



2018 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
晋商银行股份有限公司



山西省太原市长风街59号
<http://www.jshbank.com>
9510-5588



报告编制说明

（一）报告范围

报告组织范围：本报告覆盖晋商银行股份有限公司总部及所辖分支机构，报告中的“晋商银行”、“本行”、“我行”、“全行”均指晋商银行股份有限公司。

报告时间范围：2018年1月1日至2018年12月31日

报告发布周期：年度报告

（二）报告编制原则

本报告依据中国银监会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任意见》（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》、山西银行业协会《山西银行业金融机构企业社会责任意见》等规定编制。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据均来自2018年度财务报告，部分包括以前年度数据。本报告涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

（四）报告保证方式

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，并保证内容的真实性、准确性和完整性。

（五）报告发布形式

本报告将以电子版形式刊登于晋商银行股份有限公司网站：<http://www.jshbank.com>

（六）报告备置地点

晋商银行股份有限公司董事会办公室

（七）报告联系方式

晋商银行股份有限公司：太原市小店区长风街59号 030006

目录

董事长致辞	04/05	社会责任篇	26/29
		普及金融知识	
		推进社区服务	
		践行人本管理	
		热心慈善公益	
走近晋商银行	06/11	环境责任篇	30/33
公司概况		推行绿色信贷	
公司治理		推进绿色金融	
社会认可		倡导绿色办公	
关键指标		弘扬绿色理念	
责任管理篇	12/15	分支机构篇	34/41
责任理念			
责任推进			
责任模型			
经济责任篇	16/25	控股参股公司篇	42/45
支持地方经济发展			
保障股东合法权益			
共建良好金融环境			
提升客户服务能力			
维护金融消费者权益			
		结束语	46



董事长致辞

岁月不居，时节如流。不知不觉从成立到现在，晋商银行已步入第十个经营年，并跨入挂牌十周年的重要时间节点。

2018年，我们在习近平新时代中国特色社会主义思想旗帜的指引下，在省委省政府的正确领导下，围绕“努力建设新时代的晋商银行”的奋斗目标，聚焦“全面从严治党、服务实体经济、强化风险防控、深化改革转型、加快推进上市”的工作重点，坚持服务实体经济、努力回报社会，用我们的担当和情怀，在践行企业社会责任的道路上不断前行和成长。

不忘发展初心，深耕地方经济。坚持服务实体经济不动摇，主动介入省市重点工程，积极参与改善民生的项目，全力支持综改示范区建设；支持民营企业发展在行动，以专项措施为保障，抓大不放小，立足小微企业，服务“双创”，为普惠金融群体注入资金活水。

不忘责任使命，助力脱贫攻坚。遵循国家战略，践行普惠金融，我们把助力脱贫攻坚和金融扶贫作为首要政治任务和头等大事来抓。创新金融扶贫工作模式，多措并举推进产业扶贫、小额贷款扶贫、驻村帮扶等工作，在我们的定点帮扶下，长治壶关县、大同云州区西关村、张庄村，已发生了翻天覆地的变化。

不忘服务宗旨，回馈社会大众。优化金融服务，丰富金融产品，满足城乡居民日益多元化的金融需求。完善发展网上银行、手机银行、微信银行、直销银行等电子渠道，提升客户体验度和满意度。热心公益事业、关心社会弱势群体，积极参与志愿服务，用我们的实际行动奉献自己的爱心和力量。

致敬来时路，感恩再出发。2019年，晋商银行将把握中国特色社会主义新时代的发展机遇，与各利益相关方携手，以强烈的责任担当，在转型发展中砥砺前行，在不忘初心中全力以赴，在从严治党中凝心聚力，不断加强责任管理，积极践行社会责任，向着“做强、做大、做优”的目标昂首阔步，向着服务经济、回馈社会的使命奋力前行。

董事长： 阎俊生

06/11

[走近晋商银行]

公司概况
公司治理
社会认可
关键指标



公司概况

晋商银行股份有限公司（以下简称“晋商银行”），成立于2009年2月28日，总部设在山西太原，是山西省唯一的省级法人城市商业银行。

晋商银行目前在山西省内的太原、吕梁、运城、临汾、朔州、大同、忻州、长治、晋城、晋中、阳泉设有4家直属分行和10家异地分行，共有分支机构160家，实现了省内地级市全覆盖。此外，晋商银行投资设立了清徐晋商村镇银行，发起成立了晋商消费金融股份有限公司。

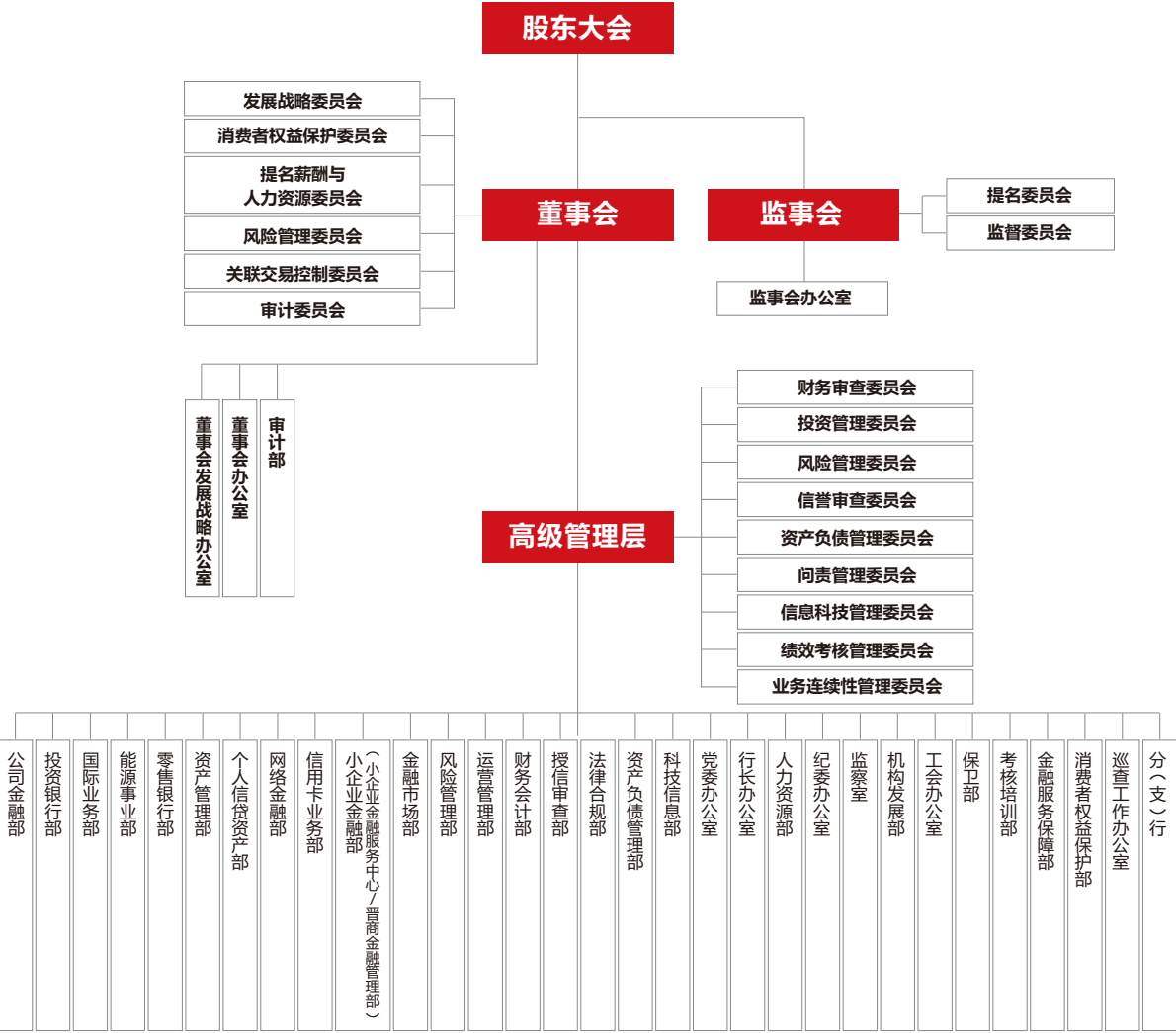
成立以来，晋商银行持续推进业务发展，不断增强可持续发展能力，公众和业界的认同度不断提高。在《银行家》公布的“全球银行1000强”榜单中排名440位，在中国银行业协会公布的“中国银行业100强榜单”中位居74位，先后被评为“中国城商行最具竞争力民族品牌”、“山西省功勋企业”、“山西老百姓最喜爱的银行”、“山西省五一劳动奖状”等多项重要荣誉。

公司治理

根据《公司法》、《商业银行法》等相关法律法规及监管机构规章制度，我行构建了股东大会、董事会、监事会和高级管理层独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转的“三会一层”现代公司治理架构，建立了合理的激励、约束机制，促进了“三会一层”科学有效地履行决策、执行和监督职能，为保障利益相关方的利益奠定了良好治理架构基础（见下页“晋商银行组织架构图”）。



晋商银行组织架构图



社会认可

荣誉名称	授予单位
全国“安康杯”竞赛优胜单位	中华全国总工会、中华人民共和国应急管理部
债权融资计划“锐意进取奖”	北京金融资产交易所
银行业信息科技风险管理课题研究二类成果奖	中国银行保险监督管理委员会
2018年直销银行创新应用奖	中国金融认证中心（CFCA）
中小银行最佳互联网金融产品奖	中国中小银行互联网金融联盟
2018年度金融行业渠道创新突出贡献奖	《金融电子化》杂志社
山西省金融系统模范职工之家	山西省总工会
山西省内部审计法规知识竞赛团体比赛优秀奖	山西省审计厅
山西省中小金融机构资金清算平台先进单位	太原票据清算中心

关键指标

指标类型	指标名称	指标额度
经济指标	总资产	2270.14亿元
	贷款余额	977.37亿元
	不良贷款率	1.87%
	拨备覆盖率	185.28%
	资本充足率	12.98%
	净利润	13.16亿元
	资产利润率	0.61 %
社会指标	纳税总额	9.46亿元
	客户满意度	98%
	员工总人数	4094
	女性管理者比列	36.26%
	员工流失率	3.15%
	女性员工比例	56%
	体检覆盖率	100%
	员工年人均培训次数	1.5
环境指标	电子银行业务替代率	79.21%

12/15

[责任管理篇]

责任理念
责任推进
责任模型



责任理念

责任使命：为客户提供优良服务，为股东创造最佳回报，促进经济发展和社会进步。

发展愿景：服务和助推山西经济发展，打造核心竞争力，成为一家机制科学、特色鲜明、风控到位、功能完善的精品区域性上市银行。

企业文化：诚信、创新、实干。



责任推进

持续加强社会责任管理，不断强化社会责任意识和制度文化建设，将社会责任融入到发展战略、治理结构和业务流程当中，使社会责任理念成为我行企业文化的重要组成部分，促进经济效益和社会效益的融合统一。

定期发布社会责任信息，编制年度社会责任报告，通过公司网站以电子版形式向股东、客户及其他利益相关方披露社会责任履行情况。

责任模型

利益相关方	期望与要求	责任回应
政 府	落实国家和地方产业政策，促进区域经济社会发展	贯彻落实国家宏观调控政策，支持地方产业结构调整和经济转型发展，支持实体经济发展
监管机构	合规经营，防范风险，维护金融体系稳定	严格执行监管政策，加强内控合规建设，强化全面风险管理
投资者	良好的资本回报，及时、准确、全面的信息披露	提升盈利能力，持续进行现金分红；加强信息披露建设，保持与投资者良好沟通
客 户	优质的金融产品和服务，实现财富的增值保值	加强金融产品和服务创新，提升综合金融服务能力
员 工	保障合法权益；满意的薪酬激励；良好的工作环境和职业发展空间	维护员工合法权益，建立良好的工作环境；不断完善薪酬激励机制；构建合理的员工发展通道
社 区	参与社区建设，建立良好的社区公共关系	持续开展金融知识普及和慈善公益活动，维护良好的公共关系
环 境	促进低碳经济建设，构建环境和谐	实施绿色信贷，推广绿色金融，践行绿色办公

16/25

[经济责任篇]

支持地方经济发展
保障股东合法权益
共建良好金融环境
提升客户服务能力
维护金融消费者权益



支持地方经济发展

1. 信贷供给支持

积极对接2018年山西省重点工程项目，加大资金及时支持和精准支持力度，全年共支持省重点工程项目21个，提供各项贷款余额56.86亿元；专门成立了综改示范区直属支行，定位于为我省综改示范区提供金融服务支持；为我省产业政策支持行业、省属国企及骨干民营企业等，配套了绿色审查审批通道，建立快速处理机制和预授信管理机制，确保重点项目优先投放，不断加强对实体经济的支持力度；充分发挥晋商银行金融扶贫工作领导小组的指导、督查和协调作用，统筹整合各级各部门力量，加大对产业扶贫、信贷扶贫的支持力度。

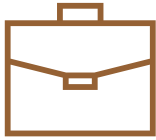


2. 政银企合作

紧紧围绕“成为地方政府‘金融管家’”的目标，全方位拓展与政府的合作领域，在支持国企改革、新旧动能转化方面取得阶段性成效，比如，牵头设计方案、联合多家同业，为山西交通控股集团有限公司开展总规模50亿元的银团贷款业务，实现了10亿元贷款成功落地；参与山西省交通实业集团开展的高速公路服务区金融工作，设计综合金融服务方案；对山西国有资本运营有限公司提供专项授信；向潞安煤基清洁能源项目提供银团授信。

3. 小微民营企业发展

我行响应国家有关政策，积极传导政策红利，成立普惠金融管理部门，着力提升小微金融服务水平。紧紧围绕“两增两控”目标，服务“双创”等普惠金融群体，重点推出“简押快贷”和“联链融”两款拳头产品以推动业务发展，到年末我行小微企业有余额户数达到2679户，贷款余额293.58亿元。及时出台《晋商银行关于支持民营企业发展的实施意见》，参加2019年民营企业及小微企业融资洽谈会，致力于扶持更多优质民营和小微企业发展。



实现完成
“两增两控”
贷款目标



4. 纳税情况

成立至今已累计缴纳税费64.28亿元，其中2018年缴纳税费9.46亿元，为稳定地方政府财政收入做出了积极贡献。



至今已累计缴纳税费
64.28亿元



其中2018年缴纳税费
9.46亿元



保障股东合法权益

2018年，我行积极维护股东权益，坚持为股东创造最大价值原则，将发展成果惠及所有股东，按年度及时完成了股东分红工作，分红额度持续增长。报告期内，向全体股东每100股派发现金红利10元（含税），分配股利486,800,000元。



共建良好金融环境

1. 合规经营管理

全行全年新发布规章制度80项，修订79项，废止原先85项；重点开展“市场乱象”专项排查、信贷、资产管理、票据、柜面、安全保卫、财务等方面的合规风险排查；开展“学法规、守法规、大力提升合规能力”活动，组织员工学习政策规定、法律知识以及合规制度，培养员工诚实守信的职业操守和合规经营工作理念。

2. 反不正当竞争

按照监管部门要求合规开展各项业务，信守诚信合法经营理念，完善各项收费机制，保证按照国家相关规定进行业务定价，科学合理收费；在各营业网点公布举报电话，专人负责服务价目的解释说明工作，及时妥善应对和处置各类投诉。

3. 推进反商业贿赂

定期不定期组织关键岗位、重要人员开展廉政谈话，抓早抓小、防微杜渐。紧盯关键节点、关键事项，发布工作通知、发送廉政短信、开展专项检查，重申廉洁纪律，持续推进作风建设。以赖小民严重违纪违法案件等为反面“教材”，组织开展形式多样的警示教育活动，切实增强员工廉洁从业自觉性和主动性。

4. 履行反洗钱义务

我行认真贯彻落实反洗钱各项合规要求，制定《晋商银行洗钱和恐怖融资风险自评估实施细则》，完善洗钱和恐怖融资风险评估体系；探索通过多规则组合模型的方式开展可疑交易监测，先后开发了电信诈骗、传销、诈骗、非法集资、毒品犯罪、腐败、走私等13个监测模型；召开反洗钱工作会议，有效加强部门间反洗钱工作沟通，提升洗钱合规风险管理水平。

5. 维护市场秩序

在全行范围内开展非法集资、电信诈骗、反洗钱宣传和监测预警工作，充分利用监测系统对各类涉嫌非法集资、电信诈骗资金和日常异动交易情况进行分析识别。通过做好合规教育培训与日常员工行为排查，进一步提高员工防范非法集资、电信诈骗、洗钱违法犯罪活动的风险意识及识别能力，有效维护金融市场秩序的稳定。





提升客户服务能力

1.服务模式

全面推进运营流程集约化，统筹配置运营资源推广完善远程集中授权。稳步推进网点运营一体化，开展网点2.0试点建设工作。加快推进金融服务一站化，推广运行电子对账，启用单位在线预约开户，做到企业开户一次性办结。

2.产品创新

不断丰富满足居民财富管理需求的适销产品，持续增加“一本万利”、“先得利”、大额存单等自有产品的发行频次，相继推出类FOF基金与家庭信托、“晋惠宝”超短期基金理财、直销银行“安鑫富”、标准化信贷产品“简押快贷”、供应链融资产品“联链融”以及丰富的信用卡业务产品等。业务资格取得重大进展，先后获得基础类衍生产品交易业务资格和非金融企业债务融资工具B类主承销业务资格等。

3.网点建设

截止2018年末，全行共有分支机构160家，其中：太原地区86家（含27家社区、小微支行）、异地分行10家、异地支行64家（含33家社区支行）。同时，银保监局受理了4家新设支行的筹建报告。

4.服务水平

秉承“赢在服务、晋益求精”的服务理念，以提升精细化服务水平为目标，提升整体服务水平和客户满意度。兴华街支行荣获2018年度“中国银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号。



维护金融消费者权益



1. 风险揭示

充分利用网点LED屏、官方网站、微信公众号、手机短信等各种渠道向客户及市民宣传金融安全小常识、借记卡安全使用知识、网络信息安全知识等，提高客户各类金融风险的防范意识。

2. 资费政策

严格按照商业银行服务收费的标准，细化服务收费标准、明确服务收费价格及详细服务内容，形成了以政府定价、政府指导价及市场调节价为基础，共计239项（其中免费项目39项，收费项目200项）收费明细的服务收费体系。

3. 客户投诉管理

设立专门的投诉处理部门—消费者权益保护部，更好的推进消费者投诉管理工作。规范营业网点现场投诉处理程序，严格执行首问责任制。在各营业网点和官方网站醒目位置公示投诉监督电话、投诉受理流程等畅通客户投诉渠道。

4. 客户信息保密

完善客户信息安全管理、银行卡业务管理、客户信息使用管理方面的规定，并从权限管理、技术防范、交易监测等方面进行了自查，确保从技术源头保障客户信息安全。我行已初步建立了一套包括技术流程与操作流程在内的数据安全管理体系来确保客户信息不被滥用和盗用。



26/29

[社会责任篇]

普及金融知识
推进社区服务
践行人本管理
热心慈善公益



普及金融知识

开展“金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识进校园”、“3·15金融消费者权益保护日”、反假币、反洗钱宣传、扫黑除恶专项宣传活动，向公众和广大客户普及了金融知识。



推进社区服务

我行社区银行围绕理财、基金、一本万利、信用卡等产品共开展各项营销活动千余次，积极向客户宣传金融知识进万家、宣传预防电信诈骗、“互联网金融”等知识，在满足客户金融需求、提高客户金融知识的同时，在社区开展了免费义诊、免费观影、关爱老人、公益汇演、小小银行家等丰富多彩的活动。



践行人本管理

1.关心员工成长

2018年，通过校园招聘和同业人才引进，共招聘员工287人，充实各条线人才队伍，为晋商银行大家庭增员添智。同时我行建立了包含管理人员管理办法、客户经理管理办法、柜员序列管理办法、专业序列管理办法等涵盖员工职业发展的制度体系，畅通了员工职业发展通道，增强员工的归属感。

2.开展员工培训

开展了各条线、多层次、多角度、全方位培训，除了新聘员工岗前培训外，积极开展中高层管理人员领导力提升高级研修班和全辖支行行长综合管理能力提升研修班以及各业务条线培训。



热心慈善公益

3.关爱员工生活

每年定期组织全行员工进行体检，开展女职工健康讲座，多种形式保护员工的身心健康。组织员工开展文体活动、户外活动，多方位丰富员工的业余生活。积极帮扶困难职工，针对困难职工，建立了互助基金，切实帮助解决生活中的实际困难。

4.保障员工合法权益

积极维护员工参与民主管理的权益，通过工会建设和职工代表大会建设，充分发挥员工参政议政和在企业民主管理中的作用，切实保障员工合法权益。



组织员工开展了“学雷锋”志愿服务活动、“文明山西、关爱生命”无偿献血、慰问孤寡老人、捐资助学、社区清洁等多种公益活动，用实际行动为弱势群体送去我行的温暖。

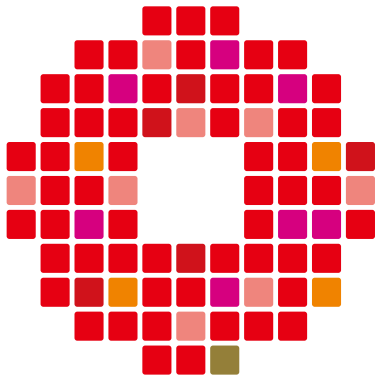


30/33

[环境责任篇]

推行绿色信贷
推进绿色金融
倡导绿色办公
弘扬绿色理念





推行绿色信贷

1.积极支持绿色信贷项目

信贷资源配置进一步向低能耗、低资源消耗、低污染、低排放的行业和企业倾斜。严格控制对“两高一剩”行业的信贷投入，对落后产能企业加快退出进度，严禁介入环保违法企业和项目。

2.践行信贷投放环保政策

通过基本建设项目贷款、技术改造贷款等信贷产品重点支持了我省潞安煤基清洁能源高硫煤清洁油化电热一体化项目、山西中铝华润有限公司100万吨铝合金项目、山西压缩天然气集团忻州有限公司天然气供气管网建设项目、古交市煤气热力公司供热主管线及中继能源站项目建设等一系列涉及技术转型、产业升级、民生领域的项目建设。

推进绿色金融

大力推进绿色金融建设，利用金融科技手段，不断创新业务品种，优化升级电子银行，倡导客户使用电子渠道办理业务，形成绿色、低碳消费理念。引入了人脸识别、活体检测等生物识别技术，极大地提升了账户安全性。2018年全年，网上银行净增64895户，手机银行客户新增159637户，直销银行注册客户数25686户，投融资业务成功发售56.03亿元。

倡导绿色办公

1.阳光采购

严格按照《晋商银行集中采购管理办法（试行）》及相关配套制度，开展公开透明、公平公正、维护效益、合法高效的招投标工作。

2.电子化办公

2018年，我行以提升办公管理水平，提高全行办公效率为目标，不断优化办公系统的操作流程，逐步实现移动协同办公系统的功能加载，搭建完成公文管理、印章管理、行政管理、信息发布、电子信箱等功能于一体的，安全高效、无时空限制的全新移动办公平台。

3.日常办公管理

利用各种形式开展节能宣传和教育活动，及时传达政府及监管单位有关节能减排的文件；利用文件、电子屏和会议的形式宣传节能减排，积极培育员工节约用能意识，促进资源的循环利用，降低资源消耗。

弘扬绿色理念

主动开展绿色公益实践，传播环保理念，我行发起了“一粒一礼”绿色社区公益行系列活动，举办了“赶走雾霾，当务之‘集’”、“关爱自然，义务植树”大型书籍互换等活动。

34/41

[分支机构篇]



晋阳直属行

2018年，晋阳直属行继续坚持履行社会责任，组织全辖员工开展扶贫济困、金融知识宣传、支持绿色信贷等一系列的公益活动，履行社会责任，践行企业文化。

2018年，晋阳直属行配合银监局和总行在全辖开展金融知识宣传活动4次。组织辖内迎西支行在太原市万柏林区第二实验小学开展了“金融与诚信”读本赠送公益活动。组织辖内兴华街支行在太原市万柏林区兴华街小学开展了“争做诚信小达人”金融知识小课堂并赠予书籍。

2018年，晋阳直属行法律合规部每季度根据不同主题组织各支行开展反洗钱宣传活动，并根据监管部门要求开展扫黑除恶专项斗争宣传教育活动，强化合规经营理念。

2018年，晋阳直属行坚持在支持绿色信贷方面贡献力量，与太重集团持续加强金融合作，有力支持了太重集团及其子公司的循环经济发展。

2018年，晋阳直属行为阳曲县及武乡县积极开展小额扶贫贷款发放工作，有效支持当地政府扶贫工作的开展。

2018年，晋阳直属行辖内迎新街支行与南寨社区合作开展“慰问贫困老人献爱心”活动。辖内的四家社区支行通过走入社区、走近社区，参与社区活动，拉近了与客户的距离。



并州直属行

企业的生存和发展离不开社会的支持。自成立以来，并州直属行一直以实际行动回报公众信任和社会厚爱。2018年，并州直属行坚持服务实体经济与服务城镇居民“两手抓两手硬”，通过服务提升、产品创新，不断满足政府、企业和个人的金融需求，逐步成长为地方政府的“金融管家”、实体经济的“合作伙伴”、城镇居民的“生活助手”；坚持狠抓服务主业与履行社会责任并重，通过优化厅堂环境、强化岗位练兵、开展上门服务，把优质的金融服务送到居民身边；开展慰问孤儿、爱心助考、无偿献血、精准扶贫，体现了金融企业的责任担当。



龙城直属行

2018年，龙城直属行坚持将履行社会责任融入到日常经营管理当中，积极履行责任，助力业务发展。2018年，龙城直属行用心用情用力做好定点帮扶村——长治东旺庄村、大同西关村、张庄村的结对帮扶工作，同时全力推进小微金融扶贫工作，坚决打赢脱贫攻坚战；2018年，龙城直属行积极践行普惠金融理念，与太原市总工会联名发行工会会员服务卡，为太原市工会会员提供精准、便捷、优质的金融服务；2018年，龙城直属行积极投身公益事业，送金融知识进农村，参加创卫工作，走进福利院，以实际行动彰显出企业的责任担当。



综改示范区直属行

2018年，为支持我省经济转型发展，适应省委省政府关于综改试验区改革的相关要求，我们快速完成了晋商银行综改示范区直属行的筹建及整合相关工作。坚持服务综改示范区的特色定位，在服务实体经济、防范金融风险、改善治理结构、加强内部管理方面深化改革，全方位推进转型创新，开创了各项工作的新局面。与此同时，我们积极承担社会责任，开展精准帮扶，决战脱贫攻坚，全面完成了扶贫贷款任务和绿色信贷任务，体现了全行上下高度的政治责任感和使命感。



吕梁分行

2018年，吕梁分行积极履行社会责任，投身扶贫济困，多形式开展宣传教育活动，保护消费者权益，全力支持地方经济发展。

2018年，吕梁分行在交城县开展小额扶贫贷款发放工作，有效支持了当地政府扶贫工作的开展。2018年，吕梁分行积极在厅堂内举行现场讲座，多形式开展金融知识普及宣传。并开展“一把手站大堂”活动，支行行长担任大堂经理，主动服务消费者，倾听消费者提出的质疑，积极解决消费者诉求，保护消费者权益。



运城分行

2018年，运城分行积极开展各类社会公益活动。组织党员和志愿者赴盐湖区敬老院开展志愿活动，走进运城学院、运城感恩广场、南风广场、黄金水岸社区等开展金融知识宣传。除此之外，积极开展扶贫攻坚工作，定期赴长治市壶关县东川底村及运城市平陆县石家砭村开展帮扶。



临汾分行

临汾分行坚持弘扬“诚信、创新、实干”的企业文化核心理念，践行“责任、坚持、落实、效果”八字箴言，围绕“服务实体经济、践行普惠金融、打造一流服务、关注民生发展”，主动承担社会责任，以多种形式积极回馈社会。

临汾分行始终坚持主动对接地方经济发展，在地方经济转型升级、产业结构调整中主动作为，在支持重大项目建设中寻找银政企合作的契合点。始终坚持“以客户为中心”的服务理念，优化客户的金融服务体验。围绕“精准扶贫、精准脱贫”基本方略，强化政策措施，为全市脱贫攻坚做好金融支持，真正帮助困难群众实现产业脱贫。



朔州分行



2018年，朔州分行全面提升各网点效能，本着以客户为中心，以客户满意为目标，打破条线分割、单兵作战的运营模式，实施运营、零售、公司联动，理财经理、大堂经理、柜员和客户经理协同配合，以最快的效率、最好的服务、最优的方案为客户提供一流服务，使网点运行效率和服务水平有了显著提升。

同时，积极践行社会责任，开展了资助贫困学生、捐赠助学资金、发放扶贫贷款、“学雷锋、献爱心”、向环卫工人和老年公寓老人赠送慰问品等主题活动。分行员工也将社会责任内化于心，积极投入到献血、清除小广告、看望外来务工人员等活动中。

大同分行

2018年，大同分行积极支持实体经济、新兴产业发展，认真落实精准扶贫贷款，组织全行员工相继开展了金融扶贫、公益宣传等活动。

2018年，大同分行在入村入户扶贫期间持续加大金融知识的宣传普及力度，切实保障金融消费者的权益。

2018年，大同分行相继开展了“守住钱袋子”“金融知识万里行”“金融知识普及月”“送金融知识进农村”等一系列宣传活动，法律合规部牵头组织客户经理在营销期间开展了“扫黑除恶”、反洗钱宣传活动。运营管理部牵头组织社区支行深入社区开展了反假币、防电信诈骗等宣传活动，得到了客户及居民的一致好评。



忻州分行

忻州分行始终坚持“深耕山西市场，服务地方经济，服务中小企业，服务城镇居民，服务互联网用户”的市场定位，用责任担当诠释企业使命，矢志不移传承晋商精神，精心打造企业文化，多措并举践行普惠金融，勇担责任助力精准扶贫，全面提升服务水平，助推地方经济稳健发展。

忻州分行积极探索多种形式回馈社会，通过金融扶贫、关爱生命、公益活动、金融服务等，带动全行员工加入到回报社会的行列中，积极投身社会公益事业，赢得了社会的一致好评，为地方经济转型跨越发展做出了积极的贡献。



长治分行

长治分行成立五年以来，连续多年被省总工会评为金融系统优秀工会组织，被省直工委评为先进基层党组织，被山西省银行业协会评为文明服务规范单位。2018年，被评为省直文明单位称号。

长治分行始终把履行社会责任、服务客户、回馈社会作为企业文化建设的重要内容。分行党总支先后联合工会、团组织，与市残联合作，开展了为残疾人爱心送手机活动；发动员工献爱心，向平顺县贫困小学援建了爱心音乐教室、舞蹈教室和美术教室；工会牵头建立员工互助基金，团委牵头建立爱心慈善基金、组建小蜜蜂和向日葵义工组织等。为福乐养老院提供义工服务，端午节为孤寡老人送去慰问品，“六一”期间为长治中山头小学捐赠学习用品和图书等。通过以上活动，弘扬了晋商银行的大爱精神，践行了晋商人的社会责任。



晋城分行

晋城分行自成立以来，一直是社会公益事业的倡导者、支持者和践行者。2018年，分行多措并举，积极履行社会责任。一是实施精准扶贫。先后共走访高平市、陵川县、泽州县121个行政村，走访贫困户3000余户，涉及贫困人口8000余人，率先在晋城市各金融机构中完成了全年扶贫小额贷款投放任务。二是积极开展金融知识宣传普及活动。2018年，分行以金融知识宣传普及活动为抓手，全年共开展各类宣传活动30次，宣传受众5000余人。先后深入学校、企业、农村举办金融讲座，开展金融宣传，为提升群众金融素养，防范金融风险作出了积极的贡献。三是关注弱势群体，壶关县驻村扶贫工作小组开设“爱心扶贫超市”捐赠相关物资；为五龙山乡向庄村出资修缮春秋棚薄膜。同时，组织全行员工开展了“慈善一日捐”捐赠活动，并联合晋城慈善总会，通过晋商银行慈善基金捐助15200元。四是积极参加志愿者服务，先后开展“学雷锋”、“问祖炎帝，寻根高平”、爱心助考、高中生暑期实践、环境监测、交通志愿服务、义务植树、废旧报纸回收、创建全国文明城市等10余项志愿服务活动。通过一系列活动，让“大爱晋商”成为了我行靓丽的标签。



晋中分行

2018年，晋中分行立足区域经济发展，扎实开展各项经营活动，积极践行社会责任，辖内网点全年累计开展金融知识普惠宣传教育280余次，受众2万余人；助老助残3次，捐资助学2次，对接扶贫帮扶16次，为共建美好晋中，贡献出了晋商力量。以优质的服务得到了政府、社会的认可和好评，荣获山西省总工会“优质服务标兵单位”、晋中开发区“服务转型综改优秀单位”等荣誉称号。



阳泉分行

2018年，阳泉分行扶贫工作人员前往县扶贫办统一部署的扶贫帮扶镇——冠山镇开展金融扶贫及宣传工作。

2018年，阳泉分行积极开展金融知识宣传，在宣传点为来往客户发放宣传资料，并细心讲解非法集资的危害，提醒客户要增强自我保护的防范意识，投资理财要匹配自身的风险等级，要认准金融机构的合法合规性质等专业知识。

2018年进入9月以来，阳泉分行在阳泉市人民银行的组织带领下，前往阳泉师范高等专科学校进行金融知识普及与网络安全的联合宣传。阳泉分行积极响应人民银行、银监局关于《“金融知识普及月，金融知识进万家”暨“提升金融素养，争做金融好网民”的活动方案》要求，积极安排部署，开展了一系列宣传教育活动。



42/45

[控股参股公司篇]



清徐晋商村镇银行

清徐晋商村镇银行成立于2012年1月19日，是经银行业监督管理机构和有关主管机关批准，由晋商银行发起设立的第一家村镇银行，是具有法人资格的新型农村金融机构。

2018年，我行积极响应监管部门号召，扎实开展“2018消费者权益日”、“6.14信用记录关爱日”、“金融知识普及月，金融知识进万家”、“普及金融标准，提升服务质量”、“科技活动周”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”等系列主题宣传活动，持续践行清徐晋商村镇银行的社会责任。



晋商消费金融公司

2018年，晋商消费金融公司高度重视社会责任工作，全面提升责任意识，提高履责能力，大力支持转型发展，服务实体经济，自觉维护金融秩序，投身公益事业。

在服务实体经济方面，公司与什马金融、上海骑呗联手推出电动车分期产品和摩托车分期产品，进一步带动城乡整体金融水平的提升。在维护金融秩序方面，公司先后组织六大运营中心开展“金融机构扫黑除恶专项行动”、“反洗钱宣传活动”、“普及金融知识万里行活动”、“普及互联网金融风险防范知识活动”等，全面开展防范和打击非法集资、非法放贷、金融诈骗自查工作，有效防范金融风险，防范金融欺诈。在发展绿色金融方面，积极落实节能减排政策要求，建立低能耗电子服务体系，大力拓展线上业务，自主研发“晋享钱包”APP。在投身公益事业方面，公司积极发挥企业社会责任，连续两年对贫困乡村进行扶贫慰问，帮扶困难群众，助销农副产品，继续践行“全心全意为大众服务”的核心价值观，全力提升广大中低收入人群生活品质，打造方便快捷的消费金融产品，以高度的社会责任感，为提高人民生活品质提供消费金融支持。



46

[结束语]

2019年是晋商银行成立十周年的日子，更是开启未来奋斗十年的新起点。展望2019年，晋商银行将以党的政治建设为统领，坚持稳中求进工作总基调，以战略引领发展为导向，以深耕地方经济为己任，持续改革创新，务实合规经营，调动一切积极因素担当企业社会责任，不断为社会、股东、客户、员工创造更大的价值。



诚信 | 创新 | 实干