



玉山銀行(中國)

2025 年社會責任履行情況報告





专业优质的团队 企业成功的靠山



©IAR Art Resources.

朗朗青天柳树轻垂，近景湖面团团的莲花流动聚集，
中景水面映照绿树及天空的倒影，远景金黄树荫与
河畔相依，让人徜徉在安适恬静的田园气氛中。

莫内花园
陈辉东
玉山银行（中国）珍藏

目 录

壹、关于本报告	01
一、报告书期间	02
二、报告书范围	02
三、报告书撰写依据	02
四、释义	02
五、获取报告方式	02
贰、企业社会责任	03
一、深化绿色金融，发挥金融影响力	04
二、践行普惠金融，服务多元客群	07
三、筑牢金融消费者权益保护屏障，构建可信赖的服务环境	07
四、践行社会公益，扩大社会影响力	09
五、投资员工成长，构建包容职场	13

壹、关于本报告



2025年，玉山银行（中国）有限公司（下称“本行”）即将迈入第二个十年。值此承启之年，本行始终承袭母行玉山商业银行股份有限公司的理念与精神，坚持以诚信为本、专业为基、稳健经营的发展方向，致力于打造一家值得信赖的卓越银行。在持续推动业务成长与服务优化的同时，本行深刻认识到企业与社会共生共融的重要性。因此，本行自觉将履行社会责任置于战略高度，积极将其融入经营管理、产品服务、员工发展等方方面面，力求在创造经济价值的同时，更致力于为社会进步贡献应有之力。

谨回顾与总结本行在2025年履行社会责任的实践与成果如后：

一、报告书期间

本报告时间范围为2025年1月1日至12月31日，为确保报告的延续性，部分内容超出前述时间范围。

二、报告书范围

本报告以玉山银行（中国）有限公司为主体揭露，涵盖总行和各分支机构。

三、报告书撰写依据

本报告书参考原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，并对应联合国永续发展目标（SDGs）进行编制。

四、释义

- 1、玉山银行（中国）、玉山中国、本行，指玉山银行（中国）有限公司；
- 2、玉山银行、玉山商业银行、母行，指玉山商业银行股份有限公司；
- 3、玉山金控，指玉山金融控股股份有限公司。

五、获取报告方式

各利益相关方可透过玉山中国官网浏览或下载本报告书，网址 www.esun-bank.com.cn

贰、企业社会责任



一、深化绿色金融，发挥金融影响力

本行在 2025 年正式成为深圳绿色金融协会成员，持续参与监管机构优秀案例评选，并争取相关奖项。2025 年上半年本行获得中国人民银行深圳市分行绿色金融评估工作的表扬，在 10 家受评深圳注册之法人行中获得良好评价。人民银行评价本行环境信息披露覆盖面广，主动进行投融资碳活动核算，披露社会责任报告。本行后续也将持续参与相关评选，落实绿色金融于业务中。

2025 年，本行系统地推进绿色金融产品创新与服务升级，为顾客低碳转型提供全面金融支持，同时推动本行绿色金融业务的规模化、专业化发展。为此，本行于今年新增《绿色存款管理办法》，明确了绿色存款的定义、流程管理、资金用途、信息披露等一系列标准，确保所募集的资金专项用于符合规定的绿色项目。此举不仅丰富了本行绿色金融产品线，为顾客提供了直接参与绿色投融资的便捷渠道，也增强了本行绿色资产的资金来源的稳定性与合规性，标志着本行在绿色金融管理迈入了制度化、标准化的新阶段。

同时，为持续提升绿色金融业务的严谨性与公信力，本行于 2025 年修订《绿色债券业务管理办法》，明确增设了投后管理的定期检视机制，不仅要求在债券发行准入时进行严格的绿色项目筛选与 ESG 风险评估，更规定了对存续期绿色债券投资的年度化、常态化检视。此项检视需专门评估所投项目是否持续产生预期的环境与社会积极影响，并系统排查项目在存续期是否出现任何违反环境法规、社会准则或引发重大 ESG 争议的风险情事。

本行持续开展责任授信业务，业务面向包括 ESG 挂钩贷款、绿色信贷、光伏信贷等。截至 2025 年 12 月 31 日，本行责任授信余额 21.66 亿，较 2024 年增长 15.66%，其中 ESG 挂钩贷款 13.38 亿，成长 20.50%，绿色信贷（含光伏贷款）8.85 亿，成长 8.44%。

单位：人民币万元

责任授信业务	2025 年	2024 年	增量	成长率
ESG 挂钩贷款	133,810	111,043	22,767	20.50%
绿色信贷	80,846	74,555	6,291	8.44%
— 光伏	36,392	20,294	16,098	79.32%
合计	214,656	185,598	29,058	15.66%
占总贷款	19.98%	19.62%	-	-

表 1：绿色信贷及 ESG 情况

单位：人民币万元

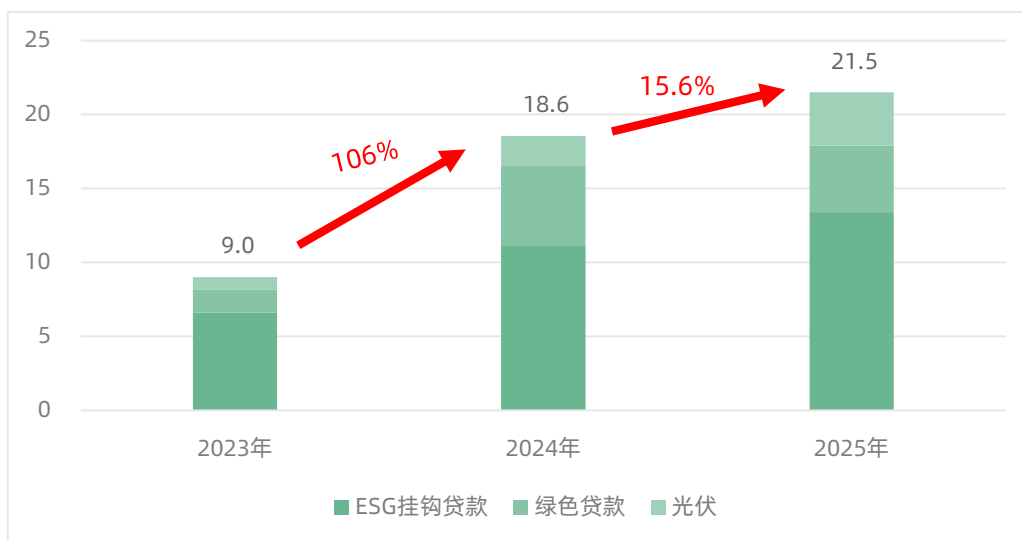


表 2：近三年责任授信业务情况

2025年,本行开展2次环保登峰活动及1次环保减碳骑行活动,发挥“一份爱牵引更多爱”的精神,结合玉山人的力量,传递正向能量,为广大顾客提供优质金融服务的同时也投入环保公益活动中,本行将持续以行动展现爱与关怀,共建绿色美丽家园,实现企业永续经营,支持社会的可持续发展。



绿色骑行活动照片



绿色骑行活动照片

本行持续推行绿色办公，开发综合办公系统并推广使用，实现公文流转全程电子化，在全行鼓励线上会议系统，采取网盘共享方式传输会议资料，推动减少会议用纸。稳健有序推动全行节能降碳工作，争取绿色发展，将是本行持续努力的目标。



2025 年购买绿电凭证

二、践行普惠金融，服务多元客群

本行致力于提升金融服务的普惠性、可得性与满意度。2025年，本行聚焦顾客多元化的财富管理与资金需求，通过产品创新与服务优化，为更广泛的顾客群体提供优质、便捷的金融服务。本行于2025年创新推出了外币优利定存产品，设置了具有市场竞争力的优惠利率与灵活的期限结构。为提升顾客忠诚度和服务体验，本行正式推出玉山银行会员服务体系，根据顾客资产、业务往来规模，设立财富点，将会员划分为多个等级，并提供生日积分、专属利率权益、机场高铁贵宾服务等在内的差异化尊享权益。会员体系的建立，不仅增强了顾客黏性，更有助于本行更精准地识别顾客需求，提供定制化、伴随式的全生命周期金融服务。同时，本行优化了线上办理流程，提升了顾客体验，使顾客能够更高效地进行本外币资产配置，有效管理资金并获得稳定收益。

为满足顾客日益增长的长期财富保障与养老规划需求，本行与大都会人寿合作新增两款兼具保障与长期价值的保险产品：《都会悦享终身寿险》与《都会金彩养老年金保险》。其中，《都会悦享终身寿险》保障责任包含身故保险金或全残保险金，旨在为顾客提供伴随终生的稳健财富增长与身价保障，而《都会金彩养老年金保险》保障责任包含养老年金、满期保险金及身故保险金，致力于为顾客规划确定、持续的养老现金流。这两款产品的引入，标志着本行普惠金融产品体系从传统的存贷汇服务，向涵盖保障、储蓄、养老的综合财富规划迈出关键一步，使本行能够为顾客提供更完整的财务服务方案。

2025年，本行重磅升级推出“亚洲e直通”至2.0版本专案，聚焦集团企业及其关联方在玉山亚洲金流平台内的跨境资金协同需求，不仅显著提升资金调度效率，更有效带动存款沉淀与多元派生业务增长。企业通过企网银即可无缝调拨资金，覆盖中国、香港、台湾、新加坡、越南、柬埔寨（UCB）及澳洲等地，在享受专属汇费优惠的同时，实现人民币、美元跨境汇款最快T日到账。2025年“亚洲e直通”专案已服务57家集团企业顾客，累计完成1.52亿美元的跨境支付交易，持续强化本行在推动亚太区域经济融合中的关键角色与贡献。

2025年，本行聚焦顾客体验，对企业网银及“玉山中国CEO+”企业手机银行实施系统优化，全年完成近20项功能升级。交易效率显著提升：交易查询范围延至3年，单次可查1年；人民币转账支持余额不足提交并触发提醒，批量转账上限提高至200笔，预约转账新增按留存金额或比例设定，优化名单匹配机制，进一步提升反洗钱效能。上线境内人民币集团网银服务和绿色存款，实现票据业务全流程线上化，并支持法人证件有效期在线更新。跨境服务方面，上线与“全球智汇网”的单点登录功能，显著提升跨境服务体验。通过这些精进，整体服务更智能、灵活和安全，为企业提供更高效的财资运营支持。

三、筑牢金融消费者权益保护屏障，构建可信赖的服务环境

保护金融消费者合法权益是银行业务运营的基石，也是履行社会责任的核心体现。2025年，本行将消费者权益保护工作提升至战略高度，致力于构建一个安全、透明、公平、

受教育权充分保障的可信赖金融消费环境，确保每一位顾客都能在本行的服务中感受到尊重与安心。

本行积极响应国家金监总局 2025 年金融教育宣传周预热活动与反诈工作要求，于 2025 年 9 月 9 日联合深圳市银行业协会外资银行工作委员会及深圳经济特区金融学会反洗钱专业委员会举办深圳市全辖外资银行反电诈、反洗钱及消费者权益保护培训会，邀请中国人民银行深圳市分行反洗钱处处长、深圳市公安局刑侦支队队长及中资银行反洗钱部门资深工作人员为讲师分析当前电诈与洗钱犯罪趋势与最新案例，提升全辖外资银行反电诈反洗钱工作能力。



邀请人民银行深圳市分行反洗钱处为深圳外资行授课

为提升金融消费者的风险防范意识与金融素养，本行在 2025 年积极通过“线上+线下”相结合的方式，聚焦重点内容，开展了形式多样的宣传活动。包括通过电视墙循环播放金融教育宣传主题图片、在网点服务大厅显眼位置张贴宣传海报、通过公众号及官网发布金融知识文章等向顾客开展金融知识宣传，同时深度解读法规，向员工普及防范非法金融活动相关知识，要求员工积极宣传防骗要点，共同维护良好金融秩序。本行积极履行金融机构社会责任，持续创新金融教育宣传方式与员工赋能模式，致力于提升金融消费者的风险防范能力与金融素养，打造专业高效的员工服务团队，为构建安全、健康的金融环境贡献力量。

本行已建立健全全流程权益保护与高效投诉处理体系，2025 年，本行共受理顾客投诉 14 起，均已处理完毕并完成存档。其中，有 1 起投诉为不法分子冒充本行母行进行诈骗而引发，针对上述冒充类诈骗案件高发态势，本行迅速告知投诉人应尽快报警以维护自身权益。并通过官方网站、手机银行 APP、官方微信公众号等渠道，发布律师函及防诈骗风险提示公告，列举常见诈骗手法，积极协助打击犯罪活动，全力维护顾客资金安全与本行声誉。

本行严格履行信息披露义务，所有产品与服务均通过合同文本、官方网站、手机银行等渠道，以清晰、醒目、易懂的语言向顾客充分揭示关键信息、风险要点与收费标准。坚决杜绝误导销售与不当销售，在销售环节全面落实“双录”，确保顾客在充分知情的前提下自主做出决策。

通过以上系统性、主动性举措，本行不仅致力于解决已发生的顾客问题，更将防线前移，积极化解潜在风险，真正将消费者权益保护内化为企业文化和核心竞争力的一部分，矢志成为顾客在财富旅程中最可信赖的守护者。

四、践行社会公益，扩大社会影响力

企业的长远成功与社会繁荣紧密相连，作为负责任的企业公民，本行始终将回馈社会、推动社区可持续发展作为核心使命。2025年，本行系统性地规划并实施了一系列公益项目，聚焦教育公平、数字包容与青少年赋能，旨在为社会发展注入持久的积极动力，与社区共同成长。本行尤其关注教育资源不均衡问题，持续投入资源提升青少年综合素养与未来发展能力。

1、持续浇灌乌兰察布察右后旗乡村教育

截至2025年，本行已连续七年向内蒙古察右后旗偏远乡村小学提供捐助，已协助该地区三所小学完成老旧电脑设备更换，大幅改善当地信息化教学条件。为拓展当地学生视野，增加多元化学习体验，本行全额支持大六号学校举办“踏寻苏木山·解锁自然密码”研学活动，学生们实地观察各植物品种，了解自然界的奥秘，知识库得到丰富。本行志愿者更是亲身参与赉红学校开展“探秘科技之光·感悟历史文脉”研学活动，参观当地科技馆研学活动。开展研学活动是弥合城乡教育体验差距的一大举措。

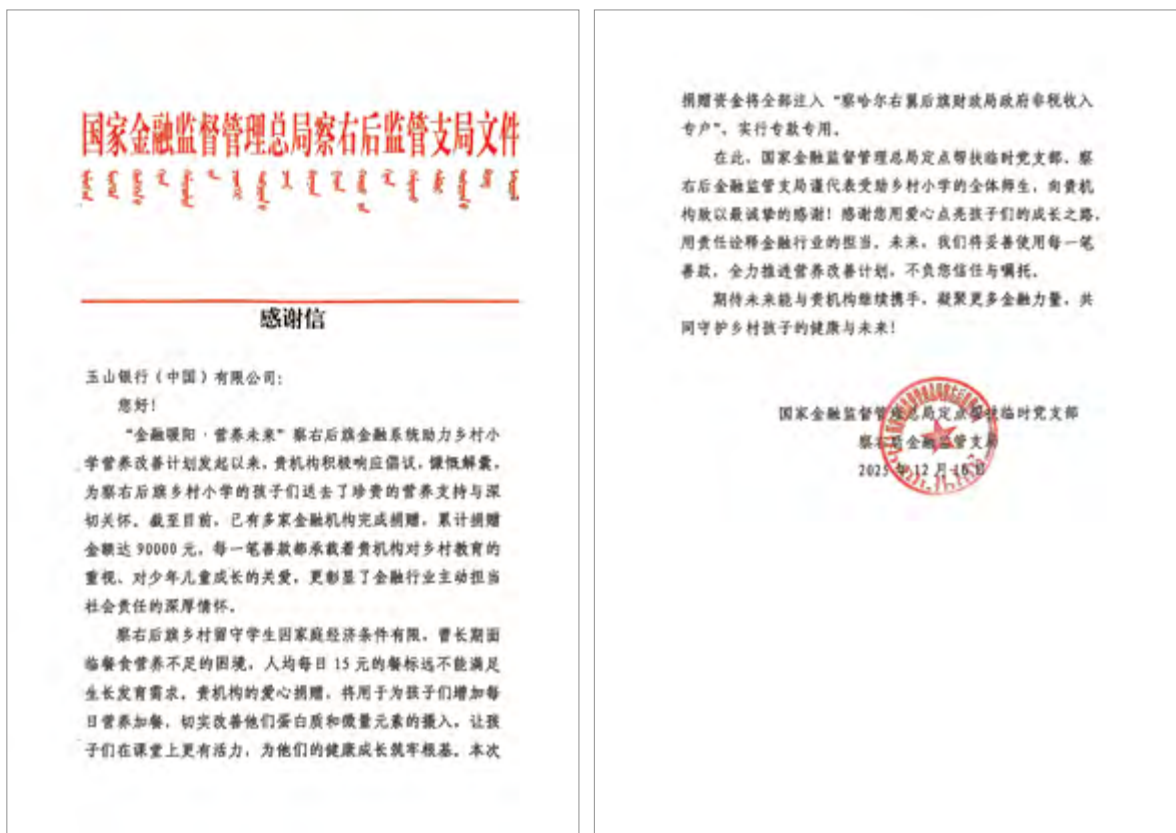


捐助内蒙古大六号学校至苏木山研学



赉红学校学生至科技馆研学后享用午餐

察右后旗乡村留守学生家庭经济条件有限，学生普遍面临餐食营养不足的困境，2023年本行实地调研了解学校需求后，即开始对该地区赉红学校、大六号学校捐赠餐补金，提升学生餐质。2025年，更是积极响应国家金融监督管理总局察右后旗监管支局倡议，参与“金融暖阳·营养未来”乡村小学爱心营养餐改计划，助力该地区乡村小学营养改善计划，本行于该地区的餐质提升捐赠效益由两所学校扩宽至该地区全部乡村学校。本行善举亦获得当地政府、察右后旗监管支局的肯定与致意。



金监总局定点帮扶临时党支部致本行感谢信



内蒙古察右后旗教育体育局颁发之锦旗

此外，本行资深法律从业人员在回访时，为当地学生讲授生动有趣的金融知识启蒙课程，有效提升学生们的风险识别与自我保护能力，将金融安全的种子播撒在希望的田野上。



学生认真地了解金融知识

2、众人合力助河源市紫金柏埔乡村振兴

为践行“一份爱牵引更多爱”的理念，让更多同仁参与到公益项目，本行 2024 年底启动对河源市柏埔镇“公益助学”项目评估，并于 2025 年正式启动。除为该校更新一批老旧

计算机教学设备外，让教育资源突破时空限制，本行志愿者设计趣味性与实用性兼具的课程方案，精心录制计算机基础教学视频提供学校教学使用，为学生们构建数字化时代核心竞争力，实现科技教育从理念到实践的温暖落地。



志愿者于河源柏埔镇中心小学教授计算机课程

除科技赋能乡村教育，本行更是积极发挥影响力，牵头深圳四家外资法人行在河源市紫金县柏埔镇发起“心有所善·爱在柏埔”产业帮扶项目，盘活当地限制土地资源，促进良洞村村民扩大就业，振兴农业发展。本行深化与当地政府、监管部门的协作，助力柏埔镇朝着产业兴旺、生态宜居的乡村振兴目标稳步迈进。



深圳五家外资法人行与当地农户的签约仪式

12月是红薯成熟阶段，本行组织同仁参与红薯收成，倡议更多同仁实际参与社会公益活动，与玉山一同为营造更美好的世界而努力。本行亦将这批承载着岭南阳光与农民汗水的红薯，跨越数千公里，送往内蒙古察右后旗偏乡小学，让这份从南方传递到北方校园孩子们手中的温暖，更加香甜。



同仁参与红薯收成



红薯寄送内蒙古察右后旗偏乡小学

五、投资员工成长，构建包容职场

员工是本行最宝贵的资产，本行致力于打造一个能激发潜能、促进公平、充满关怀的工作环境，通过系统地培育体系、公正的成长通道和全面的福祉保障，支持每一位员工实现个人价值与职业理想，与本行共同成长。

本行坚信持续学习是适应未来的关键。2025年，本行构建了覆盖全员、贯彻职业周期的培训体系。全年累计开展内控合规、数字化技能等专业培训。为系统性拓宽员工发展路径，

本行在 2025 年对行内职等职称体系进行了全面梳理与精进，建立了更清晰、多元的专业发展蓝图，激励全体员工在专业道路上持续深耕，精进自我。

为深化公平公正的职场环境，在招聘、晋升、薪酬激励等关键环节，本行制定了明确、透明的制度与流程，确保机会平等，不会因性别、民族等因素有所偏颇。同时，本行为员工提供了全面优质的福利与保障，视员工福祉为重中之重，提供业内领先、充满人文关怀的福利保障体系。除严格遵守法定标准外，本行为员工提供了优于法定天数的带薪年假，并设有丰富的节假日福利、生日关怀及各类主题节日活动。在健康保障方面，本行为全体员工安排了年度健康体检额度，并投保了覆盖范围广泛的团体商业保险，为员工构筑健康防线。为丰富员工业余生活，促进跨部门交流，本行大力支持员工社团文化建设，行长及管理层的积极带头参与社团活动，并在活动中赞助专项奖品与经费，鼓励团队协作与创新精神。让“快乐工作、健康生活”的理念深入人心。



妇女节插花活动



每季度举办员工生日会

2025年，本行以“合规、绿色、包容、共赢”为指引，将ESG理念深度融入战略与运营，在多个领域取得了扎实进展。展望2026年，本行将秉持一贯的恒心与韧性，在责任之路上行稳致远。本行将以专业诠释责任，以创新践行承诺，持续贡献玉山力量。



心清如玉。 義重如山。

玉山银行(中国)有限公司

深圳市前海深港合作区南山街道梦海大道5109号卓越前海壹号
T7栋2901-2908、3001-3008、3101-3108

电话：0755-88981313

官网：www.esun-bank.com.cn