



晉商銀行
Jinshang Bank

晉商銀行股份有限公司*

JINSHANG BANK CO., LTD.*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2558



2023 環境、社會及管治報告

目錄

董事長致辭	04	1	夯實治理 厚植發展根基	2	立足山西 支持實體經濟	3	綠色金融 踐行低碳發展
董事會聲明	06	1.1 黨建引領	16	2.1 支持山西高質量發展	36	3.1 提升綠色金融發展能力	46
數說 2023	07	1.2 公司治理	18	2.2 助推產業轉型發展	38	3.2 創新綠色金融產品與服務	48
獎項榮譽	08	1.3 合規與風險管理	22	2.3 發展普惠金融	40	3.3 踐行綠色運營	51
責任專題：應對氣候變化	10	1.4 ESG 管理	28				
關於晉商銀行	12						
附錄		4	數智轉型 打造卓越服務	5	以人為本 攜手員工發展	6	攜手各界 真誠回饋社會
關於本報告	76	4.1 數字轉型升級	54	5.1 權益保障	64	6.1 行業發展	72
ESG 績效表	78	4.2 創新服務體驗	54	5.2 職業發展	65	6.2 鄉村振興	73
獨立鑒證報告	81	4.3 保護客戶權益	55	5.3 健康安全	67	6.3 志願服務	75
貢獻 SDG 目標	86	4.4 保護信息安全	58	5.4 員工關愛	68		
聯交所指標索引	87	4.5 品牌宣傳管理	60				
讀者反饋信息表	89						

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

董事長致辭



2023 年晉商銀行在努力推動經營業績穩步增長，積極創造經濟價值的同時，重視承擔社會責任，不斷提升自身 ESG 管理能力和水平，在完善公司治理、發展綠色金融、助力經濟高質量發展、促進社會進步等方面持續努力。

完善公司治理，夯實經營發展基石

晉商銀行持續完善公司治理結構，不斷提升公司治理能力，關注反腐倡廉、商業道德、合規經營、風險管理、知識產權保護等重要議題，以有效的公司治理保障公司的穩健合規運營。2023 年，本行召開 2 次股東大會、5 次董事會會議和 21 次各專門委員會會議，審議通過 48 項議案，聽取 50 項報告。

發展綠色金融，促進社會低碳轉型

本行積極承擔金融機構在促進綠色發展領域的重要責任，不斷嘗試創新綠色金融產品和服務，作為聯席主承銷商為晉能控股電力集團有限公司發行 2023 年度第十一期綠色中期票據（碳中和債），為企業綠色轉型，經濟可持續發展添磚加瓦；優化綠色金融管理系統，上線碳排放數據核算功能；將綠色金融政策執行情況納入檢查範圍，不斷提升綠色金融工作質效。

支持區域戰略，助力經濟高質量發展

本行深刻理解經濟高質量發展的內涵，出具《晉商銀行支持山西能源革命、轉型發展實施方案》《晉商銀行 2023 年支持民營企業發展行動方案》等文件，為實體經濟、民營企業、綠色低碳產業等重要領域相關方提供高質量金融服務。2023 年，本行支持本地重點項目建設，認購山西省地方政府債券 12 期共計 35.80 億元；為全省 100 強民營企業中的 80% 以上企業提供了融資支持，其中前 10 強中有 9 家；2023 年末綠色貸款餘額 95.43 億元。

承擔社會責任，促進社會可持續發展

本行重視員工權益、訴求和建議，提供有競爭力的福利待遇，2023 年共組織召開職工代表大會專門小組會議 6 次，組織召開工會委員會會議 2 次；優化客戶服務，保護客戶隱私，不斷提升本行服務質效；開展志願服務 120 餘次，志願服務時長 1,360 小時，引導全行青年積極投身於服務社區、民生的志願活動中。

未來，晉商銀行將繼續秉持砥礪實幹、銳意進取的精神，持續提升經濟、社會、環境績效，為政府及監管機構、股東及投資者、員工、客戶、供應商與合作夥伴、社區等各利益相關方創造價值。

晉商銀行股份有限公司黨委書記、董事長
郝強



董事會聲明

晉商銀行董事會作為決策機構，全面監督、負責本行 ESG 相關重大事項的審議，包括明確 ESG 發展目標、制定 ESG 戰略規劃、審議 ESG 重大議題、監督 ESG 相關事宜進度等，履行上市監管機構對董事會提出的 ESG 工作要求。晉商銀行董事向各利益相關方呈上新年的 ESG 履責成績單。

完善 ESG 管理架構

晉商銀行董事會及高級管理層負責制定 ESG 相關戰略并監督全行 ESG 事宜的進展情況，由董事會辦公室協調具體工作，定期跟蹤議案的落實情況。總行各相關部門及分支機構定期向董事會辦公室匯報 ESG 工作情況。為更好地引領和執行 ESG 管理和監督，晉商銀行已將 ESG 因素納入《公司章程》及日常考核中。

明確 ESG 管理策略

本行董事會辦公室進行利益相關方溝通、調查，并通過實質性分析明確年度 ESG 重大議題和重點工作。2023 年，晉商銀行高度關注「服務實體經濟」「金融消費權益保護」「應對氣候變化」「打造卓越服務」等重大議題，并將其作為 2023 年 ESG 報告披露的重點，納入本行的 ESG 策略及計劃，并持續跟進落實情況。

ESG 目標進展檢討

本行董事會及其專門委員會負責審議 ESG、綠色金融等相關議案，2023 年，審議通過《晉商銀行股份有限公司 2022 年度環境、社會及管治報告》《晉商銀行股份有限公司 2022 年度環境信息披露報告》，對本行在環境、社會、管治方面採取的相關措施提出系統化的意見和要求。

提升 ESG 能力建設

2023 年，本行組織董事參加香港公司治理公會舉辦的公司治理專業人士強化持續專業發展講座，并召開供應商社會責任培訓 1 次，在提升自身 ESG 能力建設的同時，注重對供應商的責任能力提升。

本報告詳盡披露晉商銀行在上述工作及其他 ESG 議題上的管理與實踐進展，相關工作均由董事會於 2024 年 3 月審議通過。

數說 2023

經濟績效



指標名稱	指標單位	2023年/年末	2022年/年末	2021年/年末
營業收入	億元	58.02	52.60	53.91
貸款餘額	億元	1,914.36	1,860.52	1,557.41
存款餘額	億元	2,810.82	2,484.34	1,992.07
基本每股收益	元	0.34	0.31	0.29
平均總資產回報率	%	0.57	0.57	0.58
平均權益回報率	%	8.31	8.07	7.77
不良貸款率	%	1.78	1.80	1.84
撥備覆蓋率	%	198.71	177.04	184.77

社會績效



指標名稱	指標單位	2023年/年末	2022年/年末	2021年/年末
員工總數	人	4,429	4,402	4,424
女性員工比例	%	54.01	54.38	55.61
新進員工數	人	195	93	25
涉農貸款餘額	億元	628.02	588.13	537.87
普惠型小微企業貸款餘額	億元	98.32	75.33	57.46

環境績效



指標名稱	指標單位	2023年	2022年	2021年
辦公耗電總量	千瓦時	5,995,204.46	5,540,471.24	4,979,297.20
辦公耗水總量	立方米	40,227.99	38,556.50	29,950.37
汽油消耗量	升	36,446.89	48,972.22	46,537.99
柴油消耗量	升	124.68	1,714.79	2,626.87
溫室氣體排放總量 (範圍一和範圍二)	噸	4,967.41	5,265.91	4,143.57
綠色貸款餘額	億元	95.43	90.82	76.77

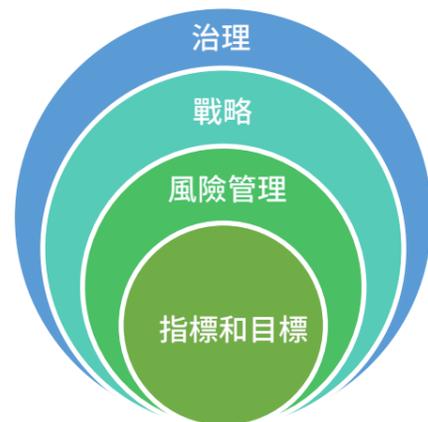
獎項榮譽

榮獲獎項	頒獎單位
晉商銀行 2023 年金譽獎「卓越財富管理城市商業銀行」	普益標準
晉商銀行 2023 年金譽獎「卓越區域服務私人銀行」	
晉商銀行 2023 年普益標準金譽獎「卓越資產管理城市商業銀行」	
晉商銀行豐盈多利雙周定開 1 號理財產品 2023 年度普益標準金譽獎「優秀固收類銀行理財產品」	財視中國
晉商銀行 2023 年度「傑出零售銀行獎」	
晉商銀行 2023 年度「卓越數據分析挖掘零售銀行獎」	上海票據交易所
晉商銀行 2023 年度「優秀綜合業務機構」榮譽稱號	
晉商銀行 2023 年領航發展合作夥伴	京東科技
晉商銀行 年度最佳合作夥伴	螞蟻集團
晉商銀行 2023 年卓越數字金融大賽 — 「數智平台銀獎」	金融數字化發展聯盟
晉商銀行 2023 年金融數字化發展金榜獎年度最具特色信用卡產品獎	
晉商銀行 2023 年傑出運營管理能力金棒子獎	財聯社
晉商銀行 2023 年金蟾獎—理財收益先鋒獎、理財驚喜獎	聯合智評
晉商銀行信用卡 信用卡卓越合作夥伴	騰訊金融科技
晉商銀行信用卡 2023 年銀聯卡產品合作優秀獎	中國銀聯
晉商銀行信用卡 2023 年聯動運營獎	
手機銀行 5.0 「第八屆商業銀行數字化轉型戰略大會移動金融服務平台影響力獎」	上海預踐商務諮詢有限公司
手機銀行 5.0「手機銀行匠心技術獎」	CFCA 中國金融認證中心
手機銀行 5.0「渠道建設創新優秀案例獎」	城銀清算服務有限責任公司

榮獲獎項	頒獎單位
手機銀行 5.0「金融科技年度案例獎」	中國金融出版社
滄海數據資產管理系統「數據治理金獎」	電子銀行網
滄海數據資產管理系統「2023 年度金融行業成功信息化案例」	FCS2023 第七屆中國金融 CIO 峰會
晉商銀行對公客戶視圖及營銷管理系統 「華鷹獎—BDI 數字化指數—數字化轉型優秀實踐獎」	亞太銀行聯盟組委會
客戶行為分析系統「星斗獎」	神策數據
客戶行為分析系統「鑫智獎(營銷創新優秀案例獎)」	2023 第四屆中小金融機構數智化轉型優秀案例評選
遠程銀行「山西五小創新大賽二等獎」	山西省總工會
智慧校園「山西五小創新大賽優秀獎」	
晉薪管家「山西五小創新大賽優秀獎」	
三晉智慧社區「山西五小創新大賽優秀獎」	
團隊「2023 年山西省金融系統數據治理與應用技能競賽優秀組織獎」	
晉商銀行股份有限公司「山西省五小創新大賽優勝單位」	
貿易金融部「‘晉雲鏈’供應鏈系統業務項目」 「山西省五小創新大賽優秀成果一等獎」	
個人信貸資產部「晉商銀行數字化產品房 e 貸 / 信 e 貸項目」 「山西省五小創新大賽優秀成果二等獎」	
科技信息部「晉商銀行 IT 綜合運維管理平台項目」 「山西省五小創新大賽優秀成果三等獎」	
數據應用能力展播短視頻 第三屆「金融科技達人賽—短視頻賽」創新應用獎	
團隊「2023 年度金融行業優秀信息化團隊」	FCS2023 第七屆中國金融 CIO 峰會
團隊「晉商銀行年度創新數字應用獎」	易觀千帆
豐盈多利 184 天固定週期型理財產品 2023 年度一季度金牛理財 5 星產品	中證金牛
豐盈多利 184 天固定週期型理財產品 2023 年度二季度金牛理財 6 星產品	
晉商銀行：豐盈封閉式理財產品 21148 期、22073 期、22074 期、 22080 期、22088 期、22096 期、22100 期、22131 期、22162- 22165 期、22172-22179 期、22193 期、22195 期；豐盈多利一 年定開 7 號理財產品、豐盈弘利季季紅理財產品 1-2 號；豐盈長 壽封閉式理財產品精選 4 號、5 號 2023 年共 27 隻產品在「2023 年度銀行理財產品評價」中獲評「五 星產品」	中國投資協會

責任專題：應對氣候變化

晉商銀行積極應對氣候變化風險帶來的挑戰和機遇，做好氣候風險和機遇的識別與評估，採取有力舉措支持綠色發展與可持續經營。



治理

本行將氣候變化議題管理工作內嵌入綠色金融工作中，設置「董事會 - 高管層 - 執行層」三層級的綠色治理架構體系，發揮管理職能，統領全行綠色金融工作；高級管理層設立「綠色金融管理委員會」，從戰略層面對全行綠色金融業務進行把控；由公司金融部作為牽頭部門，負責統籌協調全行綠色金融業務；總行公司金融部和風險管理部分別設立「客戶管理與綠色金融中心」和「氣候風險敏感性壓力測試項目組」，「客戶管理與綠色金融中心」主要職責為研發公司條線綠色金融產品、綠色金融系統運維等，「氣候風險敏感性壓力測試項目組」為完善本行環境風險管理提供量化研究及系統支持。

本行將氣候變化議題管理工作內嵌入綠色金融工作中，設置「董事會 - 高管層 - 執行層」三層級的綠色治理架構體系，發揮管理職能，統領全行綠色金融工作；高級管理層設立「綠色金融管理委員會」，從戰略層面對全行綠色金融業務進行把控；由公司金融部作為牽頭部門，負責統籌協調全行綠色金融業務；總行公司金融部和風險管理部分別設立「客戶管理與綠色金融中心」和「氣候風險敏感性壓力測試項目組」，「客戶管理與綠色金融中心」主要職責為研發公司條線綠色金融產品、綠色金融系統運維等，「氣候風險敏感性壓力測試項目組」為完善本行環境風險管理提供量化研究及系統支持。

戰略

晉商銀行在風險管理工作中考慮氣候風險，對氣候變化風險和機遇進行識別與評估。

風險管理

本行在風險管理部下設立氣候風險敏感性壓力測試項目組，為完善本行環境風險管理提供量化研究及系統支持，並基於氣候風險壓力測試結果，不斷探索管理機制及創新工具，健全氣候風險管控機制。

2022 年，本行開展對八大高碳行業以及煤炭、煉焦共計十個行業的信貸資產的氣候風險敏感性壓力測試工作。測試結果表明在輕度、中度、重度三種壓力情景下，未來本行部分高碳客戶的信用風險有所上升，因此本行在 2023 年強化對高碳客戶的關注，嚴密監控其信用風險，積極防範氣候風險為本行經營帶來的負面影響。

風險類型	環境氣候風險因子	風險 / 機遇描述
物理風險	急性風險	極端天氣（如暴雨、冰雹等）或環境污染事件 該風險可能在部分受暴雨天氣影響嚴重的區域給本行帶來災害影響，進而造成本行運營成本增加。
	慢性風險	慢性氣候變化或環境污染問題 該風險可能在投資過程中產生，進而對本行收入帶來影響，並可能帶來壞賬損失。
轉型風險	政策和法律風險	政策和法律變化 由於國內外可能對銀行出台環境相關標準和發佈系列規章制度等，沒有及時把握政策導向進行業務轉型的機構將面臨政策與法規風險。
	技術風險	技術革新 一方面可能由未能及時跟進金融科技發展給本行帶來運營成本提升的影響，另一方面可能由投資對象未能及時進行低碳技術轉型造成淘汰而給本行帶來壞賬損失。
	市場風險	市場變化 可能因客戶偏好、市場價格（如水、電、碳等）、資產定價等的轉變給本行帶來運營成本增加的影響。
	聲譽風險	聲譽變化 投資環境負面主體可能給本行帶來聲譽風險。
機遇	資源結構調整機遇	資源效率及能源來源變化 在日常運營中通過使用循環技術、減少用水量和耗水量，或投資可再生能源項目可能給本行帶來運營成本的減少。
	政策發展機遇	政策發展重心和政策支持力度及方式變化 該機遇表現為國家和地區層面陸續發佈生態文明建設和支持綠色、循環、低碳經濟發展系列政策等。
	市場機遇	產品、服務與市場變化 開發和 / 或擴大低排放商品和服務可能給本行帶來的收入來源和需求來源多樣化的影響。

指標和目標

晉商銀行在業務端和運營端設置指標和目標，支持經濟綠色發展，助力減少碳排放，為降低極端天氣事件的發生做出努力。

本行積極承擔金融機構責任，依託金融機構專業和資金優勢支持可持續發展，提出「加強綠色信貸規模，成為產業轉型升級助力器；多元與政府合作方式，成為銀政合作新標兵；創新產品供給，擦亮綠色銀行名片」的整體目標。同時，重視自身低碳運營，通過節約資源和能源、規範廢棄物處理等方式減少經營給環境帶來的影響，減少自身碳足跡。

關於晉商銀行

晉商銀行股份有限公司（簡稱「晉商銀行」，英文 JINSHANG BANK CO., LTD.），總行設在山西太原，2008 年 12 月 30 日經原中國銀行業監督管理委員會批准由太原市商業銀行更名，2009 年 2 月 28 日正式掛牌成立，並於 2019 年 7 月 18 日在香港聯合交易所有限公司（簡稱「香港聯交所」）上市。

在山西省委、省政府的正確領導下，在監管部門的指導幫助下，晉商銀行先後實現引進戰略投資者、H 股上市等戰略性突破，逐步走上了穩健發展、業績良好、風險可控的現代商業銀行發展道路。截至 2023 年末，資產總額、存款餘額、貸款餘額分別達到 3,613.05 億元、2,810.82 億元、1,914.36 億元，資本充足率 13.17%，核心一級資本充足率 11.14%，撥備覆蓋率 198.71%，主要監管指標符合監管要求。

成立以來，晉商銀行秉承「以客戶為中心」的服務理念，實現了對全省 11 個地級市的網點全覆蓋，目前下轄 153 家營業網點，下設小企業金融服務中心，投資設立了清徐晉商村鎮



資產總額 **3,613.05** 億元
存款餘額 **2,810.82** 億元
貸款餘額 **1,914.36** 億元
資本充足率 **13.17%**
核心一級資本充足率 **11.14%**
撥備覆蓋率 **198.71%**

銀行股份有限公司，發起成立了山西省內首家消費金融公司——晉商消費金融股份有限公司。

此外，穩步推進網上銀行、手機銀行、微信銀行、直銷銀行等電子渠道，形成了「線上線下一體化」的金融服務格局。

憑藉優異的經營業績和優質的金融服務，晉商銀行得到了省委、省政府及社會各界的廣泛認可，先後被評為「中國城商行最具競爭力民族品牌」「中國最具競爭力中小銀行」「山西省功勳企業」「山西老百姓最喜愛的銀行」等，獲得「山西省五一勞動獎狀」。





↑ 夯實治理

厚植發展根基

- ☆ 黨建引領
- ☆ 公司治理
- ☆ 合規與風險管理
- ☆ ESG管理

黨建引領

政治建設

本行制定印發《中共晉商銀行委員會 2023 年從嚴治黨工作要點》，結合黨委班子成員分管工作實際，形成黨委班子及班子成員全面從嚴治黨責任清單；充分發揮黨的領導優勢，完善黨委會「第一議題」制度，2023 年主持召開 34 次黨委會，對提交董事會、監事會、高管層決策的重大事項全部進行前置研究。

思想建設

本行制定印發《晉商銀行黨委理論學習中心組學習規範年建設工程工作方案》《晉商銀行 2023 年黨委理論學習中心組和幹部理論學習計劃》，明確 14 個方面學習重點和階段性學習安排，發揮中心組高質量領學促學作用，引導黨員幹部更好地運用黨的理論創新成果武裝頭腦、指導實踐。

組織建設

本行以黨建品牌創建活動作為黨建和業務融合發展的有效抓手，聚焦推動全行高質量發展的目標要求，下發《關於開展第三批黨建品牌創建活動及第一批、第二批黨建品牌「回頭看」的通知》及《關於命名第三批黨建品牌的通知》。

紀律建設

本行制定《關於構建晉商銀行「大監督」體系助力企業高質量發展的實施意見》，完善貫通監督機制，推進形成監督合力；制定《晉商銀行員工廉潔從業行為守則》，規範員工廉潔行為管理，制定信訪舉報、談話函詢、初步核實、紀律審查等 4 項紀檢工作基础性規章制度，提升紀檢工作規範化法治化正規化水平。

作風建設

本行統籌開展「四風」突出問題專項整治，制定《關於創建清廉晉商銀行示範單位的工作方案》《晉商銀行 2023 年度廉潔文化宣傳月實施方案》，舉辦「崗位廉潔青年說」講述比賽、製作廉政微視頻、開展法治知識競賽等活動，持續涵養風清氣正的政治生態和廉潔從業的良好氛圍。

黨建績效指標

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
全行黨員人數	人	2,161	2,025	1,858
全行黨總支	個	10	10	10
開展各類基層黨組織活動	次	2,392	2,208	2,196
當年發展黨員	人	100	119	70
各黨支部平均召開組織生活會次數	次	1	1	1
講黨課	次	920	803	732

監事會監督

監事會聚焦監管政策規定，扎實開展監督工作，全面履行監事會監督職責，有力護航全行安全發展。

堅守程序意識，有力發揮監事會「一體兩翼」監督優勢，圍繞全行戰略執行、財務管理、內控風險建設等重要事項向相關職能部門負責人 38 人（次）進行問詢，提出并反饋監督意見 120 餘件，嚴監督的公司治理氛圍得到進一步加強。

注重創新突破，開展重點領域履職監督專項評價工作，同時將日常監督、專項評價與對董監高成員年度履職測評工作有機融合，履職監督更為精準。抓實日常監督，以函詢監督、調研監督、貫通監督為手段，精準聚焦關鍵事項，優選監督方式，積聚監督優勢，放大監督效能，抓實閉環管理，監督服務發展的效能更為有力。注重隊伍建設，完善制度機制，強化政策研學，抓實外出培訓，做好同業互通，持續探索和豐富監督實踐，服務促進發展的本領更加有效。



強化股東股權管理

本行按照監管要求，對主要股東的資質情況、履行承諾事項情況、落實《公司章程》或協定條款情況以及遵守法律法規、監管規定情況進行了年度評估。推進本行不資格法人股東股權轉讓。定期核對梳理股東的持股變動及權利受限等情況，對持股兩千萬股以上的內資股法人股東進行核查，持續強化股東股權管理。

強化控參股子公司管理

本行積極履行主發起行及大股東職責，全面修訂了《晉商銀行股份有限公司控股子公司管理辦法》，增加戰略協同、業務聯動、信息報送、決策監督等重點內容，進一步完善控參股公司管理機制；不斷加強對控參股公司的考核評價，督促落實審計、監督等檢查發現問題的整改工作，幫助其強化公司治理及內部管理水平，提高內生發展效能；建立健全重要信息溝通報送機制，推動實現日常分類指導、重點領域調研、科學決策支持常態化、規範化，統籌推動與控參股公司的業務聯動與戰略協同。

保護中小股東權益

本行積極邀請中小股東參加股東大會，提高中小股東參會比例。在 2023 年 12 月召開的臨時股東大會上，本行邀請了中小股東參會，并進行了投票，保障了中小股東權益。

及時合規信息披露

本行嚴格按照監管要求準確高效做好信息披露工作。積極協調相關機構以及部門，在規定時間內高效率、高質量地完成了《晉商銀行股份有限公司 2022 年度業績公告》《晉商銀行股份有限公司 2022 年度報告》《晉商銀行股份有限公司 2022 年度環境、社會及管治報告》等信息披露文件的編制、發佈工作。截至 2023 年 12 月 31 日，本行在香港聯交所和官網同步發佈信息披露文件 38 項。

合規與風險管理

內控合規體系建設

嚴抓制度建設，搭建合規管理制度體系

2023 年，在全面回顧總結「制度執行年」活動經驗的基礎上，本行分析研究制度管理改進措施，修訂完善規章制度辦法，將好的經驗做法和要求固化至制度管理全生命週期，健全對標監管、制度審查，效果評價制度流程全週期閉環管理體系，為全行案防管理水平不斷提高提供了堅實的制度保障。2023 年，全行共完成 44 項外規內化，新立制度 70 項，修訂制度 170 項，廢止制度 227 項。報告期內在經濟、社會、環境方面未出現重大聲譽事件。

嚴抓檢查監督，防範案件風險隱患

本行聚焦監管檢查問題、關注重點風險環節，督促全行各條線及分支機構主動承擔起合規管理的主體責任，組織各條線開展檢查，內容涵蓋銀行經營的各個方面。聯合對分支機構進行現場檢查，充分發揮過程監督職責，對檢查發現的問題和情況，採取典型問題通報、約談「一把手」、從嚴合規考核等多種方式，督促問題的徹底整改、防患未然。

嚴抓合規懲戒，根植合規思想理念

以法律法規、監管要求和行內制度為依據，針對各類違規事件及不良貸款進行調查核實，合理界定違規行為、不良後果及損失，科學準確認定責任，通過問責懲處、通報曝光等，集中清理了一批歷史遺留問題，並就監管部門檢查發現的問題認真組織開展問責。

規範員工行為，強化人員行為管理

開展排查工作，分季度對員工考勤、異常投資消費、涉刑或經商辦企業、違規保管客戶物品、信用卡套現、與客戶發生資金往來等方面進行深入排查，對排查發現的新增異常行為人員以及原有異常行為人員的整改進行考核，通過考核持續督促相關機構加強管理和整改，取得了良好效果。

反洗錢

2023 年，為有效履行反洗錢和反恐怖融資義務，本行認真貫徹落實反洗錢法律法規，對洗錢風險進行持續識別、評估和控制。

完善反洗錢內控制度

修訂《晉商銀行客戶洗錢風險等級劃分及名單管理操作規程》及《晉商銀行數字金融業務反洗錢工作實施細則》兩項反洗錢內控制度。

上線新一代反洗錢系統

2023 年 8 月 6 日正式上線了新一代反洗錢系統，新系統從系統架構、界面設計、邏輯規則等方面進行了優化改造。

認真履行反洗錢各項義務

按照監管要求持續開展客戶身份識別，開展大額交易和可疑交易監測、分析和報送，提升反洗錢相關系統功能，對高風險客戶按規定採取管控措施等。

加強反洗錢日常管理工作

按計劃開展反洗錢宣傳及培訓，通過開展典型案例通報和違規懲戒，提升反洗錢工作效率和管理水平，營造良好的反洗錢合規氛圍。

● 反洗錢績效 ●

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
反洗錢培訓次數	次	93	104	74
反洗錢培訓覆蓋人數	人	5,355	3,879	2,583
成功勸阻或阻截洗錢相關風險事件數量	起	14	82	48

反腐倡廉

本行重視反腐倡廉工作，持續建立健全防治腐敗機制及舉報程序，積極開展反腐敗教育培訓，加強反腐敗思想建設，扎實做好反腐敗工作。本行遵守相關法律法規，杜絕勒索、欺詐相關事件，並積極製定相關政策。

● 反腐倡廉績效 ●

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
反腐倡廉培訓次數	次	11	10	4
反腐倡廉培訓覆蓋人次	人次	1,400	1,300	1,200



▶ 《中國共產黨紀律處分條例》培訓



▶ 領導幹部警示教育大會

合規文化建設

本行緊扣全年法律合規工作要求，以警示教育為抓手，突出制度學習，不斷推陳出新。

開展警示教育活動

選取三起分行典型案例編制成警示教育片，在全行範圍內組織觀看，引導員工摒棄「看客」心態，真正「深入」到案例中，切實提升員工合規履職能力和自我約束能力。同時組織分支行開展形式多樣的特色合規活動，持續加強員工的思想警示教育和普法合規教育。

推送合規主題信息

通過微信公眾平台推送 195 條合規訊息，內容涵蓋「業務連續性」「有權機關查凍扣」「異常行為預警」等監管政策及主題宣傳；在全行範圍內推廣合規主題壁紙，全年共製作發送 18 期。

法律合規專項競賽

組織開展法律合規專項競賽，在競賽中將比賽項目、選手範圍、獎項設置等全新升級，將崗位練兵、技術比武活動與日常工作相結合，切實提升員工專業技能水平。



▶ 合規條線專項競賽

● 合規文化建設績效 ●

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
開展法律培訓次數	次	67	62	73
參與法律培訓人次	人次	3,433	3,499	3,246
法律工作避免和挽回經濟損失	萬元	36,428	37,500	21,432
合規教育開展次數	期	326	537	297
參與合規教育人次	人次	9,354	14,961	6,104

知識產權保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國商業銀行法》《計算機軟件著作權登記辦法》等國家法律、法規和監管部門的規章制度，制定并實施《晉商銀行知識產權管理辦法》，持續加強知識產權保護，促進全行自主創新，避免知識產權侵權與防範被侵權，提供了制度保障。

完善風險管理體系

本行制定并落實《晉商銀行集團風險管理辦法》，制定了《晉商銀行風險管理體系和基本原則》，為全面風險管理提供制度保障，編制《晉商銀行股份有限公司控股子公司及參股公司管理制度》，要求參股、控股機構按季度撰寫和上報風險管理報告，及時掌握并控制參股、控股機構風險情況。

本行按照「垂直、獨立、全面覆蓋」的原則，逐步完善風險管控架構，在各主要業務條線派駐風險總監，在各重點業務部門嵌入式派駐風險經理，在各分行派駐風險管理部負責人，形成縱橫相交、全面覆蓋的風險管理架構。總行風險管理部針對參股、控股機構的風險體系建設、全面風險管理及資產質量控制等方面工作進行效果評價。

截至 2023 年 12 月 31 日，本行開展 10 項風險排查及自查活動，嚴格防範風險隱患。

風險管控能力建設

本行重視提升員工風險管理意識和水平，以線上和線下多種方式，針對各業務條線員工開展適用的風險管理培訓，進一步提高風險條線人員的業務理論基礎和实操技能。

提升管理人員風險管理能力

本行舉辦分行分管風險行長「互融共進聚合力，以學促幹謀發展」交流論壇，提升風險管理水平。8 位行長講授專題課程、講述業務現狀，通過現場展示和交流研討的方式，進一步提升風險管理水平，助推晉商銀行風險管理工作再上新台阶。

風險條線專項技能競賽

總行風險管理部舉辦風險條線專項技能競賽，全行共 14 家分行風險條線隊伍參加了本次比賽。

以賽促學，通過競賽促進參賽選手集中學習、深化、梳理全面風險管理、授信審查、放款審查、關聯交易、資產保全等相關知識；以學促幹，通過「風控實戰」讓參賽選手綜合運用風險、授信、保全等業務知識對案例進行剖析，并從風險防控、安全運營等方面提出解決方案，將專業知識與實踐深入結合。

註：更多風險管理內容詳見本行 2023 年度報告 45-49 頁

風險管控建設

培訓內容	商業銀行全面風險管理體系、新資本管理辦法背景概述及各模塊實施重點內容、金融資產風險分類、大額風險暴露系統的功能講解與疑問解答、押品系統操作流程培訓等。
培訓對象	派駐風險經理、風險條線人員、征信相關人員、各業務條線等。
培訓形式	專題封閉培訓、現場培訓、視頻會議、線上知鳥 APP、面對面學習等形式。

案件風險管理

本行開展多項工作進一步規範案件及案件風險事件的信息報送工作，強化案件風險管理能力和水平。

持續強化案件報送

堅決杜絕瞞報、遲報、錯報和漏報的行為，本行積極採取有效措施，在加強案防培訓的同時強化績效考核。堅守對案件「零容忍」的態度，將案件相關工作與機構和部門的績效考核直接掛鉤。

積極推進案件調查

通過調閱文件資料、與相關人員談話、梳理相關制度、還原業務流程等方式對案件的基本案情進行進一步核實，對案件進行深入剖析，認真分析發案及未按照規定確認案件的原因，并嚴格認定相關人員責任。

持續加快案件審結

對已經完成調查的案件，持續加快推進審結，從嚴從快追究有關人員責任。針對案件業務存在的漏洞和薄弱環節，查找總結案件反映出的共性問題，嚴防案件屢查屢犯。2023 年，未發生對本行或僱員提出的貪污訴訟案。



ESG 管理

將 ESG 融入戰略發展與經營理念

本行在日常經營活動中遵循可持續發展理念，將 ESG 理念融入本行戰略發展，并貫徹到具體工作中。

晉商銀行持續推進 2021-2025 年發展戰略規劃目標



戰略願景：
堅持安全發展，打造區域精品上市銀行。



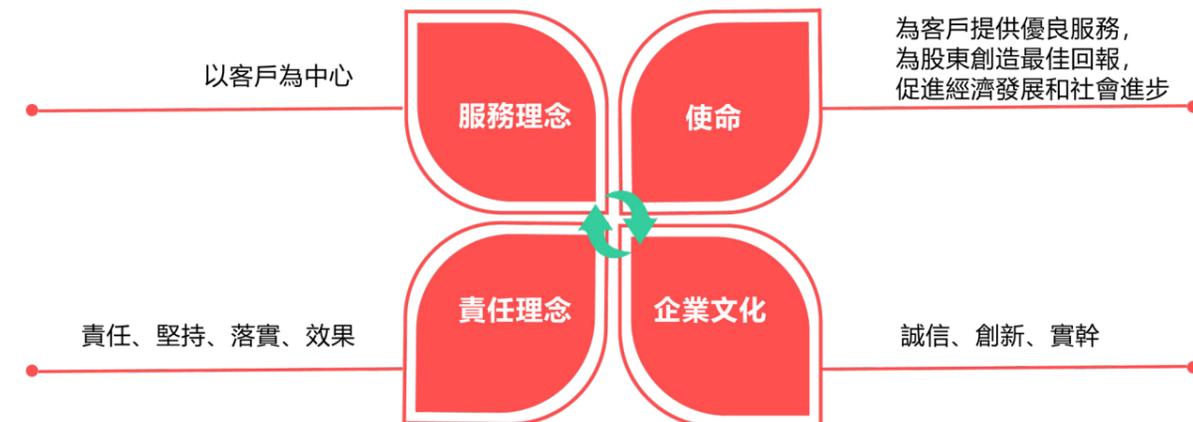
區域定位：
紮根三晉，服務山西。



市場定位：
服務地方經濟，服務中小微企業，服務城鄉居民。

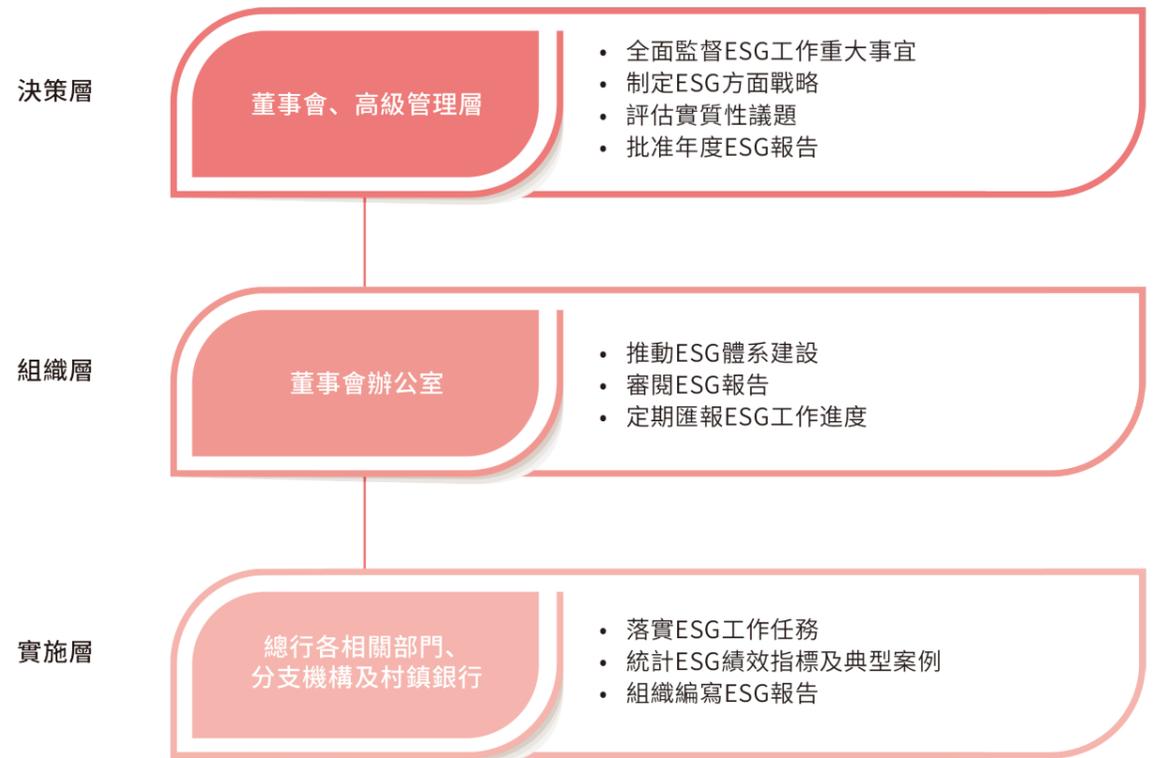


業務定位：
做強對公，做精零售，做優普惠，做專金融市場。



ESG 管理架構

本行根據香港聯交所要求，建立健全 ESG 管理架構，由董事會及高級管理層制定 ESG 相關戰略，董事會辦公室負責協調具體工作，並由總行各相關部門、分支機構及村鎮銀行分工協作、相互配合、共同推進，在日常運營中開展相關活動。



ESG 能力建設

2023 年，本行董事會開展 ESG 管理提升培訓 1 次，組織董事參加香港公司治理公會舉辦的公司治理專業人士強化持續專業發展講座，學習了香港上市 ESG 與氣候信息披露法規更新與實務等 ESG 政策及 ESG 良好實踐，提升了本行 ESG 管理水平。

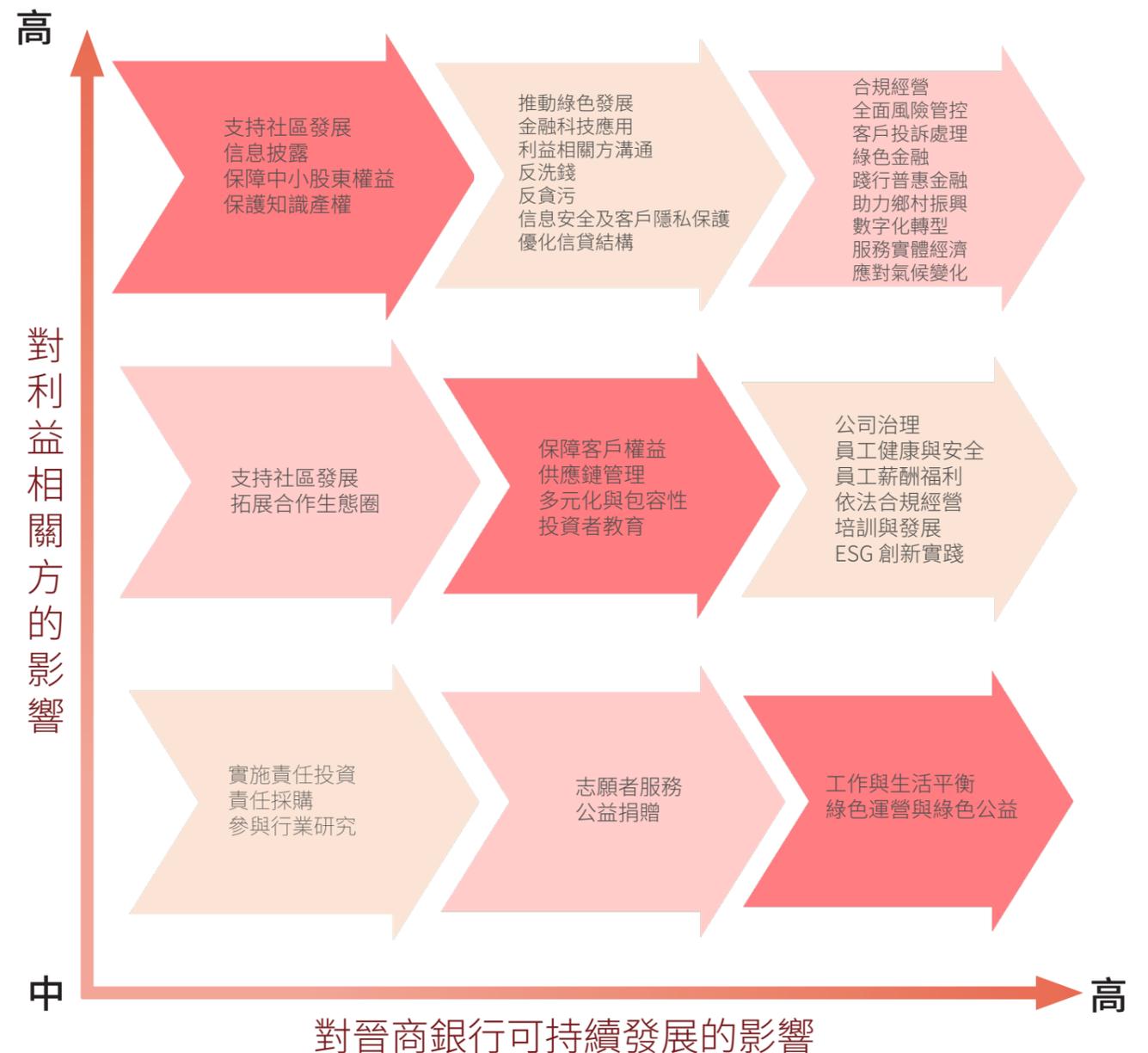


香港公司治理公會舉辦的公司治理專業人士強化持續專業發展講座

重大議題評估

本行依據香港聯交所「重要性」原則，從「對利益相關方的影響」和「對晉商銀行可持續發展的影響」兩個維度開展重大議題分析。2023 年，本行在 2022 年度八大議題的基礎上強化對氣候風險和機遇的關注，將「氣候風險壓力測試」議題調整為「應對氣候變化」議題。

晉商銀行 2023 年度 ESG 重大議題



利益相關方溝通

進一步完善利益相關方管理工作方法，更加科學地，系統地開展利益相關方管理工作，豐富與利益相關方的溝通渠道，提高溝通質量。參考全球 ESG 標準指南、國內監管指引，行業優秀實踐等，結合自身業務、行業屬性，識別了主要利益相關方，將本行的利益相關方分為六類：政府及監管機構、股東及投資者、員工、客戶、供應商與合作夥伴、社區，聆聽利益相關方多樣化的訴求并認真反饋，使利益相關方及時、全面地了解本行履行 ESG 責任的實踐和績效。

晉商銀行利益相關方關注議題及回應舉措

利益相關方	關注議題	溝通方式	回應舉措
政府	服務山西發展 支持實體經濟 踐行普惠金融 推動能源轉型 發展低碳經濟	政府文件及指引 專題報告 信息報送 工作會議	加強銀政合作 服務山西轉型發展 大力支持重點項目 扶持民營、小微企業 協助企業轉型升級 推動綠色貸款業務
監管機構	公司治理 合規運營 全面風險管理 信息披露 踐行企業擔當	監管政策 工作報告 調研走訪 發佈公告 上報數據	健全內部控制體系 完善風險管理體系 及時高質量披露信息 推進鄉村振興
股東及投資者	公司戰略規劃 保護股東權益 行業競爭力	股東大會 投資者溝通 投資者熱線 信息披露	完善公司治理結構 加強投資者關係管理 落實發展戰略及準確披露信息
客戶	客戶權益保障 客戶隱私保護 數據安全 金融科技應用 產品創新	問卷調查 客服電話 在線調研 數字化平台 宣傳活動	健全消費者保障機制 提升客戶服務質量 優化業務流程 核心系統上線 創新金融產品

利益相關方	關注議題	溝通方式	回應舉措
員工	薪酬福利 權益保護 培訓與發展 員工關愛	職工代表大會 工會 建議信箱 意見反饋	完善薪酬激勵 發展福利體系 健全培訓體系 組織各類活動
供應商及合作夥伴	供應鏈管理 責任採購 管理供應鏈 ESG 風險	招投標 合作協議	健全採購管理制度 加強溝通
社區	公益慈善 氣候變化	座談宣講 慰問走訪 節能減排 捐款捐物	志願服務 捐資助學 綠色辦公



2 立足山西

支持實體經濟

- ☆ 支持山西高質量發展
- ☆ 助推產業轉型發展
- ☆ 發展普惠金融

支持山西高質量發展

本行始終以支持山西省高質量發展為己任，結合政策導向與業務實踐，創新業務體系，為省內企業發展助力。2023 年晉商銀行認購山西省地方政府債券 12 期共 35.80 億元，支持本土重點項目建設。

支持本地民營企業

報告期內，本行出具《晉商銀行 2023 年支持民營企業發展行動方案》，依託「升級版」的金融供給，本行致力於為民營企業提供「有溫度」的金融服務，推動區域民營企業發展壯大，將服務民營經濟發展作為本行一以貫之的工作重點。



▶ 晉商銀行與忻州市人民政府簽署戰略合作協議

為提升對民營企業的支持能力，本行信用卡業務積極對接覆蓋全省的連鎖類商戶，將其納入本行特惠商戶體系，通過合作開展各項優惠活動帶動客戶消費，實現企業營業額的增長。目前本土權益體系已覆蓋全省 28 家大型商場、共計 64 個品牌、1,912 個門店，覆蓋 11 個地市和 78 個縣域。

支持省內實體經濟

本行堅持以服務山西省內實體經濟發展為導向，實現整體信貸結構的調整，為業務持續良性健康發展鋪平道路，為本地實體經濟高質量發展貢獻金融力量。

支持裝備製造業發展

裝備製造業是國之重器，是實體經濟的重要組成部分。太原某機械公司在高端裝備製造和風電裝備領域具有突出優勢，是國內大型重機生產企業之一。

2023 年，晉商銀行積極支持該公司戰略新興產業發展 10.30 億元，確保該企業主機材料、配套件、輔助材料等的採購資金充足，為戰略新興產業蓬勃發展保駕護航。

長治分行支持製造業發展

長治分行認識到製造業是實體經濟的重要組成部分，始終將支持製造業高質量發展作為金融機構最重要的使命，截至 2023 年末，製造業貸款餘額 45.35 億元，為 5 戶重點製造業客戶提供貸款支持 34.31 億元。

助力山西省城市建設

本行積極助力城市結構優化和質量提升，幫助實現合理安排生產、生活、生態空間，助力創造宜業、宜居、宜樂、宜遊的良好環境。

晉城分行助力丹河新城建設

晉城市丹河新城是晉城市委、市政府拓展城市空間、加快城市建設的重要內容。金村起步區為丹河新城的重要組成部分。按照市委、市政府部署，2—3 年內金村起步區將建設成為產城相融、人文一體的智慧新城、生態新城、宜居新城，成為晉城市的新城金村起步區，是晉城市擴展城市規模、完善城市功能、推進高質量轉型發展的重大舉措。

為推動新型城鎮化建設，晉城分行為晉城市某建設公司投放貸款 5 億元，用於晉城市職業技術學院遷建及共享項目的建設工作。

保障太原城鎮化建設項目工程

太原市某公司承建工程多次榮獲中國市政金杯獎等榮譽，該企業編制的多項工法被評為山西省省級工法，獲得國家實用新型專利證書、山西省科技創新項目獎等多項榮譽。

2023 年，晉商銀行積極支持企業工程項目建設施工 7.30 億元，全力保障太原城鎮化建設項目工程如期進行。



助推產業轉型發展

本行作為金融領域的重要參與者，積極開展廣泛的業務實踐，為產業轉型發展注入了強勁動力。本行為不同行業企業提供定制化的金融解決方案，促進其技術升級、產品升級和管理升級。同時，本行積極尋求與政府建立積極合作關係，通力協作，為產業轉型發展持續貢獻力量。

發展戰略性新興產業

本行全力響應山西省戰略目標，緊盯重點項目、重點產業、重點區域等工作，推進加大投放與優化投向并行，積極支持戰略性新興產業發展，有效釋放經濟發展新動能。



忻州分行支持某鎂業公司發展

2023 年 12 月，忻州分行與某鎂業公司建立合作關係，為其提供 1.50 億元融資，支持企業發展。

該公司是鎂合金生產製造企業中的龍頭企業，是國家級專精特新「小巨人」企業和山西省「兩區」扶持的重點項目，也是國家工信部 2021 年第一批公告的符合《鎂行業規範條件》的三家企業之一。



促進企業綠色低碳轉型

針對產業轉型升級，本行努力形成自上至下的政策文件管理體系，積極響應國家政策，出具《晉商銀行支持山西能源革命、轉型發展實施方案》等頂層設計文件，結合監管規定和業務實際，及時調整全行未來業務發展目標，抓住風電、光伏、氫能、生物質能等產業發展趨勢，促進轉型發展，助力山西省產業結構轉型升級。

支持某水泥公司綠色工廠技術改造

2023 年晉商銀行為某水泥公司數字化智能化綠色工廠技術改造項目發放 4,298 萬元項目貸款，通過該項目企業每年可利用餘熱供電 1,100 萬千瓦時，供熱 120,137 萬吉焦。

并州支行與某能源公司展開合作

并州支行為某能源公司提供 285 萬元流動資金貸款，提升了本行對新能源企業的綜合服務能力，為本省創新型新能源企業的健康發展提供了助力。

發展普惠金融

本行積極推行管理體系創新，營造多層級業務激勵體系，創新產品和服務，助力普惠金融有效落實。

優化業務管理體系

本行設立普惠金融部，為普惠金融發展作出專業化探索。2023 年出台《晉商銀行 2023 年普惠及小微企業授信政策指引》（晉商銀規章 [2023]8 號），明確業務營銷目標和要求，有效引導信貸投向；明確業務開展的重點行業和領域，鼓勵分行積極開展營銷工作；持續推進區域內客戶「網格化」經營模式，發佈《關於加強普惠金融名單制營銷的通知》《山西省 2023 年度創新型中小企業名單》《「採購易貸」產品業務名單》，提升批量營銷獲客能力和精準服務客群能力。

本行實行績效考核競賽激勵，根據《晉商銀行 2023 年「奮進新時代·爭創開門紅」勞動競賽方案》，充分調動分支機構人員爭先創優的積極性，煥發主觀能動性；開展「優稅貸」產品專項競賽活動，在競賽期間，本行營銷人員通過「優稅貸」產品積極開展營銷獲客，實現註冊并實名認證客戶 1,232 戶，申請貸款并准入 54 戶。

本行實行分值考核業務激勵，出台《晉商銀行 2023 年普惠金融考核辦法》，從經營類和管理類的 8 項指標對分行普惠金融相關業務開展考核；出台《晉商銀行 2023 年小企業業務條線績效考核辦法》，進一步提升本行小企業業務條線金融服務質效；在黨建考核中加入普惠小微、鄉村振興考核指標，與黨建工作深度融合。

● 2023 年小微企業關鍵績效指標 ●

指標名稱	單位	數值
普惠型小微企業貸款餘額	億元	98.32
普惠型小微企業貸款餘額增額	億元	22.98
普惠型小微企業貸款餘額增速	%	30.51
普惠型小微企業貸款有餘額戶數	戶	3,701
普惠型小微企業貸款有餘額戶數增額	戶	421

註：比較性指標以 2023 年初數值為基點。

創新普惠產品服務

本行積極發展普惠金融，將金融服務的紅利延伸到更廣泛的社會群體。通過創新金融產品和服務，努力降低金融服務門檻，為傳統金融體系難以觸及的群體提供更加便捷、靈活的金融解決方案。為農村居民、小微企業主和低收入家庭等群體提供貼近需求的金融支持，幫助其實現財務目標和生活改善，為社會經濟發展注入新動力。

普惠金融產品創新

- 優稅貸——本行以小微客戶的納稅、其他大數據信息等作為信貸決策依據，為小微客戶提供的可循環貸款產品；
- 小企業固定資產構建貸——本行向小微客戶發放的，用於其開展購置、擴建、改建、裝修、修繕固定資產的貸款。

普惠金融服務優化

- 組織開展「走萬企 提信心 優服務」活動，精準支持重點領域小微市場主體，對接企業數量 1,566 戶，發放貸款企業數量 153 戶，發放貸款金額 32.54 億元。
- 開展 2023 年個體工商戶服務月活動，主動對接個體工商戶，解讀金融扶持政策、宣傳相關貸款產品，進一步提高貸款精準性和便利度。
- 加強與政府部門、擔保公司、保險公司、核心企業、行業協會、金融科技公司等的互動合作，了解各級政府、監管部門關於普惠金融相關政策，依託產業園區、服務中心、信息平台等渠道，搭建供需對接匹配機制，持續推送小微企業和個體工商戶無貸戶名單，深化「銀稅互動」「信易貸」等融資模式，激發市場活力。

大同分行「碼上融資」，促進普惠金融發展

2023 年為實現小微企業和個體工商戶「碼上融資」，促進普惠金融，增強融資可獲性，大同市金融辦在山西省地方金融監管局指導下創設了三晉貸款碼融資服務平台。分行在收到市金融辦下發「三晉貸款碼」推廣任務後，從普惠金融部抽調專人進行金融辦工作對接，第一時間形成大同分行「三晉貸款碼」推廣方案，對於各部門各支行進行詳細職責分工，明確任務，將「三晉貸款碼」物料進行整理下發，并對支行客戶經理進行流程指導。



平陽路支行為農民工提供保障支持

為保障農民工按時足額獲得工資，解決農民工辦卡難的問題，平陽路支行組織工作人員來到太原市小店區某公司建築工地，上門為農民工辦理工資卡。





3 綠色金融

踐行低碳發展

- ☆ 提升綠色金融發展能力
- ☆ 創新綠色金融產品與服務
- ☆ 踐行綠色運營

提升綠色金融發展能力

本行始終高度重視落實國家關於綠色金融的相關部署，將綠色金融提升到全行戰略高度，本行 2021-2025 年發展戰略規劃，將綠色金融作為重點佈局方向之一。

管理機構

本行董事會高度重視綠色金融相關工作，統籌制定綠色金融相關戰略，定期審議綠色金融相關風險與機遇的議題，確保和監督綠色金融戰略規劃得到有效實施。本行高級管理層負責制定綠色金融相關工作規劃及目標，推動全行開展和落實相關具體工作。在總行層面成立綠色金融管理委員會，從戰略層面對全行綠色金融業務進行把控，根據市場情況、業務執行情況定期修訂《晉商銀行綠色金融行動方案》。本行公司金融部負責統籌協調全行綠色金融業務，包括綠色金融相關政策制定、產品研發和各部門綠色金融相關業務管理等。其他各部門如董事會辦公室、風險管理部、授信審查部等相關部門在各自工作職責範圍內按照本行戰略方向推動綠色業務落到實處，并就相關重要事項和信息及時與公司金融部溝通。

科技助力

本行持續探索綠色金融與科技金融相融合的發展道路，助力夯實綠色金融基礎設施建設。2023 年，本行持續優化綠色金融管理系統，遵循《金融機構碳核算技術指南（試行）》要求，設計自身運營碳排放核算、自身運營碳減排核算、自願減排項目融資業務碳排放核算、八大重點排放行業融資業務碳排放核算等功能和板塊，自動計算碳排放數據。

綠色採購

本行採購管理工作遵循合法合規的原則，按照《晉商銀行集中採購管理辦法》《晉商銀行集中採購委員會工作規程（2023 年版）》《晉商銀行集中採購品目分類表（2023-1 版）》等規章制度執行開展，將責任採購內化於心、付諸於行。本行倡導綠色環保理念，在滿足採購要求、質量和服務標準同等的條件下，優先選擇更具有環保和可持續發展理念的供應商。報告期內，本行向供應商開展社會責任培訓 1 次，積極傳遞可持續高質量發展理念。在踐行責任採購的同時支持本地企業發展，為山西省經濟發展貢獻力量。報告期內，本行供應商審查覆蓋率 100%。

內部審計

根據《銀行業保險業綠色金融指引》第二十六條「銀行保險機構應當將綠色金融政策執行情況納入內控合規檢查範圍，定期組織實施內部審計。檢查發現違規問題的，應當依據規定進行問責」的規定，2023 年，本行將綠色金融政策執行情況納入審計範圍，審計結果顯示，本行圍繞推進高質量發展重要戰略部署，大力支持綠色金融，持續優化信貸結構，綠色金融業務發展持續向好。

人才培養

本行重視綠色金融專業性人才梯隊建設，制定綠色金融人才培養方案。同時，本行將定期通過培訓、研修等方式提高員工綜合素質，努力打造綠色金融專業化、精細化人才隊伍，為綠色金融發展奠定人才基礎。



陽泉分行學習綠色金融知識

為提升公司條線人員對綠色融資相關政策的了解、熟知，更好的開展綠色金融業務，陽泉分行在對公客戶經理範圍內，積極傳達《晉商銀行綠色金融指導意見》，進一步明確綠色融資的定義、納入標準、營銷方向、目標客群、配套政策等內容。



創新綠色金融產品與服務

本行積極開展綠色金融產品創新；推動綠色金融項目管理系統和信貸系統的對接工作；加強員工綠色金融營銷意識；制定綠色金融規模提升計劃，從存量發掘、新增拓戶、創新業務等方面推進綠色金融規模提升，為本行發展綠色金融夯實基礎。

發放綠色信貸

本行提出「加強綠色信貸規模，成為產業轉型升級助力器；多元與政府合作方式，成為銀政合作新標兵；創新產品供給，擦亮綠色銀行名片」的整體目標。

強化客戶審查

本行通過下發《關於在授信業務調查、審查階段增加「環境和社會風險分析」的通知》，將環境和社會風險管理、環保要求等納入客戶調查和審查授信業務的流程管理中。

優化業務流程

針對綠色信貸業務，配套信貸供給機制，開闢綠色通道，強化重點環節管理，建立信貸前移、調審配合平行作業模式，優先受理、優先審查、優先審批，縮短週期鏈條，前中後台密切結合，進一步提升貸款辦理效率。

優化綠色服務渠道

本行持續優化線上服務渠道，為客戶提供更方便的線上服務，減少客戶現場辦理業務的需要，降低碳排放。

手機銀行建設

手機銀行 2023 年全新升級改版，實現前端動態化樓層管理，及服務端架構整體升級，通過重塑手機銀行 14 大類服務，新建 8 大專區，提升 480 餘項功能，完成 296 個交互流程的

設計改造，精選 88 個重點流程進行深度體驗重塑，核心高頻交易響應效率提升超過 50%。構建起 APP+ 網點+ 遠程的同源、同頻全渠道協同服務體系。打造具備特色生態基因的數字化手機銀行 App，完成了旅程重構、特色金融、情境生態、協同經營、安全守護五大方面的變革升級。

網上銀行建設

2023 年個人網銀重點對安全性能以及客戶體驗方面進行升級優化，包括：證書演算法升級、增加圖形驗證碼驗證方式、變更數據加密邏輯、系統配置項增加 AES 加密、機密性改造等。此外還對優化掃碼登錄及證書過期重發功能進行改造，新增隱私協議查看、網銀貸記付款功能。

承銷綠色債券

2023 年 9 月 13 日，本行作為聯席主承銷商為晉能控股電力集團有限公司發行 2023 年度第十一期綠色中期票據（碳中和債），債券發行規模 5 億元。本期碳中和債募投項目為風力發電和光伏發電項目，屬於「清潔能源」類綠色低碳產業項目。

热烈庆祝

晋能控股电力集团有限公司2023年度第十一期绿色中期票据

(碳中和债)成功发行

债券简称	债券代码	发行规模	发行期限	主体评级	票面利率
23晋能电力GN011(碳中和债)	132380067	5亿元	3年	AAA	3.29%

发行人： 晋能控股电力集团

牵头主承销商及簿记管理人： 中国银行

联席主承销商： 晋商银行  兴业银行

➤ 碳中和債發行成功海報

綠色金融知識倡導

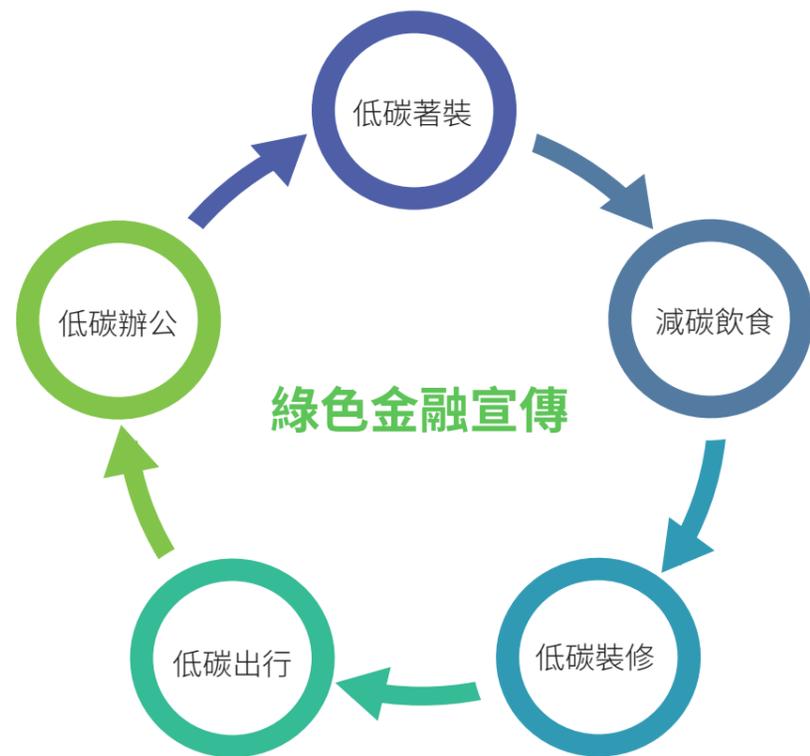
本行重視宣傳綠色金融知識，通過豐富的活動向客戶傳遞綠色金融產品和業務、可持續發展理念、低碳生活方式等知識，幫助客戶了解綠色金融的意義以及產品和服務，助力綠色經濟、綠色產業發展。

運城分行河津支行積極開展「綠色金融」宣傳

運城分行河津支行開展「綠色金融」宣傳月活動，河津支行運用網點宣傳欄、LED屏等開展宣傳，向客戶倡導可持續發展理念和普及綠色金融知識；將綠色金融宣傳與業務結合，推動綠色金融工具切實服務於綠色、低碳、循環經濟；在員工廣泛徵集應用低碳生活金點子，推進「低碳著裝」「減碳飲食」「低碳裝修」「低碳出行」「低碳辦公」。



➤ 運城分行河津支行積極宣傳「綠色金融」



踐行綠色運營

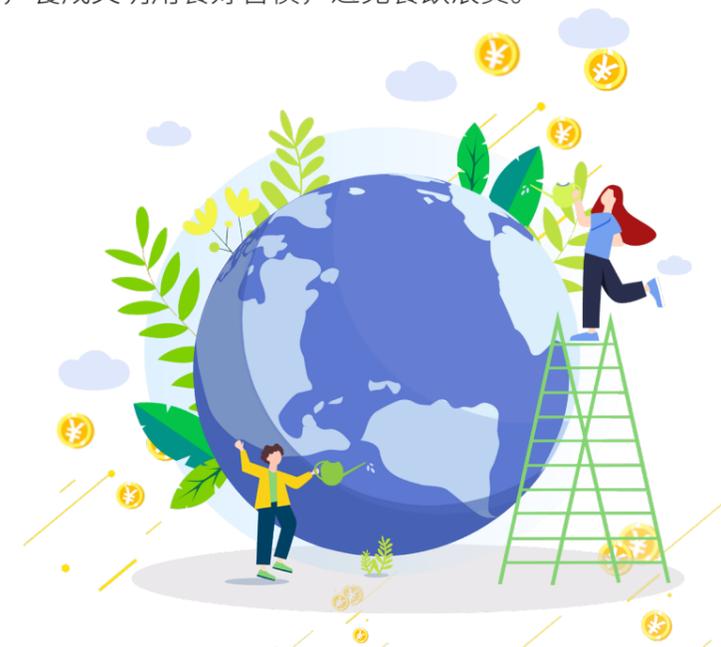
本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，在運營中踐行綠色辦公理念，倡導文明新風尚，不斷提高能源和資源利用效率，努力實現自身運營綠色低碳可持續發展。

踐行綠色辦公理念

持續推進協同辦公系統的優化，上線綜合電子文件檔案管理系統，推進辦公無紙化、智能化發展，實現從源頭上踐行低碳環保、節能減排的綠色理念。貫徹落實總行黨委降本增效各項要求，嚴格辦公用品管理，控制一次性辦公用品和耐用類耗材的領用申請，提倡採用多部門共享共用的形式，避免重複領用和浪費，提高辦公資源的利用效率。在辦公區域、職工餐廳等水、電開關位置張貼綠色節能標識，探索節能降耗、節約用水、資源浪費的新舉措。報告期內，本行在獲取水資源方面不存在任何問題且未發生因環境污染受到行政處罰事件。

倡導文明新風尚

開展「美化環境，綠色節能」評比，圍繞辦公區域衛生、節能、著裝等方面進行檢查，頒發「美境節能流動紅旗」，加強員工的低碳節能意識，以個人的「微行動」凝聚起綠色發展的「大能量」。在總行機關各樓層設立「環保回收箱」，垃圾按要求分類投放，在辦公（營業）場所設置廢舊物品回收點，力爭物盡其用，提高經濟價值，減少環境污染，保護生態環境。本行致力於逐步減少產生的有害垃圾和無害垃圾，通過各種舉措包括節約使用，回收棄置物，循環利用等，助力減少碳排放。嚴格餐廳管理，倡導「不剩一粒米」理念，養成文明用餐好習慣，避免餐飲浪費。





數智轉型

打造卓越服務

- ☆ 數字轉型升級
- ☆ 創新服務體驗
- ☆ 保護客戶權益
- ☆ 保護信息安全
- ☆ 品牌宣傳管理

數字轉型升級

本行持續強化頂層設計及規劃能力，2023 年編制《信息科技發展規劃（2023-2025）》，涵蓋科技戰略、中台建設、科技基礎能力、科技治理體系等方面的建設目標和實施路徑。

提升業務效能

梳理業務操作流程中的痛點及難點問題，通過 RPA 技術，把費時費力、規則明確的重複性人工操作交給機器人自動完成。截至 2023 年末，已實現久懸戶銷戶情境、協助風險管理部實現了動產登記場景、配合信用卡業務部實現信用卡客戶白名單導入情境的自動化處理，通過業技融合、科技賦能推動業務效能提升。

支持決策制定

通過算法與模型的應用研究，加強在營銷、投顧、風控等情境下大數據模型與算法的應用，更精準地洞察消費者行為、市場趨勢以及投資風險，為實時決策提供可信賴的支持。目前本行正積極推進基於時間序列預測算法的頭寸管理、基金智能投研、零售客戶流失原因分析及預警模型等項目。

● 數字轉型升級績效 ●

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
信息系統建設投產項目數量	個	264	186	176
技術數量	個	3	2	1

創新服務體驗

本行充分運用金融科技手段，通過不斷豐富金融服務渠道、完善金融產品供給、強化網絡化的金融服務情境，持續推動由傳統網點化金融服務向網絡化金融服務轉型發展，不斷完善提升無觸點服務和無障礙互動體驗。

報告期內，本行投產或實施新一代手機銀行、小微金融綜合服務平台、移動櫃面、遠程視頻銀行二期、信貸移動管理系統、數字按揭、政采智貸、教培通、晉雲鏈對接三方平台、現金管理對接雲 ERP 財資管理系統、線上收銀平台、智能電子函證、智能機具存單、智能雙錄等一系列線上渠道重要新系統和新產品，實現業務產品不斷豐富、功能不斷優化；通過多種信息化手段推進零售業務的數字化進程，優化業務流程，提高服務客戶效能，提升用戶體驗；對既有債務融資工具承銷業務系統進行需求變更和版本優化；上線非金融企業債務融資工具承銷業務系統，實現了承銷業務線上化申報、審批，避免項目逆流程操作。

● 創新服務體驗績效 ●

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
新型智能機具網點覆蓋率	%	100	100	100
自助設施總量	台	294	308	373
電子銀行交易筆數	萬筆	1,234.73	958.18	820.20

保護客戶權益

消費者權益保護工作

董事會已成立消費者權益保護委員會，其職責詳請參閱 2023 年度報告「企業管治報告 - 董事會的專門委員會 - 消費者權益保護委員會」。

2023 年，本行共受理消費者有效投訴 280 件，同比減少 68 件，降幅 19.54%。

按地區劃分，太原地區 257 件，占比 91.79%；大同地區 10 件，占比 3.57%；臨汾地區 3 件，占比 1.07%；長治地區、晉中地區、呂梁地區各 2 件，各占比 0.71%；陽泉地區、晉城地區、忻州地區、運城地區各 1 件，各占比 0.36%。

按業務類型劃分，投訴量排名前三的分別為：信用卡投訴共 189 件，占比 67.50%，同比減少 31 件，降幅 14.09%；個貸投訴共 24 件，占比 8.57%，同比減少 8 件，降幅 25.00%；人民幣儲蓄 20 件，占比 7.14%，同比增加 3 件，增幅 17.65%。

保護客戶信息隱私

本行高度重視客戶信息保護工作，對個人客戶信息全生命週期進行安全管理，依法合規收集、傳輸、存儲、使用、刪除和銷毀客戶信息，發佈《晉商銀行個人客戶金融信息安全管理辦法（2023 版）》及《晉商銀行個人金融信息事件應急預案》；定期開展客戶信息保護專項檢查和風險提示；制定符合 ISO27001 信息安全管理体系的安全管理制度和技術保障手段；依據《移動金融客戶端應用軟件安全管理規範》等對手機銀行、直銷銀行、企業手機銀行開展了檢測認證及備案，重點涉及個人信息保護；依據《常見類型移動互聯網應用程序必要個人信息範圍規定》等，開展了移動客戶端隱私合規檢測。

2023 年，本行依據《中華人民共和國網絡安全法》對網上銀行系統開展了網絡安全等級保護測評，測評結果為「優」。

防範網絡詐騙

本行通過信用卡微信公眾號等宣傳渠道，依託微漫畫等方式開展安全用卡金融宣傳教育，發送《打擊洗錢犯罪、維護金融安全》《網絡安全為人民、網絡安全靠人民》等多期安全用卡科普宣傳文章，提升持卡人安全用卡防範意識，有效預防欺詐風險。同時，加強對分支行信用卡進件人員的培訓，通過客戶經理加強對客戶防詐意識的倡導，培養客戶的防詐意識。

消費者隱私保護

全行上下嚴格貫徹落實消費者權益保護工作的各項要求，從制度建設、系統優化、員工培訓、督導檢查等維度逐步向訴訟管理、金教宣傳、產品審查、客服接線、「6S 管理」等方面不斷覆蓋，全面夯實消費者權益保護工作要求。持續推進提升全行消費者權益保護工作水平，始終站穩人民立場，實現好、維護好、發展好最廣大人民根本利益，緊緊抓住人民最關心、最直接、最現實的利益問題，切實保護金融消費者的合法權益。

關愛特殊群體

為改善老年人、殘疾人的金融服務體驗，本行持續優化系統功能，打造適老化手機銀行 APP，推出老年人「關愛版」手機銀行，看得清，操作更流暢，聽得懂，語音輔助更有愛，

突出重點高頻使用功能；在行內智能設備上增加「放大鏡」功能，使界面及字體更大、更清晰，便於老年人查看交易菜單和進行操作；在遠程視頻銀行端實現「密碼重置、手機銀行專業版簽約、普通版升級專業版」等功能，滿足客戶「足不出戶」辦理業務的新服務需求，解決部分老年人因特殊情況無法到網點辦理業務的問題。

客戶投訴機制

2023 年，晉商銀行建立了投訴快速響應、無理投訴辨別、支行負責人靠前服務、分行投訴周匯報、投訴處罰問責、溯源整改等機制，組織召開了 1 次全行性的投訴壓降動員會議及 5 次投訴壓降專題月度會議，通過專班會議，精準查找薄弱環節和風險隱患，並不斷從指標設置、產品開發、銷售管理、客戶服務、操作流程、激勵機制等方面予以改進，客戶投訴較上一年度明顯減少。

保障客戶資金安全

本行建立健全《晉商銀行反洗錢管理辦法》《晉商銀行反洗錢客戶身份識別實施細則》《晉商銀行單位銀行結算帳戶開立 / 變更 / 銷戶櫃面業務操作規程》等多項辦法、細則，為保障客戶資金安全提供制度支持。

本行外聯公安，警銀協作，積極開展電信網絡詐騙「資金鏈」治理工作，2023 年共成功協助公安機關抓獲「斷卡」線索嫌疑人 129 名，勸阻電信詐騙資金類交易 17 起，成功堵截涉案資金 299.53 萬元，對 42,115 名潛在受害人採取臨時保護性措施，涉及 18,938 個帳戶，主動攔截帳戶可疑風險事件 900 餘起，有序推動金融風險防控工作落地，最大限度保障客戶資金財產安全，築牢金融反詐「安全防線」，守護人民群眾「錢袋子」。

保障客戶資金安全舉措

- 以案倒查、舉一反三，查補本行風險防控薄弱環節和管理漏洞；
- 交易欺詐偵測系統即時監控，對欺詐交易自動識別并產生報警信息；
- 信用卡交易即時監測，有效預防欺詐交易發生；
- 實現 7*24 小時監測及外呼，及時對風險交易進行處置；
- 根據行業風險趨勢變化，更新規則配置，避免欺詐風險的發生；
- 微信公眾號設置「安全鎖」功能，保障客戶用卡安全；
- 開展《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》普法宣傳以及「斷卡行動」專題宣傳活動，增強人民群眾守護資金安全意識和能力。

保護信息安全

提升信息安全保護能力

本行嚴守安全生產底線，保障安全與創新協同發展，從辦公安全、生產安全、業務渠道安全等各個層面逐步構建網絡安全綜合防禦體系，落實信息安全管理責任，提升信息安全保護水平。

定期開展系統安全檢測工作

增強預警監測與主動防禦能力；全面推進終端安全管控策略優化提升和安全管理軟件安裝，定期通報終端信息安全情況；定期開展全行科技專項檢查和監管風險提示排查，優化安全策略和監測指標。

提升安全漏洞的處理能力

加強對安全設備日誌的分析能力，對本行資產安全風險進行閉環管理，與現有安全防護能力形成互補，2023 年參加了山西省和太原市公安機關組織的兩次護網演習活動，均成功抵禦了各類攻擊，圓滿完成防守保障任務。

開展數據安全評估和檢查

識別系統在需求、開發、測試、投產、監測等環節數據安全保護措施落實情況。加強客戶信息保護管理，持續監測客戶敏感信息和隱私保護風險隱患，同時按照監管機構要求完成移動客戶端和新媒體帳號備案。

加強信息科技外包風險管理

修訂《晉商銀行信息科技外包風險管理辦法》，明確信息科技外包活動風險審核流程；修訂《晉商銀行科技項目人力外包管理實施細則》《晉商銀行敏捷開發工作規程》，制定敏捷機制落地執行相關採購事宜及流程等，實現高效靈活的外包服務商遴選機制；修訂重要外包服務商應急預案，完善外包服務商應急情境及應急措施，通過組織重要外包服務商分情境開展應急演練，鞏固外包服務商應急處置流程，有效提升應對信息科技外包風險的應急處置能力。

重視防範開源軟件使用風險

2023 制定并發布《晉商銀行信息系統開源技術和源代碼管理辦法》，對項目建設中涉及的開源技術引入、使用、管理等進行了明確和管控。

信息科技工作獲得認可

本行制定的《晉商銀行網上銀行服務標準》（Q/JSHBANK 002-2022）和《晉商銀行移動金融安全管理規範》（Q/JSHBANK 003-2021）入選「企業標準領跑者」榜單；移動金融客戶端管理方面獲得北京國家金融科技認證中心頒發的「金融科技產品國推認證獲證機構」證書。



開展信息科技倡導活動

為提升員工網絡安全意識，本行以國家網絡安全宣傳周、全國質量月、全國科技活動周為契機，宣傳《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《關鍵信息基礎設施保護條例》《中華人民共和國密碼法》《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》《商用密碼管理條例》《中華人民共和國科技成果轉化法》《信息安全等級保護管理辦法》等法律法規和相關標準要求，全面營造全社會共築網絡安全防線的濃厚氛圍。

信息科技風險大排查活動

2023 年，總行科技信息部組織管理中心、研發中心和運維中心等部門的技術骨幹，由三位部門領導分別帶隊，對 14 家分行（含直屬行）及 69 個網點進行了科技巡檢，分行覆蓋率為 100%，網點覆蓋數量約占全行總網點數量的 46%。

● 信息科技宣傳績效 ●

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
信息科技方面的安全培訓次數	次	5	5	4
開展信息系統、網絡、基礎設施演練次數	次	121	125	104

品牌宣傳管理

本行積極開展品牌規劃及宣傳工作，以打造溫暖銀行為目標，以業務部門重點業務產品宣傳為突破口，制定了《2023 年度晉商銀行媒介宣傳規劃》，加強業務宣傳；積極優化媒體矩陣，有效宣傳本行經營發展中的亮點，提升本行品牌曝光度和知名度，全年在各類媒體的發稿數量達 900 餘篇次，累計可統計閱讀量達 3,500 萬人次；持續做好新聞宣傳和新媒體運營管理與宣傳，發佈《晉商銀行新媒體管理細則》，從制度上優化新媒體管理體系流程，新媒體運營方面增加多種風格主題，賦能產品業務宣傳。2023 年在「中國銀行保險報 --- 城商行品牌傳播力」抖音前十榜單中排名第二。

2023 年，本行進一步豐富品牌宣傳活動，策劃開展了辦理信用卡權益、暖心服務、銀行人的一天、女神節權益、大堂經理系列故事、母親節、太原馬拉松展位活動宣傳、520 節日、手機銀行 5.0、六一、718 理財季、信用卡 6 周年活動、消保宣傳、征信宣傳、父親節、端午節、反詐宣傳、網絡安全宣傳周等一系列宣傳活動，積極參與由中國金融雜誌社主辦的「第六屆金融業年度品牌案例大賽」，獲得「金融科技年度案例獎」，促進了全行品牌形象的進一步提升。



➤ 獲得「金融科技年度案例獎」

2023 年度城商行品牌傳播力抖音号前十榜單

2023.1.1-2023.12.31

城商行品牌傳播力榜單

抖音号榜單

序号	銀行名稱	傳播力指數
1	長沙銀行	569.5
2	晉商銀行	556.6
3	成都銀行	547.7
4	河北銀行	534.8
5	萊商銀行	532.7
6	廣東華興銀行	532.2
7	吉林銀行	529.5
8	中原銀行	485.1
9	湖南銀行	482.0
10	齊魯銀行	478.2

➤ 在「中國銀行保險報 --- 城商行品牌傳播力」抖音前十榜單中排名第二



5 以人為本

攜手員工發展

- ☆ 權益保障
- ☆ 職業發展
- ☆ 健康安全
- ☆ 員工關愛

權益保障

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國工會法》《中華人民共和國勞動合同法》等有關法規，制定有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策，保障員工合法權益，重視員工培訓和職業發展，關注員工身心健康。2023 年，本行員工總數 4,429 人，其中 100% 為全職員工，沒有兼職員工。

本行招聘始終嚴格按照《晉商銀行員工招聘管理辦法》相關規定執行，不存在人員及性別歧視等情形；對錄用人員進行招聘背景調查、公示，始終接收監督管理，不存在錄用童工或強制勞動的情況，一旦發生違反勞工準則的情況，立即要求整改，並監督執行落實，確保符合相關法律法規要求；已對所有在職人員進行勞動合同全覆蓋，依據法律法規最新政策同步完成勞動合同的修訂；足額準時發放工資；合理安排工作時間；實施帶薪休假；建立企業年金等措施，保障員工合法權益；積極聽取員工建議和意見，2023 年共組織召開 6 次職工代表大會專門小組會議，組織召開兩次工會委員會會議。

足額準時發放工資

設置並實施科學規範的薪酬管理體系，保證足額準時發放薪酬。2023 年本行持續優化「價值分配以價值創造為基礎」的薪酬體系，修訂《晉商銀行客戶經理管理辦法》，同時結合本行業務拓展重點和支行發展亟待解決的實際問題，對 2023 年分支行等級行考核指標及計分規則進行調整及明確，下發《關於明確 2023 年度等級行評定指標及計分規則的通知》。

合理安排工作時間

本行積極維護正常的工作秩序，保障員工的合法權益，員工工作時間符合《中華人民共和國勞動法》等國家的相關規定，並制定相關請休假管理辦法，員工年休假為帶薪假期，對於在年度結束時由於工作需要不能享受年休假或年休假有結餘的員工，會按照員工未休假天數支付未休假補薪。

建立企業年金

始終堅持以人為本，通過加強與員工溝通，多渠道了解員工需求，持續不斷提升員工福利水平，建立了較為完善的員工福利機制。2023 年本行持續優化企業年金計劃，搭建了企業年金服務的綠色通道，提高退休人員待遇支付速度。

建立補充醫療保險

為切實提高員工保障水平，增強員工歸屬感和獲得感，本行於 2019 年開始為員工繳納補充醫療保險，2023 年在原有保障基礎上，進一步優化補充醫療保險方案，切實提高員工醫療保障水平，為員工群眾辦好實事。

簽訂集體合同

本行與晉商銀行工會簽訂《晉商銀行集體合同》，就職工的勞動報酬、工作時間、休息休假、勞動安全衛生、職業培訓、保險福利等權益給予保障。

職業發展

2023 年，晉商銀行職代會勞動人事專門工作小組組織會議，針對拓展人力資源池的內涵和外延、重塑人力資源池考核模式、優化不合格出池人員安排等內容進行討論，為員工職業發展提供制度保障。

本行開展建設「學習型銀行」工作，圍繞全行戰略決策及重點工作部署，按需施教，因材施教，以培養管理專家、專業人才、業務骨幹為目標開展系列培訓項目，促進本行高質量發展。



支行行長培訓



中高管培訓



內訓師培訓



新員工培訓

健康安全

本行重視員工健康與安全，定期開展職工健康體檢，關注員工心理健康，並提供良好的工作環境，定期開展環境健康安全檢查，避免員工產生職業健康危害。晉商銀行工會從 2020 年以來，啟動了 EAP 員工幫助計劃，開展了一系列心理健康普查、心理關愛團輔和心理諮詢服務，並獲得了山西省總工會「職工心理健康諮詢基地」的授牌。2023 年，本行以主題教育為依託，將員工心理關愛和調研活動相結合。



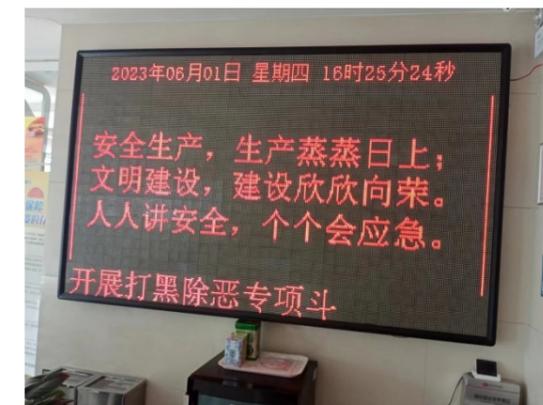
晉商銀行2023年“雛雁計劃”新聘員工培訓班合影留念 2023.7.1



▶ 晉商銀行組織多層級多樣化的員工培訓

清徐晉商村鎮銀行開展「安全生產月」活動

將「安全生產月」活動納入工作重點，成立了清徐晉商村鎮銀行「安全生產月」活動領導小組；開展「安全生產月」活動，制定《清徐晉商村鎮銀行關於 2023 年安全生產月活動方案》；通過線上和線下渠道宣傳安全生產內容；對營業場所安防設施和消防器材的配備及使用運行情況開展了全面檢查；組織全體員工參加消防安全知識培訓及逃生演練、消防知識培訓。



員工關愛

本行為在職和退休員工組織開展職工文體活動，豐富員工生活；重視女性員工、困難員工等特殊職工群體的權益。2023 年晉商銀行職代會生活福利專門工作小組組織開展會議，討論員工端午節、中秋節等節假日福利安排，落實員工關懷政策。

員工關愛績效

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
工會建會率	%	100	100	100
醫療救助金額	萬元	3	3	10
幫助困難職工人次	人次	53	55	78
舉辦離退休員工關懷活動次數	次	2	1	1
離退休員工關懷投入總額	萬元	6.7	1	-



三八婦女節活動



第三屆羽毛球大賽



退休人員活動中心剪影



心理關愛服務進基層



「老有所學 老有所樂」系列知識講座開班儀式



慰問困難職工



暑期親子遊學活動



攜手各界

真誠回饋社會

- ☆ 行業發展
- ☆ 鄉村振興
- ☆ 志願服務

行業發展

助力行業發展

本行積極助力行業發展，關注政府及監管部門最新政策要求和相關動態，了解最新行業發展政策趨勢和前瞻性觀點，積極參與同業機構、研究機構、協會、政府部門、高校等相關方組織的活動，建立良好的合作關係，為行業發展貢獻力量。

負責任採購

集中採購

本行採購管理工作遵循合法合規的原則，按照《晉商銀行集中採購管理辦法》《晉商銀行集中採購委員會工作規程（2023 年版）》《晉商銀行集中採購品目分類表（2023-1 版）》等規章制度執行開展，將責任採購內化於心、付諸於行。

責任採購

本行倡導綠色環保理念，不斷識別供應商的潛在環境及社會風險，在滿足採購要求、質量和服務標準同等的條件下，優先選擇更具有環保和可持續發展理念的供應商，從而督促供應商提高 ESG 意識。

負責任採購績效

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
開展供應商社會責任培訓次數	次	1	1	1
供應商審查覆蓋率	%	100	100	100
按地區劃分的供應商數目	個	163	151	228
山西省內	個	54	62	65
山西省外	個	109	89	163

鄉村振興

本行積極支持鄉村振興，成立晉商銀行鄉村振興金融服務領導組，將金融服務鄉村振興工作納入總行相關部門及分行績效考核體系，組織普惠金融暨鄉村振興工作推進會，出台《晉商銀行服務鄉村振興實施方案》《晉商銀行 2023 年駐村幫扶工作計劃（修訂版）》《晉商銀行 2023 年駐村幫扶工作要點》《晉商銀行扶貧項目採購監督管理辦法》和《晉商銀行駐村工作隊考核管理辦法》，嚴格按制度落實執行，為全年高質量駐村幫扶工作提供了基本保障和行動指南。

本行支持特色產業發展，在前期對大同雲州區幫扶工作的基礎上，針對黃花貸業務制定下發特別授權方案，並在 2023 年 6 月底前發放第一筆黃花貸業務，目前累計發放 255 萬元。

本行推進科技賦能鄉村振興，通過主動式智能耳標與藍牙網關等物聯網設備為每頭奶牛提供唯一數字身份識別碼，並建立活畜資產全息數字文檔，主動對接科技公司，為企業建立奶牛資產數字文檔，提供信貸支持 100 萬元。

2023 年以來，晉商銀行駐大同市雲州區工作隊按照省、市、雲州區和工作隊所在鄉鎮黨委政府的統一安排部署，構建常態化駐村幫扶工作機制，增強服務村民內生發展動力。水頭村工作隊被山西省人力資源和社會保障廳、山西省鄉村振興局評為山西省幹部駐村工作模範集體。

鄉村振興績效

指標名稱	指標單位	2023 年	2022 年	2021 年
鄉村振興結對幫扶村數量	個	5	5	5
鄉村振興駐村幹部	人	16	15	15
鄉村振興幫扶項目	個	4	5	3
項目幫扶資金	萬元	68.40	63.50	22.40

堅持黨建引領，凝聚工作合力，不斷夯實幫扶責任

工作隊始終把加強基層組織建設，完善基層治理架構，提升基層治理能力作為重要任務，同時加強理想信念教育，規範基層組織生活。

不斷加強管理，強化隊伍建設，實現工作有效銜接

根據省鄉村振興局與總行黨委要求，輪換部分駐村第一書記和隊員，對新輪換隊員進行強化培訓；建立駐村隊員、費用、幫扶資產監管等各類台賬，做到家底清晰，開支明白，資產賬實無誤。

加強政策培訓，提升業務技能，提高駐村履職能力

工作隊員積極參加省、市、區、鄉（鎮）各級業務培訓和區政府組織的夜校大培訓，提升駐村幹部履職能力；不定期召開包村工作隊和駐村工作隊工作例會，全年共參加駐縣大隊例會 4 次，召開包村工作例會 6 次。

深入走訪入戶，精準排查整改，堅決守住返貧底線

開展防止返貧監測幫扶全面排查「百日攻堅」春季行動和防止返貧監測幫扶集中排查工作，各工作隊對監測戶入戶排查不少於三次，一般脫貧戶入戶排查不少於兩次、一般農戶不少於一次。

精選幫扶項目，強化幫扶舉措，提升「造血」能力

認真篩選幫扶項目，通過制定幫扶計劃，提供幫扶資金和物資，協助水頭村、山自造村、陳莊村等實現經濟收入，切實鞏固鄉村振興成果，陳莊村、山自造村、吉家會三個村均是在本行幫扶後實現集體經濟破零的行政村。



晉中分行投放脫貧人口小額貸款，助力鄉村振興

晉中分行積極貫徹落實《中共中央國務院關於做好 2023 年全面推進鄉村振興重點工作的意見》文件精神，切實做好鞏固脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接的各項工作，本著「應貸盡貸、戶貸戶用」的原則，對包乾鄉鎮為靈石縣馬和鄉進行摸排並進行貸款投放，助力鄉村振興。2023 年晉中分行共投放脫貧人口小額貸款 31 筆，金額 155 萬元。

在貸款投放的同時，對村民開展金融知識宣傳，以通俗易懂的語言，深入淺出地向村民講解了防範電信詐騙、養老詐騙等金融知識，對與群眾生活密切相關的征信知識和普惠金融政策進行了講解，提醒村民警惕「天上掉餡餅」「高額回報」，避免盲目和衝動的投資，守護來之不易的「錢袋子」。

志願服務

本行深入學習貫徹習近平總書記關於弘揚雷鋒精神重要論述，積極踐行雷鋒志願服務精神，引導全行青年志願者共計 3,000 餘人註冊了志願專網，在 14 家分行團委分別組建了青年志願服務隊；推動學雷鋒精神制度化常態化，連續四年組織開展學雷鋒主題月活動，在中高期間組織全行 116 個網點開展愛心助考志願服務活動，在植樹節前後開展「美麗山西 青春行動」義務植樹活動，並開展關愛殘障兒童、慰問孤寡老人、創建文明城市等不同主題的志願服務活動，號召全行積極開展「送溫暖 獻愛心」社會捐助活動，募集捐款 17 萬元，先後湧現出了山西省第九屆道德模範見義勇為道德模範、省直機關第六屆道德模範、優秀志願服務隊，以晉商員工的實際行動書寫了新時代的雷鋒故事，努力為本省進一步加快轉型發展，奮進「兩個基本實現」目標，提供強大精神動力。2023 年，志願服務時長 1,360 小時。



龍城支行「愛心助考 青春同行」志願服務

龍城支行團委積極響應總行團委「愛心助考青春同行」青年志願服務活動號召，組織轄內 17 個團支部組成「青年志願服務隊」，義務為考生及家長提供心理疏導和諮詢服務，並協助做好考場周邊的交通疏導工作。在中考生家長等候之餘，本行員工向考生家長詳細介紹本行金融理財產品、普及金融知識、宣傳防範校園貸和征信修復、電信網絡詐騙、假幣鑒別、保護個人征信安全和財產安全等知識，現場為客戶提供信用卡辦理、存貸諮詢等多種金融服務。



社保支行開展老舊小區「一幫一」志願活動

社保支行深刻領會省文明辦關於「著力解決人民群眾急難愁盼問題，把惠民生、暖民心、順民意的工作做到群眾心坎上」的工作部署，增強責任感和使命感，主動擔當作為，黨員幹部做先鋒帶領支行員工組成志願服務小組，在支行周邊老舊小區開展「一幫一」志願活動。



附錄

關於本報告

本報告是晉商銀行股份有限公司（簡稱「晉商銀行」或「本行」）上市後發布的第五份年度環境、社會及管治報告（簡稱「本報告」或「ESG 報告」）。本報告真實、客觀地介紹了 2023 年度晉商銀行總行、分行、直屬行及村鎮銀行履行企業社會責任方面的活動開展情況，重點披露本行環境、社會及管治三大範疇的相關信息。

報告週期

本報告為年度報告，報告期為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（「報告期」），部分信息超出報告期。

報告組織範圍

本報告以晉商銀行為主體部分，如無特別說明，本報告覆蓋總行、分行、直屬行、村鎮銀行。

報告編制語言

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

報告編制指南

- 香港聯交所《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2 之《環境、社會及管治報告指引》
- 原中國銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》
- 全球報告倡議組織 GRI《可持續發展報告指南》G4.0 版

報告數據說明

本報告中的財務數據來自經審計的本行 2023 年度報告。如本報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據統計範圍包含本行總行、分行、直屬行及村鎮銀行，特別說明的除外。

本報告涉及資金的幣種均為人民幣，特別說明的除外。

報告原則

- 重要性：當董事會厘定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。
- 量化：有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標（可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明）。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，并在適當的情況下提供比較數據。
- 平衡：環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。
- 一致性：發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。

第三方獨立鑒證

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告聘請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）對報告中披露的選定關鍵數據執行有限保證鑒證工作，並出具第三方獨立鑒證報告。

報告發佈形式

報告以電子版形式發佈。報告電子版可在晉商銀行官網（<https://www.jshbank.com>）、香港聯交所網站（<https://www.hkexnews.hk>）下載瀏覽。

ESG 績效表

經濟績效

指標	單位	2023 年 / 年末	2022 年 / 年末	2021 年 / 年末
營業收入	億元	58.02	52.60	53.91
淨利潤	億元	20.01	18.35	16.79
資產總額	億元	3,613.05	3,364.20	3,032.92
存款餘額	億元	2,810.82	2,484.34	1,992.07
貸款餘額	億元	1,914.36	1,860.52	1,557.41
基本每股收益	元	0.34	0.31	0.29
平均總資產回報率	%	0.57	0.57	0.58
平均權益回報率	%	8.31	8.07	7.77
不良貸款率	%	1.78	1.80	1.84
撥備覆蓋率	%	198.71	177.04	184.77
資本充足率	%	13.17	12.40	12.02

社會績效

客戶服務績效

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
受理客戶投訴	件	280	348	333
辦結率	%	100	100	100

員工構成績效

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年	
員工總數 ¹	人	4,429	4,402	4,424	
按性別劃分	男性	人	2,037	2,008	1,964
	女性	人	2,392	2,394	2,460
	男性員工比例	%	45.99	45.62	44.39
	女性員工比例	%	54.01	54.38	55.61
按年齡組別劃分	>50 歲	人	443	464	338
	40 至 50 歲	人	532	412	627
	30 至 40 歲	人	2,536	2,299	2,066
	20 至 30 歲	人	918	1,227	1,393
按學歷結構劃分	碩士及以上	人	912	873	409
	大學本科	人	3,013	3,016	3,410
	其他學歷	人	504	513	605
按地區劃分	太原	人	2,686	2,731	2,743
	呂梁	人	176	179	181
	運城	人	162	152	154
	臨汾	人	201	188	193
	朔州	人	193	191	191
	大同	人	191	189	193
	忻州	人	187	178	180
	長治	人	164	160	161
	晉中	人	149	145	146
	晉城	人	174	152	154
	陽泉	人	105	91	90
	清徐	人	41	46	38

註 1: 員工總數統計口徑為晉商銀行總分支機構以及 1 家村鎮銀行業有勞動合同的正式員工和勞務派遣用工的總人數。

員工培訓績效表

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
員工培訓人次 ¹	人次	600,347	1,145,004	67,090
員工培訓覆蓋率 ²	%	95	94	93
員工累計培訓總時長	小時	259,366	438,815	67,970
反洗錢培訓數量	次	93	104	74
員工培訓投入金額	萬元	1,325.83	568.07	854.60

註 1: 數據統計口徑為晉商銀行總分支機構以及 1 家村鎮銀行。

註 2: 根據香港聯合交易所發行的《如何編備環境、社會及管治報告附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》，各類別員工培訓覆蓋率 = 接受培訓的該類別員工人數 / 接受培訓的員工總人數。

員工僱傭績效

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年	
員工流失率	%	2.33	2.81	3.26	
按性別劃分	男性	%	0.86	1.45	1.54
	女性	%	1.47	1.36	1.72
按年齡組別劃分	>50 歲	%	0.05	0.02	0.11
	40 至 50 歲	%	0.11	0.20	0.09
	30 至 40 歲	%	1.33	1.53	1.45
	20 至 30 歲	%	0.84	1.07	1.61
按地區劃分	總行機關員工	%	0.23	0.20	0.41
	太原市內分支機構員工	%	0.93	1.29	1.38
	太原市以外分支機構員工	%	1.17	1.32	1.45
新進員工數	人	195	93	25	
殘疾員工人數	人	13	12	11	

員工權益績效表

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
勞動合同簽訂率	%	100	100	100
社會保險覆蓋率	%	100	100	100
因工亡故的人數	人	0	1	0
因工傷損失工作日數	天	24	30	0

註: 以上數據統計口徑為晉商銀行總行、4 家直屬行、10 家一級分行以及 1 家村鎮銀行。

供應商績效

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
供應商總數 ¹	家	163	151	228
山西省內供應商數量	家	54	62	65

註 1: 供應商總數指報告期內當年合作供應商的數量。

社會貢獻績效

指標	單位	2023 年 / 年末	2022 年 / 年末	2021 年 / 年末
涉农貸款餘額	億元	628.02	588.13	537.87
小微企業貸款餘額	億元	521.18	628.90	475.11
普惠型小微企業貸款餘額	億元	98.32	75.33	57.46
綠色貸款餘額	億元	95.43	90.82	76.77
網點數量	個	153	154	162
電子銀行業務替代率	%	88.90	89.16	91.45
手機銀行業務筆數	萬筆	1,082.13	1,470.50	632.29
網銀全年交易筆數	萬筆	374.98	375.95	519.40
公益慈善及其他捐款	萬元	18.27	9.90	66.47
志願服務時長	小時	1,360	245.50	320

環境績效

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
辦公耗電總量 ¹	千瓦時	5,995,204.46	5,540,471.24	4,979,297.20
辦公耗水總量 ²	立方米	40,227.99	38,556.50	29,950.37
人均耗水量	立方米	9.08	8.76	6.77
天然氣消耗量	立方米	45,760.22	48,955.32	50,143.23
柴油消耗量	升	124.68	1,714.79	2,626.87
汽油消耗量	升	36,446.89	48,972.22	46,537.99
能源消耗 ³ 總量	千瓦時	8,393,062.79	6,512,620.92	5,995,206.33
每平方米辦公面積的能源消耗量	千瓦時 / 平方米	72.03	51.92	47.80
——直接能源消耗總量	千瓦時	2,077,874.86	972,149.67	1,015,909.13
——間接能源消耗總量	千瓦時	6,315,187.93	5,540,471.56	4,979,297.20
溫室氣體 ⁴ 排放總量 (範圍一和範圍二)	噸	4,967.41	5,265.91	4,143.57
每平方米辦公面積溫室氣體排放量 (範圍一及範圍二)	噸 / 平方米	0.04	0.04	0.03
——直接排放 ⁵ (範圍一)	噸	742.79	1,193.97	339.33
——間接排放 ⁶ (範圍二)	噸	4,224.61	4,071.94	3,804.24
每平方米辦公面積溫室氣體排放量 (範圍一)	噸 / 平方米	0.01	0.01	0.00
每平方米辦公面積溫室氣體排放量 (範圍二)	噸 / 平方米	0.04	0.03	0.03
氮氧化物排放量	千克	28.17	593.06	655.82
二氧化硫排放量	千克	1.49	0.72	26.65
一氧化碳排放量	千克	430.29	1,427.68	273.12
顆粒物排放量	千克	2.37	4.93	2.41
危險廢棄物 ⁷ 總量	個	555	588	7,090
無害電子廢棄物 ⁸ 總量	個	1,412	194	501
無害廢棄物 ⁹ 總量	噸	635.01	570.20	479.41
紙張使用量	包	17,572	17,515	-
人均危險廢棄物用量	個 / 人	0.13	0.13	1.60
人均無害電子廢棄物用量	個 / 人	0.32	0.04	0.11
人均無害廢棄物用量	噸 / 人	0.14	0.13	0.11
辦公垃圾	噸	519.50	566.55	411.71
餐廚垃圾	升	267,726.00	154,244.00	-
辦公用品廢棄物	噸	5.56	3.65	67.70

註：
 1. 2023 年辦公耗電總量數據範圍包括總行、4 家直屬行、10 家一級分行以及 1 家村鎮銀行。
 2. 2023 年辦公耗水總量數據範圍包括總行、4 家直屬行、10 家一級分行以及 1 家村鎮銀行。
 3. 能源消耗量數據是根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算規則》(GB/T2589-2020) 中提供的有關換算因數進行計算，包含外購電力、天然氣、設施用柴油、煤和公車耗油。
 4. 溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 刊發的《IPCC2006 年國家溫室氣體清單指南 (2019 修訂版)》及中國生態環境部發佈的《企業溫室氣體排放核算與報告指南 發電設施 (2022 年版)》進行核算。基於本行業範圍，溫室氣體包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。
 5. 直接排放溫室氣體主要來自於天然氣、設施用柴油、煤和公車耗油消耗。
 6. 間接排放溫室氣體主要來自於外購電力消耗。
 7. 2023 年本行運營涉及的危險廢棄物主要為廢鉛酸蓄電池、廢螢光燈管，均交由有資質的專業公司進行處理。
 8. 本行運營涉及的無害電子廢棄物主要為微機主機、顯示器、筆記本電腦、打印機及服務器等廢棄電子信息產品。
 9. 2023 年和 2022 年本行運營涉及的無害廢棄物包括紙張使用量、生活垃圾、餐廚垃圾及辦公用品廢棄物，均交由第三方依法合規處置。2021 年無害廢棄物僅包括辦公室垃圾和辦公耗材廢棄物。

獨立鑒證報告



有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

致晉商銀行股份有限公司董事會：

關於截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度晉商銀行股份有限公司《晉商銀行股份有限公司 2023 年度環境、社會及管治報告》(以下簡稱“ESG 報告”)中選定資訊的報告。此中文繁體譯本為翻譯稿，若中文繁體譯本的字詞含義與中文簡體版本不一致，應以中文簡體版本為準。

結論

我們對晉商銀行股份有限公司截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度 ESG 報告中選定的以下關鍵績效資訊 (以下簡稱“經鑒證的績效資訊”) 執行了有限保證的鑒證業務：

經鑒證的績效信息	提供保證的時點或期間
辦公耗電總量 (千瓦時)	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
辦公耗水總量 (立方米)	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
員工總數 (人)	截至 2023 年 12 月 31 日
女性員工比例 (%)	截至 2023 年 12 月 31 日
員工培訓投入金額 (人民幣 萬元)	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
網點數量 (個)	截至 2023 年 12 月 31 日
網銀全年交易筆數 (萬筆)	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
客戶投訴辦結率 (%)	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
合規教育開展次數 (期)	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
綠色貸款餘額 (人民幣 億元)	截至 2023 年 12 月 31 日
涉農貸款餘額 (人民幣 億元)	截至 2023 年 12 月 31 日

基於已實施的程式及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信晉商銀行股份有限公司截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度的經鑒證的績效資訊未能在所有重大方面按照本報告後附的關鍵績效資訊編制基礎 (以下簡稱“編制基礎”) 編制。



我們對經鑒證的績效資訊形成的結論不涵蓋隨附或包含在經鑒證的績效資訊及鑒證報告中的其他資訊（以下簡稱“其他資訊”）。其他資訊不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他資訊執行任何程式。

形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。鑒證報告的“註冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》對獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所遵循 IAASB 發佈的《國際品質管制準則第 1 號（ISQM1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的品質管制》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行品質管制體系，包括與遵守職業道德要求、職業準則和適用的法律和法規要求相關的政策和程式。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成我們的結論提供了基礎。

使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

對經鑒證的績效資訊的責任

晉商銀行股份有限公司的董事負責：

- 設計、執行和維護與編制經鑒證的績效資訊有關的內部控制，以使經鑒證的績效資訊不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編制經鑒證的績效資訊的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；和
- 按照編制基礎編制經鑒證的績效資訊。

固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務資料，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間資料的可比性。



畢馬威 註冊會計師的責任

我們負責：

- 計畫和實施鑒證工作，以對經鑒證的績效資訊是否不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程式及獲取的證據形成獨立結論；以及
- 向晉商銀行股份有限公司董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程式，以對經鑒證的績效資訊獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程式取決於我們對經鑒證的績效資訊和其他業務情況的瞭解，以及我們對能出現重大錯報的領域的考慮。此外，我們的工作并不旨在就晉商銀行股份有限公司內部控制的有效性發表意見。在我們的工作範圍內，我們僅在晉商銀行股份有限公司總行層面開展工作。在實施鑒證工作時，我們：

- 1) 對晉商銀行股份有限公司參與提供 ESG 報告中所選定的關鍵績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 對選定的 ESG 報告中關鍵績效資訊實施分析程式；
- 3) 對選定的 ESG 報告中關鍵績效資訊實施抽樣檢查；及
- 4) 重新計算。

有限保證鑒證業務所實施程式的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。



畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2024 年 4 月 29 日

附件：關鍵績效資訊編制基礎

辦公耗電總量 (千瓦時)：環境、社會及管治報告中披露的辦公耗電總量是指 2023 年度晉商銀行及村鎮銀行耗電總量，資料僅包含晉商銀行總行、4 家直屬行、10 家一級分行以及 1 家村鎮銀行。

辦公耗水總量 (立方米)：環境、社會及管治報告中披露的辦公耗水總量是指 2023 年度晉商銀行及村鎮銀行耗水總量，資料僅包含晉商銀行總行、4 家直屬行、10 家一級分行以及 1 家村鎮銀行。

員工總數 (人)：環境、社會及管治報告中披露的員工總數是指截至 2023 年 12 月 31 日，晉商銀行總分支機構以及 1 家村鎮銀行簽有勞動合同的正式員工和勞務派遣用工的總人數。

女性員工比例 (%)：環境、社會及管治報告中披露的女性員工比例是指截至 2023 年 12 月 31 日，晉商銀行總分支機構以及 1 家村鎮銀行簽有勞動合同的正式員工中女性員工和勞務派遣用工中女性人員的總人數，占員工總數的比例。

員工培訓投入金額 (人民幣萬元)：環境、社會及管治報告中披露的員工培訓投入金額是指 2023 年度晉商銀行總分支機構以及 1 家村鎮銀行所有與培訓項目相關的所有費用，包含參訓費用，線上培訓平臺的租金、購買課程費，線下外請老師的講課費、學員參訓的餐飲、住宿、交通費等。

網點數量 (個)：環境、社會及管治報告中披露的網點數量是指截至 2023 年 12 月 31 日，晉商銀行獲取金融許可證的所有分支機構，包括已經獲取許可證但尚未開始營業的分支機構。

網銀全年交易筆數 (萬筆)：環境、社會及管治報告中披露的網銀全年交易筆數是指 2023 年度晉商銀行及 1 家村鎮銀行 PC 端個人網銀和企業網銀成功交易次數的匯總。

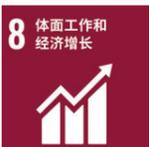
客戶投訴辦結率 (%)：環境、社會及管治報告中披露的客戶投訴辦結率是指 2023 年度晉商銀行辦結的投訴占投訴總數的比率，上述投訴總數包含銀行內部收到的投訴、國家金融監督管理總局山西監管局、人民銀行轉辦的投訴和政府熱線轉辦的投訴。

合規教育開展次數 (期)：環境、社會及管治報告中披露的合規教育開展次數是指 2023 年度晉商銀行為員工所舉辦的合規教育培訓累計值，資料包含晉商銀行所舉辦的線上和線下合規教育次數。

綠色貸款餘額 (人民幣 億元)：環境、社會及管治報告中披露的綠色貸款餘額是指截至 2023 年 12 月 31 日，晉商銀行綠色貸款表內餘額。晉商銀行發放的綠色貸款是指金融機構為支持環境改善、應對氣候變化和資源節約高效利用等經濟活動，發放給企(事)業法人、國家規定可以作為借款人的其他組織或個人，用於投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級和綠色服務等領域的貸款。具體範圍參考《綠色產業指導目錄 (2019 年版)》。

涉農貸款餘額 (人民幣 億元)：環境、社會及管治報告中披露的涉農貸款餘額是指截至 2023 年 12 月 31 日，晉商銀行及 1 家村鎮銀行所有涉農貸款總和，資料包含註冊地為農村的貸款、註冊地為城市且行業投向屬於農林牧漁業或支農貸款、農戶的貸款、非農戶貸款且行業投向屬於農林牧漁業的貸款。

貢獻 SDG 目標

目標	索引	目標	索引
	鄉村振興		鄉村振興
	健康安全		職業發展
	權益保障		提升綠色金融發展能力
	權益保障 職業發展 健康安全 員工關愛		支持山西高質量發展
	權益保障		支持山西高質量發展
	ESG 管理		責任專題：應對氣候變化
	公司治理		行業發展

聯交所指標索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣 1 及溫室氣體 2 排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物 3 的產生等的：政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	踐行綠色運營 附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）。	附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）。	附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）。	附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	責任專題：應對氣候變化
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營 責任專題：應對氣候變化
層面 A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源 4（包括能源、水及其他原材料）的政策。	踐行綠色運營
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（以每產量單位、每項設施計算）。	附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（以每產量單位、每項設施計算）。	附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	責任專題：應對氣候變化
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	本行屬於金融行業，主要產品與服務不涉及包裝材料，故未披露此內容
層面 A3: 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	提升綠色金融發展能力 踐行綠色運營
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	提升綠色金融發展能力 踐行綠色運營
層面 A4: 氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	責任專題：應對氣候變化
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	責任專題：應對氣候變化
僱傭及勞工常規		
層面 B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	權益保障 職業發展
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	權益保障 附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄二：ESG 績效表
層面 B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	權益保障 健康安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄二：ESG 績效表
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	健康安全

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
層面 B3: 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓 ⁵ 活動。	職業發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	本行使用中國平安知鳥平臺開展線上培訓，該平台沒有按性別及僱員類別的統計選項，未來本行將尋求其他方式統計此類數據。
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	本行使用中國平安知鳥平臺開展線上培訓，該平台沒有按性別及僱員類別的統計選項，未來本行將尋求其他方式統計此類數據。
層面 B4: 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	權益保障
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	權益保障
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	權益保障
營運慣例		
層面 B5: 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	提升綠色金融發展能力
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	行業發展
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	行業發展
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	行業發展
關鍵績效指標 B5.4	描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	行業發展
層面 B6: 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	數字轉型升級 創新服務體驗 保護客戶權益
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本行屬於金融行業，此指標不適用
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	保護客戶權益 附錄二: ESG 績效表
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例。	合規與風險管理
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本行屬於金融行業，此指標不適用
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	保護客戶權益
層面 B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	合規與風險管理 保護客戶權益
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規與風險管理
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規與風險管理
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規與風險管理
社區		
層面 B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	鄉村振興 志願服務
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	鄉村振興 志願服務
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	鄉村振興 志願服務

註：
 1. 廢棄物包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。
 2. 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。
 3. 有毒廢棄物指國家規例所界定者。
 4. 資源可用於生產、存儲、運輸、轉售、電子設備等。
 5. 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。

讀者反饋信息表

感謝您閱讀《晉商銀行股份有限公司 2023 年度環境、社會及管治報告》，為提升本行的 ESG 管理，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

聯繫郵箱：dongban@jshbank.com

聯繫地址：山西省太原市小店區長風街 59 號

郵編：030000

聯繫電話：(86)0351-7812583

- 您屬於以下哪類利益相關方：
 - 政府 監管機構 股東及投資者 客戶 員工 供應商 合作夥伴 社區 其他
- 您對本報告的總體評價：
 - 不好 一般 較好 很好
- 您對晉商銀行在經濟方面履責評價：
 - 不好 一般 較好 很好
- 您對晉商銀行在環境方面履責評價：
 - 不好 一般 較好 很好
- 您對晉商銀行在社會方面履責評價：
 - 不好 一般 較好 很好
- 您認為本報告披露的信息是否完整：
 - 否 一般 是
- 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：
 - 否 一般 是
- 您對改善和提高晉商銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：



晋商银行

Jinshang Bank