

2017

社会责任报告

Social responsibility report



拥抱新时代

目录

Contents

2

0

• 董事长致辞

• 行长致辞

• 关于浙商银行

本行简介 4

社会认可 5

• 聚焦 2017

• 管理架构

公司治理 8

风险与合规 9

社会责任管理 12



新动能 助力实体经济发展

服务国家战略 16

推进普惠金融 19

支持产业转型 26



新体验 创享便捷金融服务

丰富渠道建设	32
提升客户服务	34
消费者权益保护	37



新气象 激发绿色金融活力

完善绿色政策	42
拓展绿色服务	43
建设绿色银行	46



新作为 传递美好生活真情

品牌公益活动	50
多彩公益行动	56
普及金融教育	58



新活力 助推员工梦想起航

保障基本权益	62
搭建成长平台	64
开展员工关爱	67

● 展望 2018

● 履责绩效

● 附录

GRI 指标对照	74
ESG 指标对照	76
第三方审验	79
关键数据编报基础	81
读者反馈表	82

● 报告说明

董事长致辞



浙商银行董事长
沈仁康先生

2017 年对金融业发展具有里程碑意义。十九大做出了中国特色社会主义进入新时代的重要论断；全国金融工作会议的召开，为未来五年我国金融业发展奠定了基调、指明了方向；国务院金融稳定发展委员会的成立，预示着金融监管全面从严升级。面对新的市场和监管环境，浙商银行紧紧围绕“两最”总目标和全资产经营战略，在更好地服务实体经济、支持民生改善的同时，也不断推进自身转型发展，努力创造经济、环境、社会的综合价值。

这一年，我们回归本源，焕发金融力量。坚持把服务实体经济作为工作的出发点和落脚点，以客户需求为基本导向，以共享共赢为主要目标，努力推进供给侧结构性改革，积极助力“三去一降一补”，运用互联网思维推进普惠金融，助推经济发展方式转型升级；在 2017 年香港回归二十周年的重要历史时刻，我行获得香港分行牌照，有效提升跨境金融服务能力，更好地贯彻落实了国家“一带一路”发展战略。

这一年，我们守住风险底线，确保稳健合规经营。严格落实中国人民银行宏观审慎评估体系（MPA）要求、银监会《关于进一步深化整治银行业市场乱象的通知》，强化严监管、强整治、重处罚的信心和决心，进一步提高合规经营能力；配合监管部门扎紧篱笆，严格执行法律、法规和纪律，组织开展创新产品回头看，不断提高全员合规意识，坚决向违规说“不”。

这一年，我们不断创新，助力智能制造。在首届钱塘江论坛上，我行发布了“智能制造服务银行”战略，于业内首倡“融资、融物、融服务”的一体化智能制造综合金融服务解决方案，针对企业实施智能制造的“痛点”，以创新金融服务赋能企业的智能化改造升级，助推制造强国战略，重塑先进生产力。

时光不老，华章日新。2017 年，在错综复杂的环境下，我们取得了来之不易的成绩。在 2018 年这个贯彻十九大精神的开局之年，新责任、新使命召唤着我们在新时代的新实践，我行将继续全面践行创新、协调、绿色、开放、共享的五大发展理念，在推动经济、社会、环境与自身可持续发展中，彰显更大的责任与担当！

沈仁康

行长致辞



浙商银行行长
刘晓春先生

2017 年，面对全球格局深刻变化、宏观经济曲折复苏、金融监管深度调整的复杂形势，浙商银行准确预判、全情拥抱这种变化，朝着“两最”总目标和全资产经营战略指明的方向，以开放、创新的姿态迎接新的挑战和机遇，继续在服务经济社会的过程中实现自身的新突破、新发展。

为实体经济发展注入新动能。我们创新业务模式，助企业降成本，以金融赋能新经济生态圈。从服务国家战略的高度出发，首倡“智能制造服务银行”，打造应收款链平台，持续完善池化融资模式；成立普惠金融事业部，实施小微金融流程 2.0 再造工程，累计服务小微企业 16.73 万户。截至 2017 年末，全行资产规模突破 1.5 万亿元，实现净利润 109 亿元，不良贷款率 1.15%，资产质量在主要商业银行中保持最优。

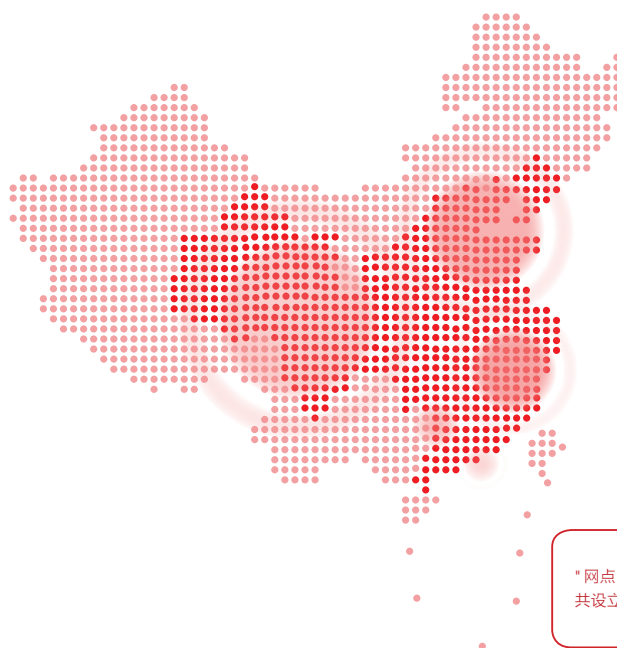
为客户提供便捷服务新体验。我们灵活运用互联网思维和新金融工具，不断拓展服务网络，线上线下齐发力提升客户满意度。推出直销银行品牌“浙+银行”，持续优化网上银行、手机银行、微信银行等平台功能；拉长金融科技长板，将区块链技术落地应用到多平台；全年未出现客户重大投诉和运营服务舆情事件，客户满意度达 99.81%。

为绿色金融发展增添新气象。我们不遗余力构建绿色金融体系，将绿色金融的理念、情怀转化为可持续的商业模式，并以制度形式嵌入经营全过程。制定《浙商银行绿色金融指导意见》，提供绿色金融产品、拓展绿色服务方式、建设绿色银行。对外重点支持绿色企业及项目，对内倡导绿色办公低碳运营。

为人民美好生活创造新生机。我们继续探索“输血”和“造血”并行、“盈利”和“普惠”平衡、“社会效益”和“经济效益”双赢的普惠金融模式，截至 2017 年末，金融精准扶贫贷款余额 7469.23 万元，已脱贫人口贷款 8206.36 万元；我们持续开展公益慈善，通过捐助、帮扶、志愿者行动等方式传递爱心，打造了彩虹计划、公益赠饮、开网点送爱心等特色公益名片；高度重视员工关爱和员工发展，我行浙银大学荣获最具成长性企业大学。

天道酬勤，日新月异。站在新时代的新起点上，我们将更加注重发展的质量和效益，更加注重结构调整和风险控制，更加注重改革和创新，为经济社会的可持续发展做出更大贡献。

关于浙商银行



* 网点 * 遍布全国 15 个省市，
共设立 213 家分支机构



本行简介

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，于 2016 年 3 月 30 日在香港联交所上市，股票代码为 02016.HK。

截至 2017 年末，浙商银行已在 15 个省市设立了 213 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，香港分行已于 2017 年 12 月获批成立，将充分发挥境外机构平台的优势，统筹境内外两地资源，为客户提供更为全面、丰富的综合金融服务。在英国《银行家》杂志 2017 年公布的“全球银行业 1000 强”榜单中按一级资本位列第 131 位，按总资产位列第 109 位，中诚信国际给予金融机构评级中最高等级 AAA 主体信用评级。

报告期内，浙商银行在服务实体经济、提升客户体验、拓展绿色金融、开展公益行动、助力员工发展等方面积极践行社会责任，创新实践方式，构建长效机制，实现浙商银行与经济、社会、环境的协调可持续发展。



“两最”总目标

- 最具竞争力全国性股份制商业银行
- 浙江省最重要金融平台



全资产经营战略

- 交易类资产
- 信贷类资产
- 投资类资产
- 同业类资产



社会认可

评奖机构	奖项
汉诺威工业设计论坛	品牌焕新项目获 iF 设计奖
德国著名设计协会 Design Zentrum Nordrhein Westfalen	品牌焕新项目获红点奖
DSE (美国数字标牌展)	网点形象焕新升级获 2017 APEX 银奖
亚洲银行家	最佳社交媒体应用
《The Asset》杂志	亚洲外币债券最佳投资机构第二名
中国银监会	“金融知识进万家”先进单位
中国银监会、中国银行业协会	消费者权益保护调研课题一等奖
中国银行业协会	最具社会责任金融机构 最佳社会责任特殊贡献网点奖
中国银行业协会	最佳综合理财能力奖、最佳收益奖
中国银行业协会	最佳风控奖、最佳合规奖
浙江省人民政府	金融机构支持浙江经济社会发展一等奖
浙江省人民政府	金融机构支农支小优秀单位
中国外汇交易中心	银行间外汇市场最佳会员奖 银行间本币市场优秀交易商
中国金融认证中心 (CFCA)	网络金融创新奖、最佳手机银行安全奖 金栗子奖“极具创意奖”
财资中国	年度最佳流动性服务银行
《金融时报》、中国社科院金融研究所	年度最佳品牌建设银行
新浪网	最佳品牌形象银行、直销银行十强
21 世纪经济报道	2017 年度亚洲卓越综合金融服务银行

聚焦 2017

风险管理

- 公众教育服务投入金额：511 万元
- 公众教育年度累计活动人次：1063 次
- 公众教育受众人数：156 万人次
- 开展《内控保驾 合规护航》专项行动，以实际举措落实监管要求
- 成功发行首单不良资产证券化产品——“至臻 2017 年第一期不良资产支持证券”，产品发行规模 1.33 亿元

价值创造

- 资产总额：15367.52 亿元
- 营业收入：342.64 亿元
- 税前利润：137.07 亿元
- 归属于本行股东的净利润：109.50 亿元

经济发展

- 为马来西亚、新加坡、阿联酋、波兰等“一带一路”沿线多个国家和地区提供担保支持近 10 亿美元
- “涌金”系列池化产品累计入池资产 9699.47 亿元，为客户累计节省利息支出达 16.94 亿元
- 国标小微企业贷款余额 1822.05 亿元，占同期各项贷款总量的 27.06%；累计服务小微企业客户 16.73 万户
- 金融精准扶贫贷款余额 7469.23 万元，已脱贫人口贷款 8206.36 万元
- 2017 年 12 月 16 日，正式发布“智能制造服务银行”战略，首倡“融资、融物、融服务”的智能制造综合金融解决方案
- 2017 年 12 月 18 日，宣布成立普惠金融事业部，自上而下搭建普惠金融经营管理体系

客户服务

- 截至 2017 年末，已设立 **213** 家分支机构，遍布全国 **15** 个省市
- Visa 信用卡累计发卡 **39.06** 万张
- 2017 年 3 月 24 日，发布直销银行品牌“浙+银行”，为线上客户提供 7*24 小时金融服务
- 推出手机银行 3.0 版本，上线人脸识别登陆、“AR 立体财富报告”
- 2017 年 12 月 15 日，发布个人融资增信开放平台“财富云”，支持个人客户在线质押未到期存款、理财，灵活获得消费授信额度
- 增金宝签约客户数 **234.9** 万人，为客户赚取收益超 **10** 亿元
- 财市场个人理财转让成交 **17.22** 万笔，总交易金额为 **277.95** 亿元
- 2017 年 12 月 19 日，获香港金融管理局授予的银行牌照，成为香港持牌银行

绿色金融

- 绿色信贷余额 **36** 亿元，较上年度增长 **4.42** 倍
- 对新兴产业贷款余额约 **544.65** 亿元
- 在线发放“点易贷光伏贷”，助力百万农户屋顶光伏工程，贷款余额超 **2500** 万元
- 客户综合授信总金额 **31.68** 亿元，已投放的债权融资余额 **17.62** 亿元
- 2017 年 9 月，推出数字信用账户（信用 E 卡）——“零碳信用卡”，成功发卡 **6.3** 万户
- 在全行 **110** 家网点推广应用微晶石环保装饰材料

社会和谐

- 员工总数 **13214** 人，其中女性员工总数为 **6263** 人
- 开展员工培训 **2165** 期，培训总投入 **4325.3** 万元
- 参训员工达 **166231** 人次
- 搭建浙银大学智慧云学习平台，共计组织 **112** 门网上课程学习，**6872** 人参与使用，**60609** 人次报名，使用平台累计时长 **28555** 小时
- 彩虹计划募集捐款 **176** 万元，为 **447** 名山区学子完成结对，推出“爱心月捐”平台
- 分支行开业捐赠总额达 **288** 万元

管理架构

公司治理

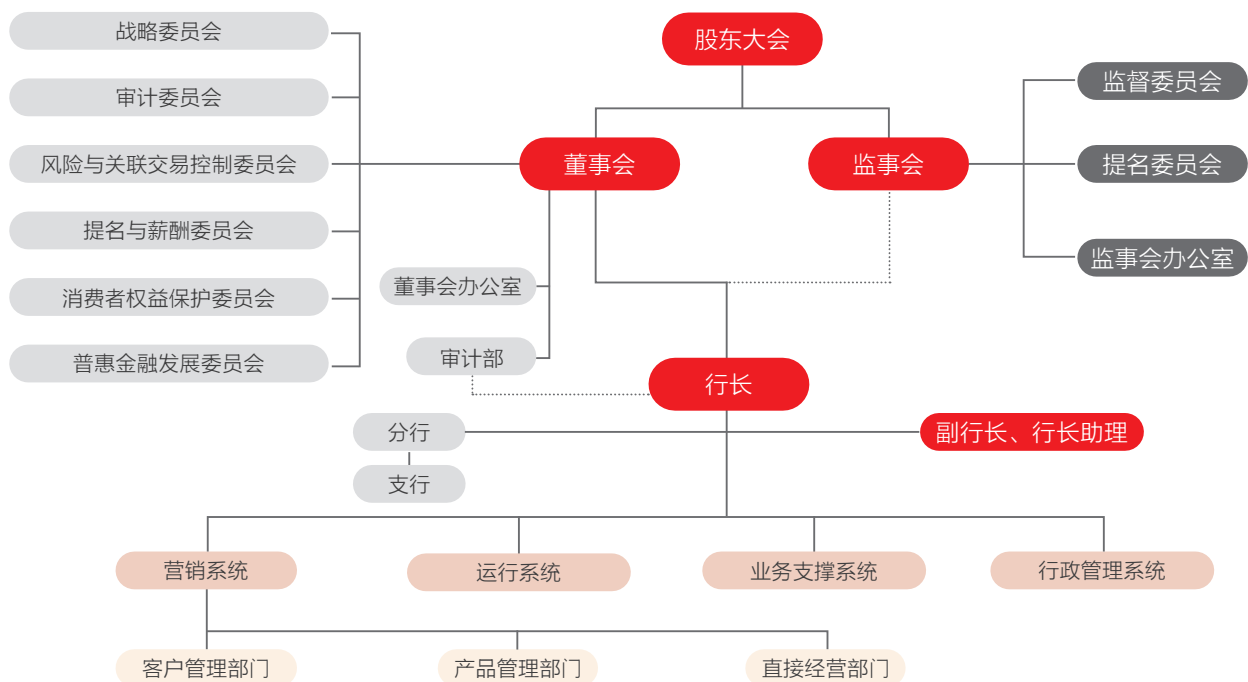
浙商银行按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《商业银行公司治理指引》等相关法律、法规与监管要求，持续完善公司治理架构，不断对公司治理相关制度进行梳理完善，加强公司信息披露的公开、公平、公正，切实维护全体股东的合法权益。

完善治理架构

浙商银行成立了以“三会一层”为主体的公司治理结构，即股东大会为最高权力机构，董事会为经营管理决策机构，监事会为监督机构，高级管理层为执行机构。制订了公司章程和股东大会、董事会及其专门委员会、监事会及其专门委员会、高级管理层议事规则，对各公司治理主体的结构组成、职责分工等做出明确合理的制度安排，并根据监管政策及工作需要及时优化调整。

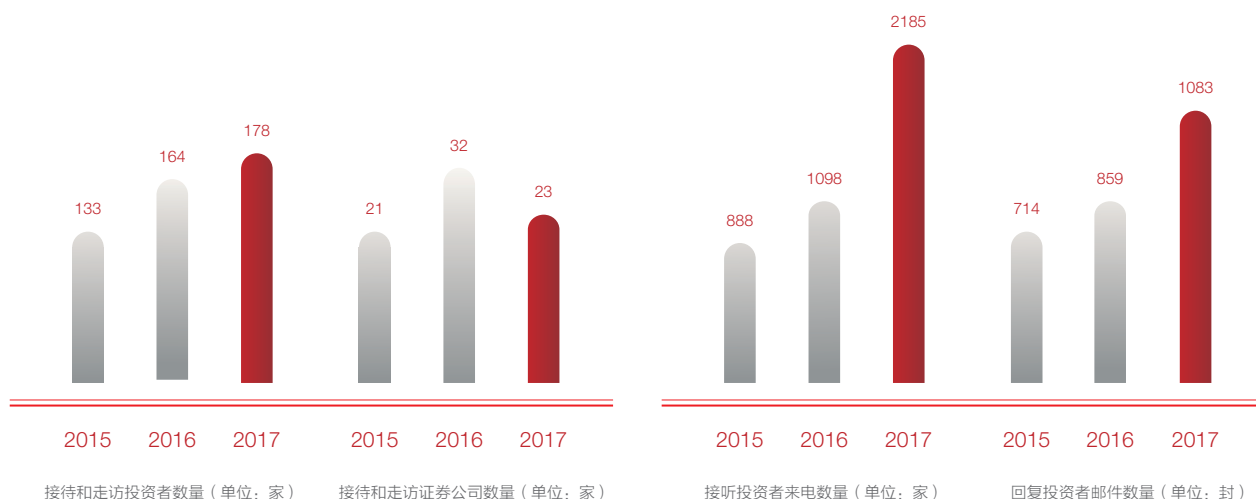
股东大会	1 次		
董事会会议	6 次	董事会专门委员会会议	18 次
董事会审议议案	113 项	董事会专门委员会共审议议案	102 项
监事会会议	8 次	监事会专门委员会会议	5 次
监事会审议议案	22 项	监事会专门委员会共审议议案	8 项

浙商银行治理架构



加强信息披露

浙商银行十分重视信息披露工作，真实、准确、完整、及时地进行各项信息的披露，于2017年6月正式发布了上市后首份社会责任报告，向社会公众披露我行的企业社会责任理念、风险管控的最新进展，以及我行在致力于经济、社会和环境综合发展方面的举措和成效。截至2017年末，合计发布各类公告48项。



风险与合规



“合规首先要坚持底线思维，做到有所为有所不为；合规更需要提升专业能力，准确把握政策走向，有效应对规则变化。”

——浙商银行董事长 沈仁康

银行经营的是信用，坚守合规是对信用最大的保护。浙商银行认真落实全国金融工作会议精神，不断顺应“强化监管”新要求，将内控合规、风险管控和业务发展有机结合，把合规作为一种经营能力加以培育。截至2017年末，开展合规教育112次，参与合规教育39079人次。

守住风险底线

浙商银行坚持守住底线、回归本源的经营风险理念，着力防范市场风险、法律风险、操作风险等重点领域风险，推进规章制度规范化建设，加强供应商的社会和环境风险审查，及时深入市场掌握风险情况，分享资本市场的风险政策和案例，完善全方位的风险管理体系。截至2017年末，供应商审查覆盖率100%，不良贷款率1.15%，资产质量在全国性股份制商业银行中保持较好水平。

浙商银行重点风险领域风险防控举措

市场风险防控

下发《浙商银行市场风险限额管理办法》等 7 个文件
建立多类型、分层级、全流程的限额管理体系，设置交易限额、风险限额和止损限额 40 余项指标，并按日监测
形成“覆盖全面、环节完整、内容丰富”的市场风险计量方案

利率风险防控

规范风险管理流程，明确决策机构、执行机构及经营单位在银行账户利率风险管理中的职责
严密监测指标变化情况，分析指标变动原因，落实指标调控方案，引导经营机构关注市场动态

法律风险防控

由专职法律人员对经营活动涉及的各项合同文本及其他法律文件的合法性、有效性进行审核
开展法律培训、专题讲座以及知识竞赛
制订《浙商银行商标管理办法》，明确商标管理职责及工作流程
邀请多名法律人员担任创新委员会委员，确保创新业务守住法律底线
开展“国家安全日”“5·15 打击防范经济犯罪宣传日”“《民法总则》”“国家宪法日”等法治宣传教育活动

操作风险管理防控

顺利推进新资本协议操作风险标准法建设工作
积极组织开展操作风险检查，强化重点业务和重要条线的防控措施
进一步提升操作风险系统控制，持续完善业务系统，提升风险防控能力
持续强化员工日常管理，深入开展“内控保驾 合规护航”行动
推进智能化安防管理平台研发建设，健全安保体系，强化安全管理

电子渠道风险防控

发布《网络金融联盟业务管理办法》《网络金融智能支付产品说明》《2017 年网络金融业务应急预案》
通过培训，提升网络金融业务管理人员的综合能力，同时强化客户准入、日常维护等风险防控要求
开展专项风险检辅、存量合作项目合规管理检查及针对互联网企业合作专项风险排查
建立严格的外包管理体系，制订信息科技外包管理办法

完善内控合规体系

浙商银行深入贯彻落实中央和监管部门的决策部署，围绕内控合规，建立健全与自身发展战略、管理模式、业务规模、产品特征、风险状况相适应的内控合规体系，夯实自身基础、推进稳健持续发展。2017 年，浙商银行制定了《“内控保驾合规护航”专项行动纲要（2017 年 - 2019 年）》，分为：“2017 查漏补缺 - 规范年、2018 巩固完善 - 提升年、2019 精耕细作 - 深化年”三步走。

截至 2017 年末

开展反洗钱宣传活动

409 次

反洗钱培训覆盖

13444 人

开展反腐倡廉培训

3 次

发送“廉语赏析”等警示教育短信

49 万次



浙商银行内控合规治理情况

完善内控管理体系

- 构建“五位一体”内控管理体系：完善的治理体系、一体化的工具体系、结构化的检查体系、全生命周期的制度体系、综合化的报告体系
- 建立“三纵四横”制度层级框架，完善制度全生命周期管理

开展专项治理活动

- 开展“三违反”“三套利”“四不当”和乱象整治专项治理活动
- 对 23 家分行开展条线业务现场检查或辅导，机构覆盖面达 100%
- 开展员工异常行为及不适宜岗位两项排查，组织实施关键岗位履职监督

推进“三合一”系统建设

- 对 98 个主流程和 454 个子流程进行全面梳理，共识别出 2506 个风险点和 5040 个控制点
- 完成操作风险模块的咨询及系统建设工作
- 制度管理模块一期上线，并将 9000 余项外部监管文件和 1000 余项存量制度导入系统

浙商银行反洗钱机制

系统建设

完成 3 次较大规模的系统优化升级，优化电信网络诈骗、非法集资等 20 多个监测模型和规则

风险提示

针对洗钱风险点共发布风险提示 7 期，编发反洗钱典型案例 4 期

风险排查

组织“打击非法集资和地下钱庄专项行动”“网络平台投资风险交易专项排查”和新疆涉恐账户清查等活动，总共开展金融制裁风险排查 22 次

开展宣传

开展反洗钱宣传 400 余次，受众人数约 30 万人次

加强培训

组织反洗钱专题培训 575 次，参训范围 13444 人次

浙商银行反商业贿赂工作机制



将《银行业从业人员行为准则》和反不正当竞争、治理商业贿赂有关规范和要求纳入员工日常培训工作



落实并持续完善采购管理、授权管理、员工管理、出国（境）管理、禁止不正当交易行为及收受礼品登记管理等方面的制度



发挥纪检监察与内部审计、合规、人力资源等条线的协作配合，切实加强监督执纪工作合力

社会责任管理

责任理念

浙商银行社会责任工作的理念是：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。

社会责任管理实践

浙商银行积极推进全行社会责任能力建设，提高全行社会责任履职意识。2017 年，共开展社会责任培训 109 次，培训覆盖人数达 4368 人。



利益相关方参与

浙商银行致力于构建完善的内外部利益相关方识别、沟通和参与机制，通过会议、调研、访谈等形式加强与利益相关方的沟通和合作，实现与利益相关方的良性互动，营造良好的外部发展环境。

浙商银行利益相关方

利益相关方	期望与要求	沟通方式	责任回应
 政府	服务实体经济发展 促进小微企业发展 促进社会进步 税收稳定增长	日常沟通 工作会议 信息报送	- 服务“一带一路”“长江经济带”“智能制造”“供给侧结构性改革”等国家战略 - 以优质的金融服务助力经济发展
 监管机构	依法合规运营 规范治理 推进全面风险管理	定期汇报 专题会议 信息报送	- 建立层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险管理体系 - 提升内控管理制度，保障金融安全
 投资者	可持续稳定回报 透明运营 加强关系管理	股东会议 报告与公告 日常沟通	- 完善公司治理架构 - 持续加强信息披露
 客户	资产保值增值 提供创新产品 服务优质便捷	95527 服务热线 客户满意度调查 客户座谈 定期走访	- 致力打造一体化、流程化、智能化的智慧银行，全方位满足客户金融需求 - 加强消费者权益保护
 合作伙伴	拓宽合作 分享经验 公平采购 信息透明 诚信履约	专题会议 日常交流 完善采购政策 严守招标程序	- 完善采购管理 - 持续改进信息披露
 员工	权益保障 薪酬福利 工作环境 职业发展	职代会 座谈会 意见反馈 走访慰问	- 严格遵守国家劳工法律规定 - 关爱员工身心健康 - 探索困难职工帮扶长效机制
 媒体	定期信息披露 报道重大活动	定期发布报告 召开新闻发布会 多渠道传播	通过召开新闻发布会、组织媒体调研、发布新闻通稿等多渠道披露重要信息，主动接受外部监督，提升公众透明度
 社区公众	传播金融知识 支持社区建设 参与社会公益	金融服务进社区 参与社区活动 参加公益活动	- 开展金融知识宣传活动 - 开展浙商银行彩虹计划、夏日赠饮、开业捐赠等公益活动
 环境	开展绿色信贷 支持生态保护 支持节能减排 实施绿色办公	保持密切沟通 倡导环保理念	- 构建绿色金融体系，创新绿色金融产品与服务 - 推行绿色运营和绿色办公



新动能
助力实体
经济发展





新动能 助力实体经济发展

围绕供给侧结构性改革和经济增长动能转换下的多元化金融需求，浙商银行主动服务国家重大战略和重点工程，创新服务方式，优化信贷投向，持续促进金融供给质量改善，多措并举“保增长、促转型、惠民生”，为经济社会发展贡献金融新动能。

服务国家战略

我行坚决贯彻新发展理念，主动支持供给侧结构性改革、“三去一降一补”，大力服务“一带一路”、企业“走出去”等国家战略，持续推进池化融资业务迭代创新，通过“池化融资”“易企银”以及“应收款链”三大平台为实体经济提供综合性金融服务方案，盘活企业流动资产，助力企业去杠杆、降成本、增效能。

截至 2017 年末

“涌金”系列池化产品累计入池资产

9699.47 亿元

为客户累计节省利息支出达

16.94 亿元

案例

“涌金票据池”助力企业“去杠杆、降成本”

超威电源有限公司下游客户多为电动车厂商，企业日常经营中以流通银行票据为主，这给企业资产流动增加了很大负担。使用“涌金票据池”后，超威集团收到银票可以质押到票据池，大大减轻了该公司的流动资金压力。截至 2017 年末，超威集团入池票据超 580 张、入池金额达 6.43 亿元，累计发生池融资金额 8.87 亿元，直接节约财务成本超 900 万元。



我行客户超威电源有限公司



案例

为河南省经济发展引流金融活水

2017年2月21日，浙商银行郑州分行开业，与河南省政府签订战略合作协议，计划未来五年内向河南省提供不少于3000亿元的意向性融资额度，支持“中部崛起”战略。根据协议，我行将为河南省实体企业降本增效、产业转型升级、重大项目建设、河南企业“引进来，走出去”等提供综合性金融服务。在信贷投放、金融创新、产融合作、信用体系建设等方面，支持河南省实体经济建设。



浙商银行与河南省政府、客户签署合作协议

“区块链”盘活应收账款



媒体团赴天士力调研银企合作情况

我行于2017年8月推出基于区块链技术的企业“应收款链”平台，有效盘活上下游企业的应收账款，减少现金流出和资金占压，降低融资成本。

天士力控股集团有限公司是一家以制药业为中心，标准化种植、加工、生产相配套的高科技企业集团，其应收账款金额达到56亿元，平均账期6-12个月，另有大量应付账款和应付票据，累计达29亿元，资金调度困难，财务成本高企。通过我行应收款链平台，该公司在平台上实现了应收账款的签发、承兑、保兑、转让、支付，将应收账款转化为电子支付结算和融资工具，减少了资金备付进而减少银行贷款，以此实现了“去杠杆、降成本”。

浙商银行服务“一带一路”倡议举措

提高沿线金融服务便利度

- 在 7 个“一带一路”沿线省、自治区、直辖市设立了 14 家分行
- 在浙江自贸区内设立浙银金融租赁公司
- 与全球五大洲、140 多个国家 / 地区、近千家境内外银行建立代理行关系
- 将香港分行打造成为“一带一路”相关企业提供跨境金融服务的重要支点

满足沿线企业投融资需求

- 通过项目贷款、结构化融资、银团贷款等服务，加强与“一带一路”重点领域、重大项目的合作
- 以投资银行与资本市场联动，推动浙商企业在“一带一路”沿线的投资布局、并购重组、技术进出口
- 通过产业基金、股权基金等新模式，培育新的外向型经济主体

创新跨境金融产品

- 升级“涌金出口池” 3.0 版，推出出口保理池、虚拟子账户等创新功能
- 丰富“浙商汇利盈”代客外汇交易产品，推出海鸥期权、增汇通、结汇通、期盈通等组合产品
- 打造互联网外汇交易终端“浙商交易宝”，满足客户汇率避险和保值增值需求
- 推出信保特险融资、境外发债 / 上市顾问、出口风险参与等多项创新产品，推进跨境电商平台、外币协议存款等产品研发，推广各类“轻资产”业务模式

案例

外汇专项贷款支持企业境外采购

浙江金固股份有限公司，是国内最大的钢制滚型车轮制造商。2017 年，浙商银行以外汇专项贷款的形式为其提供了 1920 万美元融资，用于该公司从境外进口各类型轮毂项目生产设备。这既满足了企业境外采购需求，又解决了企业的资金缺口，同时由于贷款利率相对人民币贷款基准利率较低，也为企业减轻了财务成本负担。

案例

独家支持《径山报告》聚焦中国金融开放

2017 年 9 月 23 日，由中国金融四十人论坛（CF40）主办、浙商银行独家支持的《2017·径山报告》在杭州发布。《报告》围绕人民币汇率改革、中国跨境资本流动、金融支持“一带一路”等焦点话题，分析了金融开放政策近四十年的发展历程、现状和问题，并提出相关政策建议，为中国经济政策研究、助力中国金融智库建设提供了有力支持。《报告》引发路透社等涉外媒体关注，并被国际货币基金组织（IMF）翻译成英文版在海外发布。



《径山报告》成为业内专家解读我国金融开放的重要指导文件

推进普惠金融

浙商银行充分发挥小微金融标杆优势，持续践行普惠金融服务，积极运用金融科技探索数字普惠金融经营体系，通过完善服务网络、创新产品体系、提高服务质效，积极投身小微金融、金融扶贫等领域，让金融服务惠及千家万户，为破解金融需求结构“不平衡不充分”贡献力量。

同时，我行围绕小微企业需求特点，量身定制 40 多款产品，从抵押类贷款到信用类，从单户服务至供应链金融，从阶段性培育至覆盖全生命周期，不断建立以客户为节点的生态圈，促进小微企业向中高端价值链迈进。截至 2017 年末，累计授信服务小微客户超 16 万户，累计发放贷款超 6000 亿元，国标小微贷款余额占比位居全国性股份制商业银行前列。

案例

成立普惠金融事业部

2017 年 12 月 18 日，浙商银行宣布成立普惠金融事业部，自上而下搭建普惠金融经营管理体系，下沉业务重心，下放审批权限，更好地服务实体经济。

组织体系

- 董事会和总行经营层分别设立普惠金融发展委员会、普惠金融管理委员会
- 分行层面设立普惠金融事业部分部；支行层面各小企业专营机构成立普惠金融业务部
- 建立矩阵型、穿透式、三层级普惠金融经营管理体系，全面提升小微金融的专业化经营能力

机制建设

- 围绕专门的综合服务、统计核算、风险管理机制、资源配置机制和考核评价机制，建立可持续的普惠金融商业模式
- 打造服务立体、核算独立、风控优越、资源倾斜、考核有效的普惠金融服务“生产基地”，破解小微企业、贫困人口等融资难、融资贵等问题



成立普惠金融事业部，推进全行普惠金融业务的管理和发展

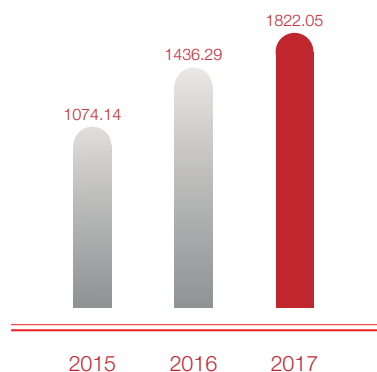


“浙商银行将继续坚持差异化定位、全流程管理、精准化风控、集约化经营的专营理念，深耕小微企业、‘三农’等领域，持续完善普惠金融管理机制，加速新兴技术科技价值转化，构建高覆盖、低成本、多场景的数字普惠金融经营体系，让金融服务实体经济能遍地‘开花结果’。”

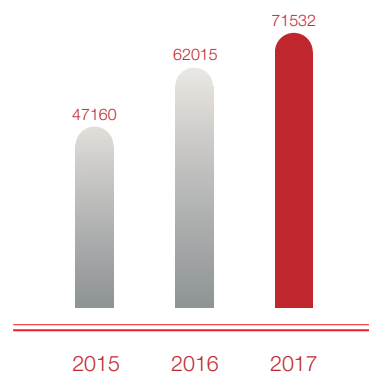
——浙商银行董事长 沈仁康

支持小微双创

我行积极落实“双创”政策，运用“互联网+”“大数据”等金融科技，创新服务流程、减负降本，高效服务小微企业，努力撬动广阔的创业创新生态圈，充分履行小微企业服务标杆银行的责任。截至2017年末，设立小企业专营机构133家，当年新增25家，专业团队人员千余人；国标小微企业贷款余额1822.05亿元，占同期各项贷款总量的27.06%。



国标小微企业贷款余额 (单位: 亿元)



国标小微企业客户数量 (单位: 户)

支持小微双创发展的举措和成效

机遇与挑战

举措与成效

助力新兴行业成长

各级政府多次强调践行普惠金融，引流金融“活水”惠及更多创业群体

- 对接特色小镇、高新技术开发区、科技孵化器、众创空间等创业创新平台
- 运用“科创贷”“文创贷”“智造贷”“政采贷”等产品服务新兴行业创客
- 截至2017年末，新推出的“科创贷”“文创贷”“智造贷”已累计发放14971万元，服务客户144户

提供全生命周期服务

创业创新型企业大部分都是从零起步，风险比较高，而且孵化阶段的融资需求较大

- 设计“3+1”全生命周期服务体系，形成“闭环式”的“双创”服务生态圈
- 初创期：创业助力贷、双创菁英贷、圆梦创客贷等产品
- 发展期：创赢贷、便利贷、三年贷等产品
- 成熟期：三板贷、成长贷等产品

完善供应链服务体系

不同行业对待上下游供应链具有不同的准入门槛，而且供应链关系的稳定性不同

- 打通产业链上下游，建立投资、融资、结算等综合服务链，促进小微“双创”企业集群式发展
- 开发“航空随享贷”，支持设备抵押、信用担保，且还款灵活

创新金融科技新举措

针对银行贷款手续复杂，审批程序冗长及信息不对称和单笔交易成本高的现状，浙江省政府提出“最多跑一次”改革的金融创新理念

- 运用“互联网+”和大数据技术逐步实现授信申请在线化、审批模型化、提还款自助化等
- 研发全线上操作业务——“点易贷”，客户可以7*24小时通过手机APP完成贷款申请，1小时获知审批结果，随时通过手机提还款，实现“小企业少跑腿”
- 截至2017年末，“点易贷”已累计审批3632笔，累计发放3.93亿元，户均10.8万元，服务客群大多为服务业的创业创新群体

案例

积极支持“双千”人才创业

身为第七批国家“千人计划”专家，倪先生于 2014 年归国创办了杭州某通讯技术有限公司，主营手机通讯芯片设计。随着业务快速增长，资金压力越来越大，苦于无担保难以获得融资。2017 年，浙商银行杭州分行了解其情况后，迅速为其量身定制人才服务方案，根据个人所获荣誉、领先的技术和企业良好的发展前景，为其办理了“双创”贷款，以信用方式提供 200 万资金支持，满足了企业发展的需要。

截至 2017 年末，浙商银行“人才银行”已服务浙江省内外“千人”企业 100 多户，授信金额 30 亿。服务的“千人”企业中，1 家实现主板上市，1 家进入 IPO 阶段，4 家在新三板挂牌，11 家处于上市培育中，社会效应良好。

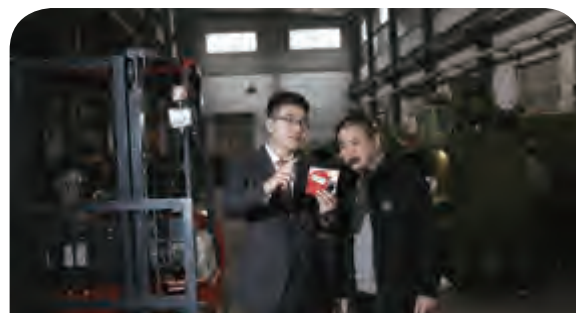
案例

为医药小微企业提供融资方案

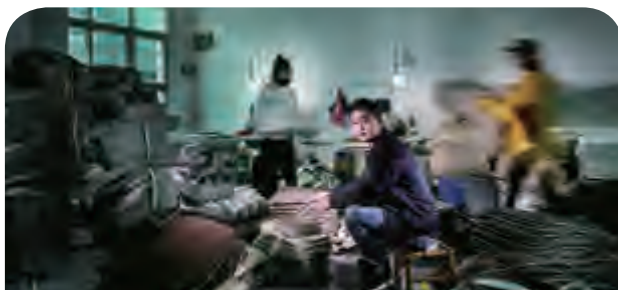
浙商银行兰州分行针对与三乙（含）以上医院有两年以上供货关系的小微企业，提供基于对合作医院应收账款的最高额质押贷款，解决医药供应链末端小微企业的资金需求。截至 2017 年末，已为 14 家医药小微企业供应商发放了 3830 万贷款。



员工为小微企业主讲解金融服务



客户经理深入企业开展送金融产品上门服务



创业新人陈先生在浙商银行点易贷的支持下经营汽配网店



工程师杨先生在浙商银行小企业按揭数据贷的支持下中年转型，创业智能家居

扶持“三农”

我行结合自身定位，创新“三农”产品和服务，在满足农村资金需求基础上，注重支持农村经营主体，寻求产业支农，力争为“三农”提供差异化服务。截至 2017 年末，涉农贷款余额 1043.81 亿元，较年初增加 174.22 亿元，增幅达 20.03%；其中，农村企业各类组织贷款 863.22 亿元，农户贷款 66.85 亿元，城市企业各类组织涉农贷款 103.87 亿元，非农户个人农林牧渔业贷款 9.88 亿元。

浙商银行服务“三农”的举措

支持农村项目开展

- 向新农村建设农房集聚项目贷款 9359 万元，向兰溪市农村人居环境工程项目贷款 2.3 亿元等

保障农业企业资金来源

- 承销甘肃省农垦集团有限责任公司、北京粮食集团有限责任公司发行的非金融企业债券
- 为苏州太湖国家旅游度假区生态农业园项目、第九届江苏省园艺博览会博览工程等大型农业项目提供银团贷款
- 为入驻重庆西部农产品冷链物流中心的 400 余家从事农产品贸易的商户提供资金支持

助力农户致富

- 创新推出面向家庭养殖户的贷款，以其经营收入为还款来源进行发放，支持“公司+家庭农场”养殖模式
- 为德昌县唯益农业科技有限责任公司发放贷款，吸纳更多区域内建档立卡贫困户和贫困家庭创造就业机会。目前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，农户的年均收入达到 3000-3500 元，为当地农户提供了生活保障

扶持农业新业态

- 设计针对农户的“浙江省百万家庭屋顶光伏工程”融资服务方案
- 创新“民宿贷”产品面向民宿行业经营者提供免抵押信贷支持，截至 2017 年末，发放“民宿贷”600 多万元
- 推出“农村电商贷”产品，向临安市白牛村开淘宝网店的村民累计发放贷款近 1000 万元

案例

走进“牛奶”产业链

浙商银行兰州分行与兰州某牧场公司合作，通过供应链金融打通牛奶由产到销的产业链条。我行为该公司上游小企业奶牛养殖农户提供贷款等金融服务，专项用于购买种牛、饲料、品种更新等，并通过整合我行已有生态资源，进一步提高牧场养殖农户收入。该方案得到了养殖农户的普遍欢迎，合作一个月即投放贷款超 4500 万元。



兰州分行为养殖户提供金融服务，助力现代化牧场建设



案例

“80 后”小伙大学毕业当起“现代”农夫

作为浙江省少有的农创客，许鑫瀚创立的杭州三叶青农业科技有限公司经过十多年摸索，成功实现了浙江三叶青的高效产出，获得国家种植技术专利。

2016 年初，该公司准备开拓自有 550 亩生产基地，但资金成为一道槛。浙商银行杭州分行在实地调研了种植基地后为该公司发放了圆梦创客贷。2017 年初，我行又为其提供了创业助力贷产品，该公司目前已与农村合作社成功种植了第一批种苗，种植规模合计逾千亩。



客户经理赴种植基地与农创客许鑫瀚共同查看作物生长情况



“放弃城市工作，选择种植三叶青是机缘。浙商银行小企业贷款手续简单，没有太多的步骤，客户经理也很专业，资金上的问题迎刃而解，让我在家里积累的技术经验有了发挥的空间。”

——杭州三叶青农业科技有限公司负责人许鑫瀚



丽水分行将农房抵押贷款送到畲乡群众家门口



客户经理与农户共同收获丰收的喜悦

开展金融扶贫

我行积极响应国家号召，有决心、有规划、有方法地开展金融扶贫，成立扶贫工作领导小组，构建金融扶贫长效机制，从防贫、扶贫、避免返贫等方面给出系统化的解决方案，探路“造血”式精准扶贫。截至 2017 年末，金融精准扶贫贷款余额 7469.23 万元，已脱贫人口贷款 8206.36 万元。

浙商银行开展金融扶贫的举措

构建扶贫长效机制

- 成立扶贫工作领导小组，制定“十三五”时期金融扶贫工作规划
- 加强政策倾斜，支持贫困地区产业发展和弱势群体创业就业
- 坚持四大工作原则：精准支持、授人以渔、商业可持续、创新发展

向边远贫困地区延伸网点

- 截至 2017 年末，农村营业网点数量 29 家，在中西部的河南、湖北、四川、陕西、甘肃和重庆等地设立分支机构 40 家，有效填补欠发达地区的金融服务空白

多方合作 发力金融扶贫

- 与第三方机构共同成立扶持基金、产业基金等，扩大扶贫的信贷投入
- 支持长三角、珠三角、环渤海地区等发达地区产业向中西部落后地区转移，支持企业在“一带一路”沿线的产业布局，带动贫困地区产业发展和就业

借力互联网技术 加强扶贫力度

- 构建以手机银行为主平台，网上银行、微信银行、直销银行、移动金融 APP 为渠道补充的“互联网+”金融生态圈
- 向农村贫困人口、城镇人口提供投资起点低、风险低、收益高的理财类产品，增加收入

案例

开展多彩扶贫行动

浙商银行成都分行自 2016 年起，将乐山市金口河区大杠村设为定点扶贫点，积极推进员工与当地村民“一对一”结对帮扶、修建村中道路，并拟包销村民种植的蔬菜、茶叶，饲养的家畜等。成都分行坚持“扶贫”与“扶智”并举，帮扶村民的孩子受教育的同时，拟优先录用其在分行就业。



“尊敬的叔叔阿姨，感谢你们的慷慨解囊和无私帮助。是你们向我伸出温暖而厚实的双手，让我看到明天的希望，也让我懂得了奋斗的意义和奉献的价值……”

——大杠村学生郑玉婷

浙商银行温州分行与温州市平阳县水头镇下辖的 5 个村进行扶贫结对帮扶，结对时间长达五年，每年投入 25 万元，帮助贫困村实施盘山路建设、机耕路硬化、山塘建设、茶园果园建设等扶贫项目。



成都分行前往乐山市金口河区开展“一对一”结对帮扶



2017 年定点扶贫时间路线图



郑州分行在开业之际与国家级贫困县光山县签订《金融精准扶贫合作协议》，向光山县捐赠金融扶贫款项 100 万元。

2017 年 2 月



在凉山州金融精准扶贫融资对接会上，浙商银行等六家金融机构与凉山州政府签订了总额达 1200 亿元的金融扶贫战略合作协议。

2017 年 7 月



2017 年 1 月

天水分行志愿者前往定点扶贫村杨家寺煤湾村，慰问当地 60 多户贫困农户，并送上面粉等生活用品。



2017 年 4 月

兰州分行购置《电商创业进农村》等致富技术系列书籍，捐至定点扶贫甘南玛曲县，还派驻长期驻点人员帮扶玛曲县“造血”，助力该县脱贫增收。



2017 年 12 月

合肥分行在开业仪式上向国家级贫困县安徽寿县、太湖县定点捐赠 100 万元，支持扶贫项目建设。

案例

金融精准扶贫“身边事”

采日玛村由于环境恶劣、交通不便、医疗卫生条件差等因素，曾是全县唯一贫困村。王长山是浙商银行兰州分行的一员，主动申请到该村驻村开展精准扶贫工作，积极助力采日玛村脱贫。

助牧民整体脱贫

- 在王长山的申请下，我行为县委党校捐助 15 万元用于修建多功能培训教室
- 定期开展学习培训，课程涵盖农业知识、养殖技术、草场保护等，授课人数近 1000 人，覆盖全县近半数人群
- 通过王长山向县里反应，县牧业养殖技术专员送技术到户，定点定时对牧民进行培训，解决牧民的难题，因人而异制订不同的养殖帮扶办法



“长山对我的照顾就像我的儿子一样，感觉很踏实、很安心。”

——采日玛村老人

关爱留守人群

- 整理出所有留守老人的信息，对其家庭状况、身体健康情况进行详细记录
- 对经济上贫困的留守人群积极协助申报救济金和农村低保户
- 定期陪伴身体状况欠佳的留守老人做检查



王长山为采日玛村村民授课，交流农业、养殖知识

支持产业转型

浙商银行积极响应经济结构调整和产业转型升级的行业主旋律，深入贯彻落实《中国制造 2025》《智能制造发展规划（2016-2020）》以及《关于金融支持制造强国建设的指导意见》等政策精神，以创新金融服务赋能企业的智能化改造升级，为实体经济优化升级、重塑制造业竞争优势注入新动力。

助力新兴产业

我行积极培育新兴行业企业成长，在信息、新能源、健康、文化和现代物流等五个新兴产业成立专业团队，建立银租联动、银企合作，为企业提供包含债权融资、股权融资、流动性服务在内的综合金融服务方案，探索符合新兴产业特点的方式帮助企业融资。截至 2017 年末，对新兴产业贷款余额约 544.65 亿元。

案例

支持现代服务业发展

铁集公司是一家专业从事大宗商品多式联运服务的综合性现代物流公司。该公司为轻资产公司，其吊车、叉车等运输设备均为融资租赁取得，该公司目前正处于业务快速增长阶段，传统授信难以解决其融资需求。浙商银行杭州分行通过实地走访和调研，为该公司设计了“投贷联动”综合金融服务方案，解决了公司发展的燃眉之急。2017 年 1 月，我行联合第三方 PE 机构，分别给予该公司 1 亿元信用授信和 900 万元股权投资。

案例

多管齐下支持海洋经济发展

浙商银行在海洋运输、港口建设、海岛建设等领域支持了一批重点企业，以“蓝海金融”支持海洋经济发展。

加大海洋经济信贷投放

- 通过票据、贸易融资、项目贷款等方式，加大海洋经济信贷投放力度
- 对天津港等港口建设项目，提供超过 23 亿元的贷款支持
- 对中国水产舟山海洋渔业公司等渔业企业，融资余额超过 2.5 亿元
- 对深圳长航滚装物流有限公司等海运企业，提供近 10 亿元的融资支持
- 对浙江欧华造船股份有限公司等船舶制造企业，融资总额超过 8 亿元

加强海洋经济服务渠道建设

- 加强沿海地区网点布设及小企业专营机构建设
- 成立浙江浙银金融租赁股份有限公司，丰富支持海洋经济的服务渠道
- 持续推进互联网金融创新，精准对接涉海企业金融需求

助力海洋产业客户降成本

- 以“池化”融资业务和超短贷、臻臻贷等创新产品帮助海洋企业盘活资产
- 通过 PPP、产业基金、股权基金等业务新模式，帮助创新型海洋企业拓宽直接融资渠道
- 强化与境内外银行同业、非银同业、新金融机构、类金融机构合作



深耕智能制造



要积极发展和完善支持制造强国建设的多元化金融组织体系。充分发挥各类银行机构的差异化优势，形成金融服务协同效应。

——《关于金融支持制造强国建设的指导意见》

制造业是实体经济的主体，也是供给侧结构性改革的重要领域。浙商银行从智能制造实施的供给和需求两端入手，不断改进和完善制造业金融服务方案，深入企业智能化改造的交易场景，着力加强对制造业科技创新、转型升级的金融支持，在业内首创“融资、融物、融服务”的智能制造金融服务方案，打造业内首家“智能制造服务银行”。

截至 2017 年末，我行已为全国 1700 余家智能制造企业提供融资支持，其中服务于高端装备、系统集成商、智能化改造企业相关融资余额 396.24 亿元，成功以金融智慧赋能实体经济转型升级。

截至 2017 年末

1700 余家
全国智能制造企业提供融资支持

企业融资余额

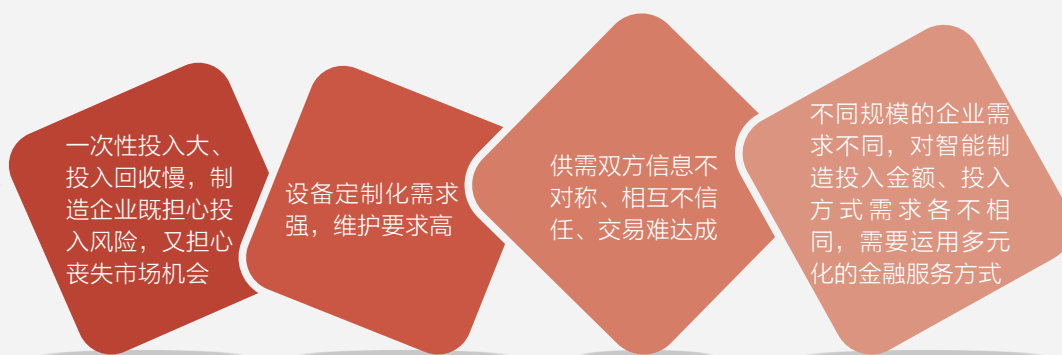
396.24 亿元

浙江省智能制造专家委员会 浙商银行股份有限公司 战略合作



2017 年 12 月 16 日，在首届钱塘江论坛上，浙商银行正式发布业内首家“智能制造服务银行”

制造业企业需求痛点



针对以上制造业企业的痛点，浙商银行采取了以下行动：

优化服务

- 成立专业化团队
- 设计多样化融资和融物服务，提供设备维保、服务外包、原材料集中采购等衍生服务
- 发挥银行信用中介优势，创新推出履约见证服务
- 为供需双方提供分期付款管理、应收账款管理、结算等服务，发挥银行的客户群优势，为供需双方推荐客户，搭建信息平台



创新产品

- 围绕智能设备在“销售、租赁、外包”不同交易模式的特点，创新设计买方信贷、设备租赁、设备外包等产品
- 创新涌金票据池、涌金出口池、涌金资产池、至臻贷和应收款链等流动性产品服务

打造生态圈

- 联合多方成立智能制造产业基金，专项用于智能制造生产线改造或智慧工厂项目建设，打造智能制造生态圈
- 通过“银政”“银企”协同合作推进智能制造



案例

为制造业注入源头活水

位于天津滨海新区的天津飞旋科技有限公司（下称飞旋），是国内首家从事电磁轴承研制的高科技企业。由于刚度过艰难的技术准备和应用研发阶段，且以租赁销售为主的销售方式，该公司租金收益见效慢和产品推广资金需求大的矛盾日益凸显。

为了帮助企业化解该矛盾，浙商银行天津分行基于飞旋特殊的经营模式，为其专属定制合同能源管理方案。借助在线供应链金融“1+N”授信模式，给予飞旋直接授信额度和基于供应链下游企业供应链管控额度2亿元。该金融方案深度嵌入了智能制造和绿色低碳的产业链中，使得处于供需两端的飞旋公司和下游企业，分别免去了先行垫款和一次性大投入的烦恼。



“希望借助合同能源管理的良好合作基础，将来能跟浙商银行在其他方面探讨更加深入的合作，共同深耕智能制造，促进国家制造业发展的再次腾飞。”

——天津飞旋科技有限公司董事长 洪申平



我行客户天津飞旋科技有限公司厂房



客户经理深入浙江陀曼智造有限公司车间开展调研

助力百家轴承企业改造计划

浙江陀曼智造有限公司（下称陀曼）所在地新昌，有800多家中小轴承制造企业，普遍有改造意愿，但因缺乏前期合作，对改造效果存在顾虑；而陀曼也担心下游企业拖欠货款，不敢承接大量中小企业的改造项目。

对此，浙商银行创新提供履约见证服务：由银行负责信用调查，并见证交易双方履约；一旦出现违约，银行先行垫付，再向违约方追偿，以此增强双方约束，促使交易达成。受益于该服务，陀曼终于开展新昌轴承行业百企改造计划。方案实施一年多来，累计为公司带来新增订单3600多万元。同时，我行还提供智能设备分期融资服务，专项用于陀曼下游中小企业设备采购。



新体验

创享便捷
金融服务



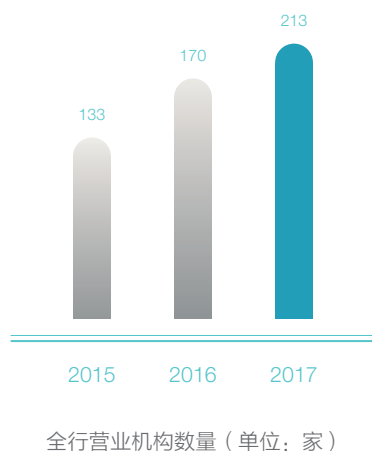


新体验 创享便捷金融服务

浙商银行秉承“客户为先”的服务理念，依托金融科技提升服务品质、优化客户体验，积极打造一体化、流程化、智能化的智慧银行，为满足人民日益增长的美好生活需要贡献金融力量。

丰富渠道建设

我行通过“有温度”的线下网点互动设计，启动全国网点升级项目，将线下网点打造成客户“愿意去”的地方。同时，不断提升线上金融服务能力，通过网上银行、手机银行、直销银行、移动展业，结合 7*24 小时全天候服务，构建线下与线上的互动式渠道体系。截至 2017 年末，已在 15 个省（直辖市）和香港特别行政区设立 213 家分支机构，电子银行交易笔数 7316.81 万笔，网银动账交易笔数 2674.62 万笔。



2017 年浙商银行移动渠道建设情况

我行积极布局线上渠道创新，推出直销银行品牌“浙+银行”，升级财市场、财富云，持续优化网上银行、手机银行、微信银行等平台功能，为客户提供 7*24 小时全天候的一站式服务。

手机银行

推出手机银行 3.0 版本，新增 3D 卡通财富报告生成、支持指纹和手势密码等功能，截至 2017 年末，手机银行用户达 107.71 万户

上线 APP、微信小程序、H5 版本，从线上渠道向客户提供金融服务，截至 2017 年末，直销银行客户数达 126.97 万户

直销银行

企业网银

优化企业网银国库支付、现金管理、外汇业务等功能，截至 2017 年末，企业网银服务客户数 87850 个

新增贷款 e 申请等功能，支持关键字触发红包功能、寰球无忧等活动，截至 2017 年末，微信银行用户达 128.46 万户

微信银行

电话银行

完成实施智能导航和优化坐席、工单、外呼系统功能，截至 2017 年末，系统 IVR 接听量 10777107 门，人工接听量 4457516 门



案例

新一代网点重新定义客户需求

2017年3月24日，浙商银行首家旗舰店——北京中心商务区支行开业，同时发布品牌代言人 RedO 和直销银行品牌“浙+银行”，致力于拉近客户距离，让银行的线下网点成为客户“愿意去”的地方。

踏入网点大门，智能机器人为客户带路；等待过程太无聊，VR 虚拟现实体验最新最潮的金融科技产品；动动手指，一屏尽览金融服务套餐；半包围式的理财桌，理财咨询、办理体验更友好、更私密；智能综合柜等一系列智能设备将为客户解决一站式需求。



浙商银行新一代网点形象

推出首席发现官 RedO

首席发现官 RedO 由浙商银行 LOGO 中的焕能棒演变而来，他建立了浙商银行与广大客户尤其是年轻族群沟通的纽带。他负责传递有趣有料的金融知识，扮演一些场景化角色，协助推荐各种新产品、新服务，开展社群经营及衍生品开发，在线上和线上拉近与客户的距离，让高大上的金融变得友好易用，从而给客户带去更棒的体验。推出 RedO 是浙商银行因客户而变、因未来而变的一个重要体现。



从新版标识中提取元素衍生出了品牌代言人——首席发现官 RedO



以 RedO 唱主角的系列广告频频亮相全国主要高铁站和城市地铁，灵动的形象深受年轻人喜爱

提升客户服务

浙商银行围绕客户需求创新金融产品，持续推进客户服务升级，完善客户服务中心建设，通过“网络化”“移动化”“场景化”的新型服务方式，为客户提供便捷、贴心、温馨的服务。

优化客户服务

我行组建客户体验设计团队，深入洞察客户需求，加强服务监督，从客户角度出发不断改进服务细节和服务流程，畅通客户服务渠道，保障客户权益，主动关注特殊群体的金融服务需求，通过拓展和延伸服务，加强客户关怀。2017 年，北京五方支行等 10 家机构荣获 2017 年度中国银行业文明规范服务“五星级”网点称号。截至 2017 年末，全行共有 18 家五星级网点，在全行网点中占比高达 9%，高于全国银行业平均数 7.5 个百分点，彰显了浙商银行良好的服务品牌实力。

截至 2017 年末，设置轮椅坡道网点数量 158 个，配备轮椅网点数量 73 个，设置无障碍机动车停车位网点数量 67 个，设置无障碍卫生间网点数量 17 个；设置盲道网点数量 18 个，配备助盲卡网点数量 85 个；网点门前配备呼叫按钮或服务电话网点数量 104 个。

加强客户服务新举措

举措	内容
优化自动语音设置	- 重新梳理业务办理流程，根据客户菜单节点，智能提示下一步操作 - 重新定义菜单节点名称，确保能够让客户一听就懂 - 重新梳理承载业务清单，客户使用更方便 - 重新设计 IVR 的分层逻辑，确保高频业务放在菜单前列，减少交互层级
打造智能客服体系	- 新增客户自助查询办理、客服机器人智能互动服务等更多智能化的服务方式 - 完成 95527 智能语音导航服务系统建设
加强特殊群体服务	- 加强无障碍设施建设、开展手语培训 - 为“老弱病残孕”等特殊客户提供主动迎入、爱心专座、绿色通道、大堂经理辅助填单、语音设备播报、调大设备字体等便利服务 - 对于特殊原因无法亲自前来网点办理业务的特殊客户，做好柜台延伸服务
提升客户服务质量	- 采用“神秘客户”方式，每季度对全行服务网点开展柜面服务检查，督促网点做好规范性服务 - 对新设机构及新员工开展特殊场景（如客户突发疾病、客户在营业网点遭受意外人身伤害）培训
便民利民服务	- 减免信用卡年费、短信通知费、补/换卡费、补账单费等六大费用，取消个人异地本行柜台取现手续费、超限费等费用，暂停收取本票和银行汇票的手续费、挂失费和工本费 - 创新推出“无忧退税”信用卡特色增值服务 - 推出个人客户统一积分品牌——加呗积分

案例

点赞有问必答、有求必应的明星理财经理——张婷



“她是我见过最耐心、最专业的理财经理了。从早上开始到现在都没停过。我今天过来买理财，她一直不厌其烦地跟我讲解。”

“理财咨询热线里有位姑娘，声音超美超耐心。”

——客户

张婷就是以上被客户点赞的明星理财经理。有一次，一位理财客户因为不知道如何使用网银转账，半夜从美国打电话向张婷求助，张婷赶紧打开电脑和微信视频，一步一步教对方。张婷有个一直坚持的原则：简单事情重复做，重复事情用心做！她在用心努力地做好分内的每一项工作，不忽视任何小细节，得到了客户的点赞。



有问必答、有求必应的明星理财经理——张婷



“其实这些都是我的分内工作。银行的财富管理是对客户的资金运用和财富增值提供支持，它寄托了这些家庭的喜怒哀乐，我们当然要以专业而灵活的服务，担当起他们的托付。”

——浙商银行苏州姑苏支行员工 张婷



开展技能比武和业务培训，提高员工业务技能



星级网点创建助力服务品牌升级



通过金融产品送上门活动，提升客户体验

提供便捷服务

浙商银行密切关注客户在金融产品和服务方面的需求和偏好，利用科技金融科技，不断简化金融业务操作流程，快速响应市场变化，上线指纹登录、刷脸登录、扫码支付、一键锁卡等便民类和安全类功能和服务，致力于打造轻型银行，为客户提供便捷、极致的金融生活服务。

浙商银行互联网金融创新举措

提供便捷服务

- 通过手机银行、微信银行及信用卡 APP 等渠道有效解决客户需求
- 整合互联网客户终端、移动展业终端、智能机器人柜台和柜面人工柜台等渠道，提升用户体验
- 上线易保证和易缴费业务

拓宽支付渠道

- 与中国银联合作开展云闪付业务，通过 ApplePay、HCE 等新兴支付业务创新，为年轻客户带来便利快捷的移动支付体验
- 与中国电信合作，客户通过翼支付 APP 绑定我行信用卡，即可实现便捷支付，还可享受通讯话费充值优惠
- 推出二维码支付，客户可通过手机享受面对面的小额收付款，满足 0 手续费、安全、实时到账等各项银行支付需求

提供增值服务

- 针对出境旅游消费群体，成立海外小秘书专员在线受理客户退税咨询事宜，并植入 QQ 语音服务实现全球覆盖，为客户提供 7*24 小时自助出行帮助；减免多种境外退税费用，并提供资料递送到退税的一条龙服务

创新嵌入式金融服务

- 根据各类真实生产生活场景的应用特点，创新研发了“聚财通”“物流通”“乡财通”“驾校通”“e 户通”等产品

案例

棚户区里做成百亿网金

位于北京市郊的东坝乡是一个棚户区，近年来，该乡正陆续承接东坝国际商贸城等重大项目。2017 年，由于政策规定“各区乡镇、街道只保留一个财政专户，撤销其他专户”，东坝乡政府迫切希望实现“一个财政专户，精细管理上百亿乡镇财政资金”的功能。针对客户痛点，浙商银行主动推出“乡财通”产品，通过为各个财政项目开立虚拟账户，并与其归属的实体结算账户构建“母子虚”的账户体系，解决了客户的燃眉之急。



从跨境消费金融需求出发，创新推出“无忧退税”信用卡特色增值服务



员工引导客户通过虚拟现实（VR）体验“未来银行”



消费者权益保护

浙商银行以维护金融消费者合法权益为出发点，以加强理财业务风险管理和内控合规建设为落脚点，积极推进防范电信诈骗相关工作，重视客户财产安全和信息安全保护，尊重消费者知情权，创新消保审查“21 条标准法”，不断加强消费者权益保护工作，提升消费者维权意识及能力。

举措	内容
优化投诉流程， 加强投诉督导和风险提示	• 做好来信投诉、监管转办投诉受理工作 • 有效处理现场投诉，及时化解舆情风险 • 督办复杂疑难投诉，开展客户投诉风险提示，统计分析全渠道客户投诉
创新消保审查“21 条标准法” 前移消保风险控制	• 在同业中率先制定了《浙商银行消费者权益保护审查实施细则》，受到人总行、银监会的充分肯定 • 创新推出消保审查“21 条标准法”，仅总行层面，全年共审查个人业务类政策、制度、业务规则 300 多件
开展全行消费者满意度调查， 助力产品、服务、管理优化	• 首次开展了全行性消费者满意度调查工作，覆盖 23 家分行 194 个网点，历时一个月，共收集 12478 份有效客户意见，全面了解了客户意见和建议

保护客户财产信息安全

我行持续加强防范和打击诈骗力度，上线电信诈骗管理平台，着力完善金融安全防线和风险应急处置机制，健全制度并抓好制度执行，提升内部管理及员工的专业敏锐性与工作责任心，凸显风险防控教育与案件防范措施的积极效果，强化客户资产安全保障。

浙商银行客户财产信息保护举措

信用卡风险管理

- 全面勾勒客户立体画像，在客户信用卡生命周期的各环节都注重风险管理
- 提供 7*24 小时管家式服务，客户可在最高额度范围内实时调升或调降，或一键锁卡，保障账户安全

理财产品风险管理

- 打造产品信息查询平台
- 将理财产品进行风险分级，根据客户的风险偏好、风险认知、风险承受能力等情况，确保消费者选择到合适的产品
- 营业网点设置销售专区，且公示咨询举报电话
- 全程记录理财和代销产品销售过程中的相关风险和关键信息提示、消费者交易确认和反馈等重点环节

账户信息安全管理

- 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
- 客户领用信用卡时，与客户签订《浙商银行信用卡（个人卡）领用协议》
- 制定下发《关于加强客户信息保密的风险提示》
- 开展代销业务时要求经办机构妥善保管客户信息资料

案例

阻止 ATM 机盗刷案件

2017 年 2 月 27 日凌晨，浙商银行广州分行监控中心值班人员发现一男子进入自助银行通过非法改装自助银行内 ATM 机插卡口，现场将其抓获，并移交公安机关处理，成功阻止了一起 ATM 机盗刷案件发生，保障了用户资金安全。该犯罪嫌疑人的成功抓获，也为警方破获一专门针对银行 ATM 机作案的犯罪集团提供了重要线索。

堵截多起伪（变）造票据诈骗案

2017 年 8 月 10 日，浙商银行宁波分行运营管理部业务处理中心验票人员在审验某公司提交的票据池入池质押票据过程中，发现一张金额 80 万元的银行承兑汇票的票号、大小写金额处的缩微文字、团花和红水线底纹均有异常，疑似变造票据。发现异常后，该分行立即通过查询查复、票交所系统查询等方式进行了核实，认定该票为变造票据后进行了妥善处理。

这仅是我行堵截假票的案例之一。2017 年，我行共堵截拟入池伪（变）造银行承兑汇票 11 份，累计金额 2011.2 万元。此外，各分支机构的运营一线还识破持假证或冒名办理开户、挂失等高风险业务事件 27 起，拒绝涉嫌倒卖银行卡或洗钱开户事件 183 起，识别柜面异常风险事件 539 起。

妥善处置客户投诉

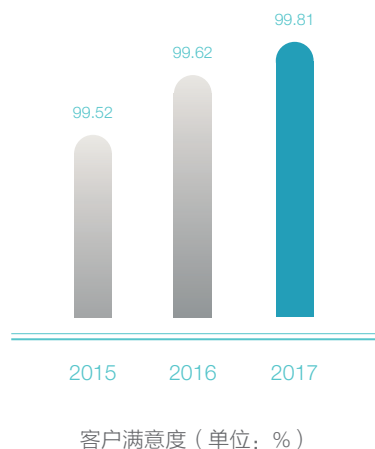
我行积极完善客户投诉处理机制，重视客户服务及投诉工作，搭建系统科学的客户服务管理体系，提高处理响应速度；形成全流程管理的客户投诉处理、客户满意度回访、投诉制度完善等管理机制，完善沟通渠道，认真倾听和采纳客户诉求，不断提升客户满意度。截至 2017 年末，未出现客户重大投诉和运营服务舆情事件，线上客户投诉解决率 100%，客户满意度 99.81%。

线上客户投诉解决率

100%

客户满意度

99.81%





浙商银行完善 客户投诉处理机制

持续完善 95527 客服中心平台服务，支持 7*24 小时电话、网站/微信在线客服、邮件等全渠道受理客户意见

严格按照《浙商银行客户投诉管理办法》《浙商银行客户服务中心业务联动管理办法》等规定处理客户投诉

设计不同的处理流程，确保投诉及时处理；针对紧急类投诉，可直接采用电话通知等方式通知被投诉机构，快速获取问题解决方法

对投诉客户进行满意度回访，了解客户需求、核实处理过程、探寻提升客户满意度方法并进一步消除客户不满

针对较容易被投诉的业务，汇总反馈给相关部门，争取改进产品、流程及经营管理等方面存在的问题，提升客户体验

提升客户投诉处理满意度措施

优化客户服务效率

梳理关键流程，运用改变关键提问时序，整理合并可简化的判断环节等方式，在对客户服务上做到“问其必需、答其所需”，提高服务效率及客户满意度

持续改进服务水平

按周整理客户集中反馈的问题及建议，每周发送《客户热点聚焦》，为业务部门提供相关业务优化建议，提升客户满意度

丰富客户服务渠道

线下网点协同、联动，自助 APP、短信、人工客服等线上渠道与线下渠道服务协同

案例

在线客服机器人助力智能客服体系建设

浙商银行推出以“RedO”为载体的智能在线客服机器人，在 APP、网站等渠道新增多媒体客服入口，通过对语境、语意等要素综合分析客户在线提出的问题，迅速匹配相应的答案，同时加入柔性的交互，既能为客户提供高效聚焦的服务，又能让客户体验到富有亲和力的人性化语言，提升客户满意度。



首席发现官 RedO 模拟智能客服



新气象

激发绿色
金融活力





新气象 激发绿色金融活力

浙商银行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》，牢固树立并积极践行绿色金融理念，促进自身结构调整和发展体系转型，构建绿色金融体系，创新绿色产品和服务，发展绿色信贷，节约社会资源，充分发挥金融资源配置对经济转型升级的导向和助推作用，着力实现业务发展与环境保护的齐抓并举，不遗余力建设绿色银行。

完善绿色政策

我行通过制定差异化绿色信贷政策，对绿色企业及项目进行导向性支持，重点部署、有序推进绿色金融工作，确定“提供绿色金融产品”“拓展绿色服务方式”“建设绿色银行”的绿色金融工作重点，推广绿色金融领域的优秀实践，积极推进绿色监管政策体系完善，强化绿色金融发展共识。

截至 2017 年末

全行绿色信贷余额

36 亿元

较上年度增长

4.42 倍

浙商银行绿色政策体系

制定《浙商银行绿色金融指导意见》《居民屋顶光伏电站融资服务方案》《浙商银行 2017-2018 年客户融资风险管理基本政策》研究拟定《浙商银行绿色金融实施纲要》

积极推动将绿色金融相关指标纳入综合绩效评价与考核体系，在分行综合绩效评价体系管理维度，加入绿色信贷增量指标；在考核体系战略维度，设置新兴业务产品以及企业流动性服务产品等指标

明确鼓励支持清洁能源、节能减排、循环利用等的 9 大领域；明确严格控制环保不达标、环境违法违规、高环境与社会风险等 5 大回避客户和项目

不断加强监管沟通与同业交流，积极参与监管政策制定过程，2017 年开展走访调研等支持性工作 9 次





案例

 随易贷助力绿色“双创”企业扬帆起航

北京中禾葆蓝环保科技有限公司（下称“中禾葆蓝”）是一家变频燃气锅炉制造企业，其产品较传统燃气锅炉具有显著优势，排放浓度远低于国家标准，热效率转化高达 95% 以上，但在产品推向市场的关键节点上却因为资金匮乏停摆不前。浙商银行在对中禾葆蓝进行实地走访和深入分析后，认为公司的变频燃气锅炉技术及环保优势明显，该公司属于符合我行金融支持条件的新兴行业，便向其推荐了“随易贷”产品，可在网上随借随还，按日计息，提供流动性支持的同时还能降低财务成本。目前，中禾葆蓝的产品推广迅速打开了局面，锅炉销量也实现了翻番。

 为绿色科技企业设计综合金融服务方案

浙江 DF 科技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，在充分调研的基础上，通过“投顾贷”创新业务模式，为该公司提供了总额为 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，有效解除经营周转后顾之忧。

拓展绿色服务

浙商银行持续创新绿色金融产品和服务，为绿色初创企业开辟“绿色通道”，借力资本市场丰富绿色产业融资渠道，积极关注湖州、衢州等地绿色金融改革试验区建设发展，运用金融科技降低客户运作和能耗成本，严控“两高一剩”行业授信，支持节能环保、清洁能源、新能源汽车等绿色产业，持续推进绿色金融战略。



浙商银行拓展绿色服务情况

通过信用或知识产权质押等融资担保方式将初创企业融资门槛降到最低，缓解资金压力，有力支持循环经济和科技绿色企业发展，为绿色初创企业融资开辟“绿色通道”



研发“点易贷·光伏贷”“智造贷”等产品，推出数字信用账户——零碳信用卡，具备无卡式的线下线上信用消费等功能，推动绿色产业链向用户端有效延伸



关注湖州、衢州及丽水绿色金融改革试验区建设发展，参与创新试验区建设；联合中介机构全程跟踪当地绿色建设投资企业的绿色债券推动情况，从募投项目的选取、可行性研究到整体方案的设计，和企业及当地政府保持沟通并给出专业意见



案例

 为绿色产业筹措更多资金

2017年9月，浙商银行与山东海洋网新公共产业股权投资基金、山东省水利工程局共同设立“同晟生物股权投资基金”，该基金总规模7850万元，募集资金主要用于建设、运营湖北同晟生物能源科技有限公司的“特大型生物天然气与有机肥循环化综合利用项目”。





案例

光伏贷助力百万家庭屋顶光伏工程

浙江诸暨的农户王大伯打算参与“百万家庭屋顶光伏工程”，但前期十几万元的一次性投入让他很是犯难。浙商银行便另辟蹊径，给予光伏设备提供商 2000 万元额度支持，通过供应链金融的方式为众多农户在线批量发放“点易贷·光伏贷”。经测算，光伏设备安装后，25 年有效期内可为农户家庭增收近 40 万元。农户只需通过手机点一点发起贷款申请，我行后台系统自动审批并在很短时间就给出审批结果。截至 2017 年末，我行已在绍兴、温州、衢州等地发放“点易贷·光伏贷”350 多笔、金额 2500 多万元。



农户屋顶光伏发电设备安装完工



客户经理在营业网点外移动办公，为客户办理信用 E 卡

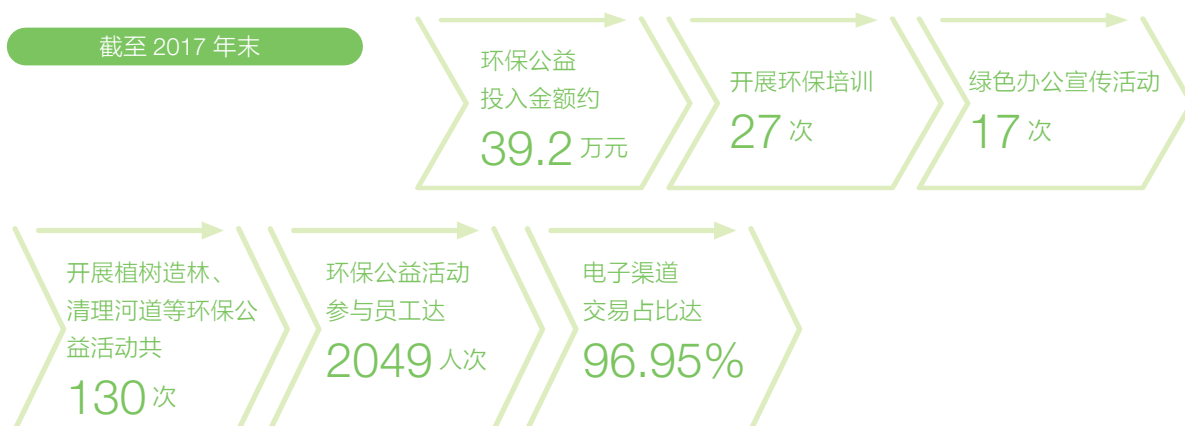
推出零碳信用卡支持“碳金融”发展

2017 年 9 月，浙商银行正式推出数字信用账户（信用 E 卡），即“零碳信用卡”。该产品以移动设备为载体，具备无卡式的线下、线上信用消费等功能，具备低碳环保、申请快速、支付便捷等特点，可在 10 分钟内为客户完成申请、核卡、激活、使用一站式服务。截至 2017 年末，浙商银行已成功核发信用 E 卡客户 6.3 万户，在节省制卡、卡函信封、寄送等方面为客户节约成本超 100 万元。



建设绿色银行

我行将“绿色”概念贯穿至整个经营管理之中，通过科技金融重构产品、服务和管理体系，着力推进绿色办公，开展环保培训和环保公益，优选绿色供应商，努力减少碳排放，并将自身努力与倡导员工、客户、外部服务商和社会公众共同行动有机结合，以强烈的社会责任感践行绿色运营目标。



建设绿色银行的举措

倡导绿色办公

- 在内部实行废弃物回收和垃圾分类管理，其中：淘汰电脑及配件捐赠给成都、南京、萧山等地区学校以支持其教学工作；损坏的电子产品交由有资质的第三方专业公司进行回收处理；据不完全统计，总行 2017 年共回收废纸 7008kg
- 在全行范围内推广使用再生纸，制作环保名片，选用再生环保衣料制作行服
- 减少使用一次性用品，推行光盘行动，在总行办公大楼张贴节约用水、随手关灯、节能环保、空调控温等节能标识
- 使用峰谷电，严格执行夏冬季空调最低、最高温度规定
- 鼓励员工利用公共交通或步行出行

开展环保设计装修

- 采用工厂成品化装修材料，取消现场油漆、胶水等用材
- 安装新型节能设备，例如，大金水环路多联机空调、新型节能冷却塔、转轮热回收新风机组和全热交换器、高效锅炉、环保节能的 LED 灯具等

建设绿色运营系统

- 应用“电子印章、电子凭证、电子化签名”等新技术
- 引进网点智能化软硬件技术应用系统化方案，以“数字化流程”替代传统手工作业流程
- 在全行分支机构设置视频会议系统

实施绿色采购

- 修订《浙商银行集中采购管理办法（试行）》《浙商银行集中采购操作规程（试行）》，开发“浙商银行集中采购管理系统”
- 采取总分行集中采购、电子化评审等方式降低采购成本
- 将供应商是否具备环境管理认证证书，作为招标评分标准之一
- 在各类货物、服务采购过程中，尽可能使用绿色、循环、低碳、环保的材料和制作工艺，优选绿色供应商
- 2017 年度共节约采购经费 3.11 亿元，节支率达 24.7%



案例

创新应用新型材料微晶石

微晶石作为一种新型绿色环保装饰材料，具备完全不吸污、抗腐蚀、耐磨性强、方便清洁维护等特点，该材料健康环保，属于 A+ 级健康材料，获得欧盟 CE 认证和国家“绿色建材产品”称号。浙商银行结合品牌建设新标准，将微晶石设计广泛应用于营业网点大厅地面及柱面、柜台及背景墙、自助银行等多个区域，有效解决了现金柜台标准化、成品化组装以及环保性能不够的难题，提升柜员工作空间的环保性能，为客户提供更舒适、更环保的服务环境。



浙商银行已在 110 家网点推广使用微晶石材料

案例

北京分行加入“地球站”公益项目



北京分行组织整理、清洗、打包员工捐赠的闲置衣物，并通过“地球站”将衣物送给有需要的人群

2017 年，浙商银行北京分行加入“地球站”公益项目，该项目由中国环境新闻工作者协会于 2013 年 4 月策划发起，旨在推进循环经济、垃圾减量、物尽其用的环保理念。我行动员员工将家中的闲置物品，捐赠给老少边穷地区、低收入人群，增加资源利用率。



重庆分行、成都分行 270 名员工赴重庆江北明月山、成都郫都柏条河开展义务植树活动



杭州分行开展“五水共治”巡河活动，滨江支行志愿者利用空闲时间清理附近河道垃圾



新作为

传递美好
生活真情



新作为 传递美好生活真情

浙商银行秉承“源于社会、回馈社会”的理念，在自身发展的同时，始终不忘回馈社会，积极参与支持文化教育事业发展、灾后援建、帮扶弱势群体等公益事业中。截至 2017 年末，全行公益捐赠总额 636.19 万元，全行公益慈善投入总额 498.74 万元。公益慈善项目数 271 个，公益慈善项目受助人数达 67224 人。

品牌公益活动

彩虹计划

浙商银行彩虹计划是由我行与浙江电视台民生休闲频道、浙江省阳光圆梦基金会联合发起的全国性大型公益助学行动。至今，彩虹计划已走过了 11 个年头，截至 2017 年末，累计募集社会各界捐款 2051 万元，守护了 2 万多名山区孩子的成长。

结对大会

2017 年 12 月 16 日，跨度近两个月，辐射了甘肃、四川、安徽、云南、浙江等多个省份的“2017 浙商银行彩虹计划”大型公益助学行动在杭州武林广场举办现场结对活动。在网上结对、公益众筹的基础上，浙商银行还发布了“爱心月捐”平台，用“互联网+公益”的创新模式，为公益人士提供更便捷的捐赠渠道。本次彩虹计划共募集善款 176 万元，为 447 名山区学子完成结对。



浙商银行党委副书记张鲁芸（左二）代表我行启动“爱心月捐”平台，将彩虹计划升级为 24 小时不打烊的线上公益项目



彩虹学子信息墙前，爱心人士仔细查看结对信息



首次开设品牌义卖专区，向爱心人士赠送 RedO 系列衍生品



圆梦行动

2017 年浙商银行彩虹计划化身“圆梦人”，努力呵护贫困学子们心中梦想的种子，探索具有自身特色的“公益路线图”。

北京分行志愿者走进四川省凉山州麦地小学，带着 75 个孩子走出大山，参观西昌卫星发射基地、彝族自治州历史博物馆等展现科技、文化的教育基地，并安排孩子们第一次观看了 3D 电影。



成都分行的帮扶对象是盐源县平川镇园田小学，该小学位于四川海拔三千多米的偏远地区。我行爱心小分队回访园田小学，给孩子们送去课外书籍、学习用具，也送去了员工对园田小学的爱心。

浙商银行篮球队为安徽芜湖大埠小学的孩子们建起了正规的篮球场，并向孩子们教授专业的篮球课程。杭州萧山支行也给大埠小学送去了足球、乒乓球、跳高装备等体育器材，进一步改善体育教学条件。



爱心进大山

在六一儿童节来临之际，浙商银行志愿者们来到四川省红原县藏文中学举行了“爱心进大山”活动。除了将彩虹助学金送到孩子们手中外，我行还捐赠了一批物资，并向查尔玛小学、壤口小学捐赠了 2 间电脑教室。



开网点送爱心

浙商银行坚持勤俭办行、热心公益的优良传统，将开业节省下来的庆典费用用于公益慈善，帮扶贫困学子。2017 年，新设分支行开业捐赠总额达 288 万元。

浙商银行 2017 年开业捐赠一览表

2 月 2 日	台州仙居小微企业专营支行	将节省的庆典费用约 5 万元全部捐赠给当地县慈善总会，由慈善总会定向捐助至养蜂项目
2 月 4 日	台州玉环支行	将节省的庆典费用约 5 万元全部捐赠给当地县慈善总会
2 月 21 日	郑州分行	对国家级贫困县光山县进行金融精准扶贫，捐赠 100 万元
4 月 18 日	扬州分行	捐赠 20 万元，与扬州市慈善总会、扬州广电传媒集团共同设立爱心助学基金，专项资助困难和留守家庭学生
4 月 27 日	烟台分行	捐赠 10 万元，用于设立扶贫助学慈善基金，资助贫困家庭子女完成学业
5 月 16 日	南京海安支行	向海安中学的贫困学子捐赠 10 万元
9 月 21 日	南京河西支行	向南京儿童医院医学发展医疗救助基金会捐赠 10 万元
9 月 26 日	苏州常熟支行	向常熟市慈善基金会捐资助学 8 万元
9 月 26 日	广州番禺支行	向番禺区见义勇为基金会捐赠 10 万元
12 月 6 日	合肥分行	向国家级贫困县安徽寿县、太湖县 2 个贫困县捐赠 100 万元
12 月 6 日	常州金坛支行	向常州市金坛区教育局捐赠 10 万元

案例

架起路灯照亮村民回家的路

2017 年，浙商银行合肥分行在筹建期间积极走访联系安徽省内贫困地区，在了解到寿县涧沟村因资金短缺一直没能安装路灯这一情况后，第一时间伸出援手帮助涧沟村架起了一盏盏明亮的路灯，照亮了 3500 多户村民回家的路。



“我们全村都很感谢浙商银行的帮助，安装的路灯方便了涧沟村的孩子。”

——安徽涧沟村党总支第一书记 张军



合肥分行向安徽寿县、太湖县合计捐赠 100 万元支持扶贫项目建设



第十次亲密约会

自 2008 年至今，浙商银行与陕西省略阳县接官亭镇中心小学已结缘十载。2017 年，浙商银行爱心小分队在六一儿童节来临之际，如约前往小学，为住校师生带去了 237 套床上用品及办公用品，这是我行与接官亭小学的第十次“约会”。

十年间，接官亭镇中心小学的面貌发生了翻天覆地的变化。从教室、餐厅、宿舍、办公楼到花园都已焕然一新，宽敞明亮的教室、崭新的电脑室、藏书丰富的阅读室、干净整洁的食堂……点点滴滴的变化不只是基础教学设施的改善重建，更多的是让地震灾区的孩子和家长们感受到社会各界的关怀与温暖。截至 2017 年末，我行已累计向学校捐赠金额超过 280 万元，捐赠物品 9744 件。



参加六一文艺汇演的孩子们



“多亏了浙商银行，让我们更加坚定了扎根农村，为山区教育贡献力量的决心和信心。”

——接官亭镇中心小学老师 肖萍

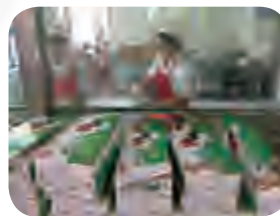


地震中损坏严重的教学楼



曾经的食堂只是一间破旧的瓦房

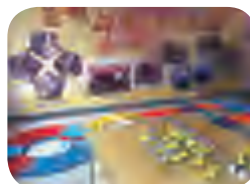
过去



推行“蛋奶计划”
保证学生营养



焕然一新的接官亭镇中心小学教学楼



趣味十足的益智游戏体验室



藏书丰富的阅览室

现在

夏日送清凉

浙商银行自 2013 年开始，连续 5 年在炎炎夏日，为高温下坚守岗位的户外工作群体送去饮用水。

2017 年 8 月 18 日，浙商银行在建行 13 周年之际，开展了大型公益赠饮活动——“致敬城市守护者”，我行志愿者以“走出去”+“请进来”的公益组合模式，将爱心特标水送到街头、工地、消防、社区等处，同时也欢迎所有的“城市守护者”走进网点小憩，除了免费供水点外，网点内还贴心准备了防暑药、报刊杂志等。

各分行的赠饮活动



沈阳分行

为停机坪上的飞行员、地勤人员及群众提供赠饮服务



成都分行

为参加九寨沟地震抢险的战士官兵送上爱心饮用水



宁波分行

为环卫工人及其子女开设“暑期金融小课堂”



西安分行

在当地小区开展“送清凉”+“电影”进社区活动



合肥分行

员工及员工家属为交警赠送矿泉水



“我在这个岗亭工作两年了，去年就收到了浙商银行的赠水，非常感谢社会各界对我们交警的关心和鼓励，我们一定为沈城市民站好每一班岗。”

——沈阳某地区交警 韩警官

“太感谢你们（浙商银行志愿者）了，正及时呢！我刚好扫完一条街，水壶的水喝完了，还说去附近饮水点灌点水。”

——金华市区东市南街环卫工人 叶师傅



高温下，
你守护城市，
我守护你



多彩公益行动

我行大力弘扬志愿服务精神，成立浙商银行志愿服务总队，积极参与到敬老、助学、献血等公益活动中，不断传播正能量，促进社会和谐发展。

案例

爱心青年团赴贵州志愿短期支教

2017 年，来自浙商银行的四位青年志愿者奔赴位于贵州省黔东南州三岔河边纳孔小学开展第三期爱心支教，杭州与纳孔小学相隔 1900 公里，却因为爱心支教而紧紧相联。

“愿为太阳，在寻觅自己道路的同时，还能温暖他人”——这是我行爱心青年团志愿者们最大的心愿。支教志愿者们为纳孔小学带去阅读、美术、音乐、茶文化等丰富多彩的课程，还代表浙商银行向全校师生赠送了纪念 T 恤、RedO 纪念礼物和教学用具，以鼓励孩子们努力学习。



“老师们千里迢迢来到我们身边，给予我们知识和做人的力量。感恩之心是一颗美好的种子，感谢他们让我们拥有了奋发图强的信心，使我们能够朝着自己的人生目标努力前行。”

——纳孔小学四年级学生 石承香



浙商银行第三期爱心青年团赴贵州志愿短期支教



《梁祝》选段表演现场

弘扬传统文化 发现戏曲之美

2017 年，我行以列入国家级非物质文化遗产的戏曲为核心，开展了“弘扬传统文化 发现戏曲之美”的主题活动，支持戏曲创新，让更多的观众尤其是年轻人喜欢戏曲，传承与发展优秀传统文化。首场活动选择了杭州，并在越剧诞生 111 年之际，携手中国当代越剧艺术最具经典意义的专业表演团——浙江小百花越剧团，开启金融与戏曲的跨界合作，《五女拜寿》《梁祝》吸引了数百名观众戏迷。



“通过这种活动可以让更多年轻人走进剧院，爱上传统戏曲文化，感受到她的魅力。”

——浙江小百花越剧团团长 茅威涛



案例

慰问抗战老兵

2017年1月14日，浙商银行重庆分行志愿者奔赴当地江津区德威镇、临峰乡、嘉坪镇等地，慰问了4位近百岁的抗战老兵，并向他们送去了诚挚的问候和祝福。

重庆分行“在渝抗战老兵”系列慰问活动自2014年末启动至今已有3年，分行志愿者已走过了重庆7个县区、10多个乡镇，先后慰问了20余名抗战老兵，并通过分行慈善公益专项基金向他们资助了部分生活费，精心呵护老兵们的晚年生活。



重庆分行志愿者赴永川慰问百岁抗战老兵

舟山分行连续5年与舟山市中心血站联合开展爱心献血活动



春蕾班在金华莘畈小学美丽绽放



济南分行牵手山东省慈善总会推出省内首张慈善主题银行卡



义乌分行捐赠爱心书包慰问外来建设者子女



成都分行开展“爱在拖乌乡”公益活动



沈阳分行与松蒲养护中心老人们共庆母亲节



普及金融教育

为加强保护消费者利益，浙商银行面向社会开展金融知识普及宣传，组织金融知识进万家、金融知识宣传周等活动，通过线上、线下渠道进行广泛宣传，健全消费者教育服务工作长效机制，提升社会公众的金融意识和金融素质。截至2017年末，组织开展金融知识宣传教育活动共1000多次，受众客户156多万人次，共计发放宣传资料32.7余万份，接受客户咨询50多万人次。

浙商银行普及金融知识举措

设立公众知识教育区

- 通过网点电子显示屏、海报、展板、折页等形式，展示金融宣传活动图片和文字

开展新媒体金融宣传

- 通过95527短信平台、微信公众号平台发送提示信息
- 通过与网站、电台、电视台等主流媒体合作，扩大金融知识宣传范围
- 在官方网站开辟“金融消费者权益保护”专栏，供消费者阅读学习金融知识

开展户外金融知识宣传

- 走进社区、市场、校园、企业等地开展金融知识宣传800余次
- 关注不同群体消费者的知识水平和金融需求，设计差异化的金融知识宣传方案



针对老年人群体开展“多一份金融了解 多一份养老本钱保障”主题宣传活动



针对进城务工群体开展“多一份金融了解 保值增值奔小康”主题宣传活动



针对青少年群体开展“多一份金融了解 培养一代人影响三代人”主题宣传活动



针对高校师生群体开展“象牙塔里防诈骗 保障未来好起点”主题宣传活动



案例

开展“你若安好 便是晴天”三进活动

2017年8月19日，浙商银行杭州分行启动以“你若安好 便是晴天”为主题的“金融知识进社区、进学校、进机关”系列活动。首场“金融知识进万家 夏季欢乐大冲关”活动采用小品、冲关、滑稽戏等形式普及金融知识、防诈骗技能。9月，活动分别来到杭城勇进小学、江城中学和天杭实验学校等三所中小学开展假币识别、金融常识小问答等系列小游戏。我行共组织了7场“三进”系列活动，累计吸引超1600人次。



社区居民积极参与“你若安好 便是晴天”活动



杭州分行员工通过趣味游戏为同学们讲解金融理财知识



“生动的小品演绎比直接的知识宣讲更让人容易接受和理解。”

——社区居民

案例

开展国家网络安全宣传周活动

2017年9月，浙商银行开展了以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为主题的“网络安全网点宣传”活动，总分行联动同步开展现场宣传，通过播放公益短片、发放折页，向客户传播网络安全知识，活动累计服务10万人。同时，我行走进高校，向在校大学生发放宣传资料，讲解网络安全防范小知识、小技巧，让学生了解更多的网络安全知识。



客户经理为民众介绍网络安全知识



首席发现官 RedO 开启地铁金融知识普及之旅



南京分行开展“普及金融标准，提升服务质量”主题活动



义乌分行协助开展“创寻最美家庭，共建文明义务”公益活动



苏州分行开展“蓓蕾行动”主题宣传活动



新活力

助推员工
梦想起航

CZBAN



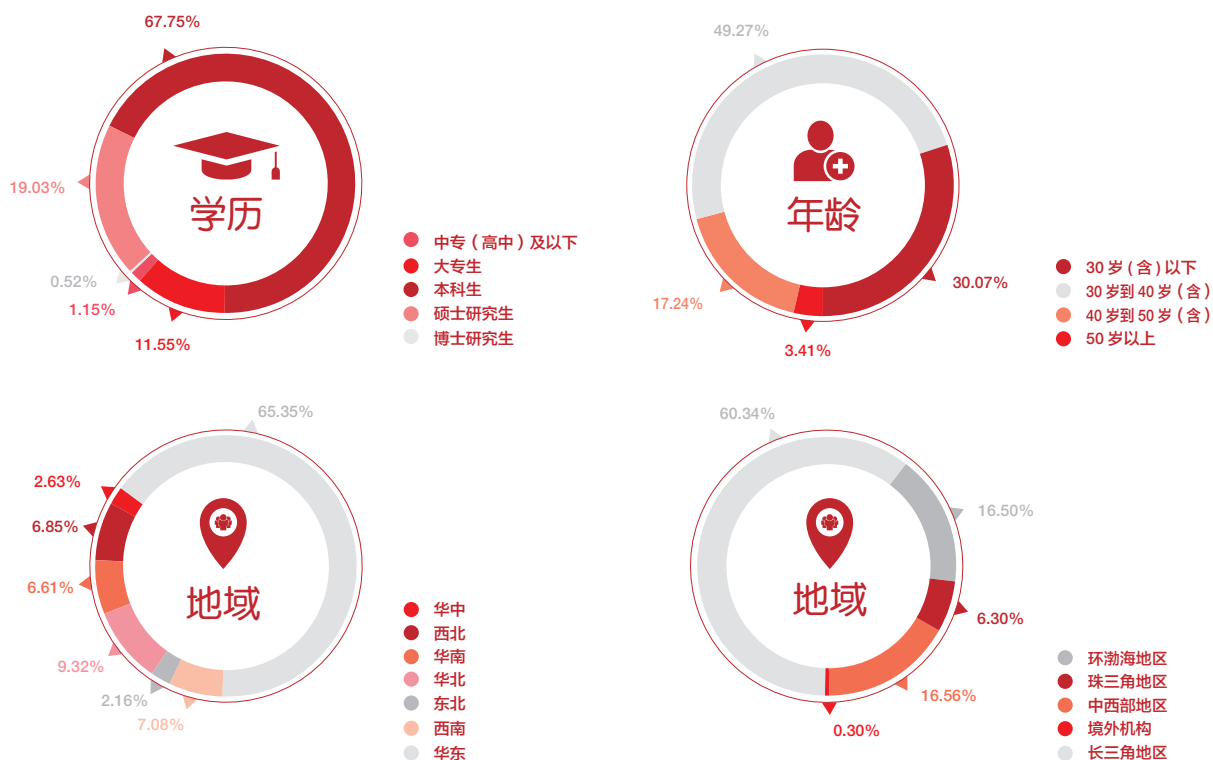
NK  浙商银行



新活力 助推员工梦想起航

浙商银行秉持“人本关爱”的企业文化理念，将员工视作银行最宝贵的财富，尊重员工尊严和价值，积极履行雇主责任，为员工创造良好的工作条件，建立健全激励、选聘、平等沟通机制，实现员工发展与企业发展的双赢。截至 2017 年末，员工总人数 13214 人，其中，新进员工数量 2970，少数民族人数 199 人，外籍员工数 44 人。

2017 年员工结构分布图



保障基本权益

我行严格执行劳动法各项规定，平等对待不同性别、民族、文化背景、宗教信仰的员工；为员工提供具有竞争力的薪酬，并足额按时发放；持续推进员工福利体系调整，执行带薪休假制度，完善职工代表大会、劳动争议协商小组等机构；依法为员工办理各项社保，不断提升员工满意度。

截至 2017 年末



劳动合同签订率

社保覆盖率

工会建会率

体检覆盖率



保障员工权益举措

员工招聘

- 依照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及国务院《禁止使用童工规定》等相关法律法规，与员工签订劳动合同并按约履行相关义务。报告期内未出现雇佣童工及强制劳动的情形
- 出台《总行机关员工社会招聘管理实施细则》
- 组建招聘管理中心

员工薪酬

- 自 2016 年 1 月 1 日起执行《浙商银行薪酬制度调整实施意见》
- 统一安排员工在法定节假日加班和轮班的，按日基础工资的 300% 支付工资报酬
- 统一安排员工在休息日工作的，安排同等时间的调休

福利政策

- 基础福利，针对全体员工依法实施的“五险一金”、补充养老、补充商业保险等
- 标准福利，住房补贴、通讯补贴等
- 特色福利，员工培训、人文关怀、节庆慰问等

民主平等

- 对年度先进候选名单审议后，在全行范围公示通过后再对获奖员工进行表彰
- 组织召开职代会
- 举办“全行首期工会干部培训班”，共 90 余人通过专题学习
- 重新组建总行机关 33 个工会小组

员工沟通

- 制定员工内部举报工作管理办法
- 明确员工绩效考核结果的申诉机制
- 在劳动合同纠纷机制中明确工会劳动纠纷调解小组
- 召开各级青年员工座谈会
- 设立线上“谏言献策”栏目

身心健康

- 严格按照《劳动法》要求，避免职业危害
- 出台涉及办公大楼管理规定、消防安全管理等规章制度，并强化安全培训和日常检查
- 每年定期组织全行员工体检，为 45 岁以上员工提供更多的检查项目



2017 年，总行工会多次赴分行开展调研，听取基层工会的工作情况，了解员工的所思所想以及意见建议，维护员工民主权益



举办全行首期工会干部培训班，完成“工会改革与组织制度建设”“工会财务与经审实务”“互联网+工会建设”等专题课程学习

搭建成长平台

浙商银行积极探索人才培养的有效模式，重视人才成长，搭建员工多元化发展通道，加强各层次人才队伍建设，促进员工发展；完善培训体系，促进员工不断提升自身技能水平，淬炼人才队伍，为员工发展提供良好的工作氛围。

员工培训

我行不断推动全行人才队伍培养，挖掘优秀人才，打造分类、分层的培训品牌，建立常态化、动态化管理的人才发展与管理体系，共同打造一支“凝心、创新、专心”的员工队伍。截至2017年末，培训总投入4325.3万元，开展培训2165期，参训员工16.62万人次。

浙商银行培训举措

完善培训组织 体系建设

- 制定2017年度培训计划
- 设立十大虚拟学院，拓展企业大学边界，搭建立体纵深培训组织体系
- 组织总分行培训管理人员开展培训研讨会，并通过跟班培训和分行调研等形式加强对分行培训的指导和管理
- 持续建设供应商库、课程库、内外部师资库，整合优势资源，实现全行共享

搭建浙银大学 智慧云学习平台

- 形成学习、考试、培训管理三位一体且功能完善、手机电脑灵活使用、随时随地自由学习的智慧云平台
- 截至2017年末，共计组织112门网上课程学习，26场考试，6872人参与使用，60609人次报名，使用平台累计时长28555小时

深化培训品牌项目

- 支行长“扬帆”计划
 - 将管理测评、领导力理论、经验分享等模式有机结合，以能力提升和问题解决为主线，通过情境领导及行动学习，使学习与实际结合
 - 全年完成10期409人轮训
- 青年骨干“千里马”计划
 - 厉兵秣马：针对入行2-4年员工，提升学员有效沟通、目标制定、业务执行和辅导能力
 - 万马奔腾：针对入行5-8年员工，全面提升学员的创新意识和能力
 - 截至2017年末，培训青年骨干96人
- “好师好课”大赛
 - 通过赛训结合、以竞促学，锤炼师资课程资源
 - 共计424人次报名参与，决出10位金牌讲师，20门“好课”精品课程
- 校招新员工“梦想营”培训
 - 线上开发“新员工宝典”，线下组织8天“浙银启航梦想营”集中培训
 - 完成163名总行新员工培训，并出具统一方案指导分行开展培训
- 社招新员工“一站式”专题
 - 采用随到随学模式完成社招新员工培训，开发社招新员工在线专题模块
 - 总分行在线基础模块统一，特色模块可因地制宜，缩短社招新员工适应期



案例

举办 2017 年度“好师好课”大赛

2017 年 5-9 月，浙商银行举办全行系统内首个大规模内部兼职讲师赛训结合项目——“好师好课”大赛。大赛期间组织了在线学习、课程开发、课程演绎等多期培训。大赛报名人数 424 人，共收到“好师”参赛视频 164 份、“好课”参赛课程 114 个、参赛案例 55 个。该项目的成功举办，有效推进了内部兼职讲师的队伍建设，同时也沉淀了一大批宝贵的内部学习资源，助推了我行的人才培养与组织发展，并获评中国培训“我做好项目”大赛最高荣誉——金科奖冠军。



大赛金牌讲师第一名—杭州分行员工俞蔚妮决赛风采



2017 年“好师好课”大赛 20 强选手



案例

“银鹰”计划落地杭州分行

2017年7-8月，由中国银行业监督管理委员会港澳台办公室制定的暑期实习项目“银鹰”计划首次落地浙商银行，我行接待了10名来自台湾的青年大学生，并安排了为期21天的实习交流。

活动期间，针对互联网金融，我行组织了一次以“非现金”体验贯穿全程的“从西湖时代迈向钱塘江时代”之旅，带领台湾青年学生与我行多家战略客户进行接洽，参访阿里巴巴、农夫山泉、海康威视、吉利汽车等多家浙江本土知名企业，并在分行公司银行部、国际业务部、投资银行管理部和运营管理部进行轮岗实习。该活动进一步加强了两岸青年的互动交流，增进了台湾青年对大陆经济社会和金融发展的了解和认知。



“浙商银行票据池是因企业需要盘活资产、降低融资成本、加快融资效率等原因而产生的创新金融产品；小银行、小金额、短期限的票据皆可，这真的很实用！”

——中山大学政治经济系学生 谢妤珣



指导老师为“银鹰”计划学员讲授金融知识



台湾年轻学生拿到了结业证明欢呼雀跃



“支行长扬帆计划”培训现场，学员和导师积极互动



“厉兵秣马”培训现场，学员进行热烈的分组讨论



开展新员工商务礼仪培训



员工晋升

我行不断完善绩效考核体系，为员工创造公平公正的发展环境，同时提供畅通的职业发展路径，制定大学生三年发展规划并实施大学生综合鉴定，选拔优秀的员工加快晋升和培养。

我行牢固树立绩效考核导向，建立健全公平公正公开的激励体系，为员工创造良好的发展环境。

浙商银行牢固树立绩效考核导向

通过大学生培养专项计划和大学生综合鉴定培养模式，加快优秀新员工的培养和晋升力度，激励员工脱颖而出；

01



02

强化考核导向，深入进行考核结果运用，针对不同业绩表现员工实施差异化的晋升激励政策，突出重点，兼顾公平；

加快青年后备人才队伍建设和使用，提拔一批 80 后甚至 85 后员工走上中心负责人岗位，激发了队伍活力。

03



开展员工关爱

浙商银行积极开展丰富多彩的文体活动，关注员工的身心健康、不断平衡员工的生活和工作，为员工的健康生活、快乐工作打下坚实基础，加强员工的凝聚力和归属感的同时，提升员工的生活品质，营造积极向上、和谐融洽的家园文化氛围。

关爱离退休员工

梳理完善退休人员相关福利政策，保障退休人员享受应有的医疗保障和退休福利，专门制定补充医疗保险计划，对退休员工因意外残疾、意外身故或重大疾病等产生的需个人负担的大额医疗费用给予一定补充；员工退休当年可享受企业年金、欢送会、具有浙商银行特色的纪念品和退休证书等政策，最大程度增强员工退休的仪式感和荣誉感。

关爱女性员工

优化现有“爱心妈咪屋”硬件设施，确保哺乳环境卫生、安全；对孕期女员工提供防辐射服及专用服装的优惠政策，根据女员工不同年龄的需求提供医疗咨询服务，对适龄女员工开展专项检查。

员工关爱

完善后勤服务

落实保障员工用餐环境、休息场所、交通补助、停车用车、哺乳护理、生日福利和结婚祝贺等生活服务；部分分支机构设有医务室，为员工提供一些简单的治疗及常用药品平价购买服务；不定期在办公 OA 系统中发布关于医疗保健、防治疫病以及急救常识等。

丰富文体活动

组建了包括书法、太极、瑜伽、合唱、登山、摄影等在内的 12 个兴趣小组；举办了“大学士”读书活动、首届主持人大赛、网点综合技能比武竞赛等各具特色和亮点的活动，积极引导广大员工树立正确的人生观、价值观、世界观，营造积极向上的企业文化。截至 2017 年末，总行范围组织开展了 600 多项文体活动，参与人员达 10240 人次。

举办“梦想发声官”首届主持人大赛

2017年8月18日，我行在杭州电视台演播厅举办“梦想发声官”首届主持人大赛，吸引了110名青年员工报名参赛。本次大赛设置了播音、主持等专题培训，选手们通过集中培训、结业考核的激烈角逐，前10名选手跻身“我和浙商”“言无虚发”“妙语声花”“图说天下”四轮比赛，进行冠军之争。本次大赛为广大青年员工搭建了一个展示自我、放飞梦想的舞台，获奖员工将入围我行主持人人才库，有机会担任各类大型活动的主持人，继续发出“梦想声音”。



“梦想发声官”学员们在精英训练营里接受梦想导师的全方位指导



决赛现场精彩瞬间

举办“大学士”系列读书活动

我行举办了“佳文共欣赏，涵义相如析”2017年度“大学士”系列读书活动，通过行领导和员工荐书，以及员工录制朗读音频的形式，在全行范围内营造“学而不厌，诲人不倦”的尚学氛围，培育开放进取的文化基础。同期，还开展了“邀您扬帆书海”主题赠书活动，将领导推荐书目分批赠送给青年员工，截至2017年末，共收到来自全行的员工荐书800余本，读后感300余篇。



北京分行



沈阳分行



西安分行



南京分行



举办“筑匠心·焕能行”全行首届网点综合技能比武竞赛

2017年10月28-29日，来自全行23家分行的一线员工云集杭州，参与“筑匠心·焕能行”网点综合技能比武竞赛。本次竞赛分为柜面操作技能与网点服务技能两大模块，其中柜面操作技能包含手工配钞、翻打百张传票、柜面业务仿真，堪称00后银行的“武林大会”，真实检验了我行网点员工良好的综合能力和精神风貌。



“筑匠心·焕能行”网点服务综合技能竞赛现场



浙商银行男子篮球俱乐部——金融圈最牛的篮球队

浙商银行男子篮球俱乐部，成立于2005年6月，球员平均年龄31岁，均为杭州萧山支行员工，已成为中国业余篮球界的一面旗帜。2017年，球队累计参加各类大中型比赛22项，取得了3项全国赛事冠军、1项全国亚军，其中，在全国顶级业余篮球联赛2017华熙B.one联赛中勇夺亚军，代表浙江金融工会参加全国金融系统第三届职工运动会篮球赛，夺得浙江代表队历史上第一个团体冠军。同时，球队队员在杭州萧山支行的本职岗位上业绩斐然，并积极参与浙商银行彩虹计划等公益慈善活动，多次深入萧山、开化等地小学开展篮球支教。



浙商银行篮球队参加全国金融系统第三届职工运动会并取得冠军





成都分行合唱团获中国金融音乐家协会“金声奖”全国二等奖

总行机关游泳兴趣小组成功举办 10 余次游泳扫盲班，180 多名员工连续 7 年横渡钱塘江



总行机关组书法兴趣小组



济南分行举办“礼敬国学 滋养青春”齐鲁讲堂暨青春国学荟



天津分行举办十周年骑行活动



选送优秀节目参加“浙江金融系统首届职工文艺汇演”

南京分行组建足球队，成为对外交流的一块金字招牌



武汉分行举行“女神节”东湖健步走诗颂会



宁波分行成立首支员工乐队



沈阳分行 90 后太极“宗师”领队太极拳兴趣小组

展望 2018

识大势者赢先机。2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年，我们将继续坚守风险底线，强化合规经营，深化改革创新，在“两最”总目标和全资产经营战略的指引下，在高质量的发展道路上，砥砺前行。

防控风险打赢战役。我们将继续推进稳健经营，开展“内控保驾护航”专项行动，坚决根治合规意识淡薄、屡查屡犯等顽疾，推动形成“不能违规、不敢违规、不愿违规”的局面，将合规文化、“全行上下一盘棋”理念融入到日常经营管理中。

回归本源牢记使命。我们将着力提升服务实体经济质效，服务供给侧结构性改革，加大对智能制造、绿色环保、普惠金融以及传统行业转型升级的支持力度，不断强化智能银行体系建设，开展智慧经营。

源于社会回馈社会。我们将切实推动绿色金融的实施，将绿色金融真正融入到工作的方方面面，始终朝着“绿水青山就是金山银山”的绿色金融发展方向不断前进；关注并支持公益事业，投身志愿者活动；为员工提供良好发展平台，关爱员工，坚持与社会共享发展成果。

行百里者半九十，转型发展不止步。2018 年是改革开放 40 周年，也是我行转型发展的关键年，我们将以此为契机，逢山开路、遇水架桥，为经济、社会和环境的协调可持续发展做出更大贡献！

履责绩效

类别	指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
经济绩效	资产总额	亿元	10316.50	13548.55	15367.52
	营业收入	亿元	251.30	336.53	342.64
	税前利润	亿元	93.80	133.92	137.07
	归属于本行股东的净利润	亿元	70.51	101.53	109.50
	平均总资产收益率	/	0.83%	0.85%	0.76%
	拨备覆盖率	/	240.83%	259.33%	296.94%
	资本充足率	/	11.04%	11.79%	12.21%
	归属于本行股东的权益	亿元	496.57	674.75	881.95
	平均权益回报率	/	17.03%	17.34%	14.64%
	客户存款	亿元	5160.26	7362.44	8606.19
	不良贷款余额	亿元	42.33	61.02	77.67
	不良贷款率	/	1.23%	1.33%	1.15%
	办理跨境人民币业务	亿元	895	707	449
	国际业务结算总量	亿美元	286.00	444.00	667.00
	国标小微企业贷款累计投放额	亿元	2119.63	6254.71	7852.08
	国标小微企业贷款余额	亿元	1074.15	1436.30	1822.05
	国标小微企业贷款余额占全部贷款余额的比例	/	31.03%	31.23%	27.06%
	国标小微企业贷款客户数量	户	47160	62015	71532
	涉农贷款余额	亿元	654.87	869.92	1043.81
	保障性安居工程贷款余额	亿元	10.66	24.47	14.74
	支持传统产业贷款余额	亿元	542.25	737.28	975.16
	支持传统产业贷款当年发放额同比增长	/	19.84%	22.84%	58.54%
	支持战略性新兴产业贷款余额	亿元	135.33	254.55	420.31
	支持战略性新兴产业贷款当年发放额同比增长	/	142.72%	11.28%	68.99%
环境绩效	绿色信贷余额	亿元	5.47	6.63	36.26
	“两高一剩”行业贷款余额	亿元	175.06	240.81	287.63
	“两高一剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重	/	5.00%	5.24%	4.27%
	电子银行交易笔数	万笔	/	/	7316.81
	电子渠道业务分流率	/	95.37%	95.91%	96.95%
	信用卡账单电子对账率	/	100%	100%	100%
	公司网银动账交易笔数	万笔	217.47	340.80	678.37
	环保培训次数	次	10	3	27
	组织或参与的环保公益活动的次数	次	22	41	130
	环保公益活动参与员工人次	人次	1297	3905	2049

类别	指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
环境绩效	环保公益投入金额	万元	45.85	102.1	39.2
	办公耗水总量（总行）	吨	37220	32653	38186
	办公耗电总量（总行）	度	5981245	5607079	5568913
	折合二氧化碳排放量	吨	4207.805	3944.58	3917.73
	公务车耗油总量（总行）	升	50411	45603	47568
	折合二氧化碳排放量	吨	119.76	108.342	113.01
	办公用纸总量（总行）	张	54240	72000	182500
	折合二氧化碳排放量	吨	0.259	0.334	0.872
	信用卡节约用纸总量（电子对账单、线上受理信用卡节省用纸）	张	/	/	6601785
	折合二氧化碳排放量	吨	/	/	31.56
	视频会议召开次数占总会议次数的比例	/	85%	79%	88%
社会绩效	客户满意度	/	99.52%	99.61%	99.81%
	线上客户投诉（问题）解决率	/	100%	100%	100%
	受理客户投诉数	件	17	162	114
	公益项目投入总额	万元	456.42	884.80	636.19
	全年扶贫款项总额	万元	128.99	134	289.1
	志愿者活动时长	小时	2127	5632	9635
	公益慈善项目数	个	51	72	271
	公益慈善项目受助人次数	人	5725	50858	67224
	开展员工培训期数	期	1235	1544	2165
	员工参与培训人次	人次	125370	141629	166231
	培训总投入	万元	2530.6	3690	4325.3
	开展社会责任培训次数	次	1	16	109
	参加社会责任培训人数	人	162	1501	4368
	社会责任工作的经费投入	万元	18	72.9	82
	全行员工总数	人	8360	11305	13214
	新进员工	人	1865	2945	2970
	全行女性员工占比	/	47.55%	47.29%	47.4%
	劳动合同签订率	/	100%	100%	100%
	社会保险覆盖率	/	100%	100%	100%
	反洗钱培训覆盖人次	人次	8492	9477	13444
	公众教育服务投入金额	万元	36	37	511
	公众教育年度累计活动次数	次	11	12	1063
	公众教育受众人次	万人次	20.50	24.30	156

附录

GRI 指标对照

总体信息标准披露

指标	序号	内容	索引位置
战略与分析			
	1	机构最高的决策者声明	P2-P3
	2	主要影响、风险及机遇的描述	P2-P3
机构简介			
	3	机构名称	P4
	4	主要品牌、产品和服务	P4
	5	机构总部所在地	P4
	6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	P4, P6
	7	所有权的性质和法律形式	P4
	8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户和受益人类型）	P4
	9	报告机构的规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务及权益细分的总市值、所提供的产品或服务的数量	P4, P6-P7, P72-P73
	10	根据雇佣合同和性别的分类报告员工总人数	P7, P62, P73
	13	指出报告期当中关于机构的规模、结构、所有权或供应链的一切重大改变	P8
	17	列出所有实体，包括机构的合并财务报表或与之相当的文件	P72-P73
	18	阐释确定报告内容和内容界限的过程	P12
		阐释机构如何执行有关报告内容确定的报告原则	P12
	19	列出报告内容确定过程中认定的所有重要方面	P12
利益相关方参与			
	24	提供机构的利益相关方群体列表	P13
	25	报告识别及选择参与利益相关方的根据	P12-P13
	26	报告机构利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率。机构应指明是否为编制报告而进行某些利益相关方参与	P13
	27	报告利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）；对提出每个主题与关切的利益相关方群体，列出其名单	P13
报告简介			
	28	所提供信息的报告期（如财政年度或日历年）	P82
	29	上一份报告的日期（如有）	P82
	30	报告周期	P82
	31	查询报告或报告内容的联络点	P82
	32	报告所选标准的 GRI 内容索引	P74-P75
		如果报告采用了外部审验，指出在外部审验报告中的相应参考内容	P78-P80
审验			
		机构为报告寻求外部审验的政策和现行措施	P78-P80
	33	如未在可持续发展报告附带的审验报告中列出，则需解释已提供的任何外部审验的范围及根据	P78-P80
		说明报告机构与验证提供者之间的关系	P78-P80
		为报告寻求外部审验时，机构最高管理机构或高层管理人员是否参与	P78-P80

治理			
治理结构和组成	34	报告机构的治理结构，包括最高管理机构的委员会。指出一切对经济、环境和社会影响方面的决策负责的委员会	P8
最高管理机构在确定宗旨、价值和策略中的角色	42	报告最高管理机构和高层管理人员在发展、批准和更新机构的宗旨、价值或使命宣言、策略、政策和与经济、环境、社会影响相关的目标中的作用	P8-P11
道德与诚信	56	描述机构的价值观、原则、标准和行为规范，例如行为准则和道德准则	P8-P11
	57	披露机构寻求关于合规合法行为和廉正事宜建议的内外部机制，例如求助和咨询热线	P37-P39

具体标准披露

指标方面	序号	指标名称	索引位置
经济			
经济绩效	EC1	机构产生及分配的直接经济价值	P6, P72
	EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其它风险和机遇	P42-P47
间接经济影响	EC7	基础设施投资及支持服务的发展和影响	P22-P25
	EC8	重大间接经济影响，包括影响的程度	P16-P29
环境			
能源	EN3	机构内部能源消耗	P46, P72-P73
	EN6	降低能源消耗	P46, P72-P73
水	EN8	按源头说明总耗水量	P72-P73
排放	EN19	减少温室气体（GHG）排放	P46, P72-P73
整体情况	EN31	按类别说明总环保开支及投资	P42-P46, P72-P73
社会			
雇佣	LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	P73
职业健康与安全	LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P63
	LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	P64, P73
培训和教育	LA10	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	P64-P67
	LA11	按性别和按员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	P64-P67
多元化与机会均等	LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	P62
当地社区	SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	P50-P59
反腐败	SO4	关于反腐败政策及程序的交流与培训	P11
公共政策	SO6	按国家以及受援方说明，政治捐献的总值	P73
产品和服务标识	PR3	机构产品和服务信息和标识程序要求的产品和服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品和服务的百分比	P32-P39
	PR5	客户满意度调查结果	P38, P73

ESG 指标对照

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

A. 环境	「不遵守就解释」		建议披露	披露位置
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。 注：废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害废弃物指国家规例所界定者。		/	P42-P46
	关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。		P72-P73
	关键绩效指标 A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。		P72-P73
	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）。		未披露
	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）。	/	P46
	关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。		P42-P47, P72-P73
	关键绩效指标 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。		P46
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。 注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。		/	P46
	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）。		P72-P73
	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）。		P72-P73
	关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	/	P46, P72-P73
	关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。		P46-P47, P72-P73
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。		/	P46
	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。		P42-P47

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

B. 社会		「不遵守就解释」		建议披露	披露位置
雇佣及劳工常规					
层面 B1: 雇佣	一般披露	/			P62-P63
	有关薪酬及解僱、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：	关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的僱员总数。		P62
	（a）政策；及	关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的僱员流失比率。		未披露
	（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。				

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。		/	P63
		关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	不适用
		关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	不适用
		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。	P63
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。 注: 培训指职业培训, 可包括由雇主付费的内外部课程。		/	P64-P68
		关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层等) 划分的受训雇员百分比。	P64
		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。	未披露
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。		/	P62-P63
		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。	不适用
		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。	不适用

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。		/	P9-P10
		关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	未披露
		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、以及有关惯例的执行及监察方法。	P9-P10, P46
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、标签及私隐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。		/	P37
		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。	不适用
		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。	P39
		关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	不适用
		关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
		关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	P37-P38
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。		/	P11
		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。	P11
		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。	P11

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。		/	P50-P59
		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)。	P50-P59
		关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。	P50-P53, P58

第三方审验

注册会计师独立鉴证报告

致：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（“贵行”或“浙商银行”）2017 年度社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2017 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 国标小微企业贷款余额
- 绿色信贷余额
- 境内分支机构数
- 客户满意度
- 全行员工总数
- 全行女性员工占比
- 劳动合同签订率
- 开展员工培训期数
- 办公耗水总量（总行）
- 办公耗电总量（总行）
- 电子渠道业务分流率
- 新设分支行开业捐赠总额

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2016 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

浙商银行股份有限公司编制 2017 年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于社会责任报告附录中关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

管理层的责任

按照编报基础编制 2017 年度社会责任报告关键数据是浙商银行股份有限公司管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，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。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2017 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，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业务。因此，我们不会就 2017 年度社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2017 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 2017 年度社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向浙商银行股份有限公司董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士负上或承担任何责任。


普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市

2018 年 4 月 28 日

关键数据编报基础

开展员工培训期数：

开展员工培训期数是指浙商银行 2017 年全行员工参加的各类培训的总期数。

国标小微企业贷款余额：

国标小微企业贷款余额是指浙商银行符合《S63 大中小微企业贷款情况表》的小微企业贷款余额，包括小型企业贷款余额、微型企业贷款余额、个体工商户经营性贷款余额和小微企业主经营性贷款余额。

绿色信贷余额：

绿色信贷余额指浙商银行符合银监会的《绿色信贷统计表》（银监办发[2013]185号）的节能环保项目贷款余额。

境内分支机构数：

境内分支机构数是指除总行外的各分支机构。该数据为获取中国银监会派出机构开业批复的所有分支机构，包括已获取开业批复但尚未开始营业的分支机构。

客户满意度：

客户满意度是指在浙商银行客户服务中心座席应用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。

全行员工总数：

全行员工总数是指浙商银行范围内签有劳动合同的员工总人数，包括劳务派遣。

全行女性员工占比：

全行女性员工占比 = 全行女性员工数 / 全行员工总数。其中，全行员工总数是指浙商银行范围内签有劳动合同的员工总人数，包括劳务派遣；全行女性员工数是指浙商银行范围内签有劳动合同的女性员工总人数，包括劳务派遣。

劳动合同签订率：

劳动合同签订率是指浙商银行范围内签订劳动合同的人数占全部员工总数的比例。

办公耗水总量（总行）：

办公耗水总量（总行）是指浙商银行总行办公大楼的办公全年用水量。

办公耗电总量（总行）：

办公耗电总量（总行）是指浙商银行总行办公大楼（包括机房 UPS 用电）的办公全年用电量。

电子渠道业务分流率：

电子渠道业务分流率是指电子渠道交易量占总交易量（电子渠道交易量 + 柜面渠道交易量）的比例。

新设分支行开业捐赠总额

新设分支行开业捐赠总额是指新设分支机构在获得监管机构开业批复后，节约筹建开业经费用于慈善捐赠的总金额。

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《2017 年浙商银行社会责任报告》。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
2018 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？

报告说明

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：2017 年 1 月 1 日 - 2017 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 2016 年 6 月份。

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 2017 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《全球报告倡议组织可持续发展报告指南（GRI4.0）》。

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/>

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：0571-87659747

传真：0571-87659511

电邮：zhbgs@czbank.com