



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

2024

環境、社會及管治報告



目錄CONTENTS

董事長致辭	01
關於晉商銀行	03
獎項榮譽	04
董事會聲明	05
ESG管治	05

附錄	
關於本報告	82
ESG績效表	84
獨立鑒證報告	90
香港聯合交易所《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》	94
讀者反饋信息表	98

專題

譜寫「五篇大文章」	09
以金融之力賦能高質量發展	

03

數智創新 用心服務客戶	
推進數字化轉型	41
提升服務品質	43
保障客戶權益	47
信息、數據安全與隱私保護	52

01

回歸本源 服務實體經濟	
服務實體經濟	15
發展普惠金融	19
增進民生福祉	24
服務鄉村振興	26

04

以人為本 助力員工成長	
人才吸引與保留	57
促進人才發展	59
員工關懷關愛	63

02

綠色發展 共繪生態畫卷	
投融資環境影響	31
深化綠色金融實踐	34
踐行綠色運營	37

05

價值共創 築基長遠發展	
黨建引領	69
公司治理	70
風險管理	74
合規與商業道德	75
貢獻社會公益	81

* 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

2024 年是新中國成立 75 周年，也是全面實現「十四五」規劃目標的攻堅之年。在這不平凡的一年，晉商銀行作為紮根三晉大地的城市商業銀行，始終牢記「服務地方經濟、服務中小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，將可持續發展理念深植經營發展全過程，以金融活水澆灌三晉熱土，以實際行動踐行綠色發展，以責任擔當共創美好未來。

執綠色之筆，繪就高質量發展新畫卷。我們以「雙碳」戰略為指引，持續推動綠色金融頂層設計，完善綠色金融管理架構，制定差異化行業授信政策，深化氣候風險及機遇管理。創新推出「綠貸通」「綠融通」等四大系列綠色金融產品，截至 2024 年末，綠色貸款餘額達 112.08 億元，重點支持節能環保、清潔能源等領域項目建設。我們致力提升綠色金融發展能力，打造綠色金融項目管理系統，實現綠色項目標籤化管理與碳排放核算，通過系統化培訓提升團隊專業能力，夯實綠色金融人才基礎。在自身運營層面，全面推進辦公無紙化，以實際行動減少碳足跡，為生態文明建設貢獻力量。

懷赤子之心，鑄刻金融為民的時代擔當。我們胸懷「國之大者」，熱忱服務實體經濟與社會民生，截至 2024 年末，我們的各項貸款餘額達 2,014.14 億元，為地方經濟高質量發展注入強勁動力。我們高度重視科技金融發展，推出

「知識產權質押融資」「專精特新貸」等特色產品，科技金融信貸餘額 134.66 億元；加強普惠金融服務，構建「線上 + 線下」小微金融服務體系，普惠型小微企業貸款餘額 115.54 億元，「碼上貸」等創新產品累計服務客戶超 1,800 戶；主動對接鄉村振興戰略，涉農貸款餘額達 379.77 億元，創新推出「黃花貸」等特色產品；積極佈局養老產業，支持養老產業餘額達 14.76 億元。在客戶服務方面，我們持續推進智能客服體系建設，完善長者友善化服務，幫助長者跨越「數字鴻溝」；始終將消費者權益保護放在首位，加強數據安全與客戶隱私保護，為客戶提供安全、便捷、溫暖的金融服務。我們堅持以人為本，暢通人才發展通道，加強員工關懷，努力為員工創造更好的職業發展環境，推進平等、包容、多元的職場建設。

立治理之基，鑄就基業長青的金融豐碑。我們堅持黨建引領，完善「三重一大」決策機制，推動黨的領導與現代公司治理有機統一，構建起高效、科學的公司治理機制，為全行高質量發展提供堅實保障。我們持續深化全面風險管理體系，建立健全風險管理機制，有效防範和化解各類風險，加強數字風險控制能力，提升風險識別的精準性和風險防控的前瞻性。我們持續夯實合規內控體系，開展合規問題監督檢查，加強合規文化建設，加強員工行為管理，加強反腐倡廉建設，為全行穩健經營保駕護航。

2025 年是「十四五」規劃的收官之年，我們將繼續傳承晉商精神，在服務實體經濟中踐行初心使命，在推動綠色轉型中彰顯責任擔當，在助力共同富裕中貢獻金融力量，以更高站位服務國家戰略，以更大格局融入發展大局，以實幹篤行繪就高質量發展新畫卷，以奮進之姿譜寫新時代金融報國新篇章。



晉商銀行股份有限公司黨委書記、董事長

郝強

關於晉商銀行

在英國《銀行家》「2024 年全球銀行 1000 強」榜單中，按一級資本排名位列第

413

位

在「2024 年中國銀行業 100 強」榜單中，按核心一級資本淨額排名位列第

82

位

在中國銀行業協會「2024 年商業銀行『陀螺』評價 - 城商行類」排名第

31

位

晉商銀行股份有限公司（簡稱「晉商銀行」或「本行」，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「香港聯合交易所」）上市。

在山西省委、省政府的正確引領下，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 2024 年末，資產總額、存款餘額、貸款餘額分別達到 3,763.06 億元、3,008.63 億元、2,014.14 億元，資本充足率 12.84%，核心一級資本充足率 10.18%，撥備覆蓋率 205.46%，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。在英國《銀行家》「2024 年全球銀行 1000 強」榜單中，按一級資本排名位列第 413 位；在「2024 年中國銀行業 100 強」榜單中，按核心一級資本淨額排名位列第 82 位；在中國銀行業協會「2024 年商業銀行『陀螺』評價 - 城商行類」排名第 31 位；榮獲北京金融資產交易所頒發的最具市場潛力機構等多項榮譽。

未來，晉商銀行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，扎實推動高質量發展，不斷深化全方位轉型，推動落實以客戶為中心的「大發展觀」和以合規為核心的「大安全觀」，努力實現質的有效提升、量的合理增長、險的精準防控、規的嚴格恪守，高質量完成 2021-2025 年發展戰略規劃目標，為奮力譜寫中國式現代化山西篇章貢獻更大力量。

獎項榮譽

2024 年度最具市場潛力機構

北京金融資產交易所

優秀綜合業務機構獎

上海票據交易所

2024 年 1 月承分銷活躍機構

2024 年 1 月承分銷之星

中國外匯交易中心（全國銀行間同業拆借中心）

最佳貿易金融城商行

第十四屆中國經貿企業最具信賴的金融服務商「金貿獎」

2024 年度濟安金信·群星匯

商業銀行「群星獎」

濟安金信科技有限公司

2024 年理財收益達標先鋒獎

理財銷售潛力銀行

理財驚喜獎

第三屆「聯合智評·金蟾獎」

金牛五星理財大獎

金牛五星產品獎

中證金牛榜

銀行 ESG 綜合表現 TOP20

綠色金融實踐案例典範案例

中國金融傳媒

最具供應鏈金融成長價值獎

第八屆中國供應鏈金融年會

傑出抵押貸款和房屋貸款產品獎

第三屆零售銀行·介甫獎

軟件測試卓越項目獎

Gtest 全球軟件測試技術峰會

鐵馬 - 最佳資管業務中小銀行獎

《當代金融家》

卓越投資回報銀行

卓越資產管理城市商業銀行

卓越財富管理城市商業銀行

卓越區域服務私人銀行
普益標準

2024 中國數字供應鏈金融生態「數實融合·以融促產」

卓越金融機構獎

中國人民大學中國供應鏈戰略管理中心

手機銀行最佳數字營銷獎

中金金融認證中心有限公司（CFCA）、數字金融聯合宣傳年、中國電子銀行網

年度卓越零售銀行獎

第十五屆金融金鼎獎

董事會聲明

為深入踐行可持續發展理念，本行建立了由「董事會 - 高級管理層 - 董事會辦公室 - 總行各部門、各分支機構」所構成的自上而下的管理體系，準確評估並管理經營過程中所面臨的環境與社會領域的風險和機遇，並制定相應戰略，推動本行高質量發展。

本行嚴格遵守香港聯合交易所相關要求，持續推進 2021-2025 發展戰略規劃目標，秉承可持續發展理念，以「服務地方經濟，服務中小微企業，服務城鄉居民」為市場定位，持續健全 ESG 管理體系。

本行董事會及專門委員會負責審議 ESG、綠色金融等相關議案。2024 年，審議通過《晉商銀行股份有限公司 2023 年度環境、社會及管治報告》《晉商銀行股份有限公司 2023 年度環境信息披露報告》，對本行在環境、社會及管治方面採取的相關措施提出系統性的意見和要求。

ESG 管治

ESG 管理架構

董事會	- 董事會對 ESG 管理承擔最終責任； - 董事會負責監督本行 ESG 工作重大事宜，審議 ESG 管理方針及策略，審議 ESG 相關目標及檢討目標實現進度，審議重大 ESG 管理事項，包括但不限於年度 ESG 報告等； - 下設發展戰略委員會，負責制定 ESG 相關目標，並監督目標的實施情況，審核 ESG 相關重大事宜文件，並向董事會提交提案。
高級管理層	負責識別與本行及重要權益人相關的 ESG 事宜，推動本行 ESG 管理體系建設，並推動各部門及分支機構執行各項 ESG 政策，適時向董事會提出 ESG 管理相關建議。

董事會辦公室	負責協調指導總行各部門及各分支機構做好日常 ESG 工作，組織協調年度 ESG 報告的撰寫及披露工作，定期匯報 ESG 工作進度。
總行各部門及各分支機構	負責執行 ESG 相關政策，負責日常環境及社會責任關鍵指標數據的收集及報送工作，執行 ESG 相關工作及開展 ESG 相關實踐活動。

重大議題評估

本行依據香港聯合交易所「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」兩個維度著手，遵循以下流程開展可持續發展議題的識別、評估和篩選工作。2024 年，本行深化對綠色運營的關注，新增「循環經濟」「環境合規管理」「能源利用」等議題。同時，本行對部分議題進行優化整合，以進一步提升管理效能和披露質量。

識別	評估	確認與報告
基於國家法律法規、地方政策及監管指引，結合金融行業特點，圍繞本行業務定位與發展規劃，充分對標香港聯合交易所 ESG 報告指引、GRI 標準等境內外可持續發展相關標準，通過內外部利益相關方調研，初步識別出 31 項 ESG 議題。	向利益相關方發放 ESG 議題重要性調研問卷，根據問卷結果和可持續領域專家意見，綜合形成利益相關方調研結果。	本行審批並確認年度重要性議題，根據利益相關方調研結果，形成議題重要性評估矩陣，並在報告中圍繞重要性議題進行信息披露。

重要性議題矩陣圖



核心議題

1	服務實體經濟	6	發展綠色金融	11	信息、數據安全與客戶隱私保護
2	踐行普惠金融	7	應對氣候變化	12	反商業賄賂及反貪污
3	堅持客戶至上	8	消費者權益保護	13	利益相關方參與
4	金融科技创新與數字化轉型	9	助力鄉村振興	14	依法合規經營
5	加強風險管理	10	支持民生發展	15	優化公司治理

重要議題

16	多元化及包容性	21	員工發展與培訓	26	拓展合作生態圈
17	員工權益與福祉	22	供應鏈管理	27	污染排放
18	環境合規管理	23	社會貢獻	28	廢棄物處理
19	循環經濟	24	保護中小股東權益	29	能源利用
20	加強信息披露	25	水資源利用		

一般議題

30	生態系統和生物多樣性保護	31	反不正當競爭
----	--------------	----	--------

利益相關方溝通

切實履行社會責任，保障經營過程中各利益相關方基本權利，根據金融行業特點及自身經營情況，本行共識別出包含政府、監管機構、股東及投資者、客戶、員工、供應商及合作夥伴、社區在內的主要利益相關方。為確保各利益相關方有效溝通，本行持續豐富與各類利益相關方的溝通渠道，主動傾聽利益相關方要求並及時反饋，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期望與訴求及響應舉措

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	響應舉措
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 改善業務流程 核心系統上線 創新金融產品
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	陽光採購 合作協定	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

譜寫「五篇大文章」 以金融之力賦能高質量發展

晉商銀行全面貫徹黨的二十大和中央金融工作會議精神，制定實施《晉商銀行關於做好「五篇大文章」的行動方案》，全面提升金融服務質效，為山西省經濟社會高質量發展注入強勁金融動能，在服務中國式現代化新征程中展現新擔當、實現新作為。



科技金融

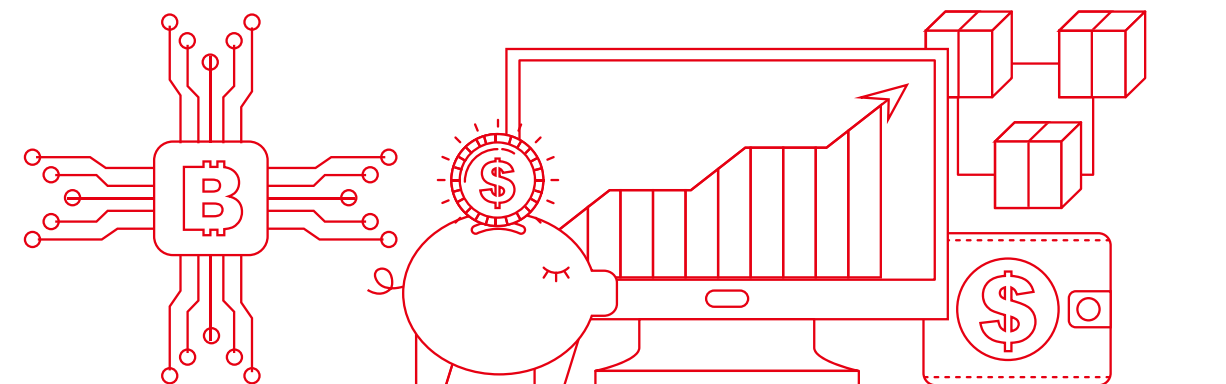
● 將科技金融列為全行中長期重點戰略發展目標，制定年度發展規劃；	截至 2024 年末	
	本行科技金融信貸餘額	其中支持高新技術企業信貸餘額
	134.66 億元	105.65 億元
● 成立了高新區科技支行，作為支持科技金融的特色機構，重點支持科技型企業的發展；	支持科技型中小企業信貸餘額	支持專精特新企業信貸餘額
	24.59 億元	39.73 億元
● 不斷完善科技金融政策體系及配套機制，構建「政府＋銀行＋擔保＋保險＋創投＋科技服務中介」的科技金融體系；	支持國家技術創新示範企業信貸餘額	支持製造業單項冠軍信貸餘額
	22.56 億元	17.35 億元
● 開發「專精特新貸」「知識產權質押貸款」等特色產品。		

普惠金融

● 制定普惠金融發展目標，持續單列普惠金融信貸計劃；對小微業務條線和分支機構的考核中，明確普惠型小微企業貸款的不良容忍度；優化普惠金融盡職免責機制；	截至 2024 年末	
	本行普惠型小微企業貸款餘額	
	115.54 億元	
● 開通「惠更好」晉商普惠線上渠道，為客戶提供更加便捷的服務體驗；	較年初淨增	增速為
● 推出「碼上貸」「政採快貸」「創業擔保貸款」「醫保兌」「聯鏈融」「核心上游信用貸款」「核心下游信用貸款」「小微企業質票貸」等產品。	17.22 億元	17.52%

綠色金融

● 制定綠色金融發展目標，先後推出「園區貸」「耕保貸」「綠色創新投資」「合同能源管理貸款」「排污權抵押融資」「知識產權質押融資」「碳排放權質押融資」等綠色金融產品，完善了綠色金融產品體系；	截至 2024 年末	
	本行綠色貸款餘額	其中支持節能環保產業信貸餘額
	112.08 億元	33.09 億元
● 被納入人民銀行碳減排支持工具準入銀行範圍，支持清潔能源、節能環保、碳減排技術等重點領域的發展；	其中支持清潔能源產業信貸餘額	其中支持清潔生產產業信貸餘額
	13.44 億元	15.32 億元
● 持續加強對客戶的環境和社會風險管理，把相關風險要求充分融入貸款三查過程中。	其中支持生態環境產業信貸餘額	其中支持基礎設施綠色升級信貸餘額
	25.49 億元	24.61 億元



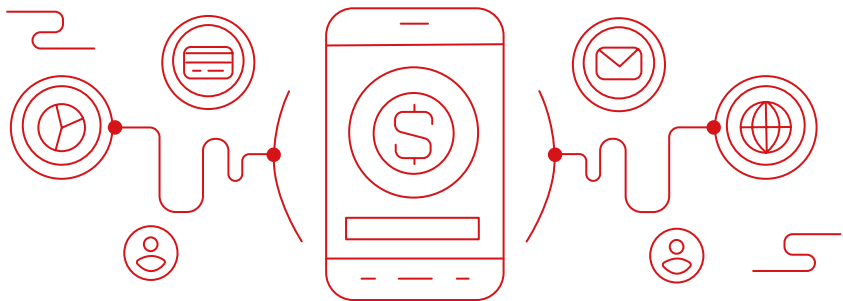
養老金融

- 研發「醫保兌」產品，為醫保定點機構提供信用貸款支持，有效緩解了養老服務機構的資金壓力；
- 通過「幸福課堂」等活動向中老年客群普及金融知識和健康養生知識，提升長者的金融素養和生活質量；
- 參與省人社部門「一卡通」建設，為長者提供社保卡發放、更換及宣傳等服務；
- 上線多隻養老理財、保險、基金產品，豐富養老金融產品供給，為長者提供更多多樣的財富管理選擇。

截至 2024 年末	
本行支持養老產業餘額	其中支持各類醫院和基層衛生服務餘額
14.76 億元	5.01 億元
其中醫藥及醫療器材產業餘額	其中康養產業餘額
5.05 億元	4.70 億元
本行 60 歲及以上客戶數達	管理客戶資產規模達
75.85 萬戶	735.16 億元

數字金融

- 持續完善數字化小微綜合金融服務平台功能，讓普惠金融服務更加觸手可及；
- 搭建綠色金融項目管理系統，新增綠色業務認定功能，並在系統中集成碳核算功能；
- 持續完善手機銀行功能，完成手機銀行 6.0 升級改版，上線微信小程序；
- 推出了「信 e 貸」「房 e 貸」等線上產品，充分運用互聯網、移動通信、生物識別、人工智能等技術手段，為客戶提供可線上自主申請、便捷支用的貸款業務。



「五篇大文章」
配套機制

本行持續完善「五篇大文章」配套機制，建立聯動協作機制、定期例會機制、專項考核機制、人才保障機制，構建起全方位、多層次的工作推進體系，為「五篇大文章」落地實施提供有力支撐，確保各項工作取得實效。



聯動協同機制

由上至下搭建「總分支行聯動、前中後臺一體」的管理體系，統一各個層級推動「五篇大文章」的業務策略。由總行領導組掛帥，總行各部室負責人、分行行長根據工作內容安排人員跟進解決；

針對「五篇大文章」中的重點難點任務，由牽頭部門匯報分管行領導，抽調相關條線業務骨幹，建立跨部門敏捷工作小組。



專項考核機制

科技金融：探索較長週期績效考核方案，切實提高科技金融相關指標在機構內部績效考核中的佔比，提高科技型企業貸款不良容忍度；

綠色金融：對業務規模、戶數、增速、產品創新等內容進行全方位考核，建立多維度考核體系；

普惠金融：在小微業務條線和分支機構的考核中，確定普惠型小微企業貸款的不良容忍度；優化普惠金融盡職免責機制；

養老金融：鼓勵各業務部門、分支行先行先試，在養老金融佈局及拓展方面給予考核傾斜，創造比較競爭優勢，形成自身的經營特色；

數字金融：注重突出成果的推廣應用與項目建設進度，按季度進行考核，年度匯總考核評價。



定期例會機制

總行工作領導組與總行各部室、各分行建立起常態化的聯席交流機制，按季定期召開業務推進會議，並定期向總行黨委報告；

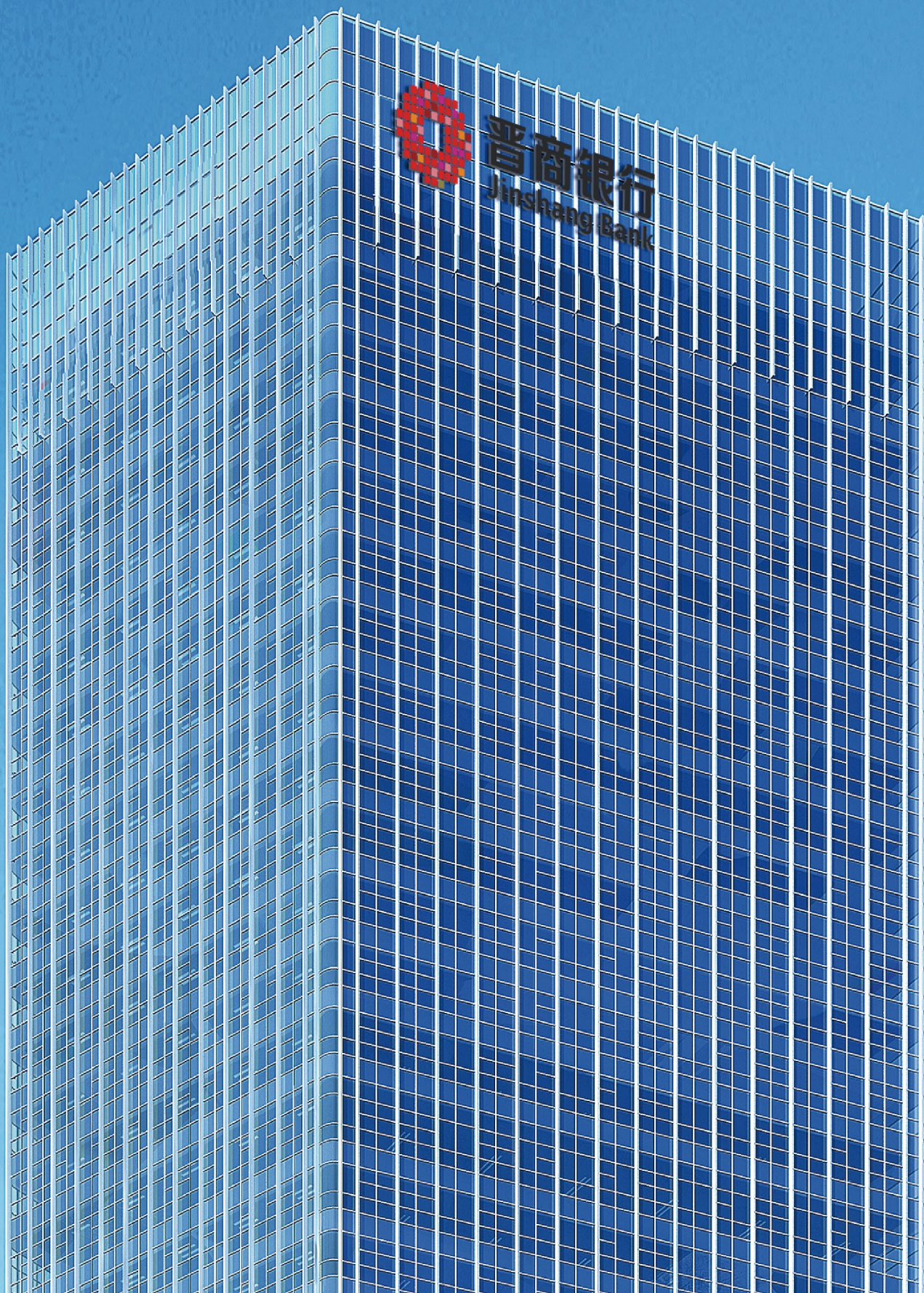
牽頭部門組織相關機構按月召開業務推進會議，推動解決問題，確保「五篇大文章」各項目標順利實現。



人才保障機制

加強教育培訓：根據全行人才培養計劃，針對「五篇大文章」中業務發展的實際需要，因教施策、科學制定培訓及能力提升計劃，加強業務培訓，滿足骨幹人員的能力提升需求；

建強人才隊伍：在全行建立「五篇大文章」骨幹人才庫，在工作計劃、政策出台、激勵方案等制定過程中充分發揮骨幹人才作用，並在員工定級、培養計劃等方面向骨幹人才予以傾斜，為認真做好「五篇大文章」提供智力支持和人員保障。



01

回歸本源 服務實體經濟

晉商銀行始終把服務實體經濟作為根本宗旨，緊緊圍繞「紮根三晉、服務山西」的區域定位，聚焦山西省經濟社會發展的主要方向、薄弱環節，持續加強金融產品與服務的創新力度，為推動山西省經濟高質量 貢獻力量。



- 服務實體經濟
- 發展普惠金融
- 增進民生福祉
- 服務鄉村振興

服務實體經濟

晉商銀行始終堅持以服務地方經濟發展為己任，緊密圍繞山西資源型經濟轉型戰略，持續加大金融創新力度，重點支持戰略性新興產業、先進製造業、文化旅遊等特色產業發展。

發展科技金融

本行不斷完善科技金融服務生態，構建「政府 + 銀行 + 擔保 + 保險 + 創投 + 科技服務中介」的科技金融體系。2024 年，本行制定《晉商銀行關於做好「五篇大文章」的行動方案》，將科技金融列為全行中長期重點戰略發展目標，制定年度發展規劃，推進持續完善科技金融政策體系及配套機制，為科技金融發展奠定堅實基礎。

優化機制建設

2024 年，本行將科技金融增速納入本行重點工作方向，按季度追蹤各經營單位科技金融增速情況並給予指導，同時將全行科技金融增速情況納入高級管理人員績效考核評價體系中，並通過勞動競賽等形式持續加強對科技金融考核力度，保證在全行範圍內貫徹科技金融發展理念。

本行基於當前考核體系，結合科技型企業特點，進一步完善科技金融績效考核機制，為科技金融貸款制定優惠 FTP 政策，對新增科技金融貸款、續作科技金融貸款分別給予不同的政策傾斜及利率優惠。

優化產品與服務



截至 2024 年末，本行支持省級重點產業鏈上企業

93 家

本行積極創新科技金融產品與服務，開發「專精特新貸」「知識產權質押貸款」等特色產品，以精準對接科技企業金融需求。截至 2024 年末，本行科技金融信貸餘額 134.66 億元，其中支持高新技術企業信貸餘額 105.65 億元，支持科技型中小企業信貸餘額 24.59 億元，支持專精特新企業信貸餘額 39.73 億元，支持國家技術創新示範企業信貸餘額 22.56 億元，支持製造業單項冠軍信貸餘額 17.35 億元。

此外，本行也將重點產業鏈作為科技金融的重要支持方向，支持本省重點製造業領域蓬勃發展。截至 2024 年末，本行支持省級重點產業鏈上企業 93 家。



忻州分行授信支持鎂行業發展

某高新科技企業作為國有控股的國家級專精特新「小巨人」及高新技術企業，是五台縣新興產業省級重點工程，也是國內鎂行業領軍者之一，擁有顯著的技術、規模和市場優勢。然而，企業發展面臨資金短缺、項目投入受阻的問題。2024 年 11 月，得知此困境，本行忻州分行迅速行動，主動上門服務，深入了解企業經營狀況，為其開通綠色審批通道，量身定制金融服務方案，成功授信 5 億元，並快速放款，目前已投放 3 億元，有效促進企業提升生產效率，擴大市場規模，推動其持續穩健發展。



綜改支行推進山西智創城科技產業發展

2023 年 12 月，本行綜改支行與山西智創城簽訂戰略合作協議，全面深度介入智創城入駐企業成長，創新中小企業扶持模式，雙方將依託各自優勢，攜手共建創投孵化與科技產業對接生態，探索商業銀行與現代產業體系協同發展的新路徑，加速數字經濟、數字要素與金融科技的融合，推動金融體系與產業體系相互賦能、共同發展。2024 年 3 月，綜改支行受邀加入山西智創城專家團隊，走訪某高新技術企業、某工程材料製造企業，就企業戰略方向與融資需求進行深入交流，旨在為企業發展提供融資策略支持，為持續探索、支持科技企業發展作出了新的實踐。



山西智創城專家團隊組織開展研討會



晉陽支行支持「晉創谷」企業高質量發展

2024 年 9 月，本行晉陽支行積極響應省委省政府號召，對「晉創谷·太原」入駐企業提供了具有針對性的金融支持和服務方案，為入駐「晉創谷」的某科技技術企業成功發放貸款 200 萬元，完成了晉商銀行對「晉創谷」金融支持的首筆貸款發放，支持「晉創谷」入駐企業高質量發展。



晉陽支行在現場開展工作

支持新型城鎮化建設

本行積極響應國務院關於印發《深入實施以人為本的新型城鎮化戰略五年行動計劃》的通知，有序推進以人為本的新型城鎮化建設，助力提升城市功能和居民生活質量，為城市的可持續發展注入強勁動力。

陽泉分行統籌推進基礎設施建設

2024 年，太原—舊關高速公路擴容提質工程即將啟動，作為關乎陽泉市長遠發展的重大基礎設施項目，其在陽泉市境內的投資預計高達近 129 億元。面對項目前期的龐大資金需求，本行主動出擊，積極對接相關企業，深入了解其融資需求，成功為該項目提供了 5.50 億元的授信支持，不僅彰顯了本行對地方基礎設施建設的堅定支持，也為太舊高速公路擴容提質工程的順利推進奠定了堅實的資金基礎，有力促進了陽泉市的交通基礎設施發展。

晉城分行推動新型城鎮化建設

某國有商務服務業企業成立於 2019 年，註冊資本達 50 億元，是晉城市推進新型城鎮化建設的重要平台。作為晉城市拓展城市空間、優化城市佈局的關鍵項目，本行晉城分行積極響應國家戰略，向該公司提供 5 億元專項貸款，重點用於校區搬遷及配套設施建設，支持晉城市高質量轉型發展，為區域經濟增長注入新動能。

支持文化產業

本行深度融入山西經濟社會發展大局，充分發揮地方金融機構主力軍作用，立足區域資源稟賦優勢，持續加強信貸投放力度，創新服務模式，多維度支持山西文化產業發展。

忻州分行支持休閒景區煥發活力

忻州雲中河芳草青青房車營地位於忻府區牧馬橋西，佔地 53.37 畝。景區以「親近自然、盡享舒適」為主題，打造集住宿、餐飲、娛樂、運動、溫泉康養為一體的旅遊集散地。本行忻州分行在獲悉項目啟動後，積極推進服務前置，主動對接項目建設單位，為項目提供特色化金融方案以及高達 4,000 萬元的金融支持，有力推動了項目建設進度，為培育忻州市康養旅遊產業支柱型產品、帶動忻州文旅產業發展貢獻了金融力量。



忻州雲中河芳草青青房車營地

忻州分行支持古城更新項目激活文旅產業新動能

忻州古城始建於東漢時期，是中俄萬里茶道上的歷史文化名城，也是當前國家 AAAA 級旅遊景區，素有「晉北鎖鑰」之稱。本行忻州分行為高效支持古城項目建設，抽調業務骨幹組建了項目服務團隊，充分了解項目融資需求，針對項目在融資過程中遇到的困難，從申貸渠道、辦貸數據、審批流程、貸款利率等多個方面開闢綠色通道，全力滿足項目各類金融需求，歷時一個月成功為其授信 2 億元，點燃了忻州文旅產業「新引擎」，提升了千年古城「新顏值」，釋放了經濟發展「新活力」。



忻州古城夜景

綜改支行積極探索金融助力教育行業發展新路徑

2024 年 4 月，本行綜改支行受邀參加智能校園海之信渠道產品交流會，與眾多智能校園供應商及全省多家學校進行了批量對接。會上，綜改支行普惠金融部負責人詳細介紹了「政採快貸」業務，旨在解決企業資金短缺問題。客戶經理與客戶一對一交流，提供全方位融資服務，並於後續持續加大對接力度，實現教育行業拓客 7 戶，累計放款 20 筆，金額達 1,343.53 萬元。此次會議不僅促進了銀企溝通，還為教育事業與金融事業的共同發展搭建了平台，增強了銀行對企業的資金扶持，拓展了銀行業務，構建了穩定的銀企合作關係。



智慧校園海之信渠道產品交流會

發展普惠金融

2024 年，本行出台《晉商銀行關於做好「五篇大文章」的行動方案》，系統謀劃普惠金融發展戰略，通過創新普惠金融產品和服務模式，加強風險控制，持續提升金融服務質效。截至 2024 年末，普惠型小微企業貸款餘額 115.54 億元，較年初淨增 17.22 億元，增速為 17.52%；普惠型小微企業貸款有餘額戶數 5,576 戶，較年初增加 1,875 戶。同時，為進一步降低小微企業融資成本，本行積極利用政策工具，全年累計投放支小再貸款 28.01 億元，切實增強金融服務的可得性、便利性和可持續性。

完善頂層設計

加強體制機制建設

本行高度重視小微企業金融服務，建立了完善的組織架構和工作機制。在戰略層，成立了支持小微企業融資協調機制工作專班，由總行黨委副書記、副董事長、行長擔任領導小組組長，全面負責小微企業融資支持工作的統籌協調。此外，總行普惠金融部作為專職部門，負責普惠金融落地執行，有效推動各項政策和服務精準觸達小微企業。

本行不斷完善普惠金融機制建設，通過單列普惠小微信貸計劃、單設分行及條線考核辦法、提高普惠及小微企業授信業務審查審批質量和效率、建立盡職免責機制等方式，進一步提升普惠金融發展水平。



單列普惠小微信貸計劃

2024 年度，本行普惠型小微企業信貸計劃淨增 15 億元，預計增速 15.26%，本年度已達成信貸計劃。



單設分行及條線考核辦法

2024 年，本行制定《晉商銀行 2024 年普惠金融考核辦法》《晉商銀行 2024 年小企業業務條線績效考核辦法》《晉商銀行 2024 年小企業條線轉型發展綜合評價考核辦法》等管理辦法，對分支機構設置「普惠金融工作及鄉村振興」考核項；選取試點機構率先開展普惠金融轉型示範，配套轉型發展綜合評價考核體系。



提高普惠及小微企業授信業務審查審批質量和效率

優化業務流程，提升服務基層的能力，防範信貸資產的經營風險和操作風險，2024 年，本行出台《關於強化普惠授信業務審查審批時效管理的通知》，對總行權限下普惠及小微授信業務審查審批流程中相關環節時效加強管理，推行限時審結機制。

針對當前業務過程中仍存在企業劃型不準的情況，本行進一步規範企業劃型管理工作，提升信貸管理精細化水平。



授信業務盡職免責

本行制定《晉商銀行普惠信貸盡職免責工作實施細則》等制度，確定信貸人員在服務小微企業及弱勢群體過程中的職責邊界與免責條件，加強正向激勵。

普惠金融發展目標及舉措

本行制定普惠金融發展規劃，基於普惠客戶數量、貸款餘額等指標，制定細化目標。為確保戰略目標落地見效，年內本行進一步細化實施路徑，出台《「晉商普惠」授信活動方案》，明確完善普惠金融服務的具體措施，持續加大普惠金融支持力度。



優化產品與服務

創新產品體系

本行持續創新普惠金融產品及服務，推出「碼上貸」「政採快貸」「創業擔保貸款」「醫保兌」等產品。2024 年，本行創新推出「晉商 e 貸」，持續豐富普惠金融產品體系。

晉商 e 貸 · 碼上貸

- 出台《晉商銀行「晉商 e 貸」產品管理細則》，進一步規範普惠線上化產品業務管理；
- 本行定位下沉市場，走差異化發展之路，面向個體工商戶、小微企業主，採用線上、線下相結合的作業模式，研發並大力推廣「碼上貸」線上化小額信用貸款業務。

政採快貸

- 以政府或國有企業採購行為作為業務場景，向中標（成交）政府或國有企業採購項目的小微企業供應商發放的貸款。其中政府採購場景發生的業務稱為「政採快貸」，國有企業採購場景發生的業務稱為「企採易貸」；
- 推動與財政廳「政採雲」平台系統直連，提升業務辦理效率，相關項目成功通過省財政廳組織的專家評審驗收，並實現 3 期功能優化；
- 截至 2024 年末，「政採快貸」產品餘額 18.01 億元，較年初 5.69 億元，淨增 12.32 億元。

創業擔保貸款

- 「創業擔保貸款」是向已具備規定條件的創業者個人或小微企業發放的，由創業擔保貸款擔保基金或政府性融資擔保機構提供擔保，財政部門給予貼息，用於支持創業者個人創業或小微企業吸納就業的經營性貸款業務；
- 根據《普惠金融發展專項資金管理實施細則》要求，及時調整產品政策，於 2024 年 7 月修訂並發佈《晉商銀行創業擔保貸款產品實施細則》，並開展了產品專項培訓。

醫保兌

- 「醫保兌」為針對經醫療保險管理服務中心準入並簽約的醫院、藥店等借款人，以其在醫保中心的結算款作為還款來源的信用類貸款產品；
- 發佈《晉商銀行「醫保兌」產品實施細則》，通過大數據賦能精準定位醫藥行業客戶並分析市場資源分佈情況，配套《醫藥行業普惠金融業務展業指引》，赴分行開展現場培訓，督導分支機構拓客展業。

綜改支行搭建銀行與企業的溝通平台

2024 年 4 月，山西省市政公共事業協會市容環衛分會牽頭，本行綜改支行與多家環衛企業召開銀企對接會。會上，環衛協會、銀行工作人員及 20 餘家環衛企業負責人共商合作，旨在搭建溝通平台，加大環衛企業發展資金扶持，拓寬銀行業務，構建穩定銀企關係，共促地方經濟金融發展。本行秉承「以客戶為中心」的理念，指定小店支行為服務環衛協會專屬支行，推出「環衛貸」專屬金融服務方案，為企業提供個性化金融解決方案，優化審批模式、升級聯動機制、降低融資成本，深化銀企合作，助力企業優化資金結構，降低財務成本，增強市場競爭力，實現共贏發展。



本行與環衛企業溝通對接會成功舉辦

本行助力鍛壓企業擴產增效

某鍛壓企業成立於 2007 年，主營業務為鍛件、管件、環件、法蘭製造，風電法蘭、風電機組配件的銷售，產品主要供應中國能建等大型央企。2024 年，本行為該企業提供「專精特新」貸款 800 萬元，專項用於採購風電法蘭生產所需的圓坯原材料。該筆貸款採用「分次提款、訂單融資」模式，有效保障信貸資金安全，減緩企業融資壓力，支持企業擴大生產規模，提升市場競爭力。

截至 2024 年末，「聯鏈融」業務餘額已達

2.78 億元

本行針對供應鏈小微企業群體，積極創新金融服務模式，推出「聯鏈融」「核心上游信用貸款」「核心下游信用貸款」「小微企業質票貸」等一系列專屬金融產品。截至 2024 年末，「聯鏈融」業務餘額已達 2.78 億元，有效助力小微企業融資發展。

聯鏈融	核心上游信用貸款	核心下游信用貸款	小微企業質票貸
圍繞核心企業，管理其上下游小企業的資金流和物流，把單個企業的可控風險轉變為供應鏈企業整體的可控風險，向核心企業及其上下游提供系統性融資安排，激活「鏈條」運轉。	針對核心企業推薦的上游供應商，以核心企業未付其應收賬款為主要還款來源的流動資金貸款業務。	針對核心企業推薦的下游供應商，用於支付預付貨款採購貨物的貸款。	以小微企業、個體工商戶持有的電子商業匯票作為質押擔保的貸款。

本行給予山西某企業千萬流動資金貸款，保障業務穩健運營

山西某企業其下游核心客戶為某集團股份有限公司，雙方建立深入合作關係，自 2022 年以來，這兩家企業在業務原料採購領域累計簽署了六份採購合同，合同總金額高達 16,358.40 萬元，本年度內，雙方預計將進一步深化合作，擬新簽採購合同，預估合同金額約為 2,000 萬元，但受前序合同款項尚未完成回款的影響，山西某企業因此存在一定現金流壓力。

本行通過全面盡調，經過審慎評估，綜合考慮了山西某企業的歷史合作記錄、市場地位、未來業務發展潛力以及當前面臨的現金流挑戰，決定向該企業發放流動資金貸款 1,000 萬元，有效緩解企業因大額未回款導致的資金流動性緊張問題，保障其日常運營順暢。

提升服務質效

本行重視普惠金融發展，各分支機構配備專職普惠業務客戶經理，定向服務小微企業及個體工商戶等普惠客群，開通「晉商普惠」線上、「線上 + 線下」專屬服務渠道，聚焦普惠客群日益增長的全方位金融需求，拓展服務範圍、創新服務模式，持續提供更便捷、更實惠、更有力度、更有溫度的綜合化金融服務。

普惠金融數字化

本行深入推進普惠金融數字化建設，通過整合內外部數據資源，優化線上業務流程，實現貸款申請的快速審批與放款，極大地提升了金融服務的便捷性與覆蓋面。同時，本行加強數字技術應用，推廣移動金融服務，讓普惠金融服務更加觸手可及，有效滿足了小微企業、農戶等的融資需求。

本行以高效科技力量支持普惠金融業務發展

2024 年，累計線上獲客

12,918 戶

本行推出「晉商 e 貸·碼上貸」業務，充分運用互聯網、移動通信、生物識別、人工智能等技術手段，依託行內數據、工商數據、人行征信數據等數據來源，構建符合業務特色的數字化反欺詐模型、額度模型、貸後預警模型，配置「線上 + 線下」作業流程，實現線上申請、準入、模型審批、簽約、放款、智能貸後管理等功能。2024 年，累計線上獲客 12,918 戶，授信金額達 2.24 億元。

增進民生福祉

晉商銀行始終堅守「金融為民」本色，把維護廣大人民群眾根本利益作為金融工作的出發點和落腳點，持續推進民生領域金融服務，持續提升服務質效，切實增強人民群眾的獲得感、幸福感和滿意度。

推進養老金融

2024 年，本行出台《晉商銀行關於做好「五篇大文章」的行動方案》，推進打造功能完善、服務多元的養老服務模式，持續豐富養老金融產品，逐步構建全行養老金融業務格局。

升級養老政務服務

本行積極參與省人社部門「一卡通」建設，為長者提供社保卡發放、更換等服務，持續優化對長者的服務水平，目前本行已支持在太原、呂梁、長治、忻州、陽泉、晉城等地為長者提供社保卡服務。同時，本行與太原市人社局聯合推出了「金融 + 社保」一站式便民服務，實現「讓數據多跑路、群眾少跑腿」，切實提升了本行社保卡服務水平。2024 年，本行通過社銀直連模式共計發放養老金 29,531 筆，發放金額達 9,554.94 萬元。

促進養老產業發展

本行積極參與養老產業佈局，推動老齡產業發展。截至 2024 年末，本行支持養老產業餘額 14.76 億元，其中支持各類醫院和基層衛生服務餘額 5.01 億元，醫藥及醫療器材產業餘額 5.05 億元，康養產業餘額 4.70 億元。

支持康養業態融合發展

圍繞黃河、長城、太行三大旅遊板塊的農林文旅康養產業融合試點，開展對接營銷工作，實現城鎮圈內老齡產業優勢互補、協同發展。



擇優支持養老基地

為適合長者旅遊和宜居養生的鄉村旅遊地、生態旅遊地、中醫藥旅遊地等養老基地提供資金支持，支持省內開發多層次、多樣化的長者旅遊產品。



培育龍頭企業與發展產業集群

培育一批各具特色、管理規範、服務標準、經營效益好的龍頭企業；
發展一批品牌化、規模化、有影響力的新型養老服務產業集團；
形成一批產業鏈條長、覆蓋領域廣、經濟社會效益好的產業集群，全面助推康養產業發展。



支持居民養老財富管理

本行持續開發並引入適合長者需求的支付、國債、儲蓄、理財、信託、保險及公募基金等養老金融產品，同時研究完善相關配套政策支持。截至 2024 年末，本行累計發行相關理財產品 9 期，總募集規模達 36.04 億元，服務客戶 23,903 名。

消費金融服務

本行圍繞政府消費升級舉措，在消費信貸領域持續發力，通過積極支持政府提出的各項消費政策，不斷完善產品和服務，開發了以持證抵押和信用背書為主體的兩大類別產品體系，基本滿足了客戶衣食住行多方面的金融需求。截至 2024 年末，消費貸款餘額 44.44 億元。

本行創新「信 e 貸」產品



「信 e 貸」產品

本行在消費金融領域積極轉型，及時調整授信策略和優化服務，開拓各類商機活動，線上自助派發利率優惠券等方式，為客戶提供範圍廣效率高的金融服務。截至 2024 年末，本行「信 e 貸」消費貸款規模已經達到 14.28 億元。

本行積極開展信用卡業務，有力推進釋放消費潛力。聯合各類商家加碼促消費，推出信用卡「分期免息 + 支付滿減」活動，持卡人通過線下指定商戶分期付款購買商品，可享受分期 0 息購物和支付優惠活動，為消費者帶來真金白銀的「換新」補貼；此外，本行持續開展線下購物商場消費滿減、加油滿減、汽車充電享優惠、消費達標送加油立減券、機場貴賓廳權益服務等活動，依託信用卡本地生活服務，建造本土消費生態圈，發揮本地服務優勢，支持本土經濟復蘇。

住房金融服務

本行貫徹落實關於促進房地產市場平穩健康發展的相關要求，一方面積極支持本省居民購房需求，持續對住房消費金融加大投入力度，在居民購買住房等方面提供了積極的金融保障，截至 2024 年末，本行個人住房按揭貸款餘額達 245.50 億元。同時，響應國家政策，下調存量房貸利率近 5 萬筆，為住房按揭客戶節省了資金成本。另一方面積極加強對「保交樓」項目的支持，開展多個「保交樓」項目審批，對「保交樓」項目樓盤提供綜合授信額度，為客戶提供住房金融信貸服務，切實發揮地方金融的職責。

此外，本行全面推廣數字按揭平台，加入了大數據模型，實現了申請、審批、放款自動化，辦理時效由原來的 5 天縮減至 2 天，為客戶提供更加便捷、高效的金融服務。

本行通過優化服務流程、簡化辦理手續，縮短客戶等待時間，有效提高服務效率；利用數字化模型，拓展線上服務渠道，覆蓋更多城鄉客戶群體；通過大數據風險控制和智能審批，降低個人信貸的融資成本，同時有力保障本行資產安全，為提升客戶滿意度，打造區域精品銀行貢獻力量。

便民金融

2024 年，本行完成第三代社保卡外國人工作許可證卡樣報批工作，目前已具備第三代社保卡外國人工作許可證制卡條件。將外國人工作許可證與社保卡集成融合，依託實體社保卡和電子社保卡，為外國人在華工作提供便利。同時，本行已於年內完成智能雙錄系統升級改造，增加對證件類型 - 永居證的校驗等功能，全面優化外籍人士投資理財業務办理流程，切實保障涉外金融服務的合規性與便利性。

龍城支行開展「晉善晉美 晉享支付」優化支付服務主題宣傳活動

為貫徹落實國務院辦公廳《關於進一步優化支付服務 提升支付便利性的意見》，踐行「支付為民」理念，進一步加深社會公眾對優化支付服務工作的了解，2024 年 6 月，本行龍城支行在太航社區開展「晉善晉美 晉享支付」主題宣傳活動，通過懸掛橫幅、設立諮詢宣傳點、向群眾發放宣傳折頁、零錢包等方式，向公眾詳細介紹了便利支付措施。活動中工作人員重點針對長者詳細講解了支付服務相關政策，普及銀行帳戶風險防控措施，幫助長者知悉現金支付渠道，更好地滿足其多樣化的現金需求。工作人員在現場為長者及商戶發放零錢包 20 餘個。此次活動有效提升了長者對便利支付服務的認知度和認可度，為推動構建安全、高效、和諧的支付環境貢獻了積極力量。



龍城支行工作人員向長者講解現金支付渠道

「我們長者沒有微信、支付寶，不會用手機支付，平時換零錢也不方便，現在有了『零錢包』，解決了日常支付難題，為晉商銀行點讚！」

——某長者

服務鄉村振興

晉商銀行積極響應鄉村振興國家戰略，不斷加強精準扶貧力度，創新金融產品和服務模式，積極推進數字金融在農村地區的普及與應用，持續提升農村金融服務水平，全力滿足鄉村振興多樣化、多層次的金融需求，有效鞏固脫貧成果。截至 2024 年末，本行支持「三農」的網點機構數量共 25 個。

完善鄉村振興頂層設計

本行積極響應鄉村振興戰略，堅持加強組織領導，成立鄉村振興金融服務領導組，制定《晉商銀行服務鄉村振興實施方案》，將金融服務鄉村振興工作納入重點工作方向並進行定期追蹤。2024 年，本行發佈《關於做好 2024 年服務鄉村振興重點工作的通知》，清晰規劃服務路徑，激勵各分支行聚焦鄉村振興關鍵領域，積極展開營銷活動，確保金融服務精準到位。

支持農業產業發展

本行賦能區域特色產業發展，通過精準對接政策導向與市場需求，積極創新金融產品和服務模式，深度融入並推動地方特色農業、專業鎮及龍頭企業的轉型升級與做大做強，提供定制化信貸解決方案，確保金融服務精準高效。2024 年，本行涉農貸款餘額達 379.77 億元，涉農貸款餘額佔全部貸款餘額的比例為 18.86%。



助力山西省農業產業化經營

本行依據《關於公佈山西省農業產業化省級重點龍頭企業名單的通知》，發佈《關於開展農業產業化經營省級重點龍頭企業營銷工作的通知》，引導各分行積極支持省級重點龍頭企業融入我省特色優勢產業，助力做優做大做強我省龍頭企業。截至 2024 年末，本行共支持新型農業經營主體 73 戶，貸款餘額為 8.78 億元。



賦能專業鎮發展

為進一步推動全省特色產業做大做強，本行針對山西省專業鎮基本情況進行前期調研和初步整理，並發佈《關於開展山西省專業鎮營銷工作的通知》，支持專業鎮高質量發展。截至 2024 年末，本行專業鎮貸款餘額為 12.11 億元。

本行支持打造「農業 + 旅遊」鄉村振興新引擎

本行黨委副書記與龍城支行黨委書記、行長等深入某農業高新科技企業開展「深入鄉村、走進企業」調研，以企業的實際需求為出發點，設計了切實可行的金融服務方案。該企業借助本行的金融支持，進一步延伸了產業鏈，提高了農產品附加值，將農業種植與園區有機結合，接入休閒觀光活動、會展遊覽等，積極打造「農業 + 旅遊」鄉村振興新引擎。



本行前往某農業高新科技企業進行現場調研

大同分行「黃花貸」支持雲州區黃花產業發展

2024 年，本行大同分行持續加強對鄉村振興領域的金融支持，主動與雲州區鄉村振興局對接，創新推出特色助農產品「黃花貸」集群批量融資方案，年內累計為 6 戶農戶發放了 8 筆「黃花貸」，總金額達到 1,035 萬元，有效滿足了農戶的資金需求，為雲州區黃花產業的蓬勃發展注入強勁動力。

本行深化銀擔合作支持鄉村振興戰略

為滿足各類農戶及涉農企業的融資需求，本行與山西省農業信貸融資擔保有限公司共同推進農擔貸款業務，發佈《關於進一步推動「農擔易貸」業務的通知》，與山西農擔重新續簽業務合作協議，並持續推進各分行與農擔分支機構的合作，就後續全面合作進行深入交流。截至 2024 年末，本行龍城支行率先實現業務突破，「農擔易貸」餘額達 1,422.05 萬元。

加強涉農主體服務

本行面向農村地區農戶、農村合作社等涉農主體發行的鄉村振興主題銀行卡產品，針對農村居民實際需求，豐富涉農權益服務體系，提供了一系列綜合支付服務，有效地拓寬了農村居民的金融服務獲取渠道。2024 年，本行發放鄉村振興卡 987 張，累計發卡達 1,611 張。

深化定點幫扶

自 2015 年起，本行依託深厚的地方銀行根基，深入山西數個鄉村開展駐村幫扶活動，並自 2021 年以來對大同市雲州區 5 個村開展新一輪幫扶工作。本行結合幫扶村實際，綜合考慮當地產業基礎、市場需求及晉商銀行實際情況等因素，加強消費扶貧，堅持金融扶貧，堅持扶貧與扶志、扶智相結合，發掘培育村內「能人」，確保幫扶村自主管理、自主致富後續有人，真正建造出一支「帶不走」的工作隊，激發鄉村振興的內生動力。

本行「隊團聯建」支持雲州區教育發展

2024 年 4 月，晉商銀行團委聯合本行駐大同市雲州區工作隊，組織團幹部、青年職工代表赴大同市雲州區開展了聯建活動。在那裡，他們探訪了雲州區聚樂鄉唯一一所鄉村綜合學校聚樂中心學校，並向學校捐贈了教學和課外活動所需的文化體育用品及學生運動鞋，幫助豐富校園文化體育生活。此次活動不僅是本行團委和駐村工作隊「隊團聯建」的一次有益探索，更在孩子們心中種下了愛與希望的種子，激勵著他們向著更加美好的未來勇敢前行。



本行向聚樂中心學校的同學們捐贈文化體育用品並合影留念

晉城分行精準投放脫貧貸款支持大陽鎮鄉村振興

2024 年，本行晉城分行積極踐行市委、市政府鄉村振興戰略，主動對接澤州縣扶貧辦，獲取大陽鎮脫貧戶與監測戶名單，並深入各村與兩委、駐村第一書記及工作隊協作，開展需求摸排與政策宣講，並建立詳細台賬。年內，晉城分行新增投放脫貧小額貸款 4 筆，總額 20 萬元，精準惠及大陽鎮脫貧戶，以實際行動支持鄉村振興，促進脫貧戶增收致富。



02

綠色發展 共繪生態畫卷

本行積極響應國家「雙碳」戰略，將切實踐行綠色發展理念作為重點工作，建立健全綠色金融體系，創新綠色金融產品服務，推進低碳運營，大力推動綠色金融發展，為構建人與自然和諧共生貢獻金融力量。



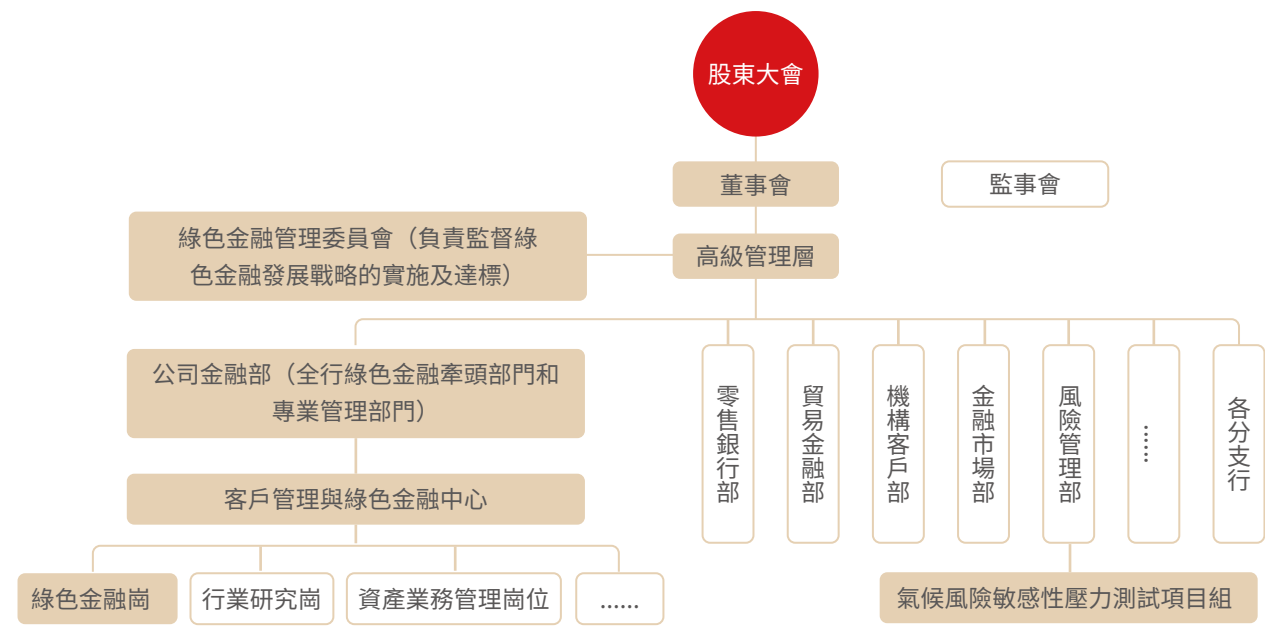
- 投融資環境影響
- 深化綠色金融實踐
- 踐行綠色運營

投融資環境 影響

2024 年，本行出台《晉商銀行關於做好「五篇大文章」的行動方案》，系統謀劃綠色金融發展戰略，方案確立了綠色信貸、轉型金融、綠色債券、綠色供應鏈等重點領域的工作舉措，設定了分階段目標任務。同時，本行制定《綠色信貸業務管理辦法》，為進一步規範化綠色金融業務提供制度保障，推進加快構建專業化、特色化的綠色金融體系。

綠色金融管理體系

本行設置「董事會 - 高級管理層 - 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；由總行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。



晉商銀行「董事會 - 高級管理層 - 執行層」綠色治理架構體系

本行在現有綠色金融考核體系內持續加強綠色金融考核力度，增加綠色信貸考核分值，將綠色信貸增速作為重要考核指標，同時在高級管理層績效考核指標體系中設定綠色金融相關指標，在全行貫徹綠色金融發展理念。此外，本行通過勞動競賽形式持續加強綠色金融考核力度，鼓勵各經營單位開展綠色金融業務。

氣候風險及機遇分析

氣候相關風險

本行推進建立氣候風險管理體系，識別氣候相關風險及機遇，並根據本行實際情況，將風險及機遇發生的時間範圍分為短期（1-3 年）、中期（3-9 年）和長期（10 年以上）。

轉型風險

信用風險	- 向煤炭、焦化行業發放貸款的逾期貸款佔比較 2023 年提高。隨著政策收緊和市場對低碳轉型需求的增加，這些企業有可能面臨經營困難，出現債務違約的概率增加； - 長期內氣候變化對特定行業的系統性影響可能導致信貸違約率的持續升高。極端天氣事件（如洪水、乾旱）可能直接影響抵押物價值（如房產）或特定地區的經濟活動，進而衝擊相關信貸資產。
政策風險	若國內外監管機構持續出台環境金融監管政策及標準，未能及時把握政策導向進行業務轉型的金融機構將面臨政策與法規風險。
市場風險	- 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； - 一方面由於高碳行業客戶因產業結構調整而面臨運營或融資困難，另一方面隨著投資者和社會對碳足跡關注的提升，可能導致高碳行業的融資成本上升，進而可能影響本行信貸資產質量。
技術風險	一方面可能因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，另一方面可能因投資目標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。
聲譽風險	投資環境負面主體可能給本行帶來聲譽風險。

物理風險

急性風險	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	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。

氣候相關機遇

機遇



加強 ESG 風險管控

2024 年，本行持續強化對客戶的環境和社會風險管理，把相關風險要求充分融入貸款三查過程中。強化對客戶環境和社會風險的管理和動態評估，對存在潛在重大環境和社會風險的存量客戶進行 A、B 類名單制管理，並分行業、分類型對名單內企業制定盡職調查清單和風險審查清單。

業務準入	根據企業環境風險分類，要求 A、B 類風險客戶提供環境風險管理預案等風險緩釋手段。
貸中審查	對清單內客戶環境表現、環保處罰等信息著重調查，預防相關風險。
貸後管理	在傳統貸後要求管理內容基礎上，新增客戶環境和社會風險動態評估表，對潛在風險企業進行動態評估，根據評估情況對企業進行分類調整。

深化綠色金融實踐

本行持續完善綠色金融創新產品體系，在成功推出「綠系列」創新金融產品「綠貸通、綠融通、綠創融、綠直融」的基礎上，繼續拓展綠色產業業務線。



綠色信貸

綠色信貸目標

本行建立綠色金融三年發展規劃，確立綠色信貸規模及增速發展目標；通過構建風險管控體系、產品創新體系、考核評價體系、營銷管理體系、支持保障體系等五大體系，完善綠色金融服務體系。

綠色信貸成果

截至 2024 年末，晉商銀行綠色貸款餘額

112.08 億元

截至 2024 年末，晉商銀行綠色貸款餘額 112.08 億元，其中支持節能環保產業信貸餘額 33.09 億元，支持清潔能源產業信貸餘額 13.44 億元，支持清潔生產產業信貸餘額 15.32 億元，支持生態環境產業信貸餘額 25.49 億元，支持基礎設施綠色升級信貸餘額 24.61 億元。

綜改支行支持山西某新型煤化工清潔生產項目

山西某新型煤化工企業建設年產 101 萬噸幹熄焦焦化項目，該項目總投資 17.68 億元，配套建設 7 萬噸 LNG 裝置和 15+6MW 自備電站，年發電量 1.14 億千瓦時。本行綜改支行向該公司提供 8 億元項目貸款，支持其綠色低碳生產。項目創新應用無煙塵裝煤出焦、地面除塵站、煤場防揚塵等環保設施，特別是採用「膜生物反應器 + 反滲透（MBR+RO）」組合工藝處理焦化廢水，能夠將揮發酚和硫化物等污染物幾乎完全去除，廢水回用率超 90%，基本實現零排放。該項目將先進工藝與末端治理有機結合，有力推進綠色低碳轉型，為傳統煤化工行業能源革命提供可複製、可推廣的經驗。



山西某新型煤化工企業綠色金融項目

陽泉分行綠色信貸支持鈉離子電池產業發展

山西某科技企業致力於鈉離子電池研發生產，其電芯和 Pack 電池產品具有成本低、壽命長、安全性高等優勢，在儲能領域應用前景廣闊。然而，由於技術風險大，企業初期融資面臨困難。本行陽泉分行深入調研鈉離子電池技術路線，科學評估產業發展前景，在充分把控風險的前提下，為企業量身定制融資方案。通過開關綠色審批通道，快速落地 2 億元「綠色貸款」授信額度，並實現 1.40 億元資金投放，不僅解決了企業燃眉之急，更支持其加快技術成果轉化，推動鈉離子電池產業化進程，為新能源產業發展注入新動能。

綠色債券

隨著對可持續發展和環境保護意識的增強，自中國銀行間市場交易商協會推出可持續掛鉤債和碳中和債以來，本行積極參與綠色金融產品創新與服務，大力推動綠色金融發展。2024 年，本行通過分銷渠道支持碳中和債券 2 隻，總金額 0.90 億元；支持發行可持續掛鉤債 4 隻，總金額 0.80 億元。

碳中和債支持某交通公司交通改造項目

本行支持某交通公司成功發行碳中和債，本次碳中和債募集資金將全部用於具有碳減排效益的綠色低碳產業項目，綠色等級為 G1。通過對現有交通設施進行改造升級，預計每年可實現二氧化碳減排 1,412.75 噸，節約標準煤 106 噸，減少氮氧化物排放 200 噸、PM10 排放 8.57 噸。此外，該項目還將促進城市空間佈局優化，帶動相關產業發展，為區域經濟注入新的活力。

科技賦能綠色金融發展

本行全面推動科技賦能綠色金融數字化轉型，在現有信貸系統基礎上搭建綠色金融項目管理系統。2024 年，本行進一步加強綠色金融項目管理系統與信貸系統的對接工作，要求項目貸款在放款前須嚴格界定是否屬於綠色貸款，進一步規範綠色業務認定流程，確保綠色金融數據質量的準確性與可靠性。同時，本行在綠色金融系統中集成碳核算功能，完善碳排放因子數據庫，實現對項目生產過程中的碳排放進行智能核算，進一步提升綠色金融領域數字賦能水平，促進綠色金融業務高質量發展。

綠色金融人才培養

本行高度重視綠色金融人才隊伍建設，制定並實施綠色金融專項人才培養方案，通過定期開展培訓、專題研修等多種形式，全面提升員工專業素養與綜合能力，致力建造一支專業化、精細化的綠色金融人才隊伍。

為全面提升全行綠色金融發展意識，本行通過線上渠道組織開展全行範圍的綠色金融專題培訓，重點圍繞綠色信貸業務營銷策略、碳減排工具支持領域、綠色金融項目管理系統操作及應用等內容進行系統化講解，進一步提升員工在綠色金融領域的實踐能力，為全行綠色金融業務高質量發展提供有力支撐。



踐行綠色運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，貫徹落實生態文明思想，在運營中積極踐行綠色辦公理念，倡導文明新風尚。本行制定《綠色行動方案》，在全行範圍內發佈「『綠色辦公、低碳生活』——致全體員工共創節約型機關」倡議書，倡議全行幹部職工充分發揮主人翁意識，帶頭踐行綠色行動，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。

綠色出行

倡議員工綠色出行，提倡非緊急公務活動時，儘量乘坐公共交通；在使用公務車輛時，要求多人同乘。

文明用餐

嚴格開展餐廳管理，倡導「不剩一粒米」理念，養成文明用餐好習慣，避免餐飲浪費。

能源及水資源管理

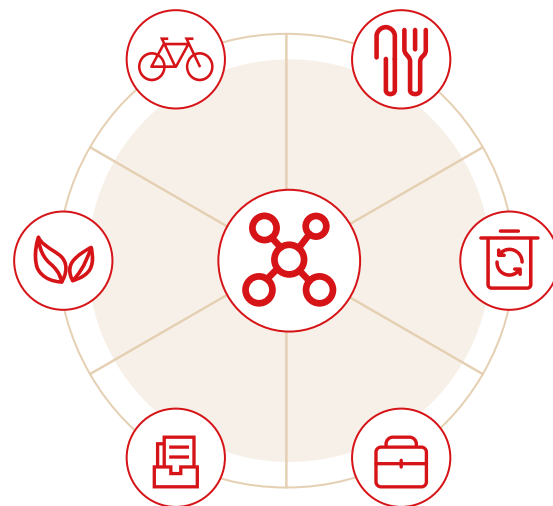
在辦公區域、職工餐廳等水、電開關位置張貼綠色節能標識，探索節能降耗、節約用水、減少資源浪費的新舉措。報告期內，本行在獲取水資源方面不存在任何問題。

在排放管理方面，作為金融機構，本行業務運營不會產生工業廢水、廢氣排放，針對辦公場所產生的少量生活廢水，本行嚴格遵循《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規，確保合規排放，2024 年，本行未發生因環境污染受到行政處罰事件。

智能化、無紙化辦公

本行持續完善協同辦公系統，推進辦公無紙化、智能化發展，實現從源頭上實踐低碳環保、節能減排的綠色理念。

作為非生產型金融服務機構，本行業務不涉及生產製造環節，因此本年度本行的環境目標為將運營過程中的溫室氣體排放，能源總耗量，總耗水量，廢水、廢氣及廢棄物排放控制在合理水平；同時本行設置綠色金融目標，為低碳經濟轉型提供有力金融支持。



垃圾分類與回收

致力於逐步減少有害垃圾和無害垃圾的產生，在總行機關各樓層設立「環保回收箱」，按要求分類投放垃圾，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。

辦公用品管理

嚴格開展辦公用品管理，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。



本行開展常態化「美化環境，綠色節能」工作，倡導文明新風尚

本行開展常態化「美化環境，綠色節能」工作，圍繞辦公區域衛生、環境、節能等方面進行聯合檢查監督，頒發「美境節能流動紅旗」，加強員工的低碳節能意識，推行綠色的節能辦公方式，以個人的「微行動」凝聚起綠色發展的「大能量」。2024 年，多個部室獲得「美境節能流動紅旗」。



「美境節能流動紅旗」



綜改支行積極踐行綠色行動，助推黃河生態保護

本行綜改支行積極參與省團委組織的「學綠魂精神，悟傳承興替，做黃河流域高質量發展生力軍」教育實踐活動，投身黃河生態保護志願活動。以「綠色銀行 我在行動」為主題，各支行聯合志願服務隊，深入群眾宣講環保知識，並集中清理外圍白色垃圾與廢棄物，以實際行動踐行綠色發展理念。此次活動增強了員工環保意識，彰顯了本行實踐綠色發展理念、支持黃河流域高質量發展的決心。



集中清理外圍垃圾



開展義務植樹活動



開展黃河生態保護主題活動

03

數智創新 用心服務客戶

晉商銀行積極引進並應用先進技術，全面推進數字化轉型，搭建智能化、數字化、生態化的客戶服務體系，顯著提升金融服務的質量與效率，有效防範化解金融風險，持續提升長期可持續發展競爭力。



9 產業、創新和
基礎設施



12 負責任
消費和生產

- 推進數字化轉型
- 提升服務品質
- 保障客戶權益
- 信息、數據安全與隱私保護

推進數字化轉型

本行制定《數字化轉型戰略規劃（2022-2024）》，持續推進數字化轉型工作，建立零售客戶線上運營體系、對公客戶數字化營銷體系等，致力於深化數字創新驅動、強化數據賦能，以更高水平的數字化能力推動金融服務升級。此外，本行制定《晉商銀行科技項目自主研發專項獎勵方案》《科技津貼管理辦法》等制度，建立健全創新激勵機制，鼓勵員工參與研發創新，致力於建立專業化、複合型的金融科技人才隊伍。2024 年，本行創新研發投入 593.58 萬元，研發人員 49 人。

本行開展「數字領航 智啟未來」數字金融專題培訓

為加速推進全行數字化人才隊伍建設，築牢員工數字化技能基石，全面提升數字化能力生態，本行於 2024 年 8 月組織開展「數字領航 智啟未來」數字金融專項培訓。培訓採取「行內 + 行外」的授課模式，邀請同業的資深專家和行內業務骨幹作為講師，以生動的案例、精準的數據、深入淺出的講解方式，為參訓人員提供全面而詳盡的專業知識。本次培訓共計 80 餘人參與，切實提升參訓人員關於數字金融的專業素養與職業技能，為本行未來數智化的創新與發展築牢堅實的基礎。



員工積極參與「數字領航 智啟未來」數字金融專題培訓

夯實數字基礎設施

本行以數字化轉型為著力點，以金融科技創新為抓手，通過「架構轉型、技術轉型、數據轉型」，構建完善的科技基礎能力和中台體系，完善和加強業務中台、數據中台、技術中台的能力中心，持續提升數字化轉型所需的科技能力，不斷加強科技引領，提升科技賦能能力，並有力支撐產品能力、場景能力、渠道能力、營銷能力、運營能力、風險控制能力等核心業務能力，構建科技金融深度融合新格局。



業務中台

- 通過統一支付平台、集中作業系統升級、核心系統信創改造、渠道整合信創及能力中心完善、公司金融綜合服務平台、財富中台等多個重點項目持續建設完善本行支付中心、授權中心、客戶中心、交易中心等業務中台能力中心；
- 通過整合封裝各業務條線基礎通用能力，鍛造模塊化、高複用的業務中台，打通業務條線壁壘，不斷沉澱通用業務能力。



數據中台

- 穩步推進數據中台建設，構建數據分析和管理工具，進一步規範數據流程，夯實數據基礎，持續對模型層、匯總層進行建設和完善，確保數據的可靠性和準確性，逐步在全行形成數據文化；
- 通過構建客戶標籤體系，賦能客戶精細化運營，逐步實現商機洞察、客群管理、分策營銷、效果追蹤等數據經營的業務模式，促進各條線的業績提升，持續賦能業務發展。

本行全面投產統一支付平台，實現支付管理再升級

2024 年 11 月，本行統一支付平台已全部投產，實現包括智能路由、統一轉帳、交易狀態查詢、二代單筆撤銷查詢、二代單筆撤銷、二代重匯、定時任務主動查詢支付系統狀態等功能為一體的支付平台。

在此之前，本行支付系統存在超網、二代大小額、銀聯、核心等多個支付通道，各個支付通道具有渠道狀態、渠道失敗率、手續費收取、是否即時到賬等多個維度特性。統一支付平台系統的投產，不僅解決了上述的痛點，也為未來更多渠道轉帳功能的接入提供便利，有效降低開發工作量和難度，實現支付路由規則管理和支付渠道管理的統一。

本行全面升級集中作業系統

2024 年 6 月，本行集中作業系統升級改造項目已實現全部投產。此次升級涵蓋了平台建設、智能授權功能的部分實施、監督功能的強化、帳戶管理遺留功能的完善、動態授權機制的引入以及預警模型的建立等多個方面。

目前，全行櫃面授權和監督流程已全面納入新集中作業系統。該系統通過升級集中作業平台，不僅增強了系統的可擴展性，縮短了開發週期，提升了需求響應效率，提高了人員複用程度和全局工作效率，同時，借助多維度數據分析，實現了更加精準的智能授權及智能監督。此外，系統還實現了跨平台的融合，通過整合作業任務池等方式，實現人員的統一管理和動態調整，為本行的業務發展和數字化轉型提供了強有力的支持。

新技術應用

2024 年，本行持續挖掘推廣 RPA 機器人流程的應用場景構建，並強化模型與算法在營銷、投顧、風險控制等場景下的自主應用研究，為業務決策提供智能化支持，通過自主研發算法，實現了時間序列預測、頭寸調度數據分析等創新應用，為資產管理的投資決策提供了有力支撐。此外，本行積極引入 AIGC 生成式人工智能能力，接入國內頭部大模型，在文本內容生成、智能客服等場景取得顯著成效，全面提升了辦公效能和客戶服務水平。截至 2024 年末，已完成 18 個金融業務場景的部署，有效降低了繁瑣規律的重複性工作，實現降本增效、科技賦能、業技融合的目標。

加強數據治理

本行持續推進數據治理工作，完成數據湖和數倉四期項目，構建起「湖倉一體」的開放式數據管理架構。目前，平台已接入全行 106 個系統，為零售、公司、同業等六大板塊 80 餘套應用提供統一數據支撐。通過不斷完善數據資產管理平台功能，實現了數據的全生命週期管理，提供報表、指標、標籤等多樣化數據服務，並與啟明系統、零售視圖等主要業務系統實現數據互通。同時，建立統一的數據標準和質量控制機制，確保數據的準確性和一致性，為業務決策提供可靠支持。

提升服務品質

晉商銀行積極踐行「以客戶為中心」的服務理念，持續拓展金融服務覆蓋範圍，不斷完善線上 線下各渠道服務體驗，高度重視弱勢群體服務優化，不斷提升員工服務水平，始終傾聽客戶聲音，致力於為客戶提供便捷、高效、貼心的金融服務，持續提升客戶滿意度。

提升金融服務可及性

本行依託數字化技術，創新優化手機銀行、網上銀行、移動櫃面等服務模式，不斷提升金融服務可及性。截至 2024 年末，網銀及手機銀行累計個人客戶數達 268.20 萬戶，比上年末增加 8.85%。

截至 2024 年末，網銀及手機銀行累計

個人客戶數達

268.20 萬戶

比上年末增加

8.85%

手機銀行

完成手機銀行 6.0 升級改版：從服務、體驗、功能、場景、技術五大方面實現「晉」階升級，不斷拓寬深化手機銀行的服務邊界與深度，致力於為客戶塑造有活力、有溫度、有深度的陪伴式金融服務新體驗；

上線微信小程序：上線晉商銀行手機銀行微信小程序，優化電子銀行渠道佈局，進一步完善電子銀行服務體系；

啟動手機銀行純鴻蒙版研發升級：提升客戶體驗、增強客戶黏性、開闢增量市場空間、提升本行金融科技競爭力以及響應市場趨勢支持國產操作系統發展；

其他手機銀行服務優化迭代升級：包括新增在線客服服務、快捷支付綁卡、升級 OCR 識別能力、短信驗證碼改造、轉帳認證方式優化、密碼鍵盤優化、雲閃付 SDK 和一鍵推卡升級改造、手機銀行非櫃面限額改造等，持續優化電子銀行渠道產品服務，提升客戶服務體驗。

網上銀行

優化轉帳匯款服務：增加關鍵字查詢、擴展轉帳附言字數展示等；新增轉帳匯款電子回單新增批量打印功能，滿足轉帳頻繁客戶的一鍵回單打印需求；

升級投資理財服務：對個人網銀財富總覽進行全面優化，對客戶持有資產種類進行增添，並對資產種類進行了更加科學合理的分類，為客戶提供更直觀、全面、精準、友好的資產總覽展示圖；

升級帳戶管理功能：網銀登錄密碼支持實時重置，以解客戶燃眉之急。

移動櫃面

2024 年，本行上線推廣移動櫃面服務，按照「應移盡移」「應融盡融」原則，移動櫃面已上線個人存款、理財基金、信用卡、個人信貸等 39 個業務功能。移動櫃面將大堂、櫃面、智能機具有效串聯，有效實現業務整合，大大減少外拓業務處理時間，實現網點高頻零售業務場景移動化，讓櫃員可以走出櫃檯辦業務，同時替代了原有的移動營銷系統；

針對邊遠地區困難群眾、長者以及存在各類不便等特殊原因無法親臨網點辦理業務的客戶，可充分發揮手持終端「移動櫃檯」的便利性，提升了金融服務的可及性。另一方面，移動櫃面支持電子憑證、電子印章、電子簽名、數字加密、人臉識別、OCR 識別等模塊，有效實現節約用紙。截至 2024 年末，本行通過移動櫃面辦理對客業務共計 3.88 萬筆。

優化服務體驗

智能客服體系建設

本行不斷深化客戶服務體系建設，推動客服中心系統流程的完善與服務邊界拓展，助力客服中心向智能化、個性化、高效化的方向轉變，逐步發展成為以客戶經營管理為目標的「經營中心」。

目前，本行客服中心採用先進的計算機電話集成技術，整合電話自助語音、人工服務及智能機器人（含語音導航與文本交互）等多種服務模式，為客戶提供包括業務諮詢、業務查詢、業務辦理、意見建議受理及投訴處理等全方位的金融服務支持，全面滿足客戶的多元化需求。

長者友善化服務

本行高度關注長者等弱勢群體服務體驗，推進網點長者友善化改造，深化數字渠道、客服渠道等無障礙建設，幫助長者跨越「數字鴻溝」，讓金融服務更暖人心。



網點改造

秉持「以客戶為中心」的服務理念，將長者友善化服務理念融入網點選址及建設中，圍繞長者需求，合理科學進行網點分佈和功能佈局，已在全行網點配備無障礙通道、愛心座椅、老花鏡、語音點鈔機、移動填單台、輪椅、醫療箱等長者服務設施。2024 年 10 月，本行啟動了**首家「銀髮」示範網點（晉商銀行橋頭街支行）**裝修改造項目，在硬件設施方面更加突出了長者便利性配置。



智能機具

智能機具推出了「**長者輔助版**」模式，增加了「放大鏡」功能，優化了個人開戶功能，在高頻使用環節提供視頻動圖指引，提升了長者使用智能機具的體驗感。



數字渠道

本行針對長者的個性化需求，以簡易化、人性化、安全性為原則，完成了門戶網站、手機銀行等數字渠道的長者友善化改造，推出「**關懷模式**」「**長輩模式**」，將無障礙改造納入日常更新維護改造，有效解決長者在使用線上方式獲取金融服務時的難點和痛點。



客服電話渠道

本行在客服電話增設了**長者專屬菜單**，轉接優先級高於普通客戶，確保 7*24 小時第一時間為長者解答問題、辦理業務。



本行「晉運小貼士」助力全行長者友善化服務升級

本行建立了「晉運小貼士」專屬視頻號，宣傳零錢包活動、特殊客戶服務手語指南，同時建立「晉運小貼士」公眾號開展「晉彩故事」宣傳，收集全行網點長者友善化服務典型事跡，記錄網點暖心服務瞬間，全行共享服務舉措，發揮示範效應，增強全行人員長者友善化服務意識和服務水平。2024 年以來，「晉運小貼士」發佈了《優化支付服務 長者友善化服務篇》，詳細介紹了本行長者友善化服務的內容和方式；以及《服務在心 青春正當時》山陰支行幫助長者查詢梳理存款明細案例等內容，通過標杆事跡的樹立，在全行掀起了提升長者友善服務水平的熱潮。



陽泉分行積極踐行養老金融

2024 年，本行陽泉分行針對長者金融服務，深入網點周邊廣場，為長者普及防詐騙、防非法集資知識，講解存款保險及金融消費者八項權益等基礎知識，並積極向長者推廣「關愛版」手機銀行。此外，根據長者高頻需求，陽泉分行在廳堂增設長者友善化便民設施，通過一系列真心服務、責任堅守和愛心守護的長者友善化金融活動，切實提升長者在金融活動中的獲得感和幸福感。



陽泉分行開展長者友善金融服務

傾聽客戶之聲

2024 年，電話銀行人工服務客戶滿意度達

99.56%

本行按季度開展客戶滿意度調查工作，確保全面了解客戶需求與意見；在微信公眾號正式上線「**晉言晉語，晉善晉美**」客戶意見收集平台，旨在為客戶提供便捷的意見反饋渠道，鼓勵客戶對本行的產品、服務及體驗提出寶貴建議。

本行高度重視客戶反饋，針對客戶反饋意見，完善金融產品和服務流程，制定改進措施，切實提升服務水平，持續優化客戶體驗，推動本行服務質量的全面提升。2024 年，電話銀行人工服務客戶滿意度達 99.56%。

保障客戶權益

本行高度重視消費者權益保護情況，嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》，建立完善的消費者權益保護機制，將消費者權益保護工作貫穿於業務全流程，通過健全制度體系、強化員工培訓、優化服務流程、加強風險防控等多措並舉，切實保障客戶資金安全與合法權益，切實守好人民群眾的「錢袋子」。

健全消保管理體系

本行建立完善的消費者權益保護組織架構，在董事會層面設置**消費者權益保護委員會**，作為本行消費者權益保護工作的決策機構，負責制定相關規劃、審議重大事項；在高級管理層成立**消費者權益保護工作委員會**，嚴格落實董事會消費者權益保護委員會的決策，推動全行消費者權益保護工作執行；在總行層面設置**消費者權益保護部**，配備專崗人員，確保消費者權益保護工作要求在基層落地實施。

產品和服務審查機制

2024 年，本行修訂《消費者權益保護審查實施細則》，進一步強化了對產品和服務、宣傳文本等內容的審查力度，業務類型涵蓋個人儲蓄業務、信用卡業務、代銷業務、個人貸款業務、自營理財業務等，確保產品和宣傳文本的審查覆蓋率達到 100%。

適當性管理機制

本行積極履行適當性管理義務，建立健全適當性管理機制，對消費者參與業務、購買產品或服務的適當性進行全流程管理。



在事前環節

在檢查客戶風險承受能力測評結果有效性的同時，還將客戶個人信息更新情況與風險承受能力測評問卷信息進行一致性校驗。



在事中環節

開展適當性準入管控、產品風險揭示、適當性強匹配和充分告知等措施，加強履職留痕。



在事後環節

規範做好相關回訪工作，並監測消費者風險承受能力或產品風險等級調整導致適當性不匹配的情況，通過手機客戶端、手機短信等方式向客戶發送專項通知，確保持續管理的有效性。

針對長者，本行制定差異化服務政策，明確規定為高齡客戶配置的理財及代銷產品的風險等級不得高於 R2 級；在提供雙錄服務時，對高齡客戶進行二次風險提示，並設置更加嚴格的長者雙錄視頻質檢標準，對銷售行為進行全方位檢查評估，切實保障長者的合法權益。

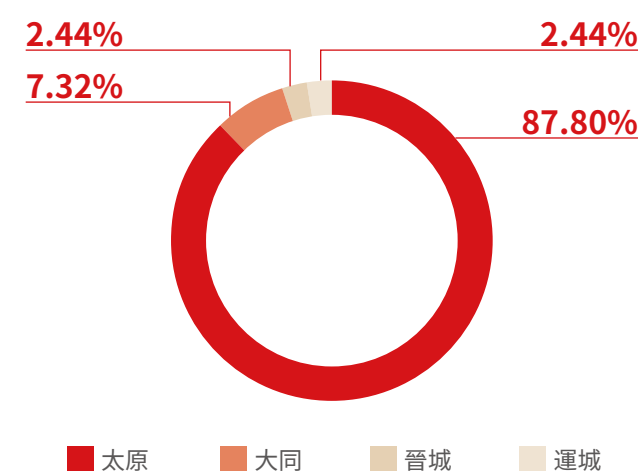
客戶投訴管理

2024 年，本行納入監管通報的消費投訴共 41 件，較 2023 年降幅達

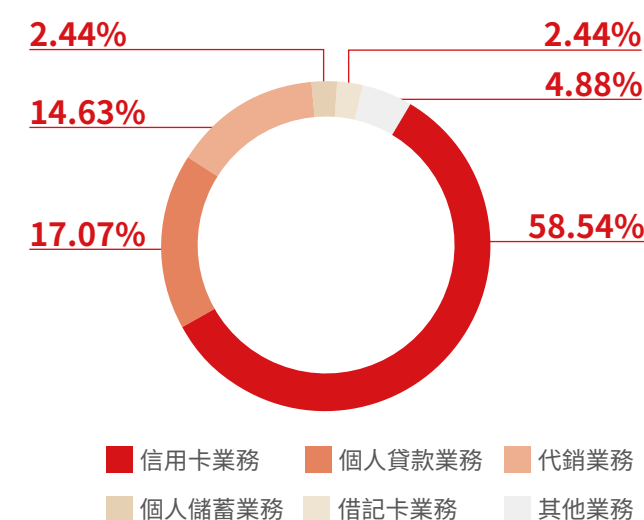
82.55%

2024 年，本行深入貫徹落實消費者權益保護工作要求，圍繞《消費投訴處理實施細則》《重大消費投訴處理應急預案》《金融糾紛多元化解工作指引》等制度文件，制定《關於接續開展投訴壓降攻堅戰的實施方案》《關於 2024 年消費投訴重點機構和重點領域專項治理的工作方案》，為投訴處理及壓降工作提供堅實的制度保障。此外，本行已在線下網點、官方網站、手機銀行、微信銀行設立客戶投訴渠道，並先後建立了分析會商、督辦通報、快速反應、多元化解、行長接待日、獎罰並用、嚴肅問責等十多項機制措施，提出了事前抓好矛盾糾紛防範化解工作、事中妥善處理工單及首次投訴、事後強化投訴閉環管理及溯源整改的工作要求，以實現監管投訴引導率顯著下降為目標，致力於切實提高客戶滿意度及消保治理水平。2024 年，本行納入監管通報的消費投訴共 41 件，較 2023 年降幅達 82.55%。

按投訴地區劃分的消費者投訴佔比



按業務類型劃分的消費者投訴佔比



負責任營銷

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》等法律法規和監管文件要求，制定《金融營銷宣傳管理實施細則》《關於進一步規範員工營銷行為的通知》《關於再次規範員工營銷行為的通知》《關於進一步規範代銷業務開展的通知》《關於規範個人存款營銷宣傳行為的通知》，要求員工在日常營銷過程中要強化服務意識，規範營銷話術，強化個人信息保護，並做好規範及引導工作，規範了本行客戶經理日常工作中的營銷行為。

2024 年，本行持續加強合規營銷風險管理，組織開展監督檢查工作，對零售銀行業務的營銷行為及服務情況進行全面排查，重點關注線上、線下營銷宣傳合規性，包括私自印製宣傳材料或產品信息卡、通過微信等電子方式違規對客戶做出收益承諾、誇大產品收益或功能、未對產品風險盡告知義務等不當營銷宣傳行為，積極落實整改，認真排查問題根源，建立長效整改機制；同時，落實相關人員責任，對於情節嚴重的行為，必要時採取積分、問責等方式進行處罰，有效提升基層網點服務質量，杜絕不當營銷行為。

零售銀行部合規營銷培訓

2024 年，本行圍繞合規營銷主線，系統構建多層次培訓體系，先後組織開展「卓越零售領航者」能力提升培訓、「理財精英進階之旅」能力提升培訓、「合規賦能·理財精英」理財經理合規專訓、重點業務條線合規糾偏專項培訓以及新轉崗理財經理「財富管理」微專業必修課程五大核心項目，重點涵蓋防範不當營銷行為、規範營銷話術等核心領域，以案促防，通過業務案例剖析，深入解析合規營銷風險點，杜絕任何形式的誤導銷售、虛假宣傳行為。同時，本行成功開展消費者權益保護專題培訓，通過階梯式、全覆蓋的培訓機制，有效強化全員合規營銷意識，為業務高質量發展奠定基礎。

消費者權益保護培訓

本行深入踐行「以人民為中心」的發展思想，切實提升全行消費者權益保護工作意識與能力。2024 年，本行針對消費者權益保護監管評價、消費者權益保護審查、金融營銷宣傳合規專題、投訴處理應對策略、消費投訴重點機構和重點領域專項治理等相關內容開展培訓。參訓人員包括行領導、總分行相關部門負責人及消保聯絡員、支行消保崗及櫃員等一線人員，共開展 10 次專項消保培訓。

金融知識普及

本行高度重視消費者金融宣傳教育工作，深入學校、社區、企業、農村、商圈等組織開展有針對性、有特色的宣傳教育活動，創造「網點有數據、網絡有宣傳、微信有推送」的立體化宣傳氛圍。2024 年，全行 153 家網點（含社區支行）均開展了金融知識宣傳活動，參與員工達 4,000 餘人，實現了線上、線下活動全覆蓋，有力推進消費者金融素養提升。

本行堅持「六聯六共」黨建引領，塑造「晉商·晉鄰」服務新品牌

為踐行金融為民初心，本行與太原市委組織部聯合開展了以「六聯六共」為主題的網格化黨建共建活動項目，並將作為本行履行社會責任的常態化工作持續開展。該項目涵蓋了黨建結對、長者關愛、愛心助學以及常態化公益活動等項目，旨在為社區居民提供便利、持續且優質的「金融+非金融」服務。截至 2024 年末，本行太原地區已有 45 家網點與太原市屬 55 家街道黨工委進行黨建結對簽約，持續為社區長者提供金融知識普及、健康知識講座、問診諮詢等服務，逐步建立「晉商·晉鄰」服務品牌。

龍城支行開展「樂享暑假，小小銀行家」主題宣傳活動

2024 年 8 月，本行龍城支行在某社區開展了「樂享暑假，小小銀行家」活動。活動中，同學們跟著工作人員一起學習了貨幣的起源、人民幣發展歷程及人民幣真偽辨別技巧等。同時，工作人員為同學們分享了簡單的理財方式，並通過典型案例宣傳了如何識別和防範電信詐騙，讓金融安全的種子在小朋友心中萌發。此次宣講活動不僅豐富了同學們的暑期生活，更幫助他們提升防範電信詐騙能力，樹立正確理財觀。



工作人員向在場同學講解防範電信詐騙技能

龍山大街支行為退伍軍人舉辦金融知識進社區活動

八一建軍節期間，龍山大街支行黨支部聯合南街村委會舉辦「傳承紅色基因，永葆軍人本色」金融知識進社區活動，旨在加強防範電信網絡詐騙宣傳力度，關懷退伍軍人。活動中，龍山大街支行副行長組織老兵們一起觀看國家反詐中心最新發佈的《不做電詐工具人》系列案例視頻，通過通俗易懂的語言講解了電信網絡詐騙知識以及常見手法，提醒老兵們做好個人信息保護，不要輕易給陌生人轉帳，不要出租出借出售銀行卡等，切實提高了老兵們的反詐意識和防騙能力。



「傳承紅色基因，永葆軍人本色」金融知識宣傳活動現場

長者金融知識普及

本行通過積極開展「普及金融知識萬里行」「擔當新使命 消保縣域行」專項活動、「五進」活動等持續加強對長者的金融知識宣教。2024 年，本行加大金融教育宣傳力度，與監管機構、公安機關通力合作，以線上線下渠道及金教基地為主陣地，以日常宣傳為抓手，持續開展長者識騙防騙宣傳教育活動，採用舉辦金融知識課堂、現場問答互動等多種形式，通過通俗易懂的語言和生動案例，向長者普及金融知識、電信詐騙的手法及防範措施、銀行常見的長者友善化服務等，提升其金融知識水平及風險防範能力。

陽泉分行走進長者大學開展金融知識宣教活動

2024 年 9 月，本行陽泉分行邀請陽泉市市委宣傳部、中國人民銀行陽泉市分行、國家金融監督管理總局陽泉監管分局，聯合陽泉市廣播電視臺在陽泉市長者大學舉辦了「金融為民譜新篇，守護權益防風險」集中宣傳活動。為了讓更多長者能夠樹立正確投資觀念，本行內訓師以國債知識為切入點，詳細講解儲蓄國債基礎知識，旨在提高公眾風險防範意識，守好自身的「錢袋子」。活動還設置了趣味問答環節，通過互動交流，現場氣氛熱烈而活躍，收穫了到場長者們的一致好評。



「金融為民譜新篇，守護權益防風險」宣傳活動現場

龍城支行開展「金融消保在身邊、保障權益防風險」主題宣傳活動

龍城支行在「3.15 國際消費者權益日」聯合雙塔西街一社區，開展金融消保進社區宣傳活動。活動中，支行工作人員圍繞「金融消保在身邊、保障權益防風險」主題，以講知識、講案例、講風險的方式開展金融知識宣講，向公眾普及金融消費者八項權利、識別和防範詐騙信息、非法集資、金融消費糾紛化解等常見金融消費問題。同時，針對長者金融知識缺乏、易上當受騙等痛點，通過生動形象的案例講解向長者普及養老騙局，得到社區群眾的廣泛好評。



「金融消保在身邊、保障權益防風險」主題宣傳活動現場

信息、數據安全與隱私保護

本行嚴格遵循《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《銀行保險機構數據安全管理辦法》等國家法律法規和監管要求，不斷加強信息安全管理體系建設，提升數據保護能力。2024 年，本行信息系統安全穩定運行，未發生重大信息安全或隱私洩露事件。

完善管理體系

本行高度重視信息安全工作，建立健全信息安全管理制度體系，制定《網絡安全管理辦法》《數據安全管理辦法》《信息安全管理評審管理辦法》等一系列制度文件，明確信息安全責任，切實提升信息安全防護能力。

本行遵循「誰主管誰負責、誰運維誰負責、誰使用誰負責」原則，不斷優化信息安全管理架構和責任體系，成立網絡與信息安全領導小組，以黨委書記、董事長為第一負責人，決策統籌網絡安全重大事項；下設信息科技管理委員會，全面部署網絡安全與信息化建設工作；相關職能部門和專職人員負責全行信息安全工作的協調落實與日常監督，並由全體員工共同貫徹執行信息安全要求，各層級職責明確、協同互動、持續推進，為信息安全工作提供堅實的組織保障。本行將信息安全管理執行情況納入各部門及分支機構的績效考核體系，強化全員責任意識，提升全行整體安全合規水平。

安全保障措施

本行高度重視信息安全保護，建立多層次信息安全技術防護體系，按需配置網絡與信息安全防護設備、軟件和服務，實現安全防護、監測預警、第三方管理、災難應急與恢復、安全可溯等安全保障與網絡信任功能，構建可信、可控、可查的技術防護環境，全方面、全天候守護信息安全，為業務穩健運行奠定堅實基礎。

安全監控與防禦

定期開展安全系統檢測工作：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的優化提升和安全管理軟件的安裝，定期通報終端信息安全狀況；定期開展全行科技專項檢查和監管風險提示排查，優化安全性策略和監測指標；

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實施閉環管理，與現有安全防護能力形成互補。2024 年，參與 2 次監管機構組織的網絡攻防實戰演習；

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的落實情況。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方面的風險隱患。同時，按照監管機構的要求，完成了移動客戶端和新媒體賬號的備案工作。

第三方管理

本行制定《信息科技外包風險管理辦法》，確立了信息外包風險管理的組織架構、職責分工；對信息科技外包進行分級分類管理；要求對重要外包服務商開展盡職調查；並與可能涉及到數據處理活動的外包數據接收方，約定數據處理目的、方式、範圍、規模、允許存儲的時限、將數據再轉移提供至第三方的時限等，嚴格保障客戶隱私安全，防止數據洩露事件發生。

數據洩露應急響應

制定《數據洩露專項應急預案》，明確了發生數據洩露問題重大突發事件後應採取的一系列處置對應措施，規範啟動應急預案後的操作流程。

關鍵信息系統與硬件設備備份

已在太原、北京建立了「兩地三中心」的容災架構，通過在同城、異地部署多個數據副本，建立有效的監控運維機制，確保容災無損切換，進一步提升容災能力，保障業務連續性。

信息安全審計

開展信息科技、業務連續性、支付安全等信息科技類審計，重點關注重大信息科技項目、重要外包、信息安全等方面內容，進一步強化信息科技對全行經營管理的支持作用。

信息安全隊伍建設

建立網絡與信息安全管理技術支撐專業隊伍，制定專項培訓規劃，有效提升專業技術水平。



本行開展基於抗量子密碼的金融數據安全防護實踐項目

量子計算以其強大的計算能力，能夠在極短的時間內破解目前大多數加密技術，對當前廣泛使用的傳統公鑰密碼體系構成嚴峻挑戰，威脅金融等行業的信息安全。

本行作為金融數字化先鋒，基於國內外抗量子技術基礎進行研究，探索抗量子密碼 PQC 技術作為量子安全風險防控的有效手段，將抗量子密碼 PQC 技術創新性應用到電子協議簽署以外的其他金融場景，為數字化轉型和智能化發展提供更加堅實的支撐。

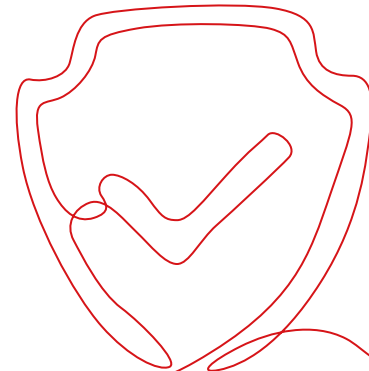
強化新技術風險管控

2024 年，本行制定《晉商銀行信息系統新技術管理辦法》，規範了新技術管理工作，確定了新技術評估準入的原則，還明確了新技術調研、新技術評估準入、新技術應用實施、新技術運維管理和新技術退出各階段的執行節點和操作方法，有效控制新技術引入風險，確保信息系統的安全性、穩定性和合規性。該辦法適用於全行軟件開發項目全生命週期過程的新技術管理。

客戶隱私保護

本行高度重視金融消費者個人信息保護工作，將其作為一項基礎性、長期性任務抓實做細。為規範個人信息全生命週期安全管理，本行制定《個人客戶金融信息安全管理辦法》《個人金融信息事件應急預案》，明確客戶信息在收集、傳輸、存儲、使用、更正、刪除和銷毀等環節的管理要求，確保依法合規開展相關工作。同時，依據《移動金融客戶端應用軟件安全管理規範》《常見類型移動互聯網應用程序必要個人信息範圍規定》等監管要求，本行對手機銀行、直銷銀行及企業手機銀行等客戶端應用軟件進行全面檢測認證及備案，重點強化個人信息保護措施。

為進一步提升個人信息保護能力，本行制定了《晉商銀行金融消費者個人信息保護常態化工作方案》，全面梳理和排查個人信息保護工作中的問題與漏洞，推動治理成果制度化、常態化，持續降低風險隱患。此外，本行將個人信息保護納入消費者權益保護現場檢查的重點項目，按季開展現場檢查，深入分析問題成因，督促及時整改，確保個人信息保護工作落到實處，全面提升金融消費者個人信息保護工作能力，為客戶安心享受各項金融服務築牢信息安全基礎。





04

以人為本 助力員工成長

本行秉承「以人為本」的用人理念，尊重保障員工權益，賦能員工成長，關心關愛員工，激發多元人才隊伍活力，持續營造開放包容、健康友愛的職場環境，實現員工個人與企業的共同發展。



- 人才吸引與保留
- 促進人才發展
- 員工關懷關愛

人才吸引與保留

本行積極搭建完善的僱傭機制，提供有競爭力的薪酬福利與職業發展平台，持續提升員工的認同感、歸屬感和幸福感，提高人才留存率。

平等僱傭與多元化

2024 年，本行員工總數

4,373 人

新進員工

97 人

簽訂勞動合同覆蓋率達

100%

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》等法律法規，制定《晉商銀行員工招聘管理辦法》《晉商銀行管理人員選拔聘任工作規程》等制度，建立專業化、市場化的人員引進機制。

本行堅持因崗擇人，構建多元包容的職場環境，堅決反對任何基於性別、年齡、民族、國籍、婚姻狀況、宗教信仰等因素作出的歧視行為，為求職群體提供公平競爭的機會。本行嚴格遵循《禁止使用童工規定》等法律法規要求，在招聘環節審查應聘者年齡，杜絕使用童工；如發生違規行為，本行將啓動核査程序，一經查實，將取消應聘人員錄用資格。同時，本行依據《晉商銀行勞動合同管理辦法》《晉商銀行員工離職管理辦法》，充分尊重員工的自由擇業權和離職意願，堅決抵制任何形式的強迫勞動行為。此外，本行重視員工在僱傭、晉升、薪酬、福利、工作時數、平等機會、多元化等方面的合法權益與合理訴求，積極構建合規勞工關係，確保符合相關法律法規要求。

本行持續豐富多渠道並行的招聘網絡，積極拓展跨學科和跨行業的人才引進。2024 年，本行員工總數 4,373 人，新進員工 97 人，簽訂勞動合同覆蓋率達 100%。

打造多元化招聘渠道

- 面向 2024 年應屆畢業生組織「青春動力，逐夢晉商」校園招聘；
- 深入貫徹省委省政府關於全省高端人才引進的工作安排，積極參加省委組織部組織的「人到山西好風光」人才引進宣介活動，面向北京大學、清華大學、中國人民大學、上海財經大學、復旦大學等高校引進優秀畢業生；
- 結合全行業務發展需要，開展總行部室、分支行社會招聘工作；
- 本行秉持「人盡其才」的發展理念，開展內部競聘，鼓勵員工實現自我提升，為組織注入新的活力。

完善薪酬福利制度

本行遵循「價值分配以價值創造為基礎」的基本原則，持續完善科學規範、立足市場的薪酬管理體系，確保足額準時發放薪酬，且男女員工薪酬平等。本行的員工薪酬由固定薪酬、可變薪酬、津補貼等構成。

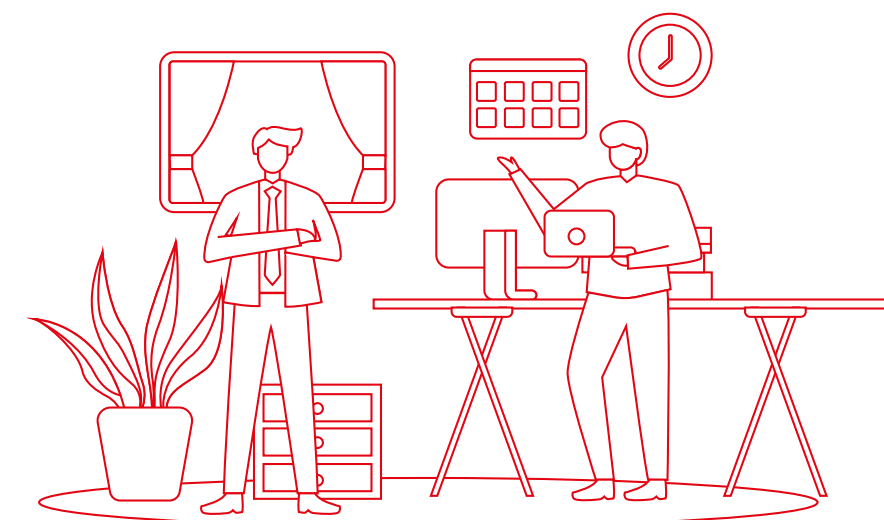
本行建立績效考核管理體系，績效考核實現總行部門、分支機構、總分行管理人員及員工全覆蓋。充分把握安全發展要求，全面落實監管政策，強化合規引領，牢固防控風險，注重當前與長遠相結合，以獎懲分明、獎優罰劣激勵全行上下擔當作為、推動發展。

高級管理人員薪酬與可持續發展指標掛鉤：

本行將高級管理人員可變薪酬與個人績效考核評價結果掛鉤，指標涵蓋合規經營及風險管理、核心管理、發展轉型等項目。核心管理指標中涵蓋規模類、效益類、社會責任類指標，將經營效益要求貫穿至高級管理人員考核中。發展轉型指標中涵蓋數字金融、綠色金融、科技金融、養老金融各項指標，將「五篇大文章」及 ESG 相關要求指標納入轉型要求。

本行嚴格遵循法律規定，為全體員工繳納養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金。本行不斷拓展優化員工福利，先後建立了企業年金計劃，制定了員工補充醫療方案，持續提高員工歸屬感和滿意度。

本行重視員工正常休假權利，並按國家規定執行帶薪年假制度，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。此外，本行設置了產假、生育看護假、喪假、婚嫁、探親假、育兒假、照料假等，並向 3 歲以下嬰幼兒家庭父母每人每月發放嬰幼兒保教費，保證了員工的各項權益。



促進人才發展

本行重視人才發展，通過打造多元職業發展路徑及系統化培訓體系，有力推動人才和企業的共同進步。

暢通職業發展通道

本行暢通員工職業發展通道，構建專業序列與管理序列雙通道發展機制，制定並完善《晉商銀行員工專業序列發展管理辦法》，切實塑造員工個人特質與職業通道的有效適配。2024 年，本行組織全行員工專業序列等級評定工作，共評定聘任 407 人。

人才隊伍培養

本行持續推進「學習型銀行」建設，按照「黨建統領、緊貼業務、務實高效、服務經營」的理念，建立分層、分類人才培訓體系，以培養管理專家、專業人才和業務骨幹為目標開展系列培訓項目，賦能員工成長，助力組織發展。2024 年，本行開展員工培訓 1,400 餘場，員工培訓人次達 84.20 萬人次，總培訓時數超 29 萬小時，員工平均培訓時數 66.41 小時，員工培訓覆蓋率 100%，員工培訓總投入 747.80 萬元。

2024 年，本行開展員工培訓

1,400 餘場

員工培訓人次達

84.20 萬人次

總培訓時數超

29 萬小時

員工平均培訓時數

66.41 小時

員工培訓覆蓋率

100%

員工培訓總投入

747.80 萬元

領導力培訓

本行持續加強管理人員隊伍建設，圍繞黨建理論、企業文化、廉政教育、經營管理、風險合規等內容，致力於提升管理人員領導能力和管理水平。

領導力培訓

- 2024 年，組織開展兩次中高層管理人員學習貫徹黨的二十屆三中全會精神培訓班，圍繞全會精神解讀，樹立踐行正確權力觀、政績觀、事業觀等課題展開，通過理論學習，將思想自覺轉化為促進本行發展的生動實踐，為推動全行黨的建設和經營發展做出新的貢獻。
- 首次開設新任支行行長培訓，多維度、多形式、全方位對 29 位新任支行行長開展業務賦能培訓。

本行組織「群雁計劃」新任支行行長培訓班

為全面提升新任支行行長的領導能力和職業素養，2024 年 4 月，本行開展了為期 3 天 3 晚的領導力培訓，共有來自各分行的 29 位支行行長參加了本次學習。培訓班特邀行內外知名講師授課，通過多元化的課程設計和實踐環節，聚焦政治素養、增強業務能力、拓寬管理思路的提升，為新任行長的職業發展注入了強勁動力，此外，培訓班還增設了特色支行參訪及優秀支行行長經驗分享環節，組織學員走進優秀支行，實地學習先進的管理經驗和服務模式，進一步提升新任支行行長的戰略眼光和全局意識，為支行的高質量發展築牢基石。

晉商銀行“群雁計劃”——新任支行行長培訓班合影(第1期)



「群雁計劃」新任支行行長培訓班參訓員工合影

專業技術人才培訓

本行依據發展戰略規劃、業務發展需求及人才發展需要，面向專業技術人員，開展專業理論、規章制度、操作規範、業務技能等提升崗位勝任能力和水平的培訓。

打造條線精品培訓項目

- 公司、零售、小企業、運營、風險授信、科技等主要條線結合實際情況，打造本條線精品培訓項目，培訓時長不少於三個月。如：綜合客戶經理培訓班、「政採快貸」「醫保兌」現場送培送教、「理財精英進階之旅」能力提升專項培訓、「數字領航 智啟未來」專項培訓、「群英齊聚 集結賦能」運營主管成長計劃、行研課堂等。

強化以賽促學，以賽促訓

- 組織開展「晉益求精」員工技能大賽活動，豐富比賽內容和組織形式；
- 各級機構、各條線開展各種形式的崗位練兵、技能大賽集訓等，努力實現全員參與、全員競賽。

本行執行「群英齊聚 集結賦能」運營主管成長計劃

2024 年 9 月，為推進運營主管梯隊建設，強化專業素養和綜合服務能力提升，開拓支撐管理思路，更好地適應運營數字化轉型發展人才需要，本行組織運營條線「群英齊聚·集結賦能」運營主管成長計劃第二期培訓。本次培訓結合參訓人員不同層級特點，採用「線上＋線下」培訓模式，開展「育英計劃—運營主管能力培養」和「領英計劃—運營主管進階提升」兩個階段的培訓。

培訓期間，各位老師在講授理論知識中巧妙地融入實際案例，進一步加深學員理解；分行運營經理從廳堂服務、風控管理、團隊建設方面開展經驗分享，參訓學員以面對面交流研討的方式進行小組討論與匯報競演。本次培訓共有全行 14 家分行共計 140 餘人參訓，不僅為運營主管日常業務辦理以及風險控制管理提供指導思路，更促進本行人才培養工作的進一步深入推進。



「群英齊聚·集結賦能」運營主管成長計劃第二期培訓

新員工培訓

本行圍繞建設認同本行企業文化、迅速適應職場角色、充滿奮鬥激情活力、錘煉高效嚴謹作風的生力軍隊伍，開展企業文化教育、行業規範教育、優良作風教育、專業技能培訓和崗位實踐實訓，有效引導包括校園招聘、社會招聘在內的新員工成為「有態度、有能力、有素質、有貢獻」的「四有新人」。

本行開設「雛雁計劃」新聘員工培訓班

為全面提升新聘員工的綜合素質，幫助他們快速融入晉商銀行的企業文化和工作環境，本行在陽曲縣委黨校營響未來校區舉辦了「雛雁計劃」新聘員工培訓班。培訓班注重理論學習與實踐操作的相向結合，著力培養新員工在企業文化、職業道德、業務技能、團隊合作等多領域的綜合素養。通過邀請專家學者授課、開設情景模擬、團隊拓展、案例分析等多元培訓模式，使新員工更加直觀地了解工作流程和崗位要求，為其未來職業發展奠定堅實基礎。



「雛雁計劃」新聘員工培訓班參訓員工合影

「雛雁培訓計劃」

- 通過理想信念教育、商業銀行基礎知識培訓、廉潔從業培訓、法律合規培訓、信息安全培訓、保密管理培訓以及人力資源等相關規章制度的解讀，顯著提高新員工的職業綜合素養，為其步入職場奠定良好基礎，2024 年，共計 80 餘名校招員工參加了培訓。

實習生培養

- 本行深化校企合作，2024 年內邀請山西財經大學、太原理工大學教授來行專題授課 3 次；
- 開展高校學生實習實訓工作，共計招收 11 名山西財經大學在讀碩士研究生，並提供包括課題研究、市場調研、發展規劃、行業分析等有针对性、高質量的實習實訓崗位。

支持員工獲得職業資格

本行構建完善的再教育培訓機制，要求各業務條線根據各自業務特點制定詳細的繼續教育培訓學習及考核辦法，推進相關制度逐步從公司、零售、小企業、運營、風險授信等主要業務條線持證上崗向涵蓋所有專業技術崗位人員的持證上崗制度過渡。各條線督促已取得上崗資格或專業技術職業資格的員工積極參加繼續教育，按時完成規定學時的培訓及考核；對於繼續教育考核不合格人員取消資格證書，重新進行上崗資格培訓與考試。

本行制定學習相關費用報銷範圍和標準，員工取得與本行業務經營及本崗位工作職責相關的國家職業資格目錄內的專業技術職業資格，或參加行業協會及行業公認權威機構組織的考試（例如，AFP、CFP、PMP、ACCA、CMA、CFA 等），成績合格的可全額報銷報名考試費用、官方指定教材費用及指定的培訓相關費用。

員工關懷關愛

本行積極關注員工身心健康，持續建設安全職場，通過開展多層次、多形式的關懷活動，使員工切實感受到關心與尊重，實現其身心健康與職業發展的雙豐收。

員工溝通參與

本行高度重視員工溝通與民主管理，定期召開職工代表大會和工會委員會，為員工搭建提供建議和意見反饋的便捷渠道，尊重並保障員工的知情權、參與權、表達權、監督權等各項合法權益。2024 年 3 月，本行工會二屆六次職工代表大會暨二屆二次會員代表大會順利召開，與會代表認真聽取並依次審議通過《關於晉商銀行二屆三次職代會提案辦理落實情況和二屆六次職代會提案和意見建議徵集情況的報告》《晉商銀行人力資源池管理辦法》等八項制度規定。本次會議廣泛聽取職工意見和建議，共徵集代表提案及意見建議 18 條，涵蓋經營管理、人力資源、後勤保障、企業文化與職工權益等領域。

職業健康安全

本行高度重視員工健康與安全，推進科學完善的健康和安全管理體系，確保安全運營理念全員、全程、全方位覆蓋，為員工職業發展保駕護航。2024 年，本行因工亡故員工人數 0 人，因工傷損失工作日數 137 天；工傷保險的投入金額 172 萬元，保險覆蓋率 100%。

本行因工亡故員工人數

0 人

因工傷損失工作日數

137 天

打造安全職場

2024 年，本行共開展各類應急演練

277 場

本行嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》，建立健全安全管理體系，持續優化風險防範與應急管理相結合的綜合性管理機制，通過常態化組織安全生產排查，及時發現並消除辦公場所的潛在安全隱患，為員工營造安全、舒適的辦公環境；通過開展安全培訓、知識講堂、應急演練等，幫助員工掌握必要的應急知識，切實提升員工的安全素養。2024 年，本行共開展各類應急演練 277 場。

促進員工身心健康

本行持續推動員工保持健康的身心狀況，2024 年，在全行範圍內分別舉辦了三場大型的健康講座，包括「高尿酸血症和痛風」「頸腰椎病的防治健康」及「情緒與睡眠健康」講座，將科學的健康理念和實用的日常防護方法傳遞給每位員工，顯著提升其健康管理意識。



本行開展「急性心梗救治」公益健康科普大講堂活動

2024 年 12 月，本行開展覆蓋全體員工的「急性心梗救治」公益健康科普大講堂活動，旨在提高公眾對急性心梗的防治意識，普及急救知識，助力全民健康，降低疾病的發病和致死風險。活動邀請了資深醫療專家、心血管科醫師現場授課，向與會者傳授了「黃金救治時間」的重要性，並現場演示心肺復甦術及其他急救技能。參與者還進行了模擬練習，在專業醫護人員的指導下掌握了急救操作要點。此外，活動還設置了健康諮詢和免費義診環節，專家團隊為員工答疑解惑，提供個性化的健康建議，幫助他們認識自身健康狀況並規劃合理的生活方式。

2024 年，本行共開展團體輔導

28 場

本行貼心守護員工心理健康，自 2020 年啟動 EAP 員工幫助計劃，並榮獲山西省總工會「職工心理健康諮詢基地」的授牌，定期開展內容豐富、形式多樣的心理健康服務，包括心理健康普查、心理關愛團輔和心理諮詢服務等，引導員工樹立積極向上的心態，為員工提供多維度心理健康保障。2024 年，本行共開展團體輔導 28 場、一對一心理教練 39 人次、一對一傾聽服務 150 人次、員工個體諮詢 20 人次。



晉商銀行員工心理關愛服務進基層活動

關心關懷員工

本行致力於塑造人性化、關懷備至的工作環境，切實提升員工的幸福感、歸屬感與凝聚力。

關愛女性員工

本行積極關注並維護女性權益，謹遵國家法律法規和政策要求，嚴格落實女性員工產假、哺乳假、育兒假等休假制度，並在辦公區域裝配母嬰設備及育兒場所、開展女性主題課程培訓、婦女節日主題活動等，為女性員工發展提供全方位支持。

本行組織「我與晉商共芳華」三八婦女節主題活動

在 2024 年「三八」國際勞動婦女節之際，本行開展「我與晉商共芳華」活動，組織全行女職工開展創意手工花束製作，讓女職工們在花香四溢中感受藝術魅力，提升審美情趣，此次活動不僅豐富了女職工業餘文化生活，更進一步增強了團隊凝聚力，為塑造有溫度、有活力的企業文化注入新的動力。



「我與晉商共芳華」創意手工活動

本行建設女職工「媽咪小屋」

為積極落實「溫暖銀行」建設工作，本行匠心開設「媽咪小屋」，充分響應女性職工的權益保障工作。「媽咪小屋」向員工提供「早九晚七」全天候開放服務，通過科學規劃獨立哺乳室、應急護理站等功能分區，創造私密、衛生、舒適、安全的服務休息場所，全面滿足備孕期、懷孕期、哺乳期女性職員的基本生活需求。



「媽咪小屋」建設情況

幫扶困難員工

本行制定《關於建立晉商銀行職工互助金及進一步做好困難職工幫扶救助工作的指導意見》，建立健全困難職工幫扶救助工作長效機制，設立職工互助金，規定互助金的幫扶涵蓋項目、資助標準、申報程序等，有力保障救助工作的科學性與合規性，切實提升困難員工的基本生活條件，促進本行和諧穩健發展。2024 年，本行深入開展困難職工幫扶及退休人員慰問工作，累計覆蓋 58 人次，投入慰問資金 176,000 元。



行領導帶隊開展困難職工慰問工作

豐富員工生活

本行關心在職員工的生活質量，持續塑造「工作 - 生活」相平衡的職場環境，積極開展各類文化體育活動，有效緩解員工工作壓力；此外，本行同樣重視退休員工的關懷工作，切實維護退休員工與企業間的情感聯結。



2024 年 9 月，組織開展退休人員「攜手重陽 情系晉商」活動

本行舉辦「砥礪十五載 奮進繪新篇」職工趣味運動會

2024 年 9 月，本行在山西省綜改示範區體育館舉辦了「砥礪十五載 奮進繪新篇」職工趣味運動會。運動會設置了四項競技類比賽和四項趣味類項目，來自總行機關、各分支行和晉商消費金融公司的 16 支代表隊，400 餘名運動員同場競技，300 餘名幹部職工及家屬到場助威。經過激烈角逐，龍城支行、總行機關、晉陽支行分別獲得團體冠亞季軍。此次活動不僅極大豐富了職工的文化體育生活，更有效增強團隊凝聚力，充分展現本行幹部職工的拼搏精神和運動活力。



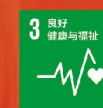
「砥礪十五載 奮進繪新篇」職工趣味運動會圓滿落幕



05

價值共創 築基長遠發展

本行積極探索踐行中國特色金融發展之路，推進黨的領導與公司治理的有機融合，通過完善治理制度體系、優化治理運行機制、強化治理能力建設，持續探索現代化企業治理最佳實踐。



- 黨建引領
- 公司治理
- 風險管理
- 合規與商業道德
- 貢獻社會公益

黨建引領

本行堅持加強黨的領導與公司治理有機統一，將全面從嚴治黨列為全行工作首位，完善「雙向進入、交叉任職」的領導體制，明確重大經營事項由黨委會前置研究討論，確保黨的領導融入公司治理各環節，充分發揮黨委「把方向、管大局、保落實」的領導作用，堅定不移走好中國特色金融發展之路。

組織召開黨委會

31 次

本行制定《中共晉商銀行委員會 2024 年從嚴治黨工作要點》，全面落實黨建工作責任制，制定印發《黨委書記落實全面從嚴治黨「第一責任人」履責清單》《領導班子成員「一崗雙責」責任清單》，引導各層級黨員領導幹部認真履行「一崗雙責」，切實把管黨治黨責任落實落細落到位。

2024 年，黨委會嚴格落實「第一議題」制度，不斷提高決策科學化水平。年內，組織召開黨委會 31 次，對 360 個全行重大經營管理事項進行了研究審議，第一時間傳達省委和省政府的決策部署，按照全方位推進落實的工作機制加強指導、限時督辦，推動黨中央、省委決策部署在本行得到全面、正確、堅決地貫徹執行。

本行印發《晉商銀行 2024 年黨委理論學習中心組和幹部理論學習計劃》《中共晉商銀行委員會關於學習宣傳黨的二十屆三中全會精神的工作方案》，並修訂《晉商銀行黨委理論學習中心組學習制度》，明確學習指導思想、內容、形式和要求。積極開展黨委（黨總支）理論中心組學習秘書實操培訓，不斷提升中心組學習質量和成效。

2024 年，黨委理論學習中心組開展集中學習 18 次、專題研討 9 次，不斷提升黨員幹部隊伍的思想政治理論水平，帶動全體黨員幹部更加深刻領悟「兩個確立」的決定性意義，自覺增強「四個意識」、堅定「四個自信」、做到「兩個維護」。同時，將學習貫徹二十屆三中全會精神作為一項重要的政治任務，制定專項工作方案，組織開展「百人百場報告會」進基層宣講活動，各級黨委班子成員深入基層宣講，引導全行幹部職工統一思想行動，掀起學習宣傳貫徹全會精神的熱潮。



舉辦黨委黨紀學習教育讀書班



召開 2024 年度全面從嚴治黨暨黨風廉
政建設工作會議



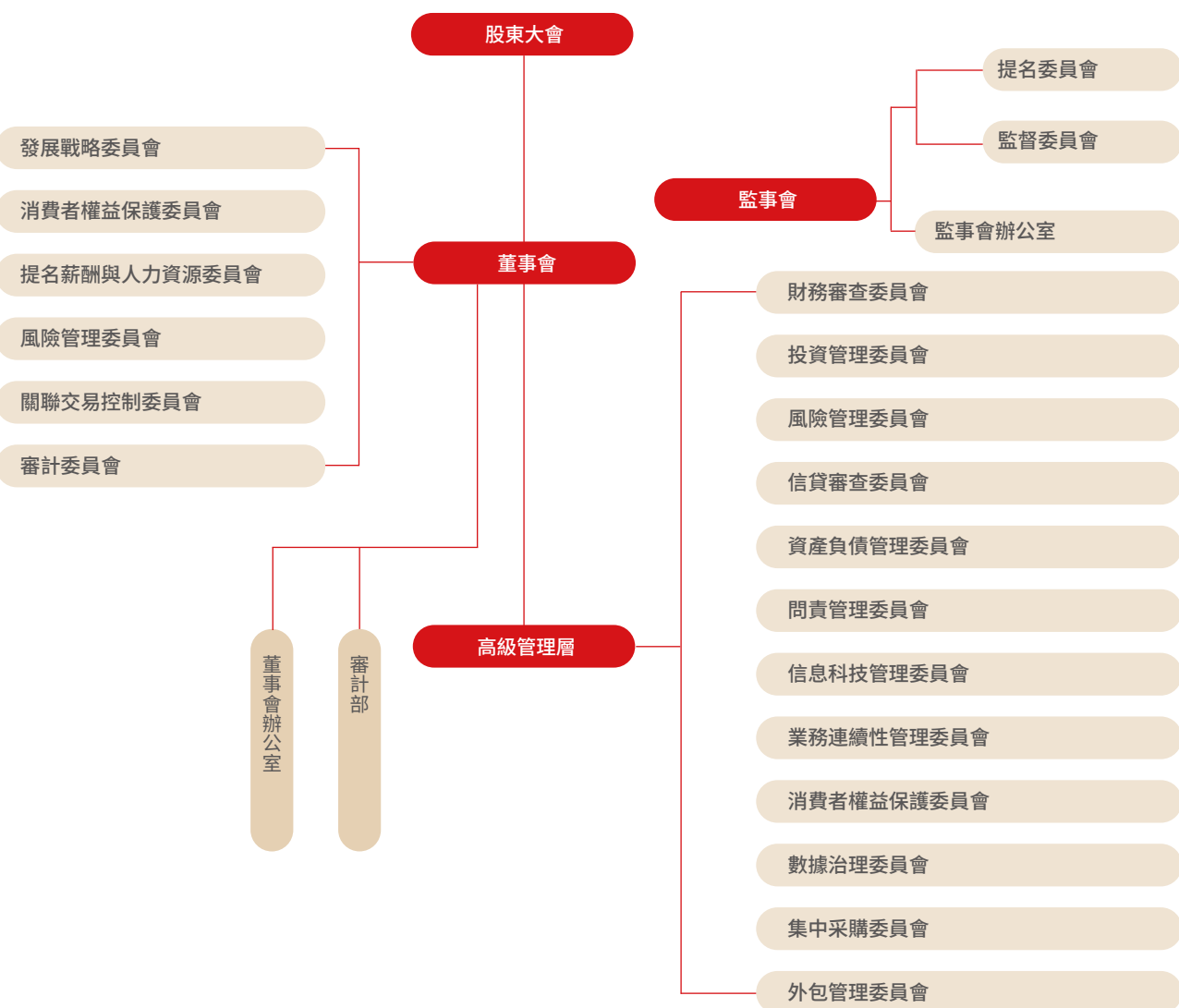
2024 年優秀黨員和黨務工作者政治
能力提升培訓班

公司治理

本行不斷優化公司治理體系，扎實推進企業運營的科學性、穩健性和有效性，為本行長期可持續發展築牢根基。

公司治理架構

本行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《銀行保險機構公司治理準則》等法律法規及香港聯合交易所相關治理規定，結合行業屬性與行內實踐，持續優化治理體系，搭建了由股東大會、董事會、監事會和高級管理層構成的「三會一層」法人治理結構，三方權責分明、各司其職、相互協調、有效制衡，形成以《晉商銀行公司章程》為核心的、具有中國特色的現代金融企業治理機制，穩健推進本行發展。



晉商銀行「三會一層」公司治理架構體系

董事會建設

本行持續健全董事會建設，制定《董事會議事規則》，完善董事會及專門委員會運行制度，科學完善董事會在決策、監督、治理方面的核心職責，強化董事會獨立性、科學性與高效性，為本行高質量發展夯實基礎。董事會下設發展戰略委員會、提名薪酬與人力資源委員會、審計委員會、風險管理委員會、關聯交易控制委員會和消費者權益保護委員會，各專門委員會董事嚴格遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》相關規定，按職責分工深入研究專項領域，以針對性、建設性意見支持公司治理體系的完善與提升。

董事會多元化與專業性

本行高度認可多元化成員構成本行發展中的關鍵作用，持續搭建多元董事會。本行制定《董事會多元化政策》，對實現並維持董事會多元化的有效舉措作出指引規定，將性別、年齡、文化及教育背景、職業經驗、技能、知識、任職期限等因素全面納入董事成員提名和委任的考量範圍，落實其職場經驗的貫穿深度與專業技能的涵蓋廣度。截至 2024 年末，公司董事會共有 13 位董事，其中女性董事 2 位，各董事成員分別在經濟金融、銀行管理、財務會計、科技信息等領域擁有豐富經驗和獨到見解。

董事會獨立性

本行高度重視董事會獨立性，在《公司章程》中規定獨立董事最多同時在五家境內外企業擔任獨立董事，不得在超過兩家商業銀行同時任職，且至少一名需具備專業資格或會計及相關財務管理專長。本行各專門委員會主任委員均由獨立董事擔任，確保專業委員會運作保持獨立性和專業性，截至 2024 年末，本行共有 5 名獨立董事，在董事會成員中佔比約 38%。

董事履職情況

本行建立了董事履職檔案，每年定期對董事參加董事會的會議次數、發表意見、參加培訓調研等情況進行記錄和評價，作為年度董事履職考核的重要依據。2024 年，本行共召開董事會 5 次，召開董事會專門委員會會議 26 次，決策通過審議 69 項，聽取報告 58 項，董事會會議出席率達 100%。



董事會專門委員會

履職情況



監事會建設

本行立足監管要求與行業制度，持續發揮監事會「一體兩翼」的監督優勢，制定《監事會議事規則》，規定其在公司治理、履職監督、財務管理、內控合規等核心領域的監督職能。截至 2024 年末，本行監事會有 9 名監事，年內共召開監事會 5 次，審議、聽取包括全行重大經營決策、風險管理、內控等方面議案共 81 項，向相關職能部門負責人 40 人（次）進行問詢，提出並反饋監督意見 90 餘件，有效助推全行治理水平的提升。

投資者權益保護

通過完善股東權益保障、優化溝通渠道、加強信息披露等有力措施，本行切實維護投資者合法權益，支持企業實現長期價值增長。

保護中小股東權益

本行持續為中小股東參與決策提供安全、經濟、便捷的通用途徑，有效保障其在董事監事提名和選舉、財務報告審議等重大事項上的知情權、參與權、監督權等各項權利。2024 年，本行召開股東大會兩次，均有中小股東參會並進行了表決，切實保障股東合法權益。

投資者關係管理

本行高度重視投資者關係管理，制定並推行《晉商銀行關於完善市值管理機制的工作方案》，與投資者建立了暢通的溝通機制。報告期內，本行通過電話熱線、郵箱等渠道，充分、及時地吸納投資者對本行經營管理的意見和建議。同時，加強正面宣傳引導，利用多種渠道進行宣傳推介，向投資者傳遞公司的正面信息，提升投資者信心。

信息披露

本行嚴格遵守監管規定，不斷提升信息披露質量，及時、規範地披露信息。2024 年，本行通過香港聯合交易所網站、本行官方網站及中國證券報，多途徑履行信息披露義務，披露定期報告、臨時公告、公司治理文件共計 42 份；在中國金融傳媒股份有限公司的信息披露工作評價中，入選「**2024 銀行 ESG 綜合表現 TOP20**」榜單並獲評 ESG 等級 AA。

2024 年，本行通過香港聯合交易所網站、本行官方網站及中國證券報，多途徑履行信息披露義務，披露定期報告、臨時公告、公司治理文件共計

42 份

入選「**2024 銀行 ESG 綜合表現 TOP20**」榜單並獲評 ESG 等級

AA 級

風險管理

本行堅持全面、審慎的風險管理原則，不斷完善風險管控架構，健全涵蓋全生命週期的風險管理體系，有效防範和化解各類風險，確保企業穩健經營和可持續發展。

風險管理體系

風險管理組織架構

本行堅持「黨管風險」主基調，制定並落實《晉商銀行集團風險管理辦法》《晉商銀行風險管理體系和基本原則》，建立由董事會負最終責任、監事會有效監督、高級管理層直接領導，各部門密切配合，覆蓋所有分支機構、所有業務及流程的全面風險管理架構。為進一步強化風險管控，本行在主要業務條線設置風險總監，統籌管理條線風險；在重點業務部門配備嵌入式風險經理，緊密貼合業務開展風險控制；在各分行設置風險管理負責人，確保風險管理工作深入一線，堅決維護好金融穩定和金融安全。

本行建立雙向報告機制，定期向董事會和高級管理層報告全面風險管理工作；建立了重大事項風險報告機制，對於發生的重大事項，各分支機構向本級行長直接報告，同時向總行風險管理部報告。

風險管理制度體系

本行持續完善風險管理制度體系，制定並嚴格執行《風險管理體系和基本原則》《市場風險管理政策、程序》《流動性風險管理辦法》《戰略風險管理辦法》《聲譽風險管理辦法》等制度文件。2024 年，本行新修訂《新業務 / 新產品風險評估管理辦法》《金融資產風險分類辦法》《風險偏好管理辦法》等 5 個政策制度，為企業風險控制能力的全面提升築牢制度基礎。

風險管理偏好

本行制定了《2024 年風險偏好陳述書》，整體上實行審慎、穩健的風險偏好，堅持資本、風險、收益之間的平衡，兼顧安全性、盈利性和流動性的統一。

本行制定《晉商銀行風險偏好管理辦法》，以風險偏好為組織引領，將風險偏好充分融入績效考核體系，實現風險管控與全行戰略規劃、資本規劃的緊密銜接，通過發揮指揮棒效應，引導全行在統一風險偏好下有序開展經營管理。本行持續強化風險偏好監測，通過對風險偏好具體執行中各項指標的監測分析，判斷其是否精準定位既定風險偏好的目標導向；每半年開展對風險偏好執行情況的定期評估，必要時進行提示、糾偏或調整。

風險管理「三道防線」機制

本行建立「三道防線」風險管理機制。**各業務部門**作為風險管理的第一道防線，直接負責各類業務的風險管控；**風險管理部等中臺部門**作為風險管理的第二道防線，負責風險管理的整體把控和監督，主要對各項業務的信用風險、流動性風險、市場風險和操作風險等進行控制、排查和預警，並監督和評價分支機構的風險管理；**審計部等後臺部門**作為風險管理的第三道防線，承擔內控職能，對前臺、中臺的履職情況進行監督審計。

提升數字風險控制能力

本行加強對各類風險控制系統的數字化升級。利用大數據、人工智能等現代化技術，全面建立信貸管理系統、全面風險管理系統、減值估值系統、金融資產風險管理系統等數字化風險管理系統，並針對各類風險控制系統進行升級，上線完善各類功能，以科技賦能風險的識別、監測、計量、防範等。

加強風險文化建設

2024 年，本行共開展風險管理培訓

57 次

本行編製《晉商銀行風險條線培訓教材——全面風險管理》，通過線上線下相結合的培訓模式，針對風險條線、各業務條線等人員，開展涵蓋關聯交易要點、行業分類與研究、金融資產風險分類及各類制度辦法的解讀與培訓，有效夯實員工的風險識別意識與防範能力，助力打造合規穩健、規範嚴謹、業務精通的人才隊伍。2024 年，本行共開展風險管理培訓 57 次。

合規與商業道德

本行嚴格遵守國家法律法規和監管要求，持續完善合規內控管理體系，確保各項經營活動合法合規，樹立誠信、透明、可靠的企業形象。

完善內控體系建設

夯實制度基礎

本行堅持「審慎合規、穩健經營」理念，持續優化全行內控合規制度建設。2024 年，本行嚴格遵守《關於組織開展「選人用人、股權理順、制度建設」專項整治的通知》相關要求，積極開展「制度建設」專項整治。以推進問題溯源整改、制度全面梳理、制度合規審查、制度學習檢查等作為抓手，組織全行對照省委巡視、國家金融監督管理總局提級交叉檢查發現問題持續梳理內部管理和制度設計不足，對標監管最新發佈政策及時分析內部規章的健全性和適用性，全面梳理內部制度的健全性和可操作性，常態化推進制度廢改立，不斷健全制度機制優化。2024 年，本行新立及修訂制度 327 項，廢止制度 311 項。

深化員工行為管理

本行嚴格遵循監管要求，結合工作實際，全面修訂了《員工行為管理辦法》《從業人員行為守則》等一系列制度，明確員工行為管理的具體部門和職責，系統性地界定了各類違規行為，切實提升員工行為管理的規範性和可操作性，為全行的穩健運營提供了堅實保障。

本行制定員工行為排查方案，按季度、分重點對全行員工開展不同形式的排查、監測，全面關注員工工作、經濟、生活等方面的異常情況，有力加強從業人員行為管理，引導和督促從業人員保持良好的職業操守。2024 年，本行通過員工自查、單位排查、科技排查等方式對員工與客戶發生不當資金往來、違規使用信用卡、消費貸款流入禁止性領域、員工持有個人經營性貸款等 20 餘種異常行為，進行了全面排查，實現了全員全覆蓋。此外，本行針對發現的行為異常人員制定了「一人一策」持續整改措施，有效防範化解案件風險。

深化合規檢查與問題整改

本行高度重視風險防控與合規管理，針對關鍵風險環節和監管檢查中發現的問題，組織覆蓋各業務條線和分支機構的全面合規檢查，通過現場檢查、通報典型問題、約談主要負責人、從嚴合規考核等多種措施，推動問題整改，防患於未然；在合規懲戒方面，本行依據法律法規及行內制度，落實「立查立改、邊查邊改，以改促建、以改促治」的整體要求，對各類問題進行任務分解，指導、推動、督促各級機構堅持問題導向，深入查找不足，彌補漏洞短板，分步驟、劃階段、高標準、嚴要求地做好問題整改工作，進一步鞏固合規理念和治理基礎。

提升問責質效

本行高度重視違規問題的懲治與處罰，切實強化問責力度，營造全員「不敢違、不願違、不想違」的合規氛圍，充分發揮懲戒機制的震懾作用。2024 年，本行就不良貸款處理、核銷追加經濟處罰、員工行為管理、案件處置、違規業務等多個事項對違規責任人進行問責處理。

培育合規文化

本行持續深入開展合規文化建設，將合規理念融入全行經營管理各個環節，通過多層次、多維度的宣導與培訓，強化全員合規意識。

多措並舉建設合規文化

多途徑開展制度學習

全行各機構、各部門充分利用知鳥平台、集中培訓、外出培訓等多種方式開展制度學習，針對《金融機構涉刑案件風險防控管理辦法》《涉刑案件風險防控管理辦法》《涉刑案件管理辦法》《從業人員行為守則》《從業人員行為管理辦法》等制度，開展分析和研討，有效增強全行條線人員的合規意識與執行能力；

同時，本行開展季度制度學習檢測，及時督導員工制度學習進程，檢測範圍覆蓋全行中後臺不同條線。2024 年，學習檢測覆蓋個貸、合規、運營等條線，共 7,400 餘人次。

法律合規事項競賽

全面落實總行關於建設「學習型銀行」的工作部署，圍繞競賽賦能、比拼技能、提升效能的工作主線，組織全行員工參加「晉益求精在雲端」線上答題活動，題目涵蓋常用法律法規、重點監管政策、現行條線制度以及日常工作實踐，鼓勵員工「在幹中學、在學中幹」。

推送合規主題信息

通過「晉商銀行合規視角」公眾號、合規園地平台推送合規訊息，內容涵蓋法律法規、政策解讀、風險提示、典型案例、監管處罰等的主題宣傳，持續向全行各級員工普及管理要求，傳遞合規理念。2024 年，本行共推送合規主題信息 233 條。

開展多元合規宣傳活動

組織分支行開展形式多樣的合規活動，如并州支行舉辦的「學合規，猜燈謎」活動、大同分行赴監獄開展警示教育、運城分行舉行的「合規大討論」、長治分行組織的合規宣講、朔州分行繪製的「合規文化牆」等。



合規文化牆

開展警示教育活動

有力推動警示教育常態長效化，召開全行領導幹部警示教育大會、黨紀學習教育警示教育會等，以銀行業金融和紀檢監察知識為主題，為紀檢幹部及相關監督職能部門人員開設「清風講堂」培訓課程，各機構通過召開警示教育大會、赴廉政教育基地、旁聽庭審等方式，教育引導全行黨員幹部築牢思想防線。

反商業賄賂與反貪污

本行高度重視反貪污制度建設，制定並實施《紀檢機構紀律審查工作辦法》《員工廉潔從業行為守則》等一系列制度文件，建立健全反貪腐长效机制，有效防范贪污受贿、勒索、欺詐等违纪违法行为发生。年內，本行推動黨紀學習教育工作持續走深走實，建立經常性和集中性相結合的紀律教育機制，深入開展「群眾身邊不正之風和腐敗問題」集中治理，扎實推進「基建工程領域招投標突出問題」專項整治，全年未發生貪污訴訟事件，有效築牢廉潔風險防線。

本行持續營造風清氣正的廉潔從業氛圍，匯編《警示錄》並印發至中層及以上管理人員、關鍵崗位重點人員，加強警示教育；2024 年，本行共開展反腐倡廉培訓 45 次，累計參訓達一萬餘人次，培訓總時長達 180 小時，切實提升了全員的反腐意識與履職能力，為全行高質量發展提供了堅實的紀律保障。



「清廉晉商文化宣傳月」活動

2024 年 5 月，本行舉辦「清廉晉商文化宣傳月」活動，召開全面建設清廉晉商銀行推進會，命名首批「清廉示範單位」，通過「清廉晉商」微信公眾號不斷強化紀律教育，形成學紀、知紀、明紀、守紀的濃厚氛圍，一體推進「三不腐」的思想根基逐步夯實。

舉報及舉報人保護

本行重視群眾監督作用，制定《晉商銀行信訪工作辦法》《晉商銀行紀檢機構信訪舉報工作辦法》等，持續完善紀檢監察信訪舉報機制，通過設置來信、來訪、電話舉報、網絡舉報、郵箱舉報等五種受理方式，為員工和外部利益相關方搭建便捷、高效的意見反饋渠道，著力保障舉報人的各項合法權益。本行全面落實行內舉報反饋統一受理、集中管理、規範處置，切實提升信訪舉報的工作質效。此外，本行對舉報人個人信息進行嚴格保密，確保其不受打擊報復。

供應鏈管理

本行建立健全集中採購制度體系，形成了以《集中採購管理辦法》為核心，《分散採購管理辦法》《電商平台採購管理辦法》《營業辦公用房購置及租賃採購實施細則》《集中採購供應商管理實施細則》等制度為支撐的集中採購制度體系，為全行集中採購工作有序開展提供了制度支撐。本行出臺《集中採購監督管理辦法》，通過建立採購利害關係回避機制、實施重點項目評標現場監督等措施，為採購過程創造公平、公正的環境。

本行建立完善的供應商管理流程，涵蓋供應商入選與審核、績效表現評估、保留與淘汰等全過程。在考核評估方面，本行建立涵蓋質量、合規、風險控制等領域指標，同時引入環境保護、綠色採購、反腐敗等 ESG 相關指標，通過動態管理機制，持續優化供應商結構，確保供應鏈的合規性和可持續性。

本行加強供應商環境及社會風險管理，環境方面，本行嚴格依照《集中採購管理辦法》，要求採購貨物的設計、製造、包裝和運輸，工程及服務等均符合國家環保相關標準，並優先採購節能、環保產品；社會方面，本行高度重視供應商的道德誠信與廉潔自律，要求供應商簽署「晉商銀行廉潔自律告知書」，明確要求所有供應商必須遵守相關法律法規及本行廉潔相關規定，共同營造公平公正、清正廉潔的商業合作環境；2024 年，本行供應商數量達 106 家。年內，本行為供應商開展 ESG 培訓次數 1 次。此外，本行對供應商進行全面嚴格的審查，年內實現供應商審查覆蓋率 100%，確保每一位合作夥伴符合相關要求與規定。

反洗錢

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》等國家法律及規章要求，修訂完善《晉商銀行反洗錢管理辦法》《晉商銀行業務洗錢和恐怖融資風險評估辦法》《晉商銀行客戶洗錢風險等級劃分及名單管理操作規程》《晉商銀行大額交易和可疑交易報告實施細則》等制度，進一步優化反洗錢制度體系和工作機制，防止包括勒索、欺詐、洗錢、恐怖融資在內的各類風險事件發生。

智能化反洗錢交易監測

本行重構客戶、產品、機構風險評估指標，評估完善網絡賭博、地下錢莊等監測模型，完善系統預警提醒、聯動校驗和數據核查機制，引入機器學習技術智能預測預警案例客戶的可疑程度，提高了可疑案例甄別效率和高價值犯罪線索挖掘能力。

反洗錢宣傳及培訓

本行定期開展覆蓋全員的反洗錢宣傳及培訓，常態化推進董事、高級管理人員、業務條線、一線操作人員的日常培訓和效果檢測，培訓涵蓋國內外反洗錢監管動態趨勢、反洗錢法律法規重點變動、反洗錢重點關注領域、反洗錢相關制度修訂、檢查問題、系統優化及相關操作規範等，切實增強員工反洗錢履職能力。2024 年，全行累計開展反洗錢培訓 66 次，受訓人數達 9,116 人次。

2024 年，全行累計開展反洗錢培訓 66 次，受訓人數達 9,116 人次

反洗錢專題培訓

為貫徹落實監管要求，進一步提升全行反洗錢履職能力和合規意識，本行先後組織了多場專題培訓，為構建全面有效的反洗錢工作體系提供有力支撐。

面向總行董事、高級管理人員及反洗錢領導小組成員開展集中學習，重點解讀了新修訂的《中國人民共和國反洗錢法》《受益所有人信息管理辦法》等法律法規及政策要求，深入剖析反洗錢工作中的高風險領域和管理要點，強化管理層的政策理解力與決策能力。

組織了覆蓋各部門負責人及分支行主要負責人 300 餘人的反洗錢履職能力提升專項培訓，圍繞風險識別、受益所有人信息核查及內控體系建設展開，通過案例分析、情景演練等方式，提高了管理層在反洗錢工作中的執行力和實操能力。

納稅

本行嚴格遵守《中華人民共和國稅收徵收管理法》《中華人民共和國企業所得稅法》《中華人民共和國增值稅暫行條例》等法律法規，制定《晉商銀行股份有限公司稅務管理辦法》，搭建並執行「統一領導、分級管理、匯總與屬地納稅相結合」的稅務管理體系。本行持續完善稅務風險管理機制，有效識別並化解各類稅務風險，並通過後續稅務監控和考核對整體稅務活動進行評價分析，全方位提升稅務專業能力和管理實踐水平。

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》等法律法規要求，制定並實施《晉商銀行知識產權管理辦法》，明確權屬界定、申請維護、使用授權、風險防控等方面的相關流程與合規標準，進一步加強知識產權的管理與保護，提升企業核心競爭力。

貢獻社會公益

本行深入學習貫徹習近平總書記關於弘揚雷鋒精神的重要論述，圍繞「奉獻、友愛、互助、進步」的志願服務精神，積極踐行雷鋒志願服務精神，引導全行共計 3,000 餘名青年志願者註冊中國志願者網，在 14 家分行團委分別組建青年志願服務隊，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和優秀志願服務隊**。2024 年，本行慈善及其他捐款總投入達 16.64 萬元，開展員工志願活動 48 次，員工志願服務總時長 1,440 小時，人均志願服務時長 4 小時，惠及群體達 2 萬人。

本行公益捐助凝聚愛心力量

本行積極履行社會責任，倡議全行開展「久久公益節」和「送溫暖、獻愛心」社會捐助活動，各黨委、黨總支深入動員，全行黨員幹部和群眾積極參與捐助活動，兩次活動共募集捐款 16.64 萬元，弘揚了中華民族團結互助、扶危濟困的傳統美德，營造了奉獻愛心、回報社會的濃厚氛圍。

忻州分行開展愛心助考活動

2024 年 6 月，本行忻州分行開展愛心助考活動，在全市多所學校考點設立愛心助考服務站。分行向考生和家長免費提供礦泉水及考試用品，為中高考學子提供便利與支持。此次活動充分體現了本行積極踐行「金融為民」的社會責任，助力考生從容應考，展現了企業服務社會、關注民生的責任擔當。



忻州分行開展愛心助考活動，為家長們分發解暑用品

并州支行開展無償獻血活動

2024 年 9 月，本行并州支行團委、工會聯合太原市血液中心開展「愛我中華 獻我熱血」無償獻血活動。活動現場，來自支行的幹部職工早早來到獻血點。在醫護人員引導下，獻血者認真填表登記、測量血壓、採血化驗，順利通過體檢和血液檢測後，大家紛紛挽起衣袖，配合醫護人員依次排隊採血。涓涓熱血，傳遞溫暖，匯成希望，助力生命續航。參與無償獻血不僅是社會責任的體現，更是對生命的尊重和愛護。

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」）上市後發佈的第六份年度環境、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 2024 年度晉商銀行及其附屬公司在履行企業社會責任方面的活動開展情況，重點披露環境、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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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，本報告覆蓋晉商銀行及其附屬公司，包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構與清徐晉商村鎮銀行。

報告編製語言

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。

報告編製指南

香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《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 2021 版》

報告數據說明

本報告中的財務數據來自經審計的本行 2024 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、14 家分行以及下轄機構與清徐晉商村鎮銀行，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。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並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（特殊普通合伙）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（<http://www.jshbank.com>）、香港聯合交易所網站（<https://www.hkex.com.hk>）下載瀏覽。

ESG 績效表

經濟績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
營業收入	億元	57.91	58.02	52.60
淨利潤	億元	17.50	20.01	18.35
資產總額	億元	3,763.06	3,613.05	3,364.20
存款餘額	億元	3,008.63	2,810.82	2,484.34
貸款餘額	億元	2,014.14	1,914.36	1,860.52
基本每股收益	元	0.30	0.34	0.31
平均總資產回報率	%	0.47	0.57	0.57
平均權益回報率	%	6.88	8.31	8.07
不良貸款率	%	1.77	1.78	1.80
撥備覆蓋率	%	205.46	198.71	177.04
資本充足率	%	12.84	13.17	12.40

社會績效

員工構成績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
員工總數 ¹ （正式員工）	人	4,373	4,429	4,402
按性別劃分	男性	2,028	2,037	2,008
	女性	2,345	2,392	2,394
	男性員工比例	46.38	45.99	45.62
	女性員工比例	53.62	54.01	54.38
按年齡組別劃分	>50 歲	443	443	464
	40 至 50 歲	590	532	412
	30 至 40 歲	2,546	2,536	2,299
	20 至 30 歲	794	918	1,227

註 1：員工總數統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行中簽有勞動合同的正式員工和勞務派遣用工的總人數。2024 年，本行員工均為全職員工，無兼職員工。

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
按學歷結構劃分	碩士及以上	人	988	912
	大學本科	人	2,959	3,013
	其他學歷	人	426	504
按地區劃分	太原	人	2,619	2,686
	呂梁	人	175	176
	運城	人	166	162
	臨汾	人	191	201
	朔州	人	197	193
	大同	人	189	191
	忻州	人	195	187
	長治	人	164	164
	晉中	人	153	149
	晉城	人	176	174
	陽泉	人	107	105
	清徐	人	41	41
新進員工數	人	97	195	93
殘疾員工人數	人	15	13	12
退伍復員軍人	人	109	/	/
勞務派遣員工人數	人	21	/	/
勞務派遣員工比例	%	0.48	/	/

員工培訓績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
員工培訓人次 ¹	萬人次	84.20	60.03	114.50
員工培訓覆蓋率 ²	%	100	95	94
員工累計培訓總時長	萬小時	29.79	25.94	43.88
反洗錢培訓數量	次	66	93	104
員工培訓投入金額 ³	萬元	747.80	1,325.83	568.07

註 1：2024 年數據統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行；2023 年、2022 年統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及清徐晉商村鎮銀行。

註 2：根據香港聯合交易所發佈的《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。

注 3：2024 年，本行推行線上培訓形式，線下培訓形式減少，員工培訓投入金額較 2023 年下降。

員工僱傭績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
員工流失率	%	1.87	2.33	2.81
按性別劃分	男性	%	1.49	0.86
	女性	%	2.19	1.47
按年齡組別劃分	>50 歲	%	0.00	0.05
	40 至 50 歲	%	1.36	0.11
	30 至 40 歲	%	1.71	1.33
	20 至 30 歲	%	3.79	0.84
按地區劃分	總行機關員工	%	0.64	0.23
	太原市內分支機構員工	%	1.58	0.93
	太原市以外分支機構員工	%	2.74	1.17

員工權益績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 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	0	1
因工傷損失工作日數	天	137	24	30

註：2024 年以上數據統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行；2023 年、2022 年統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及清徐晉商村鎮銀行。

客戶服務績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
受理客戶投訴 ¹	件	41	280	348
辦結率	%	100	100	100

註 1：2024 年受理客戶投訴數量統計口徑根據國家金融監督管理總局金融消保局相關要求進行調整。

供應商績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
供應商總數 ¹	家	106	163	151
山西省內供應商數量	家	35	54	62
山西省外供應商數量	家	71	109	89

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	2024 年	2023 年	2022 年
涉農貸款餘額 ¹	億元	379.77	368.34	/
小微企業貸款餘額	億元	660.46	521.18	628.90
普惠型小微企業貸款餘額	億元	115.54	98.32	75.33
綠色貸款餘額	億元	112.08	95.43	90.82
網點數量	個	153	153	154
電子銀行業務替代率	%	87.36	88.90	89.16
手機銀行業務筆數	萬筆	1,396.74	1,082.13	1,470.50
網銀全年交易筆數	萬筆	299.07	374.98	375.95
慈善及其他捐款	萬元	16.64	18.27	9.90
志願服務總時長	小時	1,440	1,360	245.50

註 1：根據中國人民銀行 2024 年度金融統計制度最新要求，對 2024 年、2023 年涉農貸款統計口徑更新。2022 年涉農貸款餘額詳見《晉商銀行股份有限公司 2022 年度環境、社會及管治報告》。

環境績效¹

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
溫室氣體排放量（範圍一和範圍二） ²	噸二氧化碳當量	9,476.23	9,452.95	8,500.86
單位面積溫室氣體排放量（範圍一和範圍二）	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.05	0.05	0.04
——範圍一（直接）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	158.76	172.39	222.48
——單位面積範圍一（直接）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.00081	0.00086	0.00109
——範圍二（間接）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	9,317.47	9,280.56	8,278.39
——單位面積範圍二（間接）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.05	0.05	0.04
能源消耗總量 ²	千瓦時	22,189,378.86	20,971,098.27	19,282,621.25
單位面積能源消耗量	千瓦時 / 平方米	112.52	104.81	94.56
——直接能源消耗總量	千瓦時	731,975.97	794,697.33	989,625.02
——間接能源消耗總量	千瓦時	21,457,402.89	20,176,400.94	18,292,996.23
天然氣消耗量	立方米	47,187.39	51,026.43	49,083.86
柴油消耗量 ³	升	622.89	153.68	1,702.79
汽油消耗量 ⁴	升	24,643.41	27,598.86	50,508.22
辦公耗電總量	千瓦時	11,124,077.63	12,214,009.61	10,428,786.99
辦公耗水總量	立方米	99,436.26	102,322.66	98,156.04
人均耗水量	立方米	22.74	23.10	22.30
氮氧化物排放量	噸	0.07	0.10	0.14
二氧化硫排放量	噸	0.0007	0.0009	0.0021
一氧化碳排放量	噸	1.00	1.32	1.89
顆粒物排放量	噸	0.004	0.004	0.005
危險廢棄物總量 ⁵	個	1,242	1,290	724
無害電子廢棄物總量	個	1,601	1,636	449
無害廢棄物總量 ⁶	噸	1,733.70	1,776.54	1,563.89
紙張使用量	包	26,992	24,507	23,108
人均危險廢棄物用量	個 / 人	0.28	0.29	0.16
人均無害電子廢棄物用量	個 / 人	0.37	0.37	0.10
人均無害廢棄物用量	噸 / 人	0.40	0.40	0.10

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
辦公垃圾	噸	1,603.55	1,633.48	1,445.43
餐廚垃圾	升	236,671.50	281,547.80	217,509.19
辦公用品廢棄物	噸	4.44	6.81	5.27

- 註：
- 环境绩效统计口径为晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行。2024 年，本行開展集團層面的環境績效管理，對 2023 年、2022 年能源和溫室氣體數據進行回溯追蹤，將環境數據收集範圍較往年擴大覆蓋至分行下轄機構，對 2023 年、2022 年環境績效披露數據按新口径據此更新。
 - 2024 年，本行溫室氣體排放核算方法參考香港聯合交易所《如何準備環境、社會及管治報告 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》、生態環境部《關於發布 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》等文件要求進行核算；能源消耗計算主要參考中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）中提供的有關換算因子進行計算，包含外購電力、外購熱力、天然氣、設施用柴油和公車耗油等。由於核算方法及排放因子調整，對 2023 年、2022 年數據據此更新。
 - 2024 年本行柴油備用發電機等設備使用頻率提高，柴油用量較 2023 年增加。
 - 汽油消耗量主要為公務車輛耗油，近三年本行加強公務車管理，汽油消耗量逐年下降。
 - 本行運營涉及的危險廢棄物主要為廢鉛酸蓄電池、廢螢光燈管等，均交由有資質的專業公司進行處理。
 - 本行運營涉及的無害廢棄物包括辦公紙張使用量、生活垃圾、餐廚垃圾及辦公用品無害廢棄物等，均交由第三方依法合規處置。

獨立鑒證報告



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

畢馬威華振會計師事務所
(特殊普通合伙)
中國北京
東長安街 1 號
東方廣場畢馬威大樓 8 層
郵遞區號:100738
電話 +86 (10) 8508 5000
傳真 +86 (10) 8518 5111
網址 kpmg.com/cn

有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2500209 號

致晉商銀行股份有限公司董事會：

關於截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度晉商銀行股份有限公司（以下簡稱“晉商銀行”）《2024 年度環境、社會及管治報告》（以下簡稱“ESG 報告”）中選定信息的報告。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

我們對晉商銀行截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度 ESG 報告中的以下信息（以下簡稱“鑒證的績效信息”）執行了有限保證的鑒證業務：

鑒證的績效信息	鑒證的時點或期間
辦公耗電總量（千瓦時） ¹	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
辦公耗水總量（立方米） ¹	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
員工總數（人）	截至 2024 年 12 月 31 日
女性員工比例（%）	截至 2024 年 12 月 31 日
員工培訓投入金額（人民幣 萬元）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
網點數量（個）	截至 2024 年 12 月 31 日
網銀全年交易筆數（萬筆）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
客戶投訴辦結率（%）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
合規主題信息推送數（條）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
綠色貸款餘額（人民幣 億元）	截至 2024 年 12 月 31 日

注 1：該績效信息本年度的鑒證範圍僅為晉商銀行總行層面。

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截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度的鑒證的績效信息未能在所有重大方面按照本報告後附的標準編制。

我們對鑒證的績效信息形成的結論不涵蓋隨附或包含鑒證的績效信息及本報告的其他信息（以下簡稱“其他信息”）。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程式。



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）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的“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）發佈的《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》中的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。

本所運用 IAASB 發佈的《國際品質管制準則第 1 號（ISQM 1）——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、執業準則和適用的法律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。

對鑒證的績效信息的責任

晉商銀行的管理層負責：

- 設計、執行和維護與編制鑒證的績效信息有關的內部控制，以使鑒證的績效信息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鑒證的績效信息的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；和
- 按照本報告後附的標準編制鑒證的績效信息。

治理層負責監督晉商銀行的鑒證的績效信息的報告過程。

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。

註冊會計師的責任

我們負責：

- 計畫和實施鑒證工作，以對鑒證的績效信息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；及



- 向晉商銀行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，以對鑒證的績效信息獲取充分、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鑒證的績效信息和其他業務情況的瞭解，以及我們對可能發生重大錯報的領域的考慮。此外，我們的工作並不旨在就晉商銀行內部控制的有效性發表意見。在我們的工作範圍內，我們僅在晉商銀行總行層面開展工作。在實施鑒證工作時，我們實施的程式主要包括：

- 1) 對晉商銀行參與提供鑒證的績效信息的相關部門進行訪談；
- 2) 對鑒證的績效信息實施分析程式；
- 3) 對鑒證的績效信息實施抽樣檢查；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

2025 年 4 月 29 日

附件：標準

以下標準是按照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治(ESG)報告指引》的要求編制的。

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 2024 年度晉商銀行及其附屬公司耗電總量，資料包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構與清徐晉商村鎮銀行。

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 2024 年度晉商銀行及其附屬公司耗水總量，資料包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構與清徐晉商村鎮銀行。

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 2024 年 12 月 31 日，晉商銀行及其附屬公司簽有勞動合同的正式員工和勞務派遣用工的總人數，數據包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構與清徐晉商村鎮銀行。

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 2024 年 12 月 31 日，晉商銀行及其附屬公司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，數據包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構與清徐晉商村鎮銀行。

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 2024 年度晉商銀行及其附屬公司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總數是指截至 2024 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 2024 年度晉商銀行及清徐晉商村鎮銀行 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 2024 年度晉商銀行辦結的投訴占投訴總數的比率，上述投訴總數是全渠道受理的投訴，主要包括國家金融監督管理總局山西監管局轉送的投訴，行內自收渠道的投訴等。

合規主題信息推送數（條）：環境、社會及管治報告中披露的合規主題信息推送數是指 2024 年度晉商銀行向全行各級員工普及管理要求、傳遞合規理念推送的合規訊息條數，總數包含通過晉商銀行公眾號、晉商銀行合規視角公眾號、部門園地平臺推送的合規訊息。

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 2024 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）》。

香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
A. 環境		
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	踐行綠色運營
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄 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（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 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（如以 每產量單位、每項設施計算）。	附錄 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（如以 每產量單位、每項設施計算）。	附錄 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。	投融資環境影響； 踐行綠色運營
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。	投融資環境影響； 踐行綠色運營 附录 ESG 绩效表
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（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 ESG 績效表
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 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。	投融資環境影響； 踐行綠色運營
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 單位佔量。	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

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
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。	投融資環境影響； 深化綠色金融實踐； 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。	投融資環境影響； 深化綠色金融實踐； 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。	投融資環境影響
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。	投融資環境影響
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才吸引與保留
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雇員總數。	附錄 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雇員流失比率。	附錄 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雇員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工關懷關愛
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 ESG 績效表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	員工關懷關愛； 附錄 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。	員工關懷關愛

主要範疇、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	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓 ⁵ 活動。	促進人才發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	本行使用中國平安知鳥平台開展線上培訓，該平台沒有按性別及雇員類別的統計選項，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	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	本行使用中國平安知鳥平台開展線上培訓，該平台沒有按性別及雇員類別的統計選項，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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才吸引與保留
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。	人才吸引與保留
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。	人才吸引與保留
運營慣例		
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。	合規與商業道德
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	合規與商業道德； 附錄 ESG 績效表
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。	合規與商業道德
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。	合規與商業道德
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	合規與商業道德

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
---------------------	----	------

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、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	提升服務品質； 保障客戶權益； 信息、數據安全與隱私保護
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。	提升服務品質； 保障客戶權益
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	合規與商業道德
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	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保障客戶權益； 信息、數據安全與隱私保護

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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	合規與商業道德
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規與商業道德
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。	合規與商業道德
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規與商業道德

社區

層面 B8：社區投資

一般披露	有關以社區參與來了解運營所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	服務鄉村振興； 貢獻社會公益
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）。	服務鄉村振興； 貢獻社會公益
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	服務鄉村振興； 貢獻社會公益； 附錄 ESG 績效表

註：

- 1、廢氣排放包括氮氧化物、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、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。
- 3、有害廢棄物指國家規例所界定者。
- 4、資源可用於生產、存儲、運輸、樓宇、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 2024 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

1. 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

2. 您對本報告的整體評價：

☐不好 ☐一般 ☐較好 ☐很好

3. 您對晉商銀行在經濟方面履責評價：

☐不好 ☐一般 ☐較好 ☐很好

4. 您對晉商銀行在環境方面履責評價：

☐不好 ☐一般 ☐較好 ☐很好

5. 您對晉商銀行在社會方面履責評價：

☐不好 ☐一般 ☐較好 ☐很好

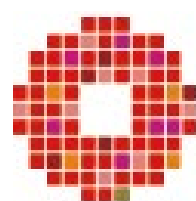
6. 您認為本報告披露的信息是否完整：

☐否 ☐一般 ☐是

7. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

☐否 ☐一般 ☐是

8. 您對改善和提高晉商銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：



晋商银行
Jinshang Bank