年末，发放贷款和垫款总额 15,250.30 亿元，较年初增长 13.20%。其中，国标小微企业贷款余额 3,418.83 亿元，不良率多年来低于 1%；支持制造业发展贷款余额 2,383 亿元；涉农贷款余额 1,999.24 亿元。积极落实助企纾困政策，金额达 90.05 亿元，主动减费减息或提供延期还款服务，真正帮扶到一批中小企业和个体工商户等群体渡过难关。

推动绿色发展，积极应对气候变化挑战。这一年，我们根据碳达峰碳中和、绿色金融专项方案的规划路径，全面加强气候变化相关风险和机遇的研究，将可持续发展理念融入业务，加快产品和服务创新，构建绿色贷款、绿色债券、绿色投资等多维度的可持续金融产品体系。截至 2022 年末，绿色贷款余额 1,459.23 亿元，清洁能源产业贷款余额 125.01 亿元，较年初分别增长 39.98%、58.34%，均高于全行各项贷款增幅；发行绿色债券 100 亿元，参团首笔中资银行牵头的 ESG 可持续挂钩银团贷款。促进更多资源流入可持续发展相关领域的同时，加强自身碳足迹管理，深化推动全国首批电子凭证试点、数字化办公、极简报销无纸化等工作，不断提高运营生态效率，守护绿水青山。

强化责任管理，主动回应利益相关方诉求。这一年，我们高度关注股东和投资者、客户、员工、社区公众等相关方诉求，持续提升便捷线上服务能力，推动营业网点管理与服务优化，健全客户投诉管理和信息保护体系，打造优质服务体验；重塑敬畏、感恩、诚信、责任的价值观，持续完善人才培养体系，大力度引进和提拔一批优秀青年人才，畅通员工职业发展，改善公共福利，提升员工关怀，上线“蜂巢”社区，为员工家属买保险，实现“一人在浙商、全家有保障”，营造和谐干事氛围；创新慈善信托等公益金融模式，大力开展“一行一校”“浙银助农”，传播社会正能量。截至 2022 年末，95527 客户满意度 99.85%，客户投诉处理率 100%，员工人均培训时长 64.9 小时，公益捐赠支出 2,548.08 万元，有效带动衢州龙游县、四川宣汉县等结对村经济社会发展。

蓝图已绘就，未来更可期。2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是浙商银行高质量发展新征程上转身、夯基、登高之年，我们将珍惜过往的成绩和经验，坚定不移高举“金融向善、金融为民”的旗帜，持续为社会发展贡献力量，推动建设更加美好的世界！

董事会声明

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

完善 ESG 事宜监督。董事会负责监督全行 ESG 事宜的进展情况，并由董事会办公室定期跟踪议案的落实情况，及时了解落实进度，形成专项报告向董事会汇报，确保有关 ESG 的目标与公司业务紧密关联。2022 年，各层级各司其职、高效运作，确保浙商银行在 ESG 发展领域一系列计划的有效落实。

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

ESG 目标进展检讨。2022 年，董事会及其专门委员会先后审议通过《浙商银行股份有限公司 2021 年度社会责任报告》《浙商银行股份有限公司 2021 年绿色金融工作开展情况报告》《浙商银行股份有限公司 2021 年度消费者权益保护工作报告及 2022 年度工作计划》《浙商银行股份有限公司 2021 年度反洗钱和反恐怖融资工作报告》等 ESG 议题，对本行在环境、社会、管治方面采取的相关措施提出系统化的意见和要求。

本报告详尽披露浙商银行在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，相关工作均由董事会 2023 年 3 月审议通过。

关于我们

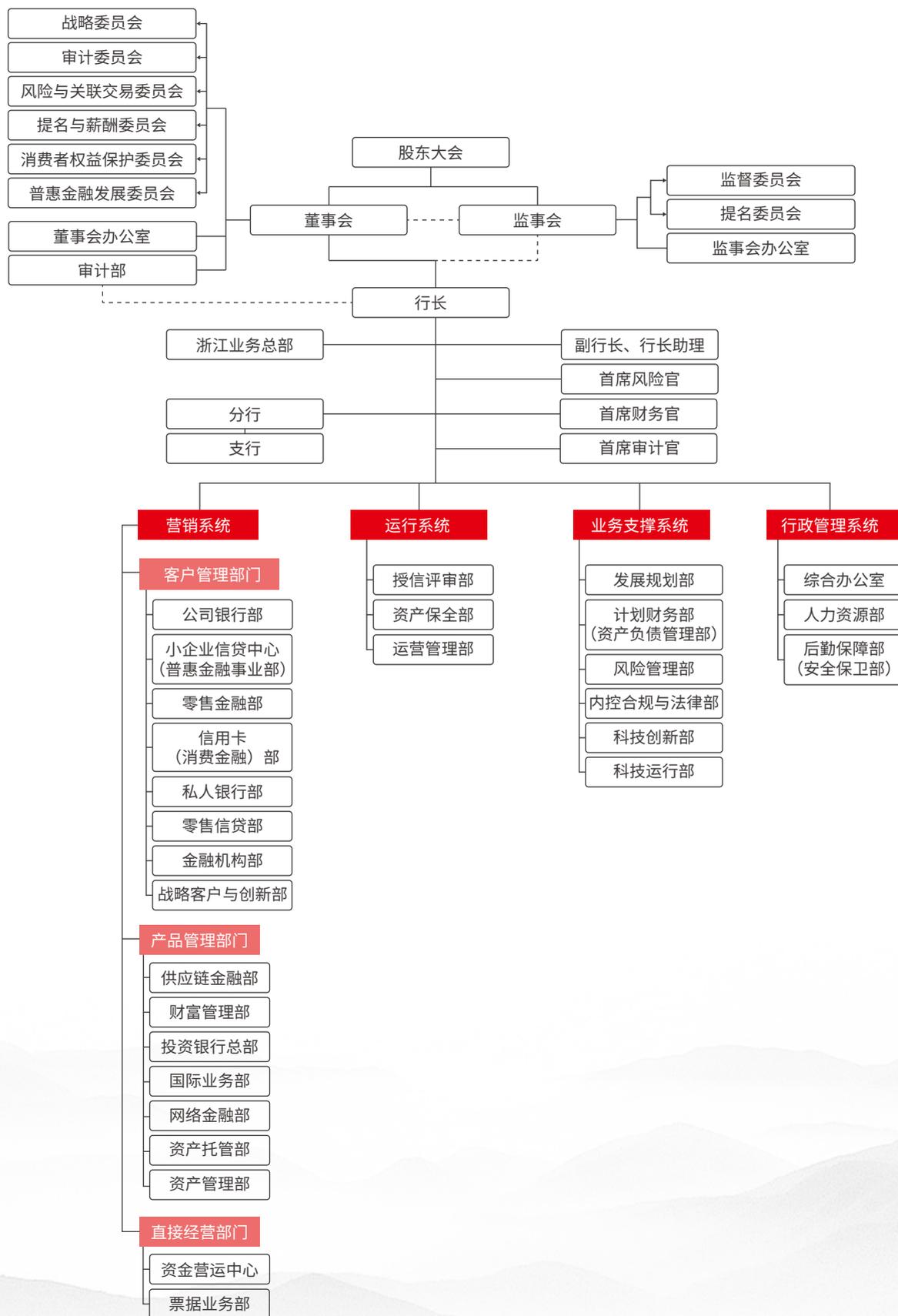
公司简介

浙商银行是 12 家全国性股份制商业银行之一，于 2004 年 8 月 18 日正式开业，总部设在浙江杭州，系全国第 13 家“A+H”上市银行。开业以来，浙商银行立足浙江，面向全国，稳健发展，已成为一家基础扎实、效益优良、风控完善的优质商业银行。

浙商银行以“一流的商业银行”愿景为统领，以数字化改革为主线，以“深耕浙江”为首要战略，五大板块协同发展，财富管理全新启航，高扬正气、夯实基础、重塑形象，坚持稳字当头，发扬四千精神，全面构建“正、简、专、协、廉”五字政治生态，全面提升综合金融服务能力，全面构建风控和大监督体系，全面开启高质量发展新征程。

截至 2022 年末，浙商银行在全国 22 个省（自治区、直辖市）及香港特别行政区设立了 310 家分支机构；在英国《银行家》（The Banker）杂志“2022 年全球银行 1000 强（Top 1000 World Banks 2022）”榜单中，按一级资本计位列第 79 位，按总资产计位列第 84 位；标普、穆迪均给予浙商银行“投资级”国际评级（标普 BBB-，穆迪 Baa3），中诚信国际、联合资信均给予浙商银行金融机构评级中最高等级 AAA 主体信用评级，明晟给予浙商银行 ESG 评级 A。

组织架构



责任理念及管理

责任理念

本行秉承“金融向善”的理念，将社会责任根植企业文化及核心业务的发展，持续探索自身高质量可持续发展和企业责任担当的有机融合。

企业精神	见行	见心	见未来
共同价值观	敬畏	感恩	诚信 责任
目标愿景	<p>一流的商业银行</p> <p>一流的正向正行的社会影响力 一流的专业专注的行业竞争力 一流的共进共荣的企业凝聚力</p>		
基本文化内涵	服务文化	合规文化	争优文化 和谐文化
文化共识	<p>浙银公约</p> <ul style="list-style-type: none"> • 为客户创造机制，以价值赢得客户 • 善于识变，以变应变，主动求变 • 心有所畏，知行知止 • 筑梦路上，我们坚守信仰的力量 • 为负责者负责，为干事者撑腰；允许创新者失败，宽容奋斗者失败 • 阳光健康，开心工作 <ul style="list-style-type: none"> • 感恩是态度，回馈是责任 • 崇德崇善，自律自强 • 以诚立身，以信立行 • 我们面前没困难，困难面前有我们 • 分工不分家，补台不拆台 • 更好工作为了更好生活 		



管理架构

本行在《浙商银行社会责任工作管理办法》中，明确社会责任工作组织架构、职责分工等，并通过定期开展专题培训，促进社会责任工作沟通交流与能力提升。报告期内，本行积极引入 ESG 理念，在现有社会责任管理架构上，着手搭建 ESG 工作机制。

决策层	董事会作为社会责任管理的最高决策机构，决定社会责任管理架构及策略
管理层	拟设立战略与可持续发展委员会，负责统筹推进环境、社会和治理整体战略规划、部署及协调工作
执行层	董事会办公室牵头，总行相关部门、各分支行配合，针对重点议题开展社会责任实践，包括但不限于评估及识别社会责任相关风险及机遇；评估社会责任工作与标准要求、先进同业优秀实践对标；制定社会责任工作目标并在各条线业务规划、重点项目中嵌入式加以部署及推进；将社会责任绩效指标与改善条线运营管理相结合；编制年度社会责任报告等

利益相关方沟通

本行高度重视与各利益相关方的沟通，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并将关键性议题纳入日常运营和决策过程中，建立常态化的沟通机制，及时、真诚回应利益相关方的期望与诉求。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
政府及监管机构	合规经营 服务实体经济 支持国家战略 防范金融风险	研究和执行相关金融政策 支持行业政策制定 参与调研走访与会议 日常审批与监管 上报统计报表
客户与消费者	优化客户服务 保障客户权益 普及金融知识 金融科技赋能 信息安全与隐私保护	在线业务办理 客户需求调研 95527 服务热线 客户关怀活动 微信、抖音等平台
股东与投资者	持续稳健经营 提高投资回报 提升公司价值 规范公司治理 防范金融风险	定期报告与信息公告 路演、推介会 股东大会 投资者服务电话、邮箱

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
员工	提供健康、安全的工作环境 员工权益保障 员工发展与培训 员工福利	职工代表大会 员工文体健康活动 申诉与举报机制 “蜂巢”社区、“员工心声”专用邮箱
供应商与合作伙伴	拓宽合作渠道 公平公正采购 诚实守信履约 商业道德与反腐败	合作交流 招投标活动 供应商调研走访
社区公众	发展普惠金融 助力乡村振兴 助力公益慈善	“一行一校”帮扶 “浙银助农”(东西部协作、“千企结千村”等) 员工志愿服务 “爱心锦鲤”专区 社区服务活动

重大性议题分析

外部利益相关方对浙商银行可持续发展的期望

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

内部利益相关方对浙商银行可持续发展的期望

年度责任绩效

类别	指标	单位	2022	2021	2020
治理绩效	董事数量	人	13	15	15
	董事会议次数	次	14	16	10
	董事会会议平均出席率	/	99.45%	93.44%	96.75%
经济绩效 ¹	资产总额	亿元	26,219.30	22,867.23	20,482.25
	营业收入	亿元	610.85	544.71	477.03
	税后利润	亿元	139.89	129.16	125.59
	纳税总额	亿元	126.54	117.98	96.46
	资本充足率	/	11.60%	12.89%	12.93%
	国标小微企业贷款余额	亿元	3,418.83	2,810.37	2,539.75
	大口径涉农贷款余额	亿元	1,999.24	1,724.54	1,711.48
环境绩效 ²	绿色贷款余额	亿元	1,459.23	1,042.44	785.26
	电子银行交易笔数	万笔	25,143.40	22,320.41	21,527.01
	电子银行渠道替代率	/	99.75%	99.70%	99.49%
	办公耗水总量	吨	1,673,433.65	171,454.00	147,436.00
	办公耗电总量	兆瓦时	73,855.90	27,916.18	27,239.71
	公务车耗油总量	升	607,317.39	20,409.86	17,013.08
社会绩效	每股社会贡献值 ³	元	4.13	3.82	3.60
	捐赠支出	万元	2,548.08	1,738.69	3,362.77
	95527 客户满意度	/	99.85%	99.86%	99.77%
	员工总数	人	17,406	15,302	14,646
	女性员工占比	/	48.37%	47.69%	47.57%
	员工流失率	/	5.68%	7.65%	6.62%
	员工人均培训时长	小时	64.90	62.61	57.83

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

2. 办公耗水总量、办公耗电总量(其中, 2022 年办公耗电总量(总行)数据为 30,225.53 兆瓦时)、公务车耗油总量 2022 年统计口径为总行及境内一级分行, 2020 年、2021 年统计口径为总行

3. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 捐赠支出) / 期末总股本

奖项与认可

颁奖单位	获得荣誉
英国《银行家》杂志 (The Banker)	“2022 全球银行 1000 强” 位居第 79 名
英国《银行家》杂志 (The Banker)	“2022 全球银行品牌价值 500 强” 品牌价值 27.9 亿美元
标普、穆迪	国际评级继续保持双“投资级”
明晟 (MSCI)	明晟 (MSCI) ESG 评级“A”评级
浙江省政府办公厅	支持浙江经济社会发展优秀单位一等奖
浙江省委改革办	“供应链金融综合服务应用”获浙江省数字化改革最系列最佳应用
中国人民银行杭州中心支行、浙江省工商联	浙江省民企最满意银行
浙商总会金融服务委员会	金融顾问工作获第二届“浙江金渠榜·金雁奖”
北京国家金融科技认证中心	银行营业网点创新特色服务示范机构
外汇交易中心	银行间本币市场年度市场影响力奖
上海票据交易所	优秀市场机构、优秀承兑机构
中国金融认证中心 (CFCA)、中国电子银行网	2022 手机银行最佳用户体验奖、最佳数字银行奖
浙江日报报业集团	2022 年度社会贡献领航银行、2022 浙江金融服务百姓好口碑
《中国银行保险报》	2022 年度十佳社会责任机构
《银行家》杂志	“物联网+大数据”风险管控平台获十佳金融科技创新奖
《新浪财经》	小微金融品牌银行
《南方周末》	“一行一校”教育帮扶获中国乡村教育优秀实践案例奖
《界面新闻》	2022【ESG 先锋 60】年度 ESG 绿色金融奖
《经济观察报》	2022 年度手机支付领航银行奖
《财资中国》	2022 年度最佳科创金融服务银行奖
前程无忧	2022 中国大学生喜爱雇主

贡献联合国可持续发展目标

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

目标	我们的行动
目标 1：无贫穷 	加大山区 26 县的金融资源倾斜，将经营特色、业务优势和山区 26 县发展基础、主导产业有机结合，“一县一策”精准金融支持
目标 2：零饥饿 	促进山区 26 县经济循环和产业链畅通，策划“助力共富行动”等新媒体宣推系列活动，助力山区 26 县农户拓宽特色农产品销售渠道
目标 3：良好健康与福祉 	首批上线养老储蓄存款产品；建立“健康医疗服务平台”，为员工及家属提供就医绿色通道；参保浙江省省级产业工会职工医疗互助保障
目标 4：优质教育 	建立“一行一校”结对帮扶长效机制，对学校基础设施、生活环境、教学质量等进行全方位支援，让乡村孩子享受更公平、优质的教育条件
目标 5：性别平等 	提倡多元化的员工招聘策略，反对性别、年龄、国籍等各种歧视，保障女性员工的合法权益
目标 6：清洁饮水和卫生 	通过绿色贷款等专项资金，支持城镇污水处理设施、自来水厂、供水排水管网的建设、改造升级和日常运营，为居民提供清洁、卫生的生活用水
目标 7：经济适用的清洁能源 	通过承销和发行绿色债券等产品，支持清洁能源项目建设；加强绿色楼宇管理，采用节能设施，如太阳能照明、空气能热水器等
目标 8：体面工作和经济增长 	建立健全薪酬和福利体系，完善员工晋升体制，持续优化员工培训，推出专项培训提升员工专业能力、管理能力和业务前瞻能力
目标 9：产业、创新和基础设施 	推出“星火计划”科创金融专项服务行动，加大对科创企业的金融服务力度；支持交通建设、绿色低碳、清洁能源领域等浙江省内重大项目开展
目标 10：减少不平等 	从普惠金融、践行公益性金融顾问制度、乡村振兴等多方面发力，积极助力浙江共同富裕示范区建设
目标 11：可持续城市和社区 	构建公益金融服务模式，将金融工具引入公益慈善事业，持续丰富公益金融内涵、产品和服务，引领资本向善、参与社会共建
目标 12：负责任消费和生产 	推行普惠型消费贷款，全面支持各类有助民生改善的消费需求，促进扩大内需和消费升级；不断拓宽金融宣教辐射面，持续普及金融知识，增强群众服务获得感和风险防范意识
目标 13：气候行动 	成立“绿色金融发展领导小组”“支持碳达峰碳中和领导小组”，明确绿色金融发展战略、政策和重点工作，制定《支持碳达峰碳中和行动方案（2021-2025 年）》；明确环境和社会风险管理目标，将环境因素纳入全面风险管理框架中，围绕碳达峰碳中和及能源结构调整，优化授信准入标准
目标 16：和平、正义与强大机构 	重视内控管理工作，建立内部举报、风险监测、内审机制等，杜绝贪污腐败等犯罪行为；深入开展“风险合规文化教育专项行动”，全面提升员工风险合规意识
目标 17：促进目标实现的伙伴关系 	高度重视与利益相关方的沟通，不断拓宽沟通渠道，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并采取有效措施，及时、真诚回应相关方的期望与诉求，切实履行企业社会责任

责任专题

打造金融支持浙江共同富裕示范区建设标杆银行

共同富裕是社会主义的本质要求和奋斗目标，是中国式现代化的重要特征。2021 年 5 月，《中共中央 国务院关于支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》发布，赋予了浙江新的使命，既是金字招牌、重大责任，又是前所未有的发展机遇。作为唯一一家总部在浙江的全国性股份行和浙江省属法人银行，浙商银行自觉肩负责任担当，加速打造支持共同富裕示范区建设标杆银行。

一、完善政策制度

2021 年，我行出台了《支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区实施方案（2021-2025 年）》作为总纲性文件，在此基础上，2022 年我行进一步出台了《浙商银行全面率先助力共同富裕示范区建设实施意见》（以下简称《实施意见》）《浙商银行实施金融顾问制度“擎旗”行动计划》《浙商银行深耕浙江三年行动计划》等系列政策，多措并举推动浙江共同富裕示范区建设。

总体要求

提高站位，主动服务中心大局

发挥优势，率先打造特色亮点

聚焦重点，加快形成标志性成果

主要目标

金融服务总量稳定增长：每年省内贷款增速不低于全国性股份行平局增速；到 2025 年末，省内各项贷款余额达 7,000 亿元，省内融资服务总量超 10,000 亿元

强化薄弱领域金融保障：每年省内制造业、普惠小微企业、科创金融、绿色金融、乡村振兴等贷款增速超过各项贷款平均增速；山区 26 县金融服务总量增速超过省内融资服务总量增速

进一步扩大直接融资：每年承销浙江省地方政府专项债达当年发行额 10% 以上；持续扩大省内债券承销及投资、债转股等相关服务总量

持续防范化解金融风险：强化风险防控，确保资产质量处于合理水平，完成重点企业纾困帮扶

“1+6+N”重点工作体系

- 1 个目标：建成金融支持高质量发展建设共同富裕示范区标杆银行
- 6 个率先打造：助推高质量发展金融示范、对接数字化改革大局金融示范、服务山区 26 县金融示范、支持“扩中”“提低”金融示范、普惠服务金融示范、支持公益事业金融示范
- 30 项具体工作：推广供应链金融特色服务、推进“星火计划”科创金融专项行动、深耕人才银行服务、实施浙江智造融通工程、提升跨境金融服务水平、强化碳达峰碳中和金融支持等

保障措施和推进机制

加强组织和推动落实：“金融支持浙江共同富裕示范区建设领导小组”统筹；浙江业务总部牵头；各条线部门、省内分行及浙银金租推动落实

强化考核通报：将落实情况作为专项考核的重要内容，对表现突出的机构或个人予以表彰奖励，对履职不力的机构提示督办或问责

用好金融顾问载体：成立金融顾问工作领导小组，择优推荐骨干员工组建金融顾问队伍

做好沟通宣传：及时总结创新做法和特色亮点，加强外部沟通联络

二、服务数智浙江

本行按照浙江省委数字化改革部署，主动融入数字化改革大局，设立数字化改革推进办公室，围绕数字化改革“185N”体系构架，不断破题探路，取得了阶段性成效。

首批标志性成果	取得的成效
供应链金融综合服务应用： 聚焦供应链上下游交易场景缺资金、流动性吃紧等需求，构建覆盖主流场景的差异化解决方案，打造“一点授信、链式流转、多处受益”的全新供应链金融模式	截至 2022 年末，在电气、钢铁等约 30 个行业形成差异化解决方案，为 1,226 家核心企业累计提供融资超 2,200 亿元，服务产业链上下游 18,247 户，该应用成为浙江省数字化改革“最佳应用”
金服宝·小微（普惠数智贷）： 面向政府、中小微企业、企业服务商、金融机构等打造的“科技+产业+生态”相融合的数字化综合服务平台	截至 2022 年末，平台接入服务机构 36 家，上架数字化服务产品 47 个，服务企业用户近 3 万户，融资时间缩短至 1-2 天
大数据风控平台： 全面整合风控数据、模型、系统功能，建立了涵盖授信业务全生命周期的风控体系，提供一站式、开放式的信用风险管理解决方案	截至 2022 年末，系统自动认定 27,157 笔客户风险分类，同期占比 95.07%，大幅减轻人工认定风险工作量，并在风险识别和刚性管控上保持提前预警率 95% 以上
全流程数智评审管控平台： 从流程改造和评审管理两大维度出发，推进流程优化和评审管理可视化，全面提升评审管理质效	截至 2022 年末，单笔审批流程耗时平均缩短 2 小时 13 分，效能提升 20%；放款流程耗时平均缩短 1 小时 24 分，效能提升 35%；评审综合服务效率提升 30%
新一代票据数智综合服务应用： 按照票据全生命周期循环经营策略，为客户提供“一站式、综合化、智能化”管家式票据结算、融资服务，为员工提供高效交易、风控、决策等支持服务	截至 2022 年末，直贴业务累计发生额 2,568 亿元，银票、商票均达成“千亿”目标

案例：“金服宝·小微”助力企业数字化转型

“金服宝·小微”自 2022 年 4 月上线以来，接入企业近 3 万家，为杭州临平区中小微企业提供多样化的财税、人力、法务、融资等服务，助力中小微企业数字化转型，缓解融资难、融资慢等问题，使中小企业的融资时间缩短至 1-2 个工作日，申贷成功率由平均 15% 上升至 40%，贷款利率较平均利率降低 0.22 个百分点。

杭州的刘经理在星桥经营一家小型家具公司，公司招聘需求 20 人，每年要在招聘网站缴纳万元以上的费用。“接入金服宝后，通过平台企业人事服务模块，直接与人力资源服务公司对接，节省了近 30% 的招聘成本。”

肖总在临平开了一家运输公司，已近 70 岁，对网络操作不熟悉。此前，他的运输公司一度面临停运，每年还要为财税花上好几千的软件成本。“年纪大了，一开始我对互联网是一窍不通，浙商银行不厌其烦、一步步指导我注册金服宝，教财务人员使用软件，是真的在帮我们省钱。”

案例：赋能产业大脑，推动产业链高质量发展

为加强助推数智化对产业链发展的实际效用，协助浙江省通过“产业大脑+未来工厂”这种全新模式探索自身产业链发展新路径，我行在业内率先推出产业大脑供应链金融解决方案，与全省产业大脑考核排名第一的电机产业大脑（舜云平台）战略合作。我行基于产业大脑交易数据及依托区块链、大数据等技术，通过系统对接为其提供金融支持，为该产业大脑上的卧龙电驱供应链提供数字信用凭证融资服务，作为其首家落地银行，仅 1 个月便为产业大脑上的中小微企业投放超千万元，畅通产业链。

三、践行金融顾问制度

本行积极践行以公益属性为主导的金融顾问制度，旨在实现金融由以牌照为中心的专业服务向以客户为中心的综合服务转变，走进真正需要服务的企业。该项制度被北京、上海、山东、天津等 8 个省市借鉴推广。

健全运行机制

- 提升规范化水平：积极支持浙商总会金融服务委员会工作，总结推广金融顾问制度在工作试点、制度办法、人才培养等方面的经验成果
- 建章立制：制定金融顾问相关管理办法、工作指引等 10 余项规章制度，组建 40 余个工作室（组）
- 队伍建设：推动浙江省 11 个地市开展金融顾问工作，聘任省市县三级金融顾问近 1,800 人（本行 186 人），服务触角全面延伸到基层
- 提升履职能力：制定《金融顾问行为规范》《金融顾问服务协议》，规范金融顾问执业行为；持续做好金融顾问的培训、资格认证、聘任、考评等工作，举办任职培训班，并开发网络学习课程等

落实助企纾困

- 联合多家金融机构发布《汇聚浙江金融力量 共建共同富裕示范区倡议书》《加强金融助企纾困 助推经济稳进提质倡议书》等，汇编整理助企货币金融政策作为“工具书”；召开“全力支持稳经济促发展工作推进会”，出台 7 个方面 35 项稳经济促发展政策措施。截至 2022 年末，本行联合 24 家金融机构出台 103 项惠企政策，走访企业万余家，开展讲座、培训 180 余场，累计对接服务企业 51,707 家，落实融资 4,147.06 亿元

探索推广路径

- 链接多方数据平台资源：接入浙江省地方金融监管局“凤凰丹穴系统”，以“键对键”方式服务，实现 40 余位金融顾问“网上坐诊”
- 探寻市场化运营模式：协助相关金融专业人士在杭州设立首批 2 家与金融顾问服务相关的财务顾问事务所
- 扩大网络知名度和影响力：推出金融顾问企业微信，通过网络社交平台打造“金牌顾问”“明星顾问”，建立金融顾问线上社群

建设区域综合服务示范区

- 成立专项工作领导小组，下设数字化、财富管理、投资银行 3 个工作专班，并派员到临平区专职服务
- 从“融智、融资、融服务”角度提出 12 项重点工作，每一项工作都有细化方案，配套专门支持政策和资源
- 组织金融顾问与临平区 8 个街镇的“结对子”
- 依托“金服宝·小微”平台，创新推出“临平·普惠数智贷”“临平个体户·码上贷”等产品，通过深挖小微企业经营、财务、金融、行为等数字化信息，以线上线下相结合方式为企业发放免抵押经营性贷款，构筑“政银企”跨界融合的数智化小微服务生态圈

案例：乡村“金融顾问”服务温情直达田间地头

“个人养老金，没有局外人。打造嘉兴上空的财富声音，欢迎收听 FM104.1《点石财经》栏目。我是浙商银行嘉兴海盐支行的理财经理何耀杰……”每周三午后，嘉兴分行金融顾问熟悉的声音都会在电波中如约而至。嘉兴分行金融顾问小组用一场场线上精心准备的节目、一次次线下面对面的用心交流，串联起乡村金融服务的点线面，目前已开展各类宣教活动近 100 场次，触达群众超 10,000 人次。



金融顾问广播录制

案例：金融顾问创新银政合作，推广“奉化模式”

宁波分行金融顾问小组联合奉化区相关政府部门，推出“奉化模式”，采用政府和银行共同贴息的方式，区政府提供财政贴息资金，银行提供信贷资金支持，贷款业务由担保公司提供担保。“奉化模式”启动后，得到当地政府和企业一致好评，先后在宁海县、象山县等 7 个县市区得到复制落地。

据了解，宁波分行针对政府纾困补贴资金相对较少、难以有效解决企业资金缺口的情况，提出“直补改为贴息、银行主动减息、贷款精准纾困，放大帮扶杠杆”的综合金融助企纾困方案，创新推出“纾困贷”产品；发动银行同业参与，以有限补贴资金撬动近 50 倍、共计 160 亿元的小微企业融资，让企业有了实实在在的获得感。



金融顾问调研企业

四、助力乡村振兴

本行持续加大对农村地区、脱贫地区等金融资源配置及投入力度，支持特色产业发展，在助力山区 26 县跨越式高质量发展各项工作取得了明显成效。

扩大金融供给， 深化政策支持

- **扩大机构覆盖面：**新设缙云、武义支行，按计划推进山区 26 县支行筹建
- **加大资源配置力度：**向山区 26 县倾斜金融资源，2022 年山区 26 县金融服务总量高速增长，显著高于省内贷款增速

立足区域难点， 打造特色产品

- **创新产品体系：**推出“共同富裕贷”省内专属产品，为共同富裕示范区的农户、新型农村经营主体、个体工商户、微型企业等普惠市场主体提供融资服务，截至 2022 年末，“共同富裕贷”累计投放 53.33 亿元，服务小微企业 3,076 户；推出龙游生猪、三门青蟹共富贷等 26 款“数智共富贷”产品，截至 2022 年末，授信金额超 20 亿元，山区县普惠小微贷款余额 84.15 亿元
- **发展供应链金融：**推广“银行+龙头企业+农户”供应链金融服务模式，主动对接地方农业龙头企业、农村合作社、特色基地等，依托核心企业为小农户和新型农业经营主体扩大种养殖、购买农机具等提供全线上化融资支持，提高偏远地区企业、农村经营主体的金融服务可得性的同时，促进山区 26 县经济循环和产业链畅通
- **服务居民理财：**向山区 26 县客户定制发行 37 款“共同富裕”主题理财，共计 16.69 亿元，相关产品收益率高于其他同类型理财，惠及客户超 2,000 户，助力山区 26 县富民增收

多种渠道帮扶， 促进区域发展

- **普及金融顾问：**组织省级金融顾问走进丽水、衢州等地，与当地金融办商讨金融顾问工作室建设事宜，让金融顾问制度在山区 26 县开花结果
- **探索新型捐助：**联合永安期货、财通证券等开展“保险+期货+融资”创新试点，各捐赠保费 400 万元，支持山区县生猪养殖产业发展
- **打造助农品牌：**持续推进浙川东西部协作和浙江“千企结千村”，支持当地特色产业发展，有效带动衢州龙游县、四川宣汉县等结对村发展集体经济；联合浙江电视台、山区 26 县相关部门，策划“助力共富行动”直播等系列活动，拓宽山区 26 县农产品销售渠道，截至 2022 年末，助销农产品 477 万元，筹集公益助学金 23 万元
- **救助创面患者：**与温州医科大学就推进“肤生工程”公益帮扶达成合作，捐赠 200 万元用于“肤生基金会”，支持拥军优属、山区 26 县等创面修复医疗救助

案例：蔬菜基地种出“致富菜”

位于四川宣汉县的胡家镇锣鼓村地理环境复杂，地势条件差，大批年轻人外出务工，制约了整村产业发展，此前该村没有龙头产业，村集体经营性收入仅 1 万元。确定对口帮扶后，我行东西部协作工作小组第一时间前往考察，并带领锣鼓村相关人员就近前往我行成功帮扶过的四川省仪陇县，参观蔬菜基地、养牛场等，详细了解大棚搭建、蔬菜培育等项目运营。此后，锣鼓村村支两委决定复制星火村蔬菜基地项目，以集体经济组织的名义发展大棚蔬菜。据了解，该项目具有良好的经济效益和社会效益：除了种植蔬菜产生的收益，村民还可投资入股、土地入股、技术入股，也可以被雇佣务工。一年到头，除了工钱，还有土地流转租金和入股分红，实现多重收入叠加。

目前，锣鼓村已完成建设一二期蔬菜大棚，总建设面积 31 亩，每年可实现村集体收入 30,000 元，居民土地转让金 31,000 元，受惠村民 326 人。



锣鼓村蔬菜大棚



案例：助力养殖户穿越“猪周期”

生猪养殖产业是衢州“三农”支柱性产业之一。近年来，“猪周期”加长、价格波动加大成为困扰当地养殖户的难题。“养猪好多年了，从来没像这几年一样，价格波动这么大。去年初的时候，我们养猪亏得都没底气了，就算价格上涨上来了，也担心会很快降下去。”黄云龙谈及大多数养殖户的后顾之忧。

了解到这一情况后，衢州分行多次实地走访，逐渐摸清生猪养殖的关键痛点和金融需求。最终，在衢州市政府和大连商品交易所的大力支持下，我行联合财通证券、永安期货等多家机构，在衢州推行浙江省最大规模的生猪“保险+期货+融资”试点项目，为衢江区、龙游县、常山县、开化县等 5 个山区县 20 多万头生猪提供了 5 亿元的风险保障。截至 2022 年末，共有 123 家农户参加，多为养殖规模在 500 头以内的中小生猪养殖户，农户户均扩大生猪养殖规模 33%，现货增收超过 3.5 亿元，有效实现了保障风险与提高收入的并行，真正让农户拥有了穿越“猪周期”的底气。

“我们不懂金融，不知道怎么样才能扛住猪价波动。这个试点项目可帮了我们大忙，我们第一次知道还有这样简单易懂的模式，以后有大跌我们也不怕了，对未来充满信心，要撸起袖子加油干。”

——养殖户黄云龙



台州分行推出“仙居杨梅共富贷”，提供免抵押、高额度、期限活、低利率的融资服务，帮助梅农种植杨梅、建大棚等



衢州分行通过“衢江种养殖共富贷”，为衢州从事种植、养殖行业的农户提供贷款支持



金华分行为茶农量身定制“武义茶园共富贷”，共计授信 1 亿元，并提供全流程线上智能交互服务，让茶农们集中精力投身于茶树种植和设备采购



台州分行向三门县从事青蟹养殖、销售等的农户、个体工商户和小微企业发放“三门青蟹共富贷”，用于购买青蟹、蟹苗、肥料、肥水及支付塘租等生产经营活动

第一章 服务经济民生

经济是肌体，金融是血脉，两者共生共荣。为实体经济服务是金融的天职和立业之本。浙商银行积极响应党中央、浙江省委省政府等各项决策部署，肩负责任担当，以服务实体经济、服务人民生活为本，不断优化金融资源配置，为实体经济和社会发展提供更高质量、更有效率的金融服务。

贡献联合国可持续发展目标：



一、服务实体经济

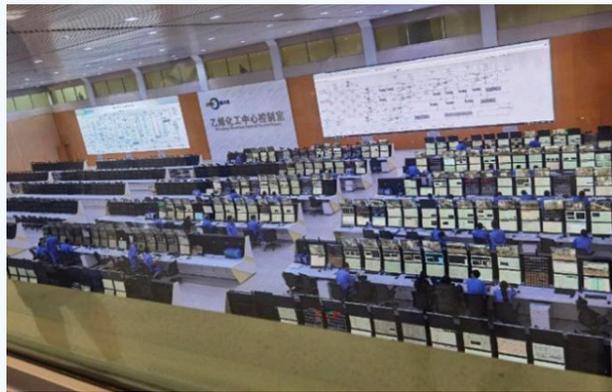
本行聚焦服务实体经济，持续加强对重大战略、重点工程、重要支持领域和行业的支持力度，并创新科创金融产品，持续打造人才银行，优化供应链金融服务，努力提升金融服务质效，全力以赴助力稳住经济基本盘。截至 2022 年末，发放贷款和垫款总额 15,250.30 亿元，较年初增加 1,777.91 亿元，增幅 13.20%。

我们的举措	我们的成果
支持重点行业 <ul style="list-style-type: none"> • 省内重大项目：制定出台浙江省内重大项目专项服务方案，与省属国企协同联动，围绕交通建设、绿色低碳、清洁能源领域等省内重大项目开展深度合作 • 交通物流企业：运用供应链金融业务，依托于核心企业，为下游经销商在线核定额度并提供融资 • 能源企业：召开能源金融业务推动会和抽水蓄能项目营销交流会；以“碳易贷”等碳金融创新业务支持绿色项目发展 • 传统制造企业：加大对传统产业在设备更新、技术改造、绿色转型发展等方面的中长期资金支持 	<p>截至 2022 年末，为 17 家涉及重卡、交通运输、物流企业提供融资余额 86 亿元，累计服务上下游客户超 562 户；落地“碳易贷”碳金融创新业务 209 笔，累计投放金额超 22.44 亿元；全行制造业贷款余额 2,383 亿元，较年初增加 422 亿元</p>
发展科创金融 <ul style="list-style-type: none"> • 丰富产品类型：推出“科创共担贷”“科创银投贷”“专精特新贷”等产品，形成系统性全周期服务 • 打造人才银行：组建“人才银行金融顾问团”，扶持具有领先优势的人才企业高质量发展 	<p>截至 2022 年末，服务科创企业 5,204 户，较年初新增 1,117 户，提供融资余额 1,418 亿元，较年初新增 126 亿元；人才银行累计对接浙江省高层次人才企业 900 余户，累计融资余额近 200 亿元</p>
优化供应链金融 <ul style="list-style-type: none"> • 解决融资难题：运用区块链、大数据等前沿技术，打造“科技+金融+行业+客户”的供应链金融服务，打破传统授信对主体和抵押物的依赖，尤其针对小微企业和农资供应企业推出专项措施 • 业务流程线上化：通过数字化平台将产业链核心企业及其上下游小微企业连接起来，实现信息流、资金流、信用流在平台上的流转，实现业务流程全线上化办理 	<p>截至 2022 年末，产业链供应链金融服务已覆盖节能与新能源、智能制造、现代农牧等 30 个行业，在全国累计投放超 2,200 亿元，其中小微企业占比 81%</p>

案例：支持绿色石化基地重大项目建设发展

浙江石油化工有限公司 4,000 万吨 / 年炼化一体化项目位于浙江省舟山绿色石化基地内，是中国（浙江）自由贸易试验区建设的重大项目之一，有利于贯彻落实长江经济带等国家战略，对我国进一步参与全球石化产业分工具有积极意义。为实现炼油的提质增效、降低单位产品排放，浙石化在该项目二期的基础上，计划新增一套 140 万吨 / 年乙烯及下游化工装置，这将为发展下游高附加值新材料及精细化工产业提供充足的原料保障和拓展空间，进一步助力绿色低碳发展。但该装置总投资额较大，大部分资金需通过银行融资筹集。

了解企业需求后，杭州分行、舟山分行高效协同，仅用 5 天时间完成由项目对接到放款，成功为企业发放 12 亿元贷款用于年乙烯及下游化工装置的采购，满足了该企业扩大高端化工材料和化学品产能规模、优化提升产业结构的需求。



浙石化乙烯化工中心控制室

案例：支持专精特新“小巨人”企业研发创新

沪宁股份位于余杭区中泰工业园区内，其拳头产品电梯缓冲器是企业电梯安全装置领域，以持续创新为专业特色的研发成果。多年来市场反响好，目前企业加班加点开足马力生产新一季的订单；为了更好地提高产品性能和生产效率，企业也在高强度地储备研发，不断迭代技术、优化产品。

正是因为企业在电梯部件细分领域的不断钻研创新，2021 年 8 月，企业成功入选国家工信部中小企业局发布的第三批专精特新“小巨人”企业。2022 年企业新增投入 10% 以上的研发费用专项用于优化生产过程中的绿色节能，以新材料、新技术、新结构高度集成创新产品。杭州分行了解到企业产品研发创新投入的资金需求后，迅速对接企业，走入生产一线进行调研，全力支持企业创新，主动给予企业新增配套信用授信额度。

“有了这笔资金保障，接下来，我们更有信心布局数字化、智能化工厂的建设。”

——企业负责人



杭州分行客户经理在沪宁股份生产一线现场调研

案例：服务薄弱区域，供应链金融赋能民营企业发展

丽水市日化行业龙头纳爱斯集团作为国内洗涤用品、日化行业龙头企业，在全国各省市有 50 多家销售分公司、近 2,000 家经销商，是丽水唯一一家“民营企业 500 强”企业。然而，由于企业下游经销商多为民营小微企业，制约于规模小、体量低等原因，整体融资能力弱。对此我行利用交易数据构建数字化风控模型，根据真实的销售订单为经销商发放贷款。一方面帮助下游经销商解决采购资金缺口，一方面帮助链主企业增强了流通、消费领域的稳定性，有效扩大销售收入。



广州分行主动走访调研，加大重点领域信贷投放



合肥分行调研芜湖中集瑞江汽车有限公司

二、支持民生改善

本行持续关注社会民生，通过创新金融产品和服务，不断加强对养老、文旅、教育、医疗等民生领域和薄弱环节的金融支持。

养老

- 成功入选银保监会首批开办个人养老金业务的机构名单。客户可通过我行柜面、手机银行、微信小程序、移动展业平台等渠道办理，并结合人脸识别、联网核查等安全认证手段，确保账户开立过程严格落实账户管理要求，截至 2022 年末，实现个人养老金账户开立 139,181 户，缴存规模 7,127.52 万元
- 在业内首批上线养老储蓄存款产品，并积极与太平养老等优质行业头部企业合作，为养老金客户提供种类丰富、投资稳健的产品

文旅

- 持续推进金融支持文化和旅游行业发展工作，配备专项资源支持重点项目，截至 2022 年末，本行贷款投向文化和旅游行业业务余额达 169.4 亿元
- 主动减费让利，给予经营困难的文旅行业小微企业及个体工商户利息减免
- 落实延期还款，通过延长贷款期限、调整付息周期、插入宽限期等方式，为经营困难的文旅行业小微企业缓解还款压力；持续做好延期还本付息政策到期的接续转换，大力推广“随借随还”“无还本续贷”等还款创新产品
- 改善征信服务，对因经营困难未能及时还款的文旅企业及其员工，做好信息主体的征信权益保护

教育

- 推广智慧校园平台，面向学校、教育机构、教师、学生及家长等群体，提供涵盖集校园管理、缴费及账单管理、数据分析等功能为一体的综合信息服务，客户可将智慧校园统一化的 H5 界面嵌入 App、小程序、公众号中，系统对接方便快捷，并支持个性化定制开发。截至 2022 年末，智慧校园共对接 51 家学校，实现缴费 36,865.67 万元

案例：助力生物医药产业化基地建设

浙江健新原力制药有限公司（以下简称“健新原力”）是一家生物创新驱动型企业，专业从事生物医药研发与制造，是政府重点扶持企业，企业实际控制人及法人代表为国千人才。2019 年底企业启动健新原力全产业链生物医药基地项目，该项目被列入 2021 年浙江省“千亿技改”项目、2022 年浙江省重大制造业项目，项目总投资约 23 亿元。项目一期将建成全球领先的质粒 CDMO 生产平台。项目二期将建成全球领先的大分子生物医药产业化基地。杭州分行为健新原力提供了 1.8 亿元、为期 8 年的中长期贷款，保障基地项目顺利进行。

三、发展跨境金融

本行持续加强跨境金融服务体系建设，结合大数据和互联网技术，为广大客户提供国际结算、贸易融资、外汇交易等本外币综合性金融服务。

我们的举措		我们的成果
<h3>灵活资金支持</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • 推进以出口池为核心的外贸行业流动性服务，帮助企业盘活应收账款、应收出口退税等流动资产；推进出口池链通、进出口池融通业务模式，提供本外币、内外贸一体化综合服务 • 运用大数据和互联网技术，加强与商务、税务等外部机构的合作，推出出口数据贷、出口银税贷等授信模式，为民营制造企业增信用信提供便利 • 依托自贸区分账核算单元、香港分行两个平台，为境内外企业跨境投融资、并购、上市等提供全方位、一站式、综合化服务 	<p>截至 2022 年末，通过池化融资模式累计 1,193 家外贸企业提供融资支持 240 亿元；通过跨境担保融资、境外债投资、国际银团贷款等金融产品，为“走出去”企业提供跨境服务 597 亿元</p>
<h3>加强汇率风险管控</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • 结合市场行情提供“每日一策”等针对性避险方案；迭代更新浙商交易宝功能，打造全生命周期汇率管理体系；推出美式期权、亚式期权、合作办理外汇掉期、货币掉期等创新产品 • 利用大数据技术创新交易业务风险管理方式，研发大数据授信“浙商数据保”，减少企业办理外汇衍生品保证金占用 • 针对浙江省政府性融资担保项下中小微企业汇率避险业务，在免收交易保证金基础上，以结售汇成本价为客户办理交易 	<p>截至 2022 年末，累计为 11,095 家外贸企业提供 1,259 亿美元汇率避险服务；累计为浙江省内企业提供政府性融资担保汇率避险服务 3 亿美元，为小微企业让利约 334 万元</p>

便利结算操作

- 通过在线上化服务领域的提前布局、深耕细作，成功搭建起一条“全业务品种、全处理流程、全渠道覆盖”的在线服务高速公路，各类在线服务场景不断丰富完善，近 90% 对公结汇与跨境汇款、近 100% 个人外汇业务通过在线渠道办理，不再依赖线下机构网点
- 积极推进贸易及投资项下便利化政策落地，有效降低本行优质客户业务操作成本、脚底成本及财务成本
- 发挥资本项目数字服务试点最大优势，加快已备案机构的拓面上量，发挥境内外联动优势，加强投融资信息的共享共通，进一步延伸对跨境资本项目业务的境内外全流程全生命周期服务

截至 2022 年末，累计为外资外贸实体提供经常项下、资本项下国际结算服务 3,014 亿美元；全年办理贸易外汇便利试点业务 7,768 笔，总金额 26.30 亿美元；为 22 家企业落地资本项目数字化服务试点业务 844 笔，合计金额 1.33 亿美元

案例：为外贸企业提供多元化跨境金融服务方案

大数据主动授信模式：绍兴市 HL 纺织品有限公司是当地一家主营纺织面料出口的小微企业，通过扫描产品申请二维码，录入企业相关信息并在税务平台完成数据授权，我行系统立即生成了 300 万元“出口银税贷”预授信额度，并在客户经理现场尽调后迅速生效。

汇率避险全额优惠：浙江 HS 贸易有限公司产品长期出口欧美国家，年海关出口量 1,000 余万美元，受全球经济下行、美元超预期加息等多重因素影响，人民币汇率双向波动幅度远超以往，原有“随行就市”“单边押注”的即期交易策略导致财务管理和对外接单压力剧增，在获悉企业痛难点后，我行主动对接，引导该企业树立风险中性理念，帮助建立汇率风险管理制度和工作机制，普及汇率市场知识和避险产品。在我行新推出汇率避险全额优惠政策后，一年可帮助该企业增加近 13 万元汇兑收益。

专精特新跨境直贷：6 月，国家外汇管理局发布支持高新技术和“专精特新”企业开展跨境融资便利化试点的通知，我行第一时间向“高新技术企业”企业 XLM 公司介绍政策红利，运用内保直贷产品，帮助企业借入便利化外债 430 万欧元，助力企业拓宽融资渠道，降低融资成本。

四、践行普惠金融

本行持续完善普惠金融服务体系，推进产品和服务创新，十余年来累计投放贷款超 12,000 亿元，服务小微企业超 53 万户，培育了一批小微企业成长为大中型企业，多次获银保监会、中银协“小企业金融服务先进单位”“最佳普惠金融成效奖”等荣誉。截至 2022 年末，普惠型小微企业贷款余额 2,772.86 亿元，较年初增加 407.33 亿元，占境内贷款（不含贴）比 19.88%，保持业内领先水平。

**数字赋能
提速小微服务**

- 加速“机器换人”迭代更新，率先落地集“纯线上调查、移动端操作、多成员参与、远程化核身”为一体的小企业新远程视频系统，实现从“见面办”向“掌上办”升级，年内完成 4,600 余笔远程任务
- 优化小微金融 2.5 流程，推广抵押业务线上申请，扩大在线快速提款运用，加快标准化业务线上化进程，e 申请使用率达 80.99%，业务审批平均耗时缩短 14%
- 研发为上市公司、拟上市公司提供股权激励业务的一站式服务“金服宝·ESOP”系统，及专注于中小微企业生产、经营、管理、金融等需求场景的“金服宝·小微”系统，构建“科技+产业+生态”综合服务体系

拓宽担保 降低服务门槛

- 持续加大非抵押信用贷款投放力度，为经营情况稳定、发展前景良好、担保能力有限的小微企业提供融资，帮助摆脱融资担保桎梏
- 强化银担合作，与政府性融资担保机构特别是国有融资担保基金体系机构合作，为小微企业融资提供增信，“国担担保贷”推出仅一年余额已超百亿元

纾困解难 提升服务温度

- 通过调整贷款要素、办理借新还旧、欠息应急处理等措施帮助小微企业纾困解难。截至 2022 年末，累计实施纾困金额 71.54 亿元，涉及小微企业 1,971 户；累计为小微企业提供延期还款服务，金额达 90 亿元，惠及客户 2,757 户
- 制定减息方案并加急上线系统，重点对批发零售、文化旅游、住宿餐饮、交通运输等行业的小微企业及个体工商户主动减免利息，累计为小微企业让利 3.48 亿元，惠及客户 10.24 万户
- 授予分支机构充分的利率权限，主动下调指导利率，全年新发放普惠小微贷款利率同比下降 60BP

案例：“人才支持贷”支持科技型小微企业发展

浙江泓泉环境科技有限公司成立于 2019 年，是一家主要从事市政管网非开挖修复材料研究与生产的科技型小微企业。公司实控人杜教授及其团队自主研发的基于超分子化学的智能管道修复新材料，可以实现通过非开挖技术对市政管网进行修复，具有不破坏环境、施工周期短、社会效益显著等优点，这项技术被联合国环境议程（UNEP）认可为地下设施的环境友好技术。

然而，该材料要投入市场，前期需要采购大量的生产材料以及价格高昂的生产设备。公司对接了多家金融机构，由于该公司是一家初创期、轻资产的小微企业，繁多的材料、复杂的手续、耗时的审批都令他望而生畏。温州分行在走访当地小微园区时得知这一情况，主动上门沟通，为其定制了“人才支持贷”服务方案，并开辟人才服务绿色通道，以最快的速度进行人才认定、授信调查、授信审批，帮助客户拿到了非常宝贵的 500 万元资金，项目得以按预期计划开工投产。

“浙商银行的客户经理很主动积极，想方设法解决我们的资金难题，很贴心！”

——企业负责人



重庆分行主动宣传减费让利政策

第二章 发展绿色金融

气候变化已成为威胁人类生存和发展的主要危机之一，随着碳达峰碳中和“3060”目标的明确提出，我们全面加强气候变化相关风险与机遇的研究，明确制定绿色金融发展战略、“双碳”总体规划，成立专项工作小组，大力发展绿色信贷、绿色债券、绿色投资等金融业务，构建更加完善的气候变化风险管理体系，为经济、社会、环境实现绿色可持续发展提供多元化支撑。

贡献联合国可持续发展目标：



一、积极应对气候变化

本行持续完善绿色金融体系，重点关注气候相关风险，设立绿色金融发展目标，并依照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的框架，对气候相关的决策和风险信息进行披露，积极应对气候变化挑战。

（一）完善治理架构

在董事会层面，董事会负责确定全行绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融发展目标和提交的相关报告，监督、评估绿色金融发展战略执行情况；董事会下设风险与关联交易控制委员会，负责监督绿色金融战略实施和达标情况；董事会下设审计委员会，通过聘请第三方审计机构、委托内部审计部门等方式抽查典型项目，对其环境和社会风险管理情况进行专项审计。

在具体执行层面，成立“绿色金融发展领导小组”“支持碳达峰碳中和领导小组”，由风险管理部、发展规划部、授信评审部、公司银行部、投资银行部等多部门协同工作，推动落实各项重点措施；各分行及子公司成立相应工作小组，落实各项工作要求；湖州分行、衢州分行为总行级绿色金融试点机构。

（二）政策制度支持

近年来，本行推出系列政策措施支持绿色金融发展，响应碳达峰碳中和各项重大部署，明确绿色金融发展战略、“双碳”总体规划，先后制定《浙商银行绿色金融建设实施纲要》《浙商银行绿色金融发展三年提升方案》《浙商银行支持碳达峰碳中和行动方案（2021年—2025年）》等政策制度，已构建较为完善的政策保障机制和顶层设计。

同时，强化专项政策引导，开展“双碳”经济、绿色金融领域等重点领域行业研究及授信专项政策制定工作，控制控排行业授信，采取分阶段持续优化的措施，支持绿色转型。

支持绿色产业

- 印发风电、光伏、水电、火电、核电、新能源汽车等授信专项政策，推动能源电力和“双碳”绿色业务，强化引导授信业务向绿色低碳方向发展
- 实行有差别、动态的授信或投资政策，优先支持电力产业链金融、绿色金融、“双碳”金融业务，持续加大新能源领域重点客户的授信支持力度，打造能源金融领域特色竞争力

监控控排行业

- 将煤炭、炼焦、水泥、平板玻璃、钢铁、电解铝等控排行业纳入“稳妥控制行业”，实行业限额管理
- 对已基本完成去产能任务的控排行业，着力优化授信结构，重点支持资产负债率合理、销售情况良好的行业优势企业和先进产能项目
- 对违规新增产能，不得提供授信支持

(三) 气候风险管理

本行明确环境和社会风险管理目标，把环境和社会风险因素纳入信贷全流程管理框架中，提升风险管控能力，同时积极开展环境压力测试，逐步降低环境和社会风险事件的发生概率，降低风险事件的损失比率。

● 信贷全流程环境和社会风险管理

调查评估：加强环境和社会风险信息收集，持续关注包括监管部门在内的各类权威机构发布的相关信息并收集整理；将环境和社会风险尽职调查作为授信调查工作的重要内容，全面、深入、细致、多渠道调查了解客户及其项目的环境和社会风险；重点关注客户 / 项目对周边环境潜在的负面影响以及主要风险因素，避免或缓释负面环境影响。

授信审批：将客户 / 项目的环境和社会风险审查纳入授信审查审批流程；对环境和社会风险表现恶劣的，在授信审批时实行“一票否决”。

贷后管理：定期评估客户环境和社会风险对其经营状况的影响，视情况对贷后管理策略做出调整；对于存在重大环境和社会风险的客户，要采取妥善措施，尽快压缩退出。

● 积极开展环境压力测试

环境压力测试方法学	环境压力测试流程	环境压力测试结果
通过选择压力因素和承压指标，设置压力情景的方式，将环境成本内化到企业成本中，构建环境风险影响企业财务成本的压力测试框架，研究环境风险变动对我行信贷资产质量和资本充足水平的影响	<ul style="list-style-type: none"> • 针对水泥、火电、钢铁等高碳排放行业开展气候风险敏感性压力测试 • 将“碳排放成本”设置为压力因素，承压指标为违约率、资本充足率等技术指标 • 采用财务传导模型方法，计算出压力情景下碳排放成本对企业资产负债表和损益表中主要指标的影响 • 通过内部数据和评级模型方法，将环境风险对企业财务指标的影响转化为对本行贷款客户违约概率的影响，最终传导至对本行资本充足率的影响 	测试结果显示我行在轻度、中度、重度压力情景下测算出的各级资本充足率均满足监管要求

(四) 明确发展目标

绿色金融发展目标设置	完成情况
指标一： 全行绿色贷款和清洁能源产业贷款增速均不低于各项贷款增速	截至 2022 年末，全行绿色贷款余额 1,459.23 亿元，较年初增加 416.79 亿元，增速 39.98%，全行清洁能源产业贷款余额 125.01 亿元，较年初增加 45.96 亿元，增速 58.14%，绿色贷款增速和清洁能源产业贷款增速均高于全行各项贷款增速
指标二： 符合人行碳减排支持工具条件的碳减排贷款投放达到一定规模，绿色债券持有和承销业务规模持续扩大	截至 2022 年末，全行碳减排支持工具贷款余额 2.52 亿元，带动碳减排量 39,206.25 吨；承销绿色债券、蓝色债券等 10.85 亿元

二、创新绿色产品与服务

本行持续探索绿色金融、“双碳”等可持续发展领域相关的产品服务，充分运用人行碳减排支持工具，主动将绿色可持续发展理念与各业务领域相融合，多措并举推动碳易贷、光伏贷、绿色债券等产品与服务发展。2022 年 12 月 13 日，我行成功发行“浙商银行股份有限公司 2022 年绿色金融债券”，发行规模 100 亿元，募集资金用于《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》规定的绿色产业项目，进一步加大对绿色产业项目的支持力度。

<p>公司金融业务融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 配合监管机构：配合衢州市人行和湖州市人行开展金融支持工业碳账户体系建设点及碳账户专项贷款“碳易贷”，为企业在节能、降碳、减排等技术改造或配套设施建设等方面提供专项融资支持，通过差异化定价政策引导企业减碳减排 • 集团企业联动：联动浙银金租，以“银行+租赁”方式重点服务新能源领域，为正泰集团、阳光电源和东方日升等光伏行业提供金融支持 • 外部平台对接：积极对接中碳登和海南国际碳交易中心，提供存管结算和碳质押融资方案，金融赋能碳交易
<p>投资银行业务融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 优先支持绿色、“双碳”领域业务投放，对碳中和、绿色等人行或交易商协会认可贴标并向市场定期通报的创新品种，额外增加基础奖励 • 大力推动表内贷款优先支持绿色相关领域，落地全国首笔 ESG 挂钩银团贷款 1.5 亿元 • 全年承销 5 笔绿色债券、蓝色债券
<p>资产管理业务融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 优化资产配置，为绿色金融提供资金支持。截至 2022 年末，理财持有绿色债券 18 只，金额共计 11.49 亿元，其中非金融企业绿色债券余额 8.86 亿元，债券募集资金所投资项目涵盖装备制造、产业园区升级、城市生态等绿色领域
<p>小企业信贷业务融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 探索创新技术与绿色小微金融业务的融合，深化推广小微金融流程 2.5 再造工程，优化“小微钱铺 e 申请”功能 • 优化推广“房抵点易贷”等准线上化产品，推动传统抵押业务线上化，满足绿色小微企业差异化融资需求，有效解决企业融资难

案例：参团首笔中资银行牵头的 ESG 可持续挂钩银团贷款，助力企业绿色发展

微宏动力是新能源汽车动力系统解决方案提供商，曾先后获得国家级绿色工厂、省级清洁生产先进企业等多项荣誉。2022 年，微宏动力 8 亿元银团贷款在湖州成功落地，该银团贷款专项用于微宏动力“年产 4GWh 锂离子电池及系统项目”建设，授信决策充分应用融资主体 ESG 评价结果，实现了境内银团贷款市场首笔中资银行牵头的 ESG 可持续挂钩银团贷款“零”的突破。湖州分行参团该笔银团贷款，并给予授信 1.5 亿元，支持当地企业绿色发展。



微宏动力工厂

案例：佛山市首笔绿色可持续美元债券成功发行

2022 年 4 月，本行协助佛山市 GM 建设投资集团有限公司成功发行了佛山市首笔可持续美元债券，有效降低了企业融资成本，拓宽企业境外融资渠道。该笔债券规模 2 亿美元，票面利率 3.5%，期限为 3 年，主要用途为佛山市高明区现代有轨电车示范线首期工程、环保科技产业园等项目建设和补充流动资金，经中国节能皓信环境顾问集团认证为绿色可持续债券。

三、共建绿色生态家园

本行在引导和促进更多资源流入与可持续发展相关领域的同时，加强自身碳足迹管理，提升绿色运营及办公水平，并不断强化绿色环保宣传教育，积极开展植树造林、水源净化、资源回收利用等环保活动。

绿色办公

- 严格管理公务用车，减少公车使用
- 杜绝餐饮浪费行为，加强食堂厨余垃圾管理
- 回收利用废旧电器，建立管理档案；回收并绿色处理硒鼓、墨盒
- 节约公共照明用电、空调用电、用水等资源能源消耗，在公共区域张贴节约用水用电标签
- 推进办公管理数字化改革

绿色运营

- 推进印章及凭证电子化，顺利完成财政部电子凭证会计数据标准试点
- 推广和拓展远程银行应用场景等，实现业务办理“一次不用跑”，节省客户往返网点资源能耗

绿色建筑

- **设计：**将绿色金融理念融入总部大楼和西安研发中心前期设计方案，分别获 LEED 金级预认证以及陕西省建筑业绿色施工示范工程、绿色建筑二星评价等荣誉；总部大楼外墙节能性能不断提高，隔热性能相比国标提升约 8.3%；西安研发中心在裙房屋面设置太阳能集热板，供办公大楼的热源使用，并安装雨水回收利用系统再利用雨水，用于公共区域冲洗、绿化浇灌等
- **建材：**严格制定各类供应商低碳环保的入围标准，明确对办公家具的环保等级、甲醛释放量、挥发性有机物释放量等环保指标以及空调的节能认证、能源消耗效率等节能指标的要求
- **施工：**加强场地管理，严格做到“七个百分百”⁴；采用节能设施，如太阳能照明、声控节能灯、空气能热水器等；资源有效利用，减少返工带来的材料浪费；强化有害垃圾分类管理，在施工现场及生活区设置垃圾分类投放点，定期宣传和检查垃圾分类落实情况

注：4. 即沙土 100% 覆盖，暂不使用的裸露场地 100% 绿化、围挡 100% 设置、主干道 100% 硬化、拆除作业 100% 洒水、外墙密目式防尘网 100% 安装、所有进出车辆 100% 冲洗

案例：成为全国首批支持开具财政部最新标准电子凭证的银行

电子凭证会计数据标准试点工作是由财政部牵头，税务总局、人民银行等八部委联合组织开展的重点改革项目，旨推动电子凭证开具、接收、入账全程数字化、无纸化，系统性解决企事业单位处理各种电子凭证时普遍存在的接收难和入账难等问题。试点工作一年以来，本行成立专项工作小组，全力推进客户对接和系统开发，顺利在各阶段节点完成任务。

该项目的落地意味着我行成为全国首批可开具最新标准化电子回单和电子对账单的商业银行，客户接收电子回单和电子对账单实现全程无纸化、无人工处理文件解析、会计记账、凭证归档等，极大节约了运营中的纸张消耗。截至 2022 年末，累计出具电子回单 32 万余份、电子对账单 2,300 余份，处理各类电子凭证 41 万余份。



财政部致感谢函



德州分行志愿者赴郊区林场义务植树



郑州分行栽种玉兰、桂花树

第三章 优化客户体验

在银行高质量发展、数字化转型的过程中，我们坚持“以客户为中心”，积极顺应互联网发展趋势和客户价值创造需求，加强线上线下融合，努力提升客户体验，深入开展消费者权益保护工作，着力打造更安全、专业、多元、有温度的金融服务。

贡献联合国可持续发展目标：



一、打造优质服务

本行推动线上线下一体化发展模式，推动网点管理与服务优化，提升便捷线上服务水平，对于物理网点无法触及的区域和服务的群体，积极完善线上服务渠道，努力提高金融服务的可得性。

便捷线上服务

- 全面迭代升级个人手机银行，推出 5.1 重要版本。对金融理财、品质生活、智能服务、简约操作、安全保障五大方面全面焕新升级；全新构造“财富频道”，推出基金排行、基金精选、财富号、财富资讯等一批新功能，新增地铁乘车码、商旅等 20 多项生活场景项目，初步建成数智化的运维支持、客户运营和风险监测体系
- 持续丰富完善企业渠道功能，有效提升线上化和移动化水平。企业网银新增跨行代发、公共缴费、财税库银等重要功能，覆盖更多操作系统及浏览器；移动端推出企业手机银行 3.0，提供大额存单、企业管理、收款管理等多项功能服务；推动银企直联流程简化，实现 OpenApi 接口批量应用及云直联合作

物理网点建设

- 扩大网点布局：截至 2022 年末，共设立 310 个分支机构，其中，农村及县域地区营业网点 62 个
- 打造品牌服务形象：全行 283 个网点通过营业网点服务国标认证监督审查，积极执行“领跑者”行业领先企业标准，获评“银行营业网点创新特色服务示范机构”称号；积极争创中国银行业协会文明规范服务百佳示范单位荣誉称号，郑州、兰州分行营业部成功入围候选单位名单
- 简化柜面交易：综合利用人脸识别、冠字号码比对等多项技术手段简化柜面授权环节，截至 2022 年末，优化 155 个交易，前台授权交易比例降至 23%，有效提升业务办理效率

特殊群体服务

- 手机银行增加大字版手机银行，增设“一键求助”客服电话、老年人常见问题模块、老年人转账风险提示，支持适老读屏软件播报等；电话银行增加老年人坐席专线，一键直达专属人工客服
- 网点配备适老设备，包括增加大字版填单模板、加大智能柜员机字体，交易结果语音播报，老年人优先叫号，自助机旁设置应急呼叫按钮；打造“暖心驿站”，配置专属服务区、专属服务团队、专属服务流程、专属暖心卡、专属敬老生态圈
- 推广和拓展远程银行应用场景，在电子银行升级、UKey PIN 码重置、卡挂失补发、卡密码重置等原有功能的基础上，新增公共视频核实功能，提升客户使用体验，实现跨区域业务委托与处理，拓展特殊客户特殊场景服务能力，让客户“一次也不用跑”

设置轮椅坡道网点数量	配备轮椅网点数量
290 家	293 家
配备爱心座椅网点数量	配备爱心窗口网点数量
303 家	303 家
配备助盲卡网点数量	门前配备呼叫按钮或服务电话网点数量
229 家	271 家

案例：火眼金睛识诈骗！为老年客户挽回数百万元损失

2022 年 6 月，73 岁的楼大爷在一位陌生年轻人的陪同下，至义乌分行营业部要求办理 300 万大额汇款。我行工作人员询问得知该笔汇款用途为黄金领域的“理财投资款”，且投资收益远超正常项目。客户的异常情况立即引起了工作人员的警觉，经进一步了解，收款公司的经营范围并未涉及黄金领域，且存在多笔涉嫌虚假宣传及诈骗等记录。客户在工作人员的耐心劝解和“案例”分享后，并没有彻底打消坚持汇款的想法，只是表示回家考虑一下。鉴于该汇款事件疑点颇多，疑似电信诈骗可能性极大，为防止客户资金遭受损失，营业部对客户账户进行临时性保护措施，并将该异常情况在系统内进行登记。2022 年 7 月，楼大爷再次前往义乌北苑支行办理大额转账汇款，同样的金额、同样的收款公司，但用途改为“借款”。工作人员在审核时，同样发现该笔汇款存在疑点，同时系统也自动触发异常情况提示。工作人员苦劝无果后，请求社区民警协助。在警银工作人员努力开导和劝阻下，楼大爷最终认识到被诈骗的事实，决定不再汇款，300 万元“养老钱”终于得到保全。

案例：拓展数字人民币应用场景

- **上线数字人民币系统：**实现基于共建 App 绑定我行银行卡的货币兑换、支付等钱包功能，支持“扫浙里”商户数字人民币收款，并在杭州、温州、金华等分行试点
 - **数字人民币创新应用实验室：**探索建设数字人民币代发工资、对公数字货币开立、数字人民币兑出兑回等应用场景，其中小微企业数字人民币国担担保贷、数字人民币缴纳土地出让保证金两项创新场景为相关业务在全国范围内的首单应用
 - **打造冬奥全场景服务：**围绕食、住、行、游、购、娱、医七大重点领域的支付服务需求，便利境内外公众使用数字人民币支付服务
 - **拓展支付交易渠道：**以实时结算、免手续费等优势推动数字人民币在交通出行、购物消费、医疗教育、助力三农等场景的应用，建立新支付体系金融生态圈
 - **创新企业资金管理模式：**依托数字人民币子母钱包、实时结算、无手续费等特性，帮助企业和机构实现分户管理、分账核算、资金自动归集和分发、资金增值等资金管理需求
- 截至 2022 年末，累计绑定个人钱包 77,090 个，数字人民币兑换笔数 46,613 笔，兑换金额 4,347.24 万元。

二、健全客户投诉管理

本行严格落实人民银行、银保监会等监管部门的要求，建立健全客户投诉管理体系，持续做好投诉处理工作，切实维护消费者的合法权益。

提升投诉管理智治成效	<ul style="list-style-type: none"> 已在客户投诉管理系统上实现全渠道投诉线上受理和报送实现“工单流转优化”等 22 项系统功能投产，运营速度提升数百倍 督导 1,100 多笔监管转办投诉，完成 12,000 多条投诉定责 “每百网点客户投诉量”等五项核心投诉指标在同业中属于最优序列
夯实客户投诉数据质量	<ul style="list-style-type: none"> 严格按照监管要求及本行规定及时、妥善处理投诉，并在客户投诉管理系统上实现全渠道投诉线上受理和报送 针对投诉分类错误问题，多次发送工作提示，相关部门认真商议举措，坚持机控和人控相结合
推动纠纷多元化解机制建设	<ul style="list-style-type: none"> 运用多元化解机制解决缠访和重复投诉，协助监管部门设立调解机构 制定《运用纠纷调解机制化解金融纠纷基本规范》《关于进一步加强金融纠纷多元化解机制建设的通知》，明确平等协商、和解、非诉第三方解决机制化解金融消费争议的规范要求 积极参与浙江省金融消费纠纷人民调解委员会相关工作，担任委员和兼职调解员

截至 2022 年末，本行受理投诉共计 105,340 笔，客户投诉处理率 100%。投诉地区分布情况如下表所示：

辖区机构	投诉数（笔）	辖区机构	投诉数（笔）	辖区机构	投诉数（笔）
北京分行	770	天津分行	402	温州分行	538
杭州分行	2,202	武汉分行	401	台州分行	152
南京分行	607	郑州分行	752	绍兴分行	416
广州分行	616	合肥分行	180	舟山分行	21
深圳分行	1,138	贵阳分行	107	金华分行	323
上海分行	582	长沙分行	150	嘉兴分行	213
苏州分行	285	南昌分行	81	衢州分行	87
宁波分行	522	青岛分行	51	湖州分行	122
成都分行	519	呼和浩特分行	34	丽水分行	26
重庆分行	1,575	沈阳分行	298	南宁分行	15
济南分行	385	福州分行	13	太原分行	6
西安分行	511	兰州分行	398	/	/

投诉业务类别情况如下表所示

类别	投诉数（笔）	类别	投诉数（笔）
银行卡投诉	65,200	其他中间业务投诉	655
贷款投诉	11,692	人民币储蓄投诉	653
债务催收投诉	4,261	外汇投诉	364
自营理财投诉	4,143	贵金属投诉	53
银行代理业务投诉	1,066	人民币管理投诉	16
支付结算投诉	6,103	其他投诉	10,226
个人金融信息投诉	908	/	/

三、保护客户隐私和信息安全

本行高度重视客户隐私和信息的保护，持续健全管理机制，加强场景导向，强化授权，客户信息保护再上新台阶。

（一）客户隐私保护

更新隐私政策	<ul style="list-style-type: none"> 开展个人网银、手机银行等 26 个互联网应用系统的隐私政策合规性排查，对 12 份不同应用场景的隐私政策更新迭代
覆盖全业务流程	<ul style="list-style-type: none"> 明确覆盖客户信息的收集、存储、查阅、登记、下载、打印、复印、保存、统计分析、修改、加工、流转、删除、销毁、与合作方共享、向有权机关提供及返还消费者等各个环节，遵循“合法合规、最小必须”原则，全面规范并强化客户信息安全管理管理工作
屏蔽敏感信息	<ul style="list-style-type: none"> 分阶段推进信息系统客户敏感信息屏蔽工作，共对 177 个应用系统开展客户敏感信息显示情况排查，发现并整改 80 个客户敏感信息屏蔽的应用系统
隐私政策披露	<ul style="list-style-type: none"> 通过官方网站、手机银行等客户端公示本行隐私政策，包括获取信息的性质、信息的使用及保护方式、客户决定数据的处理方式（退出、同意、更正、删除、访问、转交其他服务供应商），及信息在档案库中保留时长、第三方披露政策等
提升隐私保护意识	<ul style="list-style-type: none"> 结合国家网络安全宣传周、金融科技活动周等活动，深入社区、公园、广场等，为社会公众普及金融安全知识，提高隐私、资金安全等保护能力和意识

(二) 信息安全管理

<p>强化信息分级管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 根据不同应用场景、不同业务品种，推动全行 7,000 多个触及消费者信息岗位信息处理权限的梳理，从处理方式、业务类型、信息范围三个维度细化岗位权限种类，结合业务实际就信息收集、存储、查阅、与合作方共享、向有权机关提供及返还消费者等权限落实到岗、落实到人，强化超权限审批管理
<p>常态化信息保护检查</p>	<ul style="list-style-type: none"> 多次开展全行金融信息保护检查，检查内容重点涉及外发外拷客户信息、办公区域客户信息安全、员工电脑保存及流转客户信息的合规性、索取数据销毁的合规性等 在全面自查的基础上，对零售、小贷、反洗钱等触及客户信息量较大的岗位开展现场突击检查 针对检查发现问题，分析原因、推进整改，在系统架构设计、数据采集留存、流程授权管控等各环节加强管理
<p>发展数据安全技术</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通过 ISO27001、ISO20000 和 ISO22301 等标准体系认证，在全行范围内部署推广 DLP 数据防泄漏系统、数字水印和数据容器系统等数据安全刚控技术，防范数据遭到篡改、破坏、泄漏或者非法获取、非法利用 制定数据（包含客户信息）安全管控制度与数据分级分类管理机制，持续健全完善数据泄露风险识别、监测和控制机制
<p>信息安全意识培养</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每年面向全行员工组织开展网络安全、数据安全、网络安全保障等意识或技能培训，培训方式包括线上直播、线下面授、外部网络课程、内部微课、专题活动等，有效提高信息保护关键人员的安全意识

四、普及金融知识

本行持续开展金融知识宣传教育工作，搭建互动交流平台，提升总分三级联动效率，推动宣教全面覆盖到每一个分支机构、每一个营业网点、每一位员工、每一位客户；全年组织“普及金融知识万里行”“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等活动 12,000 余次，触及消费者 7,000 余万人次。

案例：银行人原创金融知识宣教小短剧

本行自编自导自演“反诈骗”“防范非法集资”等系列微电影，如《甲方乙方》《天才教育》《天使投资》《猪八戒遇到非法集资》等，生动趣味科普防诈骗小知识，短片内容获得消费者和监管部门的充分肯定，取得良好宣教效果。



扫一扫，
观看原创短剧
《天使投资》



案例：积极开展乡村金融知识普及工作

针对乡村地区金融知识薄弱、村民风险防范意识较低的情况，本行将金融知识教育资源向乡村等地区倾斜，走进群众，不断提高金融知识普及的精准度。

- 宁波分行走进白果树社区、新民村等村镇普及了存款保险的定义、保障的范围，洗钱及非法集资的危害，引导村民自觉远离非法金融活动。
- 贵阳分行蒲公英金融志愿服务队走进长顺县花红村，在田间地头向村民讲解本行的减费用让利政策，得到了群众的认可。
- 西安分行走进帮扶村开展金融知识宣传，在活动中心张贴宣传海报，每天定时“大喇叭宣教”，播放金融知识及案例讲解音频，帮助广大村民增强安全防范意识。



案例：组织开展特殊群体金融知识宣教

为提升老年人、学生、残障人群等重点人群保护自身合法权益的能力，本行组织系列有针对性的宣传活动。

- 杭州分行联合浙江省残疾人福利基金会开展“普及金融知识 关爱特殊群体”活动，通过播放反诈防骗公益视频并分析讲解，为有智力缺陷的人员及其家属普及如何防范打着科技创新等旗号的非法集资、虚拟货币等骗局。
- 西安分行邀请手语老师与宣教讲师配合，为餐饮服务行业听障人群介绍基础金融知识、分析非法金融案例，向残障人群普及消费者权益、保护个人信息等与日常生活息息相关的金融知识。
- 深圳分行联合深圳市检察院走进南山区残疾人联合会，在“金融知识讲堂”上检察官用丰富的实务经验，结合分行制作的《金融知识普及读本》，以案说法，针对市民生活中常见的非法集资形式、陷阱进行风险提示，获得热烈反响。



第四章 携手员工成长

员工是企业的宝贵财富，我们将“一切依靠人，一切为了人”理念贯穿到实际工作中，持续探索建立更多务实管用的保障机制，将员工个人成长、家庭幸福与公司发展、业务提升有机融合，推动构建企业和员工命运共同体，努力提升员工的归属感、幸福感和获得感。

贡献联合国可持续发展目标：



一、营造良好干事氛围

本行致力构建和谐的家园文化，通过焕新企业文化体系、开展“传家风 促行风”主题活动、拓宽员工发声渠道等方式，营造公平公正的干事创业氛围。

案例：浙商银行庆祝首个“浙银日”

8月，本行发布重塑焕新的企业文化体系，展示企业文化宣传片，为首届“最美浙银人”颁奖，演唱浙银人自己创作的主题曲《一流的自己》，举办文化嘉年华、“8.18 共富直播”、员工荣休仪式，凝聚全员力量，营造正行向善的文化生态。



“浙银日”系列活动



扫一扫，观看浙银人创作的《一流的自己》



案例：“蜂巢”文化激发员工活力

为聆听广大员工的心声，汇聚广大员工的力量，我们上线“蜂巢”社区，鼓励员工“捅马蜂窝”直击问题，孕育生成了独特的蜂巢文化。截至2022年末，注册用户突破13,000个，发帖数量达到33,000篇，汇集了45期吐槽建议并由责任部门解决或回复，其中，一些建议被采纳并运用到工作中，例如，蜂友“dustin”提出数字化改革创新项目合理化建议，获得数字化改革“金点子”创意大赛特别贡献奖；蜂友们自发组织的王者荣耀比赛发展成浙商银行电子竞技邀请赛。

“今年有太多的暖心时刻了，比如蜂巢上线、物资礼包、食品和药品礼包、暖心的大大哥（祝你在武汉一切都好）、吐槽浙银公约不仅没被删帖还得到陆书记亲自回复等等。今年整体大环境不好，我过得很困难，但我从没比今年对浙商银行、对自己的未来更有信心！”

——蜂友 Girasol

家风故事：
无论做什么岗位，要有出“爆款”的精神！

“在我的童年印象里，外公就是一个普通的、慈祥的老人，我只知道外公当过兵，他从来不在家里提当年他打过的那些仗。外公传承给我的是一种乐观向上、不畏失败、艰苦奋斗的革命意志精神”，杭州分行胡一泓说，“我在后台工作，也会时刻坚守服务一线的工作理念。做任何事情我一定要尽十二分的努力，无论结果，我一定要尽全力把它做好。”



家风故事：
她在银行做反诈，他在公安做反诈

宁波分行姚遥在柜面上做金融反诈，“能不能守住客户的钱袋子，就看我们的了！”，而她的丈夫则是一位反诈民警，为了抓捕电诈分子，全年有一半时间“说走就走”。“我不仅和我丈夫是一对‘王炸组合’，我和我的同事们，也都是‘王炸组合’！帮助客户守住钱袋子，离不开银行厅堂每个岗位的联动配合，包括柜员、大堂经理、营业主管……我为我所在的‘王炸团队’感到自豪。”



二、畅通员工发展路径

(一) 人才晋升优化

本行不断完善人才发展机制，致力建立内外公平的人才引进机制，畅通内部调动轮岗、竞聘上岗、双向交流、短期交流等职业生涯发展通道，真正使人才引得进、留得住、用得好，形成源源不断的人才活水。

案例：组织内部公开竞聘，加大人才选拔力度

2022年5月，总行党委在全行范围内组织内部公开竞聘，开放总行党委管理干部和总行二级部门负责人等职位，共337人报名，经过资格审查、笔试、预选、演讲等多个环节的层层筛选，共9人成功竞聘总行党委管理干部职位意向人选，年龄均在40岁以下；10人成功竞聘总行二级部门负责人职位意向人选，年龄均在35岁以下。

本次竞聘由驻行纪检组全程参与、监督，各环节入围情况均进行全行公告，确保公平、公正、公开。作为传统干部提拔任用模式的重要补充，本次竞聘拓宽了青年优秀人才脱颖而出的途径和形式，加大优秀青年骨干的识别和选拔任用力度，进一步推动全行干部年轻化进程。



公开竞聘演讲现场

(二) 培训能力建设

本行持续完善人才培训培养体系，优化培训内容和模式，为不同层级、不同岗位的员工提供“补短板、拉长板”的精准赋能培训，并不断提升培训数字化能力。

培训课程体系	<p>搭建职业生涯全生命周期培训体系，帮助新员工更好地融入企业，帮助在岗员工掌握专业技能、管理技能和通用技能等</p> <ul style="list-style-type: none"> • 面向校招新员工，开展“校招新员工宝典”在线学习、“浙银启航梦想营”集中培训，组织岗位锻炼并配套指导老师；面向社招新员工，开展“社招新员工宝典”在线培训，不定期举办入职培训 • 面向优秀青年员工，开展“千里马”培训；面向领导干部，开展在线商学院和专项研修、“浙银讲习堂”等培训 • 面向专业岗位员工，建立包括五大业务板块及其他条线在内的分层分类专业条线培训体系 • 面向全行员工，依托“浙银智慧云”平台，开发通用能力课程，不定期举办线下专项培训
专业师资队伍	<p>组建内部兼职讲师队伍，制定《浙商银行内部兼职讲师管理办法（2022 年版）》，明确讲师任职条件、评审与认证、管理与考核等内容，并不断促进教学能力和岗位专业技能的提升</p>
线上教育平台	<p>推进“浙银智慧云”培训平台建设，上线游戏化学习、PK 答题、智能问答等功能，完成与人力资源系统数据接口，优化用户学习体验，提升培训数字化能力</p>



“浙银讲习堂”第三期高层讲座，邀请专家进行反洗钱、关联交易培训



“浙银启航梦想营”集中培训，校招新员工积极参与拓展活动



自主开发知识普及动画课件，增强学习趣味性



采用“双人 PK”方式普及清廉知识

三、提升员工关爱水平

本行鼓励员工“阳光健康，开心工作”，为员工提供完备的福利保障同时，举办各类有益身心健康的文体活动，关爱员工生活。

健康医疗	<ul style="list-style-type: none">• 设立医务室，不定期开展员工生活技能与身心健康培训讲座等• 增加员工体检套餐项目，家属可享受同等套餐折扣• 为员工父母、配偶及子女购买补充医疗保险• 邀请全国名老中医及西医专家为员工提供中医诊疗和义诊咨询• 建立“健康医疗服务平台”，为员工及家属提供就医绿色通道
餐饮服务	<ul style="list-style-type: none">• 设立员工食堂，提供健康美味的饭菜、水果等，不定期举办美食节
生活服务	<ul style="list-style-type: none">• 提供制服制作及洗涤服务• 部分机构设立理发室、减压室、健身房、瑜伽室等• 完善“微后勤”，实现会议预约、访客预约、车辆预约、咨询建议、饭卡充值、线上订餐、信息发布等全线上化服务
文体活动	<ul style="list-style-type: none">• 举办书法展、演讲比赛、健步行、电子竞技邀请赛、青年员工联谊等活动• 鼓励机构成立游泳、健身、花艺、书画、球类等兴趣小组，总行机关共有 13 个兴趣小组，全年开展活动数百场，员工近万人次参加
特殊关怀	<ul style="list-style-type: none">• 为哺乳期女性员工提供哺乳场所，已在总行、分行、二级分行建立“妈咪暖心小屋”，确保哺乳环境卫生安全，总行机关母婴室获浙江省财贸工会“妈咪暖心小屋”示范点荣誉称号• 梳理和健全困难员工档案，2022 年，精准帮扶困难员工 113 人• 在春节、中秋等重大节日，及员工婚丧嫁娶或因病住院时给予关怀慰问



浙商银行员工代表参加中国业余乒乓球团体赛



广州分行第三届篮球、健美操比赛



杭州分行“魅力女神 花漾绽放”三八妇女节系列活动，邀请员工自制香薰蜡烛



南宁分行“携浙商 共富桂”健步行活动



浙商银行首届“一流的荣耀”电竞大赛



浙银金租“献礼二十大 奋进正当时”首届趣味运动会



南京分行“勇毅前行 挑战巅峰”登山活动



苏州分行十周年文艺汇演，员工积极展示风采

第五章 回馈社区发展

感恩是态度，回馈是责任。浙商银行作为社区的一份子，应当积极参与社区建设，与社区共享发展成果。多年来，我们秉承“金融向善”的理念，大力开展捐资助学、赈灾扶困、关爱弱势群体等各类慈善公益活动，创新公益金融，构筑公益平台，倡导员工、客户、合作伙伴等相关方广泛参与社会公益，共同建立和谐社区。

贡献联合国可持续发展目标：



一、发展公益金融

本行积极探索公益金融服务模式，将金融工具引入公益慈善事业中，通过与慈善组织建立良好合作、推动慈善信托创新等方式，不断丰富公益金融内涵，引导财富向上向善。

案例：济南分行落地首单慈善信托

2022年8月，浙商银行成功落地首单慈善信托“善行浙金-中投慈善信托”，该慈善信托以浙金信托为受托人，本行作为资金保管行和投资顾问，支持山东中投慈善公益基金会为青少年提供爱心助学、成长陪伴、心理疏导、兴趣培养、环境改善、素质提升等综合帮扶，并通过三方协作，用优质金融服务助力爱心，支持慈善公益事业。



“小小银行家，成就大梦想”活动



案例：公益金融和财富升维的双向奔赴

北京市大兴区福提园养老院由吴女士和丈夫共同创办，一次她无意中提起：“有什么好方法，可以让企业、个人做一些公益？”考虑到吴女士的需求，北京分行推荐了“企业+家庭+慈善”模式，以双委托人模式建立一笔慈善信托，资助更多山区儿童上学。大兴区福提园养老院慈善信托于2023年2月份备案成功，初始规模为170万元。

“家庭出资主要是想让孩子更有主体责任感……后续如需为山区学生捐资助物、为社会助老助残等，孩子就跟着去。”

——客户吴女士



二、参与社区共建

本行着力打造“一行一校”“致敬城市守护者”等特色公益品牌，鼓励员工积极投身志愿服务。截至 2022 年末，全行捐赠支出 2,548.08 万元，占利润总额比例达 0.16%。

案例：在大山里种下“一点星光”

从开业之初取消仪式并将节省的费用捐赠于“浙江千名贫困学子助学计划”，到汶川地震后持续十数年帮扶陕西省略阳县接官亭镇小学，再到 2019 年在全国推行“一行一校”结对帮扶，浙商银行坚持扶智扶志相结合，努力让乡村孩子享受更公平、优质的教育条件。

截至 2022 年末，“一行一校”结对学校 29 所（浙江省内 12 所），覆盖 31 家机构，累计投入 2,398.38 万元，对学校的基础设施、生活环境、教学质量和素质教育进行全方位支援，受助学生 10,000 余人。



总行机关、丽水分行为松阳县玉岩镇中心学校的孩子们普及口腔保健知识



西安分行邀请专业机构为略阳县接官亭镇小学为孩子们检查牙齿



沈阳分行为喀左县山嘴子镇中心小学师生们送去新年福袋



杭州分行、衢州分行在常山县新昌乡小学设立竹编、蛋雕等特色课程，培养兴趣爱好



济南分行、苏州分行联合客户为临朐县八一希望小学孩子们送去爱心棉衣



深圳分行在大埔县北塘红军小学举行园游会，与孩子们欢度六一

扫一扫，观看央视专题纪录片
《ESG 在中国——出征人生的世界杯》



案例：为生命接力续航

2022 年 9 月末，高速上，一辆救护车自内蒙赤峰呼啸疾驰奔向北京，车内是年仅 12 岁的男孩王林（化名），他就读的赤峰市丰收中心小学恰好是北京分行、呼和浩特分行的结对学校。不久前，王林因胸闷气短、呼吸困难，到赤峰市医院检查并被安排住进重症监护室。上氧气、上心电监测、用药等一系列治疗后，王林的病情仍在恶化，医生建议转院治疗。2022 年 10 月 2 日，王林一家人赶到北京八一儿童医院。2022 年 10 月 3 日，王林确诊心肌病，可能需要心脏移植，手术费用至少 40-50 万元。前期治疗已经花光了家里所有积蓄，巨额的医疗费用让一家人束手无策。

北京分行、呼和浩特分行得知情况后，迅速在行内发起献爱心募捐倡议。50、100、200、3,000、5,000……短短一周时间，筹集到善款 34 万元，解决了燃眉之急。

“浙商银行的帮助犹如冬日里最灿烂的一缕阳光，照亮了家长和孩子的心怀。”

——摘自赤峰市丰收中心小学感谢信



苏州分行开展无偿献血活动



总行机关志愿者为高温天工作的环卫工人、交警等户外工作者送饮用水和避暑物资



重庆分行志愿者看望慰问北碚抗战老兵



郑州分行向农户采购 11,000 斤应季蔬菜直达该行的爱心驿站，解决菜农卖菜难题

ESG 报告

一、治理绩效

(一) 公司治理

浙商银行严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《商业银行公司治理指引》等相关法律法规与监管要求，构建了股东大会、董事会、监事会与高级管理层相互分设的公司治理架构，并不断完善职责边界清晰、制衡协作有序、决策民主高效的公司治理体系。

董事会成员构成：根据香港《上市规则》相关规定，本行制定《浙商银行股份有限公司董事会多元化政策》，明确在构建董事会时，综合考量董事候选人的性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能、知识及 / 或服务年限，确保董事会履职过程中具备多元化的观点与视角，并形成与本行发展模式相匹配的董事会构成模式。

本行董事会成员人数和人员构成符合法律法规、上市地上市规则的要求，执行董事勤勉尽责、专业高效，高度重视董事会独立性建设，独立非执行董事不低于董事会成员总数三分之一，专业资格涵盖经济、金融、证券、会计、法律等诸多领域。本行在选举独立非执行董事时，提名人和候选人均就拟任董事的独立性发表声明，保证其不存在法律法规、各级监管机构和交易所认定的不具备独立性的情形。同时，本行董事会在审议重大关联交易、利润分配方案等重大事项时，均要求独立非执行董事就该事项发表独立意见。

截至 2022 年末，本行董事会由 13 名董事组成，执行董事 3 名，非执行董事 5 名，独立非执行董事 5 名，女性成员 2 名；拥有研究生学历或硕士以上学位 11 名，其中博士 4 名。

董事会效率：本行董事会对股东大会负责，并在本行章程规定的权限范围内行使职权，对本行经营和管理承担最终责任；董事由股东大会选举或更换，并可在三年任期届满前由股东大会解除其职务。截至 2022 年末，本行董事会成员均按照法定程序由股东大会选举产生。

本行制定《浙商银行股份有限公司董事履职评价及问责办法》等董事绩效评估相关制度，定期对董事年度履职情况进行评价，并将评价结果于股东大会进行通报。报告期内，全体董事勤勉履职，按时出席或列席相关会议，积极参与各项事务讨论，审慎发表专业意见，持续关注本行经营管理动态，积极参加各项培训和专题研讨。本行董事会对于全体董事 2022 年工作进行了评定，根据各位董事的评价情况，认为全部董事 2022 年度履职结果均为称职。同时，本行董事会要求独立董事每年就当年履职情况出具述职报告，对于本行关联交易、募集资金使用、主要股东承诺及履行等董事会重点关注事项的履职情况作出详细说明。

本行注重董事的持续培训，以确保全体董事对本行的运作及业务有适当的理解，确保各位董事始终了解相关法律及监管规定所赋予的职责。报告期内，本行邀请部分独立非执行董事参加业绩说明会，组织董事会成员参加 2 次反洗钱的专题培训。此外，独立非执行董事积极参加了上海证券交易所 2022 年第四期独立董事后续培训等各类讲座培训。

董事会 ESG 履职：请参阅“董事会声明”章节。

有关本行公司治理的详细情况，请参阅《浙商银行股份有限公司 2022 年度报告》的“公司治理”等相关章节。

指标名称	单位	2022	2021	2020
董事会总人数	人	13	15	15
执行董事人数	人	3	4	2
独立董事人数	人	5	4	6
其他非执行董事人数	人	5	7	7
女性董事人数	人	2	2	3
具有行业经验的非执行董事人数	人	4	4	4
董事会成员平均任期	年	5.85	4.84	6.8
董事会议次数	次	14	16	10
董事会会议平均出席率	/	99.45%	93.44%	96.75%
董事会会议最低出席率要求	/	50%	50%	50%
董事会审核 ESG 相关议题数	项	6	7	6
董事参与培训次数	次	3	2	3
股东大会次数 ⁵	次	5	6	3

(二) 风险管理

1. 风险治理架构

本行实行全面风险管理，已建立组织架构健全、职责边界清晰的风险治理架构。本行董事会承担全面风险管理的最终责任，监事会承担全面风险管理的监督责任，高级管理层承担全面风险管理的实施责任。董事会下设风险与关联交易控制委员会；高级管理层下设风险管理与内部控制委员会、资产负债管理委员会、授信业务审查委员会、资产风险分类审议委员会、业务连续性管理委员会等议事机构。本行首席风险官为副行长陈海强，其直接汇报上级为行长张荣森。首席审计官为姜戎，对董事会及其审计委员会负责。本行风险管理功能在结构上独立于业务线。

2. 关注新兴风险

本行密切关注新近出现、对国家和社会系统可能造成严重负面影响的风险点，例如气候变化相关风险，并积极采取应对措施，保障公司稳健运营。有关本行应对气候变化风险的详细情况，请参阅“发展绿色金融”等相关章节。

3. 风险偏好与限额管理

本行坚持“审慎、稳健”的风险偏好，已建立覆盖各类主要风险的风险偏好管理体系。在《浙商银行风险偏好管理办法》中，明确风险偏好管理的组织架构、管理要求和风险偏好设置、监测、报告、评估等机制流程，按年评估设置风险偏好、印发风险偏好声明书，并根据风险偏好声明书定期监测、报告和管控风险偏好指标；建立覆盖各类主要风险的风险限额管理体系，制定相关风险限额管理制度，包括信用风险、国别风险、银行账簿利率风险和市场风险，每年对限额管理方案进行评估更新，定期开展限额指标监测、报告和管控。

4. 风险文化

本行推行稳健的风险文化，已形成与本行相适应的风险管理理念、价值准则、职业操守，建立培训、传达和监督机制，推动广大员工理解和执行。

注：5. 包括年度股东大会、临时股东大会、A股类别股东大会、H股类别股东大会

本行已建立包含风险管理指标的考核评价体系，并根据年度工作重点适时调整考核评价方案，考核覆盖授信资产质量、授信资产结构、风险基础管理和风险管理条线评价，结果应用于综合绩效评价、差异化授信授权、先进评选、分行班子成员绩效考核评价等。

本行持续强化风险管理培训和风险理念宣导，按年制定风险管理培训计划，培训内容包括授信政策、贷后管理、风险系统操作等方面，并通过线上、线下相结合的方式，持续提升条线风险管理水平。

本行鼓励员工主动识别和报告潜在风险，制定《浙商银行内控违规问题管理办法（2022 年版）》，明确员工在日常履职过程中发现的违规问题和操作风险事项，可通过相关系统进行登记，并根据风险管理实际优化改进相关制度、流程等。

本行在产品开发或批准过程中纳入风险标准，制定《浙商银行全面风险管理基本制度（2018 年版）》，明确制定每项业务对应的风险管理政策和程序；建立专门的政策和流程，评估开发新产品、对现有产品进行重大改动、拓展新的业务领域、设立新机构、从事重大收购和投资等可能带来的风险，并建立内部审批流程和退出安排；制定《浙商银行创新管理办法（2018 年版）》《浙商银行业务创新管理办法》等政策制度，明确创新管理委员会对创新管理体制、制度、新产品等进行审议的相关职责，对新产品新业务等重大决策进行风险评估、论证。

有关本行风险管理的详细情况，请参阅《浙商银行股份有限公司 2022 年度报告》的“风险管理”等相关章节。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
风险管理培训次数	次	28	38	20
风险管理参与培训人次	人次	约 5,000	约 4,000	约 2,000

（三）内控合规

本行高度重视内控管理工作，持续优化内部控制管理体系。

完善行为准则：制定《浙商银行内控违规问题管理办法（2022 年版）》《浙商银行员工行为禁止规定》《浙商银行员工违规行为处理办法》《浙商银行内控违规扣分管理办法》等政策制度，明确对员工职业操守、行为规范、经营管理等进行管理，适用于全行范围，持续规范对违规行为的管理及处理。

筑牢合规文化：坚持违规行为零容忍，深入开展“风险合规文化教育专项行动”，全面提升员工风险合规意识；开展违规行为整改专项行动和员工违规行为专项整治，举一反三、防微杜渐，合规为大为先理念深入人心；按照“既严谨又简便”原则，逐项梳理重要制度与流程，优化制度体系，完善流程管控，切实提升效能；健全条线管理及监督检查评价体系，并根据机构、业务风险状况开展合规指定检查；持续优化大数据智能内控平台，构建“1+7+N”评价体系。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
合规培训员工参与人次	人次	约 150,000	-	-

（四）内部审计

本行结合实际制定《浙商银行股份有限公司内部审计章程》《浙商银行内部审计基本制度》《浙商银行内部审计准则》等政策制度，构建了以内审章程为基础、以内审基本制度为补充，以内审准则为操作规范的内部审计制度体系。

在审计范围方面，涵盖综合业务（内控管理、人力资源、安全保卫等）、信息科技风险、零售业务、理财业务等多个领域，同时持续加强对总行部门、分支机构主要领导和领导班子的监督，在关键岗位人员任期经济责任（离任）审计、内控评价审计等全面审计项目中，对授信审批、业务定价、风险处置、集中采购、费用使用、选人用人等六个重点领域做到必查必纠。

在审计管理方面，实施审计体系改革，强化总行审计部对分行审计分部的统一领导，形成完全独立垂直的内部审计监督体系。

在质量管控方面，重点审计项目从审前分析、审计抽样、审计方案执行、审计结果论证等环节进行全流程质量控制，对存在偏离的审计项目，及时提出综合性建议，通过审计组讨论、部门会议等形式，对特定项目、特殊问题、严重情节进行审议，维护审计的原则性、严肃性、客观性

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
内部审计项目数量	个	539	-	-
信息科技专项及相关审计项目数量	个	23	-	-

（五）商业道德和反腐败

本行制定《中共浙商银行委员会关于加强领导班子五字生态建设的决定》《全面落实严的主基调开展反腐倡廉全覆盖无盲区零容忍专项行动工作方案》《中共浙商银行委员会关于建立清廉浙银建设“5+N+1”评价指标体系的通知》《浙商银行员工“八个严禁”“六个一律”》《关于进一步规范全行违纪违法人员处分处理工作的意见》《浙商银行股份有限公司大监督体系建设工作方案》《关于组织开展“四风”问题集中纠治专项行动和领导人员廉洁从业行为专项排查的通知》《浙商银行内设纪检机构处理检举控告工作办法》等政策制度，持续规范廉洁从业行为。

在监督及举报方面，本行组织全行员工签订廉洁从业承诺书，重点强化对领导干部廉洁从业行为“七个严禁”51 条规定落实情况的督促检查；向供应商和合作伙伴等相关方发放廉洁自律监督书；总行机关纪委、各分行纪检监察室定期公开举报受理地址、电话、邮箱等信息，并按程序对举报线索进行甄别、受理、处置等；鼓励本行员工对存在的违法、违纪和违反本行制度规定的行为等实名举报；对举报人姓名、工作单位、住址等情况和举报内容严格保密，严禁将举报材料、举报人信息转给被举报的组织、人员。

在廉洁培训方面，本行每周一次向全行员工发送廉洁提示短信；面向全行员工，重点突出领导人员、年轻干部等人群，不定期开展廉洁警示教育、廉洁主题党日活动等，强化员工廉洁自律意识。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
针对公司或员工提出的已审结贪污诉讼案件数量	人	0	-	-
反腐倡廉培训次数	次	208	178	139
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	46,659	41,300	35,233
干部任前廉洁谈话数量	人次	804	639	516

（六）反不正当竞争

本行致力于构建公平平等的商业环境，遵循商业道德和行为规范，并融入各业务条线的经营与发展，提升员工反不正当竞争、反垄断等预防犯罪的相关意识与能力。报告期内，本行未产生与反不正当竞争行为等相关的罚款。

(七) 可持续金融

本行积极将 ESG 理念融入投资融资、资产管理等相关业务条线，研究推出绿色金融、乡村振兴、共同富裕等可持续发展领域相关金融产品与服务，履行社会责任。

有关本行绿色产品与服务的具体情况，请参阅“发展绿色金融”“环境绩效”等相关章节。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
绿色贷款余额	亿元	1,459.23	1,042.44	785.26
绿色贷款余额占全部贷款余额的比重	/	9.57%	7.74%	6.56%
可持续债券的发行规模 ⁶	亿元	250	-	-
可持续债券占总债券发行规模的比重	/	55.56%	-	-
可持续投资产品的管理资产规模 ⁷	亿元	8.74	-	-
可持续投资产品占总资产管理规模的比重 ⁸	/	0.41%	-	-

注：6. 包括绿色金融债 100 亿元、“三农”专项金融债 50 亿元、小微金融（支持浙江共同服务示范区建设）债 100 亿元

7. 即共富产品规模 8.74 亿元

8. 即共富产品规模占资产管理产品总规模的比重

二、社会绩效

(一) 招聘与雇佣

本行遵守《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，制定《浙商银行劳动合同管理暂行办法》《浙商银行总行员工入离行管理实施细则》等政策制度，明确规定雇佣、薪酬、福利、休假、招聘与晋升等方面内容，不断完善劳动关系管理。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
全行员工总数	人	17,406	15,302	14,646
在编员工数	人	16,968	14,961	14,233
非在编（劳务派遣）员工数	人	438	341	413
劳动合同签订率	/	100%	100%	100%
内部雇佣填补空缺职位占比	/	0.73%	1.08%	2.13%
新入职员工数	人	3,153	1,923	1,648
新入职女员工数	人	1,544	885	723
新入职男员工数	人	1,609	1,038	925
新入职 30 岁以下员工数	人	1,254	901	884
新入职 31 岁 -50 岁员工数	人	1,889	1,015	760
新入职 50 岁以上员工数	人	10	7	4
新入职境内员工数	人	3,130	1,901	1,633
新入职境外员工数	人	23	22	15
新入职普通员工数	人	3,131	1,918	1,641
新入职中高层管理员工数	人	22	5	7
员工流失率	/	5.68%	7.65%	6.62%
男员工流失率	/	6.53%	8.17%	7.27%
女员工流失率	/	4.76%	7.07%	5.90%
30 岁以下员工流失率	/	6.52%	10.83%	6.89%
31 岁 -50 岁员工流失率	/	5.27%	6.76%	5.93%
50 岁以上员工流失率	/	8.14%	4.97%	6.26%
境内员工流失率	/	5.63%	7.58%	6.21%
境外员工流失率	/	17.02%	20.00%	5.00%
普通员工流失率	/	5.77%	7.78%	7.43%
中高层管理员工流失率	/	0.90%	0.34%	2.01%

（二）多元化与平等机会

本行秉持“五湖四海”的人才引进及培养计划，不因性别、年龄、民族、种族、婚姻状况、宗教信仰等区别对待求职者和员工，报告期内，本行女性员工占比 48.37%，其中，中高层管理人员女性员工占比 14.29%。在经营管理实践中，女性员工发挥着越来越重要的作用。

本行倡导健康的职场环境，坚决抵制性骚扰、歧视等不良行为，严禁违背他人意愿，以言语、文字、图像、肢体行为等方式对他人实施不良行为，员工被实施相关行为时可立即向所在机构纪检监察部门举报，相关行为一经核实，本行将按照相关规定严肃处理，直至解除劳动合同关系。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
男性员工数	人	8,986	8,005	7,679
女性员工数	人	8,420	7,297	6,967
30 岁以下员工数	人	3,758	3,516	3,289
31 岁 -50 岁员工数	人	12,813	11,098	10,701
50 岁以上员工数	人	835	688	656
境内员工数	人	17,328	15,230	14,578
境外员工数	人	78	72	68
汉族员工数	人	17,008	14,968	14,355
少数民族员工数	人	398	334	291
普通员工数	人	17,077	15,008	14,353
中高层管理员工数	人	329	294	293

（三）劳工准则

本行严格遵守法律法规规定，对于员工招聘流程实行严格管理，严禁雇佣童工，抵制强迫和强制性劳动，至今未出现过类似违规情况。

本行充分尊重和保护员工的各项权益，通过召开职工代表大会、员工座谈会，设置“员工心声”专用邮箱、“蜂巢”社区等方式，畅通员工沟通渠道，推进企业民主治理。

本行薪酬福利政策坚持“以岗定级、以级定薪”的管理机制，不因员工性别、年龄、民族、种族、国籍等实施差异化薪酬安排，薪酬分配体现内部公平性和外部竞争力，薪酬水平与绩效考核相匹配；为员工提供多元化福利体系，包括基础福利“五险一金”、企业年金、补充医疗保险（惠及员工父母、子女及配偶）、膳食补贴等，并不断完善员工福利保障。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
社会保险缴纳覆盖率	/	100%	100%	100%
工会建会率 ⁹	/	97.30%	96.67%	96.67%
工会覆盖员工比例	/	99.55%	-	-
员工缺勤率 ¹⁰	/	0.46%	0.45%	0.47%

（四）健康与安全

本行严格遵守我国法定工作时间及节假日规定，制定《浙商银行员工考勤和休假管理办法（2023 年版）》等政策制度，明确员工可享受年休假、婚假、丧假、产假、护理假、育儿假、陪护父母假等，保障员工休息、休假等合法权益。

本行严格遵守相关职业健康与安全国际标准及法规，着力为员工提供安全舒适的工作环境，保障员工避免职业性危害；在每年一次健康体检的基础上，不定期组织健康知识讲座、专家诊疗、救护知识培训等活动，提高员工健康与安全认知，减少日常运营过程中的健康及安全事件；成立安全生产委员会，作为全行安全生产的领导机构，负责研究审定本行安全生产管理制度、规定和主要应急预案，健全安全生产责任体系等，报告期内，本行修订《浙商银行突发公共卫生事件应急预案》《浙商银行总行办公大楼反恐怖防范应急处置预案（2022 年版）》等，开展应急预案演练，确保突发事件发生时能妥善处置，切实保障员工健康与安全。

本行关注员工身心健康，成立羽毛球、篮球、瑜伽、游泳等兴趣小组，组织各类文体活动，提供带薪疗休养，鼓励员工建立积极健康的生活方式；为有需要的女性员工提供居家办公安排、母婴室、哺乳假等，致力关爱女性员工。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
因工伤损失工作日数	天	1,178	327	276
因工死亡人数	人	0	0	0

注：9. 工会建会率 = 设立工会的分支机构数 / 所有分支机构数，除香港分行外均已建立工会组织

10. 员工缺勤率 = 全年缺勤天数（病假、事假，不含计划内假期） / 全年应出勤天数（即全行平均人数 * 全年 249 个工作日）

（五）发展与培训

本行尊重与支持每一位员工的职业成长和价值实现，建立公平、公正、公开的员工发展晋升体系，设置营销人员、管理人员两种不同的职级体系，鼓励员工根据自身特长选择合适的发展道路，并根据考评结果给予相应职级晋升。

本行聚焦业务发展和员工成长需要，已搭建党团培训、战略任务培训、重点人才培训、岗位技能培训、日常业务培训、综合素质培训等较为完善的内部培训项目体系，为不同层级、不同岗位的员工提供快速成长的平台。同时，鼓励员工参加专业知识、专业技能、学历教育等系统性学习，提高自身专业知识和能力，并为考取银行业专业人员职业资格、中国注册会计师 CPA、特许金融分析师 CFA 等 104 项资格证书的员工提供考试费用补贴。

报告期内，本行发布《浙商银行内部兼职讲师管理办法（2022 年版）》《浙商银行社会招聘新员工培训体系》等政策制度，每月定期公告培训项目安排，全行举办各类培训考试项目 1,529 个，参与培训考试 64 万人次。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
员工培训投入金额	万元	2,664.03	2,588.62	2,261.69
员工培训人均投入金额	元	1,530.52	1,691.69	1,544.24
员工培训项目数	个	1,529	1,895	2,098
员工参与培训人次	人次	643,273	593,029	366,392
接受培训员工占比 ¹¹	/	100%	100%	100%
员工培训平均时长	小时	64.90	62.61	57.83
男性员工培训平均时长	小时	51.87	-	-
女性员工培训平均时长	小时	57.06	-	-
普通员工培训平均时长	小时	54.52	-	-
中高层管理员工培训平均时长	小时	39.37	-	-
在线培训平均时长	小时	39.90	-	-
现场培训平均时长	小时	25.00	-	-

（六）人力资本分析

本行积极开展人员效能评估与分析，突出分行经营业绩情况，综合考虑各分行具体实际，提高人力资源配置的差异化、科学化和精准化水平，提高经营管理效能。在人员总量和结构管理方面，公司强化编制动态管理，按照“精准、深度、差异化”的编制管理原则，以公司经营政策和发展战略为导向，合理控制人员总量，优化人员结构。

总行人力资源部按月对各机构人员情况进行分析，并将人员流失率、人员效能等指标纳入各机构年度人力资源管理工作效率评价体系中，督促各机构强化人力资源规划，充分激发人力资源第一资源的效用。

注：11. 接受培训员工占比 = 参与培训的员工数量 / 全行员工总数

（七）供应链管理

本行制定《浙商银行集中采购管理办法（2019年第2版）》《浙商银行集中采购评审专家管理细则（试行）》《浙商银行集中采购目录（2019年版）》等政策制度，遵循“公开、公平、公正、诚实信用”的原则，通过浙江政府采购网、金采网等渠道公示相关采购信息，平等地对待供应商，持续完善采购管理体系。

在环境与社会风险管理方面，本行加强供应市场和供应商的考察调研工作，扩大寻源渠道；将供应商是否具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度、是否提供有效的依法缴纳税收和社保的证明材料、是否经营状况良好、是否有重大违法记录等纳入资格审查，对供应商潜在风险进行全面评估；要求供应商提供《供应商诚信经营和诚信履约承诺书》，如有违反承诺书的行为，将在3年内禁止参加本行开展的一切招标采购活动；设定环境、社会责任等评分标准，明确对供应商的管理要求，在质量和标准同等的条件下，优先选择注重环保和可持续发展的供应商，并向供应商宣贯节能环保与绿色、社会责任理念；对合作供应商进行持续有效的后续管理，每年一次考核供应商表现，对于存在不良记录或考核不合格的供应商，予以停用。

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
当年度实施集中采购项目数	个	150	-	-
集中采购涉及预算金额	万元	87,993.00	113,096.58	53,425.62
集中采购项目履约率	/	100%	100%	100%
供应商审查覆盖率	/	100%	-	-
潜在供应商数量	家	2,854	2,394	2,165
长三角供应商	家	1,660	1,392	1,248
珠江三角洲供应商	家	310	275	254
环渤海地区供应商	家	587	501	460
中部地区供应商	家	125	95	85
西部地区供应商	家	145	109	100
东北地区供应商	家	27	22	18

（八）产品责任和消费者权益保护

本行坚持“以客户为中心”，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，制定《浙商银行消费者权益保护评估审查办法（2022年版）》《浙商银行消费者权益保护工作管理办法（2021年版）》《浙商银行客户投诉管理办法（2020年版）》《浙商银行运用纠纷调解机制化解金融纠纷基本规范》《浙商银行个人产品与服务售前管理及信息披露规定》《浙商银行个人产品信息公开查询平台管理办法》《浙商银行营销宣传行为管理办法（2021年版）》等政策制度，定期召开消费者权益保护委员会会议，不断优化服务咨询、产品销售、投诉处理及消费者权益保护审查等全流程服务管理。

在产品和服务审查方面，本行已将消保审查纳入机构风险管理和内部控制体系，建立了金融消费权益保护事前审查机制，不断健全跨部门消保审查工作协调机制，加强消保审查意见的跟踪、落实、督导工作；审查对象包括产品和服务的开发设计、业务规则、定价管理、协议制定、营销宣传或消费者风险定位等，审查范围包括开发设计需求书、合同文本、制度、通知、营销宣传材料、广告、短信、客户端界面等，切实保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受尊重权等各项合法权益。

在信息披露方面，覆盖产品和服务的售前、售中、售后全流程；内容包括产品和服务性质、收费情况、合同主要条款，有利于消费者在接受产品和服务前充分了解其特点和风险；对于影响消费者决策的关键信息，遵循简明性和易得性，用规范、

标准化的格式，或易于理解的话术予以说明；渠道包括官网、手机银行、厅堂展示、柜面销售等。

在营销宣传管理方面，定期开展监测检查及专题审计，对检查发现问题及时整改。报告期内，本行营销宣传文本不含有虚假记载、违规承诺收益或损失承担、夸大业绩、易使客户忽视风险的误导性表述等。

在消费者教育普及方面，本行邀请人民银行等外部单位，持续开展消费者金融知识普及活动，重点向乡村等地区倾斜金融知识教育资源，走进群众，不断提高金融知识普及的精准度、辐射面。

在债务催收方面，本行修订《浙商银行信用卡（消费金融）业务催收管理办法（2022 年版）》等政策制度，明确遵循效益性、合法性、保密性、协作性原则，以及职责分工、催收模式、监督检查等内容，并不定期为员工及催收作业人员提供培训，提升催收相关人员合规意识，帮助客户做好债务管理。

在内部培训方面，本行持续开展金融消费者权益保护员工教育和培训，报告期内，共开展相关培训逾 260 次，包括新员工培训、分层分级消保培训、全员在线培训、人行郑培金融机构消费者权益保护审查和监管评价专题在线培训、消保审查培训、人行 5 号令常见问题培训、投诉管理工作视频培训等，覆盖中高级管理人员、基层业务员、新入职人员等。此外，针对投诉多发、风险较高的业务、岗位适当提高培训频次，如举办信用卡消保合规教育及案例分享培训，明晰营销规范、客户信息保护要求；针对消费者关心集中的征信问题，开展专题培训；组织营业运营人员板块化培训，专题设置“防范电信诈骗网络诈骗网络赌博”课程，做好一线打击治理电信网络诈骗、金融欺诈、勒索等违法犯罪活动的工作。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
新增（或发生实质性改变）产品及服务审查数量（总行本级）	项	296	172	214
客户投诉数量（含监管转办）	笔	105,340	17,662	4,590
95527 客户满意度	/	99.85%	99.86%	99.77%
满意度调查客户占比 ¹²	/	50.85%	56.00%	49.92%
金融知识普及活动次数	次	12,000	4,602	1,172

（九）隐私保护和信息安全

本行严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《个人金融信息保护技术规范》等法律法规关于客户信息和隐私保护相关管理与技术要求，制定《浙商银行网络安全管理办法（2022 年版）》《浙商银行数据治理管理办法》《浙商银行数据安全管理办法》《浙商银行外部数据管理办法（2021 年版）》《浙商银行数据安全分级分类规范》《浙商银行信息系统生产数据索取管理办法》《浙商银行个人金融信息保护开发规范》《浙商银行消费者金融信息管理办法（2021 年版）》《浙商银行消费者金融信息保护应急预案》等政策制度，明确信息安全、数据安全等规范性管理要求，相关政策制度适用全行范围，严格防控客户信息泄露和信息安全事件的发生。

在治理架构方面，明确董事会承担信息科技风险（包含信息安全/网络安全风险）管理的最终责任，并由张荣森、周志方、王国才三位具备专业管理背景为代表的董事，履行审核批准信息科技风险管理战略、设定信息科技风险偏好等职责；监事会承担信息科技风险管理的监督责任，监督检查董事会、高级管理层在信息科技风险管理方面的履职尽责情况等；金融科技部（原）负责隐私保护和数据安全工作的具体执行。

在可疑事件报告方面，建立信息科技突发事件风险（包含信息安全、网络安全）预警体系，明确事件分级分类、报告与响应的流程与要求，要求员工对发现的疑似生产运行中断、服务水平质量下降或网络安全等突发事件，按照规定程序进行事件报告与受理，如突发事件等级在四级（含）以上或可达到此等级的，事发行根据不同事件场景启动相关应急预案，开展应急响应。

在绩效评估方面，明确将网络安全工作责任制落实到日常检查、考核的工作范围，对造成网络安全事件或引发网络舆情等严重后果的“零容忍”，从严追责问责，相关事件当事人、所在机构网络安全负责人、主要负责人均应承担相应责任。

注：12.95527 所有评价客户数占所有接听客户数的百分比

在 IT 基础架构建设方面，已制定业务连续性、信息科技突发事件等应急管理方法与总体处置预案，编制了 133 项重要信息系统应急预案，覆盖年度所有重要业务及关联信息系统，及各类突发事件应急场景，并不定期开展全行应急演练；IT 基础架构通过 ISO27001、ISO20000、ISO22301 等体系监督审核和有效性评估，同时内部开展信息科技专项及其他相关审计；每年聘请外部审计等第三方机构对本行 IT 基础设施、信息安全管理等内容进行审计或检测评估。

有关本行隐私保护和信息安全的详细情况，请参阅“优化客户体验”相关章节。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
信息安全事件发生次数	次	0	0	0
涉及客户个人身份信息的信息安全漏洞总数	起	0	0	0
受公司数据泄露影响的客户和员工总数	人	0	0	0
因信息安全漏洞或其他网络安全事件支付罚款金额	元	0	0	0
已经证实的侵犯客户隐私投诉数量	起	0	0	0
IT 基础架构通过 ISO27001 等管理体系认证比例	/	100%	100%	-

(十) 知识产权保护

本行遵守《中华人民共和国商标法》等保护知识产权相关法律法规，注重知识产权的创造、运用、保护和管理，并制定《浙商银行商标管理办法》等政策制度，在知识产权管理中，结合品牌建设和业务产品推广的需要，及时申请专利、商标等知识产权权利，依法维护本行各项创新成果享有的合法权益。同时，我们充分尊重他人知识产权，要求员工使用正版软件和授权图片、规范版权管理等，注重防范知识产权侵权风险。报告期内，未发生重大知识产权侵权事件。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
累计提交发明专利申请数	件	111	-	-
累计获得专利授权数	项	35	-	-
累计获得软件著作权数	个	31	-	-
累计成功注册商标数	件	484	-	-
注册境内商标数	件	402	-	-
注册境外商标数 ¹³	件	82	-	-
参与国内外标准制定	个	48	-	-
牵头或参与发布白皮书	份	5	-	-
牵头国家试点工作	项	2	-	-
参与课题研究	项	60	-	-
发表研究论文	篇	8	-	-

注：13. 境外商标注册地涉及香港、台湾、澳门、美国、英国、法国、德国、瑞士、新加坡、日本等十个国家或地区

（十一）反洗钱和反恐怖融资

本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等相关法律法规和监管要求，制定《浙商银行反洗钱和反恐怖融资工作管理办法（2020年版）》（浙商银发〔2020〕94号），针对客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、名单监控、涉恐资产冻结等法定义务，以及洗钱风险评估、系统应用、反洗钱安全保密、内部监督考核、应急处置等分别制定专项管理办法或程序，明确各主体反洗钱职责分工，规范相应履职要求和流程，建立健全反洗钱工作运行机制。

报告期内，本行修订完善大额交易和可疑交易报告、名单监控管理办法；针对洗钱高风险客户、国家、产品分别制定专项管理规定，组织排查风险隐患并落实相应管控措施；公司、小贷等相关业务部门首次制订了本条线反洗钱工作实施细则，将洗钱风险管理要求嵌入产品研发、流程设计、业务管理和具体操作中。

在培训方面，本行针对董监高、总行部门负责人和分行行领导、分行部门负责人、反洗钱岗位人员、一线业务人员、新员工等，设计定制化反洗钱培训，培训师资包括监管反洗钱专家、先进同业和外部反洗钱资深专家、本行反洗钱主管等，培训内容包括反洗钱形势和重要政策文件解析、可疑交易监测分析、客户尽职调查、高风险客户管理、高风险业务管理、反洗钱相关系统操作、制裁合规实务等，培训方式包括线上课程、线下现场等，实现培训人员全覆盖、培训内容分层化和差异化。此外，本行积极参加人行各分支机构、各培训学院和银行业协会组织的反洗钱培训、交流等活动，有效提升员工反洗钱合规意识、业务知识及技能。

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
反洗钱培训次数	次	645	356	241
反洗钱培训覆盖人次	人次	57,844	41,217	15,518

（十二）社区投资

本行坚持与社区共享发展成果，持续开展捐资助学、赈灾扶困、关爱弱势群体等慈善公益活动，带动员工、客户及合作伙伴等相关方共同参与，构建和谐社区。

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
捐赠支出	万元	2,548.08	1,738.69	3,362.77
教育文化捐赠支出	万元	1,778.53	-	-
健康卫生捐赠支出	万元	140.59	-	-
其他（如帮扶困难群体）	万元	628.96	-	-
捐赠支出占利润总额比	/	0.16%	0.12%	0.27%
员工志愿服务时长	小时	4,633	4,570	3,149

三、环境绩效

(一) 应对气候变化

本行围绕国家碳中和碳达峰各项重大部署，积极应对气候变化挑战，开展节能减排和低碳转型行动，设立“碳达峰碳中和领导小组”，开展环境和社会风险管理，优化信贷政策以响应气候变化相关事宜，重点关注气候风险、气候机遇及其对财务信息的影响，并依照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的框架，对气候相关的决策和风险信息进行披露，以实际行动应对气候变化可能产生的影响。

有关本行绿色金融及应对气候变化的详细情况，请参阅“发展绿色金融”等相关章节。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
绿色金融				
绿色贷款余额	亿元	1,459.23	1,042.44	785.26
节能环保产业贷款余额	亿元	211.74	123.16	94.95
清洁生产产业贷款余额	亿元	51.85	31.57	28.88
清洁能源产业贷款余额	亿元	125.01	79.05	35.72
生态环境产业贷款余额	亿元	60.14	44.43	50.48
基础设施绿色升级贷款余额	亿元	985.77	758.17	564.07
绿色服务贷款余额	亿元	24.72	6.06	11.17
绿色贷款同口径比上年增加额	亿元	416.79	257.18	246.48
“两高一剩”行业贷款余额	亿元	530.48	464.67	390.12
“两高一剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重	/	3.48%	3.45%	3.26%
为环保行业提供融资余额	亿元	1,674.52	1,276.07	1,226.46
绿色债券发行规模	亿元	100	-	-
支持的绿色项目数量 ¹⁴	个	14,176	11,898	2,919
绿色项目节水量	吨	9,525,871.43	10,751,700.23	41,728,788.03
绿色项目减排二氧化碳当量	吨	80,770.21	90,681.14	61,500.03
绿色项目减少二氧化硫	吨	1,278.11	776.45	126.86
绿色项目减排标煤	吨	36,814.44	42,794.74	31,692.29
绿色项目减排化学需氧量	吨	1,110.50	2,641.73	0.40
绿色项目减排氨氮	吨	723.94	739.94	7.41
绿色项目减少氮氧化物	吨	206.44	436.31	104.71

注：14. 环境效益参照 T115《绿色信贷项目节能减排量测算指引》计算，仅适用于项目贷款及配套流动资金贷款测算节能减排量

绿色运营

新型智能机具网点覆盖率	/	100%	100%	100%
电子银行交易笔数	万笔	25,143.40	22,320.41	21,527.01
网上银行交易笔数	万笔	14,389.70	12,158.59	12,125.44
电话银行交易笔数	万笔	6.89	7.59	7.17
手机银行交易笔数	万笔	10,467.67	9,813.05	9,027.87
电子银行渠道替代率	/	99.75%	99.70%	99.49%
电子银行交易额	亿元	205,165.15	195,241.57	170,687.80
网上银行交易额	亿元	194,503.67	172,543.54	154,079.82
手机银行交易额	亿元	10,579.10	22,600.24	16,511.00
视频设备覆盖率	/	100%	100%	100%

（二）温室气体排放与能源消耗¹⁵

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，围绕围绕能源效率、节能技术、绿色管理等方面，持续推进节能、环保、绿色工作，努力降低运营中的能源消耗与温室气体排放，践行绿色低碳循环发展。

在办公大楼设计、施工、管理等过程中，融入绿色可持续理念，如：总部大楼通过采用双中空玻璃幕墙系统（三玻两腔），提高外墙节能性能，隔热性能相比国标提升约 8.3%；空调系统采用全空气变风量系统（VAV）和水冷 VRV 系统，分时、分区域进行控制，满足舒适性的同时有效降低运营成本，总部大楼获 LEED 金级预认证；总行数据中心通过合理调整末端精密空调运行方式、机房内机柜加装盲板、空调间门加装密封条等，尽可能减少电能消耗，提升能源使用效率。

有关本行绿色运营的详细情况，请参阅“发展绿色金融”等相关章节。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
温室气体排放总量（范畴一和范畴二）	吨二氧化碳当量	46,425.57	16,755.83	19,572.91
温室气体直接排放量（范畴一）	吨二氧化碳当量	3,187.87	335.55	324.27
温室气体间接排放量（范畴二）	吨二氧化碳当量	43,237.70	16,420.28	19,248.64
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.06	0.15	0.18
能源消耗总量	兆瓦时	442,815.80	37,461.60	31,004.91
单位面积能源消耗量	兆瓦时 / 平方米	0.59	0.34	0.28
直接能源消耗				
天然气消耗量	立方米	825,250.12	125,071.00	129,081.95
汽油消耗量	升	622,186.35	20,409.86	17,013.08
柴油消耗量	升	8,109.96	6,587.00	1,825.00
间接能源消耗				
外购传统电力消耗量	千瓦时	73,761,693.51	-	-
外购绿色电力消耗量	千瓦时	94,204.30	-	-
数据中心能源使用效率（PUE）	/	1.359	1.455	1.701

注：15. 温室气体排放与能源消耗相关指标 2022 年统计口径为总行及境内一级分行，2020 年、2021 年统计口径为总行。电力二氧化碳转化因子按照生态环境部办公厅 2023 年 2 月发布的《关于做好 2023—2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》中 2022 年度全国电网平均排放因子为 0.5703t CO₂/MWh 计算

（三）废弃物管理¹⁶

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，坚持“分类处理”“循环利用”的思路，尽可能降低废弃物排放对环境带来的不良影响。

生活厨余垃圾处理：严格落实节约、制止浪费措施，倡导员工践行“光盘行动”，避免粮食浪费，使用可循环利用的餐盒餐具，减少一次性餐具打包使用；加强对厨余垃圾、生活垃圾等的分类管理，委托环卫清收单位统一处理。

电子废弃物处理：在采购电器电子设备时，与供应商签署包含产品生产企业回收条款，与企业共同建立废旧电器电子产品回收体系；在使用过程中，建立可追溯的电器电子产品管理档案，对废旧电器电子产品进行识别，尽量不直接报废设备，开发测试使用和分解废旧电子设备，并使用有效的零部件重组并再次利用。

有害废弃物处理：对日常办公运营、运行维护及检修等产生的废旧硬盘、硒鼓、空气滤芯、废旧电缆、水处理残液、废旧电池、废弃油液、可破坏臭氧层，或具有温室效应的制冷剂等其他废弃物，由具有资质的第三方公司进行专业回收处理，有效控制随意处置可能造成的污染。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
废弃物排放总量	吨	6,604.47	2,001.10	1,854.47
无害废弃物总排放量	吨	6,577.98	2,000.50	1,854.37
生活垃圾产生量	吨	4,936.82	1,656.50	1,380.30
餐厨垃圾产生量	吨	1,517.06	344.00	425.00
办公用品废弃物	吨	62.23	-	-
无害电子废弃物产生量	吨	61.88	0	49.07
有害废弃物总量 ¹⁷	吨	26.43	0.5992	0.0952
硒鼓、墨盒	吨	17.52	0.5992	0.0952
颗粒物	吨	0.05	-	-
二氧化硫	吨	0.34	-	-
氮氧化物	吨	8.52	-	-
单位面积无害废弃物排放量	吨 / 平方米	0.0087	0.0179	0.0166
单位面积有害废弃物排放	吨 / 平方米	0.000035	0.0000054	0.0000009

注：16. 废弃物管理相关指标 2022 年统计口径为总行及境内一级分行，2020 年、2021 年统计口径为总行。报告期内产生的废弃物均按照相关要求规范处理

17. 有害废弃物主要为废弃硒鼓墨盒，硒鼓按毛重 0.8kg/ 个计算，颗粒物、二氧化硫、氮氧化物均按照中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》计算

（四）水资源管理

本行积极倡导节约用水的理念，持续加强办公大楼耗水的管理，如：总部大楼在公共区域张贴节约用水标签，引导员工按需使用，减少浪费；对设施设备巡检、维保发现的问题，及时维修，杜绝出现“跑、冒、滴、漏”现象；落实物业公司手动调节楼层各台盆三角阀，控制出水量，从而达到节约用水的目的；数据中心通过使用专业的水处理技术，有效循环使用水资源，从而减少水的消耗和浪费，进一步提升水资源使用效率，同时在循环水排污侧增加水质电导率值监测设备，使排污水电导率满足排放要求。

报告期内，本行无任何违规排污行为。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
办公耗水总量	吨	1,673,433.65	171,454.00	147,436.00
单位面积耗水量	吨 / 平方米	2.22	1.53	1.32
数据中心水资源使用效率 (WUE)	/	2.286	2.007	2.511

（五）用纸

本行努力减少日常办公和运营过程中的纸张等资源消耗。在办公方面，持续推广无纸化、线上化、移动化办公应用，推进办公管理数字化改革，全年使用线上流程 126 万笔，线上办公使用率提高 14%，节约用纸 45.2 吨，资源节约率同比提高 27.27%；在运营环节，积极参与电子凭证会计数据试点工作，实现记账凭证、银行回单、银行对账单、银行存款余额调节表等系统自动对接、无需打印；全面推行极简报销无纸化，实现事前审批全部线上化，无纸化报销占比达 73%（剔除含纸质发票的单据），员工支持率达 97.5%。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
信用卡电子账单使用率	/	100%	100%	100%
信用卡电子账单节约用纸 ¹⁸	吨	32.90	36.50	56.14
办公系统运行节约用纸	吨	45.20	38.51	34.28
电子凭证会计数据试点节约用纸	吨	1.43	-	-
极简报销运行节约用纸	吨	2.82	2.08	-

注：18. 纸质账单按 4.3659 克 / 张，229,047 张 / 吨计算，下同

相关内容索引

一、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 A1：排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	温室气体排放与能源消耗； 废弃物管理
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	温室气体排放与能源消耗； 废弃物管理
关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（以每产量单位、每项设施计算）	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	废弃物管理
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	废弃物管理
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	废弃物管理
层面 A2：资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	共建绿色生态家园；温室气体排放与能源消耗；水资源管理；用纸
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	水资源管理
关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	公司为金融服务企业，不适用于此指标
层面 A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	发展绿色金融；应对气候变化

关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	发展绿色金融；应对气候变化
层面 A4：气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策	发展绿色金融；应对气候变化
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动	发展绿色金融；应对气候变化
雇佣及劳工常规		
层面 B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	招聘与雇佣；多元化与平等机会
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	招聘与雇佣；多元化与平等机会
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	招聘与雇佣；多元化与平等机会
层面 B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	提升员工关爱水平；健康与安全
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	健康与安全
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	健康与安全
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	健康与安全
层面 B3：发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	畅通员工发展路径；发展与培训
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	发展与培训
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	发展与培训
层面 B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	劳工准则
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	劳工准则
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	公司未发生过使用童工或强制劳工情况，不适用于此指标

营运惯例		
层面 B5：供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	供应链管理
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	供应链管理
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法	供应链管理
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	供应链管理
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	供应链管理
层面 B6：产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	产品责任和消费者权益保护（其中，健康与安全、标签等指标，由于公司为金融服务企业，不适用）
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	产品责任和消费者权益保护
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	产品责任和消费者权益保护
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	保护客户隐私和信息安全；隐私保护和信息安全
层面 B7：反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	商业道德和反腐败； 产品责任和消费者权益保护
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	商业道德和反腐败
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	商业道德和反腐败
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	商业道德和反腐败
社区		
层面 B8：社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	参与社区共建；社区投资
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	参与社区共建；社区投资
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	社区投资

二、TCFD 建议披露内容索引

TCFD 框架	建议披露内容	报告位置
治理： 披露组织与气候相关风险与机遇的治理情况	描述董事会对气候相关风险和机遇的监督情况	董事会声明；积极应对气候变化
	描述管理层在评估和管理气候相关的风险和机会方面的职责	
战略： 针对组织业务、战略和财务规划，披露实际及潜在与气候相关的影响	描述组织所识别的短、中、长期气候变化相关风险和机遇	积极应对气候变化
	描述气候相关的风险和机遇对组织业务、战略和财务规划的影响	董事会声明；积极应对气候变化
	描述组织在战略上对气候相关风险和机遇的适应能力，并考虑不同气候相关情景（包括 2°C 或更严苛的情景）	积极应对气候变化
风险管理： 披露组织如何鉴别、评估和管理气候相关风险	描述组织识别和评估气候相关风险的流程	积极应对气候变化
	描述组织管理气候相关风险的流程	
	描述如何将识别、评估和管理气候相关风险的过程纳入组织的整体风险管理	
指标和目标： 针对重大性的信息，披露用于评估和管理气候相关议题的指标和目标	披露组织遵循战略和风险管理流程进行评估气候相关风险与机遇所使用的指标	积极应对气候变化；ESG 报告：应对气候变化
	披露范围 1、范围 2 和范围 3（如适用）温室气体排放和相关风险	ESG 报告：温室气体排放与能源消耗
	描述组织在管理气候相关风险与机遇所使用的目标，以及落实该目标的表现	积极应对气候变化

三、全球报告倡议组织 GRI 标准索引

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI 1 基础		
1 基础 2021	报告基础, 包含发布 GRI 内容索引、提供使用说明等	全球报告倡议组织 GRI 标准索引
GRI 2 一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
2-4	信息重述	报告编制说明
2-5	外部鉴证	独立鉴证报告
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	服务经济民生; 供应链管理
2-7	员工	携手员工成长
2-8	员工之外的工作者	不适用
管治		
2-9	管治架构和组成	公司治理; 组织架构
2-10	最高管治机构的提名和遴选	公司治理
2-11	最高管治机构的主席	参见年报
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	董事会声明; 公司治理
2-13	为管理影响的责任授权	公司治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明; 责任理念及管理
2-15	利益冲突	参见年报
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	责任理念及管理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	参见年报
2-19	薪酬政策	参见年报
2-20	确定薪酬的程序	参见年报
2-21	年度总薪酬比率	参见年报
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	责任理念及管理
2-23	政策承诺	责任理念及管理
2-24	融合政策承诺	责任理念及管理

GRI 指标	相关解释	报告位置
2-25	补救负面影响的程序	风险管理
2-26	寻求建议和提出关切的机制	风险管理
2-27	遵守法律法规	内控合规
2-28	协会的成员资格	奖项与认可
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	劳工准则
GRI3 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	重大性议题分析
3-2	实质性议题清单	重大性议题分析
3-3	实质性议题的管理	重大性议题分析
GRI 201 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	综述
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	积极应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	提升员工关爱水平
201-4	政府给予的财政补贴	未披露
GRI 202 市场表现 2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	未披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露
GRI 203 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	责任专题；服务经济民生
203-2	重大间接经济影响	责任专题；服务经济民生
GRI 204 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	供应链管理
GRI 205 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	商业道德和反腐败
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德和反腐败
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	商业道德和反腐败
GRI 206 反竞争行为 2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	反不正当竞争
GRI 207 税务 2019		
207-1	税务方针	参见年报

GRI 指标	相关解释	报告位置
207-2	税务治理、控制及风险管理	参见年报
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	参见年报
207-4	国别报告	参见年报
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	废弃物管理；水资源管理；用纸
301-2	所用循环利用的进料	废弃物管理；水资源管理；用纸
301-3	再生产品及其包装材料	不适用
GRI 302 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	温室气体排放与能源消耗
302-2	组织外部的能源消耗量	温室气体排放与能源消耗
302-3	能源强度	温室气体排放与能源消耗
302-4	降低能源消耗量	温室气体排放与能源消耗
302-5	降低产品和服务的能源需求量	应对气候变化；温室气体排放与能源消耗
GRI 303 水资源和污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	水资源管理
303-2	管理与排水相关的影响	水资源管理
303-3	取水	不适用
303-4	排水	水资源管理
303-5	耗水	水资源管理
GRI 304 生物多样性 2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	无相关运营点
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	无重大影响
304-3	受保护或经修复的栖息地	无相关运营点
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	无相关运营点
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	温室气体排放与能源消耗
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	温室气体排放与能源消耗
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	未披露
305-4	温室气体排放强度	温室气体排放与能源消耗
305-5	温室气体减排量	未披露

GRI 指标	相关解释	报告位置
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	未披露
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	未披露
GRI 306 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	废弃物管理
306-2	废弃物相关重大影响的管理	废弃物管理
306-3	产生的废弃物	废弃物管理
306-4	从处置中转移的废弃物	废弃物管理
306-5	进入处置的废弃物	废弃物管理
GRI 308 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	供应链管理
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	供应链管理
GRI 401 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	招聘与雇佣
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	劳工准则
401-3	育儿假	招聘与雇佣
GRI 402 劳资关系 2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	未披露
GRI 403 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	健康与安全
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	健康与安全
403-3	职业健康服务	健康与安全
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	健康与安全
403-6	促进工作者健康	健康与安全
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	公司主要提供金融服务, 未有职业病高风险的情况
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	健康与安全
403-9	工伤	健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	健康与安全
GRI 404 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	发展与培训
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	发展与培训
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	未披露

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	公司治理；多元化与平等机会
405-2	男女基本工资和报酬的比例	未披露
GRI 406 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	未发生歧视事件
GRI 407 结社自由与集体谈判 2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	未发生童工事件
GRI 409 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	未发生强迫或强制劳动事件
GRI 410 安保实践 2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI 411 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 413 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	不适用
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI 414 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	供应链管理
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	供应链管理
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不适用
GRI 416 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	产品责任和消费者权益保护
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI 417 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	产品责任和消费者权益保护
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	无违规事件
417-3	涉及营销传播的违规事件	无违规事件
GRI 418 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	隐私保护和信息安全

独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, 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 17 层
邮政编码: 100738

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

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2023）专字第60719320_A01号
浙商银行股份有限公司

浙商银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对浙商银行股份有限公司（以下简称“浙商银行”或“贵行”）编制的《浙商银行股份有限公司 2022 年社会责任报告》（简称“《社会责任报告》”）中选定的 2022 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的 2022 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 绿色贷款余额（人民币 亿元）
- 大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）
- 国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）
- 95527 客户满意度（%）
- “一行一校”结对学校（所）
- 捐赠支出（人民币 万元）
- 女性员工占比（%）
- 员工人均培训时长（小时）
- 办公耗电总量（总行）（兆瓦时）
- 电子银行渠道替代率（%）

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选用的 2022 年度的绩效信息，《社会责任报告》所披露的其他信息、2021 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、浙商银行选用的标准

贵行编制 2022 年度《社会责任报告》绩效信息所采用的标准列于本报告“报告编制说明”中的“报告参照标准”（以下简称“参照标准”）和“关键数据编制基础”。





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第60719320_A01号
浙商银行股份有限公司

三、浙商银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《社会责任报告》中的 2022 年度绩效信息是贵行的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2022 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《社会责任报告》中的 2022 年度绩效信息在所有重大方面依据编制基础进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次评估认证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量控制准则第 1 号》，并据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

六、鉴证工作程序

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





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第60719320_A01号
浙商银行股份有限公司

我们的工作程序包括：

- 1) 对浙商银行相关人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的业务及报表流程；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算。

我们还根据情况执行了我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《社会责任报告》中所选定的 2022 年度绩效信息在所有重大方面存在与参照标准的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告对《社会责任报告》中选定的绩效信息发表有限保证鉴证意见，仅供贵行董事会参考和使用，无意亦不应该供特定方以外的任何人使用。



安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
 安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
 中国北京
 2023年3月22日



附录：关键数据编制基础

绿色贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《社会责任报告》披露的绿色贷款余额是指报告期内浙商银行按照中国人民银行《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发〔2019〕326号）、《浙商银行绿色金融建设实施纲要》（浙商银发〔2018〕136号）和《浙商银行绿色融资认定管理办法》（2020年版）统计的绿色贷款余额。

大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《社会责任报告》披露的大口径涉农贷款余额是指报告期内浙商银行按照中国人民银行《中国人民银行中国银行业监督管理委员会关于建立〈涉农贷款专项统计制度〉的通知》（银发〔2007〕246号）统计的大口径涉农贷款余额。涉农贷款包括农村企业及各类组织贷款、城市企业及各类组织涉农贷款、农户贷款和非农户个人农林牧渔业贷款。

国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《社会责任报告》披露的国标小微企业贷款余额是指报告期内浙商银行按照中国银行保险监督管理委员会《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步小微企业金融服务高质量发展的通知》（银保监办发〔2021〕49号）和工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）的要求统计的国标小微企业贷款余额。国标小微企业贷款包括小型微型企业贷款、个体工商户贷款和小微企业主贷款。

95527 客户满意度（%）：

浙商银行《社会责任报告》披露的 95527 客户满意度是指报告期内浙商银行客户服务中心座席系统的话后满意度评价调查中“非常满意及满意”参评数总和占所有有效参评数的百分比。 $95527 \text{ 客户满意度} = (\text{非常满意量} + \text{满意量}) / \text{参评量} \times 100\%$ 。

“一行一校”结对学校（所）：

浙商银行《社会责任报告》披露的“一行一校”结对学校是指报告期内浙商银行境内分行结对帮扶乡村小学数量。浙商银行通过捐赠资金的方式帮扶这些学校。

捐赠支出（人民币 万元）：

浙商银行《社会责任报告》披露的捐赠支出是指报告期内浙商银行对外捐赠的总支出。捐赠领域包括教育和文化、健康和卫生、救灾和弱势群体。捐赠支出需要提供符合《关于公益性捐赠税前扣除有关事项的公告》（财政部 税务总局 民政部公告 2020 年第 27 号）要求的捐赠发票进行列支。

女性员工占比（%）：

浙商银行《社会责任报告》披露的女性员工占比是指报告期内浙商银行的女性员工数占全行员工总数的比例。 $\text{女性员工占比} = \text{女性员工数} / \text{全行员工总数} \times 100\%$ 。

员工人均培训时长（小时）：

浙商银行《社会责任报告》披露的员工人均培训时长是指报告期内浙商银行员工参与总行及分行举办的培训活动的总小时数除以全行员工总数。员工人均培训时长=员工参与总行及分行举办的培训活动的总小时数/全行员工总数。培训活动包括浙商银行举办的线上和线下培训。

办公耗电总量（总行）（兆瓦时）：

浙商银行《社会责任报告》披露的办公耗电总量（总行）是指报告期内浙商银行总行四座大楼的耗电量，包括庆春路大楼，延安路大楼，环城西路大楼，研发中心，其中研发中心包括办公大楼与数据中心。浙商银行通过汇总总行四座大楼的购电发票、国家电网 APP 的耗电数据，统计得到全年用电量。

电子银行渠道替代率（%）：

浙商银行《社会责任报告》披露的电子银行渠道替代率是指报告期内浙商银行电子银行渠道交易笔数占总交易笔数的比例，即电子银行渠道替代率=电子银行渠道交易笔数/总交易笔数×100%。电子银行业务是指通过金融科技平台建设，利用计算机、智能手机等智能终端设备和互联网，以及本行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务，包含网上银行、手机银行、电话银行、短信银行、网上营业厅、ATM、智能柜员机等。浙商银行根据《电子银行业务管理办法》（中国银监会令（2006）第5号）、《人民币结算账户管理办法》（中国人民银行令（2003）第5号）、《支付结算办法》（银发（1997）393号）、《网上银行系统信息安全通用规范》（银发（2012）121号）开展此项工作。

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《浙商银行股份有限公司 2022 年社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对浙商银行社会责任管理、实践和报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进企业社会责任管理和实践的重要依据。期待您的回复！

选择性问题的（请在相应的位置打√）

1. 您认为本报告是否能反映浙商银行对经济、社会和环境的影响？

是 一般 否

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

是 一般 否

3. 您认为本报告提供的信息是否全面？

是 一般 否

4. 您认为本报告提供的信息是否条理清晰、具有可读性？

是 一般 否

开放性问题

您对《浙商银行股份有限公司 2022 年社会责任报告》及工作的其他意见与建议，欢迎提出。

您可以通过以下方式反馈您的意见与建议：

地址：中国浙江省杭州市庆春路 288 号浙商银行董事会办公室

电子邮箱：dshbgs@czbank.com

电话：+86-0571-87659817

