



社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT OF 2022

2022



ACCOMPANY
YOU
ACCOMPLISH
YOUR
DREAM

BANK OF XI'AN

陕西客服 96779 / 全国客服 400 86 96779 
www.xacbank.com

报告编制说明



报告时间范围

2022年1月1日至2022年12月31日，特别注明的除外。



报告组织范围

报告覆盖西安银行股份有限公司总行、分支机构和控股机构。为了便于表达，在报告表述中使用“西安银行”或“本公司”。



报告发布周期

本报告每年发布一次。



报告数据说明

报告中的财务数据来自2022年年度报告，其他指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。



报告参考标准

报告参照上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》《上海证券交易所股票上市规则（2022年1月修订）》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号—规范运作》、中国银行业监督管理委员会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252号）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等文件编制。



报告获取方式

印刷版报告备置地点为西安银行董事会办公室，电子版报告可在西安银行网站（<http://www.xacbank.com>）投资者关系栏目下载。



报告联络方式

陕西省西安市高新路60号西安银行大厦董事会办公室
邮政编码：710075
联系电话：029-88992333
传 真：029-88992333

目录 / CONTENTS

01

董事长致辞

02

关于我们

公司简介
组织架构
荣誉奖项
社会责任理念

03

科学治理，行稳致远

坚持党建引领
深化公司治理
布局发展战略
完善风险管理
强化内控合规
社会责任关键绩效表
利益相关方期待

06

数字西行，智领未来

提升数智能力
强化科技赋能
推动数字运营

07

服务社会，和谐共赢

提升客户体验
保护客户权益
服务特殊群体
热心公益事业

08

关爱员工，凝聚合力

维护员工权益
助力员工发展
践行人文关怀

04

聚焦实体，提质共振

助力区域经济发展
深耕特色行业金融
提升跨境服务能力
专题：支持“秦创原”创新驱动
平台建设

05

践行普惠，解忧纾困

支持小微发展
助力乡村振兴
发展惠民金融

09

绿色发展，助力双碳

构建绿色体系
发展绿色金融
倡导绿色办公

10

未来展望

董事长致辞

2022年，本行深入学习宣传贯彻党的二十大精神，全面践行金融工作的政治性、人民性，不断提升专业性，坚守“金融为民”的初心使命，以“金融活水”润泽实体经济，践行社会责任，服务中小企业和广大市民，落实助力乡村振兴、绿色金融发展等政策，实现了稳健经营与可持续发展。

金融服务突出一个“实”字。

坚持与国家战略、区域战略同频共振，积极发挥地方金融主力军作用。聚焦产业转型升级与企业发展需求，不断创新金融服务模式，持续加大信贷投放力度，大力支持重点领域和薄弱环节，以便捷优质金融产品切实提升金融服务质效，有效满足实体经济稳步发展的金融需求。成立了秦创原融资服务工作小组，为企业提供全生命周期的金融服务；联营增资比亚迪汽车金融有限公司，助力西安打造新能源汽车之都。

金融工作突出一个“专”字。

持续加强金融工作的专业性建设，不断提升专业化服务水平与个性化产品设计能力，致力实现差异化、特色化发展。利用数字化转型优势，围绕智慧城市建设，推动场景化金融发展，持续拓宽业务布局；推动业务线上化进程，搭建“全方位、多场景、宽领域”的产品服务体系，实现公司零售业务渠道多元化，服务全时段；积极推出数字银行赋能“文化+”，打造细分行业新标杆。



金融为民突出一个“惠”字。

聚焦金融工作的人民性，将客户满意作为各项工作开展的出发点。积极探索数字普惠金融道路，实现“西银保e贷”“专用票据电子化”等产品线上规模化，形成手机银行、微信银行“双百万级”零售客户线上服务阵地，不断提升服务的便捷性与易得性。持续巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，单列涉农信贷计划，加大“三农”信贷投入，通过产业、龙头企业带动等形式，助力乡村振兴。积极开展金融知识普及宣传和适老化建设，切实增进民生福祉。

金融运行突出一个“稳”字。

稳健经营、守住不发生系统性风险是服务地方经济、服务广大人民群众的根本保障。西安银行持续加强全面风险管理体系建设，加大对关键领域的风险防控和极端压力情景的关注，坚决筑牢风险底线，夯实高质量发展根基。始终坚持规模、质量与效益的均衡发展，持续优化规模结构，提高自身经营的韧性水平，形成更具抵御市场周期波动的经营模式，资产质量稳中向好。

砥砺奋进新时代，笃行致远新征程。西安银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢牢把握新时代赋予我们的历史责任和发展机遇，主动作为，奋力前行，围绕陕西省“三个年”活动和西安市八个方面重点工作，加快转型步伐，稳步推进战略落地，持续提升服务实体经济能力，积极践行社会责任，提高发展质效，为谱写高质量发展新篇章作出更大贡献。

党委书记、董事长

02

关于我们



西安银行简介

组织架构

9

下设 9 家省内分行

177

177 家营业网点

2

控股 2 家村镇银行

1

参股 1 家
汽车金融公司

332

英国《银行家》全球
前 1000 家银行排名
中位列第 332 位

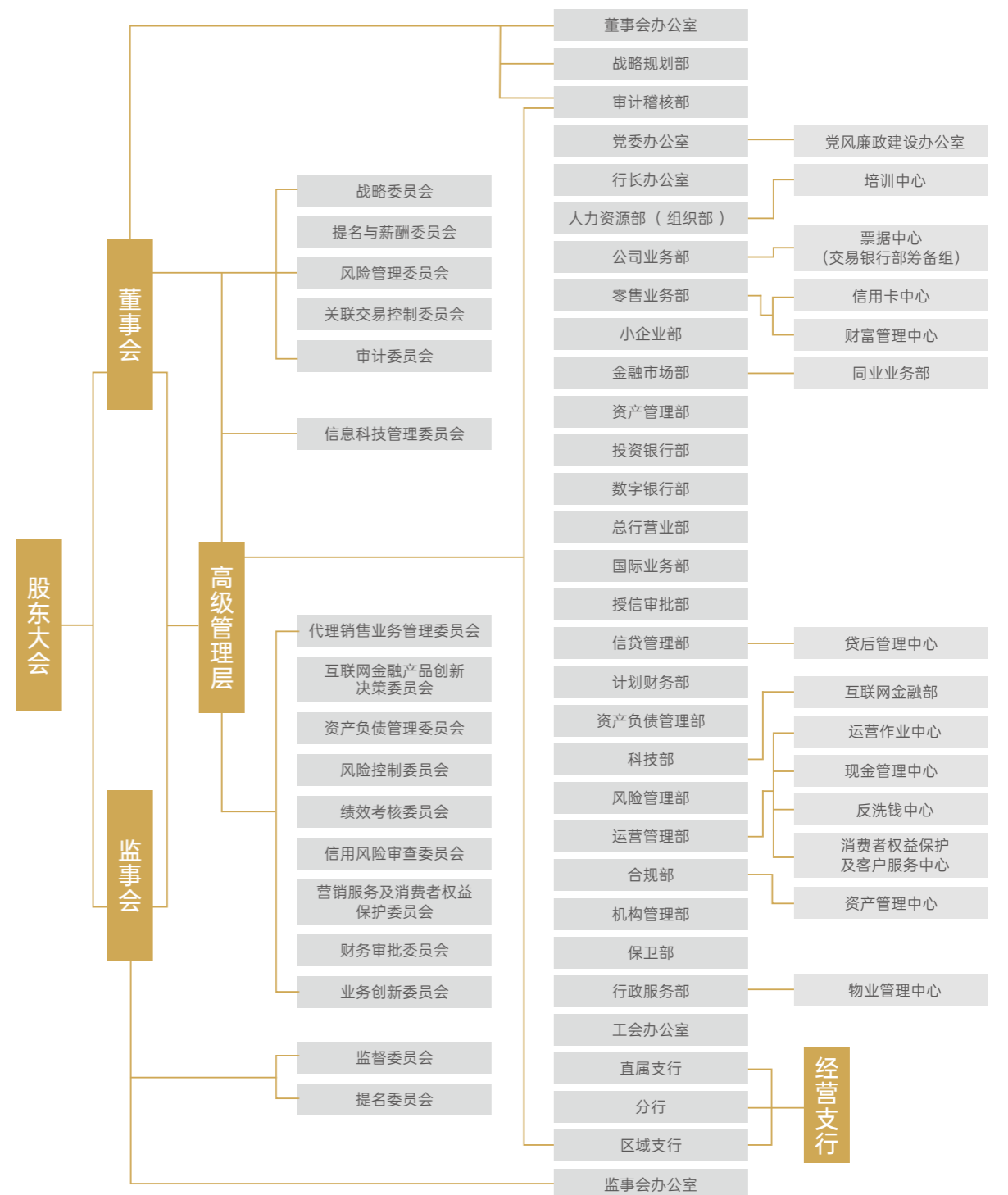
5

商业银行稳健发展能力
“陀螺”评价体系城市
商业银行第 5 名

西安银行是一家以国外大型银行、国内央企、地方国企、民营企业为主要战略投资者的区域性股份制商业银行。自 1997 年成立以来，历经财务重组、引进战投、企业更名、跨区域经营、综合化发展、数字化转型等战略步骤，成为西北首家 A 股上市银行。本公司员工 3273 人，下辖包括总行营业部、9 家分行、10 家区域支行和 12 家直属支行等在内的共 177 个营业网点，控股 2 家村镇银行，参股比亚迪汽车金融有限公司。

近年来，西安银行坚持数字化、特色化、综合化发展战略，服务国家区域战略，服务实体经济，服务中小企业和广大市民，成为支持地方经济发展的重要金融力量，行业标杆地位、金融创新能力、风险定价水平、市场地位和股东价值得到普遍认可。公司主体长期信用等级 AAA（最高级）。先后荣获“最佳公司治理银行”“最具稳健性上市公司奖”“铁马一最具科技竞争力中小银行”“最佳地方经济创新服务城商行”“卓越竞争力社会责任银行”“资本市场年度投资价值之星”“金融科技产品创新突出贡献奖”“区域服务领先银行”“最佳风控银行机构”等称号。

2022 年以来，公司在英国《银行家》全球前 1000 家银行排名中位列第 332 位，综合排名 13 年提升 386 位；连续两年入选“全球银行品牌价值 500 强”；位居“陀螺”体系之城商行公司治理能力第 5 名，并在公司治理、综合竞争力、金融创新、数字化转型、资产管理、普惠金融、社会责任等各方面获得主流财经媒体颁布的各项荣誉，综合竞争能力持续提升。



荣誉奖项

分类	获奖名称	颁奖机构
政府 监管	金融机构支持陕西经济发展先进单位	陕西省人民政府办公厅
	A 级纳税人	国家税务总局陕西省税务局
	2021 年度全市定点帮扶和驻村帮扶考核“优秀单位”	中共西安市委组织部、中共西安市委农村工作领导小组办公室、西安市农业农村局和西安市乡村振兴局联合发文
	2022 年西安市五一劳动奖状	西安市总工会
	陕西省“HW2022”网络攻防实战演习“优秀防守队”	陕西省网络与信息安全信息通报中心
	2021 年信息技术应用创新试点工作优秀单位	中国人民银行
	“2021 年陕西金融好网民活动”优秀组织单位	中国人民银行西安分行
	2021 年度陕西省银行业金融机构支付系统参与者业务考核优秀单位	
	2021 年国库横向联网业务先进单位	中国人民银行西安分行营业管理部
	陕西省“央行清算走进千企万户”活动优秀组织单位	中国人民银行西安分行清算中心
杂志 期刊	2021 年度重点调研课题成果一等奖	陕西银保监局
	“2022 年全球银行 1000 强”第 332 名	英国《银行家》
	“全球银行品牌价值 500 强”第 404 名	
	“2022 全球企业 2000 强”第 1913 名	《福布斯》
	最佳金融创新奖	《银行家》
	十佳金融科技创新奖	
	十佳手机银行创新奖	
	铁马 -- 最具科技竞争力中小银行	《当代金融家》
	卓越竞争力社会责任银行	《中国经营报》
	金禧奖·2022 优秀银行	《投资时报》
	金禧奖·2022 优秀区域服务银行	
	最具稳健性上市公司奖	《时代周报》
	金融机构数字化转型领航者（个人金融数字化）	《21 世纪经济报道》
	助力实体经济发展突出表现银行	《西安晚报》
	主动承担社会责任突出表现银行	
2022 金融业场景金融建设突出贡献奖	《金融电子化》	

分类	获奖名称	颁奖机构
协会 联盟	2022 年中国银行业 100 强榜单第 60 名	中国银行业协会
	2022 年“陀螺”（GYROSCOPE）体系之城商行一公司治理能力第 5 名	
	2021 年度陕西银行业信息宣传工作先进单位	陕西省银行业协会
	陕西银行业清廉金融文化建设专题征文二等奖	
	2022 年金融服务数字化转型优秀案例奖	中国支付清算协会安全与技术标准专业委员会
	卓越品质之星	金融数字化发展联盟
年度最具活力信用卡奖		
其他	金融科技产品认证示范机构	北京国家金融科技认证中心
	数字人民币专题特展“最佳展示奖”	西部数字经济博览会组委会
	2022 年度城市金融服务场景金融创新优秀案例奖	城银清算服务有限责任公司
	2022 年度风险管理创新优秀案例奖	
	2021 年度“卓越贡献奖”	
	全国金融系统“非凡十年人民金融”主题征文活动一等奖	中国金融思想政治工作研究会
	全国金融系统思想政治工作和文化建设调研成果三等奖	



社会责任理念

本公司围绕“服务客户、回报股东、关爱员工、奉献社会”的社会责任理念，夯实公司治理根基，支持实体经济发展，增进社会民生福祉，践行绿色发展理念，努力完成每个角色赋予的责任，与各利益相关方共创美好未来。



治理责任

根据国家及相关法律法规要求，坚持党建引领，持续完善公司治理，强化战略布局，提升风险防范和合规内控能力，建立良好的利益相关方沟通机制。



经济责任

坚守金融本源，将自身发展融入地方经济，深耕特色行业金融，助力涉外经济发展，努力在高质量服务实体经济中实现自身的高质量发展。



社会责任

坚持奉献社会，加大产品创新，提升服务品质，保障客户权益，关爱员工成长，心系公益慈善，致力于美好生活的共创共享。



环境责任

践行绿色发展理念，构建绿色发展体系，发展绿色金融，实施绿色运营，推行绿色办公，共建和谐金融生态环境和绿色美好家园。

03

科学治理 行稳致远



2022年，本公司将贯彻社会责任理念融入到党建引领、公司治理、战略规划、风险管理和合规内控中，促进自身与各利益相关方协同发展，为经济、社会和环境等可持续发展贡献金融力量。



坚持党建引领

本公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面深入学习贯彻党的二十大精神，持续强化党的政治建设、组织建设和作风建设，切实以高质量党建引领自身高质量发展。

一、强化政治建设

以学习宣传贯彻党的二十大精神为主线，认真落实“第一议题”制度，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真学习领会习近平总书记来陕考察重要讲话重要指

示精神和关于金融工作的重要论述，开展“喜迎二十大·争创双一流”主题活动，通过宣讲、专题辅导、交流研讨等方式强化理论学习，营造浓厚的学习氛围，不断加强政治建设。



【案例】开展学习党的二十大精神大家谈活动

为深入学习好、宣传好、贯彻好党的二十大精神，在“云端党建”平台推出“西安银行党员干部学习领会党的二十大精神”专栏，组织党委班子成员、中层管理人员、员工代表分享学习党的二十大精神心得体会，并开展专题研讨会。

西安银行党员干部学习领会党的二十大精神 2022-10-21 云端党建



二、强化组织建设

持续加强党组织标准化规范化建设，开展先进选树活动，充分发挥“两个作用”，推动高质量发展。

一是，各级党组织充分发挥“头雁”引领作用，坚持“三亮三诺三评”，广泛开展“依岗承诺转作风”活动，共设立党员个人和集体示范岗 232 个，多个党组织、党员被西安市国资委党委授予“党员先锋岗”“党员示范岗”荣誉称号。

二是，持续深化“我为群众办实事”实践活动，发挥“党员示范岗”“青年文明号”“志愿服务队”示范带动作用，积极推进“民有所呼、我有所行”党建品牌创建，深入践行金融工作的政治性和人民性。

三是，强化宣传引领作用，积极组织开展征文、调研等活动，得到中国金融思想政治工作研究会、“学习强国”西安学习平台等多方表彰。



三、强化作风建设

持续深化全面从严治党、党风廉政建设和反腐败斗争，扎实推进清廉金融文化建设深化年、作风建设专项行动、纪律教育学习宣传

月等专项工作，不断增强党员干部廉洁自律意识、法治意识和合规从业意识，将党风廉政建设融入到发展的全过程、全环节中。



【案例】打造“四有”清廉金融文化品牌

全力打造廉洁教育有重点、制度建设有核心、宣传活动有特色、监督管理有方法的“四有”清廉金融文化品牌，通过在全行范围内

开展主题征文、演讲比赛、摄影展、学习警示案例、参观警示教育基地和微视频展播等活动打造清廉金融文化品牌。



清廉金融文化视频展播10: 西安银行

秦廉廉 2022-09-28 10:00 发表于陕西



深化公司治理

本公司始终坚持公司治理建设永远在路上，不断加强现代商业银行公司治理体系建设，搭建了以股东大会为最高权力机构，董事会为决策机构，监事会为监督机构，管理层为执行机构的规范的公司治理整体框架，积极发挥党委领导核心和现代公司治理的双重优势，围绕交流沟通、重大决策、问责监督、支撑保

障、考核评价等维度优化完善公司治理组织架构、制度体系和机制流程，确保“三会一层”能够权责明晰、协调运转、有效制衡。同时，积极发挥信息披露、投资者关系管理等外部市场力量的监督约束作用，公司治理的合规性、有效性、开放性持续提升，银行健康可持续发展的根基不断夯实。

一、完善三会一层履职

1. 股东大会

报告期内，本公司召开股东大会会议2次，分别审议通过了财务预决算、利润分配方案、关联交易预计额度及专项报告、向比亚迪汽车金融公司增资、董事会及监事会换届选举、股东大会对董事会授权及独立董事选



举等共计13项议案。会议召开严格履行相应法律程序，对中小股东表决采取单独计票，充分保障股东参会和表决权利。



2. 董事会

截至目前，本公司董事会由12名董事组成，其中执行董事3名，非执行董事5名，独立董事4名，专业、多元、互补的董事会结构为科学决策奠定了良好基础。报告期内，本公司召开董事会及各专门委员会会议41次，研究审议了新五年战略规划、对外投资、董事会换届、聘任高级管理层、财务预决算、利润分配、风险偏好、制度修订、董事会对高管层授权书等共计91项议案。全体董事能够勤勉尽职，独立、专业、客观地发表审议意见，维护全体股东和公司整体利益。



3. 监事会

截至目前，监事会由7名监事组成，其中监事长1名，外部监事3名，职工监事3名，监事会构成专业、多元，符合相关法律法规要求，为监事会有效监督奠定基础。报告期内，本公司召开监事会及各专门委员会会议12次，审议通过了监事会工作报告、监事会换届、履职评价、财务状况、利润分配、专项检查、关联交易、制度修订、定期报告等22项议案，听取了风险、内控、消保、案防等24项专项报告。全体监事能够勤勉尽职，切实履行公司章程赋予的各项监督职能，积极维护公司、股东和其他利益相关者合法权益。



4. 高级管理层

截至目前，高级管理层由6人组成，其中行长1名，副行长4名，董事会秘书1名，董事会持续推进高管团队的专业化、市场化建设。报告期内，高级管理层根据章程及董事会授权开展经营管理活动，确保公司经营与董事会所制定批准的发展战略、风险偏好及其他各项规定相一致。



二、加强投资者沟通与服务

本公司始终将回报股东作为长期的发展理念，长期以来，注重投资者关系管理，维护股东合法权益，坚持股东利益与自身发展和谐共赢。

1. 信息披露

持续完善信息披露制度体系和工作机制，修订了《信息披露管理办法》《内幕信息及知情人管理制度》《重大信息内部报告制度》等制度，建立定期报告工作流程控制表，严格执行内幕信息知情人管理和登记，坚持以投资者信息需求为导向，真实、准确、完整、及时地披露定期和临时公告，向市场充分传递公司经营信息。

2. 投资者关系管理

本公司始终坚持稳健的分红政策，保障股东权益，共享发展红利；重新制定《投资者关系管理办法》，完善与大股东和中小股东的沟通交流及接待服务，提升投资者关系管理的主动性和专业性；深化与投资者的沟通互动，召开业绩说明会，并通过参加陕西区域上市公司集体接待日和券商策略会、回复e互动投资者提问、接待股东来电来访等方式保持与投资人的双向沟通，积极传递企业价值，稳定市场预期。



三、健全社会责任管理

一是，董事会积极发挥战略决策和监督职能，在《西安银行战略规划纲要》中明确了提升社会责任履行能力的具体目标和实施路径，并从战略层面将绿色金融、普惠金融、养老金融、消费金融等作为未来五年的重点领域进行突破，强化对社会责任的全局管理。

二是，深化绿色金融发展，制定《绿色金融发展指引》，完成对比亚迪汽车金融公司的增资，在践行绿色发展中迈出更大步伐。

三是，加强对履行社会责任的监督评估，研究审议了社会责任、消费者权益保护、反洗钱、绿色信贷等工作报告，自上而下传导可持续发展理念。

布局发展战略

本公司制定了新一轮五年战略规划。新规划提出了新的发展愿景，明确了实现“数字化、特色化、综合化”的总体战略目标，并提出打造三大业务板块、多元化利润中心和全方位支撑保障体系。

一、愿景目标

持续深化“数字化、特色化、综合化”转型，打造特色鲜明的区域领先银行和投资价值卓越的上市银行。

二、业务布局

发展战略将本公司的主要业务归集为大公司、大零售、金融市场三大板块，形成多元化利润中心，通过一系列行动举措，努力实现大公司、大零售和金融市场三大板块业务协同发展的多元化布局。

大公司板块

大公司板块包括公司业务、小企业业务、国际业务和投行业务四大条线，着力于持续根植地方经济发展，以客户需求为导向，以产品服务为抓手，加大服务创新，提升品牌定位，提高商业定位精准度，做专做强行业金融，进一步提升对公综合金融服务能力，逐步将公司金融业务打造成为法人银行的区域龙头。

大零售板块

大零售板块包括零售业务、财富管理、消费金融、养老金融和新市民金融五大业务

条线，着力于进一步强化战略定位，以更具前瞻性和“大零售”的思维，服务本地居民，打造客户深耕型零售银行，培育本土特色业务，保持零售盈利能力持续提升，努力成为区域内零售业务领跑者。

金融市场板块

金融市场业务着力于扩充合作伙伴和业务资质，持续打造投研能力、信评能力和交易能力，适时做大资产规模，大幅提升盈利贡献，强化利润中心定位，持续提升金融市场活跃度，进一步扩大品牌影响力，争做西北区域排头兵。

三、能力建设

强化支撑保障能力建设，从顶层引领、业务支撑和软实力建设三个维度，提出强化公司治理、资产负债管理、财务管理、信贷管理、

数字化运营、机构管理、人才队伍管理、风险管理、战略研究、企业品牌建设和社会责任履行等十一项能力建设目标。

完善风险管理

本公司牢固树立全面、主动的风险管理理念，扎实推进文化建设、偏好细化、授权管理等各项风险管理工作，加强对信用、市场、操作及信息科技等主要风险的评估和防控，为全行高质量发展提供有效支撑和保障。

一、完善全面风险管理体系

以全行新发展战略为指引，制定风险管理战略实施方案，优化风险偏好和风险限额，不断完善全面风险管理体系建设。同时，首次建立恢复计划和处置计划，提前规划重大风险情况下的应对和处置措施，进一步提升应急保障和危机应对能力。

二、提升全面风险管理能力

注重从风险评估、文化传导、专题培训和压力测试等方面提升风险管理能力。

一是，开展全面风险管理评估，畅通风险信息传递与报告机制，确保董事会、高管层及时掌握全行风险变化和风险管理状况。

二是，搭建风险文化传导机制，建立风险警示案例库，通过复盘分析与共享典型案例，将风险管理理念转变为全行员工的自觉行动。

三是，加强风险管理专题培训，培养专业的风险管理骨干团队，营造全员参与风险管理的文化氛围。

四是，建立授权巡检工作机制，完善闭环式管理模式，持续优化授权管理。

五是，健全压力测试体系，定期开展主要风险压力测试，不断扩大实施范围；强化压力测试结果应用，有效提升风险抵御能力。

六是，加强并表管理，切实履行发起行及大股东职责，引导本公司控股的村镇银行坚守定位、强化治理、防控风险。

三、强化对重要条线的风险管理

一是，强化信用风险管理。

实施信用风险“全口径、全方位、全流程、全机构”管理，完善信贷管理制度框架，持续优化系统功能，加强对重点领域风险的监测与评估，加大贷后管理力度。

二是，强化市场风险管理。

持续完善制度框架，优化政策和程序，加强市场风险的计量、监测、评估和报告，结合经营计划与市场波动，及时调整投资策略，加强市场风险管理的针对性和前瞻性。

三是，强化操作风险管理。

持续优化制度流程建设，全面强化操作风险关键领域、环节和岗位监控，增强员工业务风险和责任意识，保障业务规范运行。同时，全面开展业务连续性优化项目建设，建立与本公司战略目标相适应的业务连续性管理体系。

四是，强化信息科技风险管理。

搭建互联网环境中未知威胁感知分析平台、互联网交易反欺诈平台和智能风险决策平台，推出智能识别网络威胁和业务异常行为、7*24小时全面风险监控等功能，加速风险识别和风险评估的数字化转型，构建全面、主动、高效的实时在线风控体系。

【案例】开展业务连续性应急演练

2022年9月，本公司通过制定运营中断事件场景，演练中断场景下的应急响应、事件处置、应急决策及分工协作等应急处置。演练业务涵盖个人取款业务、对公存取款业务、结售汇业务、个人理财业务及银联他代本业务。演练系统包括人民币核心系统、

外币核心系统、客户信息管理系统三套重要信息系统。此次演练有效验证了本公司业务连续性管理体系的完整性、可行性，增强了全行各层级间的整体协调性，提高了应对中断事件的综合处置能力。



强化内控合规

本公司严格落实内控合规各项法律法规和监管要求，积极推进合规建设，夯实合规体系，强化案防、反洗钱、扫黑除恶等的合规管理，履行合规经营发展义务。

一、完善内部管控体系

一是，加强内控制度体系管理。

制定全行层面的《西安银行内部控制管理规定》、各业务条线的内部控制制度和《西安银行内部控制评价办法（试行）》，全面系统梳理和评估已制定的规章制度，确保各项规章制度的合规、有效。

二是，完善内控运行机制。

组织各条线开展内部控制风险矩阵的更新与维护，增强内部控制风险矩阵有效性。同时，通过完善轻微行为积分管理系统、修订轻微违规积分标准等举措，强化全员的合规行为管理。

三是，规范员工行为。

制定《员工管理办法》《员工行为准则》《员

工行为失范排查管理办法》等员工管理制度，持续规范员工行为。同时，邀请专业机构开展有针对性的线上培训，规范支行员工的操作行为。

四是，强化柜面运营内控管理。

通过开展柜面运营业务专项检查和案件风险排查、柜面运营现场和非现场检查等方式严格防范柜面合规风险。

五是，加大内审监督力度。

强化对高风险业务领域、重要业务环节的审计监督，对重要风险领域、重点机构等组织实施专项审计和稽核检查，并推动被审计单位压实整改主体责任，强化跟踪督促检查，提升整改效果。

二、加强案件防范管理

一是，健全案防工作机制。

修订、完善和持续更新《西安银行案件防控工作手册》《员工家庭联系手册》《西安银行2022年案件防控工作实施方案》等，为开展案防工作的监督和考评提供基本依据。

二是，多维度开展案防工作。

组织全行各单位人员签订《西安银行合规经营承诺书》，提高全员的合规经营自觉性；编写适合本公司的典型案防案例汇编，通过

案例分析开展警示教育工作；对各分支机构案件防控工作开展情况进行调研、督导和检查，强化对各分支行的案防检查工作。

三是，防范涉诈案件发生。

深入推进电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”治理工作，并通过推行个人简易开户服务、建立健全个人账户分类分级管理体系、加大对异常和风险账户的清理力度等方式，防范涉诈风险。

三、筑牢洗钱风险防线

一是，不断完善反洗钱管理体系。

明确董事会、监事会、高级管理层和反洗钱领导小组、业务部门、机构及专岗在反洗钱管理中的履职责任，形成层次清晰的“总-分-支”三级洗钱风险管理运行机制。

二是，持续完善反洗钱内控制度和优化洗钱风险评估机制。

将客户尽职调查、大额和可疑交易报告、保密等合规要求及风险控制措施融入到业务制度与操作流程中，有效控制洗钱风险。

三是，大力推进反洗钱信息系统的智慧化建设。

运用人工智能、大数据平台和流程机器人等技术，迭代升级系统功能，推动反洗钱工作智能化、集成化转型。

四是，积极开展“反洗钱警钟长鸣”等专题宣传活动。

利用多种渠道和形式向社会公众普及反洗钱、反恐怖融资基础知识，提高公众的风险防范意识和参与度，共同维护良好的金融环境。2022年，累计开展宣传40余次，发放宣传材料数万份。



四、持续推进扫黑除恶

一是，通过企业微信“扫黑除恶”平台推送信息的方式，向全体员工宣传《反有组织犯罪法》的内容和要求，贯彻落实《反有组织犯罪法》。

二是，建立扫黑除恶斗争月度工作动态报告机制，组织各分支机构认真总结常态化扫黑除恶斗争工作中的经验做法，将扫黑除恶斗争工作向纵深推进。



社会责任关键绩效表

类型	指标	2022年	2021年	2020年
经济指标	总资产（千元）	405,838,548	345,863,917	306,391,591
	存款总额（千元）	280,360,437	229,023,935	207,345,846
	贷款和垫款总额（千元）	189,688,151	181,800,944	171,971,798
	营业收入（千元）	6,567,550	7,203,045	7,137,883
	纳税总额（千元）	1,302,191	1,593,036	1,511,419
	归属于母公司股东的净利润（千元）	2,424,443	2,804,324	2,756,499
	总资产收益率（%）	0.65	0.86	0.94
	加权平均净资产收益率（%）	8.57	10.59	11.24
	不良贷款率（%）	1.25	1.32	1.18
	资本充足率（%）	12.84	14.12	14.50
	拨备覆盖率（%）	201.63	224.21	269.39
	涉农贷款总额（千元）	9,133,270	9,251,297	8,083,368
小微企业贷款总额（千元）	35,706,739	31,434,843	29,395,528	
社会指标	营业网点数（个）	177	181	181
	自助设备数（台）	619	596	685
	客户满意度（%）	99.99	99.99	99.99
	员工总数（人）	3273	3280	3242
	女性员工占比（%）	61.90	61.71	61.81
环境指标	网络银行交易金额（千元）	912,037,292	871,233,730	748,954,370
	网络银行客户数（人）	2,161,214	1,852,104	1,481,211
	电子渠道交易笔数替代率（%）	96.47	95.37	93.42
	总行人均耗水量（吨/人）	22.44	26.70	17.85
	总行人均耗电量（度/人）	2424.49	3396.76	2711.95

备注：1、表中经济指标与年报中的数据口径一致，其它指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。
2、营业网点数包含分支行、社区、小微支行。
3、自助设备数包含自助取款机、存取款一体机、智能柜台、智能现金终端、智能填单机等设备。
4、网络银行包含手机银行、微信银行、直销银行和网上银行。

利益相关方期待

本公司注重与利益相关方关系的管理，通过拓宽沟通渠道、增强经营透明度、提高利益相关方的参与度等方式，了解各利益相关方的期待和诉求，并制定和不断完善行动举措，及时回应各方诉求，实现与利益相关方的和谐共赢。

利益相关方	期望诉求	沟通方式	回应举措
政府与监管机构	响应国家、区域发展战略布局；遵守法律、文件规定；响应各级政策要求；支持实体经济发展；支持社会民生；依法合规经营；防范金融风险	遵守法律法规、文件规定和要求；研究和执行金融政策；接受审核与监督；填报统计报表；参与政府、监管等相关会议；开展工作汇报、日常调研和沟通等工作；强化合规经营和内控管理，防范金融风险	
股东及投资者	公司治理完善；持续稳健经营；规范开展信息披露；稳定合理的投资回报；维护股东及投资者合法权益	股东大会；定期报告与信息公告；业绩说明会；投资者沟通互动	落地发展战略、推动发展转型升级；规范公司治理；履行信息披露义务；加强投资者关系的主动管理；创造可持续的价值回报
客户	提高服务品质和效率；提供丰富的金融产品；保障消费者权益	线上线下全渠道服务、客服热线、客户满意度调查、客户主题活动、客户权益维护等	洞悉客户需求和期望，加强产品创新；推动线上线下融合发展，提升服务品质；强化金融科技赋能，提升客户体验；持续开展金融知识宣传和客户满意度调查，健全消费者权益保护机制
员工	良好的薪酬福利；健全的职业发展通道；舒适的工作环境；完善的权益保障	建立面谈和申诉机制；开展专业技能及综合素质培训；组织各类主题活动等	关爱员工成长，创造良好的工作环境；促进员工发展，加强专业培训，畅通职业发展通道；保障员工权益，健全薪酬激励机制，构筑员工保障体系；加大员工关怀，开展丰富的文体活动
供应商及合作伙伴	公平采购；诚信互惠；合作共赢	招投标会议；调研走访；业务交流与合作等	坚持公开公平公正、诚信互利的集中采购原则；加强交流合作，开展各类招投标会议和研讨会；与供应商、合作伙伴建立长期良好的合作关系
环境	支持低碳经济发展；坚持绿色发展	绿色相关信息披露；多项环保公益活动等	发展绿色金融；实施绿色运营；绿色低碳环保宣传；节能减排；绿色采购
社区	提供社区服务；支持美丽社区建设；营造和谐、健康的社区环境	社区金融知识普及；慰问走访；社区金融服务活动	开展社区金融知识宣传；支持社区项目建设；开展社区服务、公益活动

04

聚焦实体 提质共振



2022年，本公司坚守金融初心，紧扣国家经济发展脉搏，主动融入到区域经济发展转型中，深耕特色行业金融，提升跨境金融服务，持续支持区域经济高质量发展。



助力区域经济发展

本公司聚焦主业，以服务地方经济高质量发展为己任，着力支持区域重点项目、重点领域和重要产业链的建设发展，助力现代产业体系建设，实现与区域经济转型升级的良好互动。

一是，支持重点项目建设。

集中优势资源支持西安市高新区基础设施配套、西咸新区空港北社人民医院、西北家具工业园等重点项目建设。2022年，累计向省市重点企业和项目发放贷款 93.8 亿元。

二是，支持重点领域建设。

通过信贷政策倾斜、计划单列、名单制管理等方式加大对战略新兴产业、高技术产业、高端装备制造业、基础设施和文旅等重点领域的支持力度。2022年，为制造业提供资金支持 99.1 亿元。

三是，支持重点产业链做大做强。

积极落实“一链一行”主办行制度，创新供应链金融服务体系，通过构建线上+线下金融服务模式和贷款、票据、保理、应收账款质押等服务方式，解决重点产业链核心企业及供应链上下游企业的多元化融资需求。

▶【案例】支持宝鸡地区重点产业链发展

宝鸡分行高度重视对重点产业链的金融支持，2022年，宝鸡分行成立工作专班，率先支持宝鸡汽车产业链发展，并积极拓展与产业链上下游企业的业务合作，为陕西汽车产业龙头企业“某汽集团商用车有限公司”发放 3 亿元流动资金贷款，支持陕西汽车产业链强链、补链和延链。

▶【案例】支持钢铁产业省级重点项目建设

陕西某钢管有限公司“年产 300 万吨钢管”项目为 2018 年省级重点建设项目。在项目启动时，本公司有力地支持了企业项目的建设。2022 年 6 月，本公司为企业再次提供流动性授信支持 3 亿元，帮助企业解决了资金周转问题。



深耕特色行业金融

本公司积极把握陕西产业转型升级趋势，大力发展科技创新、文创等行业金融，夯实特色金融服务，打造行业金融品牌，支持区域特色产业发展。

一、发展科创特色金融

本公司积极打造科创金融特色品牌，通过完善科技金融管理模式，从授信审批、产品开发、资源整合等维度提升金融服务水平。

一是，与“秦创原”创新驱动平台开展战略合作。

紧跟地方经济创新驱动发展步伐，出台“秦创原”常态化融资对接方案、西安科创金融改革创新发展工作方案，全面布局服务科创企业孵化、科技成果转化及两链融合，与“秦创原”各创新主体共建科技创新高地。

二是，开通科创绿色通道。

对高新技术、科技型企业名单内企业及“专精特新”企业建立审批“绿色通道”，坚持优先受理、优先审批原则，限定业务审批时限，确保审批时效。

三是，调整科创授信审批权限。

下放小微业务授信审批权限，扩大对西安市辖属分支机构的“科技贷”业务审批权授权。同时，对专营支行给予专项业务授权，支持其加大对“秦创原”相关企业的授信力度，提升业务办理效率。

四是，加大科创金融产品研发力度。

在已有科技金融贷、知识产权质押贷、应收账款质押贷、西银 e 贷等产品的基础上，开发了针对科技型企业的线上专属“科企 e 贷”产品，推进批量化科技贷款投放。

▶【案例】发起成立陕西省金融学会科创金融专业委员会

2022年9月，陕西省金融学会科创金融专业委员会（简称“科创金融专委会”）成立，本公司是科创金融专委会的发起单位。科创金融专委会以申建西安科创金融改革创新试验区为目标，通过建设科创金融专业智库，加强科创金融问题研究，开展科创金融学术交流活动，服务“秦创原”创新驱动平台建设，为促进陕西科创金融的高质量发展做出贡献。



二、发展文创特色金融

本公司紧跟省市关于“建设丝路文化高地，打造文化产业增长极”的发展目标，把“文化+金融”作为特色化转型发展的重要引擎，从组织架构搭建、政策制定、产品创新和科技赋能等方面推动文化产业与金融深度融合。

一是，搭建文创金融组织架构。

本公司是陕西第一家设立“文创金融”业务条线的银行，并积极探索文创金融“1+4+N”组织模式，即在总行公司业务部下设文创金融专业团队，在重点区域设立4家文创支行，鼓励全行所有分支机构发展文化金融业务，全面开展文化产业授信业务。

三是，支持重点文创领域发展。

大力支持公共文化服务体系、文化惠民工程、文化遗址保护、互联网国内新媒体建设等文化事业发展，对景区基础设施建设、后期开发等资金需求给予信贷支持。2022年，文旅贷款客户增长超过150户，贷款余额增长近30亿元。

二是，制定专项政策指引。

制订《西安银行文创产业授信业务指导意见》，细化文化产业分类，明晰文创客户的认定和准入标准，明确文创支行和其他协办分支行的职能职责、业务管理原则、业务审批流程和授权权限，针对文化产业授信金额、利率定价、风险控制、担保措施等明确了可执行的指导意见。

四是，创新文创特色产品。

积极开展著作权、商标权、专利权等无形资产质押融资业务，尤其是面向影视制作、景区开发、景区商业三大省内优势细分行业，创新推出“影艺贷”“文景贷”“景商贷”等特色产品，支持《白鹿原》《大秦帝国》等影视剧的制作以及阿房宫、楼观台等著名景区的建设和提升改造。

五是，强化金融科技赋能。

为陕西文化旅游企业创新推出“智慧景区”解决方案，通过“线上+线下”及“手机银行+微信小程序”等模式，协助景区实现客流监

控、运营分析、活动决策等方面的数字化运营。该方案已在西安城墙、西安大唐芙蓉园、兴庆宫等著名景区落地，累计服务市民150万人次。

▶【案例】助力全国首个沉浸式唐风街区“长安十二时辰”落户西安

2022年4月，全国首个沉浸式唐风市井生活街区“长安十二时辰”盛大启幕，本公司为该项目提供了一站式综合收银解决方案，

并通过手机银行、微信银行和线下网点等渠道协助其提升品牌影响力和商户交易量。

▶【案例】支持汉长安城国家大遗址的保护和发展

西安某文化发展（集团）有限公司主营汉城湖公园、世界文化遗产未央宫遗址公园及未央宫遗址的提升改造。本公司文创专营支行发挥文创特色金融服务模式优势，于2022

年8月为企业发放2亿元流动资金贷款，并代理销售该企业出品的以古代四方兽为主题的文创产品。

提升跨境服务能力

本公司始终坚持本外币一体化的国际业务发展策略，不断完善产品体系，加大业务创新，帮助中资企业境外融资，助力企业提升美元流动性，支持企业向外发展，全年国际业务结算量同比增长16.88%。

一是，支持企业境外发债。

创新开展跨境担保项下转开保函业务，该业务以银行信用为企业境外发行美元债券增信，并通过同业转开的方式，有效降低企业境外发债成本。同时，充分调节企业在省内金融机构的授信额度，拓宽企业融资渠道，帮助企业解决跨境融资难的问题。

二是，助力企业提升美元流动性。

在美元利率上升、流动性受到冲击的情况下，众多企业的美元资金出现一定程度的短缺。本公司通过认购境内公司发行的美元债券投资，在分散单一市场投资风险、对冲汇率波动风险的同时，帮助企业提升美元流动性。

▶【案例】支持企业提升美元流动性

某建设投资控股公司通过发行美元债券募集美元资金，以置换未来一年到期的境外债券本金。2022年6月，本公司认购2000万美元，帮助该公司增加了美元资金的流动性。

▶【案例】支持龙头旅游企业发行美元债券

延安某集团主要从事延安旅游景区的运营管理和旅游市场开发等业务，是红色旅游龙头企业。2022年3月，本公司为其开立了备用信用证，助力该集团成功发行陕西省内首单3年期7700万美元的美元债。


600928.SH

热烈庆祝西安银行2022年陕西省内首单备用证成功落地

祝贺延安旅游集团首笔美元债成功定价






定价日	发行规模	期限	票面利率	上市地点	债券类型
2022年3月3日	7700万美元	3年期	3.90%	香港联交所	高等级无抵押信用增强债券

备用证提供银行：



全球协调人：



专题：支持“秦创原”创新驱动平台建设

本公司紧抓“秦创原”创新驱动平台建设机遇，立足“秦创原”发展规划和企业成长需求，着力构建科创金融服务体系，破解科创企业融资瓶颈，推动企业创新发展。

- 一是，建立银企常态化对接机制。**
- 建立“秦创原”融资常态化对接机制，主动参与政府部门组织的银企对接活动。同时，强化与“秦创原”创促中心的合作，组织开展政策宣讲、产品推介等融资对接活动，并通过“金融顾问”等方式开展融资辅导。

- 二是，建立响应企业融资诉求的常态化机制。**
- 各分支机构及时对接跟进政府向金融机构推送的“秦创原”企业融资需求和“秦创原”白名单客户，实现对所有融资需求的全覆盖。
- 三是，明确重点服务领域。**
- 在《授信政策指导意见》中，将支持“秦创原”平台建设作为重点支持内容，把“秦创原”科技型中小企业、高新技术企业、“专精特新”中小企业和专精特新“小巨人”等科技企业作为重点支持对象。
- 四是，开展与担保机构的合作。**
- 强化与政府担保机构、担保基金合作，对政府类担保机构提供担保的“秦创原”企业，在符合本公司基本授信条件的前提下，提高审批支持效率。
- 五是，布设机构网点。**
- 为“秦创原”平台企业以及各类科创企业落户“秦创原”创新驱动平台提供更加便捷、高效的金融服务。

▶【案例】与“秦创原”创新促进中心签署战略合作协议

2022年1月，陕西西咸新区举办“2022年秦创原总窗口首批项目云签约活动”，本公司与“秦创原”创新促进中心签署战略合作协议。未来三年，本公司将通过创新联动、科技赋能等方式，助力“秦创原”内企业创新发展，全面支持“秦创原”平台打造陕西科技创新新高地和创新驱动发展总源头。



▶【案例】参加泾河新城文旅产业招商引资暨银企合作签约仪式

2022年4月，西咸新区泾河新城举办文旅产业招商引资暨银企合作签约仪式，科技路支行参与此次签约仪式，并深化与相关政府机构、文旅企业的合作，共同探索“文化旅游产业+金融服务行业”创新发展模式，持续提升金融服务质效。



05

践行普惠 解忧纾困



2022年，本公司聚焦普惠金融发展，不断完善机制支撑，推动产品与服务创新，将更多的金融资源配置到小微发展、乡村振兴、民生经济等领域，助力普惠经济加快发展。



支持小微发展

本公司积极落实小微金融“量增、面扩”等各项监管要求，稳步推进小微产品创新和服务模式研究，加大小微信贷支持力度，精准支持小微企业发展壮大。截至2022年末，小微企业贷款余额357.07亿元，较年初增加42.72亿元，增幅13.59%，其中，普惠型小微企业贷款余额59.42亿元，较年初增加11.24亿元，增幅23.33%。

一是，创新升级小微金融产品。

稳步推进小微金融产品创新与体系化建设工作，完成“西银e贷保证版”等业务的上线运行，开展“创惠贷”竞赛活动，启动“房抵贷”“烟商贷”项目。同时，对“西银e贷”线上产品的现有额度授信模型和定价策略、预授信续贷指标等进行优化迭代，进一步完善并提升“西银e贷”项下全产品服务的适配性。

二是，完善绩效考核激励约束机制。

在持续制定和修订小微条线信贷管理制度的基础上，完善小微业务的激励约束机制。一方面，调整小微（普惠）贷款投放考核指标，制定分解下发小微贷款投放计划任务，新增分支机构绩效考核管理要求。另一方面，调整客户经理绩效激励标准，并对普惠小微执行优惠内部资金转移定价，提高小微条线客户经理展业的主观能动性。

三是，全面加强贷后风险管理工作。

强化贷后检查报告的审批管理工作，定期执行小微企业到期贷款及不良贷款的日常监测；强化全行合作担保公司的管理工作，有效防范担保公司业务风险；强化“西银e

贷”等重点业务的授信后管理，对分支机构实施差异化不良管控；运用人脸识别、大数据等技术手段，进一步强化小微业务平台“技防”“智控”能力，不断提升小微信贷产品的风控能力和模型预警能力。

四是，不断提升小微贷款审批效能。

在确保实现风险可控的前提下，坚持畅通绿色审批通道，合理优化审批流程，加强在申业务的总、分、支信息沟通协调，形成在业务创新方面敏捷开发、快速响应的信审新合作方式。此外，为确保授信审批工作高效完成，对小微企业、科技创新型小微企业贷款业务实行“限时办结制”。

五是，降低小微信贷融资成本。

灵活运用人民银行支小再贷款、普惠小微贷款支持工具，与国开行合作开展转贷款业务，将政策性优惠利率及时传导至实体经济，为小微企业发展提供低成本、普惠性的金融支持。同时，严格遵照人民银行对普惠小微阶段性减息的工作要求，对符合政策要求的普惠小微企业贷款实施阶段性减息工作。此外，持续强化开展小微企业纾困延期工作，为小微企业降低信贷成本。

六是，强化小微服务模式研究。

聚焦普惠金融开展深入研究，通过研究赋能小微业务发展，先后开展了《基于数字普惠金融的中小企业融资问题研究》《“十四五”

背景下中小银行普惠金融差异化发展模式研究》等课题研究，分别荣获陕西金融学会一等奖和陕西银保监局2022年度重点调研课题成果一等奖。

【案例】开展春风行动·税银企融资服务宣讲会

2022年4月，本公司延安分行与延安市宝塔区税务局联合开展“春风行动·税银企融资服务宣讲会”，为小微企业介绍西银e贷“流动资金贷款”“乐享贷”等小微企业金融产品

及办理流程，提供“线上+线下”的综合金融服务，并与宝塔区税务局、财务记账公司共同打造“银行-财务记账公司-企业”的金融服务模式，为小微企业送去金融“春风”。



【案例】支持“专精特新”小微企业发展

宝鸡分行设立小微企业首贷服务中心，成立“专精特新”业务专项领导小组，积极探索“专精特新”业务模式。2022年，宝鸡市“专精特新”企业陕西某医疗股份有限公司因采

购合同大幅增加出现了流动资金缺口，宝鸡分行迅速响应，为企业定制了信贷业务方案，发放流动资金贷款1000万元，解决了企业流动资金短缺的问题。



助力乡村振兴

本公司积极响应国家乡村振兴战略，制定服务乡村振兴的工作机制，持续拓展服务三农的深度与广度，强化对涉农企业的金融支持，推动服务乡村振兴高质量发展。

一是，在全行经营计划中单列涉农信贷计划和普惠型涉农信贷计划，将各项计划分解至分支机构并纳入分支机构的日常绩效考核中。同时，对普惠涉农执行优惠内部资金转移定价，充分调动分支机构涉农展业的积极性。

二是，加强对分支机构服务“三农”重点领域的引导，引导其主动对接属地现代农业园区、农业龙头企业，加大与农业农村重点项目的对接，积极发展涉农供应链金融，打造农业全产业链金融服务模式。

三是，建立“三农”业务绿色审批通道，实行“限时办结制”，加强在审业务的总分支沟通协调，促进业务高效审批，及时满足“三农”领域的融资需求。

四是，开展驻村精准帮扶工作，加强入村调研工作，保持帮扶队伍人员稳定，强化对驻村帮扶干部的管理考核，确保高质量开展帮扶工作。同时，制定动态监测和精准帮扶长效机制，推动发展农村集体经济，积极开展消费帮扶工作，提升帮扶工作成效。

【案例】精准开展驻村帮扶工作

本公司深入贯彻落实中央和省市乡村振兴工作部署，扎实开展对西安市鄠邑区渭南村、渭南市富平县梅家坪镇洪水村的精准帮扶工作，投入帮扶资金 40 万元。同时，

推动农村集体经济加快发展，引导加强对桃园项目的科学管理，已实现年内桃树挂果目标，并积极开展消费帮扶，全年采购帮扶农产品金额超过 160 万元。



【案例】为蓝田县搭建自来水全渠道缴费平台

本公司持续推进乡村公共服务便利化，为蓝田县某自来水公司打造线下 + 线上全渠道缴费平台，线下营业厅支持微信、支付宝、云

闪付等方式缴费，线上微信公众号、微信及支付宝生活缴费、手机银行等渠道支持非接触缴费，覆盖蓝田县域内约 1.3 万缴费用户。



【案例】支持延安苹果产业振兴发展

延安分行积极支持当地苹果产业振兴发展，组建以分行“一把手”为组长的“支持果业发展专项领导小组”，在苹果采摘季组成 9 个工作小组分赴延安延川、宜川等县区，以“信贷 + 龙头企业的服务模式和快审批、准支持、降利率、新模式”的专项服务方式，开展苹果采摘季金融服务工作。2022 年，共发放支持果业发展类贷款 12 户 4395 万元。



发展惠民金融

本公司严格贯彻执行关于房地产、数字经济和民生经济等领域的宏观调控政策，搭建区域内惠民金融服务框架，持续创新经营发展模式，打造针对“保交楼”、保障性住房、智慧城市和新市民等方面的综合解决方案。

一、支持普惠民生工程建设

一是，积极响应支持“保交楼”民生政策，全面推动落地陕西“保交楼”资金监管业务，分别与西安、延安、渭南、安康等市签订“保交楼”资金监管协议，开立专项资金监管账户 54 户，累计归集专项借款资金 71.68 亿元，全力确保“保交楼”资金高效、合规、安全使用。

二是，支持房地产开发企业的合理融资需求，优先支持保障性住房、保障性租赁住房、个人刚需和改善型住房等。同时，加强涉房类贷款资金封闭管理，规范预售资金监管业务管理，因户施策制定业务发展策略和风险防范措施，推进共有产权房按揭贷款项目落地。2022 年为保障房等民生项目新增授信 35 亿元。

三是，推动银政合作数字化、信息化转型，将金融科技发展成果与城市建设、民生工程建设深度融合，通过支持智慧社区建设、住宅维修票据线上办理和教育缴费线上化等，助力智慧城市加快发展。

二、助力市民生活品质提升

一是，发展新市民金融。

为提高新市民金融的可得性和便利性，制定了新市民金融服务手册和方案，针对毕业生人群、个体经营者和进城务工人员等新市民群体，推出关于创业就业、安居和培训教育等金融服务。

二是，发展养老金融。

根据《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45 号）和《中国人民银行办公厅关于提升老年人支付服务便利化程度的意见》（银办发〔2020〕183 号）等文件要求，丰富老年客户接受度较高的存款类产品，开展线上养老金融知识的普及活动，帮助老年客户树立正确的养老金融理念。

三是，发展汽车金融。

为贯彻落实绿色低碳发展战略，促进区域内汽车消费潜力的释放，本公司推动个人汽车消费贷款业务发展，在原有汽车消费贷款基础上，扩大业务受理范围，运用科技手段优化业务办理流程，推出“西银车 E 贷”产品，满足新能源车、二手车购置者的金融需求。

四是，发展消费金融。

为提升消费金融的供给能力和服务水平，本公司加快消费信贷产品创新，研发针对特定客户群的专属消费信贷产品，如公积金客户专属消费贷、房贷客户专属消费贷等。

五是，发展便民金融。

依托金融科技赋能，结合区域发展特点，提供社区、教育、医疗和人才服务等领域的便民金融。其中，与西安、延安、渭南、铜川等二十余家热力公司合作，为近 700 个社区 50 余万户居民提供多渠道缴费服务；与省内多家教育局合作，上线资金监管平台，提供线上缴费等服务；与多家医院合作，提供便利门诊、线上住院、统一对账等线上服务；联合西安市委组织部推出“西安人才”小程序，建设“人才服务银行”，为高层次人才提供一站式服务门户。

【案例】开立省内第一张住宅专项维修资金电子票据

2022 年 4 月，本公司积极响应西安市住房和城乡建设局关于持续推进住宅专项维修资金服务便民化的要求，通过手机银行线上渠道成功开立省内第一张住宅专项维修资金电子票据（1 号票据），是西北地区首家提供此项服务的银行。



▶【案例】支持西安市某集团智慧社区建设

本公司为西安市某集团量身定制了线上线下一体化的智能化物业管理平台，向该集团辖属社区及租户提供了统一的物业管理及租金在线缴纳服务，协助其实现数字化物业管理目标。2022年末，本公司协助该集团管理物业公司10家、社区68家，管理公租房、廉租房租户近10万人。



▶【案例】推动教育缴费场景数字化升级

本公司持续深耕教育缴费场景，2022年平台新增“校园订餐缴费场景”，推出学生线上订餐、请假、退费等功能，搭建了“互联网+校园”的缴费服务模式。2022年末，协助西安、延安等地市150余个学校落地了缴费业务，实现了学费、课后服务费、住宿费和保育费等的线上缴纳，年内新增交易金额4.94亿元，同比增加17.90%，累计用户数量为28.71万户。



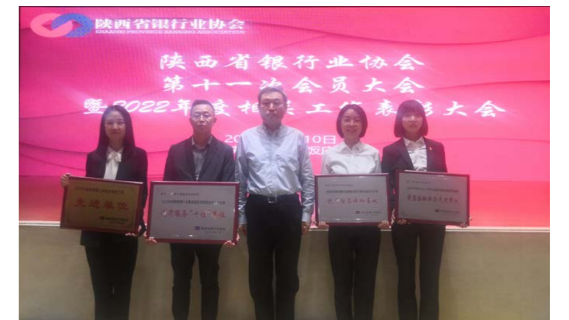
▶【案例】持续推进智慧医院建设

本公司持续推进智慧医院建设，2022年，为临潼某医院、商洛商州区某保健院完成了系统对接，推出电子就诊卡、诊间支付、住院费预缴、预约挂号和检验单推送等功能，优化了全面线上化就诊流程，助力医院提升就诊体验。2022年，协助两家医院实现交易笔数21万余笔，交易金额2288万余元。



▶【案例】荣获“陕西省银行业普惠金融服务先进单位”称号

2022年10月，陕西银行业协会组织辖内银行业金融机构开展服务品质和普惠金融劳动竞赛。商洛分行荣获“陕西省银行业优质服务十佳单位”称号，榆林分行神木支行荣获陕西省银行业优质服务体验基地称号，城西支行营业室荣获“陕西省银行业普惠金融服务先进单位”称号。



06

数字西行 智领未来



2022年，本公司坚持数字化转型战略定力，全面推进科技与金融的深度融合，实施业务线上化、运营数字化发展，为高质量发展提供科技支撑。



提升数智能力

本公司以关键核心技术自主可控为目标，持续深化大数据、云计算和人工智能等技术在架构转型、数据管理、平台搭建等领域的创新应用，提升核心技术的创新能力。

一是，推动 IT 架构转型升级。

“西行三朵云”平台有效整合计算、存储、网络资源，提升资源利用率和运维效率，并将分布式架构全面引入到互联网业务场景中，实现 IT 资源快速响应、弹性伸缩、高资源利用率管理，更好地适应互联网时代高弹性、高并发、高融合的业务特点。

二是，规范数据资产管理。

持续规范各应用系统底层“元数据”标准化管理，围绕管理数据资产，搭建海量数据标签，分析“元数据”间的逻辑关系和层次结构。同时，运用联邦学习技术对多维度数据进行联合建模，建立“数据不可见但可用”的大数据分析平台，不断推进从数据应用到数据业务再到数据创新的数据管理。

三是，打造智慧金融服务平台。

以深度融合的互联网思维，多方搭建平台，有效提升科技支撑能力，如在金融行业率先引入 mPaaS 移动开发平台，实现手机银行全新移动开发架构升级。同时，利用大数据、人工智能、线上身份核验和机器人流程自动化等技术，实现电话银行全语音导航、手机银行 APP 语音导航、业务场景和数据的高效自动化处理等功能。

四是，推进开源治理体系建设。

以“开源治理开源”的建设思路，研发打造了自主可控的开源软件治理平台，完成了企业级开源治理体系建设，形成了从开源软件引入到退出全生命周期的开源软件治理方法论，并通过组织结构、制度流程、基础设施工具等方面的设计和落地，支撑开源软件治理体系高效运行。

强化科技赋能

本公司将金融科技赋能业务发展作为数字化转型的着力点，按照移动优先战略，打造手机银行、微信银行等线上获客平台，持续提升金融服务的智能化水平，为客户提供高质、高效的金融服务。

一是，赋能公司业务。

为地方企业和监管机构打造多个一站式数字化金融解决方案，创新推出供应链保理融资、数字化收购、定制化企业财务和资金监管等线上金融服务，建设线上极速贴现平台，实现贴现业务的全面线上化，并全面升级对公条线绩效管理系统。

三是，赋能国际业务。

支持本外币合一账户体系建设，为市场主体提供更优质、安全、高效的银行结算账户服务。同时，支持金信存外币购汇、跨境人民币申报、本外币合一账户黑名单控制等项目建设，持续优化业务管理流程。

二是，赋能小企业业务。

建设小微企业线上贷款平台，优化企业线上申请流程，推出西银 e 贷保证贷款、铜惠贷、新市民 e 贷等小微企业线上产品。同时，通过 OCR 训练平台、防伪鉴别、人脸识别等技术手段，进一步提升小微信贷产品的风控能力和模型预警能力。

四是，赋能零售业务。

通过手机银行平台实现了储蓄、理财、基金、保险等业务的线上全流程办理，通过微信银行提供金融、生活、特惠等特色版块的一站式掌上金融服务，为客户提供实时、小额、分散的消费金融产品。

▶【案例】持续完善线上极速贴现平台

2022 年，本公司持续完善线上极速贴现平台，将票据的支付功能与融资功能无缝衔接，实现本公司客户账户、资金等风险的有效安全管控，助力提高客户出账效率，提升客户体验。



▶【案例】构建线上小微企业贷款业务中台

2022年9月，线上小微企业贷款业务中台投产，该业务中台采用分布式微服务架构、新一代页面交互设计，兼顾模型风控、审批决策、产品管理、数据管理等多项业务中台服务，有力支撑了小微信贷业务的发展。同

时，基于该业务中台，本公司手机银行、小程序等线上对客渠道陆续推出了西银e贷保证贷款、铜惠贷、新市民e贷等小微贷款产品，进一步丰富了线上小微贷款产品种类。



推动数字运营

本公司积极探索金融科技发展与运营管理的深入融合，在数字化协同办公、数字渠道建设、数字营销和数字化客户管理等方面持续发力，不断提升数字化经营管理效能。

一是，支持数字化协同办公。

建立企业微信平台，实现业务流程数字化、线上化、移动化，并实现企业微信分布式部署，支撑业务流程再造、服务创新、业务重构。同时，通过将企业微信平台和OA、CRM等多系统以及微信银行、手机银行等多渠道打通对接，并将线上业务进行流程再造和业务重构后推出线上版本，提升业务的线上办公能力。

二是，强化数字渠道建设。

将手机银行作为核心渠道入口，构建ABC（零售客户/公司客户/员工）三面融合的统一移动门户，推出“一部手机+两个入口（手机银行C面、企业微信）”的轻量级、移动化工作平台，全力构建线上线下深度融合渠道体系，为客户提供高效便捷服务体验。

三是，构建数字营销体系。

以建设客户画像为目标，围绕数据资产管理能力提升，搭建了20大类、1800余小类、4万余条数据标签，丰富客户数据集市。同时，优化客户统一视图，完善数字营销体系，提升精准获客能力，推动数字化精准营销，并通过内外部数据融合，提升营销线索的提供能力，促进客户价值挖掘。

四是，提升数字化客户管理能力。

持续推动金融小站平台能力建设，打造全流程的客户服务陪伴体系。同时，通过微信小程序实现及时客户跟踪、精准营销，助力一线持续提升寻找客户、了解客户、营销客户的客户管理能力。此外，构建新一代CRM系统和全新分布式架构ECIF系统，针对性提升客户管理和业务分析水平，发掘潜在客户并实现客户信息的统一集中管理。

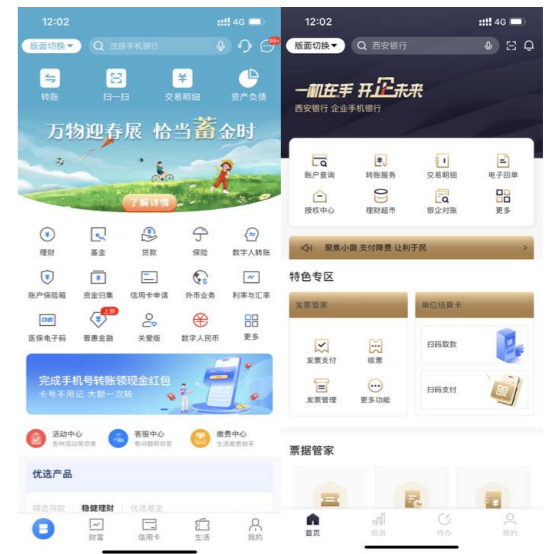
▶【案例】手机银行三面融合的统一移动门户

2022年支持完善手机银行“超级APP”功能。实现借记卡开户、信用卡激活等多项高频业务的移动式面对面办理。

一是，将手机银行打造成为零售客户的统一门户，实现了本地便民缴费全覆盖，支持水电气暖、物业、有线电视等各种生活缴费，并引入医保电子凭证、电子社保卡两大服务。

二是，将手机银行打造成为公司客户的统一门户，满足包括小企业主在内的企业客户数字化服务体验需求的同时，提供账户管理、移动授权、转账汇款等企业金融服务，并兼顾了交易的便捷性和安全性。

三是，将手机银行打造成为员工移动柜台，



▶【案例】基于大数据技术持续构建客户数据集市

2022年，本公司持续推动从了解客户、洞察客户，走向经营客户的客户画像落地，不断丰富客户数据集市，提升数据服务能力，围绕如何能够更好管理数据资产，逐步搭建起20大类、1800余小类、4万余数据标签，覆盖个人客户标签、企业客户标签和经营指标三大体系。



07

服务社会 和谐共赢



2022年，本公司坚持金融向善，努力反哺和回馈社会，着力提升客户体验、保护客户权益、关注特殊群体，持续开展公益活动，与社会同发展、共进步。



提升客户体验

本公司力争构筑流量集中、客群活跃的数字生态，努力提升数字化综合服务水平，提升客户的线上金融消费体验。

一是，上线升级功能专区。

手机银行上线服务专区，为小微企业主、个体工商户和大学生创业群体提供专属贷款服务。同时，升级改造存款和财富版块，丰富产品体系，提供更多产品选择。

二是，丰富二维码应用场景。

开发推出二手房二维进件码，方便客户通过扫描二维进件码及时提交贷款需求至客户经理。另外，手机银行“扫一扫”实现了支持银联、数币、微信和支付宝，覆盖市面大部分商户的收款二维码。

三是，推出消费场景金融。

打通手机银行C端渠道对消费金融业务的移动化进件支持，实现信用卡账户的实时建立及贷款的实时发放。另外，推出具备移动营销、实时发卡、立享优惠等功能的场景金融服务方案，为消费者带来了所见即所得的服务体验。2022年，信用卡交易笔数和交易额分别同比增长14.58%和25.87%。

四是，搭建智慧管理平台。

为有多级分销商的企业搭建集订货、支付、配送的一体化智慧管理平台，帮助其高效整合核心企业物流、资金流、信息流，满足企业综合资金结算需求。

▶【案例】为西安某乳业集团多级分销商搭建智慧管理平台

本公司与西安市某乳业集团深度合作，为其搭建了集订货、支付、配送一体的智慧管理平台，助力其实现分销商订货支付、库房分货出库、配送员配送等流程的线上化。此外，通过新增大额支付通道解决了企业大额收款的问题，通过开发小程序帮助其

实现了移动化订货和办公，并为其定制了不同的财务及管理报表。智慧管理平台解决了该企业原有资金结算、企业管理各流程环节存在的信息不对称、效率低下和操作风险较大等问题。

保护客户权益

本公司坚持以人为本，公平公正对待每一位金融消费者，积极化解消费投诉，加强金融知识的普及宣传和金融教育，依法维护消费者的合法权益。

一是，完善消费投诉处理工作机制。

通过强化对总行各部门、各分支机构消费投诉的考核力度，不断完善消费投诉制度与工作机制，持续提升全行各条线消费投诉纠纷化解能力。2022年，共受理投诉工单1943件，各项消费投诉办结率100%，并均在有效期内得到了办结。投诉地区主要分布在西安市1921件，辖属陕西省内各分行22件。投诉业务类别主要涉及个人消费线上贷款业务、银行卡业务、理财业务等。

二是，开展对员工的消保培训教育工作。

组织全行中层管理和基层业务人员开展金融消费者权益保护投诉管理与投诉处理工作培训，开展金融消费者权益保护应知应会线上测试，强化全行员工的消费者权益保护意识，提升员工对消保理念的应用落实能力。

三是，开展金融知识普及宣传活动。

制定《西安银行关于下发2022年金融知识宣传普及计划的通知》并推动实施落地，通过设置宣传台、摆放、散发宣传折页，张贴宣传海报、活动横幅和微信公众号等方式，向客户普及人民币、征信、防范非法集资宣传等方面的金融知识。同时，组织开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”“金融知识万里行”“金融知识宣传普及月”等大型公益活动，提升金融知识普及宣传的影响力。

▶【案例】开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传周活动

2022年3月，铜川分行开展了“3·15金融消费者权益日宣传手册等宣传折页及现场讲解的方式进行线下宣传，并通过转发“3·15金融消费者八项基本权利”等以及制作短视频的方式进行线上宣传。分行辖属网点员工通过发放保障金融消费者基本权利、

▶【案例】开展金融知识进社区普及宣传活动

2022年9月，临潼支行与人民银行临潼支行在临潼区石油城社区联合开展户外金融知识宣传活动，通过悬挂横幅、摆放易拉宝、发放宣传折页和现场宣讲等形式，对扫黑除恶、反洗钱、打击非法集资、反假币和防范金融诈骗等金融知识进行了普及宣传。



▶【案例】开展金融知识进公园普及宣传活动

2022年9月，碑林支行联合兴庆宫公园开展了“提升公众金融素养、促进国民金融健康、共建清朗网络空间、涵养良好金融动态”主题宣传活动，通过宣传讲解、互动问答、金融知识展示区等方式向来往游客普及金融知识，并对防范电信诈骗、个人信息保密、网络安全常识、拒绝买卖银行卡和防范非法集资等内容进行了讲解和分析。



服务特殊群体

本公司以真心、用心、贴心为特殊群体客户提供人性化、全方位的金融服务，将普适性金融服务与老年客户的特殊需求相结合，多措并举为老年客户提供暖心服务。

一是，提供适老网点服务。

针对老年客户的金融消费习惯和不习惯使用智能设备的问题，保留纸质存折存单和传统的低柜服务方式，设立助老爱心专员，为老年人提供一对一的讲解和帮助。此外，自2022年4月8日起，对60周岁（含）以上老年客户借记卡普卡的开卡、换卡业务免收工本费。

二是，配备适老设施。

营业网点配备了老花镜和医药箱等设施。同时，通过设置呼叫按钮或公示求助电话等方式，满足老年客户的特殊需求。

三是，持续丰富“适老”金融产品。

聚焦老年客户的高频金融需求场景，丰富适老产品，推出适用60岁以上“银发

族”的专属大额存单产品，满足老年客户购买大额存单的需求。

四是，开展打击整治养老诈骗专项行动。

组成专项工作小组，制定下发《西安银行关于打击整治养老诈骗专项行动实施方案》，通过开通“养老诈骗”举报通道、开展防范养老诈骗宣教活动及养老诈骗风险排查检测等措施，维护老年人的合法权益。

五是，深化对老年客户的金融知识普及。

积极开展老年人金融素养调研，针对性帮助老年人增强金融知识储备和风险责任意识。同时，通过体系化课程分享，开展线上养老金融知识普及活动，帮助客户树立正确的养老金融理念。



▶【案例】开展适老化支付服务网点建设

根据监管机构及总行的工作要求，宝鸡分行积极开展适老化支付服务网点达标创建活动。截至 2022 年末，宝鸡分行营业部、宝鸡公园路支行、宝鸡行政中心支行均取得适老化支付服务达标网点资质。



设施配备方面，适老化支付服务各网点均配备了轮椅、老花镜、放大镜、医疗箱等敬老设备，开通了绿色通道，设有无障碍设施。柜台设有“敬老爱心窗口”2 个，厅堂配设有“老年人爱心专座”，在厅堂台阶、联动门等事故高发地段贴有“小心台阶”“防止挤伤”“小心玻璃”等提示标语。服务方面，按照“迎客 - 识别 - 引导 - 分流 - 业务办理 - 送客”的标准流程对员工进行重点培训，安排爱心专员提供搀扶、指导、协助等全程服务。



▶【案例】打造手机银行关爱版提供适老金融服务

打造手机银行关爱版，包括数字人转账、交易明细查询、账户保险箱、资产与负债、话费充值及定期存款产品等常用功能，满足老年客户的金融服务及生活缴费需求。关爱版所有功能界面放大了字体，方便老人流畅操作。本公司手机银行还推出 AI 数

字员工智能播报理财产品规则、智能语音助手等功能。老年客户开通手机银行时，即为其配备专属顾问提供一对一服务，一键发送语音文字即可提问，专属顾问快速回复并答疑。

热心公益事业

本公司积极投身公益事业，围绕慈善助学、扶贫济困和义务奉献等方面，开展多项志愿者和社会公益项目，以实际行动弘扬奉献社会的正能量。

一是，慈善助学。

心系存在上学难问题的学生，开展爱心助学活动，用实际行动帮助他们圆上学梦。

二是，扶贫济困。

向老年、贫困等群体持续传递爱心，开展多项慰问活动，并向他们普及金融知识，提升他们的金融风险防范意识。

三是，义务奉献。

通过组织学雷锋、志愿者活动等方式开展爱心义诊、保护环境等活动，为关爱健康、守护环境奉献自身力量。

▶【案例】开展金秋助学活动

2022 年 8 月，本公司在定点帮扶的富平县梅家坪镇洪水村开展金秋助学活动，为 10 名大学生发放了助学金，帮助他们圆上学梦，并鼓励他们珍惜机会、坚定目标，努力学习更多知识。



▶【案例】开展“迎新春·送温暖”慰问贫困户活动

2022年1月，在新春佳节即将来临之际，城南支行参加了由碑林区委宣传部、文明办举办的“迎新春·送温暖”春节慰问贫困户活动，为碑林区陕建三公司的贫困户送去新春的问候和祝福，并为他们送去米、面、油等节日慰问品。



▶【案例】开展“我为群众办实事”实践活动

2022年9月，碑林支行辖属兴庆南路支行组织开展了“我为群众办实事”实践活动一为老年公寓的老年人送去了节日问候和祝福。活动中，志愿者们详细了解了老人们的身 体、生活情况，帮助他们打扫卫生，并送去水果和老年生活用品等慰问品。此外，通过表演的形式为老年人普及防范电信诈骗、养老骗局、非法集资等金融知识，提升老年人的金融风险防范意识。



▶【案例】开展爱心义诊活动

2022年3月，在学雷锋纪念日到来之际，临潼支行联合临潼科协邀请秦皇医院专家开展爱心义诊活动，医务人员为群众做基础体检，提供诊疗咨询服务，就如何正确服药、养成良好生活习惯及合理饮食等方面给予科学指导，并为到场的群众免费量血压，同时，由支行工作人员为群众普及宣传金融知识。



▶【案例】组织开展“关爱大秦岭—保护母亲河”公益活动

2022年3月，高新支行党工团联合开展翠华山“关爱大秦岭、保护母亲河”公益活动，使原来空旷裸露的土地上排满了一株株小树苗。同天，组织了“捡垃圾，美环境”学雷锋活动，志愿者们自备垃圾袋，对山里的垃圾进行捡拾分类，为保护秦岭生态环境贡献了一份力量。



07

关爱员工 凝聚合力



2022年，本公司秉承以人为本的管理理念，保障员工权益，促进员工发展，践行人文关怀，努力提升员工的归属感、获得感和幸福感。



维护员工权益

本公司遵守国家法律法规，尊重和保护员工的请休假、劳动报酬和社会保险等各项法定权益。

一是，维护请休假权益。

按照国家规定执行国家法定节假日，并根据《西安银行员工请休假制度》，持续完善婚、丧、病和事等请休假体系，保障员工的请休假权利。

二是，维护收入权益。

根据《薪酬管理制度》《福利及津补贴管理办法》《关键岗位员工绩效薪酬延期支付和追索扣回管理办法》等制度体系，持续完善员工的薪酬、福利待遇，建立薪酬、福利激励约束机制，保障员工的各项劳动收入权益。

三是，维护健康权益。

依法为职工缴纳社会保险，并建立企业年金、企业补充医疗保险和全员体检制度，形成多层次员工养老保障体系，为员工提供多元化健康服务保障。



助力员工发展

本公司高度重视人才发展，持续完善员工职业晋升通道、强化员工培训，助力员工提升自我价值。

一是，持续实施管理和专业技术序列双通道建设，为员工搭建专业序列晋升路径，拓宽专业人才职业发展的空间和晋升通道，推进员工队伍向专业纵深发展。

二是，分层分类开展“管理人员”“专业人才”“新员工”“专业资质”等多元化培训，提升员工队伍的专业素养。2022年，组织开展各类培训90余期，参加人数达5000余人次。同时，搭建线上学习平台，推出线上公开课、线上微课、员工互动和同步管理等功能，提升员工培训的智能化和智慧化水平。

【案例】开展新聘人员岗前培训

2022年9月，本公司组织开展“相伴美好 向新生长 - 西安银行2022年新聘人员岗前培训”。培训课程涵盖企业文化、金融产品、业务技能、案防合规和服务礼仪等内容，通过专业授课、技能比拼、礼仪展示、外拓团建和课题研讨等方式提升培训体验。



践行人文关怀

本公司持续开展员工关怀工作，加大对特殊员工的关爱投入，组织职工业余活动，提升员工的工作生活品质。

一、关爱特殊员工

一是，开展帮扶慰问常态化工作，慰问困难职工、一线职工、驻村干部等 110 人。

二是，为职工办理在职职工住院医疗互助保障保险和在职女职工特殊疾病医疗保险，全年办理住院理赔申请 120 余件，重疾理赔申请 12 件，理赔金额 14.5 万元。

三是，开展女职工关爱行动，组织进行“两癌”筛查，持续推进母婴关爱室建设，为女职工提供温馨服务。

二、组织职工活动

一是，组织喜迎二十大和学习二十大精神系列活动。

组织开展“学习宣传贯彻党的二十大精神 推动西安银行高质量发展”宣讲报告会、参加“凝心铸魂跟党走 团结奋斗新征程”全国职工学习党的二十大精神知识竞赛、“喜迎二十大 奋进新征程”西安市职工法律知识竞赛等活动，本公司工会荣获西安市总工会竞赛活动优秀组织奖。

二是，推进党史学习教育活动。

组织开展了“党的青年运动史”“建团 100 周年”“新时代的伟大成就”等主题团日活动，通过演讲比赛、座谈交流和红色景点参观等方式开展青年员工党史学习教育活动，累计参与人数 554 人次。

三是，丰富业余生活。

组织职工参加全国职工线上运动会、陕西省金融系统职工足球赛、陕西省金融系统职工篮球赛、西安市青年职工歌手大赛、高科集团羽毛球友谊赛、青年员工红色主题团建等活动，丰富精神文化生活，促进员工身心健康，提升员工归属感和幸福感。

四是，开展评优争先活动。

持续弘扬劳模精神、劳动精神和工匠精神，不断加强劳模管理和服务，开展多项评优争先活动，本公司荣获“西安市五一劳动奖章”，科技部、长安支行和雁塔支行的员工分别荣获“全国金融五一劳动奖章”“陕西省劳动模范”“西安市五一劳动奖章”等奖项，评优活动不断激励职工立足岗位、勇于奉献。

▶【案例】开展第三届“欢乐冰雪—激情相约”职工趣味运动会

2022 年 2 月，铜川分行以“友谊第一、比赛第二”的精神理念，在照金国际滑雪场开展“欢乐冰雪·激情相约”第三届职工趣味运动会，让员工尽情享受冰雪运动带来的激情、欢乐和友谊。



▶【案例】举办春季运动会

2022 年 3 月，宝鸡分行春季运动会开幕，开展了羽毛球、乒乓球、拔河、跳绳、踢毽子、毛毛虫竞速等趣味竞技活动，在激发员工奋发进取精神的同时，增强团队凝聚力。



08

绿色发展 助力双碳



2022年，本公司积极贯彻国家绿色发展理念，着力构建绿色发展体系，推动绿色金融创新，并注重推行绿色运营和绿色办公，持续践行绿色可持续发展。



构建绿色体系

本公司严格按照绿色低碳发展的政策、监管要求，通过制定绿色发展战略规划、完善制度体系等方式，持续构建绿色发展综合体系。

一、制定绿色发展战略规划

制定了绿色发展的五年战略规划和绿色发展实施方案，提出绿色信贷总体发展目标，并提出要着重从制度、政策、重点服务领域和产品创新等方面推动绿色转型。

一是，按照绿色金融监管要求，持续加强绿色信贷机制建设，优化绿色发展制度体系。

二是，加强对绿色发展的理论、绿色产业市场变化、微观主体发展的研究，持续提升绿色发展能力。

三是，结合区域产业结构特点，加大对绿色农业、绿色产业升级、绿色消费和

绿色建筑等重点领域的信贷支持力度。

四是，将绿色发展同支持制造业、乡村振兴、科技创新和普惠金融发展相融合，推进绿色金融创新，丰富绿色金融产品体系。

五是，持续加大绿色信贷工作督导，加强和细化绿色信贷管理，推动绿色金融加快发展。

二、完善绿色发展制度体系

持续完善绿色发展的制度体系，先后制定修订了《西安银行绿色信贷管理办法》《西安银行支持绿色发展助推实现碳达峰碳中和目标的工作方案》《西安银行绿色金融发展

工作指引》《西安银行部分重点行业授信指引》等制度办法，在强化公司治理、合规内控的同时，不断增强对绿色发展的制度支持和政策引导。

三、强化科技赋能绿色发展

一是，应用先进技术，强化金融科技赋能绿色发展，建立了信贷管理信息系统，推进绿色信贷业务全流程线上化。

二是，借助信贷管理系统实现了绿色信贷业务数据的智能统计和自动校验，有效提升了绿色信贷数据质量的管理质效。

三是，依托金融科技实现了对监管部门发布的“黑名单”企业的有效识别和拦截，推动绿色金融发展能力不断提升。

四是，强化对绿色信贷业务全生命周期的风险监测和预警，确保绿色信贷风险可控。

发展绿色金融

本公司加大绿色金融发展力度，搭建绿色金融治理架构，持续完善发展绿色金融的工作机制，强化绿色金融专题培训，提升绿色金融发展效能。

一是，建立绿色金融治理架构。搭建了由董事会、监事会、高级管理层和牵头部门组成的绿色金融发展管理治理架构，共同推动绿色金融发展的决策、监督、评估和执行等事项。

二是，在《授信政策指导意见》中，对生产、加工、制造、环保等敏感行业和领域，制定了单独的绿色信贷准入标准，按照“绿色优先、一票否决”的规定执行，严格限制不符合标准的行业和企业准入。

三是，建立了导向明确的绿色信贷考评机制，严格控制信贷资金流向，引导信贷资金加大对绿色低碳、节能减排项目和企业等领域的投入。同时，将绿色信贷风险管理植入信贷业务管理流程中，强化绿色信贷风险管理。截至2022年末，绿色贷款余额超过11亿元。

四是，为提升员工的绿色发展意识和绿色信贷风险管控能力，开展了绿色信贷专题培训，将绿色信贷课程培训作为员工培训的必修课。

▶【案例】为西安某智能充电科技有限公司提供绿色信贷支持

西安某智能充电科技有限公司的主业是新能源汽车的基础设施建设，参与和制定了新能源汽车产业技术标准的多项研发项目，在新技术研发投入增强、销售规模和资金缺口扩大的情况下，该企业向本公司提出了融资申请。本公司通过上门拜访和调研后，认为该企业符合绿色信贷支持条件，且风险可控，为企业制定了融资方案，发放按照LPR 基准报价利率计息的 2000 万元两年期流动资金贷款。

▶【案例】为某河道治理有限公司提供绿色信贷支持

宝鸡某河道治理有限公司主要开展河道疏浚、景观绿化等绿色低碳业务，负责维护太白山景区的生态环境。2022 年 11 月，根据该公司的资金需求情况和其绿色行业属性，宝鸡分行向其发放 1 年期的流动资金贷款 3700 万元，贷款利率低于市场平均利率。



倡导绿色办公

本公司持续将绿色发展理念贯穿在员工日常办公中，推行绿色办公，助力绿色发展。

一是，制定节能降耗工作方案。

制定了全行员工作为节能监督员的综合节能方案和检查制度，定期对水、电、气、油等能耗进行统计、分析、评估，查找节能工作不足，不断完善节能降耗措施。

二是，实施节能降耗。

选购低碳环保型办公用品；采用节电照明方式，提倡及时关闭电源；采购节水设备，改造排水管道，回收雨水灌溉养护；倡导使用二类纸、双面打印、办公用纸二次利用；优先使用线上会议系统，降低会议支出成本。此外，在网点建设中，优先选择节能环保设备、材料，优化施工工艺。


三是，加强可回收再利用物资管理。

定期回收处置废旧报纸、废旧办公用纸、废旧纸箱和废旧家具等。同时，对废电池、硒鼓、墨盒等废旧物品进行专门保管、定期处置，处置程序符合环保要求。

四是，强化绿色低碳宣传。

通过微信公众号、手机银行、企业号和液晶显示屏等方式推送节能、降耗、爱护环境、反餐饮浪费等内容，引导员工和客户践行节能降耗、反对浪费等绿色环保理念。





2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是“十四五”规划实施的关键一年，也是本公司新一轮战略规划的实施元年，本公司将站在新的起点上，贯彻社会责任发展理念，筑牢党建、治理、战略、风险等发展根基，在助力治理、经济、社会、环境可持续发展的基础上，不断追求价值创造与社会效益的有机结合，与利益相关方携手构建可持续发展的未来，持续打造负责任、有温度的银行新形象，开创自身高质量发展新局面。

与您相伴，成您所想

Accompany You
Accomplish Your Dream