

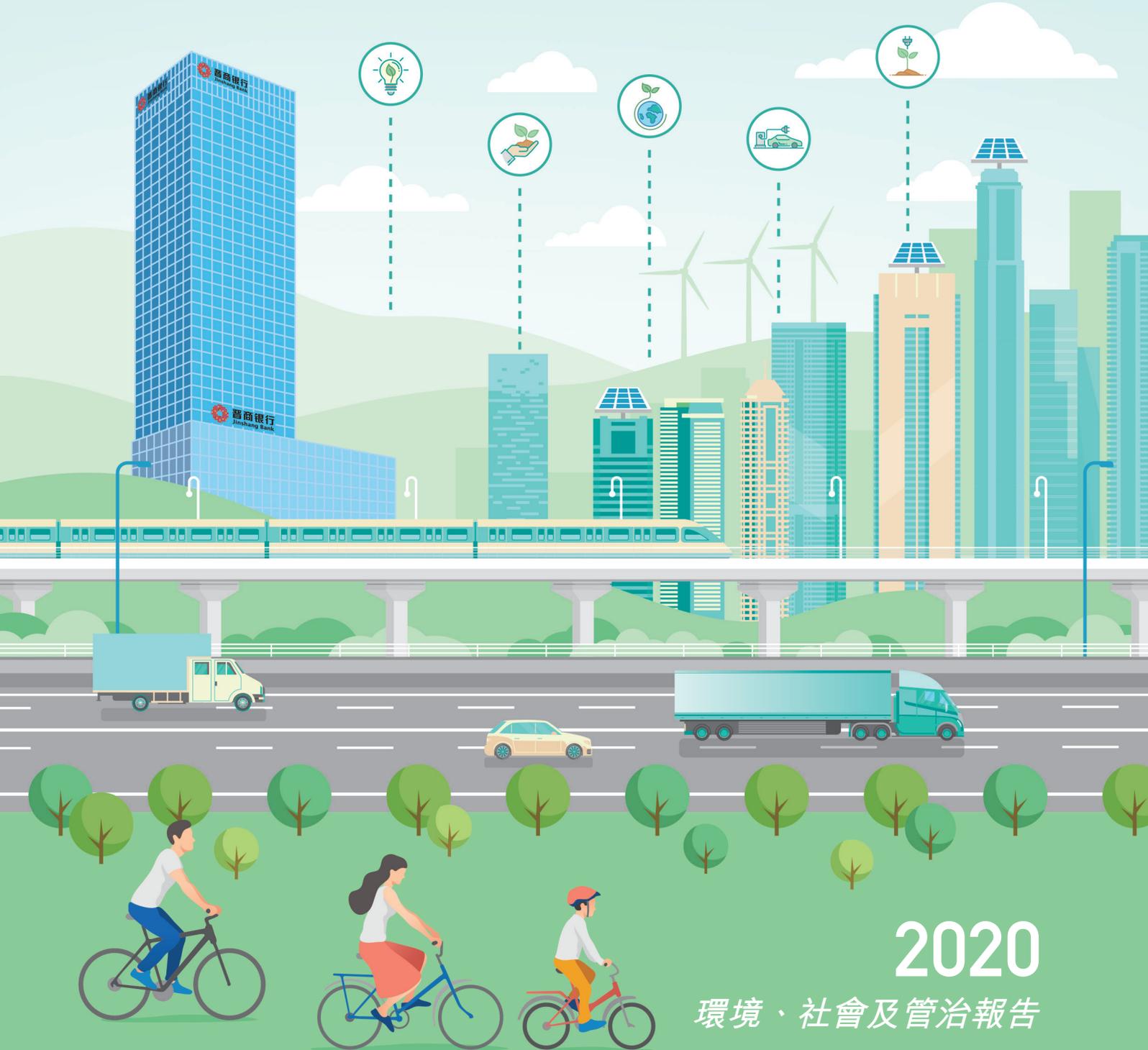


**晉商銀行**  
Jinshang Bank

**晉商銀行股份有限公司**  
**JINSHANG BANK CO., LTD.**

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2558



**2020**

環境、社會及管治報告

# 目錄

報告編製說明 03

## 1 弘揚晉商精神， 走可持續發展之路

關於我們	06	亮點績效	08
業務佈局	07	ESG管理	09
公司戰略	07	年度榮譽	13

## 2 致力穩健經營， 強化合規風險管理

黨建引領，	穩健合規經營	19	
聚力發展	15	強化風險管理	23
完善公司治理	16		



## 3 凝聚晉商力量， 服務地方經濟發展

服務山西經濟高質量轉型發展 25  
發展普惠金融 30

## 4 關注客戶訴求， 提供卓越品質服務

打造數字銀行 32      升級客戶體驗 36  
驅動金融創新 33      保障消費者權益 37

## 5 團結眾志成城， 攻堅克難守護家園

精準扶貧久久為功 40  
同心戰疫勇擔重任 43  
愛心傾注公益慈善 45

## 6 打造綠色銀行， 助力生態文明建設

發展綠色金融 47  
推動綠色辦公 49

## 7 堅持以人為本， 攜手員工共同成長

保障員工權益 54  
員工發展 58  
員工關愛 60

## 附錄

香港聯合交易所  
《環境、社會及管治報告指引》索引 63  
獨立鑑證報告 69  
讀者意見反饋表 71



## 報告編製說明

本報告是晉商銀行股份有限公司（簡稱「晉商銀行」或「本行」）上市後發佈的第二份年度環境、社會及管治報告（簡稱「本報告」）。本報告真實、客觀地介紹2020年度晉商銀行、分行、直屬行及村鎮銀行履行企業社會責任方面的活動開展情況，重點披露本行環境、社會及管治三大範疇的相關信息。本報告中的財務數據來自經審計的2020年度財務報告。本報告涉及資金的幣種均為人民幣，特別說明的除外。

### 報告範圍

- 報告時間範圍：本報告為年度報告，報告期為2020年1月1日至2020年12月31日（「報告期」），部分信息超出報告期。
- 報告組織範圍：本報告以晉商銀行為主體部分，如無特別說明，本報告覆蓋總行、分行、直屬行、村鎮銀行。

### 編寫依據

- 香港聯合交易所有限公司（簡稱「聯交所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》
- 全球報告倡議組織GRI《可持續發展報告指南》G4.0版
- 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》(2009)
- 原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》(2007)

### 報告語言

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



## 報告原則

- 重要性原則：本報告基於利益相關方線上調查、資料分析等工作，識別出影響本行可持續發展的重要ESG議題並回應，詳見本報告P12。
- 量化原則：本報告已經披露本行ESG量化關鍵績效。
- 平衡原則：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。
- 一致性原則：本報告對不同報告期所使用的指標盡量保持一致，如果關鍵績效指標發生變化，對發生變化的指標進行解釋說明。

## 董事會保證

本報告於2021年3月26日獲董事會審批通過。

本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

## 第三方鑑證

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告聘請安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)按照《國際鑑證業務準則第3000號(修訂)：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限保證鑑證工作，並出具第三方鑑證報告。

## 報告獲取方式

報告電子版可在晉商銀行官網(<http://www.jshbank.com/>)、香港聯合交易所網站(<https://www.hkex.com>)下載瀏覽。

## 聯絡方式

我們十分重視利益相關方的意見，並歡迎讀者通過以下聯絡方式與我們聯繫。您的意見將協助我們進一步完善本報告以及提升晉商銀行整體的社會責任表現。

聯繫郵箱：[dongban@jshbank.com](mailto:dongban@jshbank.com)

聯繫地址：山西省太原市小店區長風街59號

聯繫電話：0351-6819503

晉商銀行股份有限公司並非香港法例第155章《銀行業條例》所指認可機構，不受限於香港金融管理局的監督，亦不獲授權在香港經營銀行／接受存款業務。

# 1

## 弘揚晉商精神，走可持續發展之路

關於我們	06	公司戰略	07	ESG管理	09
業務佈局	07	亮點績效	08	年度榮譽	13

晉商銀行圍繞山西省委「四為四高兩同步」總體思路和要求，按照本行黨委「一全四化四高效」的戰略目標，加快構建支撐本行持續穩健發展的「四樑八柱」，以實際行動助力精準脫貧、污染防治、防範化解風險三大攻堅戰，促進解決民營企業、小微企業融資難題，切實履行好地方法人銀行的政治責任、經濟責任和社會責任。



貢獻聯合國可持續發展目標



## 1.1 關於我們

本行成立於1998年10月，於2019年7月在香港聯合交易所有限公司主板上市，股票代碼2558.HK，也是山西省第一家上市銀行。在山西省委、省政府的領導下，在監管部門的指導幫助下，本行逐步走上穩健發展、業績良好、風險可控的現代商業銀行發展道路。

2020年本行持續支持能源革命和戰略性新興產業、推動山西綜改示範區升級、做精「綠色」信貸產品、大力發展普惠金融以助力山西經濟高品質發展；圍繞「一全四化四高效」的戰略目標要求，我們認真履行管黨治黨責任、保護消費者合法權益、選好育好用好留好人才；通過精準扶貧、公益慈善、志願服務等一系列舉措，將發展的成果惠及更多人群，為促進社會公平作出更大貢獻。用實際行動譜寫了勇創新、促轉型、謀發展、蹚新路的發展篇章。

2021年是「十四五」規劃開局之年。我們將與社會各界同舟同濟，砥礪前行。深度融入山西省經濟發展格局，激發經營活力、完善各項機制、鞏固特色優勢、實現重點突破，為山西省「十四五」高品質轉型發展作出新的更大貢獻。

截至2020年12月末，本行：



## 1.2 業務佈局



## 1.3 公司戰略

### 戰略願景

- 堅持安全發展，打造區域精品上市銀行。

### 戰略定位

- 區域定位：紮根三晉，服務山西，立足全國，面向世界。
- 市場定位：服務地方經濟、服務中小微企業、服務城鄉居民。
- 業務定位：做強對公，做精零售，做專金融市場，做優小微。

### 工作思路

- 「一全」，即堅持黨的全面領導，這是根本原則和要求。
- 「四化」，即科技化的引領、市場化的選人用人、專業化的經營服務、系統化的防控風險。
- 「四高效」，即高效對接市場需求、高效提供金融產品、高效實現最優投資收益、高效合理分配經營利潤。

## 1.4 亮點績效

指標類型	指標	單位	2020 年
 經濟績效	營業收入	億元	48.68
	淨利潤	億元	15.71
	資產總額	億元	2,709.44
	存款總額	億元	1,767.82
	貸款總額	億元	1,361.05
	基本每股收益	元	0.27
	平均總資產回報率	%	0.61
	平均權益回報率	%	7.63
	不良貸款率	%	1.84
	撥備覆蓋率	%	194.06
	資本充足率	%	11.72
	 社會績效	2020年納稅總額	億元
服務實體經濟融資餘額		億元	806.52
涉農貸款餘額		億元	449.15
小微企業貸款餘額		億元	444.40
普惠型小微企業貸款餘額		百萬元	6,743.20
支持能源革命各項貸款餘額		億元	457.10
支持疫情防控、復工復產貸款		筆	389
客戶投訴解決率		%	99.73
員工總數		人	4,492
女性比例		%	55.32
 環保績效	志願者活動時長	小時	280
	公益慈善及其他捐款	百萬元	1.80
	綠色貸款餘額	億元	52.15
	ESG及綠色金融相關知識培訓	人次	153
	電子銀行業務替代率	%	83.23
	網銀全年交易筆數	萬筆	412.59

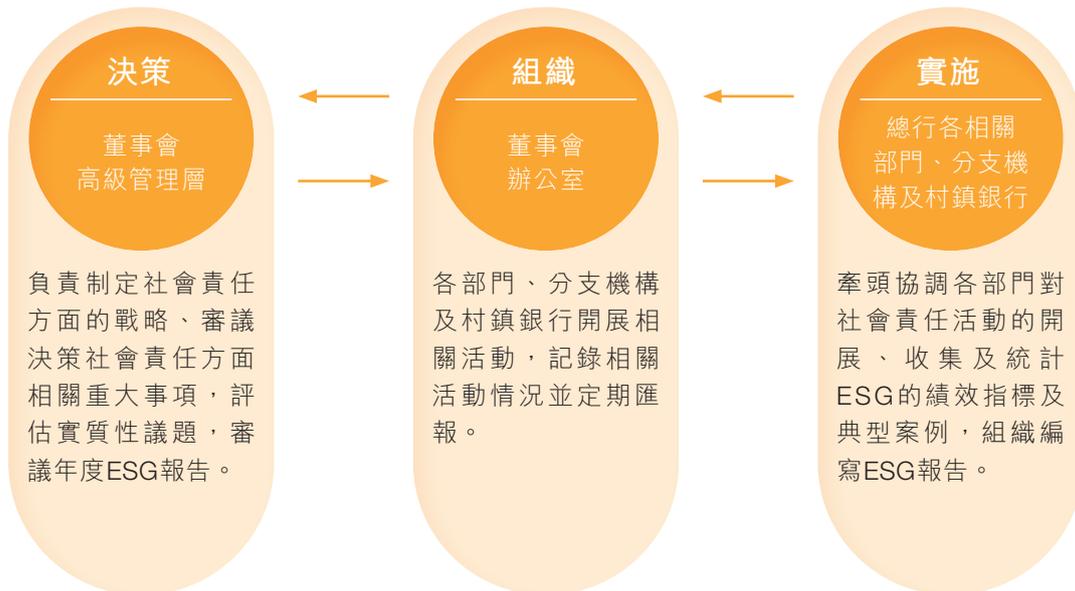
## 1.5 ESG管理

### ESG理念

我們的使命	為客戶提供優良服務，為股東創造最佳回報，促進經濟發展和社會進步
我們的服務理念	以客戶為中心
我們的責任理念	責任、堅持、落實、效果
我們的企業文化	誠信、創新、實幹

### ESG治理

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



## 利益相關方溝通

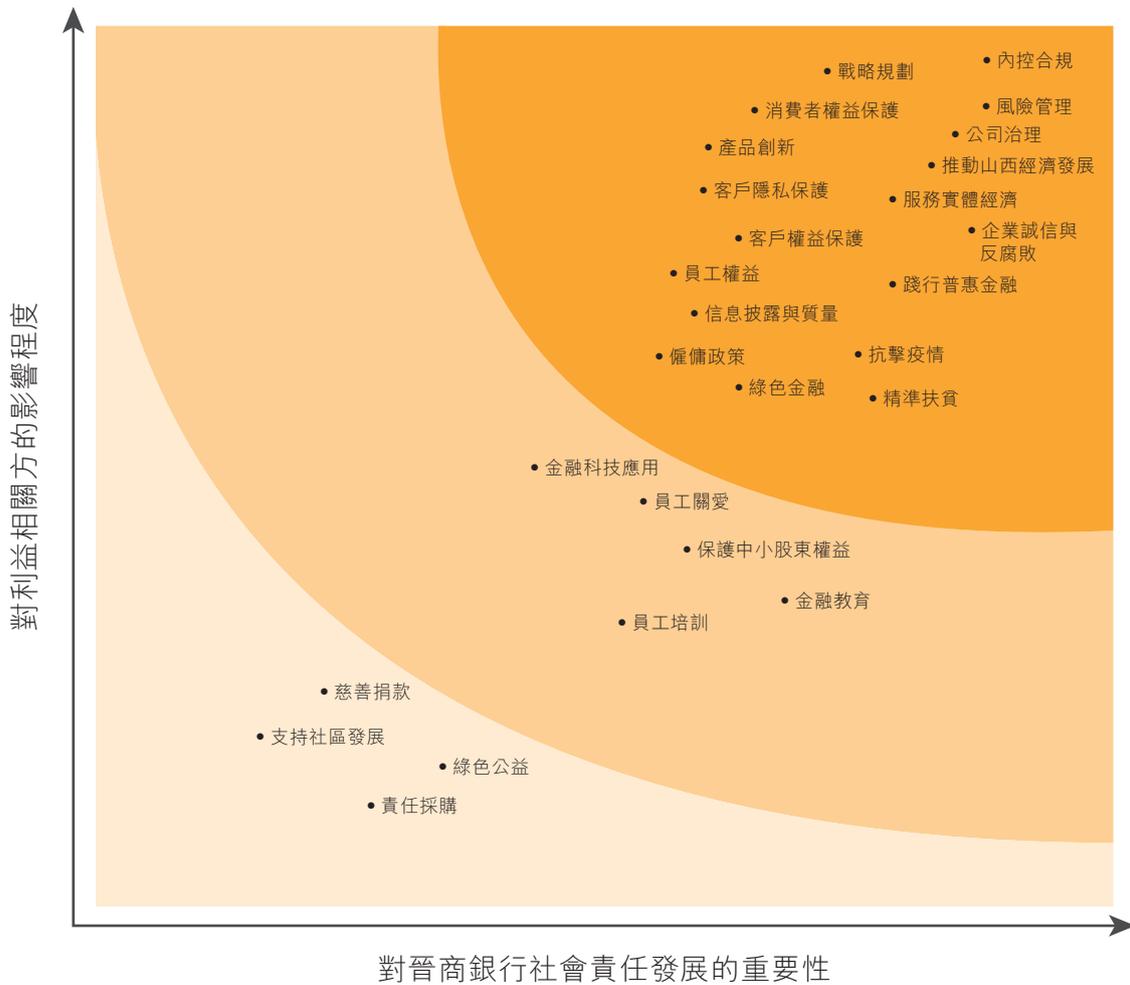
利益相關方	關注議題	溝通方式	回應舉措
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務山西發展</li> <li>• 支持實體經濟</li> <li>• 踐行普惠金融</li> <li>• 推動能源轉型</li> <li>• 發展低碳經濟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政府文件及指引</li> <li>• 專題報告</li> <li>• 信息報送</li> <li>• 工作會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強銀政合作</li> <li>• 服務山西轉型發展</li> <li>• 大力支持重點項目</li> <li>• 扶持民營、小微企業</li> <li>• 協助企業轉型升級</li> <li>• 推動綠色貸款業務</li> </ul>
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司治理</li> <li>• 合規運營</li> <li>• 全面風險管理</li> <li>• 信息披露</li> <li>• 踐行企業擔當</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 監管政策</li> <li>• 調研走訪</li> <li>• 發佈公告</li> <li>• 上報數據</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健全內部控制體系</li> <li>• 完善風險管理體系</li> <li>• 及時、高質披露信息</li> <li>• 推進精準扶貧</li> </ul>
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司戰略規劃</li> <li>• 保護股東權益</li> <li>• 行業競爭力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 投資者調研與交流</li> <li>• 信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善公司治理結構</li> <li>• 加強投資者關係管理</li> <li>• 落實發展戰略及準確披露信息</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶權益保障</li> <li>• 客戶隱私保護</li> <li>• 金融科技應用</li> <li>• 產品創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 問卷調查</li> <li>• 線上調研</li> <li>• 數字化平台</li> <li>• 宣傳活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健全消費者保障機制</li> <li>• 優化業務流程</li> <li>• 核心系統上線</li> <li>• 創新金融產品</li> </ul>

利益相關方	關注議題	溝通方式	回應舉措
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪酬福利</li> <li>• 權益保護</li> <li>• 培訓與發展</li> <li>• 員工關愛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職工代表大會</li> <li>• 工會</li> <li>• 建議信箱</li> <li>• 意見反饋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善薪酬激勵</li> <li>• 發展福利體系</li> <li>• 健全培訓體系與注重員工</li> <li>• 組織各類活動</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應鏈管理</li> <li>• 責任採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 招投標</li> <li>• 合作協議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健全採購管理制度</li> <li>• 加強溝通</li> </ul>
 社會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公益慈善</li> <li>• 氣候變化</li> <li>• 抗擊疫情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 慰問走訪</li> <li>• 節能減排</li> <li>• 捐款捐物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 捐資助學</li> <li>• 綠色辦公</li> <li>• 成立基金</li> </ul>



### 實質性分析

本行高度重視與內外部利益相關方的溝通，不斷拓展溝通渠道，提升溝通頻次和效率，豐富交流內容，讓利益相關方及時、全面地了解本行履行社會責任的實踐和績效。2020年，通過微信渠道開展年度重大性議題調查，共收回1,376份有效答卷。經系統分析和評估，確定年度重要社會議題並將其作為年度ESG報告編製重要依據之一，主動回應政府、監管機構、客戶、員工、股東等內外部利益相關方的關切與訴求。



## 1.6 年度榮譽

2020年，晉商銀行先後獲得「十佳普惠金融城商銀行」「2020中國綠色金融創新銀行先鋒獎」「2020中國金鼎獎——年度金融科技進步獎」「2020年度金牌金融產品獎」「最佳創新型中小銀行」「山西省直文明單位標兵」等榮譽。

### 獎項圖片



# 2 致力穩健經營，強化合規風險管理

黨建引領，聚力發展	15	穩健合規經營	19
完善公司治理	16	強化風險管理	23

習近平總書記指出，打好防範化解重大風險攻堅戰，重點是防控金融風險。2020年，晉商銀行管黨治黨責任得到新加強，治理能力水平邁上新台階，守住了不發生系統性金融風險的底線，為決勝全面建成小康社會貢獻力量。



貢獻聯合國可持續發展目標



## 2.1 黨建引領，聚力發展

不忘初心、牢記使命，充分發揮黨建引領作用，積極推動各項業務高質量發展。晉商銀行黨委提出「一全四化四高效」的工作思路和要求，把堅持黨的全面領導作為全行各項工作的根本原則和要求，並結合銀行經營管理特點，堅持把亮出先鋒形象作為黨建品牌創建的根本，區分不同工作區域，明確創建要點，堅持將工作落細落小落具體，以基層和一線為主要陣地，採取「基層全面鋪開，擇優向上推薦」的思路，有序開展了全行「黨建品牌」創建活動，實現了黨建工作與轉型發展互促互進、同頻共振。

### 意識形態建設

報告期內，落實黨中央、省委關於意識形態工作的決策部署，將意識形態工作納入黨建工作責任制和目標管理。創新「三個全覆蓋」機制，推動紀檢監察工作高質量發展；推動主體責任落實全覆蓋，把監督「探頭」精準聚焦到銀行黨委班子和成員，建立「剛性化」「可視化」責任清單制度以及聯合調研工作機制，推動政治生態建設；創新組織形式，推動黨委實施異地分行紀檢機構派駐改革，實現紀檢機構設置全覆蓋；修訂《晉商銀行巡察工作實施辦法》，推動巡查工作全覆蓋，分行各黨委、黨總支每季度向總行黨委進行專題匯報，按年度對貫徹落實情況進行自查自糾，對發現的問題及時研究解決、整改落實。



開展黨建活動

## 2.2 完善公司治理

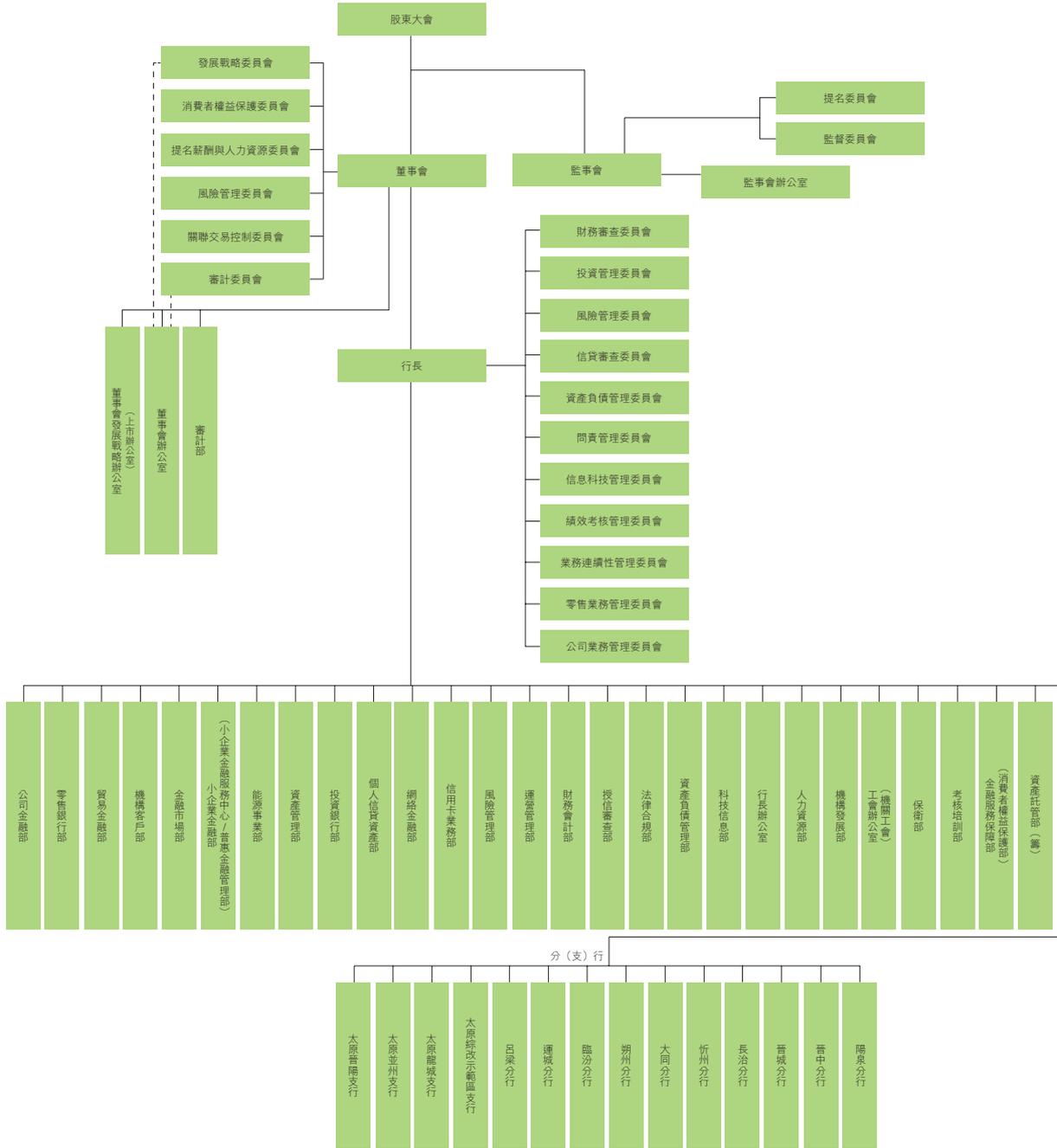
### 三會一層

本行遵照《中華人民共和國公司法》及相關法律法規和監管機構的規章制度，構建股東大會、董事會、監事會和高級管理層獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉的現代公司治理架構，權力機構、決策機構、監督機構和管理層之間決策科學、執行有力、監督有效的運行機制。

以公司章程為基本文件，制定多項制度文件，有效支撐公司治理機制實現高效穩定運轉。重視多元化和包容性議題。根據聯交所要求，董事會制定董事會多元化政策，選擇董事人選時將從包括但不限於性別、年齡、文化和教育背景、種族、行業經驗、技術及專業技能及／或資格、知識、服務期限長短等元素考慮。報告期內，在監事會、高級管理層均有女性成員任職。



企業管治組織架構圖



### 信息披露

本行根據監管要求，高效合規完成信息披露工作。2020年，在香港聯交所發佈公告49次，包括定期報告、臨時公告、證券變動月報表、公司治理文件等內容，真實、準確、及時、完整地履行信息披露義務，確保投資者能夠及時了解本行重大事項，最大程度保障投資者特別是中小投資者的知情權。

### 依法納稅

依法納稅是企業履行社會責任、回饋社會的基本要求。本行始終如實申報稅額，及時繳納各項稅款。截至2020年12月末，上繳各項稅款71,847.79萬元。

### 投資者溝通

暢通溝通渠道，在本行官網設立「投資者關係」專欄，提供電話、傳真、電子郵箱及總部地址等信息，方便廣大投資者諮詢。通過正式公告向投資者傳達重要經營信息，加強管理層與國內外投資者的溝通交流，促進與資本市場之間的雙向交流。通過訪談或接待來訪的方式，讓投資者更多地了解本行，傳遞投資價值。在溝通內容上，重視回應投資者有關本行ESG的問題。

### 股東權益

重視對股東的回報，嚴格遵守相關法律法規和行政規章的規定，在《公司章程》中明確利潤分配政策，制定相關制度，致力於建立科學、持續、穩定的股東回報機制，切實保障股東合法權益，包括保護中小股東的合法權益。詳細信息，請參閱晉商銀行2020年度報告。

## 2.3 穩健合規經營

### 提升內部控制

本行牢固樹立「審慎合規、穩健經營」的發展理念，堅守合規經營底線，結合監管政策變化及監管要求，積極健全完善內控制度體系，強化內外部檢查監督和問題整改，加強案防建設和員工行為管理，不斷提升內部控制有效性。

完善問題數據庫	建立總分行問題數據庫，持續更新完善操作風險管理系統問題數據，優化完善系統功能運用。
緊盯重點領域環節	圍繞監管要點及處罰事件，開展重點領域、關鍵崗位專項風險排查，梳理各項制度及管理流程，加強重點業務領域管控。
建立關鍵崗位清單	結合現場與非現場監測措施，對關鍵崗位人員賬戶交易、興辦企業、涉及訴訟和社會關係往來等情況的專項排查，有效防範人員風險。
組織專項合規檢查	開展合同及授權管理、制度管理、案防履職、問責和反洗錢等專項法律合規檢查工作，建立問題台賬，跟蹤整改情況。
推進問題整改進度	貫徹落實「合規檢查問題整改工作機制」，按季度跟蹤通報整改情況。
健全崗位不相容管理	結合操作風險和內控管理要求，對全行業務流程及崗位職責梳理分析，制定了崗位不相容關係表。
優化流程管理	優化法律審查、信用卡審批、科技項目管理等審批流程，大幅提升流程效率，組織實施主要流程梳理、審核，實施操作風險自評估。

### 創建合規文化

通過專項培訓、技能競賽、警示教育、完善「法律合規園地」等形式多樣的合規教育活動與舉措，宣貫合規文化，將合規理念貫穿於業務經營和管理之中，以合規文化築牢發展根基。2020年，開展法律培訓60次、合規培訓192次，參與法律培訓員工達2,870人次、參與合規培訓員工達8,709人次。

晉城分行召開「知敬畏、強作風」專題警示教育會，共計120餘人參加了本次培訓。



呂梁分行在呂梁黨建主題公園開展廉政合規警示教育活動。



晉城分行開展員工合規故事分享活動。



並州直屬行開展了「合規金融讀書分享會」活動。



## 反洗錢與反腐敗

嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》等法律法規和制度，完善反洗錢內控制度，修訂《晉商銀行洗錢和恐怖融資風險自評估工作實施細則》《晉商銀行客戶洗錢風險等級劃分及名單管理操作規程》。強化客戶身份識別，加強大額交易和可疑交易監測、分析和報送，提升反洗錢相關系統功能，對高風險客戶按規定採取管控措施。加大員工反洗錢培訓，營造濃厚的反洗錢合規氛圍，同時開展反洗錢宣傳，提高公眾對洗錢犯罪危害性的認識及洗錢風險識別防範能力。

嚴格遵守《中國共產黨黨內監督條例》《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》等法律法規，制定《晉商銀行關於實行黨風廉政建設責任制的規定》《晉商銀行關於進一步全面貫徹落實中央八項規定精神的實施辦法》，堅持從嚴治黨，嚴格遵守黨規黨紀和本行廉政制度，馳而不息糾正「四風」，深入開展警示教育 and 廉政培訓，以零容忍態度查處違紀違法問題，保持「風清氣正」的良好政治生態環境。



### 知識產權保護

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

### 做好廣告宣傳

遵照《中華人民共和國廣告法》《銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》，做好各類內外部宣傳工作。

### 供應鏈管理

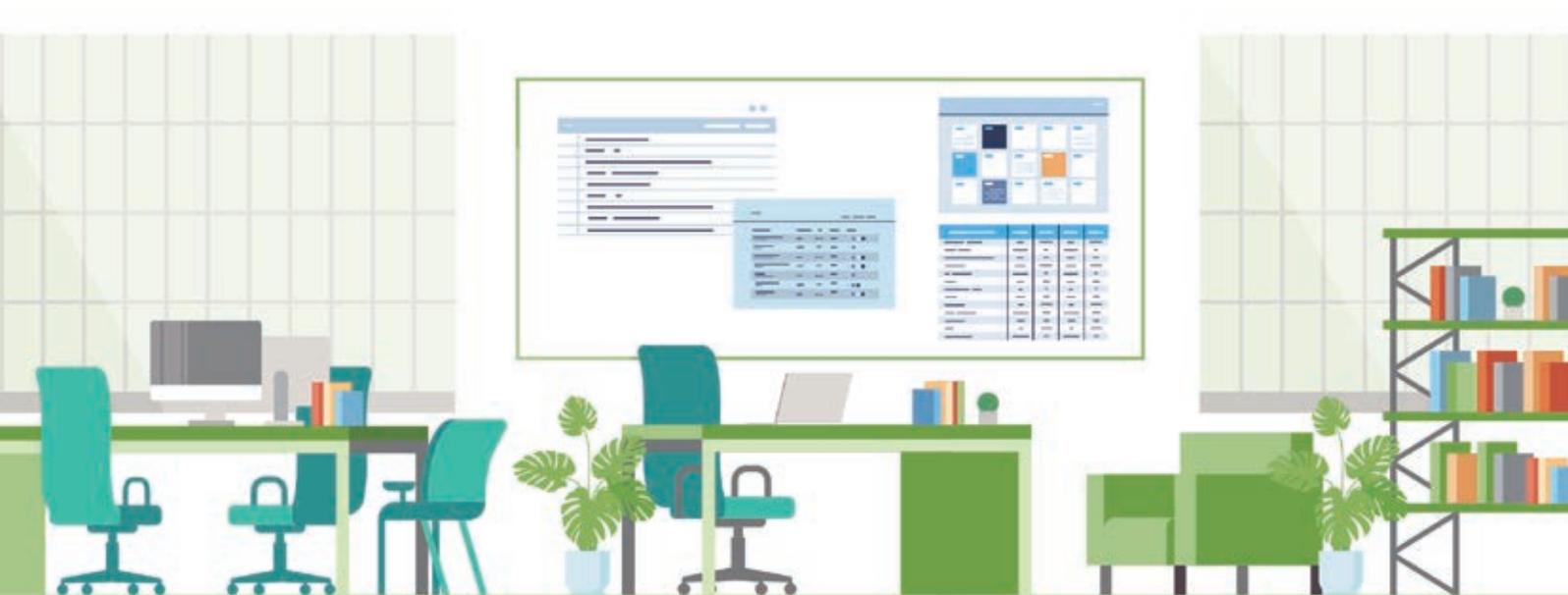
報告期內，新增《晉商銀行電商平台採購管理辦法》，根據採購限額和採購目錄詳細確定各類事項的歸口管理部門及目錄內外、限額上下事項的不同採購主體與採購流程。倡導綠色採購，採購管理辦法第六條明確提出「集中採購應優先採購節能環保產品」。規範採購行為，在招標文件中明確指出供應商提供的產品或服務應滿足國家相關標準，並不得損害任何第三方的合法權益。

## 2.4 強化風險管理

本行按照「垂直、獨立、全面覆蓋」的要求，建立由董事會最終負責、監事會有效監督、高級管理層直接領導，以風險管理部門為依託，相關業務部門和職能部門密切配合，覆蓋所有分支機構、所有業務及流程的全面風險管理組織體系。

明確雙向報告制度，總行首席風險官定期向董事會和高級管理層風險管理委員會報告全面風險管理工作。建立重大事項風險報告制度，對於重大事項，各分支機構向本級行行長直接報告，同時向總行風險管理部報告。

上線全面風險管理系統、流動性風險管理系統、操作風險管理系統等多個系統，對信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險進行實現識別、監測、計量，提升風險量化管理水平。對標監管要求，進一步完善風險管理配套政策制度。構建識別外部風險，監測存量風險，主動緩釋風險，合規化解風險，依法處置風險，主動暴露風險的風險文化氛圍。



# 3

## 凝聚晉商力量，服務地方經濟發展

服務山西經濟高質量轉型發展	25
發展普惠金融	30

金融是經濟的血脈，山西轉型發展離不開金融的有力支撐。求木之長者，必固其根本；欲流之遠者，必浚其泉源。晉商銀行將以組合「實招」為山西轉型發展貢獻金融「動力」，馳而不息，久久為功，蹣出新路子，書寫新篇章！



貢獻聯合國可持續發展目標



### 3.1 服務山西經濟高質量轉型發展

#### 助力轉型發展

本行全力服務區域經濟轉型發展，在山西轉型發展中責無旁貸，必須深想一層、先行一步，有效發揮地方金融機構的職能作用。圍繞山西省委提出的「轉型為綱、項目為王、改革為要、創新為上」，聚焦山西基礎性、全局性牽引性重點工程，支持山西轉型綜合改革示範區（簡稱「山西綜改示範區」）重點企業和項目的轉型落地，加大對戰略性新興產業、農產品精深加工十大產業集群的信貸支持力度。

#### 與山西綜改示範區合作

2020年4月，本行與山西綜改示範區舉行戰略合作協議簽約儀式，進一步深化銀政合作，優化金融服務，為復工復產輸血，為轉型發展造血。

作為山西省首家港股上市的地方法人銀行，本行始終秉承「服務支持山西轉型綜改和資源型經濟轉型發展」宗旨，快速響應省委號召，積極跟進山西轉型綜改步伐，是首家在山西綜改示範區成立了直屬支行的銀行。

此次合作進一步發揮地方金融機構「組織扁平化、決策鏈條短、審批效率高」的優勢，開設授信審批綠色通道，充分發揮「專設機構、接近市場、響應迅速」的優勢，為山西綜改示範區率先提供金融服務方案及融資支持。



與山西轉型綜合改革示範區  
合作協議簽約儀式現場

### 支持瀟河產業園區建設

為幫助山西綜改示範區最大的產業園區瀟河產業園區解決河道生態治理難題，本行主動對接政府和項目承接單位，為瀟河流域綜合治理工程提供有力的金融支持。



建前



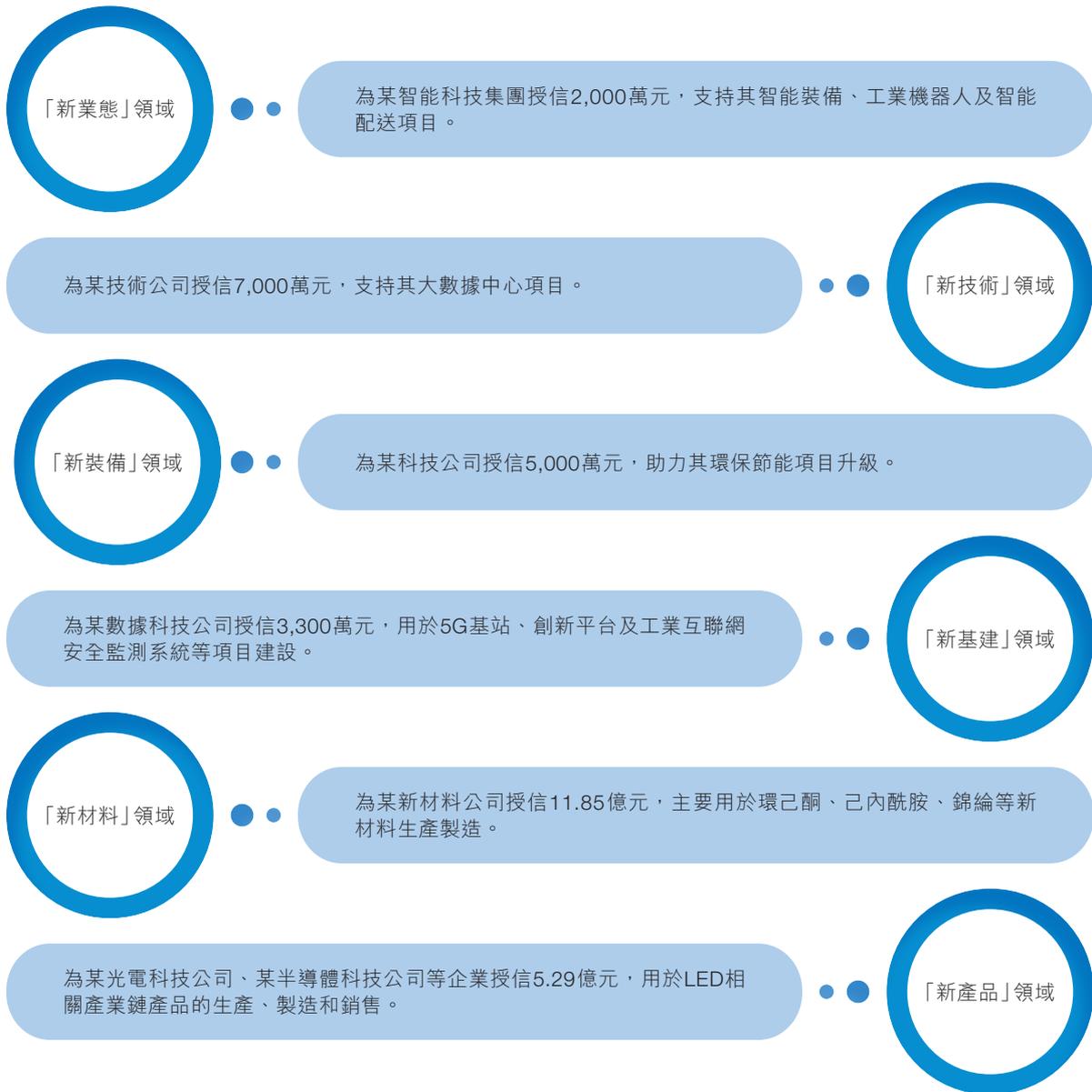
建後

瀟河產業園區建成前及建成後概念圖對比

### 助力「六新」突破

2020年5月，習近平總書記視察山西期間，對山西省提出「在新基建、新技術、新材料、新裝備、新產品、新業態上不斷取得突破」的重大要求，為山西省乃至全國科技創新和產業發展進一步指明了前進方向。「六新」代表著先進生產力變革趨勢，代表著新興產業、未來產業發展方向。山西省委十一屆十次全會謀劃了「六新」突破路線圖：緊跟國際科技發展前沿，洞察全球產業變革態勢，以敢為人先的勇氣膽識和換道領跑的競爭姿態，奮力在新興產業上佔據主動，在未來產業上把握先機。

本行深入理解「六新」內涵，制定《晉商銀行支持「六新」領域及「十四個」戰略新型產業營銷指導意見》，大力支持「六新」產業重點項目。



## 助力能源革命

為貫徹落實黨中央國務院、山西省委省政府關於推動能源革命的重要指示和具體部署，本行制定《晉商銀行支持山西能源革命、轉型發展實施方案》，推動產業結構調整優化，落實一批變革性、牽引性、標誌性舉措，支持山西省從根本上摒棄粗放型發展方式。截至2020年12月末，支持能源革命各類貸款餘額共計457.10億元，較年初增加128.67億元，增幅30.78%。

## 《晉商銀行支持山西能源革命、轉型發展實施方案》目標

## 逐步退出存量客戶中達不到現行政策要求的客戶及信貸投放

1. 逐步壓縮對「兩高一剩」行業的信貸投放，對於存在多次環保違規或無法穩定達標的存量客戶應盡快退出。嚴禁「兩高一剩」行業貸款業務准入。
2. 逐步壓縮退出中央及山西省關於淘汰落後產能的存量客戶，對於存量客戶涉及淘汰的落後產能，在確保風險可控的前提下，按照一定比例退出。嚴禁「落後產能」企業貸款業務准入。
3. 主動跟蹤對接地方政府和中央企業化解煤炭過剩產能的實施方案，堅決退出達不到標準要求的產能，堅決退出安全風險高的產能，加快退出資源枯竭、生產成本高、煤質差、開採难度大、扭虧無望的落後產能的信貸投放，嚴控違規新增產能的信貸投放。
4. 堅決壓縮退出長期虧損、失去清償能力和市場競爭力的客戶，堅決壓縮退出不符合國家能耗、環保、質量、安全生產、技術等標準且整改不達標的客戶，堅決壓縮退出落後產能且不符合國家產業政策的相關信貸投放。

## 大力支持符合國家政策要求的重點項目

1. 支持能源企業轉型升級和技術改造。主要是傳統能源清潔高效利用、清潔能源設施建設和運營、節能改造等清潔能源生產、能源環保類產業。
2. 支持能源節能減排相關項目。主要是發展高效節能技術、裝備、產品、產業。重點支持列入國家重點節能技術推廣目錄的項目、國家確定的節能環保重點工程。主要是發展環保技術、裝備、產品、服務等。包括：煙氣脫硫脫硝、污水處理等。
3. 支持清潔能源領域相關項目。主要是發展可再生能源的利用，主要包括水電、核電、風力發電等。
4. 擇優支持股東背景好、主營業務突出、主要財務指標優良、資源優勢明顯、區域競爭優勢明顯、技術設備先進、產品有競爭力、有市場的大型央企、省屬國有煤炭企業及上市公司，按照風險可控、商業可持續的原則繼續給予信貸支持。
5. 支持國家及山西省轉型類重點項目。積極支持山西省轉型綜改項目名單與省市、綜改區重點項目，包括傳統產業提質升級項目建設與新興產業項目，省政府、相關廳局、綜改區發佈的關於產業升級、技術改造等領域名單；重點聚焦具有改革引領、產業轉型等特徵的優質項目。

## 助力戰略性新興產業

聚焦山西省基礎性全局性牽引性重點工程，加大對戰略性新興產業、精深加工十大產業集群等領域的信貸支持力度，支持領域包括信息技術應用創新產業、光電產業、光伏產業、碳基新材料產業等戰略性新興產業。截至2020年12月末，製造業融資餘額同比提升34%。

支持「金科•山西智慧科技城」項目，建設國內首個集「智慧、科技、健康、產業、城市」於一體的「產業新城」



## 支持企業「走出去」

### 實現國結流程無接觸服務

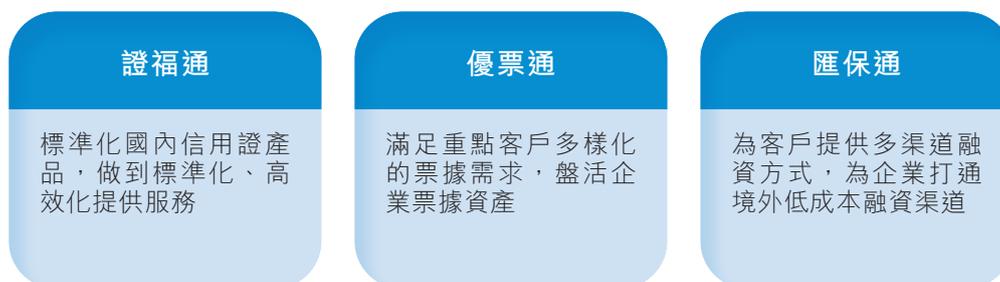
疫情期間，針對進出口企業的多次的付款、售匯、到單、承兌、結匯等業務流程，進行專門優化，實現無接觸服務。提前與客戶溝通購匯申請書、外匯業務委託書、對外付匯承兌通知書、報關單等手續，採取電子單證和郵寄申請材料的方式，及時辦理業務。

### 優化貿易金融產品體系

優化產品研發機制，加強產品研發力量，進一步完善貿易金融產品線，積極創新針對中小微企業的貿易金融產品。通過創新應收賬款融資、建設供應鏈金融服務系統，圍繞核心企業，為整個產業鏈條內的各類企業，在採購、融資和應收賬款流轉等環節提供有針對性的各金融產品組合的綜合解決方案。

探索金融科技助力外貿企業發展，於2020年4月加入國家外匯管理局「跨境金融區塊鏈金融平台」，總行及分行聯動為外貿企業提供快速高效的融資服務，助力外貿企業回暖。

通過建設「通系列」貿易融資產品線，加強對外貿企業金融支持。2020年，出台三項貿易融資「通系列」新產品：



## 3.2 發展普惠金融

### 創造普惠金融價值

大力加強普惠金融供給建設，在全行160家營業網點均開展普惠金融業務。截至2020年12月末，普惠型小微貸款實現「兩增」。普惠小微貸款增速顯著高於各項貸款增速。截至2020年12月末，普惠型小微企業貸款餘額較年初增長21.64億元，增速為47.27%，比各項貸款增速高29.42個百分點；同時，普惠小微貸款戶數大幅增加，截至2020年12月末，普惠型小微企業貸款有餘額戶較年初增加1,197戶，增量接近前兩年淨增戶數之和的兩倍。

普惠型小微貸款保持「兩控」。不良控制成效顯著，普惠型小微企業貸款不良額和不良率實現雙降。截至2020年12月末，普惠型小微企業不良貸款餘額較年初減少1.24億元。不良貸款率較年初降低5.42個百分點。普惠型小微企業貸款累計年化利率為4.05%，較年初下降0.61個百分點。

### 提升小微企業服務能力

本行於成立之初，成立總行小微企業金融服務部門，並將小微企業納入戰略性業務，開展了大量面向小微客戶的普惠金融工作。加大傳統信貸投放力度，確保民營企業貸款增量佔新增公司類貸款的比例符合監管要求，保持小微貸款合理增長，滿足「兩增兩控」要求。通過加強密切政銀企合作，圍繞政府採購業務場景創新研發「政採貸」產品，積極申請獲得「政府採購融資」業務合作資格。通過政府搭建的互聯網平台，順利實現銀企互通對接，開闢服務小微企業的新路子。創新融資模式，依託供應鏈金融業務推出標準化金融產品，通過批量化審批、信息化管理強化風險控制能力，滿足民營和小微企業融資需求。

# 4 關注客戶訴求，提供卓越品質服務

打造數字銀行	32	升級客戶體驗	36
驅動金融創新	33	保障消費者權益	37

以客戶為核心是晉商銀行的服務理念，晉商銀行在不斷創新、升級的資本市場中乘風破浪，強力推進金融與科技的創新融合，做好頂層設計，於2020年完成核心系統的升級，向轉型數字銀行邁進一大步，同時優化創新自身業務，著力保障客戶隱私、信息安全、資金安全、運營安全、防範詐騙等全方面保障客戶權益。為個人客戶、機構客戶和企業客戶提供更加高效高質的服務。



貢獻聯合國可持續發展目標

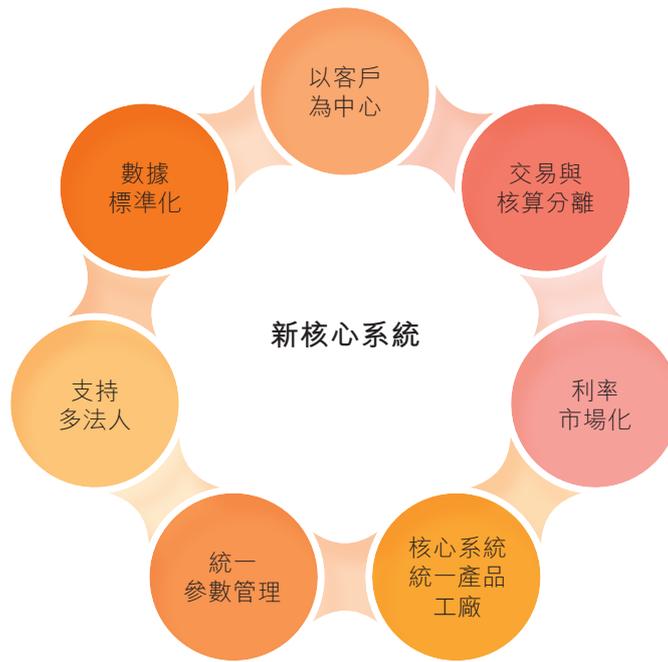


## 4.1 打造數字銀行

### 升級核心系統，加速數字化轉型

本行在2020年完成新核心系統升級，於2021年初投產，通過該系統，服務水平和服務效率將會有顯著的提升，經營管理精細化將深入開展。

「以客戶為中心，以數據為驅動」的新核心系統特點



### 推動智能網點轉型

推進業務場景線上化，整合廳堂內現金和非現金設備，在自助設備上開發預填單功能，實現廳堂服務一體化。

在手機銀行上開發無卡身份認證功能，解決網點櫃檯無卡辦理業務的問題。2020年，新型智能機具網點覆蓋率達到100.00%。



智能化網點客戶視圖

## 4.2 驅動金融創新

### 零售業務創新

本行持續創新零售業務財富管理業務的服務方式和流程，通過聯動線上線下優勢，打造「晉升財富直播間」線上互動服務模式，主動創建更具互動性的服務場景，搭建與客戶交流溝通的嶄新橋樑。

在2020年發佈的《普益標準•商業銀行財富管理能力排名報告》中，本行財富管理綜合服務能力在全國商業銀行財富管理能力中排名第27位，區域性銀行中排名第9位。在財富管理隊伍建設方面紮實推進，理財從業人員專業素養與服務水平不斷提升。2020年，4人被國際金融標準委員會(中國)授予「中國百佳金融理財師(2020)」稱號；11人榮獲「中國優秀金融理財師(2020)」稱號。



### 小企業金融產品創新

關注小企業成長，用信用激勵企業的發展是本行核心信貸理念。金融特色業務包括商用卡、聯鏈融、續貸通、簡押快貸、醫保兌、快押貸及政府採購項目融資類產品（政採貸、政採快貸）。通過優化創新小企業金融產品幫助企業實現自我價值。

#### 特色金融產品

#### 簡押快貸

- 針對普惠型小微企業客戶
- 以合格房產為抵押的個人經營性貸款
- 截至2020年12月末，該產品貸款餘額16.33億元

#### 醫保兌

- 針對具備醫保定點資格的民營醫院、連鎖藥店
- 以在醫保中心的結算回款作為主要還款來源的經營性貸款
- 截至2020年12月末，該產品貸款餘額0.45億元

#### 政採貸、政採快貸

- 針對中標政府採購項目的小企業發放的流動資金貸款
- 根據中標政府採購項目的合同金額確定貸款金額
- 截至2020年12月末，此類產品貸款餘額0.49億元



「政採快貸」成功落地



進行「醫保兌」產品宣傳

## 信用卡產品創新

本行先後與國內主流互聯網公司、本地旅遊景點、本地零售商場展開跨界合作，推出晉商京東聯名卡、五台檀香卡、愛購聯盟信用卡。截至2020年12月末，京東聯名信用卡累計發卡63.7萬張，各項數據指標在區域性銀行中遙遙領先。

此外，對分期產品進行了一系列創新。與蘇寧易購開通3、6指定門店的消費免息分期業務；分別與雲閃付、微信支付、京東數科分別合作開通了雲閃付APP場景賬單分期業務、微信錢包還款場景賬單分期業務及京東商城場景收銀台消費分期業務。



京東聯名卡



銀聯聯名卡



蘇寧聯名卡



五台檀香卡

## 4.3 升級客戶體驗

### 優化客戶服務

本行積極開展「服務和效率」專項行動，在行動過程中及時發現問題，制定優化方案，不斷提升用戶體驗度。個人網銀推出了「親情賬戶」功能，通過下掛家庭成員本行賬戶，可進行親情轉賬，實現對家庭財富的統一管理和規劃。

#### 溫暖晉商——為耄耋老人千里上門辦業務

2020年9月，本行千峰北路支行接到求助電話，客戶為居住在深圳的92歲老人，因本行代發工資的銀行卡出現異常，連續幾個月無法順利領到退休工資，老人行動極其不便且子女全部定居在國外，無法自行前來辦理銀行卡業務。

接到訴求後，經過溝通，本著「用心服務，客戶至上」的服務原則，為了不影響老人工資的正常發放和領取，兩名員工即刻飛往深圳，親自上門為定居深圳的老人提供開卡服務。最終老人順利開卡，並向本行郵寄感謝信，感謝本行貼心的服務。

### 金融知識普及

利用營業網點為主要宣傳陣地，認真落實金融知識普及宣傳。2020年，總行組織開展客戶沙龍活動14場，服務准私行及以上級別客戶220餘人次。此外，總行聯動分行創新開展「晉升財富線上直播」活動101場，並打造多層次的優質服務內容，包括「兒童財商體驗營」「民法典如何影響我們的生活」等金融類服務場景。

#### 開展金融知識普及宣傳月

本行及各分行均按照監管部門的要求，開展「3•15」「普及金融知識萬里行」「金融知識進萬家」等專項宣傳活動，提升公眾對金融風險的防範意識。



朔州分行開展防範金融風險宣傳月



清徐村鎮銀行開展金融知識進萬家行動

#### 獲批「山西省金融教育示範基地」

2020年，本行成為首批「山西省金融教育示範基地」稱號的金融機構之一。該教育基地以科技信息為引領，以智能化為切入點，有效提高社會公眾對於各類風險的防範意識。

截至2020年12月末，已開展18場宣教活動。



400多平米的金融教育示範基地

## 4.4 保障消費者權益

### 完善消費者權益保護機制

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規和制度，本行於2018年在董事會下設立消費者權益保護委員會，負責擬定消費者權益工作的戰略、落實並監督相關工作完成情況，並定期向董事會匯報。2020年，我們進一步落實監管部門對消費者權益保護工作的要求，起草制定全行消費者權益保護工作的相關制度及辦法、完善「總行—分行—支行」多層級投訴處理機制、加強部門協同工作、建立快速反應機制、加大責任人管理力度、強化對營業網點的考核與監督。報告期內，對太原地區53家營業網點進行2次全覆蓋現場督導。

### 回應客戶反饋

客戶投訴管理是本行履行社會責任的重要內容，我們始終認真傾聽客戶的反饋意見。2020年，通過加強對消費者保護工作的重視、修訂相關業務部門的流程制度、提升員工業務水平等工作，持續優化客戶投訴管理工作。同時，落實人民銀行投訴分類標準的要求，研發消費者投訴管理系統，是山西省地方法人銀行中首家自主研發投訴管理系統的銀行，並積極與人民銀行開展系統對接的測試工作。

#### 明確責任，加強消保工作意識

- 壓緊壓實投訴工作，明確主體責任。
- 結合熱點及行內情況編寫《居安思危，服務制勝》，分享典型投訴案例，開展消費者權益保護工作討論。

#### 完善服務及產品，及時整改問題

- 源頭管控，確保產品及服務開發、營銷與售後等各環節遵守相關規定。
- 專項排查集中投訴、快速增長投訴、重複投訴，分析原因並落實整改。

#### 開展培訓，提高業務水平

- 組織員工培訓，加強員工的溝通技巧及處理投訴的能力。
- 鼓勵員工自學，深入了解本行各類業務、產品、流程等。

2020年共受理消費者投訴事件共368件。在全行的努力下，客戶投訴解決率達99.73%。受理投訴最多的三個區域包括太原(285件)、忻州(7件)、臨汾(6件)、運城(5件)；受理投訴最多的三項業務包括銀行卡業務(211件)、貸款業務(50件)、儲蓄業務(45件)。

### 保護信息安全

本行以監管機構出台的相關規範和辦法為基礎，制定並發佈本行相關信息管理辦法，並通過一系列措施降低在櫃面業務系統、網銀和手機銀行系統、互聯網應用系統辦理過程中個人信息洩露的風險。2020年，開展個人信息保護測評工作，在「個人信息保護」控制點的測評結果均為「符合」。

### 保障資金安全

拓寬客戶銀企對賬渠道，上線企業網上銀行、微信銀行銀企對賬相關功能，及時掌握資金動向。還對驗印系統進行升級改造。2020年通過驗印系統升級改造，大幅度提升印章識別精準度，提高支付結算風險防控能力。

### 確保運營安全

2020年通過投產流量深度安全分析平台，及時掌握重要信息系統相關網絡安全威脅風險。同時，按季度開展4輪的眾測工作。對每個安全問題做到全流程的跟蹤處置，充分調動起行內外各環節人員的主觀能動性和重視程度，也更加客觀有效的反映生產系統的安全問題。

### 防範電信詐騙

為切實保障人民財產安全，繼續嚴厲打擊電信網絡新型違法犯罪行為，本行開展防範電信網絡新型違法犯罪集中宣傳等工作。

#### 開展防範電信網絡新型違法犯罪宣傳

2020年在14家分行轄屬101家支行集中宣傳活動。以營業網點為中心，積極向客戶宣傳各類電信詐騙手段，提高公眾識別風險和防範風險的能力。主動走出網點，對農民、老年人、大學生及外來務工人員發放防詐騙宣傳手冊，給予重點宣傳。同時利用新媒體平台如以官網、微信公眾號、抖音等全力發揮網絡宣傳效應。



營業網點開展防詐騙宣傳

# 5 團結眾志成城，攻堅克難守護家園

精準扶貧久久為功 40  
同心戰疫勇擔重任 43

愛心傾注公益慈善 45

2020年是全面建成小康社會目標實現之年，也是脫貧攻堅收官之年。晉商銀行始終把脫貧攻堅工作作為首要政治任務來抓，認真做好駐村幫扶和金融精準扶貧工作，以實際行動助力山西省打贏脫貧攻堅戰。同時，自疫情爆發以來，晉商銀行多措並舉，全力做好金融保障服務，助力打贏疫情防控狙擊戰，攜手中小企業共克時艱，切實保護客戶及員工的健康和安全。2020年，本行支持疫情防控及其他慈善捐款合計180萬元。



貢獻聯合國可持續發展目標



## 5.1 精準扶貧久久為功

### 落實責任顯擔當，機制完善隊伍強

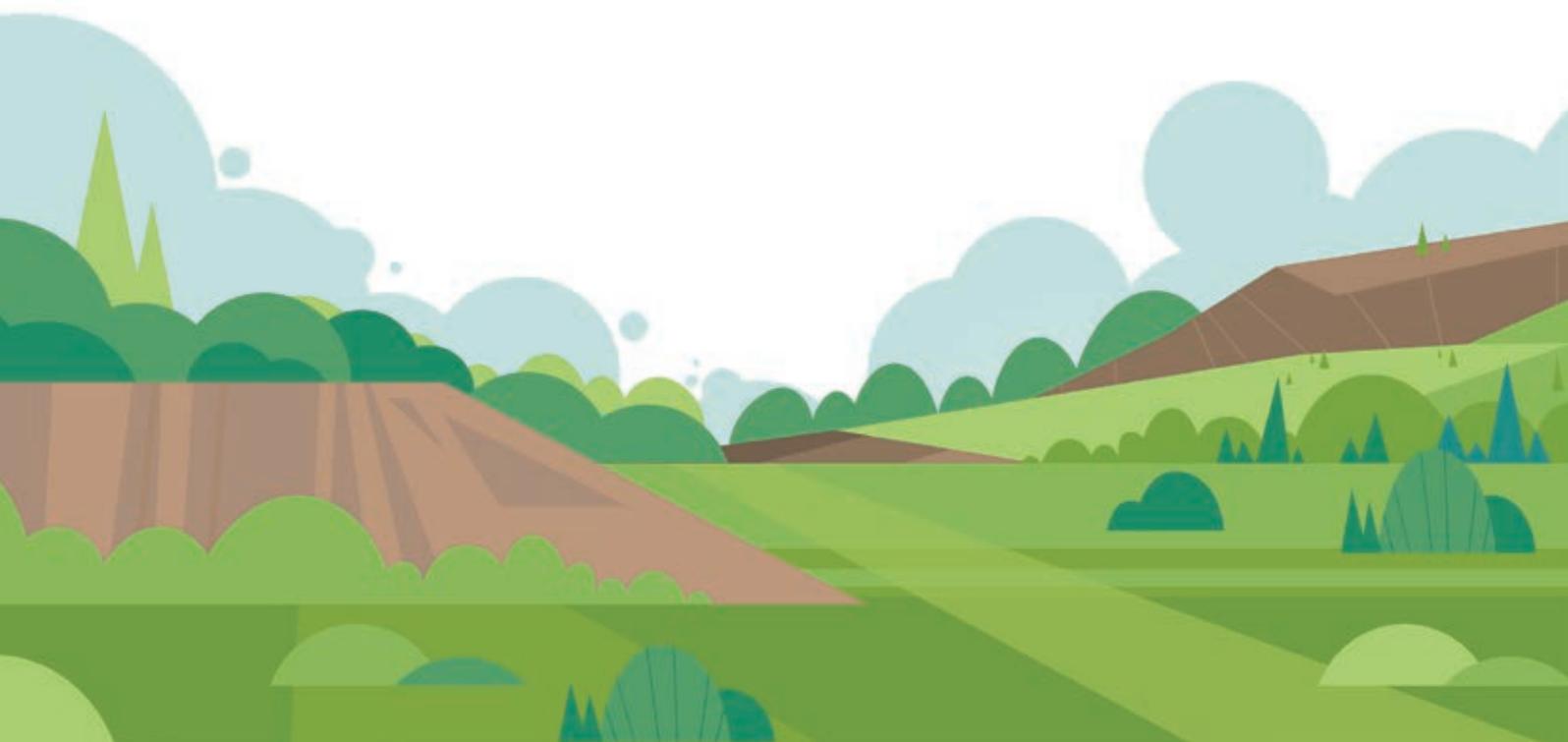
本行黨委在總行層面成立扶貧工作領導小組，全面統籌協調駐村幫扶工作，實現「靶向式」幫扶。在日常工作中，對扶貧人員堅持熱情關懷與從嚴管理相統一，確保人員身心安全，帶動扶貧項目快速落實。

#### 「靶向式」幫扶

- 安排結對幫扶黨員幹部人數為458人，實現黨員幹部開展結對幫扶工作的全覆蓋。
- 單位主要領導到幫扶村調研指導30次。
- 專題研究駐村幫扶工作共計4次。
- 省級以上媒體宣傳駐村幫扶典型事跡6次。

### 多措並舉促增收，扶志扶德保就業

本行結合扶貧地區實際情況，多措並舉，多管齊下、多方合力，推進多類脫貧產業發展，積極開展消費扶貧，從源頭精準消除貧困問題。截至2020年12月末，累計為大同市雲州區和長治市壺關縣投入幫扶資金524.84萬元，在大同雲州和長治壺關實施萬元以上幫扶項目53個。



### 開展基礎設施改造和建設工作

結合壺關縣「八改八要」的部署要求，共配套幫扶資金 93.95 萬元，資金用於共 10 個道路、照明、護坡等基礎設施改造和建設項目，有效改善村民的居住環境。



長治分行扶貧人員赴壺關縣東川底村開展幫扶活動

### 「電商+農戶」拓寬農產品銷路

組織全行黨員幹部和各單位食堂購買幫扶村的農產品，累計助銷幫扶村農產品金額達到 179.60 萬元。協助長治市壺關縣向莊村創立「向莊紅」蔬菜品牌，並幫助其成功入駐國家「扶貧 832」銷售平台。



業務人員在長治市壺關縣開展扶貧活動

### 開展技能培訓

精準識別貧困戶致貧原因，從源頭上解決貧困問題。對缺少技能的勞動力組織開展技能培訓；輸送勞動力外出務工，拓寬就業途徑、增加收入。2020 年幫助貧困勞動力務工就業 520 人。2016 年至 2020 年累計幫扶 1,513 人。



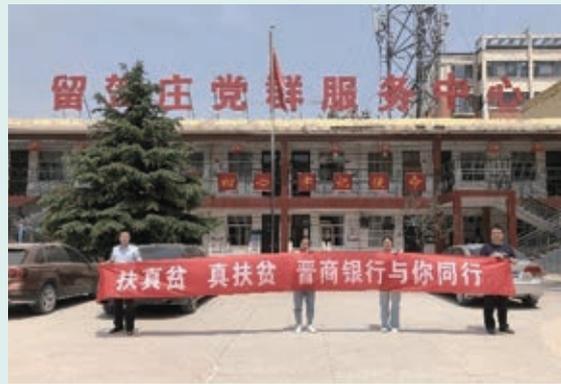
業務人員為農民客戶發放精準扶貧貸款政策要點折頁

### 攻堅克難創佳績，金融扶貧顯成效

本行成立金融扶貧工作領導小組，主動與山西省扶貧辦、省農業廳、省銀保監局等扶貧和金融監管部門進行溝通協調，推動全行扶貧小額信貸工作。截至2020年12月，本行金融精準扶貧貸款餘額為26.13億元，較年初淨增11.43億元。其中新增投放扶貧小額貸款2,335筆，投放金額1.17億元，超額31.36%完成監管要求。截至2020年12月末，扶貧小額貸款累計投放25,719筆，投放金額12.85億元，信貸覆蓋33個縣、260個鄉鎮、1,700多個貧困村。



本行員工在進行金融知識講解



大力開展扶貧宣傳

### 任重道遠謀發展 因地制宜解貧困

#### 大同市雲州區西關村摘掉貧困「帽子」

大同雲州西關村土地貧瘠，氣候乾旱，人均收入低，群眾生活困難，是國定貧困村。本行扶貧人員在實地考察的基礎上，確定總體幫扶計劃，踐行「造血式」幫扶思想，紮實開展各項工作。在本行和西關村全體村民的努力下，該村於2018年順利摘掉貧困「帽子」，並在2019年度農村基層黨組織「爭旗提檔」工作中，榮獲中共大同市委組織部授予的「脫貧攻堅爭先旗、產業發展標桿旗、組織建設先鋒旗、和諧穩定模範旗、鄉村振興示範旗」全部五面旗榮譽。

## 5.2 同心戰疫勇擔重任

### 助力企業復工復產

疫情爆發後，本行迅速召開專題會議，提出應對新冠肺炎疫情的「八項」支持措施。2020年，投放支持疫情防控、復工復產貸款共計389筆。



幫扶企業對晉商銀行抗擊疫情的舉措表示感謝

### 支持企業復工復產的舉措

#### 應對疫情支持中小企業共渡難關相關政策落實方案

- 加大貸款投放力度
- 返還部分存量貸款利息
- 降低中小微新增貸款利率
- 確保經營機構工作積極性
- 開闢綠色審批通道
- 確保信貸支持穩定
- 積極尋求與政府和企業的合作

### 支持畜牧企業復工復產，保障百姓「菜籃子」

疫情期間，積極支持民營企業復工復產，為某畜牧企業區域子公司提供了5.63億元融資，保障百姓「菜籃子」穩定。

在本行授信支持後，該項目年可出欄仔豬50萬頭。本次融資有效促進生豬生產加快恢復，為實現生豬穩產保供提供有力支撐。



為養豬場提供授信支持

### 優化線上金融服務

2020年1月，在全行部署營業網點做好相關防護工作，要求各分支行營業網點一線員工佩戴口罩進行辦公，網點配備一次性口罩供未佩戴的客戶使用並做好消毒等相關防護措施。疫情防控期間，堅持對外服務電話專人在崗值班，消費者投訴系統順暢運行，確保受理客戶投訴後，第一時間為客戶進行協調解決。

同時，引導客戶使用電子渠道、自助渠道辦理業務，提供手機銀行、網上銀行、微信銀行等24小時線上服務，滿足查詢、轉賬、理財、分期、生活繳費、積分兌換等多項需求。與山西省紅十字會合作，完成線上愛心捐款功能研發，實現線上全渠道支持疫情防控募捐，為抗擊疫情募集資金提供有力的保障。



疫情防控線上服務

### 多方籌集抗疫物資

疫情爆發後，本行立即行動，堅決貫徹執行黨中央、國務院、山西省委省政府關於疫情防控工作的總體要求，捐贈100萬元與山西紅十字會聯合成立疫情防控博愛救助基金，以實際行動全力支持疫情防控工作。該資金定向用於三方面的工作：一是新冠肺炎疫情防控工作一線醫護人員及工作人員因公犧牲（殉職）撫恤金；二是新冠肺炎疫情防控工作一線醫護人員及工作人員感染治療慰問救助金；三是新冠肺炎疫情防控定點醫院對醫護人員及工作人員的生活補助。

此外，行內積極組織募捐活動，通過「众志成城 抗擊疫情」捐款活動，全行黨員幹部共計募集捐款58萬元。

### 5.3 愛心傾注公益慈善

2020年，本行積極進一步履行社會責任，開展愛心捐贈活動及志願者活動。分別向「愛在三晉，暖心守護」兒童愛心捐贈、「天使守護包進校園」愛心公益捐贈、「安全扶貧•助學助殘」愛心安全包公益捐贈活動各捐款2萬元。根據山西省紅十字會、山西省文明辦《關於繼續開展2020年度「博愛一日捐」募捐活動的通知》內容，捐款2萬元。通過「送溫暖、獻愛心」社會捐助倡議活動，全行員工通過募捐共向山西省社會捐助和慈善事務管理中心捐贈18萬元。



山西省紅十字會向晉商銀行發來感謝狀

#### 忻州分行志願者及愛心獻血公益行動



忻州分行黨員赴小區開展志願者活動、開展「迎七一，獻熱血」活動

# 6 打造綠色銀行，助力生態文明建設

發展綠色金融 47

推動綠色辦公 49

晉商銀行緊隨中央精神，堅持創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，以服務地方經濟低碳、循環、生態發展為己任，全力支持綠色金融體系創建，促進生態文明建設，做優綠色貸款，做大綠色債券，做精綠色產品，以應對氣候變化所產生的轉型風險。通過不斷優化電子服務及在全行倡導綠色運營減少碳排放，以應對氣候變化所產生的實體風險，全方位打造「綠色銀行」。



貢獻聯合國可持續發展目標



## 6.1 發展綠色金融

### 綠色貸款

綠色貸款作為綠色金融管理體系中的重要抓手，對於綠色金融管理平台的構建發揮著重要作用。2020年，出台行動方案，從多方面提出了具體工作措施。通過五方面工作構建綠色貸款支持體系。截至2020年12月末，本行綠色貸款餘額52.15億元，同比增長39%，在支持全省綠色農業、綠色旅遊以及傳統產業綠色升級等領域取得顯著成績。

#### 綠色貸款支持體系

##### 加強組織保障

- 成立綠色金融管理委員會，從戰略決策層面推動綠色金融發展。

##### 完善審批流程

- 制定《晉商銀行綠色金融業務審查審批工作規則》，開通綠色審批通道。

##### 加大資源傾斜

- 配置專屬表內貸款規模，符合條件的優先投放並享有專屬優惠政策。

##### 加強考核比重

- 將綠色金融作為關鍵核心指標納入對相關條線部門的考核。

## 綠色創新

在成功推出綠貸通、綠直融、綠創融、綠融通等綠系列創新金融產品的基礎上，繼續拓展綠色產業業務線。2019年8月，本行與財政部清潔基金管理中心、山西省財政廳共同簽署了「綠色創新投資業務」合作協議。根據合作協議內容，本行未來將在全省投放近200億元的資金規模，專項支持綠色低碳、節能減排、可再生能源和新能源開發利用等項目建設，以實際行動踐行綠色發展理念，助力山西省高質量轉型發展。

### 支持山西省首單「綠色創新投資業務」

2020年，山西省首單「綠色創新投資業務」實現落地放款，本行提供規模為2,500萬元的金融支持。該項目建成後預計年處理農作物秸稈4.06萬噸、糞便2.03萬噸，將減少二氧化碳排放1.2萬噸，減少粉塵污染9,000噸。



綠色創新投資業務

### 支持建設「美麗山西」



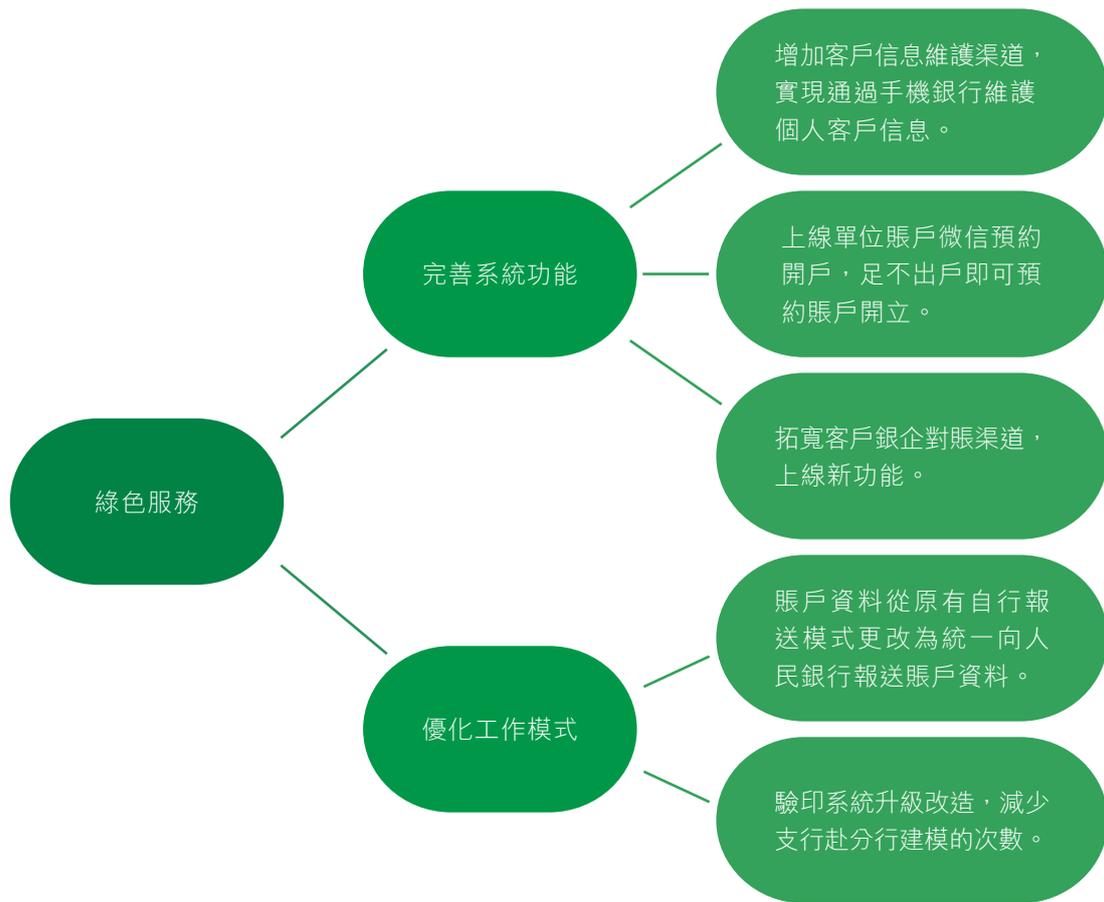
支持美麗山西「六位一體」孟母養生健康養生城效果圖

## 綠色服務

本行持續進行電子化渠道的升級優化，採用業內領先科學技術，對手機、個人網銀、企業網銀、微信銀行及直銷銀行均進行了版本升級。

2020年，通過完善系統功能，減少客戶出行來行諮詢及辦理業務次數。同時優化工作模式，減少網點員工出行次數，推動綠色服務進一步發展，為遏制氣候變化貢獻力量。2020年，網上銀行交易筆數共計412.59萬筆，電子銀行交易筆數超過2,500萬筆，實現電子銀行業務替代率83.23%。

### 推動綠色服務具體舉措



## 6.2 推動綠色辦公

為堅決落實山西省委、山西省政府綠色轉型發展戰略，本行將「綠色辦公，低碳生活」融入業務運營全過程，嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《廢棄電器電子產品回收處理管理條例》，致力提高資源利用效率，提升自身綠色運營水平，以應對氣候變化產生的影響，積極響應國家節能減排工作號召。

### 厲行節約反對食物浪費

為落實習近平總書記關於「堅決制止餐飲浪費行為」的重要指示精神，本行在總行職工餐廳製作以「厲行節約、反對浪費」為主題的文化牆，組織開展「制止餐飲浪費」主題簽名活動，切實培養員工節約習慣，在全行營造浪費可恥，節約為榮的氛圍。



### 低碳文化應對氣候變化

為營造綠色和諧向上的良好氛圍，本行開展豐富多彩的綠色減排活動。以寓教於樂的方式，多渠道宣傳綠色發展理念，加強綠色低碳企業文化建設，在全行開展「綠色辦公，低碳生活」行動，倡導並踐行綠色發展理念，全方位打造「綠色銀行」。用實際行動為建設節約型機關做出表率，爭做綠色辦公，低碳生活的引領者。

#### 「綠色辦公，低碳生活」倡議書



### 開展低碳環保健步走活動

2020年組織開展「低碳環保健步走，幸福健康晉商人」主題健步走活動。受疫情影響，本次活動採取「線上計步，線下健步走」的互動模式進行，共有26支隊伍、700餘人參加，獲得參與者的一致好評。



### 開展登山比賽

2020年11月，在太原玉泉山國家森林公園舉辦健步走活動頒獎儀式和登山比賽。活動的開展，成功宣傳綠色發展理念，有效提升全行的凝聚力和戰鬥力，為推動全行高質量發展增添新的動力。



### 展開專題宣傳

藉助行報宣傳平台分別於2020年4月和2020年8月，在行報刊發《綠色辦公，低碳生活打造「綠色銀行」品牌形象》《讓節約成為每個人的自覺行動——晉商銀行貫徹落實習近平總書記制止餐飲浪費行為重要指示精神》等專題文章，切實將綠色理念融入企業文化和內部運營管理之中。

## 高效能源利用減少碳排放

環境績效表

資源使用	2019年總量	2020年總量	2020年密度
辦公耗電總量	1,060,000 千瓦時	3,656,253 千瓦時	1,768.87 千瓦時／人
辦公耗水總量	17,600 噸	54,996 噸	26.61 噸／人
天然氣	31,003.30 升	68,025.45 立方米	32.91 立方米／人
辦公用油	20,750 升	45,517.97 升	22.02 升／人
— 汽油消耗量	—	42,395.97 升	20.51 升／人
— 柴油消耗量	—	3,122.00 升	1.51 升／人
廢棄物			
廢棄硒鼓	—	1,848.00 個	0.89 個／人
廢棄墨盒	—	336.00 個	0.16 個／人
廢棄色帶	—	1,010.00 個	0.49 個／人
廢棄電腦	—	298.50 千克	0.14 千克／人
直接能源總耗量	—	1,134,259.15 千瓦時	548.75 千瓦時／人
間接能源總耗量	—	3,709,326.68 千瓦時	1,794.55 千瓦時／人
溫室氣體排放總量	716.77 噸	4,112.68 噸	1.99 噸／人
— 直接溫室氣體排放	48.97 噸	249.04 噸	0.12 噸／人
— 間接溫室氣體排放	667.80 噸	3,863.26 噸	1.87 噸／人

註：

- 2019年環境績效數據僅包含總行，2020年數據包含總行及下屬15家分行、直屬行、村鎮銀行，故部分能源消耗總量較2019年有明顯增長。
- 表格中廢棄硒鼓、廢棄墨盒、廢棄色帶、廢棄電腦數據自2020年起收集，故2019年無數據。
- 基於本行業務性質，本行廢氣排放主要來源於公車產生的廢氣尾氣，主要包括二氧化硫和氮氧化物。二氧化硫和氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》進行核算。
- 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，基於本行業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。
- 有害廢棄物包括廢棄硒鼓、廢棄墨盒、廢棄色帶、廢棄電腦，無害廢棄物主要為辦公用紙。本行計劃未來細化披露辦公用紙消耗及回收情況。有害廢棄物均交給有處理資質的機構進行處理。
- 本行主要能源消耗來源為汽油和外購電力。能源消耗量數據根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家質量監督檢驗總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》提供的有關轉換因子進行計算。

# 7 堅持以為本，攜手員工共同成長

保障員工權益 54

員工發展 58

員工關愛 60

晉商銀行深入貫徹以為本的理念，通過平等豐富的僱傭政策、有競爭力的薪酬福利、靈活高效的員工培訓方法、多元化的發展方向、完善的晉升體系、趣味橫生的文體活動和全方位的身心健康保障體系，切實保障每一位員工的合法權益，實現員工與企業共同成長。



貢獻聯合國可持續發展目標



## 7.1 保障員工權益

### 僱傭政策

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》等法律法規，並堅持公平公正公開的就業觀念、禁止就業歧視。依託完善的招聘體系、考核評價體系、合理的薪酬福利政策和健全的員工培養方式，吸引了大批來自不同文化和背景的優秀人才。截至2020年12月末，本行共有員工4,492人。2020年通過人才發展戰略及人才引進舉措，校園招聘招錄277人，社會招聘36人，人才引進159人。員工勞動合同簽訂率及社保覆蓋率均為100%。此外，本行嚴格遵守上述勞動相關法律法規，禁止雇用未滿16周年的未成年人並且確保不存在強迫勞動的情況。報告期內，本行無僱傭童工及強制勞工的事件發生。

### 員工晉升

本行持續優化員工職業發展體系，致力於為員工提供平等、廣闊的成長空間和充分發揮才能的工作平台。2020年通過積極推進專業序列評定加強專業化隊伍建設、拓寬員工職業發展路徑、更好地吸引、激勵和培養各級各類專業人才。專業序列通道發展作為員工管理序列通道發展的補充，解決業務骨幹和優秀專業技術人才職業生涯發展的問題，培育和留住各類優秀人才，建設專業化隊伍；在建立專業與管理雙通道發展的同時，設立跨專業序列發展路徑，提供更廣泛的職業發展機會，為培養與儲備複合型人才提供支撐。



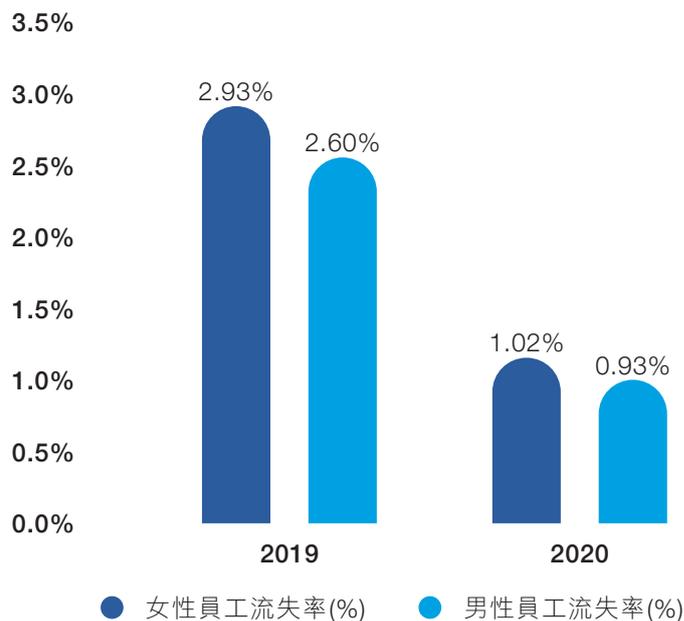
## 員工僱傭情況

指標名稱		人數	佔比
按性別劃分	女性員工	2,485	55.32%
	男性員工	2,007	44.68%
按年齡劃分	50歲及以上	220	4.90%
	40歲到50歲	721	16.05%
	30歲到40歲	1,799	40.05%
	20歲到30歲	1,752	39.00%
按學歷劃分	碩士學位及以上	896	19.95%
	學士學位	3,007	66.94%
	其他學位	589	13.11%

## 員工流失率

指標名稱		人數	佔比
按性別劃分	女性員工	46	1.02%
	男性員工	42	0.93%
按年齡劃分	50歲及以上	0	0
	40歲到50歲	0	0
	30歲到40歲	26	0.58%
	20歲到30歲	62	1.38%

2019-2020年員工流失率



### 薪酬福利

本行遵守《中華人民共和國社會保險法》，擁有具有較強市場競爭力的薪酬管理體系，發揮職級體系及薪酬分配機制的激勵作用，按照多項管理辦法保障員工薪酬準時足額發放，建立企業年金，提供補充醫療保險，切實維護員工的合法權益。在關心職工福利方面，確保按時足額給職工發放各項福利。

### 員工溝通

通過工會建設和職工代表大會，充分打通與員工溝通渠道，最大化保障員工合法權益。在職員工、退休員工分別由人力資源部、退休人員服務部進行對接及服務。

2020年5月，召開工會二屆一次會員暨職工代表大會，會議通過一系列草案，為進一步保障職工權益奠定良好基礎。



## 安全健康

本行重視員工的身體、心理健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，通過提供健康福利保險及補充醫療保險、建立合理的休假制度、組織員工進行體檢、開展女職工健康講座，多種形式保護員工的身心健康。

在疫情期間，努力保障員工安全，緊急撥付疫情防控專項經費51萬元，用於一線工作人員採購口罩、消毒液、手套等物資。及時為員工購買新冠疫情專項保險，建立疫情防控保障。開展線上慰問活動，送上慰問信和慰問金。

### 「晉欣苑」職工心理健康諮詢基地

該心理健康諮詢基地綜合面積1,800m<sup>2</sup>，心理健康諮詢功能區域800m<sup>2</sup>，形成職工心能、體能全方位恢復和提升的綜合空間，全力推動職工心理關愛工作。通過開展一對一主題式心理諮詢一系列線上課堂、線上直播講座等活動，為職工持續提供心理健康支持，切實緩解職工各種心理壓力。



職工心理健康諮詢基地

2020年9月，總行舉辦「關心員工心理健康，提高員工幸福指數」專題培訓。此次培訓特邀山西省總工會職工服務中心副主任程永麗主講，共112人參加了培訓。



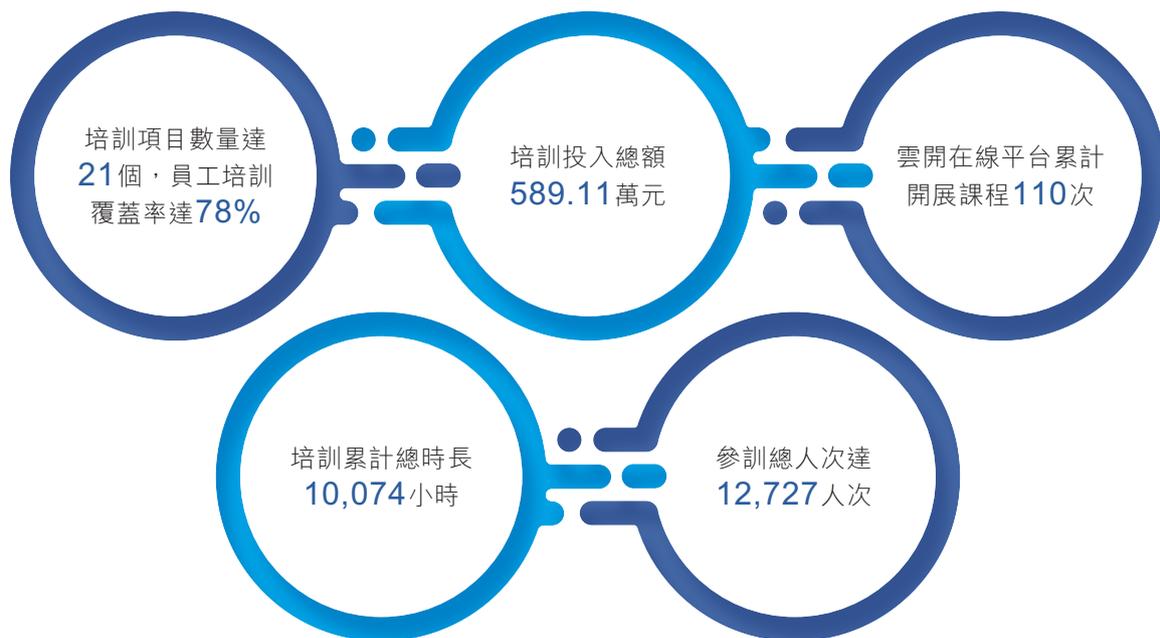
舉辦專題培訓

## 7.2 員工發展

### 員工培訓

本行以打造高素質、專業化幹部人才隊伍為己任，圍繞建設知識型、技能型、創新型員工，組織開展豐富多樣的培訓類課程。準確把握前台、中台、後台崗位特點和需求，以行內推動條線培訓為主，行外鼓勵積極參與社會化繼續教育、職業資格相關考試。應對疫情影響，及時上線在線學習平台，實時發佈在線學習資源，在確保年度培訓計劃有序進行的前提下，拓寬培訓覆蓋面。

截至2020年12月末，本行：



員工性別	受訓員工人次	受訓百分比	員工受訓時數(小時)
女性	7,191	56.50%	5,692
男性	5,536	43.50%	4,382

### 「晉益求精」員工技能大賽

2020年9月，舉辦第六屆「晉益求精」員工技能大賽，來自總行及14個分支行的405名員工參加了比賽。全體參賽選手和工作人員全心投入，奮勇爭先，充分展示精湛的職業技能、良好的精神風貌和認真務實、靈活統籌的組織協調能力，賽出風格、賽出水平、賽出新時代晉商銀行人的精氣神。



「晉益求精」員工技能大賽頒獎儀式

### 2020年新員工培訓

2020年度新員工培訓分為入職引導培訓及上崗實踐培訓兩個階段。一階段培訓於8月28日至9月10日於山西工商學院全封閉開展，課程分為基本情況、行為規範、內部管理、風險內控、業務及產品體系五大板塊，邀請總行高管、部室負責人、各業務條線骨幹等開展授課。二階段培訓於9月28日至11月20日綜合採取線上培訓、線下輔導、跟班學習等多種形式開展培訓活動，針對員工入職條線及崗位，就管理制度、業務及工作流程涉及的應知應會知識、技能進行較為系統全面的培訓，堅持業務知識、实操技能培訓相結合，培訓師資以行內條線業務骨幹為主。新員工兩個階段的入職培訓，已初具上崗所需專業知識及基本技能。



2020年新員工入職培訓

## 7.3 員工關愛

### 幫扶困難員工

全面落實送溫暖活動。在關心職工困難方面，堅持職工生病住院和重大事項慰問，堅持發揮職工互助金的作用，持續不斷地對特困職工進行慰問幫扶，切實幫助解決生活中的實際困難。

#### 幫扶救助情況

指標名稱	單位	2020年	2019年	2018年
工會建會率	%	100	100	100
受災補助金額	萬元	51	0	0
醫療救助金額	萬元	9	8.30	1
生活幫扶金額	萬元	16	11.30	7.80
幫助困難職工人次	人次	36	28	27

## 幫扶困難員工患病子女

2020年，一名員工子女突得再生障礙性貧血在北京治療，因本行補充醫療保險的保障範圍包含子女，給予該名員工一次性賠付5萬元，解決了員工的燃眉之急。



幫扶困難員工



慰問困難職工



晉陽直屬行慰問困難員工



綜改直屬行送去慰問品



並州直屬行慰問困難職工

## 朔州分行學雷鋒活動

以學雷鋒活動為抓手培育和踐行社會主義核心價值觀，自建立工作組織以來，慰問困難職工1次，看望貧困家庭1次籌集捐款23,980元，為患病員工募捐26,450元。



## 開展文體活動

多方位豐富員工的業餘生活推進企業文化建設，營造和諧向上良好氛圍，在確保疫情防控、定時開放、環境衛生和安全運行的基礎上，成立羽毛球、乒乓球、籃球、大合唱等興趣小組，並組織員工進行戶外活動。

### 員工文體活動



與山西移動足球隊舉行足球友誼賽



舉辦員工趣味運動會



舉辦員工拔河比賽

## 關愛女性員工

### 「巾幗情懷·花樣年華」女職工減壓主題活動

為豐富核心升級項目組女員工的幸福生活，感受花藝帶來的樂趣，展示新時代巾幗風采，總行工會女工委於2020年11月在鳴李辦公區會議室舉辦了「巾幗情懷 花樣年華」女員工減壓主題活動，核心升級項目組百餘名女員工參加了本次活動。



## 心系退休員工

為全行員工建立企業年金計劃，完善多層次的養老保險制度，更好地保障了職工退休後的生活。隨著退休員工的逐漸增多，截至2020年12月末，已有909位退休員工享受到年金的發放。在關心職工困難方面，堅持職工生病住院和重大事項慰問，堅持春節期間慰問老幹部。同時，為豐富退休員工生活，本行在職工活動中心開展了「秋實晉韻展風采」書畫展、「晉閱時光讀書會」活動。

## 附錄

### 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
<b>A. 環境</b>		
<b>層面A1: 排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	推動綠色辦公
<b>A1.1</b>	排放物種類及相關排放資料	高效能源利用減少碳排放
<b>A1.2</b>	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放總量（以噸計算）及（如適用）密度	高效能源利用減少碳排放
<b>A1.3</b>	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	高效能源利用減少碳排放
<b>A1.4</b>	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	高效能源利用減少碳排放
<b>A1.5</b>	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	本行計劃未來進行細化披露
<b>A1.6</b>	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	本行計劃未來進行細化披露
<b>層面A2: 資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	高效能源利用減少碳排放
<b>A2.1</b>	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量及密度	高效能源利用減少碳排放
<b>A2.2</b>	總耗水量及密度	高效能源利用減少碳排放

層面、一般披露及 關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	厲行節約反對食物浪費 低碳文化應對氣候變化
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	本行業務運營未涉及較為顯著的水資源使用，並且該項議題權益人並未表達過分關注，因此未對此項指標進行披露
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	由於業務性質，不適用
<b>層面A3：環境及天然資源</b>		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	由於業務性質，不適用
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	由於業務性質，不適用
<b>層面A4：氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	打造綠色銀行，助力生態文明建設
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	打造綠色銀行，助力生態文明建設

層面、一般披露及關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面B1：僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	僱傭政策 員工晉升
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	員工情況
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	員工情況
<b>層面B2：健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	安全健康
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	報告期內未發生因工死亡案件
B2.2	因工傷損失工作日數	本行計劃未來進行細化披露
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	安全健康

層面、一般披露及關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
<b>層面B3：發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	員工培訓
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比	員工培訓
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	員工培訓
<b>層面B4：勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	僱傭政策
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	僱傭政策
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	僱傭政策
<b>營運慣例</b>		
<b>層面B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目	本行計劃未來披露
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	供應鏈管理

層面、一般披露及關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
<b>B5.3</b>	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	本行計劃未來披露
<b>B5.4</b>	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	供應鏈管理
<b>層面B6：產品責任</b>		
<b>一般披露</b>	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	關注客戶訴求，提供卓越品質服務
<b>B6.1</b>	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	由於業務性質，不適用
<b>B6.2</b>	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	保障消費者權益 升級客戶體驗
<b>B6.3</b>	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例	知識產權保護
<b>B6.4</b>	描述品質檢定過程及產品回收程序	由於業務性質，不適用
<b>B6.5</b>	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	保障消費者權益

層面、一般披露及關鍵績效指標	主要表現指標	披露位置
<b>層面B7：反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	反洗錢與反腐敗
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	本行計劃未來披露
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	反洗錢與反腐敗
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	反洗錢與反腐敗 創建合規文化
<b>社區</b>		
<b>層面B8：社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	團結眾志成城， 攻堅克難守護家園
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	精準扶貧久久為功 同心戰疫勇擔重任 發展綠色金融 員工關愛 愛心傾注公益慈善
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	愛心傾注公益慈善 發展綠色金融 員工關愛

## 獨立鑑證報告



Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 16, Ernst & Young Tower  
Oriental Plaza  
1 East Chang An Avenue  
Dongcheng District  
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）  
中国北京市东城区东长安街1号  
东方广场安永大楼16层  
邮政编码: 100738

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

## 環境、社會及管治報告獨立鑒證報告

安永华明(2021)专字第61523727\_A02号  
晉商銀行股份有限公司

## 晉商銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對晉商銀行股份有限公司（以下簡稱“晉商銀行”）編制的《2020年晉商銀行環境、社會及管治報告》（以下簡稱“《環境、社會及管治報告》”）中選定的2020年績效資訊發表有限保證鑒證意見。

## 一、董事會的責任

晉商銀行的董事會對績效資訊按照《環境、社會及管治報告》中的報告編制依據進行編制和列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效資訊相關的內部控制，選用編報基礎的恰當性，並作出合理估計。

## 二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作，對選定的《環境、社會及管治報告》中披露的績效資訊出具鑒證結論。根據我們與晉商銀行達成的業務約定條款，本報告僅為晉商銀行董事會出具，而無其他目的。我們不會對除晉商銀行董事會以外的任何協力廠商承擔任何責任。

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

## 三、工作範圍、工作方法和局限性

我們對以下選定的《環境、社會及管治報告》中的績效資訊實施了鑒證工作程式，包括：

- 辦公耗電總量（千瓦時）
- 辦公耗水總量（噸）
- 員工總人數（人）
- 女性員工比例（%）
- 員工培訓投入金額（萬元）
- 網點總數（個）
- 網銀全年交易筆數（萬筆）
- 客戶投訴解決率（%）





## 環境、社會及管治報告獨立鑒證報告

安永華明(2021)專字第61523727\_A02号  
晉商銀行股份有限公司

- 綠色貸款餘額 (億元)
- 支持能源革命各類貸款餘額 (億元)

在我們的工作範圍內，我們僅在晉商銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

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

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

我們的鑒證工作僅限於選定的《環境、社會及管治報告》中所載 2020 年績效資訊。此外，我們工作的目的不是就晉商銀行內部控制的有效性發表意見。

#### 四、結論

基於我們實施的有限保證工作，我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2020 年績效資訊的編制，在所有重大方面未能符合列示於《環境、社會及管治報告》中的編報基礎。

#### 五、我們的獨立性、品質控制和鑒證團隊

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

安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)

安永華明會計師事務所 (特殊普通合夥)

中國 北京

2021 年 4 月 29 日

## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀《晉商銀行股份有限公司2020年度環境、社會及管治報告》，為提升本行的ESG管理，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

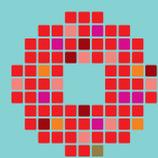
聯繫郵箱：dongban@jshbank.com

聯繫地址：山西省太原市小店區長風街59號

郵 編：030006

聯繫電話：0351-6819503

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



**晋商银行**  
Jinshang Bank