

## 玉山银行（中国）有限公司2021年社会责任报告

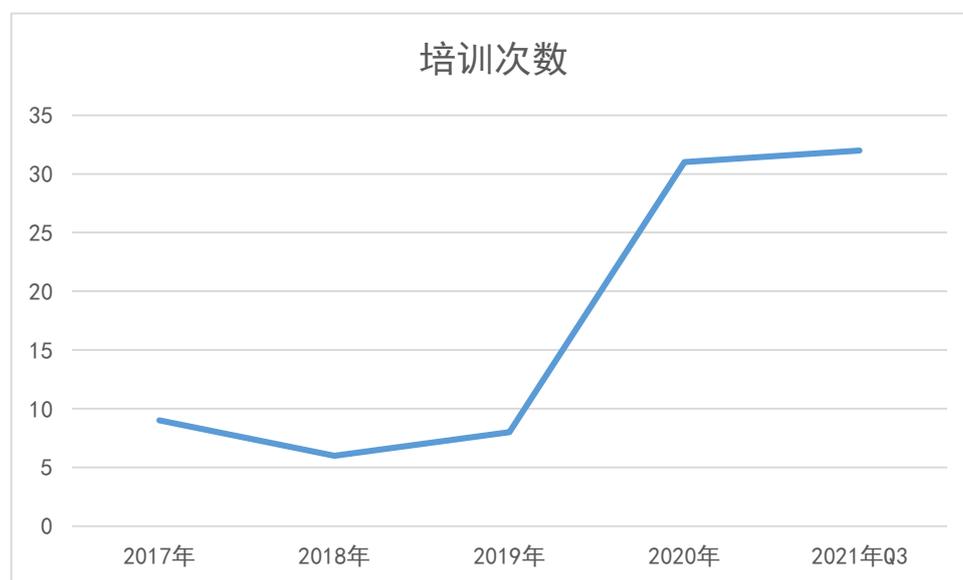
我行自成立以来即努力践行我母行「金融业的模范生，服务业的标杆」的决心，发挥“一份爱牵引更多爱”的精神，传递正向力量，致力于为广大顾客提供优质的金融服务，建立良好品牌形象及声誉。

我行社会责任类指标执行情况如下：

### 一、服务质量和公平对待消费者方面

“提供顾客最好的服务”是我行实践经营理念的行动准则，我行各营业单位均有顾客服务师，由其定期向全体同仁分享顾客服务案例。2021年我行共参与5次由母行举办之各海外分子行服务案例分享会议，以学习优秀做法。特殊群体服务方面，我行已在营业网点为特殊消费者群体提供相应的配套服务设施，以提高对特殊群体的服务质量。

为向新进同仁传递我行服务理念，我行每年均进行新人培训，透过服务礼仪、礼貌用语、及产品业务专业等方面的训练，加强同仁的服务意识。另通过电话礼仪测试、作业品质奖项的评选及服务模范员工的评选等方式，督导和激励同仁提升服务质量。



我行已于各营业网点及官网公布顾客投诉途径、投诉处理流程及联系方式，并由我行顾客意见受理部门依照内部规章要求负责协调、处理顾客投诉、建议及赞美等事项，以期更好地了解顾客需求。此外，我行亦公布内外部检举受理窗口及反馈建议和意见的方式，鼓励顾客及同仁对于违法不当行为进行检举，以监督

同仁诚信履职，维护顾客利益和我行利益。

我行成立至今无发生顾客投诉、信访或重大涉诉等事件。

## 二、绿色信贷方面

我行已于《信贷业务管理办法》中纳入绿色信贷相关内容，目前主要透由银团参贷案件满足绿色信贷项目融资需求。截至2021年10月底，已办理两户绿色信贷案件及1户ESG Linked Loan案件，后续将持续累积绿色信贷潜在客源，增加绿色信贷案件承做的成功率。

## 三、公众金融教育方面

在消费者权益保护宣导方面，我行为更好地向社会群众以及同仁普及金融知识，营造良好的金融环境，于“质量月”期间积极开展“金融标准，为民为企”以及“金融知识普及月，金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”等金融知识普及活动。活动期间，利用现有多媒体设备、纸质海报和纸质宣传材料对营业网点进行布置，营造活动氛围，动员全行同仁积极参与。2021年至内蒙古察哈尔右翼后旗贲红学校进行回访时，进行反洗钱、反诈骗及储蓄观念的倡导，向学生宣达正确的金融价值观和消费观。

另外，我行通过公众号、手机银行等线上渠道发布各项与反诈骗、权益保护等相关的提醒与文章，向消费者宣达及强调金融知识。本年度亦积极进行“内控合规管理建设年”活动，除参与线上答题活动、举办知识竞赛外，于公众号每月发布文章如“内控合规小讲堂”等向消费者宣传专题金融知识。

通过一系列活动的举行，成功扩大金融知识的普及面，并强化金融知识的普及效果。



#### 四、公益活动及防疫举措方面

社会公益活动方面，2020年-2021年参与了各项社会公益活动，包括参加“公益行”活动资助内蒙古幼儿园并捐赠书籍、对贫困大学生进行捐赠、向深圳市新冠肺炎收治指定医院第三人民医院进行捐赠、参加爱心助农扶贫产品认购等活动，以善尽我行社会责任。

新冠肺炎疫情爆发后，我行全力配合政府和有关部门做好落实疫情防控工作，如充分掌握同仁行程，做好同仁防疫安排。在疫情防控条件许可下，我行深圳、东莞及广州地区所有营业网点均维持正常营运，为顾客提供不间断的金融服务；对于受疫情影响经营暂时遇到困难的企业，根据实际情况，提供相关金融咨询与服务，如评估后让企业本金展延，还息不还本以支持其正常运营；

并开展防疫绿色通道，所有单位和个人通过我行柜面、网银、个人手机银行向慈善机构账户或疫区专用账户汇划捐款或任何防疫专用款项，一律免收手续费。

此外，为保障顾客与同仁健康安全，在疫情防控期间严格落实行舍消毒、量体温、佩戴口罩的要求，于同仁座位间加设隔板，安排人员错峰用餐，并为顾客提供消毒液、洗手液等防疫服务。此外，对于无法及时返回岗位或需居家隔离的同仁给予路程假、公假，尽最大努力采取各种措施保障同仁健康和安全。

## 五、环境保护方面

我行持续透过减少资源浪费、组织环保活动等方式履行环境保护方面的社会责任。于办公场所践行“无纸化办公”理念，各营业网点每年均举办环保志愿活动，鼓励全体同仁参与清洁家园活动，并于活动中对垃圾分类进行宣导，提升全体同仁环保意识，建立与社区的良好融洽关系。



「心清如玉，义重如山」一直是玉山传承的文化理念，我行清楚地认识到履行社会责任是银行永续经营的关键，将持续以清新专业的形象，亲切温馨的服务，以及奉献爱与关怀的企业社会责任，融合与落实玉山的企业文化，努力以实际行动落实对社会的关怀，实现永续经营。