

2018

社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report



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：浙商银行总行及各分支机构。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”“我们”表示。

报告时间范围：2018年1月1日至2018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2018年5月。

报告数据说明

本报告中的财务数据来源于经过审计的《浙商银行2018年年度报告》，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

中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引（2016）》、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》和《GRI可持续发展报告标准（GRI STANDARDS）》。

报告语言版本

本报告有中英文版本，如有异议，以中文版为准。

报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

报告获取方式

浙商银行办公室

地址：浙江省杭州市庆春路288号

邮编：310006

电话：+86-0571-87659817

传真：+86-0571-87659511

电邮：zhbgs@czbank.com

董事长致辞



沈仁康 董事长

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是浙商银行实施“三五”规划承上启下的关键一年，浙商银行全面贯彻落实十九大精神，紧紧围绕“两最”总目标，在坚持服务实体经济的同时，不断推动全行高质量转型发展，与各利益相关方共享经济、环境、社会价值。

坚守初心，全力支持实体经济。这一年，我们积极贯彻落实国家大政方针要求，重点围绕“一带一路”、长江经济带发展等重大战略和重点工程，优化金融资源配置，推动供给侧结构性改革；聚焦实体经济多元化金融需求，创新金融服务模式支持民营企业、小微企业，大力推进普惠金融、绿色金融，打造“流动性服务银行”“平台化服务银行”“智能制造服务银行”，全面助力经济健康高质量发展。

创新驱动，培育增长新动能。我们将科技资源投入到与战略方向契合度高的创新领域，以解决客户需求痛点为导向，积极运用金融科技创新产品、业务模式和服务方式，推动金融服务的平台化、生态化建设；以创新思维驱动，持续强化金融科技、推进平台化服务、提升管理能力、升级风控体系，更好地集聚金融新动能，构筑发展新优势。

绿色发展，积极守护绿水青山。这一年，我们主动承担金融机构在应对气候变化方面的责任，加大对绿色环保产业和新兴行业的信贷支持，为绿色企业开辟绿色通道，发展绿色信贷、绿色基金等多元化投融资产品和服务，撬动更多社会资本进行绿色运用和建设；倡导低碳运营，大力发展“无纸化”业务办理，为客户提供服务便利的同时节约大量资源；坚持开展环保公益，与各方共同守护绿水青山。

携手同行，共享经济发展成果。这一年，我们始终秉承“以客户为中心”的服务理念，积极建设一体化、流程化、智慧化银行；关注特殊群体的金融需求，持续完善客户服务；升级消费者权益保护工作管理体系，加强金融安全知识宣传教育，优化客户投诉监督管理，不断提升客户满意度；关注利益相关方诉求，重视人才队伍培养，为员工创造良好的职业发展平台，坚持开展公益慈善活动，满足人民对美好生活的需求。

积力之所举，则无不胜；众智之所为，则无不成。2019年，我们将更加坚定推进创新转型和高质量发展，与客户、股东、社区、员工等利益相关方共赢美好未来！

沈仁康

行长致辞



徐仁艳 行长

2018年，面对复杂严峻的外部形势，浙商银行以“两最”总目标为引领，按照新发展理念的要求，努力夯实服务经济、改善民生、保护环境综合金融服务能力。截至2018年末，全行资产总额1.65万亿元，实现归属于本行股东的净利润115亿元，不良贷款率1.20%，拨备覆盖率270%，资产质量保持较高水平。

强化责任担当。我们积极响应党中央支持民营企业发展的号召，出台“支持民营经济40条”，不断提升金融服务民营企业水平；深入拓展普惠金融服务，创新推广小企业客户链式服务，探索试点“人才银行”模式；构建“输血+造血”扶贫长效机制，助力脱贫攻坚，2018年，金融精准扶贫贷款余额4.56亿元，涉农贷款本外币余额1345.02亿元。

拥抱金融科技。我们加大对金融科技的资源投入，创新金融科技应用，构建“科技+金融+行业”综合服务平台，深化推广“三大平台”；升级小微企业全线上业务，努力让客户“最多跑一次”；依托人工智能、大数据、云计算等科技力量，完善网银功能及智能客服体系，为客户提供多元化的服务渠道与更便捷、高效的金融体验。

严守风险底线。我们不断健全风险管理体制机制，提高风险管理针对性和有效性，完善供应链金融业务授信审查审批机制，提升内控合规意识，强化重要业务和关键环节的风险管控，严肃查处违规问题，守住不发生系统性金融风险的底线。

打造绿色银行。我们持续完善绿色金融政策，将绿色标准嵌入信贷调查审查环节，2018年，绿色贷款余额225.58亿元。我们推动智能化办公，成功启用“绿色机房”新数据中心，实现内部科技化管理；推广新型智能机具，提高运营和服务效率，降低能源和资源消耗，2018年，新型智能机具网点覆盖率达98%。

投身社会公益。我们持续开展“浙商银行彩虹计划”“致敬城市守护者”特色公益品牌活动，将爱心和温暖传递给更多人群；先后与四川、陕西等省市的19所贫困地区学校建立长期结对帮扶关系。2018年，公益捐赠支出1328.26万元，志愿者活动逾13000小时。

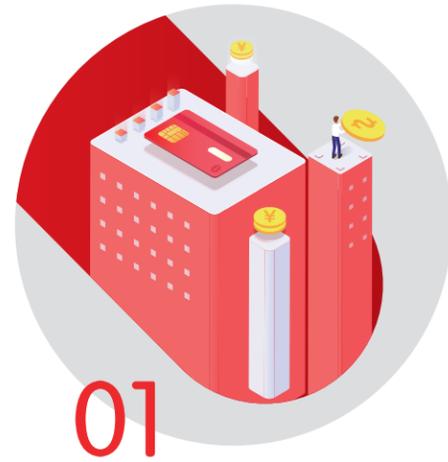
乘风好去，长空万里，直下看山河。新的一年，既充满希望，也面临挑战，我们将把握新时代的发展机遇，全面提升综合金融服务能力，以金融智慧和力量创造更多经济、环境、社会价值！

徐仁艳

目录

contents

报告编制说明	01
董事长致辞	02
行长致辞	03
关于我们	06
公司简介	06
奖项与认可	07
专题：金融支持民营企业成长	08
2018，我们做了什么？	10
社会责任关键绩效	10
社会责任履职大事记	12
管理架构	14
公司治理	14
风险与合规	15
社会责任	19



01 提供金融动能 助力实体经济 20

服务国家战略	21
推进普惠金融	23
驱动产业转型	28



02 践行绿色金融 共建生态文明 30

完善绿色政策	31
拓展绿色服务	32
建设绿色银行	36



03 创新金融服务 同享美好生活 40

提升客户服务	41
携手员工成长	45
投身公益事业	49

展望 2019	52
相关内容指引	53
独立鉴证报告	58
读者反馈表	61

关于我们

公司简介

浙商银行总行设在浙江省杭州市，是唯一一家总部位于浙江的全国性股份制商业银行。2016年，我行在香港联合交易所上市。

成立以来，浙商银行始终坚持服务客户、服务社会的初心，努力创造经济、环境、社会的综合价值，以更加开放包容的姿态迈向新时代。2018年4月，浙商银行香港分行正式开业，标志着我行国际化战略布局迈出实质性的一步。

截至2018年末，浙商银行已设立242家分支机构，实现了对长三角、环渤海、珠三角以及部分中西部地区的有效覆盖。

设立分支机构

242 家 



奖项与认可

颁奖机构	荣获奖项
英国《银行家杂志》	以一级资本计位列全球银行业1000强榜单111位 以总资产计位列全球银行业1000强榜单第100位
中国银保监会	消保工作考核评价全国性股份制银行第1名
中国银行业协会	最佳民生金融奖
中国银行业协会	2018年度客户服务中心综合评估先进示范单位、创新成果突出单位
中国银行业协会	绿色银行评价工作专业贡献奖
中国银行业协会	“普及金融知识万里行”活动最佳成效单位
上海证券交易所	资产证券化业务优秀参与机构
上海票据交易所	优秀银行类交易商
上海清算所	优秀结算成员
亚洲银行家	中国最具成长性交易银行
中国《银行家杂志》	十佳财富管理创新奖
REBRAND	REBRAND 100年度卓越奖
中国企业管理研究会社会责任专业委员会等	员工可持续实践卓越企业奖
2018中国供应链金融年会	最佳供应链金融产品创新奖
中国金融认证中心	年度最佳网上银行用户体验奖、年度最佳手机银行功能奖
《金融时报》	年度最具竞争力银行
《上海证券报》	私人银行卓越奖
《21世纪经济报道》	2018年度卓越金融科技银行
金融界网站	杰出资产管理银行奖、杰出投资团队奖
《中国经营报》	2018卓越竞争力供应链金融服务银行
《中国消费者报》	2018践行消费者至上示范单位
前程无忧	2018中国人力资源管理杰出奖
智联招聘	2018中国最佳年度雇主

专题 金融支持民营企业成长

“ 浙商银行将增加信贷投放，综合运用表内外融资、债券承销、资产证券化等多种渠道，实现民营企业贷款增速和增量稳步提升。 ”

——浙商银行董事长 沈仁康

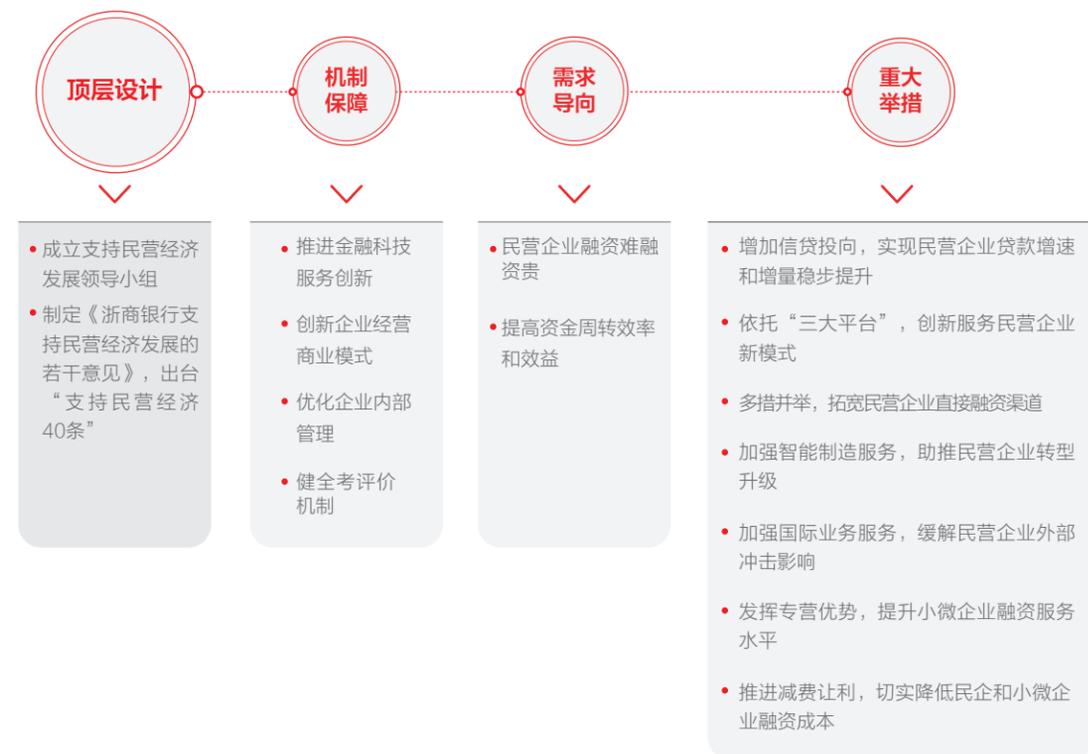
民营经济是推动社会主义市场经济发展的重要力量，是推进供给侧结构性改革、推动高质量发展、建设现代化经济体系的重要主体。浙商银行以民营企业需求为导向，结合各类民营企业特点，创新金融服务模式，优化服务流程，不断提升民营企业金融服务水平。

截至 2018 年末，公司类贷款中民营企业占比 55.16%，表内外融资中民营企业占比 55.94%，通过资产管理等其他业务为民营企业融资超 2000 亿元。

贷款中民营企业占比
55.16%

为民营企业融资超
2000 亿元

浙商银行支持民营企业成长示意图



我们的行动

- 运用“应收款链平台+证券化”模式，以应收账款为基础资产发行国内首单区块链应收款 ABN “浙商链融”
- 作为首批试点主承销商，发行全国首单挂钩 CRMW 凭证的民企债券
- 与中债增进以联合体形式创设了信用风险缓释凭证
- 发行“旭越 2018 年第一期小微企业贷款资产支持证券”，发行金额 26.34 亿元
- 2019 年，将通过表内贷款和表外融资等多种融资方式新增信贷投放约 1300 亿元，来服务民营企业，占全行可用资源的 60% 以上

新增信贷投放约 **1300** 亿元 占全行可用资源 **60%**

浙商银行创新科技金融服务民营企业举措

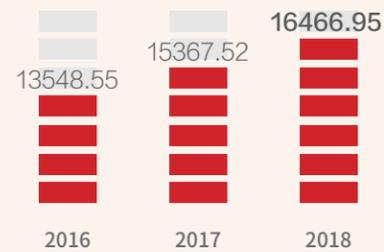
- 推广池化融资平台，盘活民营企业流动性资产**
引导民营企业将持有的难以变现的应收账款等资产入池，增强资金流动性
- 推广涌金司库，提升企业内部资源配置效率和流动性**
为民营企业提供集资金融通、流动性管理等于一体的金融科技综合解决方案，帮助民营企业盘活存量资源
- 推广应收款链平台，提升民营企业金融服务水平**
应用区块链技术将民营企业应收账款转化为电子支付结算和融资工具，盘活沉淀资源
- 推广在线供应链金融授信模式，解决民营企业授信难**
推广在线供应链金融“1+N”“A+B”“H+M”授信模式，依托核心企业的信用对供应链上下游中小民营企业进行专项授信，开展区块链应收款业务服务
- 应用区块链订单通、仓单通、分期通，创新融资业务新模式**
依托应收款链平台，创新区块链订单通、仓单通、分期通等新业务模式，纾解融资难融资贵，采取区块链分期付款模式，支持民营企业设备升级改造，减少一次性付款压力

2018 我们做了什么?

社会责任关键绩效

经济绩效

资产总额 (单位: 亿元)



营业收入 (单位: 亿元)



税前利润 (单位: 亿元)



归属于本行股东的净利润 (单位: 亿元)



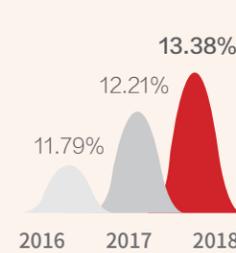
平均总资产收益率



拨备覆盖率

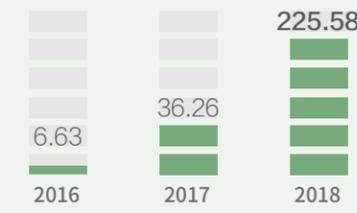


资本充足率



环境绩效

绿色贷款余额 (单位: 亿元)



电子银行交易笔数 (单位: 万笔)



电子银行交易笔数替代率



办公耗水总量总行 (单位: 吨)



办公耗电总量总行 (单位: 度)



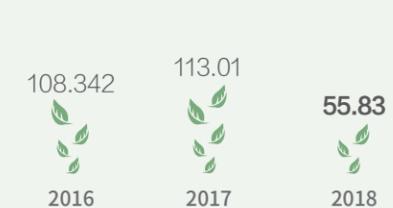
折合二氧化碳排放量¹ (单位: 吨)



公务车耗油总量总行 (单位: 升)



折合二氧化碳排放量² (单位: 吨)



1: 耗电量排放的二氧化碳当量 = 用电总量 * 区域二氧化碳排放因子 (华东区域电网 0.7035)。

2: 公务车排放的二氧化碳当量 = 公务车耗油总量 * 公务车用油平均密度 (以 0.731 千克 / 升计算) * 二氧化碳排放因子 (3.25 吨 CO₂e / 吨)。

社会绩效

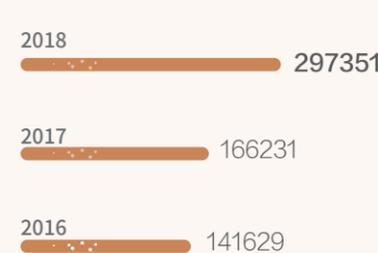
客户满意度



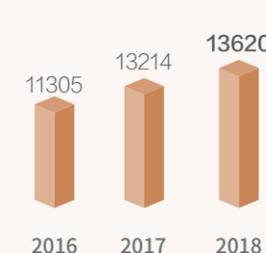
开展员工培训期数 (单位: 期)



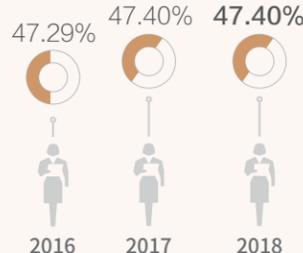
员工参与培训 (单位: 人次)



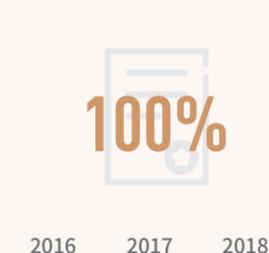
全行员工总数 (单位: 人)



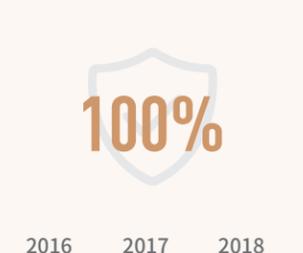
全行女性员工占比



劳动合同签订率



社会保险覆盖率



获得中央财政国库集中支付业务代理银行资格

成立“同有益”金融联盟

获得资格

小微企业贷款余额突破2000亿元

20000

发布“涌金司库”

发行国内首单区块链应收款ABN

CCTV
金融支持民企

出台“支持民营经济40条”

成功启用“绿色机房”新数据中心

浙商银行彩虹计划

持续开展浙商银行彩虹计划截至2018年末，彩虹计划累计募集善款约2551万元，帮助2万多名困难学子；2018年，通过线上、线下渠道，募集善款超过2000万元，其中，浙商银行捐赠1000万元，资助学生增至10000名。

支持、落户萧山、钱塘江金融港湾，建设

落地全国首个油品交易仓单通平台

接入电信网络新型违法犯罪交易风险事件管理平台，2018年，堵截疑似网络电信诈骗事件17起，为客户减少200余万元资金损失。

开展扶贫作风问题专项治理

防诈骗

管理架构

公司治理

浙商银行不断完善公司治理架构，确保董事会、监事会和各专门委员会对经营管理中的重要事项发挥战略指导、科学决策和有效监督作用，进一步完善以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体的公司治理运行机制，严格履行信息披露，持续提高公司透明度，积极服务广大投资者，保障公司各项业务的合规经营和稳步发展。

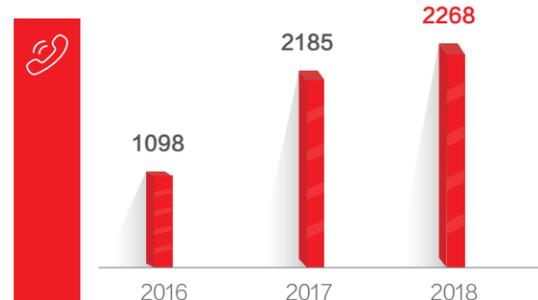
投资者关系管理。通过不断丰富信息披露内容、渠道与投资者关系交流形式，加强与投资者及潜在投资者的互动沟通，增进投资者对公司的了解和认同，提高公司透明度。定期发布社会责任报告，披露公司治理、风险管控等的最新进展，以及推动经济、社会和环境综合发展的举措和成效。2018年，合计发布各类公告53项。

合计发布各类公告

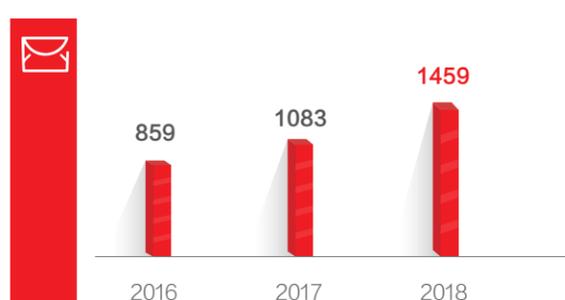
53项



接听投资者来电数量（单位：通）



回复投资者邮件数量（单位：封）



案例

召开浙商银行党代会

2018年8月30日至9月1日，中国共产党浙商银行股份有限公司第一次代表大会在杭州举行。大会选举产生第一届党委委员、纪委委员，审议并通过了中国共产党浙商银行股份有限公司第一次代表大会关于党委工作报告的决议、关于纪委工作报告的决议和关于党费收缴使用管理情况报告的决议。这次党代会对于加强浙商银行的建设、系统谋划新时代浙商银行改革发展各项任务具有十分重要的意义。

风险与合规

守住风险底线

为顺应“强监管、严问责”的监管形势，贯彻十九大“守住不发生系统性金融风险底线”原则，浙商银行坚持守住底线、回归本源的经营风险理念，持续升级风控体系。截至2018年末，不良贷款率1.20%，资产质量保持较好水平。

不良贷款率

1.2%



浙商银行全面风险管理体系建设情况



强化风险偏好管理



坚持与我行战略目标与经营计划相一致的“积极、稳健”的风险偏好总基调



大力应用金融科技



借助大数据、人工智能等金融科技手段，构建授信业务集中运营、信息共享、实时监控和智能管理的系统平台



优化统一授信机制

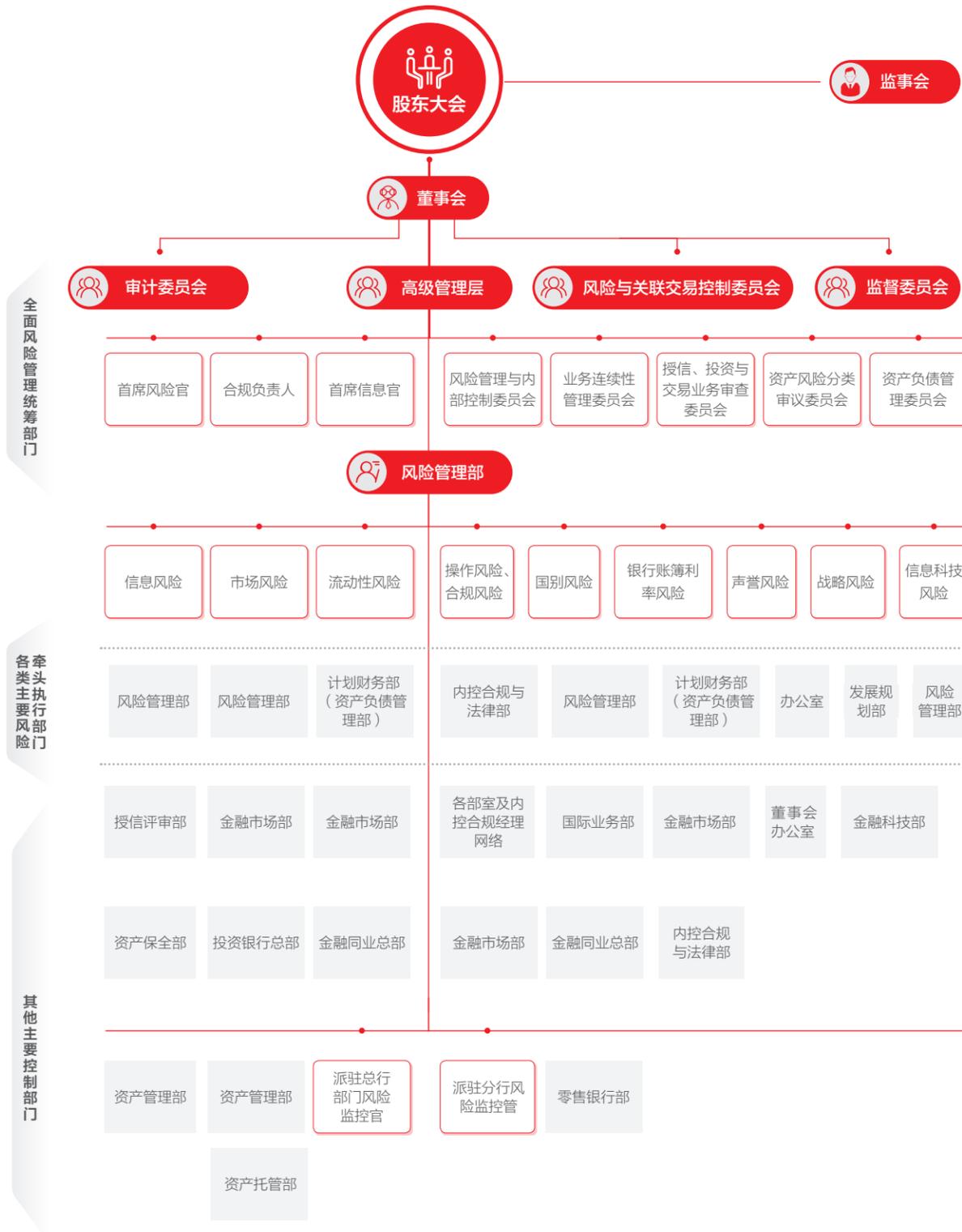


改进统一授信管理工作中额度设置、审查审批流程以及客户信用风险限额管控机制，强化客户集中度管理



西安分行在西安北客站开展反洗钱宣传

全面风险管理组织架构



加强内控管理

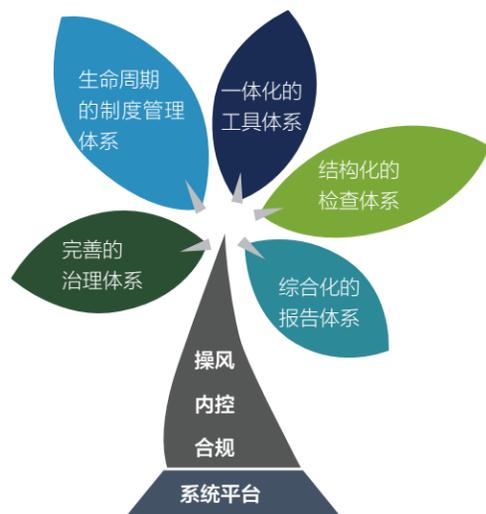
浙商银行遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反洗钱法》《联合国反腐败公约》等国家相关法律法规。2018年，浙商银行组织全行开展“内控保驾 合规护航”专项行动第二阶段，巩固完善——提升年，旨在从思维上持续提升全员依法合规意识，从机制上全面提升全行内控合规管理水平，稳步推进合规文化建设。

浙商银行内控体系建设情况

完善顶层治理体系	<ul style="list-style-type: none"> 选聘具备风险管理专业背景、具有风险管控工作经验的人选担任独立董事 加强董事在内控合规方面的履职培训 修订风险管理及关联交易等管理制度 优化绩效评价体系，提高合规指标权重 	加强重点领域管控	<ul style="list-style-type: none"> 系统梳理重要业务和关键环节的操作风险管控重点，明确管控要求，进一步强化内控合规、操作风险和案件防控工作 审慎、合理确定业务规模和增速，采取措施，规范相关业务，加强业务的合规性管理
梳理规章制度	<ul style="list-style-type: none"> 2018年，新制定制度458项，修订制度345项 开展制度后评价工作 	加强员工行为管理	<ul style="list-style-type: none"> 强化员工异常行为管理，加大对员工参与地下钱庄、洗钱、商业贿赂等异常行为的排查力度 持续开展履职监督检查工作，加强员工内控合规教育和培训

浙商银行反洗钱系统建设情况

推进反洗钱系统建设	<ul style="list-style-type: none"> 推广柜面智能柜员机，将智能化人脸识别技术应用于开户场景 开展客户信息采集系统管控专项整治行动 完成4次较大规模的反洗钱系统升级，功能改造近70项、新增或完善可疑监测模型13个
严密防控洗钱风险	<ul style="list-style-type: none"> 开展反洗钱调查、排查40余次，对逾千个高风险账户采取了关停非柜面交易等措施 2018年，未发生重大反洗钱风险事件
持续开展反洗钱培训	<ul style="list-style-type: none"> 采取视频培训、专题讲座、在线学习等方式开展反洗钱培训 培训内容包括反洗钱形势和重要政策文件解析、近期反洗钱监管检查发现的问题等 组织反洗钱培训达12207人次
积极组织反洗钱宣传	<ul style="list-style-type: none"> 开展“六进”系列反洗钱知识宣传活动等形式多样的反洗钱宣传活动 开展反洗钱宣传569次



“五位一体”操作风险、内控与合规管理体系。2018年，我们逐步实现内控管理、合规管理、制度管理以及法律事务管理的“线上化”，基于系统平台全面提升管理效率，继而实现操作风险、内控与合规管理的全面整合。

案例

拍摄微电影《蝇利障眼 勿迷方向》

2018年浙商银行开展内控合规各类检查项目1000余次、“合规文化巡回宣讲”等合规培训700余次、“身边案例说教训”等特色主题活动260余次，发送各类合规风险提示、动态1400余篇，大大提升了全行内控合规管理水平。

为推动“内控保驾 合规护航”专项行动深入开展，浙商银行武汉分行组织拍摄了微电影《蝇利障眼 勿迷方向》，通过对比两个年轻人的境遇，阐述了合规对银行员工职业生涯的重要性，教育和警示身边的每个人都要合规经营。

开展内控合规各类检查项目

1000 余次



特色主题活动

260 余次



浙商银行反腐败工作情况

推进境内分行纪检监察室挂牌设立，全面加强纪检工作



以建设“清廉银行”为目标，全力推进反腐败工作

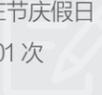
开展专家辅导、参观法纪教育基地等系列活动，提升反腐败教育针对性实效性。2018年组织开展廉洁从业警示教育10场次，参加人员2.87万人次



制定《浙商银行落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任清单》，层层签订《党风廉政建设责任书》，压实“两个责任”



制定《总行部门负责人履职行为规范》，紧盯节庆假日和关键节点，加强监督检查，2018年在节庆假日期间同步开展明察暗访701次



社会责任

责任理念

正确处理自身发展与外部环境的关系，坚持金融服务实体经济的本质要求，大力开展绿色金融、普惠金融、科技金融服务，依法合规经营，加强消费者权益保护，助力生态文明建设，切实履行企业社会责任，积极打造优秀的企业公民形象。

管理组织架构

2018年发布《浙商银行社会责任工作管理办法》，明确社会责任工作组织机构和责任分工、工作内容、监督考核管理等方面内容，全面提高全行社会责任履职意识。总行办公室是我行社会责任工作的归口管理部门，负责社会责任日常管理等工作，工作团队包括总行相关部门及各分行。

2018年，开展社会责任管理工作培训208次，培训覆盖人数达1325人，社会责任工作经费投入约40万元。

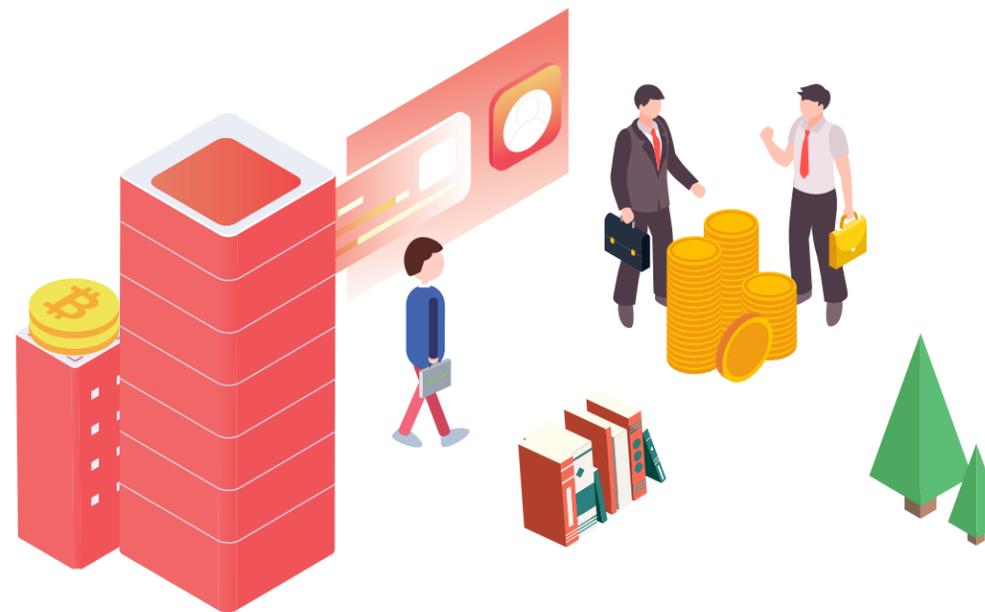
责任管理工作培训

208 次



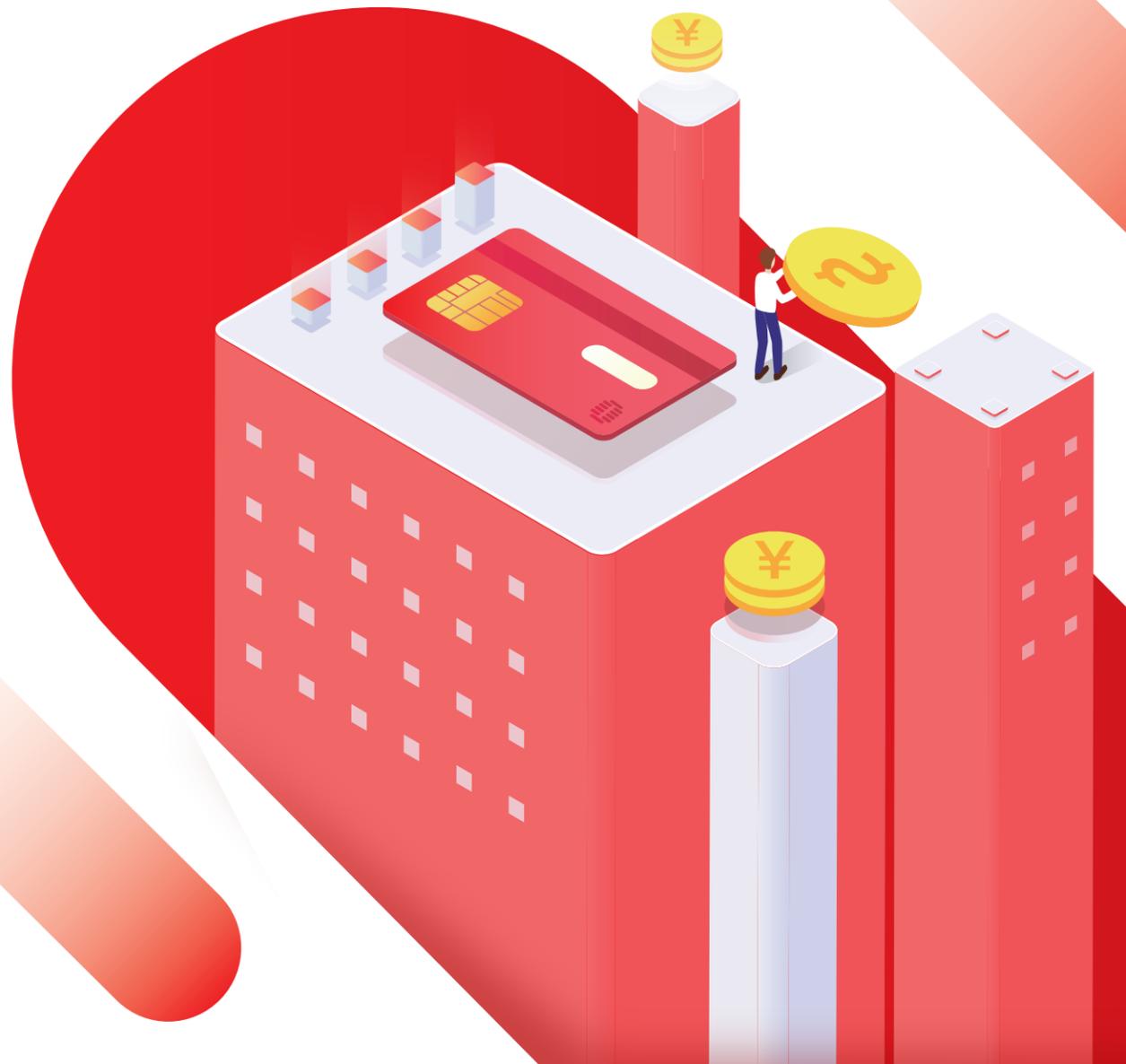
社会责任工作经费投入约

40 万元



01 提供金融动能 助力实体经济

浙商银行以新发展理念为引领，以金融科技为手段，以共享共赢为目标，主动将提升服务实体经济质效与日常经营管理有机结合，履行银行“切实服务实体经济”的使命，为推动经济高质量发展提供金融动能。



服务国家战略

2018年，浙商银行主动服务对外开放、长江经济带建设、区域协调发展等国家重大战略和重点工程，通过差异化、特色化产品创新，为企业量身定制金融服务方案。

浙商银行支持国家战略举措

- 

支持对外开放

 - 与全球 830 家境内外银行建立代理行关系，遍布 84 个国家（地区），丰富畅通清算渠道
 - 充分运用池化融资、易企银、应收款链“三大平台”，为外贸企业提供内外贸、本外币一体化服务
 - 推广企业在线外汇交易客户端——浙商交易宝，截至 2018 年末，交易量近 100 亿美元
 - 运用内存块链技术开发仓单通，为大宗商品交易提供进出口融资和内外贸综合联动的综合化服务方案
- 

支持长江经济带

 - 针对性地配置产品，有效降低武汉市市政建设集团有限公司融资成本，支持现代化综合交通运输体系建设，推动沿江产业结构优化升级
- 

支持区域协调发展

 - 创新金融产品支持宁波“智能制造 2025”试点示范城市制造企业上下游协同发展，优化东部地区经济结构
 - 深化运用“三大平台”，助力东北区域高端制造企业降成本、降杠杆
- 

支持基础设施建设

 - 为宁波市轨道交通投建及运营的唯一主体——宁波轨道集团，提供 1 亿元贷款，又与国开行联席发行 10 亿元中票，其中浙商银行宁波分行承销 3 亿元
 - 支持甘肃省兰州市唯一的轨道项目——兰州轨道交通建设运行
- 

支持棚户区改造

 - 制定《浙商银行城市棚户区改造贷款管理办法》
 - 截至 2018 年末，已完成北京等 5 家分行的棚户区改造贷款实施细则备案，完成城市棚户区改造贷款业务敞口用信余额 69 亿元，涉及三旧改造面积 589 万平方米，服务动迁人数约 35347 人

案例

助力企业走出去扩大境外承包业务

武汉某通信科技公司是知名信息通信网络产品与解决方案提供商。2018年，该企业参与了泰国通信项目建设，浙银行为其制定了特定合同项下应收账款买断融资方案，累计发放融资885万美元，满足企业提前回款、优化报表等诉求，缓解其资金压力，助力企业进一步扩大境外工程承包业务。

累计发放融资

885 万美元



案例

金融支持东北地区高端制造企业发展

沈阳鼓风机集团股份有限公司是国内唯一一家集大型离心压缩机、大型往复压缩机、大型离心泵等三大类通用机械产品研发、设计、制造和服务于一体的专业化生产企业，被誉为“国家砧码”。浙商银行沈阳分行在深入分析该企业需求基础上，充分发挥池化融资平台“不挑票”“折率高”“线上化”“全免费”的业务优势，为其制定了流动性服务综合解决方案，帮助企业去杠杆、降成本。截至2018年末，沈鼓集团池化融资成员单位12家，池项下累计融资5.90亿元。

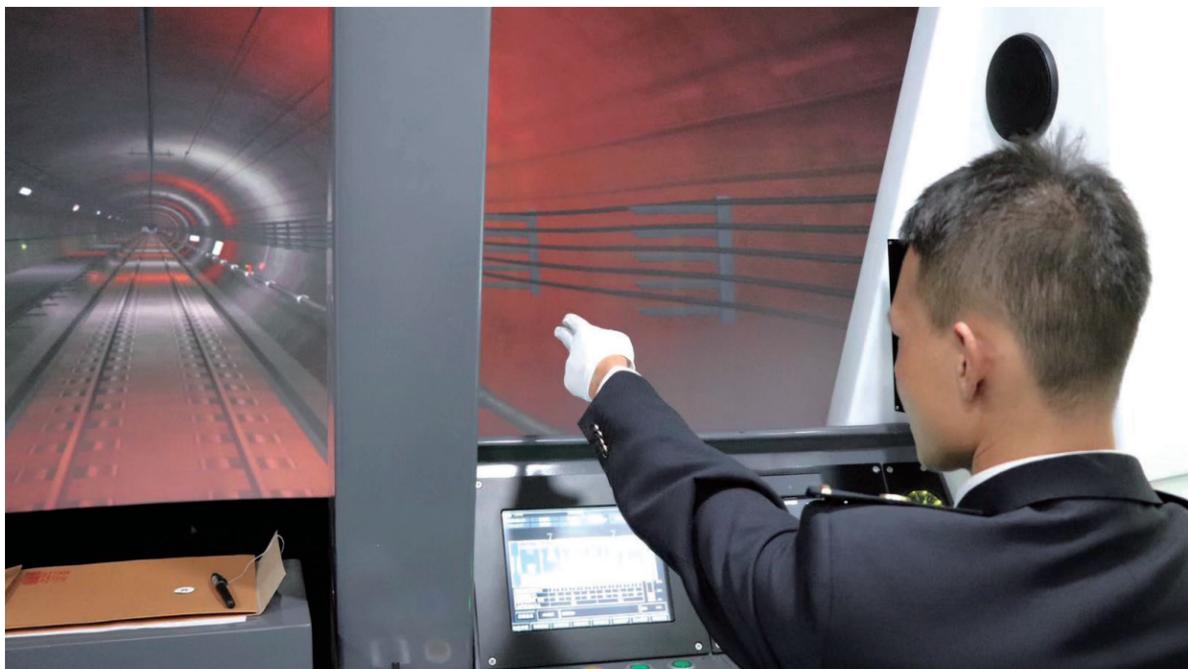
池项下累计融资

5.90 亿元



融资成员单位

12 家



兰州分行支持的兰州轨道交通1号线试运行中，列车即将进入黄河河底隧道

推进普惠金融

浙商银行持续探索金融产品和服务与普惠金融的有效融合，深入拓展普惠金融服务，以专业化金融解决方案帮扶三农、小微企业等普惠群体，积极推进普惠金融“开花结果”。

支持小微企业发展

浙商银行贯彻落实银保监会2018年《关于推进小微金融高质量发展要求》，充分发挥小微金融标杆优势，借力金融科技，创新推广小企业客户链式服务，着力缓解小微企业融资难、融资贵、融资慢问题。

截至2018年末，国标小微企业贷款余额达2045.46亿元，小微贷款在各项贷款中占比23.90%；小微企业专营机构数量150个，较年初增加17个，累计服务小微企业超22万户，带动就业超300万人。

浙商银行服务小微企业举措



实施普惠金融授信业务2.0再造工程

- 开发“小企业贷款e申请”功能，短短几分钟即可完成线上化贷款申请
- 依托身份联网核查等技术，通过“融查通”移动设备可实现“一站式”受理、调查等工作
- 审批完成后，客户可线上办理签合同、提还款等业务
- 通过积极对接外部信息、深度挖掘内部信息等措施，稳固普惠金融授信业务风控“防火墙”



创新科技服务方式

- 深化“三大平台”创新应用，加强“公私联动”，提高小微企业流动性服务能力
- 推广小微企业新一代流程，提供线上化、高效化、集约化的系统支持和流程服务，努力让客户“最多跑一次”
- 创新推广全线上业务，深入推进“跑街+跑数”融合



创新小微金融产品

- 成功发行“2018年第一期微小企业贷款资产支持证券”，发行金额为26.34亿元



持续试点“人才银行”模式

- 探索人才要素与金融要素的结合模式，打造“人才银行”，根据高层次人才差异化投融资需求，提供包括初创期信用贷款、贸易结算等系列综合服务
- 截至2018年末，已服务近百家包括国干、省干专家在内的高端人才创办或参与的企业，其中7家主板上市、1家创业板上市、2家进入IPO阶段、4家挂牌新三板，8家被各级政府列入上市培育对象

案例

与新兴行业企业开展供应链金融合作

浙江诸暨是全球最大的刺绣整机产业基地，产自这里的电脑刺绣机能够帮助各地刺绣企业实现“机器换人”，但一次性支付设备“升级”成本让多数中小企业不堪负重。浙商银行专门为此开发了“智造贷”，携手整机厂商，以“1+N”供应链金融模式，向下游企业批量发放设备按揭，成功帮助下游企业及早实现设备更新和产业升级的同时，也让整机厂商快速回笼资金、拓宽销售渠道。

案例

以金融方式助力网约车规范发展

滴滴司机小刘，前些日子遇到了烦心事。按照当地网约车新政要求，他需要“以租代购”符合新政要求的新能源车，但让初到深圳打拼的他一下子拿出数十万元，他也是一筹莫展。偶然机会，小刘了解到浙商银行深圳分行能解决网约车司机交付车辆押金和一次性预付租金的资金需求，该行研发的“点易贷·合作贷”可实现在线办理业务。最终，小刘在手机上“点一点”办了张银行卡，顺利拿到了贷款。截至2018年末，浙商银行深圳分行通过“点易贷·合作贷”产品发放金额17910多万元，帮助了1720位和小刘一样的网约车司机实现创业梦。

产品发放金额

17910 万元



推进乡村振兴战略

浙商银行始终坚持对广大农村的造血式帮扶和滴灌式养护，开拓“银行+龙头企业+农户”的产业链上下游支农模式，推动产业发展与农户增收相结合，多措并举打通金融下乡“最后一公里”。

截至2018年末，涉农贷款本外币余额1345.02亿元，较年初增加301.21亿元；服务“三农”金融产品数量44个。

涉农贷款本外币余额

1345.02 亿元



较年初增加

301.21 亿元

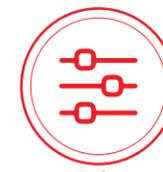


浙商银行服务乡村振兴战略举措



创新三农服务产品

- 推出“农村电商贷”“民宿贷”等金融产品
- 持续推广“农房抵押贷”产品，截至2018年末，累计向2860位农户发放了18.68亿元的农房抵押贷款
- 运用全线上“光伏贷”产品与浙江省内光伏设备制造商合作，为需购买光伏设备的农户累计提供近1亿元资金支持



支持农村产业发展

- 在拓展农业产业链和价值链、推动产业融合发展等领域，发挥连接供求的桥梁作用，绘就“银行+龙头企业+贫困农户”的产业链微笑曲线
- 与宁波、甘肃、陕西等地农业核心企业开展供应链金融合作，解决上下游农户资金问题



聚焦产业数字普惠

- 通过搭建数字平台，构建金融、非金融深度融合服务场景，拓展线上服务“三农”等普惠金融客群，推动普惠金融规模化发展

案例

创新供应链金融服务模式

江西养殖户赵师傅，一心想做好自己家业，当听说可以从大企业获得生猪养殖技术服务时，他很感兴趣，但得知需按公司要求先修建猪舍并且一次性投入十几万元，他很犯难。浙商银行另辟蹊径，给予养殖技术核心企业8000万元额度支持，通过供应链金融为农户在线批量发放“点易贷·养殖贷”。农户一方面只需在手机上“点一点”，到网点办张银行卡，就可以拿到贷款，按照“公司+家庭农场”模式建设猪圈，另一方面还可获得生猪生产、疾病防治等养殖技术指导。截至2018年末，通过“点易贷·养殖贷”已在四川、重庆、江西等地服务了100多家农户，累计投放超3700万元。



在线批量发放“点易贷·养殖贷”助力“公司+家庭农场”产业模式发展

案例

当普惠金融遇上清洁能源 家乡有了“诗和远方”

秋冬季节，当一些农民依然选择焚烧秸秆时，也许不曾想过这些植物废弃物可以作为生物质发电燃料，转换成具有重要环境效益的可再生清洁能源。彭爽是一名80后创业青年，一直以来就有“家乡蓝”情怀，他决定成立新能源公司，从一颗手指长的生物质颗粒开始他的事业。在彭爽看来，除具备专业生产技术外，还需要持续投入资金，公司才能“新芽变大树”。浙商银行的服务让他能专注做一个“育苗人”，无需任何抵押物，彭爽获得浙商银行“青锋计划”小微创业贷款。



普惠金融遇上清洁能源

“别小看这些颗粒，刚开始生产有很多困难，因为环境、原材料的不同，很难向别人取经，只能自己一步步摸索。幸好浙商银行很信任我们，及时给予我们资金支持。”

——重庆彭州新能源公司
负责人 彭爽



金融助力脱贫攻坚

浙商银行响应党中央打赢脱贫攻坚战号召，践行浙江省委省政府扶贫开发新阶段精神，积极构建“输血+造血”扶贫长效机制，从教育扶贫、产业扶贫等方面给出系统化解决方案，使金融活水真正惠及贫困群体。

截至2018年末，金融精准扶贫贷款余额4.56亿元，金融精准扶贫帮扶人数2945人。

教育扶贫

依托全国16个省（市、区）的24家分行、200余家分支机构的网点布局，通过长期、定点帮扶一所贫困地区的学校，在基础设施、学业、生活和素质教育上全方位支援，形成一套标准化的“教育扶贫”模式。与四川、安徽、陕西等省市的19所学校建立了长期结对的帮扶关系，受助学校包括四川凉山麦地小学、安徽芜湖大埠小学、湖北通城华家村小学等。

产业扶贫

成立扶贫工作领导小组，以产业扶贫为重点，因地制宜实施扶贫计划。积极支持贫困地区农业龙头企业，针对当地特色产业链上下游“一户一策”定制产品，通过龙头企业带动产业扶贫，帮助贫困人口增收。截至2018年末，产业精准扶贫贷款余额3.77亿元，较年初增3.62亿元。

案例

让产业扶贫之花在“希望的田野上”

德昌县唯益农业科技位于四川省凉山彝族自治州的德昌县，虽然处于深度贫困地区，但得益于安宁河谷地带丰沛的阳光生态，建立起了草莓、桑葚、芒果等水果农产品种植、保鲜、加工和销售于一体的产业经营模式，发展成当地农业龙头企业。2017年9月，因公司计划扩建600亩草莓基地，加大生产及供货量，导致经营出现了资金缺口。浙商银行成都分行按照“银行+龙头企业+合作社+贫困户”的产业精准扶贫模式，为企业投放1400万元的小微贷款。截至2018年末，该公司原吸纳建档立卡贫困户中已有10户实现脱贫，当地有187户农户进入企业下属专业合作社进行工作。

“浙商银行服务效率很高，有了更多的资金投入，我们就能扩大农产品生产基地，还能带动上游专业合作社发展，为更多的贫困乡亲提供就业岗位，帮助他们脱贫致富。”

——德昌县唯益农业科技有限责任
公司 胡宗德



案例

帮扶扶贫县建设茶叶加工车间

浙商银行郑州分行开业之际向光山县捐助扶贫款项100万元，帮扶其建成1个茶叶加工扶贫车间，吸收20人就业，人均年收入3万元，同时，间接促进当地140户贫困户种茶采茶，户年均分红4000元，带动周边50户贫困户从事茶叶相关产业，户年均增收近2万元，产生了较好的社会效益和经济效益。



茶叶加工扶贫车间内景

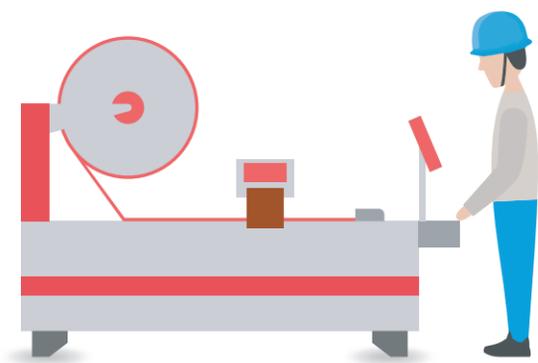


浙商银行在四川凉山昭觉县城北乡租赁20余亩“飞地”建设羊肚菌大棚种植基地（内景），目前已经有明显原基分化成小菇形态，预计2019年能实现产出。

驱动产业转型

浙商银行以智能制造、绿色制造作为加快新旧动能接续转换的重要举措，创造性地将“融资、融物、融服务”深度植入企业流水线 and 供应链，有效纾解制造企业融资需求，助力制造业强国战略。

截至 2018 年末，已累计为全国 1200 多家智能制造企业提供融资支持近 2000 亿元，其中约 80% 为民营企业。



为全国智能制造企业提供融资

2000 亿元

服务智能制造企业

1200 多家

民营企业约

80 %

案例

支持新动能发展 压落落后产能

2018 年是山东新旧动能转换实施的开局之年和关键之年，浙商银行济南分行高度重视支持新旧动能转换工作，支持新一代信息技术、高端装备智能制造等产业发展，逐步降低钢铁、煤炭等产能过剩行业授信占比。2018 年，共批复十个维度新客户授信 57 户，批复额度 66 亿元，压缩退出落后产能金额 0.98 亿元。

山东华鹏玻璃股份有限公司是一家生产玻璃器皿和玻璃瓶罐的民营企业，玻璃行业属于产能过剩行业，且企业存在落后产能。2018 年该行主动收回该企业 4000 万元授信额度，严把节能减排和淘汰落后产能信贷关。

批复额度

66 亿元

压缩退出落后产能金额

0.98 亿元

案例

支持制造业转型发展

在浙江智能制造试点城市新昌，由于人力成本和环保约束等压力，600 多家轴承制造中小民企希望实施智能改造，走高效益发展道路，但却面临“缺方向、缺技术、缺资金、缺服务”难题。浙商银行通过与新昌县政府、信息工程公司合作，探索出“技术+金融+政策”的智能制造服务新模式，围绕轴承行业共性开展“百企提升”工程。该行针对改造企业提供履约见证服务和信用融资支持，并联合新昌县政府共投资源，设立风险补偿基金和政府融资贴息模式共担风险，解决企业融资难融资贵。截至 2018 年末，三方联合已为新昌当地 110 家轴承制造企业完成智能化改造，推动 10000 多台设备连入轴承行业云平台，所改造企业的员工人数平均下降 50%，产量平均增长 20%。

推动设备连入轴承行业云平台

10000 台

产量平均增长

20 %

案例

推动传统产业优化升级

金石机器人常州股份有限公司是国内首批研发和生产桁架式工业机器人的专业公司，技术水平高、客户需求旺、企业发展快。但“明明有订单，却因资金垫付压力太大而不敢接”是该企业过去一年遇到的最大难题。针对这一现象，浙商银行创新供应链金融思路，改变传统的信贷投放模式，推出“订单通”业务模式，即该企业每签一笔订单，下游支付 30% 的预付款，同时在“应收款链”平台上向其签发剩余金额的“订单通”应收款，即可给予该企业订单全额融资。



02 践行绿色金融 共建生态文明

浙商银行认真遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，严格落实中央政府发布的《关于构建绿色金融体系的指导意见》，将“绿色情怀”转变为可持续的商业模式，积极引导社会资源流向绿色行业，着力实现业务发展与环境保护齐抓并举，坚持推进全行绿色运营，带动更多的利益相关方关注并践行绿色发展，共创绿色未来。



完善绿色政策

浙商银行不断完善绿色金融体系，探索“绿色信贷”管理模式和创新举措，支持节能减排和淘汰落后产能，并将授信决策落实到环境和社会管理，将环保合规作为客户准入的基本条件之一，深入推动绿色金融发展。

浙商银行完善绿色发展政策举措

 <p>搭建绿色金融体系</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 出台《浙商银行绿色金融建设实施纲要》 • 将绿色标准嵌入信贷调查审查环节 • 在综合绩效评价体系管理维度加入绿色金融评价
 <p>加强风险管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 根据客户及其项目所处行业、区域特点，进行环境和社会风险尽职调查 • 实时查询客户环保违法违规处罚及整改情况，视情况从严审查甚至否决 • 探索积极介入新能源等绿色金融概念行业的有效措施
 <p>明确授信清单</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 将客户所属行业划分为四类，一类为优先支持类，二类为择优合作类，三类为审慎介入类，四类为严格控制类 • 对不符合国家产业政策的企业制定退出计划 • 重点支持列入国家重点节能技术推广目录的项目、国家节能减排重点工程、自主创新能力强的节能减排企业

案例

金融助力碧水源，还祖国青山绿水

作为我国环保行业、水务行业的标杆和创业板上市的龙头企业，碧水源坚持以自主研发的膜技术来解决我国“水脏、水少、饮水不安全”三大问题，实现了多项水污染处理技术的突破，并达到世界一流水平。从2014年开始，浙商银行北京分行响应国家环保政策号召，给碧水源信用授信2亿元，解决了企业的燃眉之急。

授信

2 亿元



拓展绿色服务

浙商银行创新绿色金融模式，丰富绿色企业金融服务渠道，积极助力绿色企业降低融资成本及能耗成本，同时，借助金融科技，在经营过程中大力推进“无纸化”业务流程，携手客户共创绿色价值。

截至 2018 年末，绿色贷款余额 225.58 亿元，较 2017 年末增加 85.69 亿元；“两高一剩”行业贷款余额 281.27 亿元，连续 3 年在全部贷款余额占比下降。

绿色贷款余额

225.58 亿元 

创新电子化服务

推广应用智能柜员机、现金边柜等新型智能机具，网点覆盖率达 98%，后端引入人脸识别、电子印章等金融科技；持续完善智能客服体系，上线智能在线机器人、智能语义分析，智能语音导航新增信用卡激活、账单查询等功能。2018 年，电子银行交易笔数 1.57 亿笔，电子银行交易额 11.37 万亿元，电子银行业务交易笔数分流率达 98.35%。

电子银行交易笔数

1.57 亿笔 

电子银行交易额

11.37 万亿元 

“两高一剩”行业贷款余额一览表（单位：亿元）

部分涉及行业	2016 年	2017 年	2018 年
黑色金属冶炼和压延加工业	28.70	37.97	19.75
非金属矿物制品业	18.09	31.37	28.75
化学原料和化学制品制造业	40.16	53.24	54.48
纺织业	60.41	69.94	78.09
煤炭开采和洗选业	24.66	17.94	30.13
化学纤维制造业	14.55	8.15	13.46
“两高一剩”行业贷款余额	240.81	287.63	281.27
占全部贷款余额比	5.24%	4.27%	3.26%

支持节能环保产业发展

支持新能源汽车产业发展，特别是加大对动力电池、整车制造等细分领域的支持力度，同时在风电、水电等行业增加授信；通过池化融资、易企银、应收款链平台等服务方式，减少企业整体负债量，降低整体融资成本；研究基于区块链技术的绿色金融业务模式，同时研发推广“智造贷”等产品，探索尝试通过信用或知识产权质押等融资担保方式将其融资门槛降到最低，缓解资金压力，创新推出“投顾贷”等业务模式，全方位满足绿色企业需求。



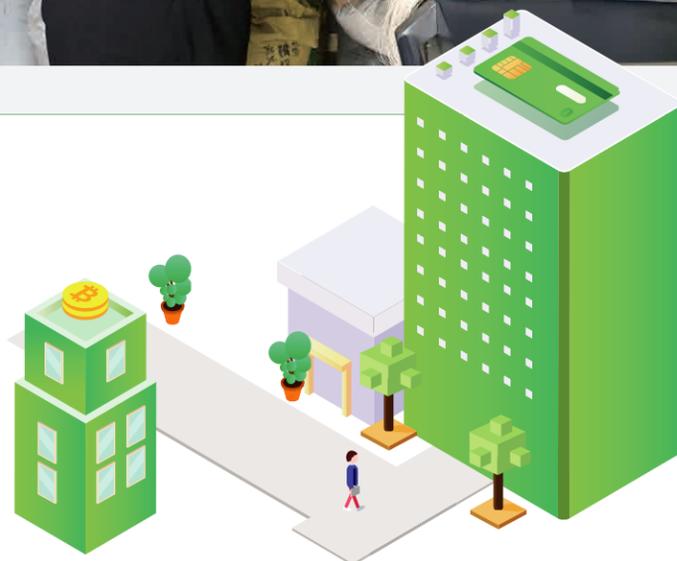
案例

支持绿色产业研究——李博士的污水处理“黑科技”

10年前，身为科学家的李保安，利用膜蒸馏技术研究成果，在《科学》杂志上崭露头角；10年后，他带着前沿理论回国创办了海之凰公司。被称为世界难题的高盐废水处理是公司产品的主要应用方向之一。2018年，因为前期研发资金地持续投入，资金问题成为李博士面临的一道难题。浙商银行天津分行经过实地调研后，为该公司发放了220万“双创菁英贷”，解决了该公司的燃眉之急。

“我们希望水质是干净的，饮用水是安全的，水资源利用是合理的，基本上没有水污染的隐患。过去几年，公司一直在这些领域大力进行研发，浙商银行给予了我们很大支持。”

——天津海之凰科技有限公司负责人 李保安



案例

助力绿色产业企业发展壮大

浙江东氟塑料科技有限公司是一家高端氟材料综合服务商，致力于火电机组烟气余热回收，但因其无法提供足够抵押资产，银行融资碰壁，无法扩大生产满足订单需求。浙商银行了解到相关情况后，通过“投顾贷”创新业务模式，为企业提供了总额为5000万元的信用授信，同时为其推介引入专业投资机构，帮助完成股权融资600万元。目前企业发展迅速，已与上海电气等大客户达成合作，有效解除了经营周转的后顾之忧。

企业信用授信总额为

5000 万元



完成股权融资

600 万元



向环保相关行业提供融资支持约

67 亿元



2018年，浙商银行通过资本市场重点向新能源、生态环保、废弃物处理等行业提供约67亿元融资支持，其中，浙商银行西安分行有效支持陕西环保集团重点环保项目建设。图为该集团下属公司承建的污水处理厂。

案例

信用卡实现“绿色出行，最多跑一次”

2018年10月，浙商银行杭州分行联合浙江省公路局推出“浙商信用卡绑定ETC扣款”项目，采用全流程智能审批、移动安装设备并提供上门服务。该项目推出使用浙商银行移动展业设备（PAD），十分钟即可完成虚拟卡发卡，使用省公路新移动智能平板终端，十分钟即可完成签约、设备发放和安装，绿色环保，全面实现“最多跑一次”。

建设绿色银行

浙商银行在办公场所持续推广节能技术应用,大力倡导环保办公理念,减少办公过程中资源浪费,提高资源、能源使用率,并优选绿色供应商,坚持开展环保公益活动,积极向员工、客户和社会公众等传播环保理念。

浙商银行建设绿色银行的举措

建设绿色建筑

- 采用成品化装修材料,取消现场油漆、胶水等用材
- 开展微晶石等新型装修材料的创新应用
- 安装高效锅炉、环保节能的LED灯具等新型节能设备
- 办公区员工工位产品均选用0甲醛、无污染的钢制屏风工位,现金区柜员家具采用0甲醛、无污染的钢制柜设计

开展智能化办公

- 强化手机移动办公建设
- 应用虚拟化、云化等技术,推进内部管理科技化建设
- 实现公文处理、事务管理、培训管理和档案管理等类别166项事务的线上电子审批
- 2018年,运行线上电子流程660994件,节约纸张5589400张

组织绿色培训

- 在浙银智慧云平台中设立绿色信贷专题学习专栏,学习《浙商银行绿色金融建设实施纲要》《浙商银行绿色融资认定管理办法》
- 截至2018年末,共计209人次参加学习



投身环保公益

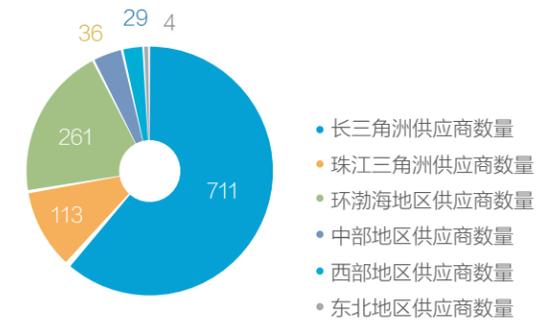
- 开展植树造林、清理河道、环保宣传等环保公益
- 参与“地球站”公益项目,动员员工捐赠闲置物品

倡导绿色运营

- 办公区采用大开间形式,增加室内采光和空气流通,减少隔墙材料消耗,并且有效节约照明能耗
- 梳理和评估生产环境中迁移的、下线的计算机设备,在不同场景下继续利旧使用
- 鼓励绿色出行,缩减公务车数量,采用新能源汽车,降低公务车耗油,有效控制温室气体排放

实施绿色采购

- 全面推广使用集中采购管理平台系统
- 在采购环节设定绿色准入要求和评价标准,要求供应商必须具有环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证等相关证书
- 不断完善供应商管理体系,对合作供应商进行持续有效的后续管理。截至2018年末,总行级潜在供应商1154家。其中,当年提供产品和服务的供应商共383家,实际中标(成交)金额73953.21万元,采购合同履约率100%



按地区划分的供应商数量 (个)

成效

89442 吨
办公耗水总量

13066811 度
办公耗电总量

23500 升
公务车耗油量

(注：以上数据均截至 2018 年末，为总行大楼数据)

案例

推进新数据中心节能减排

浙商银行在新数据中心建设过程中，以节能为出发点，打造绿色机房。



制冷系统，采用中温冷冻水，提高冷水机组的制冷效率；过渡季节可部分使用自然冷却功能，有效降低设备能耗



湿度使用独立的湿膜加湿系统，冷却塔风机、冷却水泵均采用变频调速控制，有效提高运行工作效率，节省设备运行能耗



模块化机房布局设计方面，采用冷热通道封闭方式布置机柜，对未放置设备的位置安装盲板，改善气流组织，减少空调送风冷量损耗

另外，数据中心采用高效节能的 LED 光源的智能照明灯具，控制系统采用分区分组控制；采用模块化高频 UPS，有效提高 UPS 的效率。



南京分行开展义务植树活动



成都分行维护的“浙商银行林”



绍兴分行志愿者前往镜湖湿地，植树 200 棵

03 | 创新金融服务 同享美好生活

浙商银行坚持“以客户为中心”，依托金融科技，打造一体化、流程化、智慧化的银行，畅通客户服务渠道，努力为社会提供优质、高效的金融服务，同时，重视员工、社区等利益相关方诉求，共享发展成果。



提升客户服务

浙商银行主动从客户视角出发，综合运用大数据、人工智能等金融科技，持续提供金融服务的便捷渠道，优化客户服务体验，高度重视客户权益保护，以实际行动赢得客户信赖。

提供便捷服务

浙商银行积极推进数字化银行建设，在保障资金安全的前提下，通过创新技术、优化流程、升级服务等手段，为客户提供多元化的服务渠道与便捷、高效的金融体验。

浙商银行加大服务创新举措



优化电子服务渠道

- 开发在线预约服务，连接线上线下，客户可通过网上银行在线申请存款证明，由银行办理后直接邮寄到家
- 新增“生活缴费代扣”“手机扫码取款”“刷脸转账”等功能
- 简化企业网银高频功能（例如，转账汇款、代发工资等）操作步骤
- 强化企业网银集团服务能力，实现一套集团企业U盾，解决子公司全部功能应用



创新业务服务模式

- 创新“线上预办”“就近办”“一次办”等业务模式，同时借助持续跟进、排查与优化循环机制，深入开展“一次、一窗、限时”办理活动

案例

实现业务“一次办”

为方便客户办理业务，浙商银行开展“一次办”活动且优化系统功能，夏先生于2018年8月24日在家通过手机银行自助申请保号换卡，并开启“一键锁卡”。8月29日杭州余杭支行收到该客户预补制商卡后，通知其前往银行领卡。该客户身份经核查无误后，该支行快速为客户完成了换卡。拿到新卡片后，夏先生感慨这项业务非常便捷，真的是“最多跑一次”。



工作人员指导客户在智能柜员机办理业务

提供暖心服务

浙商银行关注特殊群体的金融需求，不断改进服务细节和模式，通过拓展和延伸服务，为有需要的客户开辟绿色通道，提供定制化、差异化、有温度的金融服务。

“肩并肩”服务模式

借助智能机具应用与内部管理的优化，研究运营模式与客户服务方式转型，2018年，在杭州延安路支行、温州塘下支行、绍兴新昌支行等成功试行无高柜现金运营模式，提高业务办理效率，同时使银行传统隔着现金玻璃“面对面”的服务转变为在厅堂“肩并肩”为客户更亲切、友好地服务。

建设文明规范网点

通过明确创建要求、制定考核激励措施、开展创建辅导等工作，引导机构打造文明规范服务网点，推动落实创建标准中的优质文明规范服务与消费者权益保护要求。2018年共有5家网点获得“千佳”网点荣誉称号。

加强特殊群体关爱

制定《浙商银行特殊客户特殊场景服务实施细则》，为特殊群体提供人性化服务。截至2018年末，全行设置轮椅坡道网点数量190家，设置盲道网点数量25家，网点门前配备呼叫按钮或服务电话网点数量148家；配备爱心座椅网点数量233家，配备爱心窗口网点数量208家；配备轮椅网点数量107家，配备助盲卡网点数量102家。此外，多个网点为客户配备拐杖、助听器、老花镜、儿童座椅等无障碍服务设施。

获得“千佳”网点荣誉称号

5 家网点



全行设置轮椅坡道网点数量

190 家



设置盲道网点数量

25 家



门前配备呼叫按钮或服务电话网点数量

148 家



配备爱心座椅网点数量

233 家



配备爱心窗口网点数量

208 家



配备轮椅网点数量

107 家



配备助盲卡网点数量

102 家



案例

服务要创新 工资无欠薪

根据人社部《2018年度保障农民工工资支付工作考核细则》（人社部[2018]55号）的相关要求以及“宁波无欠薪”专项行动的开展，浙商银行宁波分行与宁波人社局合作，通过企业网银“多级账簿代发”创新功能帮助解决建筑业可能存在的工资拖欠问题。截至2018年末，累计服务民工2513人次。

服务民工累计

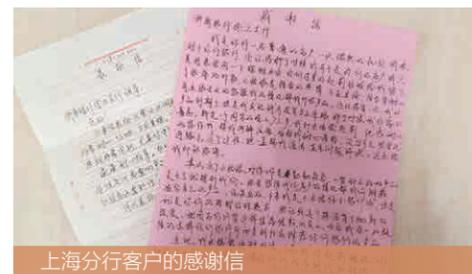
2513 人次



成都分行的柜员热情服务客户



南京分行工作人员上门为客户服务



上海分行客户的感谢信

保护客户权益

浙商银行严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《联合国保护消费者准则》等适用的产品和服务广告、标签及隐私有关的法律法规，重视客户权益保护工作，对内持续完善管理机制，不断提升安全防范能力，对外坚持开展金融知识宣传教育，帮助提高公众的金融安全意识和风险防范技能。

2018年，开展金融知识宣传活动1300多次，发放宣传资料50余万份，受众人数达70多万。

开展金融知识宣传活动

1300+ 次



发放宣传资料

50+ 万份



受众人数达

70+ 万人



浙商银行客户权益保护举措



构建“三横五纵” 投诉管理体系

纵向对现场类、电子渠道类等投诉进行分渠道管理，横向建立“牵头管理部门”“渠道负责部门”“专业部门”三层结构

制定消费者投诉统计分类及编码行业标准实施方案

总结 21 个风险点，推出消保“两步曲”审查评估模式和“消保审查 21 条标准法”

建立投诉督办机制，提高投诉处理的时效性，保障客户合法权益

定期编制《客户投诉分析报告》，统计分析投诉数据，提炼改进产品服务的有益建议，提升服务水平和风险防范能力



保障客户个人 信息安全

制定《浙商银行个人金融信息保护管理办法》《浙商银行员工内控违规扣分标准》

建立内部数据索取制度，确保客户信息获取的严肃性

建立个人金融信息使用管理制度

下发《关于加强客户信息保密的风险提示》，加强风险警示教育



举办“四类群体” 宣传活动

针对老年人群体，开展“提升金融素养，保障养老本钱”主题宣传活动

针对进城务工群体，开展“公益赠饮凉爽一夏，传播知识守护一生”主题宣传活动

针对青少年群体，开展“培养一代人，影响三代人”“青青校园朗朗宣讲声”主题宣传活动

针对高校师生群体，开展“象牙塔里防诈骗 争做金融好网民”主题宣传活动



开展客户满意度调查

开发满意度评价平台，包含服务满意度、产品满意度和评价满意度三大评价子模块

自主设计消费者满意度调查问卷

2018 年，95527 客户满意度达 99.88%



北京分行进工地开展防范非法集资宣传教育



南京分行走进街道、社区向居民普及金融安全知识



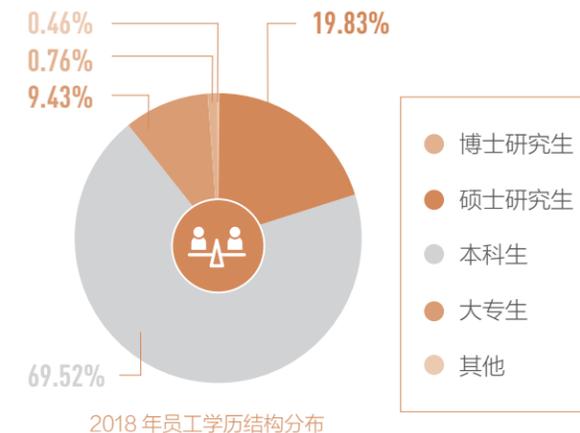
“金融知识进校园”，浙商银行志愿者与学生积极互动

携手员工成长

浙商银行始终秉承以人为本的理念，高度重视人才队伍培养，持续优化人才引进机制和员工职业发展体系，积极关注员工的健康与生活，为员工梦想保驾护航，实现员工、企业发展的双赢。

保障员工权益

浙商银行认真遵守《经济、社会和文化权利国际公约》《消除就业和职业歧视公约》等中国政府批准的国际公约、《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国内相关法律、法规和制度，致力于保障员工合法权益，推进员工民主管理，畅通员工交流渠道。我们遵守中国法定工作时间及节假日规定，履行相关义务，建立了完善的员工工资、保险与福利制度，为员工提供全面的保障和关怀。截至 2018 年末，劳动合同签订率 100%，社保覆盖率达 100%，工会建会率 100%，体检覆盖率 100%。



浙商银行保障员工权益举措



劳动关系

- 制定《浙商银行劳动合同管理办法》，依法与员工签订劳动合同，员工解除劳动关系符合法律法规规定
- 反对就业歧视，禁止雇佣童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动，公平、公正对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工



精神生活

- 完善工会基础设施建设，建设图书角，添置丰富的书籍，供员工共享借阅
- 建设职工之家，购置健身和减压器材等



民主建设

- 实施“抓组建、强基层、增活力”专项行动，创建“六有”工会
- 增设工会劳动法律监督委员会，开展劳动关系领域矛盾纠纷隐患排查化解专项工作
- 组织召开职代会
- 制定“金点子”征集方案，激发员工创新火花



职业健康

- 提供安全舒适的工作环境
- 每年定期组织员工全面体检，不定期开展心理健康知识讲座、医生健康诊疗等，防止职业病
- 建立“健康医疗服务”平台，实现员工及家属就医与重病的绿色通道
- 为哺乳期女性员工开设“妈咪暖心小屋”

促进员工发展

浙商银行持续完善员工培训培养体系，拓宽员工职业发展通道，优化薪酬福利体系，推进企业文化建设，深植创新、协作、诚信、规范、开放等文化基因，为员工发展创造更多条件，增强员工归属感。

员工培训

浙商银行以提升员工职业技能和专业素养为核心，加强培训统筹管理，丰富员工培训资源，开展员工分层培训，组织员工技能比赛，为员工提供系统化、多元化、科学化的培训服务。

浙商银行员工培训举措



员工晋升

浙商银行通过人才库、业务兴趣小组、专业岗位交流等多种形式，加快员工成长，不断完善绩效考核体系，为员工创造公平公正的职业氛围，提供畅通的职业发展路径。

浙商银行员工晋升举措



致力员工关爱

浙商银行持续完善员工关怀实践，努力为员工及家属提供力所能及的帮助，积极开展形式多样的员工活动，倡导乐观、活力的健康生活方式，构建“健康生活，快乐工作”的浓厚氛围。2018年，总行范围组织了680项文体活动，参与员工达12000人次。



杭州分行举办“说出我世界”主题演讲比赛



苏州分行六一儿童节亲子活动



合唱团阿卡贝拉录音



郑州分行趣味运动会



举办总行机关第五届“毅行天堂”



浙商银行第三届“三小球”比赛，乒乓球混双比赛中

投身公益事业

浙商银行积极探索建设常态化、长效化机制，积极推动捐资助学、赈灾扶贫、关注弱势群体等主题公益项目，持续打造“浙商银行彩虹计划”“致敬城市守护者”等特色公益品牌，将爱心和温暖传递给更多有需要的群体。

2018年，公益捐赠支出1328.26万元，志愿者活动逾13000小时，开展志愿者活动约2300次。

公益捐赠支出
1328.26 万元

志愿者活动逾
13000 小时

浙商银行多彩公益活动



持续开展品牌公益

- “浙商银行彩虹计划”：截至2018年末，彩虹计划累计募集善款约2251万元，帮助2万多名困难学子；2018年，共募集善款超200万元，其中，浙商银行捐赠100万元
- “致敬城市守护者”：2018年，共举办512场赠饮活动，200多个网点设立了“公益赠饮专区”，累计送出定制水90多万瓶

捐资助学

- 成都分行志愿者赴贵州省纳孔小学支教，为孩子们带去32节多姿多彩的课程
- 南京分行开展“情系学子 春暖课堂”扶贫助学公益活动，为南京市栖霞中心小学赠送图书200本，旧电脑40台，以及大量体育用品
- 兰州分行志愿者到天水市秦安县王铺乡贾岔小学开展“情系学子冬日送暖扶贫攻坚”助学献爱心活动，为贫困山区的小学生捐助校服和冬日服装
- 深圳分行为耀灵小学书院村小等学校的150余名学生送去爱心物资
- 杭州分行携手腾讯公益推出“红苹果”公益助学行动，捐赠100万元
- 绍兴分行为绍兴袍江小学马山校区捐建“阳光小屋”，配置电脑、投影仪、图书等文体用品，并联合非遗手艺人、高校学生等组成志愿者队伍，定期开设剪纸、棕编、脸谱等非遗课程



关爱特殊群体

- ◎ 沈阳分行在辖内网点开展护眼主题活动，邀请专家为老年人免费进行眼睛检查
- ◎ 苏州分行开展“老有所学 老有所乐”重阳节公益活动，邀请社区老人齐聚一堂，参观书画室、琴房、5D影院等场所
- ◎ 重庆分行走进重庆江北区铁山坪的市儿童爱心庄园，与孤残儿童们欢度“六一”并送去了文具、书籍、玩具等礼物



抗震救灾

- ◎ 济南分行向遭遇特大暴雨的寿光田马初级中学捐赠183套被褥、1200套文具、500套课桌椅，倡议员工参与“一对一”结对帮扶，并为100名学生捐赠1年午餐费

案例

衢州分行开展“学雷锋 学最美 传递正能量”活动

在第55个学雷锋日到来之际，浙商银行衢州分行与衢州市委宣传部等联合发起“万朵鲜花送雷锋”大型公益活动。从2018年3月4日至8日，该行的送花使者向通过各种社会渠道推荐来的身边活雷锋——吕妈妈爱心团队、衢州幸福家人等志愿团队的100多位志愿者献花致敬，希望更多的人了解关注并参与志愿公益。



2018年彩虹计划特别行动中，长沙分行志愿者与湖南茨冲小学孩子们DIY月饼



浙商银行男子篮球队邀请杭州开化余村第一小学学生参加篮球文化之旅



浙商银行连续十年援助接官亭镇中心小学，孩子们脸上洋溢着自信的笑容



苏州分行重阳节关爱老人活动



公益赠饮期间，成都分行设置室外检查台，为高温下户外工作者量血压



贵州纳孔小学孩子们好奇地研究志愿者老师的吉他



展望 2019

2019年是贯彻落实十九大精神的深化之年，是新中国成立70周年，也是我行成立15周年，站在新起点，开启新阶段，我行坚持初心，紧紧围绕“两最”总目标和全资产经营战略，努力实现更高质量、更好效益、更可持续的发展，旨在为经济、环境、社会和谐共生做出更大贡献。

坚持服务实体经济。我们将继续贯彻落实党中央、国务院和监管部门工作要求，将服务实体经济作为经营的立足点，持续推进“三去一降一补”，强化创新科技应用和业务模式，提升普惠金融服务能力，努力将科技创新渗透到自身转型发展中，不断提升服务实体经济质效。

践行绿色低碳发展。我们将持续完善绿色金融发展体系，通过构建绿色管理体系、创新绿色产品和服务、开展绿色考核评价，不断“赋能”绿色环保产业发展，引导实体经济步入绿色转型通道；推广绿色运营系统，始终如一关注绿色公益，全面助力生态文明建设。

共建人民美好生活。我们将继续扩大民生领域金融保障，深入推进数字化建设，为客户提供综合化金融服务；推动员工关怀及队伍建设；持续探索建设社会公益常态化、长效化机制，丰富金融扶贫模式，因地制宜，精准施策，为满足人民美好生活的需做出贡献。

肯取势者可为人先，能谋势者必有所成。2019年，我们将坚定迈向新时代，加强探索，着力提高金融供给质量，坚定信心，夯实服务经济高质量发展的基础，为建设现代化经济体系和浙江经济的转型升级注入源源不断的新动能。



相关内容指引

《环境、社会及管治报告指引》(ESG) 索引

环境层面	指标编号	指标内容	备注
排放物	A1	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	践行绿色金融 共建生态文明
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	社会责任关键绩效
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度	
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度	公司尚未建立有害废弃物排放统计体系，计划在未来逐步建立
	A1.4	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	社会责任关键绩效
	A1.5	描述减低放量的措施及所得成果	
能源使用	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果	践行绿色金融 共建生态文明
	A2	有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策	
	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	社会责任关键绩效
	A2.2	总耗水量及密度	
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	践行绿色金融 共建生态文明
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	公司为金融服务企业，不适用于此指标
环境和天然资源	A2.5	制成品所用包装材料的总量及（如适用）每生产单位占量	
	A3	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	践行绿色金融
社会层面	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	共建生态文明
	指标编号	指标内容	备注
雇佣	B1	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：(一) 政策；及 (二) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	保障员工权益
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	社会责任关键绩效
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	未披露
健康与安全	B2	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。	保障员工权益
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	未披露
	B2.2	因工伤损失工作日数	
	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	保障员工发展

发展及培训	B3	要求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	促进员工发展
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	
	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	未披露
劳工准则	B4	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	保障员工权益
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	不适用
	B4.2	描述在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤	
供应链管理	B5	管理供应链的环境及社会风险政策	建设绿色银行
	B5.1	按地区划分的供货商数目	坚持绿色运营
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	
产品责任	B6	提供有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的：（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	保护客户权益
	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
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	保护客户权益
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	公司按照中国法律规定，维护及保障知识产权
	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
	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	保护客户权益
反贪污	B7	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	加强内控管理
	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	未披露
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	风险与合规
社区投资	B8	有关以小区参与来了解运营所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策	投身公益事业
	B8.1	专注贡献范畴	
	B8.2	在专注范畴所动用资源	

GRI 可持续发展报告标准（GRI STANDARDS）索引

编号	GRI 标准内容	备注
102 - 1	组织名称	关于我们
102 - 2	活动、品牌、产品和服务	
102 - 3	总部位置	
102 - 4	经营位置	
102 - 5	所有权与法律形式	
102 - 6	服务的市场	
102 - 7	组织规模	
102 - 8	关于员工和其他工作者的信息	创新金融服务 同享美好生活
102 - 9	供应链	建设绿色银行
102 - 10	组织及其供应链的重大变化	风险与合规 报告编制说明
102 - 11	预警原则或方针	
102 - 12	外部倡议	关于我们
102 - 13	协会成员资格	董事长致辞
102 - 14	高级决策者的声明	
102 - 15	关键影响、风险和机遇	责任理念
102 - 16	价值观、原则、标准和行为规范	
102 - 17	关于道德的建议和关切问题的机制	守住风险底线
102 - 18	管制架构	
102 - 19	授权	未披露
102 - 20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	
102 - 21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商	参见年报
102 - 22	最高管治机构及其委员会的组成	
102 - 23	最高管治机构的主席	公司治理
102 - 24	最高管治机构的提名和甄选	
102 - 25	利益冲突	责任理念
102 - 26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	
102 - 27	最高管治机构的集体认识	参见年报
102 - 28	最高管治机构的绩效评估	
102 - 29	经济、环境和社会影响的识别和管理	未披露
102 - 30	风险管理流程的效果	
102 - 31	经济、环境和社会议题的评审	守住风险底线
102 - 32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	
102 - 33	重要关切问题的沟通	未披露
102 - 34	重要关切问题的性质和总数	
102 - 35	报酬政策	参见年报
102 - 36	决定报酬的过程	
102 - 37	利益相关方对报酬决定过程的参与	
102 - 38	年度总薪酬比率	
102 - 39	年度总薪酬增幅比率	
102 - 40	利益相关方群体列表	未披露
102 - 41	集体谈判协议	
102 - 42	识别和遴选利益相关方	

102 - 43	利益相关方参与方针	未披露
102 - 44	提出的主要议题和关切问题	未披露
102 - 45	合并财务报表中所涵盖的实体	参见年报
102 - 46	界定报告内容和议题边界	未披露
102 - 47	实质性议题列表	未披露
102 - 48	信息重述	报告编制说明
102 - 49	报告变化	
102 - 50	报告期	
102 - 51	最近报告的日期	
102 - 52	报告周期	
102 - 53	可回答报告相关的问题的联系人信息	
102 - 54	符合 GRI 标准进行报告的声明	
102 - 55	GRI 内容索引	GRI 索引
102 - 56	外部鉴证	外部鉴证
103 - 1	对实质性议题及其边界的说明	未披露
103 - 2	管理方法及其组成部分	未披露
103 - 3	管理方法的评估	未披露
201 - 1	直接产生和分配的经济价值	社会责任关键绩效
201 - 2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	践行绿色金融 共建生态文明
201 - 3	义务性固定福利计划和其他退休计划	致力员工关爱
201 - 4	政府给予的财政补贴	未披露
202 - 1	按性别标准起薪水平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
203 - 1	基础设施投资和支持性服务	社会责任履责大事记
203 - 2	重大间接经济影响	社会责任关键绩效
204 - 1	向当地供应商采购支出的比例	建设绿色银行
205 - 1	已进行腐败风险评估的运营点	关于我们
205 - 2	反腐败政策和程序的传达及培训	加强内控管理
205 - 3	经确认的腐败事件和采取的行动	加强内控管理
206 - 1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
301 - 1	所用物料的重量或体积	建设绿色银行
301 - 2	所使用的回收进料	不适用
301 - 3	回收产品及其包装材料	不适用
302 - 1	组织内部的能源消耗量	社会责任关键绩效
302 - 2	组织外部的能源消耗量	
302 - 3	能源强度	
302 - 4	减少能源消耗量	
302 - 5	降低产品和服务的能源需求	
303 - 1	按源头划分的取水	不适用
303 - 2	因取水而受重大影响的水源	不适用
303 - 3	水循环与再利用	建设绿色银行
304 - 1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
304 - 2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	拓展绿色服务
304 - 3	受保护或经修复的栖息地	不适用
304 - 4	受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	不适用
305 - 1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	社会责任关键绩效

305 - 2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	社会责任关键绩效
305 - 3	其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	未披露
305 - 4	温室气体排放强度	社会责任关键绩效
305 - 5	温室气体减排量	未披露
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
306 - 1	按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
306 - 2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	建设绿色银行
306 - 3	重大泄漏	不适用
306 - 4	危险废物运输	
306 - 5	受排水和 / 或径流影响的水体	
307 - 1	违反环境法律法规	未披露
308 - 1	使用环境标准筛选的新供应商	建设绿色银行
308 - 2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	
401 - 1	新进员工和员工流动率	未披露
401 - 2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	保障员工权益
401 - 3	育儿假	未披露
402 - 1	有关运营变更的最短通知期	
403 - 1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	
403 - 2	工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	不适用
403 - 3	从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	
403 - 4	工会正式协议中的健康与安全议题	保障员工权益
404 - 1	每名员工每年接受培训的平均小时数	未披露
404 - 2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工晋升
404 - 3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	保障员工权益
405 - 1	管治机构与员工的多元化	保障员工权益
405 - 2	男女基本工资和报酬的比例	未披露
406 - 1	歧视事件及采取的纠正行动	不适用
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	
408 - 1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	
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	未披露
410 - 1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	
411 - 1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
412 - 1	接受人权审查或影响评估的运营点	未披露
412 - 2	人权政策或程序方面的员工培训	
412 - 3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	
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	
414 - 1	使用社会标准筛选的新供应商	建设绿色银行
414 - 2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	不适用
415 - 1	政治捐赠	
416 - 1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	
416 - 2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	
417 - 1	对产品和服务信息与标识的要求	
417 - 2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	保护客户权益
417 - 3	涉及市场营销的违规事件	
418 - 1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	不适用
419 - 1	违反社会与经济领域的法律和法规	不适用

独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng 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

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2019)专字第60719320_A01号

浙商银行股份有限公司

致浙商银行股份有限公司董事会:

我们接受浙商银行股份有限公司(“浙商银行”)董事会聘用,对2018年浙商银行社会责任报告(“社会责任报告”)中选定的2018年关键绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

浙商银行的董事会对关键绩效信息按照社会责任报告中的报告参照标准进行编制和列报负责。这些责任包括设计、执行和维护与编制和列报关键绩效信息相关的内部控制,选用报告参照标准的恰当性,并作出合理估计。

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作,对选定的社会责任报告中披露的关键绩效信息出具鉴证结论。根据我们与浙商银行达成的业务约定条款,本报告仅为浙商银行董事会出具,而无其他目的。我们不会对除浙商银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《国际鉴证业务准则第3000号:历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的关键绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范,计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的浙商银行社会责任报告中的2018年关键绩效信息,在所有重大方面没有按照报告参照标准要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

本报告就以下选定的2018年浙商银行社会责任报告关键绩效信息实施了鉴证工作程序:

- 分支机构数
- 全行员工总数



社会责任报告独立鉴证报告(续)

安永华明(2019)专字第60719320_A01号

浙商银行股份有限公司

- 女性员工占比
- 劳动合同签订率
- 捐赠支出
- 开展员工培训期数
- 绿色贷款余额
- 办公耗水总量(总行)
- 办公耗电总量(总行)
- 电子银行交易笔数替代率
- 国标小微企业贷款余额
- 客户满意度

在我们的工作范围内,我们仅在浙商银行总行层面开展工作,工作内容包括:

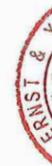
- 1) 对浙商银行参与提供社会责任报告中所选定的关键绩效信息的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任报告中关键绩效信息实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

作为有限保证服务,我们的证据收集程序较合理保证有限,因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断,包括对所选定的关键绩效信息与报告参照标准有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载2018年关键绩效信息,社会责任报告中所披露的其他数据、2017年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外,我们工作的目的不是就浙商银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作,我们没有注意到任何事项使我们相信选定的2018年关键绩效信息的编制,在所有重大方面未能符合列式于报告中的报告参照标准。





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2019）专字第60719320_A01号

浙商银行股份有限公司

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第1号》。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

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
2019年5月8日



读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《浙商银行 2018 年社会责任报告》。报告在编写过程中难免存在瑕疵与疏漏之处，恳请您提出宝贵意见并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

谢谢！

浙商银行

2019年5月

选择题（请在相应位置打√）

报告全面、准确地反映了浙商银行对经济、社会、环境的重大影响？

很好 较好 一般 较差 很差

报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

很好 较好 一般 较差 很差

报告清晰、准确、完整的披露信息、指标、数据？

很好 较好 一般 较差 很差

报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

📍 浙江省杭州市庆春路288号

☎ 全国统一服务电话：95527

🌐 www.czbank.com



浙商银行微讯



浙商银行官微