

玉山银行（中国）有限公司 2022 年社会责任履行情况报告

玉山银行（中国）有限公司（以下简称“我行”）为台湾玉山商业银行股份有限公司（以下简称“母行”）的全资子公司，我行自 2016 年成立之日起，便致力于推动社会责任工作，始终坚持合规经营的精神，严守各项风险底线，为广大顾客提供优质、多元化的金融服务。

一、持续完善公司治理工作

我行已于董事会下设社会责任及消费者保护委员会，为确保我行社会责任工作的落实，董事会已于 2022 年初审议通过社会责任及消费者保护委员会 2022 年工作计划。2022 年我行召开四次社会责任及消费者保护委员会会议，共听取年度社会责任履行情况报告及消保相关监管评核等四个报告案、通过修订《消费者权益保护制度》及审议我行 2021 年度消费者权益保护工作情况和 2022 年度消费者权益保护工作计划等五个讨论案。委员会提出应将社会责任列入高管的绩效评核项目及完善消保监管评估待精进事项等建议，高级管理层已落实委员会的建议。我行将通过持续优化和完善公司治理运作，不断强化社会责任工作的管理。

二、持续落实普惠金融工作

我行持续落实金融支持小微企业发展的工作，2022 年，为 58 户小微企业提供贷款服务，相较 2021 年上升 23.40%，占我行授信顾客数量的 14%，贷款额度共计 222,800 万元人民币，相较 2021 年上升 86.49%。并针对因受疫情影响暂时遇到困难的小微企业实行延期还本付息等政策，以更好地协助其渡过难关，持续提供融资服务，积极助企稳企。另我行积极贯彻减费让利的工作要求，开展降低小微企业和个体工商户支付手续费工作，包括采取降低小微企业和个体工商户的人民币转账汇款手续费、取消部分票据业务收费、ATM 跨行取现手续费等优惠措施。截至 2022 年 12 月 31 日，我行减费让利措施惠及小微企业和个体工商户共 671 户。

我行已建立绿色信贷制度，并积极推动绿色信贷业务。2022 年重点耕耘绿色信贷及 ESG 案件，发挥绿色金融创新能力，已落地绿色信贷案件 9 件，贷款余额共计 15,784.41 万元人民币，贷款余额相较 2021 年上升 258.25%；ESG Linked Loan 案件 6 件，贷款余额共计 34,153.91 万元人民币，贷款余额相较 2021 年上升 241.61%。

在开展绿色信贷的同时，我行持续与已成为赤道原则委员会会员的母行共同举办教育培训及经验交流分享，向各分支机构普及绿色信贷及 ESG 业务承做概念及重点推广绿色产业类型，以推动我行绿色信贷业务发展，并配合、鼓励既有授信顾客绿色转型。

三、提高消费者权益保护工作

我行持续提升消费者权益保护工作水平，积极推进消费者权益保护工作，2022 年各项消费者权益保护工作有序开展。2022 年我行定期随机抽取顾客，开展营销行为合规性、服务满意度调查，从我行实施之满意度调查结果观察，顾客对我行提供之服务均满意。

在消费者权益保护制度方面，我行已建立消费者权益保护机制，从制度上规范董事会、高级管理层、消费者保护职能部门及分支机构的消费者权益保护职能，并根据外规变化及我行业务发展情况不断完善内部规章。

在消费者权益保护宣传及教育工作方面，2022 年我行针对消费者共开展 38 次宣传活动，主题包括守住钱袋子、防范非法集资、个人外汇宣传等内容；针对内部主管同仁共开展 7 次专题培训和 1 次消保知识分享，主题包括个人信息保护等内容，通过各项宣传及内部培训，不断提高消费者的金融知识水平及主管同仁的消费者权益保护意识。

在消费者投诉方面，2022 年我行未发生消费者投诉事件。为更好地维护消费者权益，我行已于官方网站、分支机构等线上线下渠道公布投诉方式和流程，便于消费者了解维权方式，消费者可通过线上及线下方式对我行的服务、产品等进行意见和建议的反馈。

在适老化金融方面，我行已于分支机构为老年顾客设立绿色通道及一对一专人服务，并设立无障碍通道及配备老花镜、应急药箱等，为老年顾客提供便捷舒适的服务。同时为尊重老年顾客的使用习惯，我行提供纸质存折、存单等老年顾客熟悉的服务方式，方便老年顾客使用。

为有效维护消费者合法权益，增强对舆情事件的处理能力，2022 年我行已开展舆情演练工作，透过演练为我行扎实做好消费者投诉应急处置工作积累经验，进一步提升总行相关单位及分支机构对舆情的处理能力和水平。我行将持续关注消费者权

益保护的落实情况，切实保障消费者各项合法权益。

四、贯彻绿色运营及积极开展公益活动

在绿色运营方面，我行持续透过减少资源浪费、不定期宣达节能减碳、组织环保活动等方式履行环境保护方面的社会责任，并于办公场所践行“无纸化办公”理念，减少打印纸张与推行电子化公文系统。2022 年我行使用水、电及汽油分别为 2,082.35m³、698,181.67kWh、47,906.23 升，相较 2021 年分别下降 2.99%、12.50%、9.83%。同时我行已于 2022 年上线新一代协同融合平台，将包括费用报销审批等多项工作实现电子化审批，有助于减少纸张的使用，保护环境。

在公益活动方面，2022 年我行积极响应及持续推动公益活动，连续第四年向内蒙古自治区乌兰察布市察右后旗贲红学校进行教育公益支持活动。2022 年捐赠一批电脑用于教学设备的改善，以优化学生的学习条件，同时对学生进行反洗钱、反电信诈骗、培养储蓄习惯等知识宣导，以满足学生对金融常识的学习需求。