CZBANK 浙商银行

浙商银行股份有限公司

2024 年可持续发展报告

2025 年 3 月

目录

报告编制说明 ..... - 1 -

综述 ..... - 3 -

董事会声明 ..... - 5 -

关于我们 ..... - 6 -

一、公司简介 ..... - 6 -

二、组织架构 ..... - 7 -

三、可持续发展绩效总览 ..... - 8 -

四、荣誉奖项 ..... - 9 -

战略与管理 ..... - 11 -

一、企业文化体系 ..... - 11 -

二、ESG 管理 ..... - 12 -

三、贡献联合国可持续发展目标 ..... - 12 -

四、重要性分析 ..... - 14 -

五、利益相关方沟通 ..... - 15 -

专题聚焦：践行“善本金融”，打造中国现代化金融新范式 ..... - 17 -

第一章 治理篇·践行一流目标愿景 ..... - 23 -

一、坚持党的全面领导 ..... - 23 -

二、全面优化公司治理 ..... - 23 -

三、坚持诚信合规经营 ..... - 25 -

四、深化全面风险管理 ..... - 27 -

五、治理绩效表现 ..... - 28 -

第二章 经济篇·推动经济民生发展 ..... - 30 -

一、助力浙江共同富裕示范区建设 ..... - 30 -

二、提升跨境金融服务 ..... - 32 -

三、激活科技创新动能 ..... - 34 -

四、持续深耕普惠金融 ..... - 37 -

五、支持乡村振兴事业 ..... - 39 -
六、创新养老金融服务 ..... - 40 -
七、经济绩效表现 ..... - 41 -
第三章 环境篇·共赴绿色低碳未来 ..... - 43 -
一、积极应对气候变化 ..... - 43 -
二、完善绿色金融生态 ..... - 48 -
三、践行绿色低碳运营 ..... - 53 -
四、环境绩效表现 ..... - 54 -
第四章 社会篇·携手共筑美好家园 ..... - 58 -
一、创新数智金融服务 ..... - 58 -
二、严格守护客户权益 ..... - 61 -
三、打造优质客户服务 ..... - 64 -
四、优化职业发展平台 ..... - 67 -
五、奉献公益慈善事业 ..... - 72 -
六、促进金融知识普及 ..... - 75 -
七、负责任的采购实践 ..... - 76 -
八、社会绩效表现 ..... - 77 -
独立鉴证报告 ..... - 81 -
相关内容索引 ..... - 88 -
读者意见反馈表 ..... - 106 -

报告编制说明

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

报告范围

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

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 年 3 月。

本报告中的财务数据来源于经过审计的《浙商银行股份有限公司 2024 年度报告》，其他数据来源于浙商银行内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。

报告参照标准

本报告编制遵循国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》等相关要求，同时参考国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》等标准。

汇报原则

- 重要性原则：报告基于利益相关方线上调查、资料分析等工作，识别出影响浙商银行可持续发展的重要 ESG 议题并回应。本报告已经详述重大性分析过程及结果。
- 量化原则：报告已经披露浙商银行 ESG 量化关键绩效。
- 一致性原则：报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明，以反映绩效水平趋势。
- 平衡性原则：报告内容反映客观事实，同时披露正面、负面性指标。

计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

报告保证方式

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

报告语言版本

本报告有中文简体、中文繁体及英文版本，如有差异，以中文简体版为准。

报告发布形式

报告以电子版形式发布。

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

综述

2024 年是新中国成立 75 周年，是实施“十四五”规划的攻坚之年，也是浙商银行成立 20 周年。回首这一年，浙商银行锐意改革、矢志创新、感恩奋进，善本金融特色更加突显，智慧经营能力稳步提升，企业文化建设和社会形象有力提升，不断激发高质量发展新动能，为建设共同富裕示范区、推进中国式现代化贡献浙银力量。

坚持党建引领，推动高质量发展再上新台阶。我们始终坚持和加强党的全面领导，持续推动党的全面领导与公司治理深度融合。积极打造“金融企业党建样本”，提升党建品牌影响力，以高质量党建引领高质量发展。我们锚定“一流的商业银行”目标愿景，全力践行金融工作的政治性、人民性，持续深化五字生态建设，深入实施四大战略重点，推进夯基础、强管理、铸特色，经营管理绩效显著，资产质量趋势性向好，客群基础不断夯实。截至 2024 年末，集团总资产达 3.3 万亿元。在英国《银行家》杂志“全球银行业 1000 强”榜单中，按一级资本计位列第 84 名，连续七年跻身全球银行百强；明晟 ESG 评级连续三年保持 A 级。

服务实体经济，打造支持共同富裕标杆银行。我们坚持向善向实，稳步推进以客户为中心综合协同改革“一号工程”，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，持续提升服务实体经济重点领域和薄弱环节质效，提供高质量金融服务。我们深入实施“深耕浙江”首要战略，服务省内重大项目和共同富裕示范区建设，圆满完成“深耕浙江”三年行动目标。截至 2024 年末，发放贷款和垫款总额 18,571 亿元，较年初增长 8.21%，其中，浙江省内融资服务总量 10,205 亿元，普惠型小微企业贷款余额超 3,500 亿元，涉农贷款余额 2,405.64 亿元，支持制造业发展贷款余额 3,031.47 亿元，科创企业融资余额 3,673.63 亿元。

践行善本金融，积极探索中国特色金融新范式。我们持续深化善本金融创新，坚持功能性第一性，把“善”的基因嵌入金融服务场景，形成丰富的理论和实践成果。金融顾问制度在全国 24 个省市区设立 235 家工作室，金融顾问队伍扩大至 4,200 余名，累计为 10.33 万家企业落实融资需求 10,878 亿元；县域综合金融生态建设模式在全国 74 个区县复制推广；善本信用工程成效逐步显现；善本信托工程全面启动，助力企业家实现社会价值和财富升维；成立 31 家善行工作室，打响“一行一校”“浙银拥军”等特色公益品牌，全年捐赠支出 2,429.13 万元，一流的正向正行社会影响力持续提升。

推进可持续发展，助力经济社会绿色低碳转型。我们积极落实“碳达峰碳中和”目标，从顶层设计着手搭建绿色金融工作机制，将绿色金融理念及低碳要求嵌入全流程管理，全力打造绿色金融专营机构，在衢州、湖州和丽水等重点区域设立绿色金融和气候投融资试点分行，提升绿色金融服务质效；创新推动碳金融业务发展，开创“ESG 贷款+保险”业务模式，将企业碳排放数据和碳排放强度等信息与绿色金融服务挂钩，积极赋能企业绿色转型。截至 2024 年末，本行绿色贷款余额 2,477.37 亿元，较年初增长 21.78%，高于全行各项贷款增速；助力发行绿色债券 12 单，实现融资 71.37 亿元；理财投资绿色债券 13.15 亿元。

关爱员工成长，与社区共创共享发展成果。我们坚持以人为本，尊重与支持员工的职业成长和价值实现，深入实施“123 人才计划”，全年实施培训项目 1,607 个，员工参与培训 97 万人次，全面加强人才队伍建设，营造干净干事创业的浓厚氛围。积极贯彻落实中国特色金融文化“五要五不”，高质量举办“浙银文化周”“金融社会价值提升年”系列活动，推出《金融文化青年说》直播，持续迭代蜂巢社区，倾听员工心声，凝聚文化共识和奋进合力，彰显“年轻人喜欢的银行”“幸福生活的倡导者践行者”的浙银文化。

凝心聚力谋发展，一张蓝图绘到底。2025 年是“十四五”规划收官之年，我们将牢牢锚定“三个一流”，以善本金融、智慧经营、人文浙银为指引，深入推进以客户为中心的综合协同改革，全面开启高质量发展新境界，为助力金融强国强省建设、奋力谱写中国式现代化的浙江新篇章注入“00 后”银行的澎湃活力。

董事会声明

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

完善 ESG 事宜监督。董事会负责监督全行 ESG 事宜的进展情况，并由董事会办公室定期跟踪议案的落实情况，及时了解落实进度，形成专项报告向董事会汇报，确保有关 ESG 的目标与公司业务紧密关联。2024 年，全行 ESG 治理各主体各司其职、高效运作，确保浙商银行在 ESG 发展领域一系列计划的有效落实。

明确 ESG 管理方针。董事会高度关注战略规划、服务实体经济、绿色金融发展、消费者权益保护等 ESG 事项决策和进展情况，通过定期开展利益相关方沟通、调查，明确年度 ESG 重点工作，纳入本行 ESG 策略及计划，并定期跟进 ESG 相关工作的开展和落实情况。

ESG 目标进展检讨。2024 年，董事会及其专门委员会先后审议通过《浙商银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告》《浙商银行股份有限公司 2023 年绿色金融工作开展情况报告》《浙商银行股份有限公司 2023 年度消费者权益保护工作报告及 2024 年度工作计划》《浙商银行股份有限公司 2023 年度反洗钱和反恐怖融资工作报告》《浙商银行股份有限公司绿色金融发展战略与实施纲要》等 ESG 议题，对本行在环境、社会、管治方面采取的相关措施提出系统化的意见和要求。

关于我们

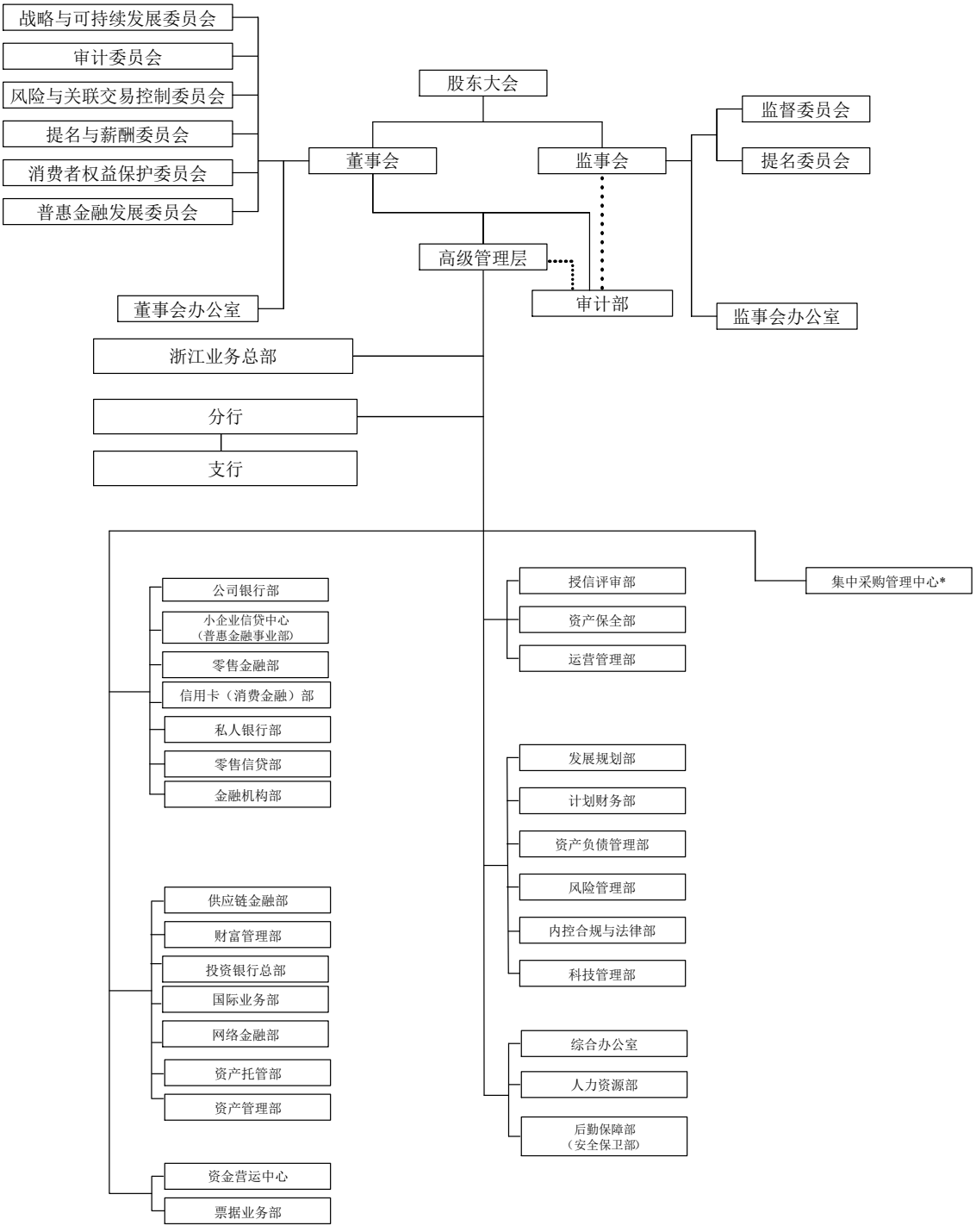
一、公司简介

浙商银行是十二家全国性股份制商业银行之一，于 2004 年 8 月 18 日正式开业，总部设在浙江杭州，系全国第 13 家“A+H”上市银行。开业以来，浙商银行立足浙江，放眼全球，稳健发展，已成为一家基础扎实、效益优良、风控完善的优质商业银行。

浙商银行以“一流的商业银行”愿景为统领，全面构建“正、简、专、协、廉”五字政治生态，践行善本金融，坚持智慧经营，建设人文浙银，以数字化改革为主线，全面开展以客户为中心的综合协同改革，以“深耕浙江”为首要战略，财富管理全新启航，大零售、大公司、大投行、大资管、大跨境五大业务板块齐头并进、综合协同发展，实施“客户基础、人才基础、系统基础、投研基础”四大攻坚，全面开启高质量发展的新征程。

截至 2024 年末，浙商银行在全国 22 个省（自治区、直辖市）及香港特别行政区，设立了 362 家分支机构，实现了对浙江大本营、长三角、粤港澳大湾区、环渤海、海西地区和部分中西部地区的有效覆盖。在英国《银行家》(The Banker)杂志“2024 年全球银行 1000 强”榜单中，本行按一级资本计位列 84 位。中诚信国际给予浙商银行金融机构评级中最高等级 AAA 主体信用评级。

二、组织架构



注：带*的机构为总行直属机构

三、可持续发展绩效总览

类别	指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
治理绩效	董事数量	人	12	14	13
	董事会议次数	次	14	11	14
	董事会会议平均出席率	%	95.88	94.32	99.45
经济绩效[1]	资产总额	亿元	33,255.39	31,438.79	26,219.30
	营业收入	亿元	676.50	637.04	610.85
	税后利润	亿元	156.93	154.93	139.89
	纳税总额	亿元	104.42	109.95	126.54
	资本充足率	%	12.61	12.19	11.60
	国标小微企业贷款余额	亿元	4,573.99	4,053.86	3,418.83
	大口径涉农贷款余额	亿元	2,405.64	2,207.83	1,999.24
环境绩效[2]	绿色贷款余额	亿元	2,477.37	2,034.36	1,459.23
	电子银行交易笔数	万笔	80,632.31	45,215.28	25,143.40
	电子银行渠道替代率	%	99.91	99.85	99.75
	外购传统电力消耗量	千瓦时	84,368,090.45	76,824,916.11	72,337,251.70
	办公耗水总量	吨	600,694.74	574,932.10	525,778.38
	汽油消耗量	升	606,918.03	844,719.13	622,186.35
社会绩效	每股社会贡献值[3]	元	3.64	3.58	4.10
	捐赠支出	万元	2,429.13	2,270.51	2,548.08
	95527 客户满意度	%	99.81	99.84	99.85
	员工总数	人	20,595	19,293	17,406
	女性员工占比	%	48.53	48.33	48.37
	员工流失率	%	5.10	4.97	5.68
	员工人均培训时长	小时	70.35	58.56	64.90

1.经济绩效统计口径为本行及本行所属子公司合并数据，纳税总额统计口径为境内本行及本行所属子公司合并数据（不含香港）

2.外购传统电力消耗量、办公耗水总量、汽油消耗量统计口径为总行及境内一级分行

3.根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号--规范运作》中提出的每股社会贡献值进行计算，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。每股社会贡献值=基本每股收益+（纳税总额+员工工资+利息支出+捐赠支出）/期末总股本。受 2023 年配股影响，重新计算 2022 年的每股收益指标

四、荣誉奖项

颁奖单位	获得荣誉
英国《银行家》杂志	“2024 全球银行 1000 强”位居第 84 名
标普、穆迪	国际评级继续保持双“投资级”
明晟（MSCI）	明晟（MSCI）ESG 评级 A
中国人民银行	金融科技发展奖
国家市场监督管理总局、 国家发展和改革委员会、财政部、 中国人民银行等八部委	企业标准“领跑者”
浙江省政府	支持浙江省经济社会发展先进单位一等奖
中国人民银行浙江省分行、 浙江省工商联	浙江省“民企最满意银行”
中国人民银行浙江省分行、 国家外汇管理局浙江省分局	“浙江省跨境金融优质服务竞赛”个人一等奖、团体二等奖
浙江省总工会、中国人民银行浙江省分行	2024 年浙江省“数智赋能”金融业综合统计职业技能竞赛团体优胜奖、个人二等奖、个人三等奖
国家档案局	全国首批首家通过企业集团数字档案室试点创建
浙商总会金融服务委员会	金融顾问工作获第三届“金渠榜-金雁奖”“金渠榜-金点奖”
国家外汇管理局	银行服务企业汇率风险管理中期评估排名第一
共青团浙江省委	“浙里青廉”优秀实践案例
浙江省国资委	浙江“国企好新闻”二等奖
浙江省总工会	“最美驿站”荣誉称号
浙江省委社工部	浙江省级志愿服务示范品牌
中国银行业协会、中国中小商业企业协会、南方财经全媒体集团 21 世纪金融研究院	中国普惠金融典型案例
中央国债登记结算有限责任公司	担保品业务卓越先锋机构、优秀金融债发行机构
上海清算所	结算业务高质量发展奖
上海票据交易所	年度优秀贴现机构、优秀供应链票据参与机构 优秀新一代系统企业推广机构 优秀商票信息披露服务机构、优秀贴现通参与机构
中国银行保险报	防范非法集资短视频征集大赛最佳传播奖
中国证券报	股份制商业银行及其理财公司（固定收益类）产品金牛奖
证券时报	中国上市公司投资者关系天马奖

经济观察报	2024 年度零售金融领航银行
《银行家》杂志	2024 银行家年度科技金融创新优秀案例
中国金融传媒	银行 ESG 综合表现 TOP20
中国科技金融大会	2024 科技金融先锋榜优秀案例
香港国际 ESG 榜单年度评选	最佳 ESG 金融服务机构奖

战略与管理

一、企业文化体系

浙商银行企业文化体系“金字塔”自上而下分别由“文化之道”“文化之体”“文化之用”三大层次构成。2024 年，本行积极贯彻落实中国特色金融文化“五要五不”，深入实施“文化塑形、文化植根、文化滋养、文化传扬、文化绽放”五大工程，打响“年轻人喜欢的银行”和“幸福生活的倡导者践行者”两大文化特色品牌，争当建设中国特色金融文化排头兵。

文化之道
• 企业精神——正行向善 融通万方 • 共同价值观——敬畏 感恩 诚信 责任
文化之体
• 文化品牌——见行 见心 见未来 • 文化特质——三个一流 四干精神 五字生态 • 文化内涵——服务文化、合规文化、争优文化、和谐文化
文化之用
• 文化共识——《浙银行训》《浙银之歌》《浙银公约》 • 文化工程——文化塑形工程、文化植根工程、文化滋养工程、文化传扬工程、文化绽放工程

图：企业文化金字塔

二、ESG 管理

报告期内，本行持续推动 ESG 理念融合和机制建设。

决策层	董事会为 ESG 管理的最高决策机构。下设的战略与可持续发展委员会，负责审议整体 ESG 战略规划、政策目标及执行情况，督促整改等；下设的董事会消费者权益保护委员会、普惠金融发展委员会等专业委员会，根据分工负责审议相应 ESG、普惠相关工作。
高级管理层	高级管理层负责落实董事会及董事会专业委员会关于 ESG 工作的各项决议，研究并制定整体战略规划、政策及目标，统筹领导及协调推动相关工作。
执行层	社会责任与消费者权益保护部[4]为社会责任及 ESG 工作的归口管理部门，总行相关部门、各分支行配合执行，针对重点议题开展社会责任及 ESG 实践，包括但不限于制定基本管理制度，推动社会责任及 ESG 理念融入战略规划、企业文化等各方面；制定社会责任及 ESG 目标并在各条线业务规划、重点项目中嵌入式加以部署及推进，推动普惠金融、消费者权益保护、隐私和数据安全、人力资本发展等关键性议题实践；编制年度可持续发展报告，强化外部沟通与合作等。

三、贡献联合国可持续发展目标

联合国可持续发展目标是实现全人类可持续发展的美好蓝图。17 个发展目标聚焦社会、经济、环境等维度的发展问题，提出了人类面临贫困、不平等、气候、环境退化、繁荣以及和平与正义有关的共同挑战。浙商银行积极行动，将社会责任理念与联合国可持续发展目标进行关联，不断提升履责能力。本报告对联合国可持续发展目标的回应如下：

目标	我们的行动
目标 1：无贫穷	加大山区海岛县的金融资源倾斜，将经营特色、业务优势和山区海岛县发展基础、主导产业有机结合，“一县一策”精准金融支持；大力推进东西部协作、“千企结千村”，定点帮扶 23 个县、村等，帮助结对村打造特色产业。
目标 2：零饥饿	促进山区海岛县经济循环和产业链畅通，开展公益助农直播、消费帮扶等，探索“驻村第一书记+金融顾问”模式，助力拓宽特色农产品销售渠道。

4. 社会责任与消费者权益保护部于 2025 年 3 月成立

目标 3：良好健康与福祉	建立“健康医疗服务平台”，为员工及家属提供就医绿色通道；参保浙江省省级产业工会职工医疗互助保障。
目标 4：优质教育	构建“一行一校”结对帮扶长效机制，对学校基础设施、生活环境、教学质量等进行全方位支援，让乡村孩子享受更公平、优质的教育条件。
目标 5：性别平等	提倡多元化的员工招聘策略，反对性别、年龄、国籍等各种歧视，保障女性员工的合法权益。
目标 6：清洁饮水和卫生	通过绿色贷款等专项资金，支持城镇污水处理设施、自来水厂、供水排水管网的建设、改造升级和日常运营，为居民提供清洁、卫生的生活用水。
目标 7：经济适用的清洁能源	通过承销和发行绿色债券等产品，支持清洁能源项目建设；加强绿色楼宇管理，采用节能设施，如太阳能照明、空气能热水器等。
目标 8：体面工作和经济增长	建立健全薪酬和福利体系，完善员工晋升体制，持续优化员工培训，推出专项培训提升员工专业能力、管理能力和业务前瞻能力。
目标 9：产业、创新和基础设施	积极实践“金融顾问综合化服务科创企业新模式”；支持绿色低碳、清洁能源领域等浙江省内重大项目开展。
目标 10：减少不平等	从普惠金融、乡村振兴、金融顾问制度等多方面发力，助力浙江共同富裕示范区建设。
目标 11：可持续城市和社区	构建公益金融服务模式，将金融工具引入公益慈善事业，持续丰富公益金融内涵、产品和服务，引领资本向善、参与社会共建。
目标 12：负责任消费和生产	推行普惠型消费贷款，全面支持各类有助于民生改善的消费需求，促进扩大内需和消费升级；持续普及金融知识，增强群众服务获得感和风险防范意识。

目标 13：气候行动	成立“绿色金融委员会”“支持碳达峰碳中和领导小组”，明确绿色金融发展战略、政策和重点工作，制定《支持碳达峰碳中和行动方案（2021 年-2025 年）》；明确将环境、社会和治理风险纳入全面风险管理框架，围绕碳达峰碳中和及能源结构调整，强化政策引导。
目标 14：水下生物	支持海洋生态保护修复和海洋新能源、生态旅游等产业可持续发展，并纳入授信基本政策。
目标 15：陆地生物	支持野生动植物及栖息地保护、生态旅游等产业可持续发展，支持“三农”、小微企业绿色低碳发展，优先支持新型农业经营主体和生态循环农业等产业，并纳入授信基本政策。
目标 16：和平、正义与强大机构	重视内控管理工作，建立内部举报、风险监测、内审机制等，杜绝贪污腐败等犯罪行为；常态化开展“合规形象提升年”活动，全面提升员工风险合规意识。
目标 17：促进目标实现的伙伴关系	高度重视与利益相关方的沟通，不断拓宽沟通渠道，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并采取有效措施，及时、真诚回应相关方的期望与诉求。

四、重要性分析

本行结合利益相关方的关注，在上一年工作基础上，开展了 ESG 议题的识别、评估和筛选工作，明确对于本行和利益相关方具有重要性的重要性议题，在报告中重点披露和回应。

步骤1：背景分析与议题识别	结合政策与行业趋势、可持续发展报告指引、ESG评级机构关注等梳理本行的潜在重要性议题，形成议题库。
步骤2：议题评估调研	面向利益相关方开展问卷调查，邀请利益相关方代表从议题影响程度角度进行评估；邀请内部专家评估各议题对本行的重要性，并由多个部门进行审阅与确认。
步骤3：整合重要性结果	根据上一步骤获得的评估数据，整合影响重要性和对本行的重要性结果，确定本年度重要性议题及其优先级。
步骤4：纳入披露	以分析结果为导向，开展针对性披露与实践提升。

图：浙商银行重要性分析矩阵

五、利益相关方沟通

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

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
政府及监管机构	• 服务实体经济 • 诚信合规经营 • 全面风险管理 • 产品和服务安全与质量 • 乡村振兴 • 社会贡献 • 数据安全与客户隐私保护	• 研究和执行相关金融政策 • 支持行业政策制定 • 参与调研走访与会议 • 日常审批与监管 • 上报统计报表

客户与消费者	• 产品和服务安全与质量 • 数据安全与客户隐私保护 • 诚信合规经营 • 投资者教育 • 社会贡献	• 在线业务办理 • 客户需求调研 • 95527 服务热线 • 客户关怀活动 • 微信、抖音等平台
股东与投资者	• 诚信合规经营 • 全面风险管理 • 提高投资回报 • 提升公司价值 • 规范公司治理	• 定期报告与信息公告 • 路演、推介会 • 股东大会 • 投资者服务电话、邮箱
员工	• 提供健康、安全的工作环境 • 员工权益保障 • 员工发展与培训 • 人才吸引与保留 • 员工福利	• 职工代表大会 • 员工文体健康活动 • 申诉与举报机制 • “蜂巢”社区
供应商与合作伙伴	• 拓宽合作渠道 • 公平公正采购 • 诚实守信履约 • 商业道德与反腐败	• 合作交流 • 招投标活动 • 供应商调研走访
社区公众	• 发展普惠金融 • 助力乡村振兴 • 助力公益慈善 • 坚持定点帮扶 • 投身志愿服务	• “一行一校”教育帮扶 • 东西部协作、“千企结千村”等 • 员工志愿服务 • 社区服务活动

专题聚焦：践行“善本金融”，打造中国现代化金融新范式

浙商银行始终坚持金融的政治性、人民性，从社会价值的向度重塑金融逻辑，持续推进“善本金融”创新探索，坚持金融功能性第一性，把“善”的基因嵌入金融服务场景，积极探索中国现代化金融新范式。

一、擎旗金融顾问制度，推动人员从善

浙商银行作为浙商总会金融服务委员会（以下简称“金服会”）主席单位，以社会价值为导向，围绕服务地方政府中心工作，深入探索实践金融顾问制度。经过六年努力，已形成金融供给侧结构性改革的“浙江经验”，被北京、上海、四川、甘肃等 16 个省市借鉴推广。

截至 2024 年末，本行已联合 125 家金服会成员单位，组建了 4,200 余人的金融顾问队伍、设立 235 个金融顾问工作室，累计服务企业 10.33 万家，落实融资 10,878 亿元。

图：本行牵头在浙江省启动金融顾问“送新政助发展”金秋专项行动

案例：金融顾问量身定制跨境金融服务方案，助力金融联通联动

H 企业是一家台商投资的半导体行业领先企业，但其境外子公司在办理业务时存在融资不便、沟通不顺畅等问题。2024 年，上海昆山高新区金融顾问工作室负责人在走访中了解到企业的难点、痛点问题后，主动联动浙商银行上海自贸区分行与苏州分行共同落地其香港公司的 FT 及 NRA 账户，打通香港公司境内业务的联动性，并组织金融顾问上门讲解账户流动方式及优缺点，并提供多种国际产品方案，帮助企业精准管理汇率波动下的融资成本，助力其全球资本运作与风险管理。

图：上海昆山高新区金融顾问工作室金融顾问走进企业

案例：“融智支持+法律援助”，融顾问服务团助力破解企业难题

浙江某生物科技企业专注于特殊生物废弃物的无害化处理及资源化利用。针对企业在治理机制和财务体系建设方面的挑战，浙商银行湖州分行联合湖州市律师协会，组织金融顾问服务团多次走访调研，帮助企业优化收运业务流程，升级管理制度，规范收运单据管理，提升业务透明度。同时，金融顾问根据企业与收运方的合同、收运单、发票等凭据，设计供应链金融服务，协调银行为企业提供 2,000 万元授信，量身定制贷款期限和利率，助力企业以优惠成本获得资金支持。

图：湖州金融顾问赴企业走访

二、探索县域金融创新，推动服务致善

自 2022 年起，金服会与杭州市临平区联合开展“综合金融服务示范区”试点，打造县域综合金融生态建设模式，旨在打通金融最后一公里，推进中国特色金融发展之路省域实践。经过两年探索，已形成以县域综合金融生态建设“3386 模式”和县域综合金融生态指数为核心的县域综合金融生态建设模式。

截至 2024 年末，县域综合金融生态建设模式已在全国 74 个区县复制推广（其中浙江省内 39 个、省外 35 个），覆盖全国 22 个省、42 个地市。

案例：以“驻村第一书记+金融顾问”模式助力乡村振兴

浙商银行积极响应浙江省委、省政府要求，向衢州市龙游县席家村派驻驻村第一书记，发挥党对基层金融工作的领导作用。在席家村设立综合金融生态建设金融顾问工作室，第一书记与金融顾问协作，深入基层了解村情民情，推动产业升级、强村富民和金融普惠，探索可持续特色发展路径。同时，开展村银党建联建活动，签署党建联建协议，共同推进党建工作。为促进乡村善治，推动慈善信托项目落地，席家村与慈善企业签署合作意向书，助力乡村治理。

图：席家村金融顾问工作室授牌成立

三、实施善本信用工程，推动客户崇善

浙商银行实施善本信用工程，以善本金融理念为指引，坚持“向善”导向，强化“数智”赋能，深化浙银善标体系应用，推进社会价值评估融入授信风控逻辑，构建覆盖业务全流程、客户全生命周期及特定场景的陪伴式授信模式，同时建设完善授信政策与经营政策支持体系、风险防范约束体系，助力促进银行、客户与社会共同高质量发展。

浙银善标体系是善本信用工程重要载体，是浙商银行构建的一套崇善扬善的客户评价体系。该体系探索将善的基因嵌入金融服务场景中，把中国式 ESG 理念融入核心业务运营，引导资源倾斜“善”的客户，更加注重对客户经营行为进行可量化可评估的社会价值分析。

截至 2024 年末，“浙银善标”体系累计服务善标一级客户约 10 万户。

“浙银善标”意旨内涵
弘扬“正行向善、融通万方”的企业文化内核，推动服务理念向善 培养“正向正行、专业有素”的金融服务队伍，推动专业人员向善 赋能有善念、有善行的好个人，支持好项目、好企业、好老板的“三好客户”，推动服务对象向善 建立考核激励、资源配置、授信审批、风险容忍等正向评价反馈体系，推动保障机制助善
“浙银善标”主要内容
评估体系：分为法人版和个人版，法人版聚焦大局担当、环境保护、社会责任、机构治理，个人版聚焦善性、善道、善果，各自从正向标准和负面清单两个方面编制企业客户、个人客户“善”的评价标准共计 74 条 **运行方式：**通过赋分方式落地运用，正负向标准各设置不同分值，符合正向标准即加分赋能，触发负面情形即减分降维，触碰红线即一票否决，正负双向评分合计形成客户善标评分，形成客户评价方案三套。制定差异化金融服务机制，引导金融服务资源向善标等级较高客户倾斜

图：“浙银善标”体系

案例：浙银善标助力农场创业向善

浙江湖州汪女士的家庭农场经营 20 年，推广稻渔共生模式，带动数十位妇女及 100 余户家庭发展稻渔综合种养，总面积超 10,000 亩。农场作为安吉县残疾人扶贫基地，安置 6 名残疾人就业，辐射 10 名残疾人就业。年关将至，农场计划翻新鱼塘、加固围栏，但面临资金难题。浙商银行在“千企万户大走访”行动中了解情况后，迅速上门服务。鉴于汪女士符合“浙银善标”一级标准，银行为其开通绿色通道，快速审批优惠利率信用贷款，助力农场创造更大社会价值。

图：金融顾问走进“善标一级”企业提供服务

四、实施“善本信托”工程，推动资本向善

浙商银行积极推进善本信托工程，联合专业机构，搭建集慈善、金融、法律、财税服务为一体的社会价值共创生态平台，为企业家提供集慈善信托设立、慈善项目实施、慈善税务筹划、慈善财产保值增值、社会影响力塑造等为一体的全流程赋能方案，服务企业家多维度参与慈善事业。

截至 2024 年末，本行已完成备案善本信托项目 96 单，累计信托规模 3,789 余万元。备案单数占全国同期新增慈善信托的 17.81%。2024 年，善本信托入选杭州市首个“创新型慈善信托案例集”，被中华慈善总会评为“中国善家传承服务创新案例”。

案例：慈善信托帮助困难家庭

浙江某药物科技股份有限公司是一家专注于创新药研发的高新技术企业。2024 年 5 月，浙商银行杭州分行与该企业合作成立临平金融服务示范区首单善本信托，由浙金信托担任受托人、浙商银行担任保管人，信托规模 20 万元。根据捐赠人意愿，该信托旨在救助临平区医保报销、政府补助后仍面临医药费用困难的群众，帮助符合条件的患者获得医疗救助。信托财产使用接受杭州市医疗保障临平分局、临平区慈善总会等部门和专业机构的监督。

图：该慈善信托向大病困难家庭捐赠

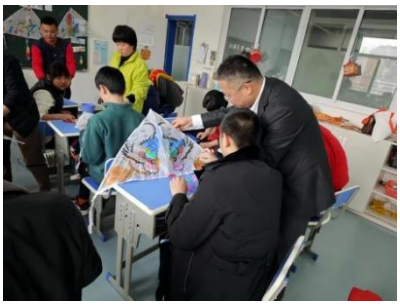
五、打响“员工向善”品牌，推动文化扬善

浙商银行鼓励员工参与志愿服务活动，努力把“员工善行”打造为践行和展示“善本金融”特色的重要窗口，让员工成为向善文化的践行者、受益者和传播者。截至 2024 年末，本行设立 31 家善行工作室，开展青年志愿服务活动 600 余次，参与人数 3,900 余人次，覆盖 28,000 余人次。

图：本行以金融顾问为主体先行先试，建立了富有浙银特色的金融志愿队伍和服务体系。“金融顾问”金融帮扶志愿服务品牌获浙江省委社工部 2024 年省级示范品牌殊荣

案例：“志愿服务我先行”公益活动

浙商银行合肥分行青年志愿者与合肥市春芽残疾人互助协会合作，走进包河区春芽儿童发展中心，开展“‘金融向善行’志愿服务我先行”公益活动，关爱自闭症儿童。志愿者们与孩子们一起制作手绘风筝，向家长普及防范电信网络诈骗等金融知识，并赠送米、油等生活物资。



图：合肥分行开展志愿公益活动

图：湖州分行志愿者为户外劳动者送上防暑用品

图：南昌分行志愿者走进敬老院为老人带去温暖

图：温州分行志愿者为学生开展“疾病科普”讲座

图：杭州分行与淳安大墅镇小学签约“善本信托”

图：南宁分行志愿者为学生送上六一礼物

图：台州分行组织反诈趣味问答

第一章 治理篇·践行一流目标愿景

一、坚持党的全面领导

浙商银行党委深刻学习领会党的二十届三中全会等重要会议精神，持续推进全面从严治党治行，始终将红色底蕴根植于企业发展基因之中，坚持以“红”的底色来引领和赋能全行发展。

（一）加强党的全面领导

浙商银行坚持把习近平同志在浙江工作期间对我行重要批示精神作为立行强行之石，以实际行动坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。强化党的领导与经营管理深度融合，出台加强党委对经营管理的全面领导五方面 24 条举措，修订“三重一大”决策制度，切实发挥把方向、管大局、保落实作用。

认真贯彻党的二十届三中全会和省委全会精神，开展二十届三中全会和省委全会精神集中轮训。严格落实“第一议题”制度，建立“5+2”学习机制，学习议题 56 个。各级党委理论学习中心组组织专题读书班 77 次，领导干部到支部调研指导、参加学习 445 次，基层党支部开展专题学习 2,246 次。

（二）做好基层党建工作

本行深入巩固拓展“金融企业党建样本”打造成果，丰富探索形成“6620”工作体系。召开党建工作片区会议，组织开展“感恩奋进、红动七月”“红动浙银”党建品牌揭幕仪式、集体政治生日、重温入党誓词等多项活动，并大力推进党建高质量强基工程，强化党建数智化赋能，打造数字化赋能、精细化管理的党建工作机制。同时，先后开展党性修养示范培训、党建强基工作培训、总行机关党务骨干集中培训等，提升基层党务工作能力，并切实为基层松绑减负，赋能一线、服务发展。

（三）落实党纪学习教育

浙商银行党委落实中央、省委部署要求，统筹推进潜心学纪、笃悟知纪、立规明纪、知戒守纪、正风肃纪“五个专项行动”，持续深化“正、简、专、协、廉”五字生态建设，筑牢思想行为约束力、免疫力堤坝。2024 年，各级党委书记讲授纪律党课 65 次，基层党支部书记讲授纪律党课 617 次。全行重点开展个别谈话和集体谈话 327 次，开展警示教育 440 次，参观廉政教育基地 278 次。

（四）加强干部人才队伍建设

浙商银行党委坚持党管干部、党管人才原则，深入贯彻新时代党的组织路线和干部工作方针政策，深入实施“才涌浙银、才聚浙银、才系浙银”三大工程，持续推进组织人事工作系统性重塑，选优配强各级领导班子，加大年轻干部发现使用力度，强化干部监督管理，2024 年通过公开竞聘发现使用 42 名优秀年轻干部，持续为全行战略实施和目标实现提供组织保证和人才保障。

二、全面优化公司治理

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

（一）董事会成员构成

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

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

本行将可持续发展、ESG 等内容纳入高管绩效考核，在高管全行经营业绩考核中专门设置年度策略与社会责任指标，占考核总分的 10%，考核当年普惠金融、消费者权益保护、绿色信贷、ESG、反洗钱等重点工作进展和完成情况，直接影响高管考核得分，进而影响年度绩效薪酬。

截至 2024 年末，本行董事会由 12 名董事组成，执行董事 3 名，非执行董事 4 名，独立非执行董事 5 名，女性成员 1 名；拥有研究生学历或硕士以上学位 11 名，其中博士 4 名。

（二）董事会效率

本行董事会对股东大会负责，并在本行章程规定的权限范围内行使职权，对本行经营和管理承担最终责任；董事由股东大会选举或更换，并可在三年任期届满前由股东大会解除其职务。截至 2024 年末，本行董事会成员均按照法定程序由股东大会选举产生。

（三）董事绩效评估

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

（四）董事会培训

本行注重董事的持续培训，以确保全体董事对本行的运作及业务有适当的理解，确保各位董事始终了解相关法律及监管规定所赋予的职责。报告期内，本行邀请部分独立非执行董事参加业绩说

明会，组织董事会成员参加中国证监会组织的上市公司独立董事制度专题培训以及本行组织的ESG专题培训、反洗钱专题培训等多项培训。

有关本行公司治理的详细情况，请参阅《浙商银行股份有限公司2024年度报告》的“公司治理”等相关章节。

三、坚持诚信合规经营

浙商银行高度重视诚信合规经营，严格遵守法律法规，持续加强员工行为管理，强化廉洁文化建设，坚决杜绝贪污腐败行为，积极落实反洗钱与反恐怖融资措施，杜绝不正当竞争行为，为可持续发展奠定坚实基础。

（一）员工行为管理

1.完善行为准则

本行制定《浙商银行员工违规行为处理办法》《浙商银行员工行为禁止规定》《浙商银行内控违规问题管理办法》等政策制度，理顺问责机制、强化问责管理，明确对员工职业操守、行为规范等进行管理，适用于全行范围，持续规范对违规行为的管理及处理。

2.筑牢合规文化

本行坚持“内控优先 合规为本”，常态化开展“合规形象提升年”活动，开展“合规每周一问”活动，强化典型案例通报，促进员工理解、遵循银行的合规管理要求。全面推行合规承诺机制，压实各级机构负责人的首要责任及领导责任。持续推动“法治浙银”建设，贯彻落实浙商银行法治宣传教育“八五”规划，建设每月说法平台，不断提升员工法律意识。面向全体员工开展合规案例培训，以案为鉴、明纪守德，提升员工合规理念。不定期开展员工谈心谈话，通过加强企业文化宣贯、案件警示教育及制度学习，持续巩固内控文化、风险理念和员工职业操守。

3.规范重点领域

依据国家法律法规及监管规范，不断完善重要岗位履职监督管理。针对高风险和异常行为，重点聚焦涉黑涉恶、地下钱庄、廉洁从业等领域，全年开展两次全行员工异常行为管理工作，对于发现的问题督促做好跟踪整改。

4.加强监督执纪

本行聚焦监督执纪，持续释放全面从严鲜明信号。通过对员工违纪违法案件综合研判分析，深刻汲取教训，坚持反腐倡廉全覆盖、无盲区、零容忍，有案必办有腐必惩，精准研判处置线索，严肃纪法查办案件，始终保持强力震慑。深入开展专项整治，深化“严格亲清银企关系管理”“严格作风管理”专项整治等13个专项行动，针对采购等高风险领域，出台《关于加强集中采购工作全过程监督的意见》，组织集中采购专项检查，加强全过程监督。

（二）廉洁与反贪污

浙商银行坚持营造干净生态，扎紧党风廉政的防腐堤，每年制定年度党风廉政建设和反腐败工作要点，推动“三不腐”同时同向综合发力。

1.压紧压实主体责任

本行制定党委班子全面从严治党责任清单，开展政治生态自评自查和全面从严治党主体责任情况检查，抓好上年度全面从严治党抽查反馈意见整改落实。2024 年，组织层层签订党风廉政建设责任书 1,498 份。出具廉政意见 92 次，涉及人员 1,587 人次，出具廉政鉴定 4 次。

2.积极做好警示教育

本行组织全员学习新修订《中国共产党纪律处分条例》，组织开展多种形式警示教育，修订党风廉政建设课程，线上培训覆盖 8,235 人次。发挥《浙商银行违规违纪违法警示教育案例选编》作用，用身边事教育身边人，教育引导干部员工心有所畏、行有知止，珍惜平台和岗位。

3.引领良好清廉风尚

本行持续深化“五清”型清廉标杆点建设，做好廉洁从业承诺践诺，修订员工廉洁从业承诺书，组织全员签订 21,713 份，全员参与、全员监督，推动规矩底线变为廉洁从业底色。2024 年，推进“浙银青廉”工程，推动全行基层党组织书记讲廉洁党课 740 次，组织廉洁培训 229 次，覆盖超 2.6 万人次。开展“以学正风 以廉正心”清廉金融文化建设宣传月活动，积极落实“清廉印象指数”评价，覆盖员工 7,941 人、客户 4,698 人。

（三）反洗钱与反恐怖融资

本行严格遵守国家反洗钱法律法规，制定《浙商银行反洗钱和反恐怖融资工作管理办法》等制度，针对客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、名单监控、涉恐资产冻结等法定义务，以及洗钱风险评估、系统应用、反洗钱安全保密、内部监督考核、应急处置等分别制定专项管理办法或程序，明确各主体反洗钱职责分工，规范相应履职要求和流程，建立健全反洗钱工作运行机制。

报告期内，本行制定（修订）《浙商银行客户洗钱和恐怖融资风险评估及分类管理办法（2024 年版）》等制度；组织开展洗钱风险自评估，优化反洗钱工作机制；加强客户洗钱风险管理，提高客户身份识别有效性；做好大额交易和可疑交易监测报告，完善可疑交易监测模型；研发上线新一代反洗钱系统，投产强化尽职调查平台，提升数字化水平；构建反洗钱数据集市，深化反洗钱数据治理，夯实反洗钱管理基础。

本行分层级、差异化实施反洗钱培训工作，包括举办董监高反洗钱培训，对全体董事、监事及高管人员，总行各部门主要负责人，分行、子公司班子成员及反洗钱人员开展主题为“国内外监管处罚案例分析及新《反洗钱法》重点解读”的专题培训；组织开展可疑交易犯罪动态及典型案例培训和可疑交易监测分析线上交流培训会，结合自评估工作组织开展自评估专题系列培训，持续开展“两周一课”反洗钱系列培训，参加中国金融培训中心等组织的外部培训，深植“风险为本”的反洗钱工作理念，有效提升董监高、各级行领导对反洗钱工作的重视程度及“三道防线”履职能力。

（四）反不正当竞争

本行致力于构建公平平等的商业环境，遵循商业道德和行为规范，并融入各业务条线的经营与发展，提升员工反不正当竞争、反垄断等预防犯罪的相关意识与能力。报告期内，本行不存在不正当竞争行为导致重大行政处罚。

（五）知识产权保护

本行遵守《中华人民共和国商标法》等知识产权相关法律法规，注重知识产权的创造、运用、保护和管理，并制定《浙商银行商标管理办法》等内部管理制度，在知识产权管理中，结合品牌建设和业务产品推广需要，及时申请商标等知识产权，依法维护本行创新成果享有的合法权益。截至2024年末，本行已成功注册商标526件，其中注册境内商标450件，注册境外商标76件。

（六）纳税实践

本行秉持“依法纳税”原则，严格遵守经营所在国（地区）的税收法律法规，制定《浙商银行税务管理办法（2017版）》《浙商银行税务管理实施细则（2022年版）》等一系列税务管理制度办法，明确具体的涉税岗位职责、操作规程、风险管控等内容，全方位规范各项办税流程。加强税务政策理解与把握、树立依法依规纳税意识。

四、深化全面风险管理

浙商银行将风险管理视为业务运营的核心组成部分，建立了全面高效的风险管理架构，持续健全风险管理“三道防线”体系，以有效识别、评估、监测和控制各类风险，为本行持续健康的发展提供保障。

（一）风险管理架构

本行实行全面风险管理，已建立组织架构健全、职责边界清晰的风险治理架构。本行董事会承担全面风险管理的最终责任，监事会承担全面风险管理的监督责任，高级管理层承担全面风险管理的实施责任。董事会下设风险与关联交易控制委员会；高级管理层下设风险管理与内部控制委员会、资产负债管理委员会、授信业务审查委员会、金融资产风险分类审议委员会、业务连续性管理委员会等议事机构。本行风险管理功能在结构上独立于业务线。

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

（二）新兴风险管理

本行关注潜在风险因素对企业的挑战和影响，对新兴风险进行了识别并积极采取应对措施。

风险类别	风险描述	风险应对
技术革命引发行业变局风险	以人工智能为代表的新兴技术的重大突破及广泛应用，正逐步引发生产力与生产关系的重塑。新技术向各行业的持续渗透，引发产业结构及竞争格局的深度变革，部分传统行业面临衰退，新兴行业快速崛起，部分行业的核心竞争优势将发生显著转变。在此背景下，银行需前瞻性地评估新技术对各行业及企业带来的影响，及时调整授信与风险评判逻辑。	本行将加强对人工智能等新兴技术在新兴行业、国民经济支柱行业、存量重点投放行业应用前景的研究，分析新技术引发行业变革的方向及对授信业务的影响。

（三）推进风险文化建设

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

1.风险管理考核评价

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

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

2.主动报告潜在风险

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

3.产品和服务风险评估

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

五、治理绩效表现

（一）公司治理

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
董事会总人数	人	12	14	13
执行董事人数	人	3	4	3
独立董事人数	人	5	5	5
其他非执行董事人数	人	4	5	5
女性董事人数	人	1	2	2
具有行业经验的非执行董事人数	人	5	4	4
董事会成员平均任期	年	3.83	5.93	5.85
董事会议次数	次	14	11	14
董事会会议平均出席率	%	95.88	94.32	99.45
董事会会议最低出席率要求	%	50	50	50
董事会审核 ESG 相关议题数	项	8	7	6
董事参与培训次数	次	4	3	3
股东大会次数[5]	次	2	2	5

（二）风险管理

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
风险管理培训次数	次	29	34	28
风险管理参与培训人次	人次	约 6,000	约 6,000	约 5,000

（三）内部审计

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
内部审计项目数量	个	468	591	539
信息科技专项及相关审计项目数量	个	18	17	23

（四）商业道德和反腐败

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
反腐倡廉培训次数	次	754	217	208
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	87,772	46,856	46,659
干部任前廉洁谈话数量	人次	1,890	790	804

5. 包括年度股东大会和临时股东大会

第二章 经济篇·推动经济民生发展

金融是国民经济的血脉，浙商银行坚持金融服务实体经济的根本宗旨，支持高水平对外开放，提高资源配置效率，精准高效支持科技创新，助力乡村振兴、养老服务等民生领域，实现服务实体经济与自身高质量发展的统一。

一、助力浙江共同富裕示范区建设

共同富裕是社会主义的本质要求，也是新时代的历史重任。作为唯一一家总部在浙江的全国性股份制商业银行，浙商银行勇担使命，主动作为，全面服务好省内重大项目和共同富裕示范区建设。

（一）强化重大项目建设支持

本行持续加大对“千项万亿”重大项目支持，针对省重大项目制定业务资源优先配置、设置审批绿色通道、项目价格补贴等政策，推出项目前期贷款、技术改造项目贷款、设备采购贷款等针对性信贷产品，支持省内重大项目落地。截至 2024 年末，本行服务浙江省重点建设、重大制造业、“千项万亿”“千亿技改”等重大项目清单内客户 1,432 户、融资余额 921 亿元。

（二）全力做好浙江债承销

本行对浙江省地方债顶格承销，给予差异化支持政策。截至 2024 年末，承销浙江省地方债金额达到 403 亿元，承销规模连续保持所有承销行首位。自 2022 年“深耕浙江”首要战略实施以来，已累计承销浙江省地方债超 1,000 亿元。

（三）服务民营企业发展

本行持续加大对民营企业的金融支持力度，为民营企业创新发展保驾护航。截至 2024 年末，本行省内民营企业贷款余额 3,162.02 亿元；其中民营企业信用贷款余额 533.12 亿元，占所有企业信用贷款余额 40%，省内民营企业贷款客户数 58.08 万户。

本行与浙江省市场监管局深化总对总政银的协作，开展金融助力个体经济发展专项行动，专项打造面向个体经营者的“浙个好·数易贷”线上化信用产品。联合组织“浙商大讲堂”线下培训课堂，为省内小微主体提供集融资、税务、法律、知识产权、反诈于一体的综合金融服务渠道。截至 2024 年末，浙商银行对省内个体工商户当年累计放款 283 亿元，累放户数超 1.54 万户，发挥“倍增效应”，支持超 3 万人就业。

图：本行支持浙江省金融助力个体劳动者能力提升行动

案例：化科技“软实力”为融资“硬通货”，为生物药企插上金融翅膀

2024 年 7 月康霖生物科技（杭州）有限公司收到一面锦旗，上面写着“创新给予新生，感恩医药先锋”，落款是 13 名地中海贫血基因携带者，他们感恩康霖生物研发的基因治疗创新药治愈了他们。

自 2019 年与康霖生物结识，从初期的“人才贷”产品贷款到对企业的综合授信，浙商银行持续陪伴企业成长。近年来，康霖生物的研发成果逐步落地，入选国家级专精特新小巨人企业、浙江省科技厅“尖兵领雁+X”研发攻关计划项目，为支持企业进一步发展，本行为康霖生物提供 3,000 万元的“专精特新贷”授信支持，护航企业向上成长。

图：本行金融顾问为康霖生物提供现场服务

案例：助力个体户“信用变现”

在温州永嘉县，小五农家麦饼店老板汪先生为低收入农户及残疾人开展麦饼制造技艺培训，徒弟们的麦饼店陆续开枝散叶，为当地创造不少岗位。为保证扩张店铺的老底子味道，汪先生统一采购配送原材料，导致资金压力增大。针对汪先生等此类小微主体的融资需求，本行依托“浙江小微增信服务平台”，创新建立线上信用贷款新模式，定制数易贷子产品“浙个好·数易贷”。在金融顾问的介绍下，汪老板当场用手机在线申请，预审即通过额度 30 万元，他觉得这个审批流程和速度“真是没的说”。

截至 2024 年末，“浙个好·数易贷”产品已服务像汪老板这样的个体户近 3,200 户，累计提供融资近 20 亿元。

图：“浙个好·数易贷”帮助汪先生快速完成贷款审批

（四）助力山区海岛发展

本行重点针对浙江山区海岛县地区完善机构业务布局，近两年来，在淳安、常山、文成、磐安、遂昌、松阳等县域地区设立 6 家支行，切实提高金融服务触达面。结合当地特点，丰富区域特色支柱产业发展金融工具，根据产业特色在山区县推出三门青蟹、龙游生猪、淳安茶叶等“数智共富贷”产品。截至 2024 年末，本行对山区海岛县地区金融服务总量 855 亿元，其中各项贷款 555.06 亿元，较年初增长 11.6%；山区县“数智共富贷”授信余额超 57 亿元。

二、提升跨境金融服务

浙商银行积极响应国家推进金融高水平开放号召，不断提升国际金融业务发展水平。全力助推人民币国际化进程，支持外贸企业高质量发展，提供高质量跨境融资服务。

截至 2024 年末，本行与全球范围内 800 余家境外银行建立合作关系，为企业提供十余个主流币种的收支清算服务；打造“涌金全球汇 2.0”品牌，支持企业办理 100 余种小币种的跨境付款及收款业务；依托全球化账户结算服务体系，实现国际结算服务量 4,917 亿美元。

（一）支持“一带一路”倡议

本行积极响应“一带一路”倡议，不断创新综合化、定制化、全生命周期的跨境金融服务，聚焦“一带一路”沿线热门国家外商投资、土地租赁、税收政策，结合浙商银行特色跨境金融产品，制定发布《“一带一路”全生命周期金融服务手册》，为企业出海提供系统性理论指引。

本行深入研究企业跨境经营的各类重点场景及痛点，通过 ODI（Overseas Direct Investment，境外直接投资）源头切入，实现客户经营全周期嵌入陪伴，发掘企业海外业务潜能。针对“一带一路”建设中的项目融资需求，本行与中国出口信用保险公司合作提供出口信贷类中长期融资支持；推进“境外开证+本行转卖+境外包买”福费廷转卖，帮助出口企业引入市场资金，有效助力中国企业拓展“一带一路”沿线等外贸新兴市场。

案例：浙商银行助力装备制造企业出海

三一重装积极响应并深度践行“一带一路”倡议，以全球化视野引领中国装备制造走向世界，产品覆盖 50 多个国家和地区，助力国家实现“繁荣梦”。随着海外业务的不断蓬勃发展，三一重装对提高金融服务效率、降低经营管理成本有了更高的要求。本行针对企业出口东南亚等国家的信用证项下出口应收账款，经过多轮同业对接与报价比对，最终锁定某境外银行为合作包买行，以“在线国际福费廷”业务帮助企业“零感”实现应收账款提前“出表”，助力“中国制造”出海。

图：三一重装生产场景

（二）推进人民币国际化进程

本行坚持“本币优先、本外币协同发展”理念，大力发展跨境人民币服务模式，引导和鼓励企业积极采用跨境人民币结算，不断提升跨境人民币在国际收支中的占比，扩大人民币在贸易融资、直接投资等领域的运用。截至 2024 年末，本行实现跨境人民币结算实际收付 3,510 亿元，并顺利获取 CIPS（Cross-border Interbank Payment System，人民币跨境支付系统）直参资格，作为浙江省内首家 CIPS 直参法人银行，将充分利用 CIPS 直参优势，不断完善跨境人民币结算体系，积极推动人民币国际化进程。

（三）创新跨境金融服务

本行依托香港分行、自贸区分账核算单元两个平台，发挥数智赋能优势，构建跨境金融数字便捷化综合服务网络，稳步推进差异化、特色化的国际化经营和业务全球布局，积极支持企业出海深度参与国际经贸与产能合作，打造本行全生命周期金融服务品牌。

一体化流动性支持	• 针对外贸客户的流动性服务需求，本行加快流动性服务模式创新，2024 年，实现流动性投放 2,128 亿元。“善融出口池”“跨境资产池”业务规模 235 亿元，提供融资金额 184 亿元。 • 依托大数据应用，推出一系列大数据主动授信模式，有效解决中小出口企业“融资难”问题。截至 2024 年末，大数据授信模式授信客户 3,031 户，累计发放融资 163 亿元。
商投行一站式服务	• 针对境内外企业的跨境筹融资需求，本行通过内保自贸贷、内保外贷等跨境担保类产品，为优质企业集团境外子公司生产经营提供流动性服务。2024 年，本行提供跨境担保类服务金额 250 亿元；为境内外优质客户提供国际投行业务金额 332 亿元。
沉浸式外汇交易服务	• 结合外贸企业、走出企业汇率避险需求，运用“浙商汇利盈”“浙银环球交易宝”等产品服务企业开展汇率生命周期管理。2024 年，实现对客

	外汇交易量超 1,800 亿美元。 • 依托 “浙商交易宝”一站式在线外汇交易平台，帮助企业简化避险手续，提升避险效率。截至 2024 年末，浙银全球交易宝累计签约客户数超 1.3 万户，2024 年提供线上化对客外汇交易业务服务规模超 600 亿美元。
外贸新业态特色服务	• 依托跨境电商收款服务平台，为商户提供销售回款的外币收汇、结汇、本外币提现、监管数据申报等一站式综合服务；与货物代理企业银企直连，实现业务申请及商业单据无纸化传输，盘活企业应收账款，精简海运费支付手续。2024 年，为货代企业提供国际业务服务量 25 亿美元；与留学缴费平台合作，为近 10 万名留学生提供专业服务。

三、激活科技创新动能

浙商银行围绕发展新质生产力，全面实施科技金融助力新质生产力发展工程，不断加强配套政策与资源保障，持续提升科技金融重点领域支持力度，激发创新发展新动能。

（一）科技金融

本行迭代推出科技金融 15 大场景 30 大专属产品体系，创新科创积分贷、人才银行评分卡机制等，实践“金融顾问综合化服务科创企业新模式”，建立科技型企业数字化评价模型。以人才银行服务为基础，聚焦“支早支小支硬科技”，形成特点鲜明的“以人才银行为底座的科技金融服务体系”，以“全周期、全链条、全方位”综合金融服务，做科技型企业的伴跑者、链接者、助力者。

截至 2024 年末，浙商银行已服务科技型企业 30,712 户，融资余额 3,674 亿元；服务高层次人才 3,925 户，融资余额 345 亿元。

图：本行科技金融工作获中央电视台《经济半小时》栏目专题报道（扫一扫，观看央视报道）

案例：绿色蓄能，释放未来——助力新型能源体系建设

浙江可胜技术股份有限公司专注于塔式光热发电与熔盐储能的技术研究、装备研制与工程化应用，是全球唯一一家业绩超过 1GW 的塔式熔盐光热电站聚光集热系统技术和设备提供商。随着订单的增长，该企业向下游客户开立履约保函的金融需求快速增加。本行第一时间响应，快速为其提供 2 亿元授信额度并开

立履约保函近 8,000 万元，切实为重大项目建设提供金融保障。

图：可胜技术建设的塔式熔盐储能和光热项目全貌

案例：“人才贷”，帮助初创科技企业迈向未来

云深处科技成立于 2017 年，是一家专注于人形机器人、四足机器人及核心零部件的研发、生产、销售和服务的国家级高新技术企业。其自主研发的多款机器人产品性能全球领先，广泛应用于能源、应急、工业、教育等领域。本行持续关注科技型企业，推出全国首个“人才银行”金融服务品牌，提供“人才贷”系列产品，初创企业凭人才认定证书、商业计划书等可申请最高 3,000 万元贷款。截至 2024 年末，本行通过人才银行服务为企业提供 1,000 万元授信额度，并利用善融资产池等综合服务助力企业技术创新与业务拓展。

图：云深处科技开发的智能机器人产品

案例：陪伴生物医药企业，提供综合金融服务

2024 年 11 月，浙商银行苏州分行联合苏州工业园区生物产业发展有限公司成功举办“善融科创 智药未来”善本金融助力生物医药产业高质量发展峰会，汇聚 100 多位政府、企业、金融机构等代表。会上，苏州分行与园区签订战略协议，未来三年提供 500 亿元意向授信，支持生物医药企业发展。同时，与 12 家企业签约，提供融资、结算、理财等综合服务。截至 2024 年末，本行已服务生物医药企业近 1,700 家，提供融资余额 165 亿元。

图：“善融科创 智药未来”善本金融助力生物医药产业高质量发展峰会现场

（二）供应链金融

浙商银行依托数字化技术不断升级供应链金融服务，打造“行业化+嵌入式”的供应链金融服务模式，构建覆盖主流场景的“供应链金融综合服务应用”，推动产业数字化升级和高质量发展。

2024 年，本行以数字生态融合多方数据资源，共建共享数字化生态，与超 1,000 家核心企业进行系统连接，服务供应链客户近 3 万户。截至 2024 年末，本行供应链金融累计发放融资超 7,000 亿元，累计服务上下游客户超 7 万户，普惠小微企业户数占比超 80%。

案例：供应链金融赋能先进制造业

浙商银行聚焦“415X”先进制造业集群和标志性产业链，通过“链主型”供应链融资打通产业链融资节点，优化数字金融服务能力，提升效率，助力先进制造业产业链高质量发展。例如，不断优化汽车供应链服务模式，与 JL 集团合作，实现全线上化操作，简化流程，操作节点从 35 个减至 23 个，耗时从 15 天缩至 3 天，降低 40%工作量，缩短 60%操作时间，支持企业稳产达产。截至 2024 年 12 月末，浙商银行已为 JL 汽车及其上下游累计发放融资超 470 亿元，服务链上客户超 300 户。

案例：落地“微企付”项目，助力供应链金融数字化升级

浙商银行深圳分行深耕支付结算场景，借助腾讯集团平台优势，结合自身智慧经营战略，为中小微企业提供更优质的金融服务。2024 年 10 月，正式上线运营与腾讯集团合作的微企付项目，该产品主要针对品牌方、核心企业以及其供应链上的中小微企业。微企付项目的落地，实现了产业链上下游采购分销场景的数字化升级，解决了客户传统支付工具与经营性采购场景不匹配的问题，同时降低了客户经营成本，拓宽小微供应链场景生态。

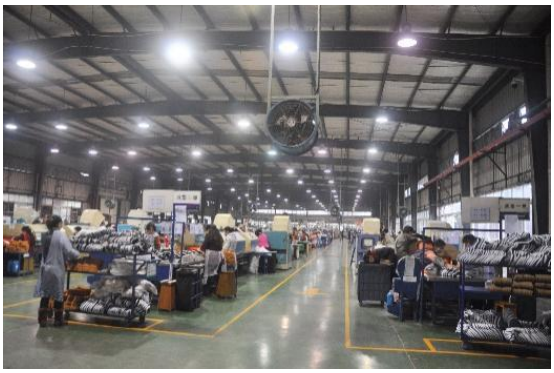
四、持续深耕普惠金融

浙商银行将普惠小微作为全行战略业务板块之一，构建小微企业金融服务长效机制，持续创新普惠金融产品服务，为小微企业市场主体提供高质量金融服务，已连续四年（2020-2023）荣获金融监管总局（原中国银保监会）小微企业金融服务监管评价一级行。截至 2024 年末，本行国标小微企业贷款余额超 4,500 亿元，普惠型小微企业贷款余额超 3,500 亿元。本行自开展小微业务以来，至今已累计投放小微贷款超 2 万亿元，惠及小微企业超 70 万户。

加快建设数字普惠	• 创新推出“数易贷”“数科贷”“普惠数智贷”等线上化普惠贷款产品，为个体户、小微企业提供“纯信用、申贷快、智能批、循环用、方便提”的极简贷款服务。截至 2024 年末，“数易贷”“数科贷”已累计超 60 亿元，服务近 8,000 户小微客户。
大力推广场景金融	• 着力拓展“小微园区”“供应链”等普适性场景。以小微园区为例，定制开发“按揭贷”“租金贷”“装修贷”“设备贷”“信用贷”等 10 个产业园区贷系列产品，有效满足小微园区客户全经营周期金融需求，加大制造业小微企业中长期信贷供给、信用贷款支持、首贷户融资服务等。截至 2024 年末，小微园区业务余额近 900 亿元，当年新增超 220 亿元。
提升小微金融覆盖	• 全面贯彻落实“小微企业融资协调工作机制”，结合政府等部门推荐清单开展“千企万户大走访”专项行动，积极发挥“金融顾问”专业优势，为小微企业提供综合金融服务解决方案，切实引导信贷资金快速直达基层小微企业。截至 2024 年末，已向推荐清单内经营主体累计发放贷款超 380 亿元。

案例：深山“好鞋”踏出万里向善路

四川峨眉山金威利运动用品有限公司是乐山市一家出口型民营企业，在凉山彝族自治州等地设立的多座工厂已带动当地上千名民众就业。近年来，受全球经济形势影响，企业部分核心下游订单客户订单减少，企业资金链面临较大压力。浙商银行成都分行金融顾问多次走访，为其申请了“浙银善标”二级客户，在信贷投放上为企业获批续授信额度不压降，并在上年贷款利率基础上适当降低利率，保障企业流动资金需求。同时，为金威利集团在全年结汇点差方面给予优惠，于 2022 年至 2024 年间共帮助企业节约结汇手续费 200 余万元。



图：金威利集团工厂车间

案例：“青年初创贷”助力浙丽青年创业创新

浙商银行丽水分行积极响应丽水市政府号召，启动“青年初创贷”助力浙丽青年创业创新项目，加强与团市委、市人社局、市场监管局、退役军人事务局等部门联动，探索金融助力青年创业创新合作路径。“青年初创贷”项目获 2024 年丽水市普惠金融服务乡村振兴改革业务创新劳动竞赛二等奖，相关案例受到中央级、省级、市级 10 余家媒体广泛报道。截至 2024 年末，“青年初创贷”用信户数 143 户，贷款余额 1.26 亿元。

图：“青年初创贷”客户接受媒体采访

案例：设立 “大企帮小店”服务站

2024 年 12 月，浙商银行金华分行辖内金华武义支行创新设立金华市首家个私经济“大企帮小店”服务站，为广大个体工商户及小微企业提供集“办证、开户、授信”于一体的金融服务，开创了全新的“市监+金融”服务体验。“大企帮小店”服务站除提供注册、变更、注销登记及年报办理等服务外，还能根据客户特点与金融需求，现场提供丰富的金融产品服务，得到客户高度肯定，并在全辖进行推广，让“善本金融”创造更多社会价值。

图：客户在武义支行“大企帮小店”服务站打印营业执照

五、支持乡村振兴事业

浙商银行积极响应乡村振兴战略，持续加大“三农”领域信贷资源投放力度，为乡村产业振兴贡献力量。截至 2024 年末，本行涉农贷款余额 2,405.64 亿元，较年初增加 197.81 亿元、增幅 8.96%；普惠型涉农贷款余额 511.12 亿元，较年初增加 83.58 亿元、增幅 19.55%。

加强授信政策引领	本行将乡村振兴相关产业纳入优先支持行业，通过推动信贷资源向优先支持行业产业倾斜，引导加大乡村振兴产业授信支持力度；针对个体工商户、农户，加大“富强贷”业务开拓。
强化激励优惠政策	本行单列涉农和普惠型涉农信贷计划，强化乡村振兴业务考核评价。按年制定本行乡村振兴工作目标及重点工作，将涉农贷款、普惠型涉农贷款完成情况与分行考核评价挂钩，加强对分行乡村振兴工作督导。全额配置普惠型涉农贷款所需资源，对当年新发放的普惠型涉农贷款给予FTP优惠，保持资源投入和激励政策的持续性、稳定性。
创新共富金融产品	本行专项支持各县支柱产业，定制开发龙游生猪、江山智造、三门青蟹等66款“数智共富贷”特色产品；运用大数据和人工智能技术，实现“客户掌上申、合同无纸签、模型自动审、要素套餐配、线上自助提、贷款循环用”。优化完善“银行+龙头企业/农村合作社+农户”产业链服务模式，提供融资支持。截至2024年末，山区县“数智共富贷”授信余额超57亿元，累计服务超2,400户农户、新型农村经营主体、微型企业等农村经营主体。

案例：靶向“贷”动区域养殖业健康发展

生猪养殖是山东烟台农副产品支柱产业之一，但近年来价格波动导致中小养殖户弃养现象频发。为解决养殖户困境，浙商银行烟台分行在市政府支持下，创新推出基于“政府补贴、价格保障、养殖保险、订单收购和贷款支持”的“五融”模式，显著提升养殖户收益，激发养殖热情。截至2024年末，已为14户养殖户提供超2,400万元融资支持，助力产业稳健发展，获多家主流媒体报道。

图：烟台分行金融顾问现场调研生猪养殖产业发展情况

案例：“金融顾问+驻村第一书记”协作，开启金融赋能共富新篇

浙商银行台州分行助力筹建天台县南屏乡永福村共富直播间，该项目以党建联建为纽带，以驻村第一书记与金融顾问相结合的“1+1”协作机制为落脚点，将金融专业力量与直播新业态相结合，共同探索浙银助农新模式，持续助力乡村振兴。

图：“金融顾问+驻村第一书记”协作，开启金融赋能共富新篇

六、创新养老金融服务

浙商银行紧跟国家战略部署，围绕民众的养老金融需求，持续创新服务机制，优化服务质量，致力于打造兼具温情与专业性的养老金融服务品牌，努力以综合金融服务为老年人守好“钱袋子”，依托综合服务助力老年群体“老有所乐”。

（一）推动个人养老金业务发展

浙商银行积极推动养老保险体系第三支柱建设，开展个人养老金业务，为客户提供账户开立、资金缴存、产品投资、待遇领取等个人养老金综合服务；加强与保险、公募基金等金融机构合作，持续丰富养老金融产品货架，助力银龄财富管理。截至 2024 年末，本行个人养老金开户数同比增长 47.43%，累计缴存金额同比增长 70.24%；合计代销养老 FOF 基金 77 只；创新开展商业养老金产品业务，全年新增保有量近 24 亿元。

（二）打造特色养老金融服务品牌

浙商银行面向接近退休年龄或已经退休的客户，以“财富、健康、生活、活动”为灵感，打造“金桂人生”养老金融品牌，提供银发客群综合服务，助力财富稳健增长。截至 2024 年末，银发客群累计客户数同比增长 16.66%。

渠道合作，开展专项活动	与当地老年协会、老年大学、养老社区等开展合作，推出银发主题百场活动、打造养老示范网点、启动金桂俱乐部等。
量身定制，发行专属产品	2024 年本行共发行专属金桂人生定制理财 28 款，业绩比较基准较普通款更优。
因地制宜，提供特色服务	多家分行提供中医问诊服务、社区理发送温暖等活动，提升养老金融服务温度。

（三）提升网点适老服务水平

浙商银行全面提升网点适老化服务水平，针对老年客户，开展专属厅堂服务和特色暖心服务提升行动。

- 全行网点均已配置爱心座椅、轮椅和老花镜，设置老年客户爱心窗口，优先为老年客户提供柜面服务，并配备适老版智能柜员机和 ATM 机，优化大字版操作，简化界面。邀请权威认证公司开展国标认证，并对 2 家营业网点进行适老化认证，进一步规范网点服务行为，提升网点服务水平。
- 增设暖心关爱联系卡，在征得老年客户同意后记载客户身份信息、紧急联系人等内容，提供老年客户专属服务、暖心服务。
- 对患病、遭遇意外事件无法亲临营业网点办理业务的老年客户，积极上门，特事特办。
- 加强老年客户宣传教育，做好网点厅堂阵地宣传教育工作和防诈骗风险提示，保障老年人支付安全，守护老年客户的“钱袋子”。

图：浙商银行举办知识竞赛，守护老年财富

图：浙商银行服务老年客户使用智能柜员机

七、经济绩效表现

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
资产总额	亿元	33,255.39	31,438.79	26,219.30

发放贷款和垫款总额	亿元	18,571.16	17,162.40	15,250.30
负债总额	亿元	31,227.96	29,543.02	24,560.00
吸收存款	亿元	19,222.89	18,686.59	16,814.43
营业收入	亿元	676.50	637.04	610.85
利润总额	亿元	175.79	174.92	158.31
税后利润	亿元	156.93	154.93	139.89
纳税总额	亿元	104.42	109.95	126.54
资本充足率	%	12.61	12.19	11.60
国标小微企业贷款余额	亿元	4,573.99	4,053.86	3,418.83
大口径涉农贷款余额	亿元	2,405.64	2,207.83	1,999.24
支持制造业发展贷款余额	亿元	3,031.47	2,651.50	2,383.66
浙江省内融资服务总量	亿元	10,205.00	9,216.89	8,398.39
供应链融资余额	亿元	1,666.42	1,660.82	1,000.63

第三章 环境篇·共赴绿色低碳未来

绿色发展是高质量发展的底色。浙商银行持续丰富绿色可持续金融产品供给，参与绿色金融交流与合作，充分发挥自身资源禀赋，创新绿色金融产品，助力“双碳”目标与应对气候变化挑战，共同守护绿水青山。

一、积极应对气候变化

面对全球性的气候变化挑战，浙商银行坚持绿色低碳发展理念，深入开展气候风险的分析与评估，将气候风险纳入全面风险管理体系，提升应对气候变化的能力和水平，努力实现气候与自然共赢。

（一）气候相关治理架构

2024 年，浙商银行修订《浙商银行绿色金融发展战略与实施纲要》，制定《浙商银行绿色金融高质量发展实施方案》，不断完善绿色金融治理架构与政策体系。

董事会层面	董事会负责确定全行绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融发展目标和提交的相关报告；监督、评估绿色金融发展战略执行情况。董事会战略与可持续发展委员会负责监督绿色金融战略实施及达标。董事会审计委员会通过聘请第三方审计机构、委托内部审计部门等方式，对分支机构绿色金融政策执行，环境、社会和治理风险管理情况进行审计。
高级管理层	成立“绿色金融委员会”“支持碳达峰碳中和领导小组”，由总行行长担任主任，总行其他经营班子成员为副主任。
执行层面	绿色金融委员会办公室下设绿色金融政策研究与体系建设小组、客户营销与业务推动小组、品牌建设与形象提升小组、自身表现管理与转型小组四个工作小组，多部门协同合作，全力推动落实各项重点工作。
部门及各分行	总行公司银行部专门设立绿色金融中心（特色金融中心）、总行授信评审部专门设立能源（双碳）金融评审中心，大力支持绿色金融专业化经营与管理。各分行及子公司成立支持碳达峰碳中和工作小组，落实各项工作要求。设立湖州分行为绿色金融改革创新示范行、衢州分行为绿色金融试点行、丽水分行为气候投融资试点行，积极支持绿色金融改革创新试验区发展以及气候投融资试点区发展。

（二）气候风险与机遇

浙商银行将气候风险纳入全面风险管理体系，建立气候风险“识别、评估、管控”机制，识别本行面临的气候变化风险和机遇，评估气候相关问题对业务、战略、财务等规划和状况的实际和潜

在影响，对信用风险、市场风险、流动性风险等传统金融风险的实际和潜在影响，评估影响时间范围和影响程度，并制定有效应对措施以管控风险。

1.物理风险

风险类别	风险影响描述	潜在的 主要财务影响	影响时间 范围
极端气候 风险	近年来，全球极端天气多发频发，极端天气事件导致本行设施受损、业务中断、本行抵押物损毁灭失、客户正常生产经营活动中断等。	运营成本增加	长期
长期气候 风险	全球气候变暖，海平面上升，可能引起供水、供电紧缺、气温异常升高、火灾等，导致本行能耗增加，或对本行办公场所、网点运营、员工安全与健康造成影响等，从而影响正常经营活动。	运营成本增加	长期
针对物理风险，本行采取的管控措施包括： • 对突发极端异常天气做好业务连续性应急预案，定期组织开展全行性演练。推进落实应急办公场所资源配备，完善极端场景下重要业务连续运行保障机制。持续完善线上渠道运营等综合服务功能。 • 加大自身绿色低碳转型，践行绿色低碳办公、绿色采购、绿色建筑等。推广绿色网点建设、无纸化办公等，推进绿色数据中心建设；推广绿色智能物联网等系统建设；树立低碳节能意识，实施节约用水、用纸、用电，积极履行社会责任。 • 深入推进金融服务数字化转型，充分利用数字化工具和数据要素，提升线上化金融综合服务能力。 • 发挥金融顾问机制，为企业提供绿色金融综合服务，积极宣贯气候相关风险影响，提高其环境、社会和治理风险管理意识，协助其提前做好风险防控预案。			

2.转型风险

风险类别	风险影响描述	潜在的 主要财务影响	影响时间 范围
信用风险	因气候变化导致借款人经营状况恶化、盈利能力下降或资产贬值，抵押品受到损坏、价值下滑，或借款人未能适应政策、法规和技术的变化，可持续经营能力受到影响，导致债务违约或信用质量发生变化，从而给本行造成损失。	贷款无法全额收回，本行收入减少、成本增加	中、长期
流动性风险	因极端气候事件造成客户经营状况恶化，导致贷款	贷款资金无法正	中、长期

	资金无法正常收回或存款大幅消耗支出，造成较大资金缺口，银行无法获得充足资金用于偿付到期债务、履行其他支付义务和满足正常业务开展，进而蔓延至整个市场流动性紧张。	常收回，存款大幅流出，资金缺口扩大	
市场风险	随着 ESG 理念的不断深入人心，客户可能会更倾向选择能够带来社会和环境价值的产品与服务，或可能因 ESG 评级下滑导致与本行减少甚至终止合作，从而面临客户流失、产品与服务需求量下降等风险，对长期可持续发展造成影响，导致公司估值下跌。	产品和服务需求降低造成收入减少	中、长期
声誉风险	因社会公众对气候变化和环境保护的关注提升，如本行实施了直接或间接对气候环境造成影响的行为，或在业务发展中因环境、社会和治理风险管理不善、审批不严而造成环境污染事故，可能会面临负面评价，引发声誉风险。	产品和服务需求降低，进而影响营收、股价估值等	短、中、长期
信息科技风险	在金融机构自身绿色转型过程中，随着数字化转型全面推进，业务线上化、智能化程度不断提高，数据泄露、系统故障、数据丢失或受损、勒索病毒、黑客攻击等网络安全风险剧增；数字化转型过程中涉及 AI 大模型等新技术应用，存在成熟度不足、安全不可控的风险等。	运维（含安全防护和风险控制）成本、研发成本增加	中、长期
战略风险	因“双碳”战略的实施，可能对商业银行业务模式、客户经营、收入渠道等方面带来影响，未及时调整发展战略可能引发相关风险。	传统业务收入减少、新兴业务收入增长不快，导致营收承压	中、长期

针对转型风险，本行采取的管控措施包括：

- 强化产业投研，重点围绕新质生产力、“五篇大文章”等领域加大研究力度，深化政策前瞻引领，优化授信政策体系。坚持“审慎、稳健”的风险偏好和“小额、分散”的授信原则；秉持“金融向善”理念，推动全行业务结构优化。强化信贷全流程管控，落实授信调查、审查审批、后续管理工作要求，强化授信全流程、“陪伴式”风控要求，全面提升授信“三查”管理质效。提升数智风控能力，拓宽数据来源，不断提升大数据风控平台的准确性、及时性。

- 提升风险预判能力，适时调整本行资产负债管理策略。加强负债管理，拓宽长期资金来源，持续提升稳定负债占比。加强优质流动性资产管理，增强流动性风险缓释能力。加强流动性预警监测与管理，完善流动性风险应急计划，定期开展应急演练。
- 落实碳达峰碳中和战略，践行绿色发展理念，提升本行 ESG 表现；积极开发和引入符合 ESG 理念的金融产品和服务，丰富绿色金融产品供给。
- 高度重视气候风险对本行声誉风险的影响，将气候风险纳入全面风险管理体系。加强对气候变化和绿色金融造成声誉风险的监测跟踪，针对可能发生的负面事件建立舆情回应机制，提升前瞻性研判分析和评估处置能力，最大限度降低声誉风险影响。
- 强化数据安全管理、技术、运营体系建设，加大网络安全人财物保障，提升网络安全整体水平。把握好创新与风控的动态平衡，使用新技术前充分评估，并加强事中监测和分析研判。
- 明确制定绿色金融发展战略和“双碳”总体规划，围绕重点领域加强行业投研，密切关注绿色低碳产业发展动向，积极开展绿色金融产品和服务创新。

3.气候相关机遇

机遇类别	机遇描述	潜在的 主要财务影响	影响时间 范围
转型机遇	经济社会向绿色低碳转型，新能源将得到广泛使用，新质生产力快速发展，生产生活方式向绿色低碳转型，数字化水平不断提升，金融机构落实自身绿色转型，践行绿色运营、绿色办公，减少资源耗用，提升自身气候应对能力。	推动成本减少	长期
市场机遇	碳达峰碳中和涉及国民经济诸多行业，各行业碳达峰碳中和需要的资金投入规模空前，相关金融需求给金融机构带来巨大的机遇。	促进收入增加	长期
产品与服务 创新机遇	经过多年绿色金融转型发展和绿色金融改革试验区的典型示范，我国绿色金融产品服务体系逐步丰富，金融机构也在不断适应并加快优化业务流程、完善风险管理机制，积极推动绿色金融产品服务创新。	拓宽收入来源与 盈利能力	长期

针对气候机遇，本行采取的管控措施包括：

- 践行绿色运营，推进服务线上化、数字化、智能化改造；优化柜面系统业务流程，提升操作智能性、便

捷性；深化凭证印章电子化改造，开发电子凭证功能等；打造“浙 e 办”远程运营服务体系，减少客户碳足迹。深化推广无纸化、线上化办公，打造绿色数据中心。

- 加强碳达峰碳中和重点行业研究力度，丰富绿色金融专项授信政策，引导资金支持绿色低碳领域。强化政策引导，把握经济社会绿色低碳转型方向，稳妥有序推进双碳金融服务，支持高碳高效企业低碳转型。持续加强与政府部门、企业关于绿色金融数字化平台的合作，如湖州“碳效码”、丽水“碳效贷”等，支持省内绿色金融改革创新试验区发展。
- 研究、推广绿色金融服务场景，如“碳易贷”“碳效贷”“林业碳汇”等，为客户提供便捷服务体验的同时，引导和助力产业绿色转型。

（三）管理气候相关风险

本行高度关注气候与环境相关风险，建立气候变化风险管理体系，积极开展气候风险压力测试工作，应对气候变化相关风险，加强气候风险信息披露。

1.建立气候风险管理体系

本行制定《浙商银行环境、社会和治理风险管理办法》，将环境、社会和治理风险纳入全面风险管理体系，贯穿授信业务全流程进行风险管控。

战略层面	本行修订《浙商银行绿色金融发展战略与实施纲要》，明确绿色金融发展战略与中长期目标，同时已将“大力发展绿色金融，助力服务碳达峰、碳中和”纳入本行“四五”发展规划。
商业模式	本行积极响应国家“碳达峰碳中和”目标，应对气候变化相关风险，践行绿色发展理念，多措并举推动绿色金融业务发展，引导金融资源投向绿色低碳领域，加大对绿色、低碳、循环经济发展支持力度，优化产业结构，切实服务美丽中国建设。
资源分配	本行不断优化激励约束机制，明确尽职免责情形，通过差异化绩效评价、经营资源配置、专项费用奖励等方式引导财务资源、信贷资源向绿色领域倾斜，进一步加大对绿色低碳发展的支持力度。

2.开展气候风险压力测试

本行定期开展气候风险压力测试，评估高碳行业客户碳排放成本上升对本行高碳行业信贷资产质量和资本充足水平的影响。2024 年，本行开展了气候风险敏感性压力测试，涵盖电力、钢铁、建材、有色金属、航空、石化、化工、造纸八个高碳行业，以 2023 年末为基期，测算气候转型风险压力情景下全行高碳行业客户贷款质量及资本充足率的变化。

本行参考国内碳排放权交易市场的碳价变动情况和央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）的碳价情景，设置轻度、中度、重度三种压力情景。压力测试结果显示，如果高碳行业客户不进行低碳转型，在压力情景下还款能力会出现不同程度下降，高碳行业违约概率和不良贷款率逐渐上升。因

本行高碳行业贷款在全行各项贷款中占比较低，对本行整体信贷资产质量影响较小，在轻度、中度、重度压力情景下测算出的各级资本充足率均满足监管要求，风险总体可控。

（四）目标与进展

浙商银行绿色金融和环境风险相关目标具体如下：

《浙商银行支持碳达峰碳中和行动方案（2021 年-2025 年）》	碳达峰碳中和目标：2021 年-2025 年绿色贷款增速不低于全行各项贷款平均增速。
《浙商银行绿色金融发展战略与实施纲要》	长期发展目标：未来 5 年，搭建全方位的绿色金融体系架构，增强绿色金融专业服务能力，提升碳核算能力与环境、社会和治理风险管理水平，强化自身绿色表现，逐步向绿色低碳银行转型。
《浙商银行绿色金融高质量发展实施方案》	中期发展目标：持续健全绿色金融体系建设，强化环境、社会和治理风险管理，有序推动开展碳核算工作，提升信息披露水平，提高绿色金融服务能力。
《关于下达分行绿色贷款及涉农贷款增量目标的通知》	当年发展目标：2024 年全行绿色贷款增速不低于各项贷款增速，持续加大碳减排支持工具的推动力度，扩大绿色债券持有和承销业务规模，多元化绿色金融业务产品和服务，提升绿色金融业务占比。

截至 2024 年末，本行已建立了较为完善的绿色金融体系架构，强化客户环境、社会和治理风险全流程管理，持续加大对绿色低碳领域金融支持力度，做好绿色金融大文章。截至 2024 年末，本行绿色贷款余额 2,477.37 亿元，较上年增长 21.78%，高于各项贷款增速，绿色金融业务占比持续提高。

二、完善绿色金融生态

浙商银行全面构建绿色金融生态，通过优化绿色金融体系、创新绿色金融产品等方式，满足市场多元化需求，为经济社会可持续发展注入金融活力。

（一）优化绿色金融体系

浙商银行始终高度重视绿色金融业务发展，不断完善绿色金融体系建设，更有力地引导金融资源投向绿色低碳领域，优化资金供给结构，切实做好绿色金融大文章，助力经济社会绿色低碳转型。

1.绿色金融管理架构

浙商银行根据本行绿色金融发展战略和业务规划，不断完善绿色金融管理架构。由董事会负责确定全行绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融发展目标和提交的相关报告；监督、评估绿色金融发展战略执行情况。董事会战略与可持续发展委员会负责监督绿色金融战略的实施及达标；设定与绿色金融有关的议题，召集与绿色金融有关的会议，并形成相关决议。董事会审计委

员会通过聘请第三方审计机构、委托内部审计部门等方式，对分支机构绿色金融政策执行，环境、社会和治理风险管理情况进行审计。

本行由高级管理层成立绿色金融委员会，负责落实董事会确定的绿色金融发展战略，对绿色金融工作目标、机制、流程及重大议题等做出决策。绿色金融委员会办公室下设绿色金融政策研究与体系建设小组、客户营销与业务推动小组、品牌建设与形象提升小组、自身表现管理与转型小组四个工作小组，总行多部门协同合作，全力推动落实各项重点工作。

优化顶层设计	2024 年修订《浙商银行绿色金融发展战略与实施纲要》，制定《浙商银行绿色金融高质量发展实施方案》和《关于下达分行绿色贷款及涉农贷款增量目标的通知》，进一步完善绿色金融管理架构，明确绿色金融发展战略、中长期目标、短期目标以及重点工作举措，深入推动绿色金融高质量发展。
强化政策引导	持续强化绿色产业研究，不断丰富授信政策框架体系，前瞻性引导全行授信业务绿色低碳发展。围绕绿色重点产业领域整体规划授信专项政策，制定天然气、电力供应、污水处理、垃圾处理等累计 11 项绿色金融专项政策。
深化专业经营	成立绿色金融中心（特色金融中心）、能源（双碳）金融评审中心，实行绿色金融专业化经营与管理；积极支持绿色金融改革创新试验区建设以及气候投融资试点区发展，设立湖州分行为“绿色金融改革创新示范行”、衢州分行为“绿色金融试点行”、丽水分行为“气候投融资试点行”，给予政策及配套措施，大力支持绿色金融专业化经营发展。
差异化激励政策	强化绿色金融考核政策，优化经营资源、财务资源配置，对于绿色贷款、绿色债券投资、碳减排贷款实施内部资金转移价格激励措施。2024 年，本行制定“五篇大文章”授信尽职免责相关事项的通知，明确绿色金融业务尽职免责情形等。
强化全流程风险管理	将环境、社会和治理风险纳入全面风险管理体系，加强客户环境、社会和治理风险的分类管理和动态评估，把环境、社会和治理风险因素作为重要内容纳入尽职调查、审查审批及投贷后管理等授信环节，并采取差别化动态化管理措施；不断完善数智风控体系，打造数智化企业环境违法监控体系。

2.业务 ESG 风险流程管理

本行制定《浙商银行环境、社会和治理风险管理办法》，将环境、社会和治理风险纳入授信全流程管理和全面风险管理体系。通过在信用风险管理系统中嵌入环境、社会和治理风险管理相关系统功能，加强对客户环境、社会和治理风险的分类管理和动态评估，建立客户重大环境、社会和治理风险内部报告机制和责任追究机制，运用科技手段赋能环境、社会和治理风险管理。

尽职调查	在行业授信政策中明确客户环境、社会和治理风险尽职调查相关内容。通过收集内外部各级各类信息，准确把握客户所面临的环境、社会和治理风险。
分类管理	根据客户面临环境、社会和治理风险程度，将授信客户划分为高风险、中风险和低风险三类，并对客户环境、社会和治理风险进行动态评估，评估结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据。
审查审批	将客户或项目的环境、社会和治理风险审查纳入授信审查审批流程。严格控制高碳低效产业融资，要求对环境、社会和治理风险分类为中高风险客户采取适当风险缓释措施。
合同管理	完善对客户环境、社会和治理风险的合同管理，在融资合同中包含了督促客户加强环境、社会和治理风险管理的独立条款。
放款管理	对客户环境、社会和治理风险情况进行审查，关注客户的风险隐患，确认存在重大风险隐患的，按照合同约定中止或直接终止放款。
投贷后管理	积极运用大数据对客户环境、社会和治理风险信息进行收集、识别和动态分析，及时、准确评估客户环境、社会和治理风险状况，并采取相应措施。对环境、社会和治理风险分类为中高风险的客户，定期开展环境、社会和治理风险现场检查。

3.重点行业信贷政策

本行授信基本政策明确要求加大对绿色、低碳、循环经济以及生物多样性保护的金融支持力度。具体策略上，将绿色金融、“双碳”基础性行业领域列入“优先支持行业”，重点支持风电和光伏等新能源产业链、新能源汽车产业链、清洁取暖、清洁运输和重点行业超低排放改造等项目；充分运用货币政策支持具有显著碳减排效应的项目融资；支持重点行业减污降碳改造项目。加大对工业园区、城市新区、城镇及农村污水收集处理设施建设及升级改造项目支持力度；支持重点行业污染治理、生活垃圾分类和处理处置设施建设、新兴固体废物综合利用等融资需求；支持野生动植物及栖息地保护、海洋生态保护修复和海洋新能源、生态旅游等产业可持续发展。支持“三农”、小微企业绿色低碳发展，优先支持新型农业经营主体和生态循环农业等产业。同时严格控制高碳低效产业融资，对环境、社会和治理风险，分类为中高风险客户应采取适当风险缓释措施。

本行将相关具有高耗能、高污染、高排放的产业纳入稳妥控制类或稳定合作类行业，如对煤炭、钢铁、火电行业制定具体授信政策，明确具体绿色环保的授信管理要求，着力优化授信资产结构。

（二）创新绿色金融产品

浙商银行通过优化绿色金融产品设计，精准支持生态保护、新材料、科技创新等领域，推动可持续发展迈向更高水平。

1.绿色信贷

浙商银行持续推动绿色金融业务，在授信基本政策中将绿色低碳基础性行业领域列入“优先支持行业”；围绕双碳及能源结构调整，优先支持绿色产业链、绿色发展、双碳金融业务；围绕绿色重点产业领域整体规划授信专项政策，引导分行积极投向绿色低碳与高新技术产业，支持新质生产力发展。截至 2024 年末，本行绿色贷款余额 2,477.37 亿元，较年初增加 443.01 亿元，增速 21.78%，高于各项贷款增速。

本行绿色贷款所支持的绿色项目环境绩效

指标	单位	2024 年
绿色项目节水量	吨	13,362.34
绿色项目减排二氧化碳当量	吨	130,060.59
绿色项目减少二氧化硫	吨	2,448.41
绿色项目减排标煤	吨	40,438.05
绿色项目减排化学需氧量	吨	1,555.99
绿色项目减排氨氮	吨	12.19
绿色项目减少氮氧化物	吨	1,113.68

案例：林业碳汇资产质押融资助力绿色生态建设

某森林投资发展有限公司长期负责东台黄海国家森林公园的开发维护业务，企业因森林维护规模扩大、基础设施升级改造等原因，急需增加流动资金，但受限于林业资产的特殊性质，融资难度较大。本行依据《江苏省碳资产质押融资操作指引（暂行）》，帮助企业以 6.8 万亩人工林场每年吸收的碳排放量作为增信手段进行贷款申报，为企业绿色融资打开了一条创新思路。2024 年，本行成功给予该公司一般授信额度 6,000 万元并实现全额投放，这是浙商银行落地的全行首笔林业碳汇资产质押融资，以绿色解决方案助力生态环境建设。

案例：“ESG 贷款+保险”，助力企业可持续发展

浙江汉纳新材料科技有限公司专注于超薄精密碳纳米管薄膜研发制造，虽在节能环保领域取得显著成果，但仍面临融资与管理挑战。为此，浙商银行湖州分行创新“ESG 贷款+保险”业务，依据企业的 ESG 表现进行风险定价，为其提供 3,000 万元贷款，并配套 1,650 万元 ESG 保险，有效降低融资成本。且通过银保合作，引入保险公司的专业服务，强化贷后管理，助力企业提升 ESG 评级。不仅增强了企业的可持续发展能力，还降低了信用风险，实现了经济效益与社会效益的双重提升。该案例获 2024 年度湖州市绿色金融产品服务创新案例。

“这次银行和保险公司联动业务创新，让我们得到资金支持的同时获得了保险保障。”

——浙江汉纳新材料有限公司负责人

图：湖州分行工作人员赴企业实地调研

案例：“碳效贷”响应丽水气候投融资试点建设规范

本行响应国家碳达峰、碳中和重大决策部署，面向丽水市工业企业碳效评价结果的名单内企业，推出了“碳效贷”产品，通过在授信流程中嵌入碳效等级信息，根据企业“碳效码”的等级不同，在贷款期限、额度、利率等方面提供阶梯式、差异化的绿色信贷支持，激励企业提高碳效码等级，降低碳排放量。自“碳效贷”场景业务推出以来，截至 2024 年末，丽水分行已累计发放“碳效贷”融资 25,099 万元，服务客户 34 户。

案例：“净水证”提高绍兴市印染企业融资效率

印染行业是绍兴市的传统优势产业及重要支柱产业。本行经过走访调研，发现在印染企业的成本支出中，净水费用占比较大。对此，本行通过挖掘印染企业净水费缴费场景需求，帮助下游印染企业通过开立国内信用证的方式缴纳净水费，延缓印染企业现金流出并降低财务成本，助力排水公司快速回笼现金，获得了当地排水公司和净水企业的一致认可。

案例：支持慈溪市建筑垃圾资源化处置中心项目，助力循环经济发展

为加快建筑垃圾资源化综合利用，慈溪市政府提出“慈溪市建筑垃圾资源化处置中心项目”，项目建成后，可以解决建筑垃圾处理难题，实现资源化再利用。项目生产的再生砖可取代粘土砖，节省取土，节省耕地和标准煤，减少有害气体排放，对发展循环经济、实现节能减排等意义重大。浙商银行宁波分行第一时间通过银政对接获取项目信息，随即联合银行同业，组建银团，并快速获批授信。截至 2024 年末，累计为项目工程建设提供信贷支持 7,600 万元，助力项目顺利推进。

2.绿色债券

2024 年，浙商银行通过设置绿色通道、营销考核支持等措施，积极推进绿色债券的注册、发行工作。截至 2024 年末，本行成功承销 12 笔绿色债券，助力 8 家发行人募集资金 71.37 亿元，募集资金用于绿色项目。

案例：支持绿色票据发行

2024 年 6 月，浙商银行支持“H 公司第二期绿色中期票据”成功发行，债券发行规模 3 亿元，募集资金用于偿还绿色项目投放阶段的银行贷款。本期债券募集资金可实现二氧化碳年减排量 121.10 万吨，协同节约 48.63 万吨标准煤，减少二氧化硫排放 138.53 吨，减少氮氧化物排放 224.09 吨。
案例：落地广东省首笔企业境外蓝色债券承销及投资业务 茂名港集团有限公司是一家大型的交通基础设施投资建设企业。浙商银行广州分行在了解到企业准备发行境外债后，迅速通过前中后协同联动，助力企业成功发行 2024 年境外人民币债券，发行规模 6.4 亿元人民币，期限 3 年。本笔债券系广东省首笔企业境外蓝色债券、茂名市首笔境外人民币绿色债券，资金将主要用于清洁能源、绿色交通、可持续发展等领域。此外，香港分行作为簿记管理人参与债券承销，广州分行联动自贸区分账核算单元 FTU 投资 1 亿元。

3.绿色投资

浙商银行持续提升绿色金融服务的专业性和覆盖面，充分挖掘在环境保护和低碳生产方面表现优异的行业和公司的投资机会，引聚绿色理财“活水”，优先投资于清洁能源、防治污染、生态保护、应对气候变化等绿色产业债券，逐“绿”而行，积极捕捉资本市场中有关绿色产业变革的投资机会。2024 年，本行理财共投资绿色债券 13.15 亿元。

4.绿色消费

浙商银行发行的绿色低碳卡旨在鼓励和支持个人消费者参与绿色低碳生活方式，截至 2024 年末，已累计发行 1.6 万张绿色低碳卡，共计提供了 63 万人次的地铁出行优惠，并向客户赠送了 2 万张共享单车季卡或月卡，共计减少 1,560 吨碳排放，鼓励消费者将绿色低碳理念融入生活，共同推动社会向更加绿色低碳的方向前进。

三、践行绿色低碳运营

浙商银行在自身运营中践行低碳理念，在低碳运营、资源管理和绿色理念宣传教育等方面作出长足努力。

（一）倡导低碳运营

本行在自身运营中以“双碳”目标为指引，持续推进无纸化办公和绿色网点建设，运用数字化手段实现低碳转型。

推进绿色网点建设	鼓励各地分行开展“零碳”银行网点建设，加强自身运营减排，践行低碳出行、绿色办公等绿色理念，以点带面逐步实现自身运营和资产组合的碳达峰、碳中和。2024 年，湖州分行营业部获评湖州市银行业协会授予的“碳中和”星级网点荣誉。
印章及凭证电子化	打造数智运营管理平台，整合各类系统功能，以数字化代替手工台账和手工作业，减少资源耗费；推进印章电子化，函证业务升级为电子化用印，已完成

	67,929 笔函证专用章用印任务；创新财政部电子凭证项目，贯彻落实财政部电子凭证深化试点工作要求，在业内首创开发电子凭证功能。2024 年全年电子凭证会计数据试点节约用纸 2.4 吨。
搭建远程运营服务体系	基于远程视频、人脸识别等数字化技术手段，重塑远程运营服务流程，并结合大数据多维度风险防控措施，打造“浙 e 办”远程运营服务体系。“浙 e 办”已累计上线 27 项业务功能，让广大客户“一次都不用跑”，为客户提供便捷服务的同时，减少办理过程产生的碳排放。

（二）优化资源管理

浙商银行创新技术手段，规范降耗节能行为。本行制定《公共能耗节能方案》及绿色节能照明系统可行性方案，完善“节能巡查”机制和能耗数据的“节能诊断”机制，定期梳理分析总行楼宇日常耗用、水、电、气等数据，发现异常数据及时排查，严格把控能耗成本。

本行积极推广绿色网点建设，在分支行装修设计中融入节能环保理念。采用大开间设计提高空间利用率，使用智能照明系统、LED 光源、变频多联机系统（VRV）等节能设备，选用节水型洁具和 E1 级以上环保建材，家具主辅材均采用 E0 级环保材料。数据中心通过减少冷却水排污、降低蒸发量、加强用水管理实现节水；采用模块化机房设计，保持恒温恒湿，利用自然冷却功能实现节能降耗。

（三）传递绿色理念

浙商银行强化绿色引导，树牢低碳节能意识。在办公用品选购、废弃物管理、绿色出行等方面落实节能减排。本行积极践行绿色采购，优先选购环保型、可降解的环保型清洁用品、办公用品、建筑产品和办公家具。在废弃物管理方面，对办公大楼产生的垃圾进行分类处理，并对可回收物进行回收处理。在绿色出行方面，总分行经营优先采购新能源汽车。本行食堂持续实施“光盘”行动，建立餐盘回收监督员巡查机制，减少食物浪费和厨余垃圾处理所产生的碳排放，向员工传递绿色理念。

四、环境绩效表现

（一）应对气候变化

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
绿色金融				
绿色贷款余额	亿元	2,477.37	2,034.36	1,459.23
节能环保产业贷款余额	亿元	418.32	296.12	211.74
清洁生产产业贷款余额	亿元	132.25	114.56	51.85
清洁能源产业贷款余额	亿元	203.15	171.20	125.01
生态环境产业贷款余额	亿元	166.43	125.04	60.14

基础设施绿色升级贷款余额	亿元	1,528.76	1,315.85	985.77
绿色服务贷款余额	亿元	28.47	11.59	24.72
绿色贷款同口径比上年增加额	亿元	443.01	575.13	416.79
“两高一剩”行业贷款余额	亿元	700.70	628.97	530.48
“两高一剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重	%	3.78	3.73	3.48
为环保行业提供融资余额	亿元	2,755.94	2,256.31	1,674.52
绿色债券发行规模	亿元	-	-	100
支持的绿色项目数量[6]	个	18,505	15,478	14,176
绿色项目减排二氧化碳当量	吨	130,060.59	175,628.75	80,770.21
绿色项目减少二氧化硫	吨	2,448.41	3,348.19	1,278.11
绿色项目减排标煤	吨	40,438.05	61,760.48	36,814.44
绿色项目减排化学需氧量	吨	1,555.99	4,388.28	1,110.50
绿色项目减排氨氮	吨	12.19	12.19	723.94
绿色项目减少氮氧化物	吨	1,113.68	1,377.80	206.44
绿色运营				
新型智能机具网点覆盖率	%	100	100	100
电子银行交易笔数	万笔	80,632.31	45,215.28	25,143.40
网上银行交易笔数	万笔	67,397.46	33,253.21	14,389.70
电话银行交易笔数	万笔	6.71	8.02	6.89
手机银行交易笔数	万笔	12,972.69	11,687.53	10,467.67
电子银行渠道替代率	%	99.91	99.85	99.75
电子银行交易额	亿元	140,041.92	212,116.56	205,165.15
网上银行交易额	亿元	129,778.93	202,514.36	194,503.67
手机银行交易额	亿元	10,193.32	9,523.28	10,579.10

（二）温室气体排放与能源消耗

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
温室气体排放总量（范围一和范围二）	吨二氧化碳当量	56,321.26	56,412.70	181,280.83
温室气体直接排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	3,463.80	3,586.64	3,184.02
温室气体间接排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	52,857.46	52,826.06	178,096.80
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/平方米	0.07	0.07	0.24

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

能源消耗总量	兆瓦时	128,792.75	116,187.74	431,414.95
单位面积能源消耗量	兆瓦时/平方米	0.15	0.14	0.57
直接能源消耗				
天然气消耗量	立方米	923,769.38	773,699.38	825,250.12
汽油消耗量	升	606,918.03	844,719.13	622,186.35
柴油消耗量	升	7,917.64	19,085.56	8,109.96
间接能源消耗				
外购传统电力消耗量	千瓦时	84,368,090.45	76,824,916.11	72,337,251.70
外购绿色电力消耗量	千瓦时	334,603.00	1,583,437.47	94,204.30
数据中心能源使用效率（PUE）	/	1.316	1.323	1.359

（三）污染物排放

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
颗粒物[7]	吨	0.06	0.05	0.06
二氧化硫	吨	0.38	0.32	0.34
氮氧化物	吨	9.53	7.98	8.52

（四）废弃物管理

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
废弃物排放总量	吨	10,770.66	9,290.35	6,595.50
无害废弃物总排放量	吨	10,735.22	9,264.50	6,577.98
生活垃圾产生量	吨	8,060.71	6,994.89	4,936.82
餐厨垃圾产生量	吨	2,590.71	2,195.11	1,517.06
办公用品废弃物	吨	3.02	6.58	62.23
无害电子废弃物产生量	吨	80.79	67.93	61.88
有害废弃物总量[8]	吨	35.44	25.84	17.52
硒鼓、墨盒	吨	35.44	25.84	17.52
单位面积无害废弃物排放量	吨/平方米	0.0126	0.0113	0.0087
单位面积有害废弃物排放量	吨/平方米	0.000042	0.000032	0.000023

（五）水资源管理

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
办公耗水总量	吨	600,694.74	574,932.10	525,778.38
单位面积耗水量	吨/平方米	0.70	0.70	0.70

7.颗粒物、二氧化硫、氮氧化物均按照中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》计算

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

数据中心水资源使用效率（WUE）	/	2.036	2.078	2.286

（六）用纸

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
信用卡电子账单使用率	%	100	100	100
信用卡电子账单节约用纸[9]	吨	32.07	31.82	32.90
办公系统运行节约用纸	吨	46.50	44.80	45.20
电子凭证会计数据试点节约用纸	吨	2.40	2.39	1.43
极简报销运行节约用纸	吨	4.60	3.22	2.82

9.纸质账单按 4.3659 克/张，229,047 张/吨计算，下同

第四章 社会篇·携手共筑美好家园

浙商银行坚守金融本色，不断创新金融服务，保障客户权益，为员工提供关怀和个人发展保障，奉献公益事业，与各方携手共筑美好家园。

一、创新数智金融服务

浙商银行依据自身发展策略和经营特点，创新数智金融产品，打造“数智浙银”品牌，引领全行优化金融服务供给，提高金融服务便捷性。

（一）全面打造数智浙银

浙商银行以场景金融建设为核心深入推进数字化改革，扎实做好安全生产安全运营，全方位赋能产品创新、模式重塑及经营管理转型，持续擦亮“数智浙银”金名片，为全行业务高质量发展提供数智支撑。

丰富数字化金融服务产品	完善大数据营销平台、产品智多星等展业平台，创新推出数易贷、科创积分贷、场景证等产品。
强化运营管理数字化建设	启动综合协同数字系统建设，优化企业级风险管理平台建设。发布数字人“智盈”，打造信息资源中心“浙小智”。
全力融入数字经济大局	积极深化与30余家政府机构的技术合作、数据融合与系统共建，打造并完善金服宝·小微平台、数字慈善平台、智慧交易服务平台等项目。
提升科技基础支撑能力	持续健全数据治理体系，全面实施“焕芯强基”工程，强化数智运维基础建设，健全完善同城灾备体系，迭代升级“一基础五平台”网络安全架构。

2024年，本行积极发表论文、刊物、白皮书20余份，新增发明专利授权40余项、软件著作权6项，参与国内外50余项标准制定。在各类行业评选中，获金融网络安全能力成熟度等级评价示范机构、数字金融金奖、金融创新先锋奖、环球金融“最佳金融科技创新之星”大奖等荣誉奖项20余项。其中，网络安全防护体系获中国人民银行金融科技发展奖二等奖，数据中心数字地图（燕鸥系统）入选工信部等13部委联合开展的网络安全技术应用试点示范工作。

（二）丰富金融服务场景

本行以“客户至上、体验至上、场景至上”为指引，积极将大数据、云平台、人工智能等数字技术融入产品创新、营销运营、风险防控、体验优化等各个领域，推动业务流程数字化、智能化改造，打造一批可规模化应用的数字化标志性成果。同时，不断强化数字化投研能力，增强AIGC、大模型等前沿技术的基础研究、场景转化和开放合作，加快研究成果向业务价值转化，拓展形成场景金融服务的新渠道、新方式、新领域。

大数据技术	融合应用税务、工商、司法、征信等多方数据，建立客户标签体系与客户全景视

	图。持续强化大数据风险监测和预警能力，建立贯穿业务全生命周期的大数据风控体系，建设客户风险准入、评级、风险定价、额度测算等风控模型，实现授信业务风险管理和预警的数据化、移动化、智能化，为供应链、小微普惠、零售信贷、跨境融资等业务开展提供有力的风控保障。
云平台	本行基础设施实施“国产基础设施云”和“通用云”双云架构，有效提升基础资源供给能力，充分发挥云计算高可靠、可快速弹性扩展等特性，提升基础平台自动化、智能化水平，并常态化开展重要业务系统容灾演练，验证其跨中心负载均衡、故障一键式切换等容灾能力，有效保障业务系统稳定运行。
人工智能	本行建设 AI 能力平台整合 OCR、NLP、ASR 等各类公共 AI 能力，提供统一的模型管理、资源调度以及服务组合创新，逐步形成全行统一的 AI 服务市场，为数十个业务场景提供 AI 服务。不断精进人工智能算法，迭代完善各类风控模型。其中，在反洗钱方面建设了反洗钱平台，实现对洗钱风险的全方位监测、场景式分析、精准化识别和智能化管控。

案例：运用区块链技术支撑打造数字慈善平台

为加速公益慈善事业一体化发展，本行打造数字慈善平台，运用区块链技术实现信息公开透明可追溯，为组织管理、捐赠、公益活动及志愿服务提供数字化支持，打破传统公益金融服务界限，推动公益慈善新模式。截至 2024 年末，平台已吸引浙江、福建等四省 25 家机构入驻，开展 39 个慈善项目，管理捐赠资金 2.5 亿元，招募志愿者 4,000 余人，帮助 3,000 余人次。2024 年 11 月，该项目获中国人民银行金融科技发展奖三等奖。

奖 状

浙商银行股份有限公司：

《基于善本金融理念的数字慈善平台》

获2023年度金融科技发展奖三等奖

中国人民银行

二〇二四年十一月

奖状编号：2023126

图：数字慈善平台荣获中国人民银行金融科技发展奖三等奖

案例：创新推出在线数智平台“浙商交易宝”

本行聚焦外贸企业汇率管理需求，创新推出线上平台“浙商交易宝”，提供全生命周期汇率管理服务，实现全线上流程、全交易时段、全业务品种、全场景覆盖，为企业打造智能型外汇管理新模式。同时，通过科技赋能推出“浙商数据保”，降低套期保值成本，助力汇率避险降本增效。2024 年 11 月，该项目获中国人民银行金融科技发展奖三等奖。

图：“交易宝”项目荣获中国人民银行金融科技发展奖三等奖

（三）提升数智服务体验

浙商银行秉持“以客户为中心”的服务理念，积极创新金融科技应用，通过线上线下一体化融合，优化客户体验与满意度，提升金融服务质效。

2024 年，本行以“智惠善专”为主题，升级发布手机银行 6.0，持续提升移动渠道金融服务能力，优化客户体验。手机银行聚焦“数智财富”，通过提供个性化投资组合建议及全程服务陪伴，并设有“惠购生活”“惠享权益”“惠聚生活”等系列优惠板块，为客户提供多样的优惠福利。手机银行开发设置 “浙银善行”“长辈版”“代发工资”“分行特色”等专属服务区，通过精细化运营，增强各类客群的满意度。

截至 2024 年末，手机银行客户数 722.7 万户，同比增长 18.83%，荣获 2023 年移动金融客户端企业标准“领跑者”、2024 证券时报“杰出手机银行 APP”天玑奖、手机银行 APP6.0 伦敦设计奖金奖等多个奖项。

图：手机银行 6.0

图：手机银行 6.0 首页

图：手机银行长辈版

本行持续建设视频客服能力，在临柜双录、远程双录等业务场景中为零售、私行、小贷等业务条线提供视频能力支持，保障客户权益、提升服务便捷性与确保合规运营。2024 年，本行完成临柜双录 2.0 全行推广，全面记录业务办理过程，有效提升交易透明度与安全性，降低潜在风险，保障客户与机构双方权益。此外，本行上线远程双录 2.0、自助柜员机远程授权场景，为用户提供便捷服务。远程双录 2.0 可以通过视频连线完成业务办理，大幅减少客户往返网点的时间成本。自助

柜员机远程授权功能在客户使用自助柜员机办理复杂业务时，可实现快速响应，让自助服务更加流畅高效，为客户带来便捷体验。

二、严格守护客户权益

浙商银行坚持以客户为中心，不断完善消费者权益保护体系、优化服务流程，切实保障客户权益。

（一）消费者权益保护体系

浙商银行秉持“金融向善、消保为民”使命担当，坚持以人民为中心的价值取向，全面贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规、监管要求，制定消保相关政策制度，定期召开消费者权益保护工作会议，不断优化服务咨询、产品销售、投诉处理及消费者权益保护审查等全流程服务管理。

本行高级管理层统筹制定完善的消保制度体系，以《浙商银行消费者权益保护工作管理办法》为主要制度依据，明确董事会及下设消费者权益保护委员会，高级管理层的消费者权益保护工作职责。本行消费者权益保护工作遵循的制度包括：《浙商银行消费者权益保护评估审查办法》《浙商银行消费者金融信息管理办法》《浙商银行客户投诉管理办法》《浙商银行金融知识教育宣传管理办法》《浙商银行营销宣传行为管理办法》《浙商银行消费者权益保护工作考核评价实施细则》《浙商银行消费者权益保护工作应急预案》《浙商银行重大客户投诉应急预案》《浙商银行消费者金融信息保护应急预案》《浙商银行运用纠纷调解机制化解金融纠纷基本规范》等。

本行已建立金融消费者权益保护事前审查机制，通过《浙商银行消费者权益保护评估审查办法》明确了审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等内容。本行涉及个人消费者的新产品或服务推出市场前及现有产品或服务发生重大改变的，均进行消保审查。消保审查的范围包括但不限于政策制度、通知公告、营销宣传材料等，前置风险防控，护航业务合规发展。

2024 年，本行更新并下发《浙商银行消费者权益保护工作考核评价表（总行部门）》及《浙商银行消费者权益保护工作考核评价表（分行）》，考核指标全面覆盖信息披露、适当性管理、合作机构管理、投诉处理、教育宣传、培训与考核、特殊消费者群体保护等内容，重点关注银行业消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节。

本行持续开展金融消费者权益保护员工教育和培训，报告期内，共开展相关培训 934 次，参培人数达 12.6 万人次。本行消保培训内容包含重点法律规范和监管规定、内部制度和要求、典型案例分析解读等类型，覆盖个人信息保护、金融知识教育宣传、投诉处理、营销宣传、操作规范、消保审查等消保重点内容。本行结合员工岗位类别和工作需求，开展覆盖全体员工的消费者保护相关培训。

（二）确保公平营销

浙商银行制定多个内部制度，规范营销宣传行为，保障本行的营销行为合法合规、公平适当。

本行根据《浙商银行营销宣传行为管理办法》，明确营销宣传行为规范，强调对营销宣传人员、合作方管理要求，突出营销宣传真实性、公平竞争、销售适当性等要求。2024 年，本行开展营销宣传材料“回头看”活动，严格规范营销宣传行为。

本行制定《浙商银行零售金融业务营销宣传行为管理实施细则》，对零售金融条线的营销宣传行为进行管理和监督，在营销过程中充分尊重消费者的真实意愿，严禁捆绑销售、误导销售及其他违反法律法规规定或者违背公序良俗表述的行为。在销售适当性管理方面，本行按照相关法律法规制定《浙商银行财富管理业务投资者适当性管理办法》，明确财富管理产品五级分类机制、金融消费者分类机制及风险承受能力评估形式、内容、渠道等内容，在销售过程中严格执行“适当性匹配”原则，根据金融消费者的不同的风险承受能力，销售与其匹配的产品。

（三）隐私与信息保护

浙商银行建立了覆盖党委、董事会、高级管理层等的数据安全管理组织架构，总行各部门依据职责分工落实数据安全工作要求，总行科技管理部作为数据安全归口管理部门及技术保护主责部门，总行综合办公室负责组织开展全行数据泄露、仿冒欺诈等负面舆情的监测和处置，总行风险管理部负责将数据安全风险纳入全面风险管理体系，总行内控合规与法律部负责将数据安全纳入内控评价体系，总行审计部负责全行数据安全及其风险管理审计工作。

本行制定《浙商银行数据安全风险评估实施细则》《浙商银行数据出境安全管理实施细则》，细化个人信息保护影响分析的内容，明确数据处理活动事前评估流程与工作机制，强化个人信息保护要求。本行修订《浙商银行信息系统生产数据索取管理办法（2024 年版）》《浙商银行外部数据管理办法（2024 年版）》，针对外部数据采集、内部数据使用等数据处理环节，进一步强化安全要求。在信息安全的预防与响应机制方面，本行制定网络安全及数据安全应急预案，以及信息科技突发事件应急预案，并定期开展相关演练，当发生事件时依据预案及规定及时处理并上报，以及履行相关告知消费者等义务。

本年度开展信息安全培训情况

- 开展《浙商银行数据安全管理办法（2023 年版）》解读在线学习和考试，培训内容包括数据全生命周期的安全保护要求，覆盖数据收集、传输、使用、存储、删除等不同环节的安全要求及合规行为提示，培训覆盖全行人员。
- 开展网络安全在线培训，针对网络安全形势与典型风险、网络安全风险案例与防控对策等开展培训，强化网络安全个人信息保护工作要求，培训覆盖全行人员。
- 开展《网络数据安全管理条例》重要条款解读在线学习培训，针对个人信息保护章节进行专项解读，从用户告知义务、同意要求、行使个人权利要求等条款进行解读，强化员工对于国家规定的认识，培训范围为科技条线全体员工，另有较多感兴趣员工自愿参与培训，培训覆盖率 123%。
- 开展 2 次内部红蓝对抗攻防演练，2 次全行级、1 次分行级钓鱼邮件演练，全行级钓鱼演练中招率为

3.44%，相较于去年大幅降低，员工反钓鱼防范意识显著提升。

1.重大事项报送

本行在制度中明确重大事项报送的流程。员工注意到隐私与信息安全等可疑事项时，应立即向二级中心负责人和部门负责人报告，同时采用“横向+纵向”双线报告机制，根据业务与系统依赖关系等，向业务主管部门、风险管理部门、保障部门等关联部门“横向”报告，向董事长、行长、分管行领导、综合办公室、上级条线管理部门“纵向”报告。同时，本行将数据安全和网络安全场景纳入员工内控违规扣分执行标准，强化全员数据安全和网络安全保护意识。

2.数据收集和保留

本行在数据安全及消费者权益保护的制度以及各类业务操作规范中明确数据采集及数据留存遵循的原则及具体要求，防范过度采集及超期保留客户数据。本行建立移动对客应用隐私合规检测机制，针对数据采集的频率、范围等开展检测，防范发生超范围、超频率收集客户数据情况。此外，本行建立办公终端敏感数据常态化扫描机制，不定期扫描办公终端的文件，做好敏感数据清理工作。本行每年开展个人信息保护检查及评估工作，检查内容覆盖数据采集、数据存储等全生命周期，强化个人信息保护要求，及时推进有关问题整改。

3.防范 IT 系统中断

本行建立由董事会、高级管理层、总分行业务连续性管理委员会、风险管理部门、信息科技部门、业务主管部门、保障部门、审计部门共同构成的业务连续性管理组织体系，持续完善业务连续性管理制度。本行不断健全“横向+纵向”双线信息报告机制，持续强化同城灾备建设，完善存量系统资源同城双活部署，建立长周期轮换、常态化演练等机制，做优做实灾备应急切换演练。

4.防范网络攻击

本行建立完善的网络安全管理体系，制定《浙商银行网络安全工作责任制实施意见（2022版）》《浙商银行网络安全管理办法（2024 年版）》等 11 项管理制度。本行以“一基础五平台”（即安全纵深防御基础，安全态势感知平台、安全运营平台、安全资产平台、威胁情报平台、安全验证平台）为载体，打造全资产、全流程、全链路、全感知和快预警、快响应、快处置的“四全三快”网络安全防护体系，实现自动化、智能化的网络安全精准感知与有效防控。在该体系支撑下，成功助力本行实现重要时期保障“零事故”，历次攻防演练“零失分”。截至 2024 年末，本行通过 ISO27001、ISO27701、ISO20000 和 ISO22301 等管理体系认证，以及 DevOps 持续交付成熟度、CMMI3 软件成熟度等管理标准认证。

5.应急演练

本行建立起较为完善的业务联系性、网络安全、数据安全应急响应制度与管理体系，并定期开展主备切换、重启等业务连续性应急演练，DDoS 攻击、远程命令执行攻击、钓鱼邮件攻击等网络安全事件应急演练，数据泄露、数据篡改等数据安全事件应急演练，并开展相关培训，有效提升员工应急处置能力和意识，使得员工能充分应对此类突发事件。

（四）守护客户资金安全

浙商银行完善智能系统运维保障，升级事中风控和异常监测系统，提升反赌诈和防攻击能力，保护客户账户和资金安全。2024 年，本行加强多方联动，通过网络金融风险防控体系有效监测和预警资金安全问题。

客户资金安全守护成效

- 2024 年，利用公安潜在受害人和涉赌设置的预警名单，共拦截受害人可疑转账交易 4,779 笔、资金近 2.67 亿元。
- 利用电信他行高危风险卡数据，共拦截劝阻交易拦截保护受害人资金 213 笔、1,023.99 万元，实时精准阻断涉诈涉赌资金 1,385 笔、1,944.93 万元。
- 利用公安、电信名单识别本行可疑黑卡 161 张。
- 通过事中风控系统自动识别并成功拦截陌生账户高风险转账交易 2,399 笔，14.37 亿元，自动识别并拒绝高风险登录请求 4,864 笔，自动识别并添加黑名单设备 408 个，经刷脸策略拦截异常交易 22,240 笔。

三、打造优质客户服务

浙商银行将服务作为立行之本，秉承“金融向善 服务为民”的宗旨，全面提升服务质效，深层次打造高质量金融服务品牌形象，为客户提供更多有温度、有广度、有深度的服务，不断丰富服务内涵和外延，以实际行动谱写优质服务新篇章。

（一）打造品质服务

本行以提升优质服务为抓手，提升员工综合素质，持续加强营业网点优质服务建设，不断提升客户服务队伍体系，努力增进客户满意，为客户提供更优质、更高效的金融服务。

提升支付便利化	建立全渠道现金预约通道，常态化开展零钱包兑换工作，主动提供上门兑换、代理兑换等服务，获得客户广泛好评。本行的《浙商银行多措并举提升外籍来华人员支付服务水平》服务案例获评中国支付清算协会优秀案例，设计的零钱包产品获浙江省银行机构“零钱包”创意设计大赛最佳设计奖。
网点无障碍服务	设置人工呼叫按钮、无障碍坡道等设施，确保残障人士等特殊人员进入网点无障碍，并设置爱心等候区、移动式填单台、助盲卡、手写板、轮椅等，为客户提供温馨、便利的环境，提升广大客户的服务获得感。
拓展宣传教育	结合传统节日、“3·15 消费者权益保护日”“金融教育宣传月”等，以宣传折页、展板、厅堂微沙龙等宣传方式，开展“进社区”“进公园”等形式多样的金融知识宣传普及活动，帮助客户增强风险防范意识。

	将反诈案例与传统神话进行创新结合，创作《钟馗降世 反诈降妖》参赛剧本，荣获 2024 年浙江反诈短视频创意大赛二等奖。
服务“最后一公里”	坚持以客户为中心，按照事项真实、灵活服务和防范风险的原则，创造条件为特殊客户开辟绿色通道，对患病、遭遇意外事件无法亲临营业网点办理业务的客户，积极上门，特事特办。
提升应急救护能力	增强员工安全防范意识，积极开展应急救护培训，组织营业人员学习心肺复苏、AED 使用等相关急救知识，截至 2024 年末，共有 1,615 名员工取得急救资质证书。 图：浙商银行济南分行急救培训

案例：银警联动，追回资金暖人心

2024 年 11 月，浙商银行兰州分行在办理一位老年客户的大额存单转让业务时，发现存在诈骗风险。工作人员及时劝阻客户并上报反诈中心及派出所，并联系老人儿女说明情况，后经老人的家属发现，老人回家后被骗刷卡 20 万元，兰州分行迅速联系辖区派出所，最终成功追回资金 20 万元。不久后，客户家属送来锦旗表示感谢。

图：客户家属送来感谢锦旗

（二）优化投诉处理

浙商银行严格落实国家金融监管总局的要求，建立健全客户投诉管理体系，持续做好投诉处理工作，切实维护消费者的合法权益。

本行畅通 12378 监管热线“一键呼转”投诉和金融消费者保护服务平台投诉受理新渠道。及时优化客户投诉管理系统，安排专岗人员做好相关投诉的分办、流转、处理，防范投诉升级。

本行高度重视投诉管理，确保客户投诉接收及时、流转顺畅、处理高效。客户投诉管理系统已实现全渠道线上受理和报送。积极开展溯源整改，加强对分支机构的赋能督导，按期开展条线投诉通报，加大内部消保考核力度。2024 年本行受理投诉共计 131,562 笔，客户投诉受理率、办结率 100%。

投诉按地区分布情况（不含总行机关[10]）如下：

辖区机构	投诉数（笔）	辖区机构	投诉数（笔）	辖区机构	投诉数（笔）
上海分行	2,100	沈阳分行	629	湖州分行	189
杭州分行	2,067	宁波分行	605	嘉兴分行	186
重庆分行	1,897	长沙分行	592	台州分行	166
北京分行	1,411	天津分行	536	呼和浩特分行	118
郑州分行	1,274	温州分行	504	贵阳分行	98
广州分行	1,205	兰州分行	466	福州分行	70
南京分行	1,070	武汉分行	368	衢州分行	68
济南分行	975	绍兴分行	317	丽水分行	58
成都分行	911	金华分行	258	舟山分行	26
西安分行	793	合肥分行	251	太原分行	23
深圳分行	789	青岛分行	238	南宁分行	23
苏州分行	643	南昌分行	215		

投诉业务类别情况如下：

类型	投诉数（笔）	类型	投诉数（笔）
银行卡	59,200	银行代理业务	984
贷款	31,212	自营理财	890
债务催收	20,257	贵金属	875

10.总行机关投诉数为 110,423 笔

支付结算	7,364	人民币储蓄	709
个人金融信息	5,392	外汇	260
其他	3,363	国库	28
其他中间业务	1,009	人民币管理	19

（三）增进客户满意

浙商银行坚持以客户为中心的服务理念，制定客户话后满意度考核指标、搭建满意度调研系统、监控全量非满意录音等措施，发现客服人员服务问题并持续加强培训；了解客户服务需求，为业务系统优化方向提供客户参考意见，架起客户与本行各业务部门沟通的桥梁。通过持续精准定位服务问题，深化服务体验，挖掘服务方向，不断提升客户服务体验。2024 年，本行 95527 客服热线人工电话满意度达 99.81%。

四、优化职业发展平台

浙商银行坚持以人为本，高度重视人才培养，在充分保障员工权益的基础上，构建了系统化、专业化、多元化的人才培养体系，聚焦不同阶段员工核心技能重点提升，不断提高员工素质，并重视员工沟通与关怀，为员工提供广阔发展平台。

（一）保障员工权益

浙商银行严格遵守相关法律法规，制定《浙商银行劳动合同管理暂行办法》《浙商银行员工招聘管理办法》《浙商银行管理人员管理办法》《浙商银行营销人员管理办法》《浙商银行员工考勤和休假管理办法》等政策制度，围绕雇佣、薪酬、福利、休假、招聘与晋升等方面制定体系化人力资源管理政策制度，为员工提供公平、公正、公开的晋升体系，保障员工获得均等的多元化发展职业机会。

本行积极履行“稳就业，保民生”的社会责任，采取多项务实措施，保障大学生就业和人员专项安置。校园招聘面向应届及往届毕业生开放，大部分岗位不限专业，确保平等就业机会。高效响应浙江省国资委关于提供亚组委社会专业人员赛后工作安置的要求，共录用 4 位亚运社会专业人员；落实浙江省国资委援藏、拥军等工作要求，向西藏籍高校毕业生、退伍士兵开放招聘岗位。

坚持“五湖四海”人才引进计划，招聘遵循公开、公平、公正原则，杜绝性别、种族等歧视，确保招聘规范。报告期内，女性员工占比 48.53%，中高层管理人员女性占比 15.99%。

按时发放工资，足额缴纳五险一金，并提供企业年金、补充医疗保险、职工疗休养等福利。严格遵守法定工作时间和节假日规定，保障员工休息、休假等合法权益。

倡导健康的职场环境，不断完善员工劳动关系管理，依法保障员工权益。坚决抵制性骚扰、歧视等不良行为，严禁违背他人意愿，以言语、文字、图像、肢体行为等方式对他人实施不良行为，

员工被实施相关行为时可立即向所在机构纪检监察部门举报，一经核实将严肃处理，情节严重者解除劳动合同。

（二）促进员工职业发展

浙商银行尊重与支持每一位员工的职业成长和价值实现，建立了完善的员工发展晋升体系，设置营销人员、管理人员两种不同的职级体系，建设了管理职务序列和技术职务序列的“H”形发展通道，实现管理职务和技术职务的灵活转换，有效拓宽员工职业发展路径。

优化员工培养机制	实施“CZ 星计划”和大学生基层岗位锻炼，帮助大学生员工快速适应本行文化，系统了解本行产品和业务流程，为下一步职业发展打下良好基础。建立“双百双千”人才库，根据员工所在层级纳入相应人才库，同时匹配了交流学习、交流任职、内部公开竞聘等多种培养项目，助力员工职业发展。
优化薪酬福利体系	建立了集薪酬、福利、考评于一体的管理体系。员工考评以实绩为导向，实现精准考评；薪酬管理倡导激励与约束并重，坚持绩效薪酬向考核优秀、贡献度高的员工倾斜；福利以普惠性为特色、体现人本关怀。三者互相补充、各有侧重，形成有序的闭环生态管理体系，着力发挥在员工全生命周期管理中的作用。
丰富员工培训体系	聚焦全行战略和员工成长需要，建立涵盖从新员工、骨干、初阶、中阶到高阶全生命周期培训发展路径，构建领导力、专业、营销、技术四大序列培训体系，设计配套资源和项目，服务各层级员工纵向晋升和横向轮岗。
支持员工继续教育	鼓励员工参加专业知识、专业技能、学历教育等系统性学习，2024 年重新修订外部资格证书管理，新增 14 项证书扩大 9 项证书适用岗位，为考取银行业专业人员职业资格、中国注册会计师 CPA、特许金融分析师 CFA 等 119 项资格证书的员工提供考试费用激励。
建设优质内训队伍	关注员工职业素养提升，大力储备优秀讲师队伍，2024 年重启好师好课大赛项目，评选出 10 名金牌讲师，认证 100 名内训师和 40 门优秀课程，助力打造内生式培训体系。

（三）倾听员工心声

浙商银行重视员工意见和建议，不断优化员工内部沟通平台“蜂巢社区”，全员可以昵称匿名注册，以“蜂友”身份“吐槽”谏言，以社交平台特性打破了上下级壁垒，打破部门竖井，将员工关心的问题摆上台面，由相关责任部门及时予以答复解决。2024 年，“蜂巢社区”成功上线蜂巢 3.0，全年访问总量达 403 万，日均活跃用户超 1,500 人，同比增长 24%；积极推动解决员工急难愁盼，及时整理报告员工广泛关心关注的问题，本年度解决问题 880 个。同时，“蜂巢社区”还聚焦全行战略重点，深化疏通问题反映的渠道和解决机制，编制《蜂友说》《蜂巢问题专报》17 期。

图：“蜂巢社区”主题海报

（四）关心关怀员工

浙商银行严格遵守我国法定工作时间及节假日规定，制定《浙商银行员工考勤和休假管理办法（2023 年版）》《关于执行军属探亲假的通知》《关于执行浙江婚假新规的通知》等政策，明确员工可享受年休假、婚假、丧假、产假、护理假、育儿假、陪护父母假、军属探亲假等，保障员工休息、休假等合法权益。

2024 年，本行开展了丰富多样的员工活动，从文体活动、精神文明建设、健康体检、困难帮扶等方面，切实关怀员工，助力“年轻人喜欢的银行”和“幸福生活的倡导者践行者”两大特色品牌建设。2024 年全年精准帮扶困难员工 117 人，慰问金额达 57.66 万元。

组织特色主题活动	• 举办第四个“中国人民警察节”主题慰问活动，组织本行的警属、军属、退役军人、拥军服务志愿者等员工，开展“AED、创伤包扎、心肺复苏等急救培训”，授牌成立“浙商银行志愿救护队”。 • 开展“三八”国际妇女节主题活动，组织“正善而行 最美人生”“三八”主题慰问活动，特邀“全国三八红旗手”唐立梅博士开展主题讲座，启迪引导女员工对美丽人生的不断探索，发现自己的“最美”。

	 • 组织开展“浙银文化周”，举行二十周年行庆嘉年华、“书香浙银”馆揭幕等活动。 • 开展“以爱为伴 与善同行”浙商银行首届员工集体婚礼。
打造“书香浙银”	• 为员工提供广阔的阅读资源和平台，每月开展荐书活动；成立 36 个“浙银青年爱学习”小组，开展文化沙龙活动，在全行上下营造了浓厚读书氛围。 • 结合 4.23 世界读书日和 5.4 青年节，开展“浙银悦读·书香青春”读书节主题活动。
开展员工文体活动	• 组织 2024“三小球”邀请赛，吸引了包括香港分行在内的 41 支参赛代表队、

	800 余位运动员踊跃参与。 • 推出“善行接力 薪火传递”主题活动，吸引了全行 10,000 余名员工参与。 • 组织员工子女暑期篮球夏令营。
丰富健康保障体系	• 提高员工体检套餐标准，体检项目新增心脑血管检测、消化道检测等。 • 搭建全行绿色就医服务资源平台，引进全国性第三方医疗服务机构为全行员工提供绿色就医通道服务。 • 组织开展 19 次健康周系列活动，与外部机构共同推出冬病夏治“三伏贴”中医诊疗、“健康周膏方节”等活动。

五、奉献公益慈善事业

浙商银行依托各地分行、员工志愿者队伍，关爱和帮助周边社区困难群体，积极参与慈善公益事业，为发展社会事业、创新社会治理、促进社会文明贡献力量。

（一）开展公益慈善

浙商银行设立浙江浙银公益基金会，统筹全行公益慈善活动，积极开展捐资助学、赈灾扶困、非遗保护等公益活动，打造了“一行一校”“浙银拥军”等特色公益品牌，让企业发展成果惠及更多群体。

图：浙江浙银公益基金会揭牌仪式

开展“一行一校”结对帮扶	结对帮扶浙江山区海岛县、贵州、四川、甘肃等地 33 所学校，结合乡村教育实际，不断创新助学方式，组织员工支教助学、夏令营、教师跨区域研讨等特色活动，累计投入 4,200 余万元，全方位帮扶改善校园环境、教学质量、学生精神面貌等，受助学生上万人。
打造“浙银拥军”工作品牌	建设以“爱国拥军”为主题的社会化拥军工作室，与浙江省退役军人事务厅签署全面战略合作协议，积极探索“认识走深、服务走心、支前走实、共建走亲、模式走新”五位一体的金融拥军模式。
焕新升级“温暖驿站”	全行 355 家营业网点焕新升级“温暖驿站”，除在自助服务区打造休息服务站点外，利用网点大厅等区域为客户提供宣传教育、权益保护、急救救助、人文关爱等各类社会化服务功能。

图：杭州分行营业部温暖驿站

案例：驰援西藏日喀则抗震救灾

2025 年 1 月 7 日 9 时，西藏日喀则市定日县发生 6.8 级地震，造成重大人员伤亡，大量房屋倒塌，灾情牵动着全国人民的心。地震发生后，本行以实际行动响应党和政府号召，第一时间启动应急响应机制，通过浙江浙银公益基金会向中华慈善总会捐赠 50 万元现金，紧急驰援西藏日喀则受灾地区，支持当地应急救灾、受灾群众安置和灾后重建工作，并全力以赴做好抗震救灾金融服务和民生保障，助力保障受灾群众温暖过冬。

案例：非遗传承，踏上浙商银行“金融普惠路”

浙商银行秉持“金融+非遗”理念，以普惠金融推动非遗文化与现代社会的融合，赋能非遗产业发展。在杭州，西湖绸伞非遗传承人宋先生因缺乏抵押物难以获得贷款，余杭支行提供“数易贷”信用资金支持，助力文化“遗产”转化为文化“财产”。在台州，临海剪纸非遗传承人杨女士获得台州分行 62.5 万元“数易贷”支持，为 800 余年历史的非遗注入新动力。在湖州，湖笔非遗传承人许先生获得湖州分行 330 万元“人才支持贷”，支持其推广湖笔文化。浙商银行通过创新金融产品，为非遗传承人提供资金支持，助力非遗文化传承与发展。

案例：成为光，照亮他人——“浙银·善行筑梦行动”支教记

2024 年是浙商银行“一行一校”完整实施第 5 年，投身教育公益事业第 20 年。我行首次启动员工支教助学项目，选派 20 名优秀干部员工，分赴陕西接官亭镇中心小学、安徽槎水中心小学等学校开展支教活动，任教音乐、体育、美术等课程，完成超 580 课时播种爱与知识，亦收获成长蜕变。

图：员工支教活动

案例：践行“善本金融”，助力慈善数字化转型发展

浙商银行福州分行与福建省慈善总会合作，针对慈善组织数字化转型需求，推出“慈善数字平台”，实现捐款线上化、项目管理数字化、数据集中化及办公智能化。2024 年，该平台成功上线福州市鼓楼区慈善总会等六家公募慈善组织，助力慈善事业数字化发展，彰显浙商银行的金融科技支持与社会责任。

图：福建省六家慈善组织打造“慈善数字平台”

案例：扶残助残，坚守关爱弱势群体

为助力残疾人出行的便利性和安全性，浙商银行北京分行为北京市东城区残疾人联合会捐赠安装加固 5,000 辆残疾人轮椅车车牌费用，坚守关爱弱势群体、促进社会和谐发展的重要社会责任。凭借在助残事业中的不懈努力与真诚付出，2024 年 5 月被北京市东城区残疾人联合会评为“扶残助残爱心单位”。

图：“扶残助残爱心单位”纪念章

（二）坚持定点帮扶

2024 年，浙商银行坚决贯彻落实中央和省委关于高质量发展建设共同富裕示范区重大决策部署，以“千万工程”为统领，通过党委班子“定任务”、基层党组织“结对子”、一线党员干部“抓落实”的结对帮扶工作组织体系，扎实推进乡村振兴工作。

本行根据《中共中央国务院<关于坚持和完善东西部协作机制的意见>》文件精神，产业帮扶四川省达州市两个行政村。年内，为胡家镇锣鼓村蔬果大棚投入项目资金 35 万元，用于支持扩建大棚种植规模、新建水沟及水肥一体化设施，吸收更多村民就近务工；为清溪镇沙溪村“银盈”牛场

投入 41.3 万元，用于购置大型搅拌机、机械喂养机，助力当地提高肉牛精细化喂养效率，扩大产业链范围。

本行充分发挥金融企业的平台优势和帮扶干部在银行工作多年的视野优势和管理经验，专人专岗、定点帮扶，助推衢州龙游 5 村高效运转和可持续发展，推动各结对村“光伏发电”“粮油加工”“茶叶生产”等 10 余个项目落地见效。

截至 2024 年末，本行已累计投入帮扶资金 3,000 余万元，带动近 300 名村民就业。

图：本行定点帮扶清溪镇沙溪村“银盈”牛场

六、促进金融知识普及

浙商银行聚焦“老少新”、残障人士、偏远地区群众等重点人群开展金融教育宣传活动，创新“消保+”宣传教育模式，持续提升消费者金融素养和风险防范能力。

丰富金融教育工具箱	• 本行持续提升“财富管理 N 课”教育宣传品牌影响力，创作的《“西湖十景”系列——南屏晚钟之非法集资》等 3 支短视频获防范非法集资短视频征集大赛“最佳传播奖”和“优秀作品奖”。 • 创新打造“乡音话消保”系列短视频，因地制宜运用特色方言进行“相声对话”“戏剧改编”普及金融知识、进行风险提示。 • 推出“消保县域行”直播活动，线上线下齐发力推动金融教育直达基层群众，累计观看人数近 10 万人，点赞次数超 101 万次，社会反响较佳。
开展集中教育宣传	• 本行全年组织“3·15”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传月”等多项集中性教育宣传活动，全行开展金融教育活动超 9,427 次，触及消费者超 12,857 万人次。
案例：创新金融宣教，做优金融为民利民新篇章 浙商银行嘉兴分行聚焦银发一族、城乡居民及大学生等重点人群，创新开展各类金融宣教活动。2024 年，聚焦老百姓最关心的“钱袋子”，开展“上午厅堂值守、下午田间地头”的金融投资教育，并联合人行、高等院校、青少年宫等单位开展“开学季嘉年华”“我是小小银行家”等活动，以游戏等趣味化形式宣教金融知识，寓教于乐、融学于趣。2024 年，嘉兴分行年内共开展金融知识进校园活动 19 场，覆盖 6	

个学校，10 个社区，青少年宫活动 1 场，人民银行专场 1 场，惠及师生 2,767 名。		
图：嘉兴分行党委委员做客《点石财经》节目	图：嘉兴分行金融顾问与乡村居民交流	图：“护航开学季 反洗钱助你行”活动暨金融安全第一课

七、负责任的采购实践

浙商银行重视供应链、价值链环节的环境与社会影响，在依据法律法规和相关标准规范采购活动的基础上，努力以环境可持续性、道德实践和社会责任的方式获取材料、商品和服务。

（一）供应商 ESG 管理

浙商银行在集中采购领域持续深化供应商管理，年内制定《浙商银行集中采购供应商管理办法（试行）》《浙商银行集中采购质疑和投诉管理实施细则》，进一步完善供应商管理制度体系，规范质疑和投诉处理流程，保障供应商合法权益，确保本行采购公平、公正。同时，将绿色采购理念植入集中采购制度建设，深入践行可持续发展战略。同时，通过日常通过精细化管理强化供应商风险防范，推行可持续发展理念。

明确履约责任	采购活动中，要求供应商签订《供应商诚信经营和诚信履约承诺书》，明确违反承诺行为需要承担的责任。
加强风险排查	应用数智化手段严格排查供应商关联关系，严格防范供应商失信和围串标风险。
强化行业共享	加入金融行业供应商不良行为信息库共建工作，实现供应商不良行为信息共享，有效减少并预防采购活动中供应商行为风险。
深化考核评价	采用履约考评、反向考评和年度考评相结合的方式对供应商开展考核评价，对存在不良行为和考核不合格供应商及时处理，有效规范供应商履约行为。
倡导绿色采购	在保证产品风险可控和可用性优先的前提下，优先采购节能环保产品；在采购文件中设定环境、社会责任等评分标准，在质量和服务标准同等的条件下，优先选择注重环保和可持续发展的供应商，并向供应商宣贯节能环保与绿色、社会责任理念。
推广浙银善标	积极应用“浙银善标”，在项目寻源和评审条件设置上引导参与本行采购项目的潜在供应商响应“浙银善标”体系，优先寻求“善”企合作。

（二）平等对待中小企业

2024 年，本行积极响应招投标领域相关法规和政策精神要求，落实优化营商环境社会责任，平等对待中小企业，推动市场公平竞争，年内未发生中小企业因款项逾期支付引发的质疑投诉等情况。

本行高度重视国家关于优化营商环境、促进中小企业发展的政策要求，将平等对待中小企业的理念融入集中采购制度体系建设和日常管理规范中，确保项目实操时严格贯彻落实。集中采购供应商注册时，依据国务院批准的中小企业划分标准，精准确定大中小微企业类型，并发布《采购文件公平竞争审查负面清单（试行）》，严格审查并剔除采购文件中可能存在的歧视性条款，杜绝以企业规模、注册资本等不合理条件对中小企业设置门槛的情形。

八、社会绩效表现

（一）招聘与雇佣

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
全行员工总数	人	20,595	19,293	17,406
在编员工数	人	19,977	18,774	16,968
非在编（劳务派遣）员工数	人	618	519	438
劳动合同签订率	%	100	100	100
内部雇佣填补空缺职位占比	%	2.95	0.84	0.73
新入职员工数	人	2,409	2,896	3,153
新入职女员工数	人	1,101	1,323	1,544
新入职男员工数	人	1,308	1,573	1,609
新入职 30 岁以下员工数	人	1,053	1,205	1,254
新入职 31 岁-50 岁员工数	人	1,347	1,679	1,889
新入职 50 岁以上员工数	人	9	12	10
新入职境内员工数	人	2,394	2,878	3,130
新入职境外员工数	人	15	18	23
新入职普通员工数	人	2,390	2,875	3,131
新入职中高层管理员工数	人	19	21	22
员工流失率	%	5.10	4.97	5.68
男员工流失率	%	5.99	5.60	6.53
女员工流失率	%	4.13	4.29	4.76
30 岁以下员工流失率	%	7.10	5.62	6.52
31 岁-50 岁员工流失率	%	4.34	4.42	5.27
50 岁以上员工流失率	%	8.34	10.23	8.14
境内员工流失率	%	5.09	4.96	5.63
境外员工流失率	%	7.69	7.29	17.02
普通员工流失率	%	5.14	5.01	5.77

中高层管理员工流失率	%	1.86	0.91	0.90

（二）多元化与平等机会

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
男性员工数	人	10,601	9,968	8,986
女性员工数	人	9,994	9,325	8,420
30 岁以下员工数	人	3,940	3,949	3,758
31 岁-50 岁员工数	人	15,567	14,387	12,813
50 岁以上员工数	人	1,088	957	835
境内员工数	人	20,499	19,204	17,328
境外员工数	人	96	89	78
汉族员工数	人	20,071	18,804	17,008
少数民族员工数	人	524	489	398
普通员工数	人	20,226	18,967	17,077
中高层管理员工数	人	369	326	329

（三）劳工准则

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
社会保险缴纳覆盖率	%	100	100	100
工会建会率[11]	%	97.30	97.30	97.30
工会覆盖员工比例	%	99.52	99.53	99.55
员工缺勤率[12]	%	0.41	0.46	0.46

（四）健康与安全

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
因工伤损失工作日数	天	1,098	530	1,178
因工死亡人数	人	1	1	0

（五）发展与培训

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
员工培训投入金额	万元	4,392.66	4,238.80	2,664.03
员工培训人均投入金额	元	2,132.87	2,050.11	1,530.52
员工培训项目数	个	1,607	1,625	1,529
员工参与培训人次	个	970,172	724,334	643,273

11.工会建会率=设立工会的分支机构数/所有分支机构数

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

接受培训员工占比	个	100	100	100
员工培训平均时长	小时	70.35	58.56	54.89
男性员工培训平均时长	小时	63.06	49.27	51.87
女性员工培训平均时长	小时	71.56	59.93	57.06
普通员工培训平均时长	小时	70.98	54.61	54.52
中高层管理员工培训平均时长	小时	36.57	27.28	39.37
在线培训平均时长	小时	46.10	34.50	29.92
现场培训平均时长	小时	24.24	24.06	24.97

（六）供应链管理

指标名称[13]	单位	2024 年	2023 年	2022 年
当年度实施集中采购项目数	个	184	201	150
集中采购涉及预算金额	亿元	52.20	13.92	8.80
集中采购项目履约率	%	100	100	100
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
潜在供应商数量	家	4427	3,593	2,854
长三角洲供应商	家	2523	2,032	1,660
珠江三角洲供应商	家	513	429	310
环渤海地区供应商	家	847	736	587
中部地区供应商	家	261	171	125
西部地区供应商	家	238	185	145
东北地区供应商	家	45	40	27

（七）产品责任和消费者权益保护

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
新增（或发生实质性改变）产品及服务审查数量（总行本级）	项	1,191	649	296
客户投诉数量（含监管转办）	笔	131,562	119,169	105,340
95527 客户满意度	%	99.81	99.84	99.85
满意度调查客户占比[14]	%	50.01	53.63	50.85
金融知识普及活动次数	次	9,427	7,000	12,000

（八）隐私保护和信息安全

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
信息安全事件发生次数	次	0	0	0

13.统计口径为总行

14.95527 所有评价客户数占所有接听客户数的百分比

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

（九）知识产权保护

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
累计提交发明专利申请数	件	134	116	111
累计获得专利授权数	项	88	46	35
累计获得软件著作权数	个	46	40	31
累计成功注册商标数	件	526	509	484
注册境内商标数	件	450	429	402
注册境外商标数[15]	件	76	80	82

（十）反洗钱

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
反洗钱培训次数	次	1,107	1,032	645
反洗钱培训覆盖人次	人次	85,844	73,772	57,844

（十一）社区投资

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
捐赠支出	万元	2,429.13	2,270.51	2,548.08
教育文化捐赠支出	万元	1,227.18	1,108.36	1,778.53
健康卫生捐赠支出	万元	266.47	135.35	140.59
其他（如帮扶困难群体）	万元	935.48	1,026.80	628.96
捐赠支出占利润总额比	%	0.14	0.13	0.16
员工志愿服务时长	小时	4,871	4,763	4,633

15.境外商标注册地涉及香港、台湾、澳门、英国、法国、德国、瑞士、新加坡、日本等九个国家或地区

独立鉴证报告

Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街 1 号
东方广场安永大楼 17 层
邮政编码：100738

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

可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明（2025）专字第70013043_A02号
浙商银行股份有限公司

浙商银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对浙商银行股份有限公司（以下简称“浙商银行”或“贵行”）编制的《浙商银行股份有限公司 2024 年可持续发展报告》（简称“《2024 年可持续发展报告》”）中选定的 2024 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的 2024 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 绿色贷款余额（人民币 亿元）
- 大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）
- 国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）
- 捐赠支出（人民币 万元）
- 女性员工占比（%）
- 少数民族员工数（人）
- 员工人均培训时长（小时）
- 满意度调查客户占比（%）
- 电子银行渠道替代率（%）
- 温室气体直接排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）
- 温室气体间接排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）
- 能源消耗总量（兆瓦时）
- 废弃物排放总量（吨）
- 办公耗水总量（吨）
- 外购传统电力消耗量（千瓦时）

我们的鉴证工作仅限于《2024 年可持续发展报告》中所选定的 2024 年度的绩效信息，《2024 年可持续发展报告》所披露的其他信息、2023 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、浙商银行选用的标准

贵行编制绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录：关键数据编制基础”（简称“编制基础”）中。

A member firm of Ernst & Young Global Limited

三、浙商银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2024 年可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2024 年可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《2024 年可持续发展报告》中的 2024 年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，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或程序。

六、鉴证工作程序

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

A member firm of Ernst & Young Global Limited

可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70013043_A02号
浙商银行股份有限公司

在我们的工作范围内，我们仅在总行开展工作，工作内容包括：

1) 与相关人员进行访谈，了解浙商银行的业务及报告流程；
2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程；
3) 检查计算标准是否已根据本报告“二、浙商银行选用的标准”中所述的方法准确应用；
4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
6) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2024 年可持续发展报告》中所选定的 2024 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

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

2025 年 3 月 28 日

A member firm of Ernst & Young Global Limited

附录：关键数据编制基础

绿色贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的绿色贷款余额（人民币 亿元）是指报告期末浙商银行按照中国人民银行《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发〔2019〕326 号）统计的绿色贷款余额。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）是指报告期末浙商银行按照中国人民银行和原中国银行业监督管理委员会《关于建立<涉农贷款专项统计制度>的通知》（银发〔2007〕246 号）统计的大口径涉农贷款余额。涉农贷款包括农村企业及各类组织贷款、城市企业及各类组织涉农贷款、农户贷款和非农户个人农林牧渔业贷款。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）是指报告期末浙商银行按照原中国银保监会办公厅《关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》（银保监办发〔2021〕49 号）和工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）的要求统计的国标小微企业贷款余额。国标小微企业贷款包括小型微型企业贷款、个体工商户贷款和小微企业主贷款。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

捐赠支出（人民币 万元）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的捐赠支出（人民币 万元）是指报告期内浙商银行对外捐赠的总支出。浙商银行开展对外捐赠的范围为符合《中华人民共和国慈善法》

规定的公益慈善活动。统计范围包括浙商银行总部、35 家境内一级分行、境外分行及子公司。

女性员工占比（%）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的女性员工占比（%）是指报告期末浙商银行的女性员工数占全行员工总数的比例，员工性别信息来源于员工身份证。女性员工占比=女性员工数/全行员工总数×100%。全行员工人数统计包含浙商银行总部、35 家境内一级分行及境外分行正式编制员工与非正式编制（劳务派遣）员工。

少数民族员工数（人）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的少数民族员工数（人）是指报告期末浙商银行的少数民族员工总数，其中少数民族定义为员工身份证信息为除汉族以外的其他 55 个民族。全行员工人数统计包含浙商银行总部、35 家境内一级分行及境外分行正式编制员工与非正式编制（劳务派遣）员工。

员工人均培训时长（小时）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的员工人均培训时长（小时）是指报告期内浙商银行员工参与总行及分行举办的培训活动的总小时数除以全行员工总数。员工人均培训时长=员工参与总行及分行举办的培训活动的总小时数/全行员工总数。培训活动包括浙商银行举办的线上和线下培训。统计范围包括浙商银行总部、35 家境内一级分行及境外分行。

满意度调查客户占比（%）

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的满意度调查客户占比（%）是指报告期内“95527”所有参与评价的客户数占所有接听客户数的百分比，即满意度调查客户占比（%）=拨打“95527”被接听并进行满意度评价的客户数量/拨打“95527”被接听的所有客户数量×100%。统计范围包括境内外所有地区拨打并被接听的“95527”电话。

电子银行渠道替代率（%）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的电子银行渠道替代率（%）是指报告期内浙商银行电子银行渠道交易笔数占总交易笔数的比例，即电子银行渠道替代率=电子银行渠道交易笔数/总交易笔数×100%。电子银行业务是指通过金融科技平台建设，利用计算机、智能手机等智能终端设备和互联网，以及本行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务，包含网上银行、手机银行、电话银行、短信银行、网上营业厅、ATM 智能机等。浙商银行根据《电子银行业务管理办法》（中国银监会令（2006）第 5 号）《人民币结算账户管理办法》（中国人民银行令（2003）第 5 号）、《支付结算办法》（银发（1997）393 号）、《网上银行系统信息安全通用规范》（银发（2012）121 号）开展此项工作。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

温室气体直接排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的温室气体直接排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）是指报告期内浙商银行产生的范围一温室气体排放总量，包括天然气、汽油和柴油。范围一排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考为国家统计局《中国能源统计年鉴 2012》，国家发展和改革委员会《2005 年中国温室气体清单研究》《省级温室气体清单编制指南（试行）》及联合国政府间气候变化专门委员会《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

温室气体间接排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的温室气体间接排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）是指报告期内浙商银行产生的范围二温室气体排放总量，包括外购热力和外购传统电力。范围二排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考为生态环境部和国家统计局《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》（公告 2024 年第 33 号）及国家发展和改革委员会《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》进行核算。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

能源消耗总量（兆瓦时）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的能源消耗总量（兆瓦时）是指报告期内浙商银行产生的能源消耗总量，包括天然气、汽油、柴油、外购热力、外购传统电力和外购绿色电力。能源消耗总量按照兆瓦时呈列，计算参考为国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会《综合能耗计算通则》（GB/T-2589-2020）。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

废弃物排放总量（吨）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的废弃物处理总量（吨）是指报告期内浙商银行产生的废弃物处理总量，包括生活垃圾、餐厨垃圾、办公用品废弃物、无害电子废弃物、废弃硒鼓墨盒。浙商银行根据香港联合交易所有限公司《如何准备环境、社会及管治报告》（附录二：环境关键绩效指标汇报指引），生态环境部《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《废弃电器电子产品回收处理管理条例》《生活垃圾处理技术指南》进行汇总。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

办公耗水总量（吨）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的办公耗水总量（吨）是指报告期内浙商银行产生的办公耗水总量。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

外购传统电力消耗量（千瓦时）：

浙商银行《2024 年可持续发展报告》披露的外购传统电力消耗量（千瓦时）是指报告期内浙商银行产生的外购传统电力消耗总量。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。

相关内容索引

一、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》内容索引

维度	序号	议题	报告位置
环境	1	应对气候变化	积极应对气候变化；应对气候变化
	2	污染物排放	污染物排放
	3	废弃物处理	废弃物管理
	4	生态系统和生物多样性保护	优化绿色金融体系
	5	环境合规管理	/
	6	能源利用	温室气体排放与能源消耗
	7	水资源利用	水资源管理
	8	循环经济	完善绿色金融生态
社会	9	乡村振兴	探索县域金融创新，推动服务致善；支持乡村振兴事业
	10	社会贡献	奉献公益慈善事业
	11	创新驱动	探索县域金融创新，推动服务致善；激活科技创新动能
	12	科技伦理	科技金融
	13	供应链安全	供应链金融；供应链管理
	14	平等对待中小企业	平等对待中小企业
	15	产品和服务安全与质量	产品责任和消费者权益保护；消费者权益保护体系；确保公平营销；打造品质服务
	16	数据安全与客户隐私保护	隐私与信息保护；隐私保护和信息安全
	17	员工	优化职业发展平台
可持续发展相	18	尽职调查	优化绿色金融体系

维度	序号	议题	报告位置
关治理	19	利益相关方沟通	利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	廉洁与反贪污；反洗钱与反恐怖融资；商业道德和反腐败
	21	反不正当竞争	反不正当竞争

二、香港联交所《环境、社会及管治报告守则》索引

方面	披露规定	报告位置
管治架构	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： (i)披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； (ii)董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 (iii)董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关联。	董事会声明
汇报原则	描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则： 重要性：环境、社会及管治报告应披露：(i)识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则；（ii）如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与 的过程及结果。 量化：有关汇报排放量能源耗用（如适用）所用的标准、方法、假设及或计算工具的资料， 以及所使用的转换因素的来源应予披露。 一致性：发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更（如有）或任何其他影响有意义比较的相关因素。	报告编制说明
汇报范围	解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有	报告编制说明

	所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。	
层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 A1：排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：政策；及 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	温室气体排放与能源消耗；废弃物管理
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	温室气体排放与能源消耗；废弃物管理
关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（以每产量单位、每项设施计算）	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	废弃物管理
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	废弃物管理
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	废弃物管理；传递绿色理念
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	倡导低碳运营；优化资源管理；温室气体排放与能源消耗；水资源管理；用纸
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	水资源管理

关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	本行为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	本行为金融服务企业，不适用于此指标
层面 A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	完善绿色金融生态；积极应对气候变化
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	完善绿色金融生态；积极应对气候变化
层面 A4：气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	气候风险与机遇； 积极应对气候变化
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	气候风险与机遇； 积极应对气候变化
雇佣及劳工常规		
层面 B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	保障员工权益；促进员工职业发展；招聘与雇佣；多元化与平等机会；劳工准则；健康与安全；发展与培训
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	招聘与雇佣；多元化与平等机会
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	招聘与雇佣；多元化与平等机会

层面 B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	关心关怀员工；健康与安全
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	健康与安全
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	健康与安全
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	健康与安全
层面 B3：发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	促进员工职业发展；发展与培训
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	发展与培训
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	发展与培训
层面 B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	劳工准则
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	劳工准则
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	公司未发生过使用童工或强制劳工情况，不适用于此指标
营运惯例		
层面 B5：供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	供应商ESG管理

关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	供应链管理
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法	供应商ESG管理
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	供应商ESG管理
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	供应商ESG管理
层面 B6：产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	严格守护客户权益；隐私保护和信息安全
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	严格守护客户权益
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	严格守护客户权益
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	隐私与信息保护；隐私保护和信息安全
层面 B7：反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	廉洁与反贪污；反洗钱与反恐怖融资；商业道德和反腐败
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	/
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	廉洁与反贪污

关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	廉洁与反贪污
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	奉献公益慈善事业； 促进金融知识普及； 社区投资
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	奉献公益慈善事业； 社区投资
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	社区投资
气候相关披露		
(I)管治		
(I)管治	(a)负责监督气候相关风险和机遇的治理机构（可包括董事会、委员会或其他同等治理机构）或个人的资讯。 (b)管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色。	气候相关治理架构
(II) 策略		
气候相关风险和机遇	发行人须披露其就任何有合理可能对发行人的业务模式、策略及现金流量、其融资渠道及其资本成本造成重大影响（可能会于短期、中期或长期内显现）的气候相关风险作出的评估。	气候风险与机遇
业务模式和价值链	发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其业务模式和价值链的当前和预期影响的信息。 具体而言，发行人须作如下披露： (a)描述气候相关风险和机遇对发行人的业务模式和价值链的当前和预期影响； (b)描述在发行人的业务模式和价值链中，气候相关风险和机遇集中的地方（例如，地理区域、设施及资产类型）。	气候风险与机遇
策略和决策	有关发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其策略	气候风险与机遇

	和决策的影响的信息。 (a)发行人已经及将来计划在其策略和决策中如何应对气候重大风险及机遇的信息，包括发行人计划如何实现任何其所设定的气候相关目标，以及任何法律或法规要求达到的目标。 (b)有关发行人当前及将来计划如何为根据(a)段披露的行动提供资源。披露先前各汇报期内按照上述所披露计划的进度。	
财务状况、财务表现及现金流量	当前财务影响定性和量化资料的披露： (a)气候相关风险和机遇如何影响发行人在汇报期的财务状况、财务表现及现金流量 (b)当存在将导致下一汇报年度相关财务报表中的资产和负债账面价值发生重要调整的时，关于第（a）段中识别的气候相关风险和机遇的信息。	气候风险与机遇
	预期财务影响定性和量化资料的披露： (a)发行人经考虑其管理气候相关风险和机遇的策略后，预期其财务表现在短期、中期及长期内将如何变化； (b) 基于发行人管理气候相关风险和机遇的策略，其预计其财务业绩及现金流量在短期、中期及长期的变化。	/
气候韧性	策略及业务模式对气候相关变化、发展或不确定性的韧性： (a)发行人截至汇报日对其气候韧性的评估； (b)如何及何时进行气候相关情景分析。	管理气候相关风险
(III) 风险管理		
气候相关风险和机遇	(a) 发行人用于识别、评估气候相关风险和机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策。 (b) 发行人用于识别、评估气候相关风险和机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程（包括发行人可有及如何使用气候相关情景分析来确定气候相关机遇的信息）；及 (c) 气候相关风险和机遇的识别、评估、优次排列和监察流程，是如何融入发行人的整体风险管理流程，以及融入的程度如何。	管理气候相关风险； 气候风险与机遇

(IV)指针及目标		
温室气体排放	发行人须披露汇报期内的温室气体绝对总排放量（以公吨二氧化碳当量表示），并分为： (a) 范围1温室气体排放； (b) 范围2温室气体排放；及 (c) 范围3温室气体排放	温室气体排放与能源消耗
温室气体排放核算方法	(a) 除非管辖机关或发行人上市之另一交易所另有要求，否则发行人须根据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准（2004年）》计量其温室气体排放； (b)披露其用于计量温室气体排放的方法； (c) 就披露的范围2温室气体排放，披露其以地域为基准的范围2温室气体排放，并提供有助于了解该排放的任何所需合约文书的信息； (d) 就披露的范围3温室气体排放，根据《温室气体核算体系：企业价值链（范围3）核算与报告标准（2011年）》所述的范围3类别披露发行人计量范围3温室气体排放中包含的类别。	温室气体排放与能源消耗
气候相关转型风险	发行人披露容易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。	/
气候相关物理风险	发行人须披露容易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。	/
气候相关机遇	发行人须披露涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及百分比。	/
资本运用	发行人须披露用于气候相关风险和机遇的资本开支、融资或投资的金额。	/
内部碳定价	发行人须披露如下： (a) 阐释发行人可有及如何在决策中应用碳定价；及 (b) 发行人用于评估其温室气体排放成本的每公吨温室气体排放量定价；	/
薪酬	发行人须披露气候相关考虑因素可有及如何纳入薪酬政策，或提供适当的否定声明。	/

行业指标	鼓励发行人披露与一项或多项特定的业务模式和活动有关的行业指标，或与参与有关行业常见特征有关的行业指针。	/
气候相关目标	披露(a)其为监察实现其策略目标的进展而设定的与气候相关的定性及量化目标；及(b)法律或法规要求发行人达到的任何目标，包括任何温室气体排放目标。	贡献联合国可持续发展目标；气候相关治理架构；目标与进展
	披露设定及审核每项目目标方法，以及其如何监察达标进度。	/
	披露有关每项气候相关目标的绩效的信息以及对发行人绩效的趋势或变化分析。	/

注：鉴于香港联交所于《优化环境、社会及管治框架下的气候相关信息披露的咨询总结 》中所采纳的《上市规则》及《守则》修订（「2024 年修订」）于 2025 年 1 月 1 日或之后开始的财政年度生效，本行将关注有关附录 C2 的 D 部分中载明的新气候相关披露规定的分阶段方法，并考虑在未来年度进行适当披露。

三、全球报告倡议组织 GRI 标准索引

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI 1 基础		
1 基础 2021	报告基础,包含发布 GRI 内容索引、提供使用说明等	全球报告倡议组织 GRI 标准
GRI 2 一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
2-4	信息重述	报告编制说明
2-5	外部鉴证	独立鉴证报告
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	负责任的采购实践

GRI 指标	相关解释	报告位置
2-7	员工	优化职业发展平台
2-8	员工之外的工作者	不适用
管治		
2-9	管治架构和组成	组织架构；全面优化公司治理
2-10	最高管治机构的提名和遴选	全面优化公司治理
2-11	最高管治机构的主席	参见年报
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	董事会声明；全面优化公司治理
2-13	为管理影响的责任授权	全面优化公司治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明；ESG 管理
2-15	利益冲突	参见年报
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	ESG 管理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	参见年报
2-19	薪酬政策	参见年报
2-20	确定薪酬的程序	参见年报
2-21	年度总薪酬比率	参见年报
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	ESG 管理;贡献联合国可持续发展目标
2-23	政策承诺	企业文化体系；ESG 管理;贡献联合国可持续发展目标
2-24	融合政策承诺	企业文化体系；ESG 管理;贡献联合国可持续发展目标
2-25	补救负面影响的程序	深化全面风险管理

GRI 指标	相关解释	报告位置
2-26	寻求建议和提出关切的机制	深化全面风险管理
2-27	遵守法律法规	坚持诚信合规经营
2-28	协会的成员资格	荣誉奖项
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	优化职业发展平台
GRI 3 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	重要性分析
3-2	实质性议题清单	重要性分析
3-3	实质性议题的管理	重要性分析
GRI 201 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	经济绩效表现
经济绩效表现	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	积极应对气候变化
201-2		
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	优化职业发展平台
201-4	政府给予的财政补贴	未披露
GRI 202 市场表现 2016		
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	未披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露
GRI 203 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	专题聚焦：践行“善本金融”，打造中国现代化金融新范式；经济篇：推动经济民生发展

GRI 指标	相关解释	报告位置
203-2	重大间接经济影响	专题聚焦：践行“善本金融”，打造中国现代化金融新范式；经济篇：推动经济民生发展
GRI 204 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	负责任的采购实践；供应链管理
GRI 205 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	坚持诚信合规经营；商业道德和反腐败
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	坚持诚信合规经营；商业道德和反腐败
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	坚持诚信合规经营
GRI 206 反竞争行为 2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	坚持诚信合规经营
GRI 207 税务 2019		
207-1	税务方针	参见年报
207-2	税务治理、控制及风险管理	参见年报
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	参见年报
207-4	国别报告	参见年报
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	践行绿色低碳运营；废弃物管理
301-2	所用循环利用的进料	践行绿色低碳运营
301-3	再生产品及其包装材料	不适用
GRI 302 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	践行绿色低碳运营；温室气体排放

GRI 指标	相关解释	报告位置
		与能源消耗
302-2	组织外部的能源消耗量	践行绿色低碳运营；温室气体排放与能源消耗
302-3	能源强度	践行绿色低碳运营；温室气体排放与能源消耗
302-4	降低能源消耗量	践行绿色低碳运营
302-5	降低产品和服务的能源需求量	积极应对气候变化；践行绿色低碳运营
GRI 303 水资源和污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	践行绿色低碳运营
303-2	管理与排水相关的影响	践行绿色低碳运营
303-3	取水	践行绿色低碳运营
303-4	排水	践行绿色低碳运营
303-5	耗水	践行绿色低碳运营；水资源管理
GRI 304 生物多样性 2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	不适用；无相关运营点
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	完善绿色金融生态；践行绿色低碳运营
304-3	受保护或经修复的栖息地	无相关运营点
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟(IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	无相关运营点
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	温室气体排放与能源消耗
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	温室气体排放与能源消耗

GRI 指标	相关解释	报告位置
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	未披露
305-4	温室气体排放强度	温室气体排放与能源消耗
305-5	温室气体减排量	未披露
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	未披露
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	未披露
GRI 306 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	传递绿色理念
306-2	废弃物相关重大影响的管理	传递绿色理念
306-3	产生的废弃物	传递绿色理念；废弃物管理
306-4	从处置中转移的废弃物	传递绿色理念
306-5	进入处置的废弃物	传递绿色理念
GRI 308 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	负责任的采购实践
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	负责任的采购实践
GRI 401 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	优化职业发展平台；招聘与雇佣
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	优化职业发展平台
401-3	育儿假	优化职业发展平台
GRI 402 劳资关系 2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	未披露
GRI 403 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	优化职业发展平台

GRI 指标	相关解释	报告位置
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	优化职业发展平台
403-3	职业健康服务	优化职业发展平台
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	优化职业发展平台
403-5	工作者职业健康安全培训	优化职业发展平台
403-6	促进工作者健康	优化职业发展平台
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	公司主要提供金融服务，未有职业病高风险的情况
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	优化职业发展平台
403-9	工伤	优化职业发展平台；健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	优化职业发展平台
GRI 404 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	优化职业发展平台
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	优化职业发展平台
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	未披露
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	全面优化公司治理；优化职业发展平台
405-2	男女基本工资和报酬的比例	未披露
GRI 406 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	未发生歧视事件
GRI 407 结社自由与集体谈判 2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	未发生童工事件
GRI 409 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	未发生强迫或强制劳动事件
GRI 410 安保实践 2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI 411 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 413 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	不适用
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI 414 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	负责任的采购实践
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	负责任的采购实践
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不适用
GRI 416 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	严格守护客户权益；打造优质客户服务
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI 417 营销与标识 2016		

GRI 指标	相关解释	报告位置
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	严格守护客户权益；打造优质客户服务
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	无违规事件
417-3	涉及营销传播的违规事件	无违规事件
GRI 418 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	严格守护客户权益

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《浙商银行股份有限公司 2024 年可持续发展报告》。我们非常重视并期望聆听您对浙商银行可持续发展管理、实践和报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进企业社会责任与可持续发展管理和实践的重要依据。期待您的回复！

选择性问题（请在相应的位置打 √）

1. 您认为本报告是否能反映浙商银行对经济、社会和环境的重大影响？

是 □　一般 □　否 □

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

是 □　一般 □　否 □

3. 您认为本报告提供的信息是否全面？

是 □　一般 □　否 □

4. 您认为本报告提供的信息是否条理清晰、具有可读性？

是 □　一般 □　否 □

开放性问题

您对《浙商银行股份有限公司 2024 年可持续发展报告》及工作的其他意见与建议，欢迎提出。

您可通过以下方式反馈您的意见与建议：

地址：中国浙江省杭州市上城区民心路 1 号 浙商银行社会责任与消费者权益保护部

电子邮箱：shzryxfzqybhb@czbank.com

电话：+86-0571-88268781