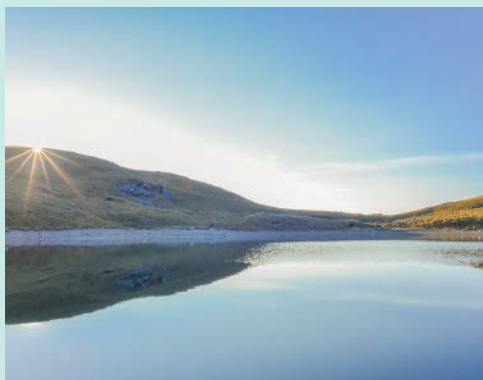
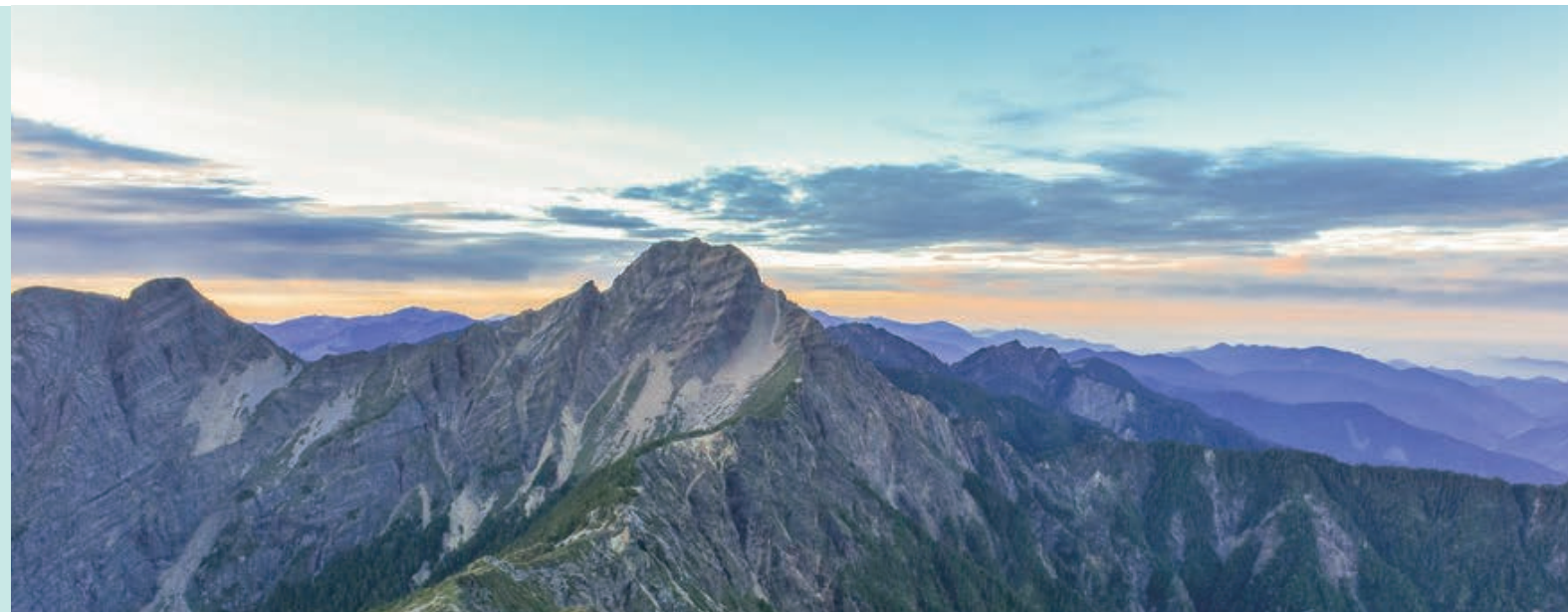




玉山银行(中国) 2023年企业社会责任报告



心清如玉。 义重如山。



玉山银行(中国)有限公司

深圳市前海深港合作区梦海大道5109号卓越前海壹号
7栋1层01至06单元、2层03至05单元及30、31层整层
电话：0755-88981313

玉山银行（中国）2023年企业社会责任报告





专业优质的团队，企业成功的靠山



小提琴经切割组合，如凤凰般重生，金色光芒乍现
升华心灵的淬炼与力量，释放艺术与音乐的火花

小提琴青铜雕
Fernandez Arman
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、绿色营运	04
二、绿色金融	06
三、消费者权益保护	07
四、普惠金融	08
五、打造多元友善的职场环境	08
六、社会公益	14
七、社区关系	16

壹、关于本报告



玉山银行（中国）有限公司自成立以来，延续母行企业社会责任的精神与作为，本报告旨在向利益相关方揭露玉山银行（中国）有限公司在社会责任方面所采取的行动与成效。

一、报告书期间

本报告时间范围为2023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



玉山矢志成为世界第一等的企业公民，除专注于本业经营外，本行一直致力践行社会责任，在母行“一份爱可以牵引更多的爱”社会责任理念的指导下，将社会责任融入经营策略，投入资源于社会公益，善尽社会责任。

一、绿色营运

面对全球气候变迁，没有任何企业或个人可以置身事外，本行积极通过控制温室气体排放以减缓气候与环境的冲击，同时落实各项ESG作为，推动联合国永续发展目标（SDGs）。

1.建立环保节能文化及执行环保节能措施

本行积极响应“绿色”理念的号召，持续通过建立节能环保文化，组织环保活动、废纸回收循环再用、地球一小时（Earth Hour）、购买再生能源凭证等方式履行社会责任。

（1）建立节能环保文化

本行设立环保股长机制，股长由同仁自主投票产生，每月组织开展一次环保清洁活动，并不定期宣导环保注意事项。环保清洁日时，员工合力清洁办公环境，以落实垃圾减量（Reduce）、再生利用（Recycle）、重复使用（Reuse）、拒绝使用（Refuse）的4R。

为了让员工对节能环保文化更具参与度及认同感，本行于2023年4月17日至28日期间举办“绿色健康行，节能玉山行”走楼梯活动，共52人参与前述活动，活动期间减少搭乘电梯638次，减碳约139.08千克。同时，为响应世界清洁日，2023年10月，本行组织员工于深圳南山前海片区开展一年一度的“绿色健康行、环保玉山行”环保志愿活动，强化环保意识，带动员工共同关注环境保护议题，建立环保节能文化及执行环保节能措施，同时邀请供应商一起致力环保活动。



（2）废纸回收循环再用

在高度关注气候及地球环境的同时，本行秉承保护环境的自觉意识并赋予行动，组织废旧纸张回收销毁活动，2023年共回收逾1.2吨废纸，投入纸张循环再用，预估可再造960公斤新纸张，减少生产纸浆过程中的水污染，对环境保护起到积极的作用。同时，废纸回收可让21棵大树免受砍伐，有助于减少对自然资源的开采，减缓森林资源的砍伐速度，保护生态环境。

（3）地球一小时（Earth Hour）

自2016年起，本行已连续8年积极响应『地球一小时（Earth Hour）』全球性环保活动，活动期间营业网点全面关闭招牌灯及外墙灯，同时也通过微信群、邮件等方式邀请员工共同参与，以实际行动响应节能减碳，为美丽的地球尽一份心力。

（4）配合政府能源政策，购买再生能源凭证

绿色电力是指利用特定的发电设备及先进的能源技术，将风能、太阳能等可再生能源转化成电力，具有排碳水平低、对环境的影响较小的优点。本行积极配合政府能源政策，以再生能源采购量及用电量为基准检视再生能源使用比例，2023年6月，参考2022年全行用电量，在中国绿色电力证书交易平台购买相当于630,000千瓦时的绿色电力，再生能源采购比例达100%。相当于减碳413,595.00千克，二氧化硫296.10千克，氮氧化物270.90千克，用实际行动支持绿色电力及再生能源发展。



同时，在建置或改造行舍时，本行优先选择低耗能、节能环保的建筑材料或灯具，并逐步汰换耗能设备，将老旧耗能灯具汰换成节能产品，从源头上节能减排。

本行推行绿色办公，开发综合办公系统并推广使用，实现公文流转全程电子化，减少纸张的使用，也提高公文的处理效率和质量。另，本行鼓励召开线上会议，寄送电子版会议资料及通知材料，并倡导在线阅读转发，从而减少纸质文档的使用和印刷成本、降低办公耗材的采购和维护成本，进一步降低组织的运营成本，响应绿色运营及环保号召。

2023年，本行用水、用电、用油分别为1,849.75立方米、603,858.18千瓦时、54,685.37升，相较2022年分别下降11.7%、13.51%、上升14.15%，本行将稳健有序推动全行节能降碳工作，争取绿色发展，通过持续努力，提高能源资源利用率，朝绿色运营、永续发展迈进。



本行亦持续透过科技创新的方式，减少纸本作业、节约资源，并提升营运效率。2023年实现顾客开户电子化，应用AI-OCR、RPA流程机器人等技术，提升开户效率，同时也减少顾客填写表单、员工录入系统等手工作业，提升电子交易占比。此外，本行2023年将HR考勤、公文整合至OA平台，降低运维成本。

二、绿色金融

2023年本行新增《绿色金融管理制度》《绿色信贷业务管理办法》《绿色债券业务管理办法》内部规章，并增加绿色运营相关规定，持续推动绿色信贷及债券业务的发展，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持。

项目 \ 年度	案件数量			余额（单位：人民币万元）		
	2023 年	2022 年	变化	2023 年	2022 年	变化
ESG 挂钩贷款	20	8	+12	66,061	34,154	+31,907
绿色信贷	20	11	+9	24,102	15,784	+8,318
- 光伏	8	—	+8	8,398	2,110	+6,288

三、消费者权益保护

1.消费者权益保护组织架构

为保障顾客权益，提升顾客服务品质，本行已制定《消费者权益保护制度》，明确消费者权益保护组织架构。本行由董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，审批本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标等；社会责任及消费者保护委员会，负责制定本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标并指导高级管理层落实相关工作等；本行高级管理层负责制定、定期审查和监督落实本行消费者权益保护工作的措施、程序以及具体的操作规程，及时了解相关工作状况，并确保提供必要的资源支持，推动消费者权益保护工作有序开展；本行由法律合规部负责牵头组织、协调、督促本行总行各部门及分支行开展消费者权益保护工作；总行各部门负责本部门和本条线消费者权益保护工作开展、产品或服务的改进和优化、涉及本部门及本条线投诉的处理以及落实与消费者权益保护有关工作等职责；各分支行行长应熟悉了解本行消费者权益保护政策及内容，负责向各部门传达并强调总行政策，指导和督促各部门落实消费者权益保护的各项工作要求，对本单位消费者权益保护工作的落实情况负最终责任；内审部门承担消费者权益保护工作的监督责任，并将消费者权益保护工作内部审计纳入年度审计范畴。

2.消费者投诉处理

服务，源自一颗温暖的心，是发自内心的真诚与热忱，也是玉山人的DNA。本行母行领先将精致服务与全面创新的观念带进台湾地区金融业，首创大厅接待员与顾客服务师，也是荣获最多服务大奖的银行。良好的顾客服务从倾听顾客的声音开始，本行十分重视顾客反馈的每一项意见。为维护顾客合法权益，本行亦制定了《投诉处理操作规程》，明确法律合规部为消费投诉处理工作的管理部门，负责对全行消费投诉处理工作的管理、指导，协调、督促相关部门和分支机构妥善处理各类消费投诉；本行亦要求应于接获消费投诉或者转办、转交的投诉之日起3个工作日内通过短信、电话、电子邮件或者信函等方式告知投诉人受理情况、处理期限、负责处理的人员、联系方式，并留存告知记录；除情况特别复杂或者有其他特殊原因经过高级管理层核定延长处理期限外，投诉需在15日内处理完毕。

2023年本行共接获3笔顾客投诉（其中2笔为同一主体就同一事项所进行的投诉），均已妥善处理。为强化营业网点投诉处理应急能力，2023年12月本行由资深主管假扮顾客，致电营业网点投诉，测试存汇经办的应急应对处置状况，并提供总结报告予全行营业网点学习。未来本行也持续通过开展教育训练及组织消费者投诉处置演练等方式增强同仁对消费者权益的保护意识和提高对投诉处理流程的熟悉度。

3.顾客满意度调查

为倾听顾客的声音，持续增进顾客权益与顾客体验，本行于2023上下半年对个人顾客满意度情况展开调查，分别收回问卷618份和707份。调查结果显示，顾客对本行的营业环境、服务态度、整体效率和售后服务表示满意或非常满意的比例为98.6%。顾客亦向本行反馈电子银行使用、财富产品种类和服务流程方面的相关意见及建议。针对顾客提出的意见及建议，本行高度重视，并展开行动，优化顾客体验。手机银行方面，本行逐步改善手机银行功能，2023年于手机银行内建置银联境内及境外权益平台；推出APP一键更新、存款产品到期自动支取、转账限额分级分类等功能；增添支持港台居民居住证、外国人永久居留身份证等各类新型证件绑定第三方支付。产品种类方面，本行2023年全新推出保险及大额存单产品，提供顾客更多产品选择。服务流程方面，本行2023年上线移动开户功能，实现顾客足不出户即可开立账户。后续本行亦将依据市场趋势及顾客需求，整合行内外资源，持续推动手机银行精进、产品优化、流程简化，致力为顾客创造价值，成为最受顾客喜爱的银行。

近三年顾客满意度调查情况：

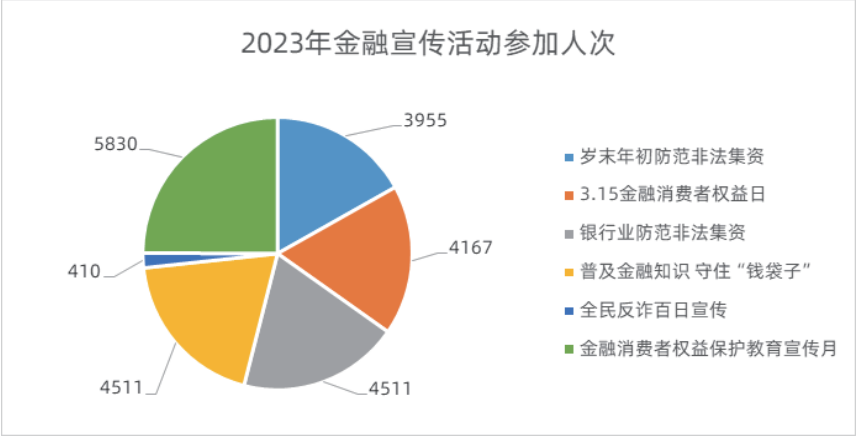
年份	全行个人顾客数	问卷数	覆盖率	顾客满意度
2021 年	3,665 户	65 份	1.77%	97.44%
2022 年	4,354 户	349 份	8.02%	98.66%
2023 年	5,474 户	1,325 份	24.21%	98.60%

4.金融知识教育与推广

为保障金融消费者权益，落实企业社会责任，本行积极开展主题丰富的金融宣传活动。透过营业网点、官网、微信公众号、电子银行等“线下+线上”渠道，并借助顾客来行参加讲座等机会，对顾客普及金融知识，提高其金融安全意识，以期能有效识别电信诈骗、非法集资骗局等，保护好自我财产安全，合法参与金融活动。

2023年3月，本行分别于广州分行、深圳分行及东莞分行举办外汇沙龙讲座，主要向消费者介绍宏观经济情况及汇率走势的研判，议题涵盖投资、消费、外贸三驾马车及利率市场展望等。2023年4月，于深圳分行举办台商子女教育升学讲座，提供珠三角地区广大台商子女在大陆地区求学升学的参考信息。2023年5月至6月期间，分别于东莞分行、总行营业部、广州分行举办税务系列讲座，主要介绍新税制的重点内容，帮助消费者了解税务规范并合规经营企业。2023年5月，于深圳分行举办小型公益音乐会，邀请具有音乐基础的儿童进行小型公益音乐分享会，向消费者传递玉山金融专业兼具艺术与人文素养的内涵。

为提高全民安全意识和识骗能力，本行定期通过行内培训或专题分享的形式对营业网点柜面人员、业务人员等相关人员进行培训，内容包括防范电信网络诈骗的工作要求和规范、典型案例和作案手法等，以提升员工的客户身份识别、防范电信网络诈骗等业务水平。此外，本行在各营业网点全面开展打击电信网络诈骗犯罪宣传活动，让“全民反诈”深入人心。



四、普惠金融

1.普惠金融：

普惠小微贷款户数			普惠小微贷款余额（单位：人民币万元）		
2023 年	2022 年	变化量	2023 年 12 月	2022 年 12 月	变化量
20	16	+4	9,486	5,519	+3,967

2.减费让利：

惠及小微企业和个体工商户数			减费让利金额（单位：人民币万元）		
2023 年	2022 年	变化量	2023 年	2022 年	变化量
1,147	801	+346	21	9	+11

五、打造多元友善的职场环境

本行董事会共2席女性董事，总分行高级管理层中亦有3位女性高管，未来将依照多元性的原则，提高女性的决策参与度。为构建多元友善职场，本行2023年调整全行服装仪容规范，除正装外，开放员工在办公时间穿着玉山POLO衫，旨在让员工更加放松，增加工作的便利性。除前述作为外，本行多方面努力打造多元友善的职场环境。

（一）以DEI为核心，打造玉山人快乐的第二个家

玉山自创立之初，便定下企业永续经营的三大支柱：「建立制度」、「培育人才」与「发展资讯」。本行充分认识到“人才是先行指标，也是关键指标”，因此长期致力于人才发展，致力为员工提供广阔的成长空间和专业发展机会，以激励和培养员工的创造力及潜力，让每位有志在玉山长期发展的员工，都可以用自己的双手彩绘自己的未来。此外，本行亦十分注重员工福利的改善，提供员工具有市场竞争优势的薪资福利、多样化的员工照顾与友善的工作环境，实现工作与生活的平衡。本行人力资源以多元、平等、共融为核心，打造玉山人快乐的第二个家。

1.多元(Diversity)

本行不断拓宽招聘渠道，除参加线下招聘会外，积极使用前程无忧、智联招聘、猎聘网等线上招聘平台。另外，本行与高校合作建立实习基地，引进优秀应届毕业生，建立人才储备库，为本行的业务发展提供人力支持。除积极招募本地员工外，亦注重引进来自港澳台及外籍、不同专业等多元背景的人才加入团队。截至2023年12月31日，本行在职员工325人，港澳台及外籍员工占比22.15%，女性员工占比56.62%，员工平均年龄32.5岁。学历分布方面，硕（博）士占比22.46%，大学本科占比72.62%，专科及以下占比4.92%。近三年员工情况如下：

年度		2023 年	2022 年	2021 年
项目	员工人数	325 人	319 人	295 人
	其中：女性员工占比	56.62%	56.11%	52.88%
平均年龄		32.5 岁	32.0 岁	32.6 岁
平均服务年资		5.77 年	5.19 年	5.74 年
学历分布	硕（博）士	22.46%	21.00%	23.05%
	本科	72.62%	73.98%	71.86%
	专科及以下	4.92%	5.02%	5.08%

2.平等(Equity)

本行对所有员工以一视同仁、任人唯贤为原则，不因民族、肤色、国籍、性别、宗教信仰、年龄、健康等差异而优待或歧视员工，持续推动平等的晋升与调薪制度。无论晋升或调薪，本行均以员工的工作表现、绩效考核、个人能力、工作进展和工作表现水平为依据，不因员工性别、民族等不同而存在差异。本行共有少数民族员工6人，全体董事中包含董事长共2位女性董事，全行女性员工占比56.62%，女性高级管理人员共3位，包括广州分行副行长、深圳分行合规负责人及东莞分行合规负责人，本行亦招募1位身心残障人士，以上均体现了平等的职场环境。

3.共融(Inclusion)

本行致力于创造共融文化，重视每位员工的回馈与声音，设置多元畅通的沟通渠道，员工可通过「实体意见箱」、「人资单位主管信箱」和「总行合规负责人信箱」等渠道，实时反映相关问题，并由专责单位/专人处理与回复。本行持续努力创造包容的工作环境，鼓励员工分享观点、提出问题和表达自己声音，尊重不同的观点。

本行每年定期发放「360度意见回馈」问卷，由一般员工、同级主管以及上级主管对中级以上主管进行评价，希望经由透明直接的沟通，精进团队沟通、协助提升主管的领导与管理能力，推动业务稳步发展。

为倾听员工的声音，本行每年举办一次「员工建议问卷调查」，采匿名方式，鼓励员工踊跃表达想法，并将每位员工的意见作为玉山持续成长的重要参考。

过往三年员工调查满意度4分以上占比情况（满分5分）：

项目 \ 年度	2023 年	2022 年	2021 年
我在玉山工作很有成就感	83.45%	80.0%	79.0%
亲友以我在玉山为荣	75.52%	69.1%	70.5%

（二）员工关怀与福利

在薪资报酬方面，本行已制定薪酬管理制度，并根据劳动力市场状况、地区差异和经营状况等因素不断完善薪酬结构，提供具有市场竞争力的员工福利待遇，建立较为灵活的调薪机制，持续优化员工绩效奖酬制度，切实保障员工的基本权益。每年会结合薪酬策略、外部薪酬市场状况、本行发展情况等检视员工薪酬水平，定期调整员工薪酬，不断续完善和优化薪酬制度，推动本行业务发展。

在福利方面，本行依法为员工提供社会保险、住房公积金等法定福利项目，同时本行还为员工提供年节福利、生日福利、团体商业保险、定期健康体检、员工旅游等多元福利，关注员工的工作和生活状态，致力打造“家”的工作氛围，给予员工全面的关怀。本行为员工提供春节、母亲节、中秋节、端午节等节日福利，同时在员工生日当天致赠生日福利。为提升团队凝聚力并提供员工多样休闲生活，本行每年举办员工旅游，并通过设置文娱活动，增进员工情感交流及集体归属感。

年份 \ 类别	劳动保险费	住房公积金	员工健检费	商业保险
2023 年	10,962,707.85	5,237,633.68	156,500.00	272,305.95
2022 年	9,395,621.99	4,336,481.60	36,000.00	167,231.15
2021 年	7,565,642.42	3,462,358.84	41,307.06	148,766.00

在休假方面，除国务院规定的法定节假日外，在本行服务满一年者，享有7天/年的带薪年假，服务满

一定年限后可递加一定天数（上限为20天），优于法律规定的带薪年假机制。同时，本行员工依规定享有婚假、产假、病假、丧假、事假、工伤假等假期。为贯彻落实《广东省人口与计划生育条例》相关假期规定，给予员工更多便利，更好地兼顾工作与家庭，2023年本行增设育儿假及护理假。

在保障员工基本权益方面，本行设立举报机制并公布各类违规举报方式，且透过教育训练等方式宣导，员工在工作过程中若发现违规事项可随时进行举报，并保护举报人信息，以切实保护员工利益。若员工在工作中遭受性骚扰或性别歧视的言词或行为，可书面向人力资源单位进行申诉。为确保本行员工因执行公务于劳动场所遭受各级主管、员工、服务对象或其他第三方不法侵害之行为时，能妥善得到保护、安置与协助，本行2023年订定职场霸凌申诉处理制度并对全行公布，明确职场霸凌定义，申诉渠道和方式等，并列明调查与处理流程及相关协助措施。

为增进本行员工的服务质量与作业品质，本行设立服务模范员工奖及作业品质优良奖，激发员工荣誉感、促进员工互助合作、学习成长，创造客我价值。

本行致力于实现员工工作和生活的平衡，重视员工的身体健康，每周定期举办体育社团活动（篮球、羽毛球、乒乓球、瑜伽等），希望通过社团活动，减轻员工的压力、增强体能、保持健康生活状态。

（三）培育与发展

本行秉持诚信正直、清新专业的核心价值，长期致力于人才培育，强调纪律文化和创新精神，不断朝共同愿景迈进，创造顾客、员工及玉山的价值。本行各专业职系皆建立了相应的培育机制，依人员属性、业务性质等设置线上线下学习资源，通过内、外部讲师兢兢业业的辅导，带给员工完整的学习旅程。

1.教育投入稳步增加

年度	2023 年	2022 年	2021 年
职工教育经费（元）	340,358.50	165,097.55	251,286.83

2.2023年培训成效

培训名称	课程内容	参与人数	课程满意度	课程通过率
新进人员培训班	企业文化、顾客服务、法律知识、对公对私业务、风险管理业务介绍、户外团建等	45 人	99.07%	100%
管理能力培训班	经营与策略发展、风险管理实务、ESG 业务与永续经营、商务谈判与实务、团队赋能与员工激励管理等	60 人	96.39%	100%
ARM/RM 培训班	授信案件撰写与实作、财务报表分析、绿色金融 / 银团与 PE 业务、业务中合规与反洗钱要求、贷后管理等	85 人	97.26%	100%

3.培训方式及内容多样化

（1）e-Learning线上数字学习平台

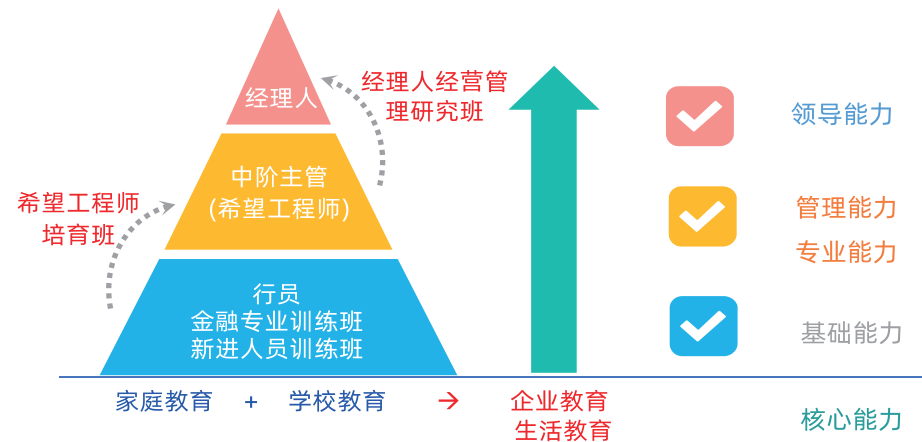
本行根据员工的水平及需求，提供个性化的学习路径和资源，以更好地提高员工的学习效果。2023年本行发展e-Learning线上数字学习平台，将通用共性课程、业务课程、语言课程及跨境课程上架平台，供员工自助学习使用。e-Learning线上数字学习平台亦支持手机移动端学习，从而提高学习的灵活性与便捷性。

（2）线上朝会知识分享

本行每周定期召开线上朝会，由员工轮值汇报，主题包括财经新闻、MBA知识（数字科技/金融创新）、合规知识、客户服务礼仪等，既让员工了解每日市场动态，学习金融科技、合规、礼仪相关知识，亦可锻炼汇报能力。

（3）渐进式的人才培育路径

本行致力于提供员工全面的培训计划和个人成长支持，依员工职涯发展的不同阶段，规划渐进式的人才培育路径，例如新进人员训练班、中阶主管管理能力培训班、经理人经营管理研究班等。



新进人员训练班



中阶主管管理能力培训班

（4）多面向讲授专业课程

本行不定期对业务、外汇、合规、风险管理人员等开展专业培训。2023年共开展3期ARM/RM培训班，5月及12月各开展一次总分行合规人员培训，另不定期举办外汇、风险、员工行为管理等培训。通过全方位的课程学习，使员工能从多元面向了解相关专业知识，为顾客提供更专业的服务。

（5）邀请优秀内外部讲师授课

为提升培训课程质量，完善培训教育体系，本行不仅邀请内部优秀中高层主管为各培训班授课，更邀请台湾母公司优秀的高层领导为员工授课，内容包括玉山经营理念与国际接轨、问题解决与项目管理等。此外，为多元化课程内容，本行聘请大陆地区及台湾地区优秀外部讲师为员工讲授问题处理与点燃热情、商业谈判与实务、团队赋能与员工激励管理等课程。

（6）鼓励自主学习考取专业证照

当今社会，知识更新迭代快速，本行对自主考取专业证照之同仁给予一定补助，涵盖特许金融分析师(CFA L3)、金融风险管理师(FRM)、法律职业资格（A证）和项目管理师(PMP)等，以全面提升团队的专业素养，提高玉山的核心竞争力。2023年，本行共发放11人次合计人民币57,990元的专业证件奖励补助，员工持有专业证件逐年增加。

年度	专业证件奖励补助（元）	奖励人次
2023 年	57,990	11
2022 年	38,000	10
2021 年	14,000	4

（7）全面提升数字科技能力

面对金融科技浪潮，本行邀请讲师不定期开展数字金融科技类课程，同时通过e-Learning数字学习平台的课程，全面提升员工对于金融数字科技的认识，培养具备创新精神和实践能力的金融科技人才，让科技成为本行业务发展的加速器。本行除在核心培训中安排相关课程外，从2023年12月开始推广数字力认证制度，2023年本行共有1位员工考取RPA认证考试合格证书。2023年，本行举办或参与的部分数字金融科技类课程如下：

课程名称	课程内容
RPA+GAI 交流及 Workshop	RPA+GAI 工具与应用分享、RPA 实作 DEMO。
RPA 自学工具及认证方式介绍	交流并深度学习 RPA 及认证方式介绍。
从 0 开始学商业分析（BA）	了解 BA 的定义，学习 BA 文件撰写的框架与原则。
第六届 BankDigital 数字银行峰会	外汇 E-Print 汇款小工具及批量汇款、协同办公平台与移动办公、AI-OCR 技术应用等主要数字化转型项目应用与分享。
“数字化转型走进外资银行”政策宣讲会暨经验交流会	针对数字化转型的建设情况及主要发展进行汇报，同时报告以无纸化、自动化及智能化三大主轴及具体情况等内容。
“全球数字银行发展现状与展望”专题讲座	分享 2023 年银行数字化转型成果和相关动向,并对 2024 年银行业在大数据、数字人才、开放平台等多个热点科技领域的发展趋势进行展望。

（8）积极参与外部训练、同业交流

本行积极鼓励员工参加外部训练课程，参与同业之间的交流，吸收最新国际金融知识、ESG永续发展、金融科技发展、合规风控等知识。通过多方位的学习，了解外部市场动态，与同业专业人士互动、共享经验，提升员工的专业知识和技能，更好地激发员工的创新和灵感。



（9）薪火相传的学长姐制度

本行实行学长姐制度，由资深的学长姐担任导师，将多年累积的经验和知识传授给新进员工，帮助新进员工更快、更好地适应工作环境和任务，减少初期的学习曲线，从而提高新进员工对工作满意度，且有助于增强团队的凝聚力，培养学长姐的领导潜力。

（四）行为管理

始终坚持守法合规经营，严守各项合规底线，是银行稳健发展的重要保障。本行建立健全员工行为管理制度，定期检视、修改制度以适应银行业务发展和监管机构的要求。同时，本行通过定期举办合规、员工行为管理培训及测验，提高员工合规意识及风险防范的能力。另外，本行强化内部监督和管理，落实强制休假、轮岗、履职回避、查核作业等相关规定，不定期开展员工异常行为排查及办公处所敏感资料抽检，严格规范员工八小时内外的行为，本行已形成员工入职前、中、后的全流程管理体系。

1.员工入职前，本行利用第三方背景调查公司及查询中国执行信息公开网被执行人信息、洗钱风险信息和经商办企业信息、过往从业经历和学历证书等方式，核实拟聘用员工的背景信息，确保不存在犯罪纪录等情况。

2.员工入职时，本行要求新入职员工签署「员工职业操守与行为规范管理细则声明书」，承诺已阅读并履行员工职业操守与行为规范，增进职业道德和专业素质，防范案件风险。且通过签署《员工行为承诺书》，对个人金融、家庭情况和外部机构查办等进行确认，重点考察是否存在与监管机构及本行内部规定不符的行为。

3.员工入职后，本行通过员工行为管理相关措施，不断提升合规意识，落实员工八小时内外行为管理。

（1）员工行为管理培训

本行定期开展全行员工行为管理培训及测验，包括员工品德操守基本要求、个人及业务行为规范、内幕交易管理要求和处罚信息管理规范等内容，强调员工应遵循廉洁从业文化理念，不以任何方式谋取不正当利益或者向顾客、潜在顾客、监管人员或者其他利益关系人输送不正当利益。

培训主题	培训时间	培训人次	测验及格率
“扬清风廉洁，守金融安全” 廉洁从业主题培训	2023 年 10 月	315	100%
员工职业操守与行为规范管理培训	2023 年 12 月	319	100%

（2）轮岗和强制休假

为有效防止案件发生，本行严格执行重要岗位员工轮岗和强制休假的规定，以加强本行内部控制和防范重要岗位员工因在岗时间过长形成岗位制约等风险，2023年本行轮岗和强制休假达成率均为100%。

（3）员工异常行为排查

在员工异常行为排查方面，本行逐步加强员工异常行为排查的力度，通过多种排查方式的结合，强化对全体员工和重点范畴员工的管理。

本行于2023年12月要求全体员工签署《员工行为承诺书》，通过个人承诺的方式检视员工2023年投资消费、家庭成员任职、工作表现及治安处罚等方面的情况，未发现异常状况。为加强在职员工的动态管理，本行2023年已透过中国执行信息公开网等渠道核查在职员工涉诉信息，无发现异常。

本行定期对各营业网点行长、业务主管与经办、作业主管与经办、理财客户经理以及总行金融市场部金融营销人员和交易员、运营管理部资金清算人员进行排查。截至2023年12月31日，本行共完成222人次的办公处所抽查，未发现本行员工存在故意违规行为，亦未发现员工在生活中存在不良行为隐患。另，2023年本行委托专业的第三方背景调查公司进行工商注册信息核查，覆盖员工149人，无发现重点范畴员工违规兼职的情况。

（4）履职回避

依《中国银保监会关于银行保险机构员工履职回避工作的指导意见》（银保监发〔2019〕50号）等相关规定，本行切实执行员工履职行为的管理，落实任职回避和业务回避工作。于新员工招聘及在职员工岗位调动或轮换时，充分评估其家庭情况，确认其是否有家庭成员于本行任职，避免出现应任职回避而未落实。在业务执行过程中，要求员工如有涉及本人、亲属或存在其他利害关系的，应主动回报并提请业务回避。2023年，本行未出现违反履职回避指导意见及各项要求的情形。

（5）金融违法犯罪行为情况

根据监管要求与结合实际业务发展情况，本行持续加强员工行为管理，主动识别员工异常行为，及时采取处置措施控制和化解风险。通过落实履职回避管理，在人员任用和业务执行上形成有效制衡，督促员工公平公正履职，预防员工出现金融违法犯罪的情况。2023年本行员工不存在金融违法犯罪行为，亦未接获外部单位对于本行员工违法犯罪行为的通报。

六、社会公益

玉山认为如果一个企业要永续经营，一个国家的未来要充满竞争力，那么最重要的一定是人才培育。玉山长期以实际行动支持教育品质的提升，本行也在母行的支持与指导下，2019年参与了由中国银行业协会牵头的对内蒙古乌兰察布市察右后旗贲红学校校舍外墙保温修缮项目，2020年为该校学生捐赠一批体育器材。与该校校长了解及现场调研发现该校现代化教育教学设备老化，部分电脑也由于各种原因无法正常使用，本行先后在2021、2022年为该校捐赠电脑设备，完成该校全部老旧教学电脑设备的汰换。

孩子是国家的希望，让他们快乐地学习、健康地成长是每一个父母、玉山人共同的期盼。2023年本行为内蒙古乌兰察布市察右后旗贲红学校学童提供营养配餐补助金，让住校学生的午晚餐得到改善。本行每年回访贲红学校时均对学生们开展金融教育宣传，透过设置有奖知识竞答方式，调动学生学习金融知识的积极性，现场气氛热烈，激发了学生的学习热情，同学们参与竞答获得精美礼品，同时树立了正确的金融安全、消费观。特别的是，2023年课程加入了永续发展的议题，本行也利用本次进校园的机会向学生们宣导可持续发展、环保爱地球等知识。每个学生通过这样的课程，都更能体会“绿水青山就是金山银山”的真正意义。课程结束时，学生们纷纷围绕着讲师热切地询问，“明年还会来吗？”会的，本行善尽企业社会责任的脚步永不停歇。

本行长期践行社会公益的作为也获得了内蒙古乌兰察布市察右后旗教育局、中国银行业协会的肯定。

中共察哈尔右翼后旗委员会



感谢信

玉山銀行：

一元复始龙增岁，万象生辉燕报春，金融帮扶引活水，火山草原润农家。

贵行积极响应党中央、国务院、国家金融监管总局的号召，充分发挥自身优势力量，帮助我旗全面推进乡村振兴。2023年，贵行捐助帮扶资金、物品2万元，为我旗巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接作出了突出贡献。值此新春佳节来临之际，察右后旗旗委、政府及广大干部群众，向贵行致以节日的祝福和衷心的感谢。

而看着学生们在课堂上写下的愿望，本行深知社会对企业永续发展的期待，也更坚定了履行社会责任的决心，本行也将一直用行动来回应社会的期待



中国银行业协会

感谢信

玉山銀行（中國）有限公司：

2023年,贵行作为中银协台资银行工作委员会副主任单位,秉承高度的行业责任感,充分发挥带头引领作用,承担了诸多重要工作。

一年来，贵行有关部门积极参与台资委开展的各项活动，配合并参与《大陆台资银行发展报告（2022）》课题研究，提供了大量有价值的数据和案例以及智力支持；全力配合委员会各项专题调研，提供了丰富的素材。特别是在承担社会责任方面，积极响应中国银行业协会定点帮扶倡议，以消费帮扶和教育设施捐助等方式，为巩固和深化脱贫攻坚成果作出重要贡献，充分体现了台资委副主任单位的责任担当。

七、社区关系

2023年11月9日是第32个全国消防日，为切实提高员工安全消防素质、安全防范和自救能力，本行联合所在办公大楼的物业全面开展以“预防为主，生命至上”为主题的消防宣传教育活动。以办公室火灾为切入点，结合文字讲解、视频播放及器材实操的方式，从消防警示、逃生常识、预防火灾措施、消防器材使用方法、AED自动体外除颤器使用方法、消防知识有奖竞答、互动体验等多维度进行培训及宣传，进一步提升火灾自救互救知识与突发事件应急处理能力。同时于e-Learning平台上线消防安全知识答题，通过率为100%。

本次消防安全教育培训围绕“预防为主，生命至上”活动主题，宣导树立关注消防、消除隐患、预防火灾的安全生产意识及学习各类相关消防技能，共创平安家园。

消防器材使用讲解及示范:

