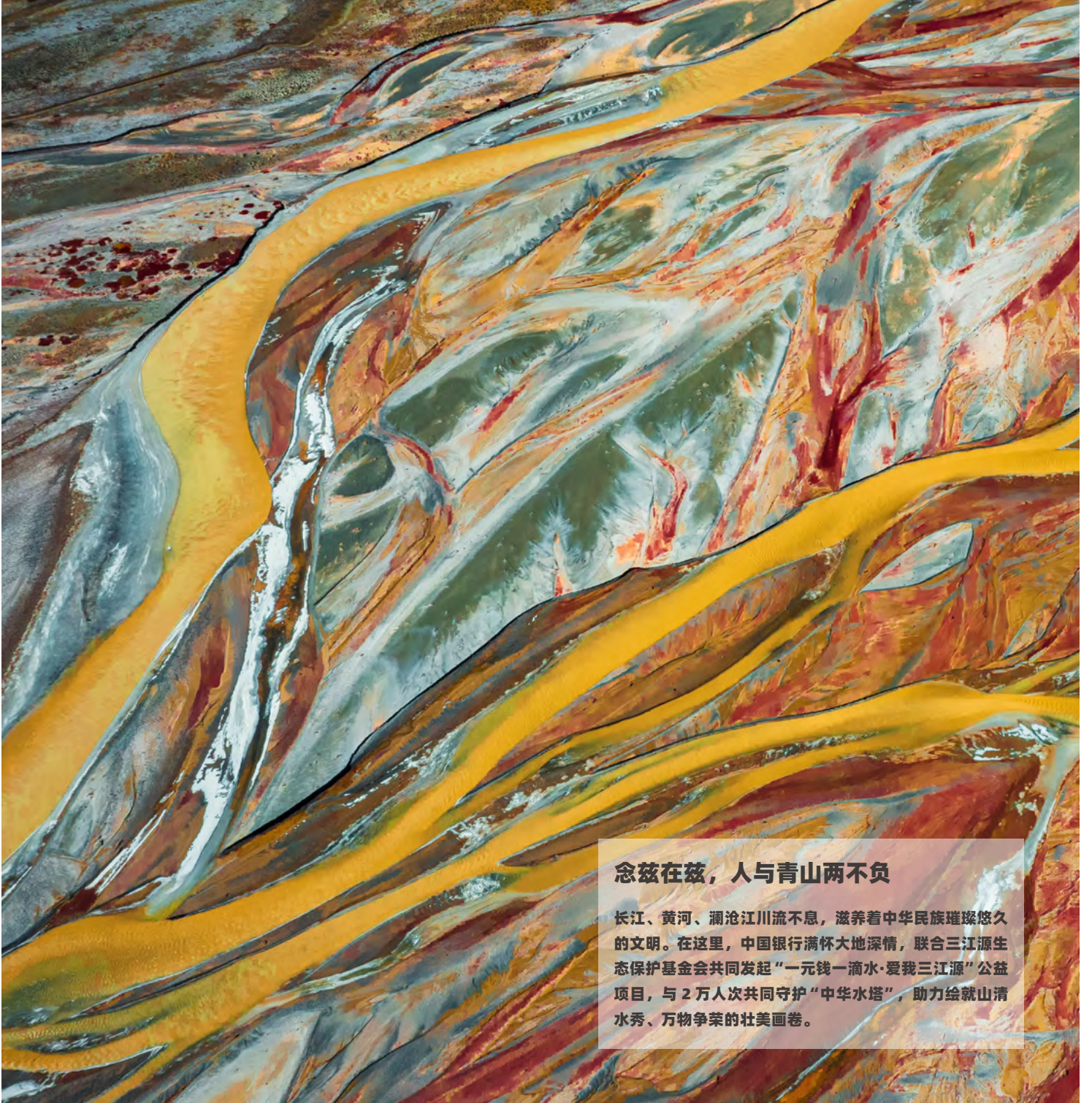


# 中国银行 社会责任报告

环境 · 社会 · 治理

2023



## 念兹在兹，人与青山两不负

长江、黄河、澜沧江川流不息，滋养着中华民族璀璨悠久的文明。在这里，中国银行满怀大地深情，联合三江源生态保护基金会共同发起“一元钱一滴水·爱我三江源”公益项目，与2万人次共同守护“中华水塔”，助力绘就山清水秀、万物争荣的壮美画卷。

# 目录

董事长致辞	02
行长致辞	04
关于中行	06

-  履责管理举措
-  履责亮点案例
-  履责亮点数据

环境篇	<b>绿道笃行</b>	
	促进人与自然和谐共生	10

治理	12
战略与政策	14
管理客户 ESG 风险	20
指标与目标	31
绿色金融能力建设	40

社会篇	<b>坚守初心</b>	
	擘画报国为民新篇章	42

服务经济社会更高质量发展	44
满足人民美好生活金融期待	67
打造高品质的客户服务	74
共创共享多元公益价值	83

治理篇	<b>守正创新</b>	
	锻造卓越发展根基	96

党建引领前进方向	98
提升公司治理效能	100
坚持人才驱动发展	106
提升数字金融服务质效	112
深化全面风险管理	116
严守内控合规底线	119

<b>ESG 关键绩效</b>	<b>122</b>
<b>责任管理</b>	<b>136</b>
<b>承诺与进展</b>	<b>138</b>
<b>展望</b>	<b>140</b>
<b>说明</b>	<b>141</b>
<b>鉴证</b>	<b>142</b>
<b>索引</b>	<b>147</b>

# 董事长致辞



刚刚过去的 2023 年，是全面贯彻党的二十大精神  
的开局之年。中国银行坚持以习近平新时代中国特色  
社会主义思想为指导，突出金融工作的政治性、人  
民性，认真履行大型银行的经济责任和社会责任，  
打造多样化专业性的金融产品和服务体系，全力支  
持经济社会高质量发展。

**我们坚守金融天职，优化金融供给，提升服务实体  
经济质效。**人民币贷款新增约 2.4 万亿元，有力支持  
实体经济回升向好。助力加快发展新质生产力，战  
略性新兴产业贷款、投向制造业的贷款、科技金融  
贷款余额分别增长 74.35%、28.05% 和 30.94%。聚  
焦小微企业综合金融需求，提高金融服务的覆盖率  
和便利性，普惠型小微企业客户数、贷款余额全年  
增速均为 43%，持续向普惠客群减费让利。支持构  
建房地产发展新模式，租赁住房贷款增长 97.48%，  
下调约 2.5 万亿元存量个人住房贷款利率，促进房  
地产市场平稳健康发展。

**我们坚持人民至上，提升服务温度，持续深化金融  
惠民利民。**持续开展“千岗万家”专题活动，对小  
微企业提供专项贷款，助力扩大就业岗位。从银发  
经济供需两侧同时发力，积极打造养老金融新产  
品、新业态、新模式，加快构建“金融+”养老服  
务体系，银发场景服务个人客户数达 926 万户，同  
比增长 40.94%。全力服务乡村振兴，涉农贷款增长  
28.53%，达到 26,561 亿元，推动脱贫攻坚成果同  
乡村振兴有效衔接，机构网络新增覆盖 26 个空白县  
域；加大咸阳“北四县”帮扶力度，全年实施帮扶  
项目 101 个，投入无偿帮扶资金 8,057 万元，不断  
提升人民群众的获得感、幸福感。

**我们践行“两山”理念，支持绿色发展，服务美丽  
中国建设。**积极应对气候变化，坚持将绿色低碳发  
展理念内化于业务发展全流程、各环节，与社会各  
界共同打造高品质生态环境。重检集团“十四五”  
规划绿色金融指标体系，修订绿色金融工作方案，  
发展目标和工作措施更为清晰。2023 年实际新增绿  
色贷款 11,195 亿元，较年初增长 56.34%，绿色债  
券承销量保持市场领先。锚定“绿色金融服务首选  
银行”目标，升级完善“中银绿色+”产品与服务体  
系，提升客户 ESG 风险管理水平。在联合国负责任  
银行原则（PRB）、“一带一路”绿色投资原则（GIP）  
等 10 余个国内外绿色机制中积极履职，推动绿色发  
展国际合作。

**我们发挥全球化优势，服务高水平开放，支持构建  
双循环新发展格局。**充分用好覆盖境外 64 个国家和  
地区的机构网络，服务“走出去”和“引进来”，  
助力稳外贸稳外资。高水平服务中国—中亚峰会、深  
度参与第三届“一带一路”国际合作高峰论坛，为  
推动全球可持续发展贡献中行力量。金边分行和塞  
尔维亚子行获当地人民币清算行资格，集团跨境人  
民币清算量同比增长 26.55%。进一步提升人民币跨  
境使用的便利性，集团跨境人民币结算业务量同比  
增长超过 80%，跨境理财通签约客户增长 62.71%，  
更好满足跨境贸易投资金融服务需求。

**我们强化底线思维，筑牢风险防线，持续提升稳健经  
营能力。**加强全面风险管理，完善风险研判排查与应  
急机制，强化非传统风险管控，风险抵御能力持续增  
强，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线。推动风  
险管理与市场环境相适应、与业务策略相匹配，促进

发展和安全动态平衡、相得益彰。加强房地产、地方  
债务、中小金融机构等重点领域风险管控，加大清收  
化解力度。强化境外风险管控，有效应对国际金融市  
场波动，保障境外资产安全。不断健全集团安全生产  
体系，开展隐患排查，努力确保万无一失。

**我们夯实管理根基，完善公司治理，不断增强可持续  
发展动能。**将 ESG 理念深度融入公司治理，董事会  
定期审议消费者权益保护、绿色金融领域议题。提升  
公司治理有效性，加强“三会一层”日常沟通，及时、  
全面向公众做好信息披露，信息披露工作连续十年获  
上海证券交易所最高评价。加强人才队伍建设，完善  
人才培养、引进、使用机制，推动总分行、境内外、  
行司间人才交流，拓宽员工职业发展通道。扎实推动  
数字金融发展，推动业技深度融合，加快数字化、智  
能化转型，着力提升金融服务的便利性和竞争力。

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，也是实现  
“十四五”规划目标任务的关键一年。中国银行将  
坚定不移贯彻新发展理念，找准服务经济社会发展  
大局和实现自身高质量发展的结合点、发力点、支  
撑点，主动践行大型银行的使命与责任，积极服务  
经济社会和环境可持续发展，为推进强国建设、民  
族复兴伟业贡献更多中行力量！

董事长

# 行长致辞



2023年，中国银行完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持以人民为中心的价值取向，传承百年优良传统，主动把握市场机遇，积极应对各种挑战，不断提升金融服务的适应性、竞争力和普惠性，在全面服务经济、社会、环境可持续发展中不断提升自身发展质量。

**践行大行担当，助力经济回升向好。**持续优化金融供给，将更多资源投入到重大战略、重点领域和薄弱环节。为超过1.5万户国家级、省级“专精特新”企业提供综合金融服务，更好满足科技企业全生命周期需求。民营、小微领域贷款增速高于全行平均水平，企业综合融资成本稳中有降。延伸养老服务触角，支持养老产业加快发展，丰富养老服务场景，深化各类金融服务渠道适老化改造。以“高标准、可持续、惠民生”为目标，累计跟进“一带一路”共建国家授信项目超过1,000个，累计提供授信支持超过3,160亿美元。服务进博会、消博会等国家级展会招商招展，对接服务地方出海招商团组超百个。全年举办19场跨境撮合活动，助力近3,000家境内外企业达成合作意向金额超200亿美元。优化中小微企业防范汇率风险服务方案，帮助经营主体更好应对市场风险。

**服务“双碳”目标，推动绿色低碳发展。**将环境与气候因素纳入全面风险管理体系，在90余个行业授信政策中增加绿色发展要求。创新完善集团绿色金融服务体系，全面覆盖贷、存、投、债、股、租、

保及碳市场等领域，完善激励约束机制，加快打造“绿色金融服务首选银行”，助力生态文明建设。丰富场景式金融服务体系，升级迭代线上产品，大力支持绿色低碳消费。扎实推进绿色运营，累计建成310家绿色金融特色网点，渐进有序推动运营碳中和。获得“中国最佳ESG银行”“中国最佳可持续金融银行”“绿色银行评价先进单位”等十余个由国内外权威机构颁发的奖项，绿色发展品牌影响力持续提升。

**提升服务质效，全力做好民生金融保障。**围绕教育、医疗、就业、托幼、养老、住房等领域，统筹做好产品创新、流程优化和场景融合。持续提升服务体验，智能柜台“金融+政务”便民场景已拓展至1,100余项，优化特殊群体服务，为客户提供更有温度的金融服务。持续丰富手机银行功能，优化衣、食、住、行、医、教、娱等生活场景服务，不断提升服务的多样性和便利性。连续24年开展国家助学贷款业务，资助190余万名学子完成学业。累计开展消费者权益保护教育宣传活动7.5万次，触达消费者约8亿人次。开展账户反诈专项整治，投产覆盖事前、事中、事后的监测模型和管控工具，牢牢守住客户的“钱袋子”。

**履行社会责任，积极投身公益慈善。**积极助力乡村振兴，坚持扶智、扶志并举，培训基层干部、乡村振兴带头人、技术人员等三类人员3.2万人次。打造便民服务阵地，建立中银公益驿站近9,000个，

覆盖全国所有省份。当好中外人文交流的“金融使者”，支持举办纪念费城交响乐团访华50周年音乐会等多个标杆项目。创新慈善公益金融模式，搭建中银公益平台，推广慈善募捐项目，筹集善款近2,500万元。连续10年携手中国儿童少年基金会合作开展“中银私享爱心荟——春蕾计划”，第一时间为甘肃、河北等受灾地区筹集善款物资。在乡村振兴、教育、医疗、艺术等领域协助客户设立50余笔慈善信托。

2024年，中国银行将坚定不移走中国特色金融发展之路，进一步平衡好功能性和营利性的关系，大力弘扬中国特色金融文化，与股东和员工携手奋进、砥砺前行，与客户和合作伙伴协调发展、互利共赢，在中国式现代化宏伟蓝图中书写中国银行高质量发展的新篇章！

行长

# 关于中行

## 中行介绍 ▶▶

中国银行是中国持续经营时间最长的银行。1912年2月正式成立，先后行使中央银行、国际汇兑银行和国际贸易专业银行职能。1949年以后，长期作为国家外汇外贸专业银行，统一经营管理国家外汇，开展国际贸易结算、侨汇和其他非贸易外汇业务。1994年改组为国有独资商业银行，全面提供各类金融服务，发展成为本外币兼营、业务品种齐全、实力雄厚的大型商业银行。2006年率先成功在香港联交所和上海证券交易所挂牌上市，成为国内首家“A+H”上市银行。中国银行是2008年北京夏季奥运会和2022年北京冬季奥运会唯一官方银行合作伙伴，是中国唯一的“双奥银行”。2011年，中国银行成为新兴经济体中首家全球系统重要性银行，目前已连续13年入选，国际地位、竞争能力、综合实力跻身全球大型银行前列。当前，中国银行对标党的二十大精神及中央金融工作会议精神，以服务实体经济为宗旨，以防控风险为永恒主题，以巩固扩大全球化优势、提升全球布局能力为首要任务，以提高市场竞争力、服务国家战略为核心关键，以深化改革开放创新、提升治理运营效能、弘扬中国特色金融文化为抓手，着力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇文章，在实干笃行中助力金融强国建设。

中国银行是中国全球化和综合化程度最高的银行，在中国内地及境外64个国家和地区设有机构，中银香港、澳门分行担任当地的发钞行。中国银行拥有比较完善的全球服务网络，形成了以公司金融、个人金融和金融市场等商业银行业务为主体，涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁、资产管理、金融科技、金融租赁等多个领域的综合金融服务体系，为客户提供“一点接入、全球响应、综合服务”的金融解决方案。

中国银行是拥有崇高使命感和责任感的银行。成立112年来，中国银行始终恪守“为社会谋福利、为国家求富强”的历史使命，形成了宝贵的精神财富，与诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的中国特色金融文化同向同频、和声共鸣。在全面建设社会主义现代化国家的新征程上，中国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，完整准确全面贯彻新发展理念，找准落实中央决策部署和实现自身高质量发展的结合点、发力点、支撑点，当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，坚定不移走好中国特色金融发展之路，不断开创中国银行高质量发展新局面，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出更大贡献。



## 奖项荣誉

类别	奖项	颁奖机构
综合类	2023 年全球 1000 家大银行第 4 位	《银行家》 (The Banker)
	2023 年全球银行品牌价值 500 强第 4 位	《银行家》 (The Banker)、 《品牌金融》 (Brand Finance)
	2023 年世界 500 强第 49 位	《财富》 (Fortune)
	2023 年中国最佳 ESG 银行	《亚洲货币》 (Asiamoney)
	2023 福布斯中国 ESG 创新企业	福布斯中国 (Forbes China)
	2023 新华网企业 ESG 优秀案例	新华网
	2023 年度 ESG 企业大奖钛金奖	《财资》 (The Asset)
环境类	中国最佳可持续金融银行奖、 亚太地区可持续金融领域的杰出领导者、 可持续债券领域的杰出领导者	《环球金融》 (Global Finance)
	产品创新奖	“一带一路”绿色投资原则 (GIP)
	2023 年度碳中和标杆企业	《财经》
	第十八届人民企业社会责任奖绿色发展奖	人民网
	最佳环境责任奖、 年度可持续发展奖、 责任投资最佳银行奖	新浪财经

类别	奖项	颁奖机构
社会类	中国普惠金融典型案例 (2023)	中国银行业协会
	2023 普惠金融优秀案例	人民网
	“ESG 先锋”年度责任先锋	彭博绿金 (Bloomberg Green)
	年度乡村振兴杰出贡献银行 (中银富登)	《经济观察报》
	第二十届“人民匠心服务奖” (中银保险)	人民网
治理类	9 个党支部被命名为中央和国家机关“四强”党支部	中央和国家机关工作委员会
	中国上市公司投资者关系“天马奖”最佳投资者关系案例奖	《证券时报》
	最佳 IR 港股公司 (A+H 股)	《新财富》
	中国上市公司 2022 年报业绩说明会最佳实践奖	中国上市公司协会
信息披露年度工作评价最高等级“A”	上海证券交易所	

# 绿道笃行

## 促进人与自然 和谐共生

绿色是高质量发展的鲜明底色。本行牢固树立绿水青山就是金山银山的理念，着力建设绿色金融服务首选银行，不断优化绿色顶层设计，强化客户环境（气候）、社会和治理风险（简称“客户 ESG 风险”）管理，提升气候相关风险管理能力；丰富绿色金融产品与服务体系，为服务经济社会高质量发展注入绿色可持续动能；夯实绿色发展能力基础，主动参与全球气候治理，积极践行绿色低碳运营理念，助力落实碳达峰、碳中和目标，服务经济社会发展全面绿色转型，为助力建设人与自然和谐共生的现代化作出更大贡献。

### 联合国可持续发展目标（SDGs）

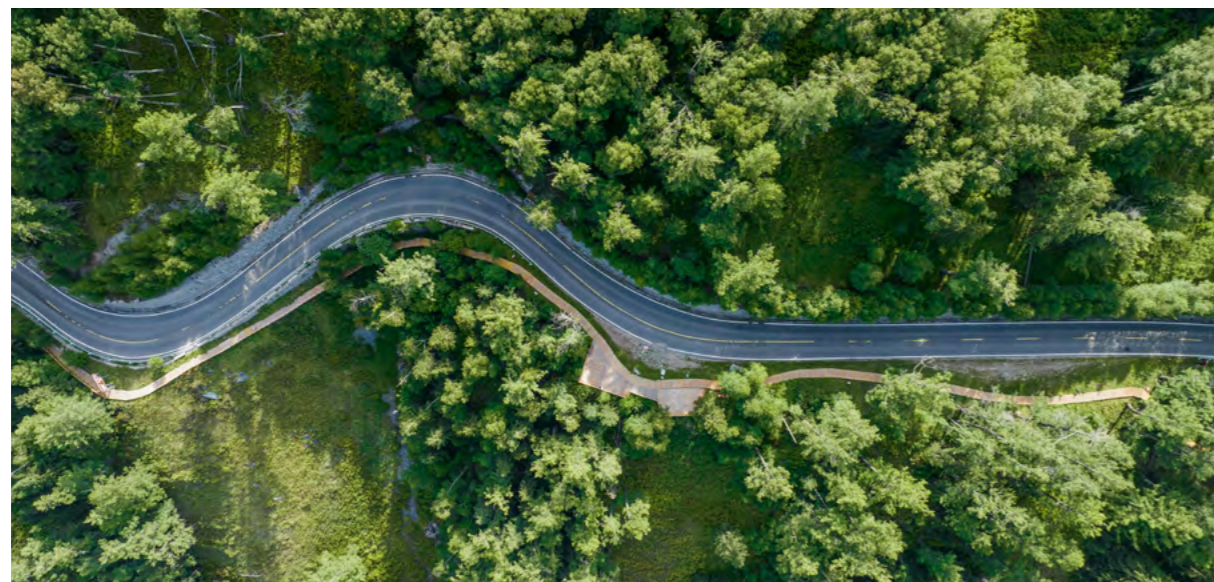
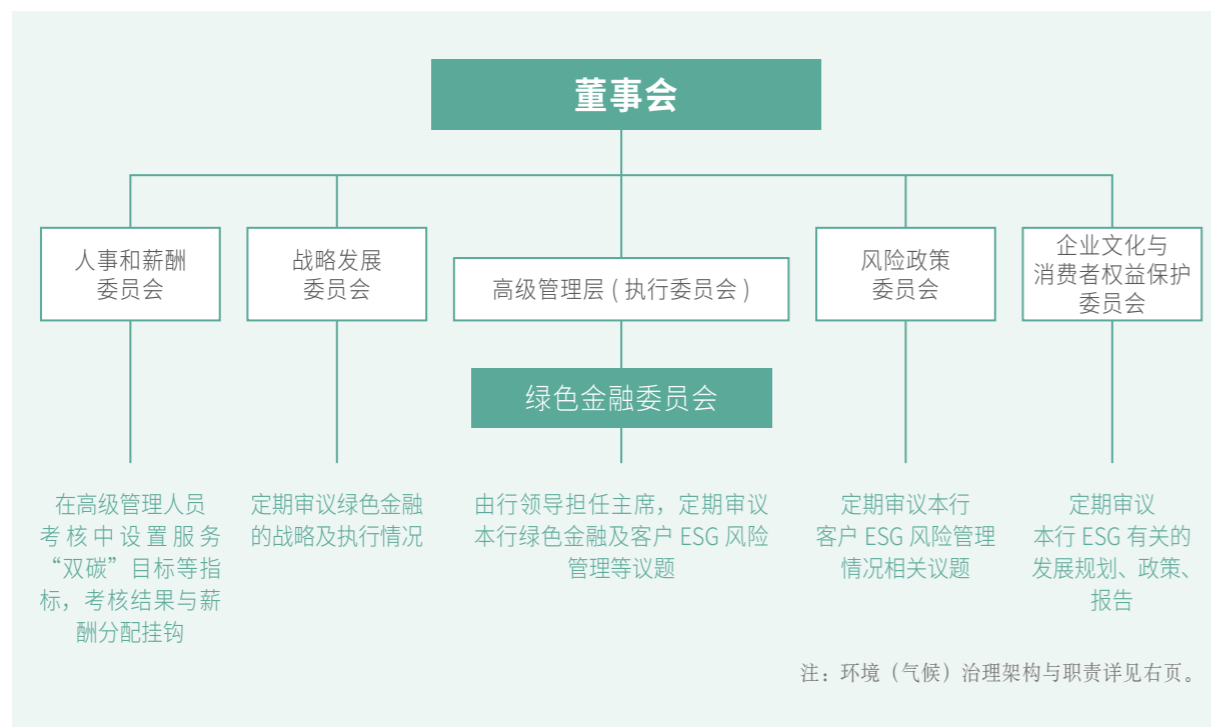


# 环境篇

# 治理



本行全面贯彻绿色发展理念，不断优化金融支持绿色低碳发展的顶层设计，坚持董事会、管理层、专业团队的三层治理架构，提升环境（气候）相关治理水平，为扎实做好绿色金融“大文章”提供有力保证。



治理架构	承担职责	2023 年工作进展
董事会及董事会专业委员会	负责审批绿色金融发展规划、绿色金融目标和绿色金融报告，监督、评估绿色金融发展规划执行情况。 本行董事会成员在环境（气候）风险管理领域具有丰富经验。例如，非执行董事黄秉华先生曾在财政部长期从事提升国有企业环境和社会责任相关工作。	董事会及其战略发展委员会审议通过 2022 年度绿色金融发展情况报告及 2023 年绿色金融目标。 董事会及其企业文化与消费者权益保护委员会审批通过《中国银行股份有限公司 2022 年度社会责任报告（环境、社会、治理）》。 董事会风险政策委员会审议集团风险偏好陈述书、全面风险管理政策，按季书面审阅 / 听取集团风险报告，其中包含客户 ESG 风险管理相关内容。 董事会审计委员会持续关注并及时跟进可持续发展动态信息。 董事长召开 ESG 和绿色金融工作专题会，部署安排 ESG 和绿色金融顶层设计、业务发展、数据治理等工作。 举办绿色金融高级研修班，相关课程资料发送全体董事参考；邀请国际可持续准则理事会（ISSB）全职理事围绕环境信息披露议题进行专题研讨。
高级管理层	绿色金融委员会负责集团绿色金融工作统筹管理和专业决策，主要职能包括贯彻执行董事会（或董事会专业委员会）与绿色金融相关的决议和决定；传导、落实国家与监管重要政策；审议绿色金融及客户 ESG 风险管理重要政策与制度；组织开展绿色金融自评价工作；听取绿色金融发展情况报告等。	绿色金融委员会审议通过 2023 年度绿色金融示范机构评选名单、《中国银行股份有限公司 2022 年度绿色金融（TCFD）报告》等议案，听取绿色金融业绩及重点工作进展、运营环境信息盘查等情况的汇报。
专业团队	总行授信管理部下设绿色金融团队，负责推动集团绿色金融具体工作。 各部门设置专 / 兼职人员岗位，开展绿色信贷、绿色债券、客户 ESG 风险管理、碳市场服务、数据系统建设、运营碳中和等相关工作。	专业团队认真开展集团绿色金融工作，推动绿色金融发展落到实处。



# 战略与政策



本行充分将可持续发展理念融入自身发展战略，为推动实现碳达峰、碳中和目标贡献积极力量。

## 战略目标

本行在《中国银行股份有限公司“十四五”绿色金融规划》中明确绿色金融发展的基本原则、战略目标和激励机制。2023年，本行积极贯彻落实中央金融工作会议精神，根据市场和业务发展情况，重检集团“十四五”规划和绿色金融行动方案，制定更加积极进取的绿色金融发展目标，包括“贯彻绿色低碳理念，力争成为绿色金融服务首选银行”“实现绿色金融业务跨越式发展”“妥善管理客户 ESG 风险”“探索并渐进有序降低集团运营及资产组合的碳足迹”等。

### 中行实践

本行绿色金融发展迅速，获得市场认可。2023年，在绿色可持续领域获得十余项国际、国内权威奖项。

**绿色信贷：**将“十四五”期间对绿色产业新增信贷支持目标由“不少于1万亿元”提升到“不少于3万亿元”。截至2023年末，境内绿色信贷余额折合人民币31,067亿元，比上年末增长56.34%。

**绿色债券：**提出“绿色债券投资规模逐年上升，绿色债券承销力争市场领先”的目标。截至2023年末，绿色债券投资规模超过1,000亿元；承销境内、境外绿色债券发行规模分别位列银行间市场第一、彭博“全球离岸绿色债券”榜中资同业第一；是最活跃的中资可持续发展类债券发行人。

**客户 ESG 风险管理：**现行客户 ESG 风险管理政策适用于公司金融（包含流动资金贷款和项目融资等）等业务，贯穿风险识别与分类、尽职调查、业务审批、合同管理、资金拨付、贷后管理、投后管理等业务全流程。

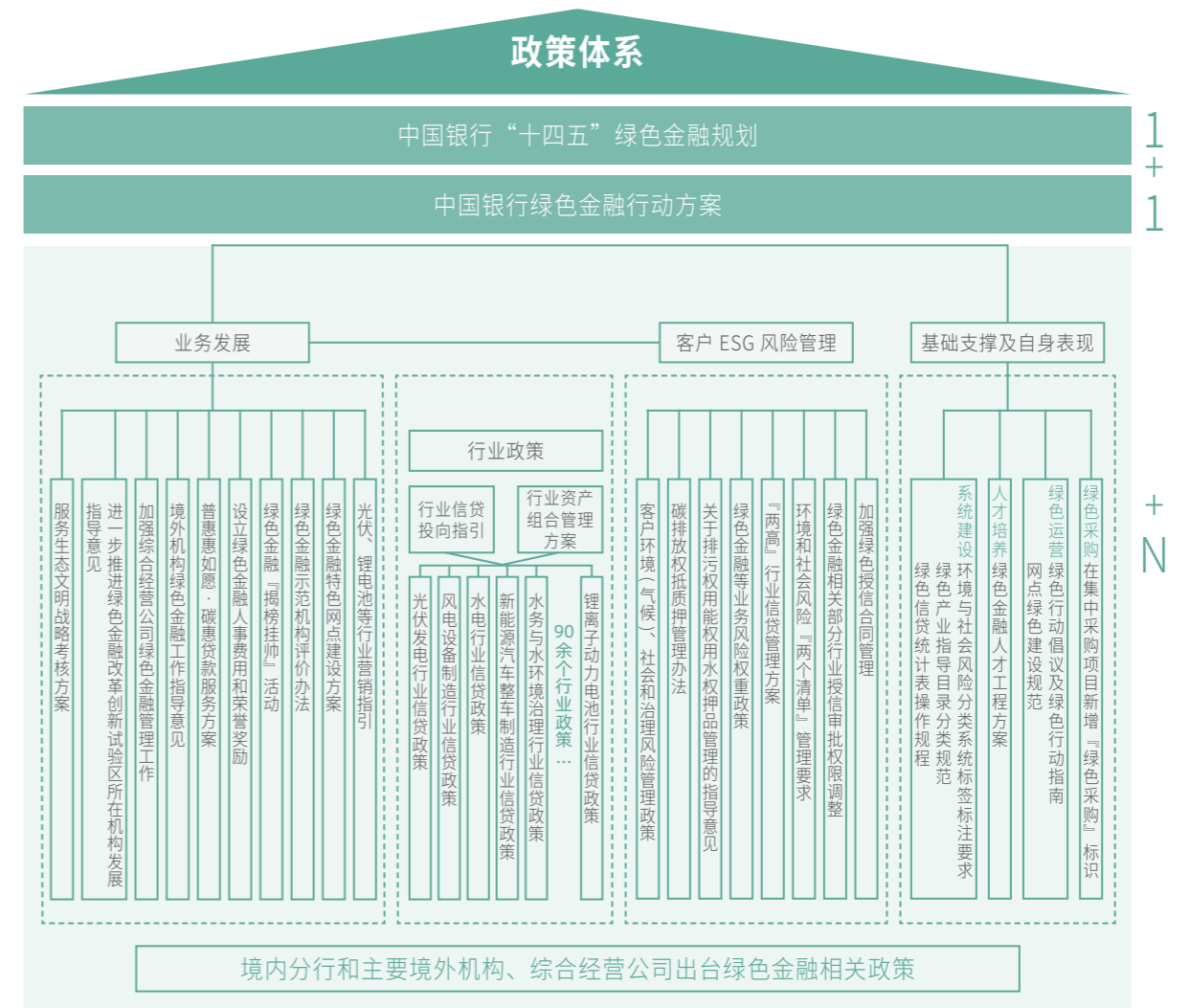
**绿色运营：**立足各地政策要求和本行实际，不断健全完善能源资源管理制度，大力宣传倡导绿色低碳生产生活方式，积极开展节能技术应用、绿色电力利用等工作，持续推动各类能源资源消费总量和消费强度控制减量，以实际行动助力“双碳”目标落实。

**资产组合：**探索研究适合本行资产组合碳核算的方法体系，完成主要高碳行业资产组合碳足迹试算工作。在保障能源安全、产业链供应链安全的同时，渐进有序降低资产组合的碳强度，响应国家“双碳”目标，以最终实现资产组合的碳中和。

## 环境（气候）相关政策

### 总体政策体系

本行紧扣国家碳达峰、碳中和目标，以集团“十四五”绿色金融规划为战略统领，不断完善“1+1+N”的绿色金融政策体系。



本行已形成涵盖加强考核激励、优化经济资本成本管理、差异化授权、配置人事费用等13个方面的政策支持包，搭建起绿色金融政策体系的“四梁八柱”。本行制定了绿色金融工作方案，从强化顶层设计、优化过程管理、支持绿色产业、助力传统产业转型升级、提升绿色金融智能化管理水平、服务碳市场建设、推进自身绿色低碳运营、加强对外交流合作、强化能力建设等15个方面详细绘制了路线图。

本行建立并完善绿色金融考核机制，对总行部门、境内分行、境外分行、综合经营公司设置目标，涵盖业务发展、客户 ESG 风险管理等多个方面，并在高级管理人员考核中设置服务“双碳”目标、服务普惠金融、服务乡村振兴战略、案件风险率、市场风险管控等可持续发展相关指标，此类指标合计权重占比超过20%，考核结果与薪酬分配挂钩。

## 行业信贷政策体系

本行制定《中国银行股份有限公司行业信贷投向指引（2023年版）》和《中国银行股份有限公司行业资产组合管理方案（2023年版）》，将新能源汽车、风电、新型储能、生态保护、环境治理等绿色低碳相关行业定为积极增长类行业，完善配套措施，积极引导信贷投向相关行业。此外，本行新制定或修订环境治理、风电设备、光伏制造等绿色相关行业授信政策，从客户与项目准入标准、相关风险的识别与防范、信贷管理策略等方面提供细化指导。

## 中国银行绿色金融总体授信政策



### 支持绿色环保产业

支持绿色产业和生产、经营活动对环境友好、保护生物多样性、保障员工劳动健康、公司治理完善、保护股东合法权益、财务管理和风险管理机制健全的企业。

在有效防范风险的前提下，支持资源向国家《绿色产业指导目录》明确的绿色产业投放。

支持清洁低碳能源体系建设，支持重点行业和领域的节能、减污、降碳、增绿、防灾，实施清洁生产，促进绿色低碳技术推广应用。

加强绿色金融与普惠金融的融合，支持绿色普惠企业。

积极引导客户及其上下游产业链规范其涉及环境（气候）、社会和治理管理的相关行为。



### 加强棕色行业<sup>1</sup>管控

在坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展的同时，推动高碳产业转型升级，有保有压、分类施策，实施差异化管理要求，防止“一刀切”和运动式减碳。

优化棕色行业结构，推动产能置换、绿色改造、技术升级，引导资源向产能先进、单位能耗降低、技术升级改造、安全绿色智能高效等重点领域集中。

注 1：参考国家已纳入和拟纳入碳市场的八大控排行业及煤炭行业，作为棕色行业。具体包括：煤炭、火力发电、钢铁、石化、化工、有色金属、水泥、造纸和民航。

## 中国银行重点行业或领域信贷政策（部分）

### 重点行业或领域

### 信贷政策



农林牧渔行业

**农作物种业：**现行《中国银行股份有限公司农作物种业行业信贷政策（2021年版）》。该信贷政策根据《国务院关于加快推进现代农作物种业发展的意见》及国家发展和改革委员会、农业农村部《“十四五”现代种业提升工程建设规划》等政策文件制定。明确将出现重大环事故，存在重大环境与社会风险，不符合国际农作物种子行业质检、环保等政策规定的客户列为退出类客户。

**屠宰及肉类加工行业：**现行《中国银行股份有限公司屠宰及肉类加工行业信贷政策（2021年版）》。该信贷政策根据全国人民代表大会常务委员会通过的《中华人民共和国食品安全法》、国务院《生猪屠宰管理条例》以及国家市场监督管理总局《关于开展肉制品质量安全提升行动的指导意见》等法律法规和国家部委政策文件制定。明确在环境风险方面，关注企业年度环保评级情况、历史上受到环保处罚及整改情况，审慎介入环保风险较大的客户（项目）；在社会风险方面，关注屠宰工艺流程是否符合人道屠宰规范、是否尊重宗教民俗习惯；严禁为违法屠宰野生动物及保护动物的企业提供授信。



电力行业

现行《中国银行股份有限公司电力行业信贷政策（2020年版）》。该信贷政策根据财政部、国家发展和改革委员会、国家能源局《关于促进非水可再生能源发电健康发展的若干意见》等国家部委政策文件制定。

支持火力发电、生物质能发电等子行业的节能减排技术改造需求，关注授信介入项目的技术改造进展。关注水力发电项目在流域生态环境保护、移民安置补偿等方面合规性文件备齐情况，合理评估相关工作方案的合理性及可行性。针对运营专业性有较高要求的核电、垃圾发电等项目，重点关注项目业主的运营能力及项目经验。禁止支持小火电、不具备调节能力的小水电、燃油发电项目。

叙做授信项目时，重点关注项目获得环境保护部门批复的环境影响评价意见书的情况，关注项目与当地政府、社区之间的沟通情况。

## 中国银行重点行业或领域信贷政策（部分）

重点行业或领域	信贷政策
 能源及煤炭行业	<p>现行《中国银行股份有限公司煤炭行业信贷政策（2022年版）》。该信贷政策根据国家发展和改革委员会《产业结构调整指导目录（2019年本）》《绿色产业指导目录（2019年版）》《关于在化解过剩产能工作中发挥先进产能作用促进煤炭行业转型升级的意见》等国家部委政策文件制定。明确重点支持产品质量良好、生产技术先进、安全状况良好、节能减排达标的大型先进高效煤矿。压缩退出产能规模小、盈利能力弱、生产条件差、不符合国家产业政策的煤炭企业；加快退出环保不达要求的煤矿。</p> <p>对境外新建煤炭开采和煤电项目采取严格的管控措施，从2021年第四季度开始，除已签约项目外，不再向境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资，对于已签约项目按照商业原则做好履约工作。</p> <p>联合金融机构共同发布《绿色金融支持“一带一路”能源转型倡议》，持续加大对“一带一路”共建国家能源绿色低碳转型领域的支持。</p>
 石油天然气行业	<p><b>石油炼化行业：</b>现行《中国银行股份有限公司石油炼化行业信贷政策（2021年版）》。该信贷政策根据《国务院办公厅关于石化产业调结构促转型增效益的指导意见》、国家发展和改革委员会《产业结构调整指导目录（2019年本）》《石化产业规划布局方案》等国家部委政策文件制定。要求严格执行《国家发展改革委 工业和信息化部关于促进石化产业绿色发展的指导意见》《生态环境部审批环境影响评价文件的建设项目目录（2019年本）》以及排污相关政策制度。</p> <p><b>天然气行业：</b>现行《中国银行股份有限公司天然气行业信贷政策（2022年版）》。该信贷政策根据国家发展和改革委员会等13个部门《加快推进天然气利用的意见》、国家发展和改革委员会和能源局《关于加快储气设施建设和完善储气调峰辅助服务市场机制的意见》等国家部委政策文件制定。要求贯彻落实绿色信贷理念和要求，加强环境与社会风险管理。开展业务过程中应注意项目环境影响，不得支持存在重大环境与社会风险隐患的项目。</p>

## 中国银行重点行业或领域信贷政策（部分）

重点行业或领域	信贷政策
 采矿和冶金行业	<p><b>钢铁和铜行业：</b>现行《中国银行股份有限公司钢铁行业信贷政策（2022年版）》《中国银行股份有限公司铜行业信贷政策（2022年版）》。上述信贷政策根据《国务院关于化解产能严重过剩矛盾的指导意见》、工业和信息化部《钢铁行业规范条件（2015年修订）》《钢铁行业产能置换实施办法》等国家部委政策文件制定。明确重点支持符合产能置换、能耗降低、工艺优化、智能改造、绿色改造、超低排放的项目，逐步退出工艺装备落后、产品质量不合格、能耗及排放不达标、需淘汰和退出的落后产能项目。</p>
 生物多样性领域	<p>充分关注客户各项经营活动对生态系统的影响，严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度，禁止为严重损害生物多样性的行为提供信贷支持。</p> <p>对于存在争议的项目，在确保符合客户及项目所在国家和地区法律法规的基础上，充分听取专业评估机构、居民、媒体、非盈利性环保组织等方面意见，审慎评估环境与社会风险并确定授信策略，督促企业建立生态保护补偿机制，自觉承担生态保护和修复义务。</p> <p>在风力发电、抽水蓄能、煤炭等相关重点行业信贷政策中明确生物多样性保护要求，守住自然生态保护安全边界，维护国家生态安全。</p> <p>对于存在违反国家政策规定和监管要求、环保不达标、存在重大环境气候风险、破坏关键栖息地、破坏重要生物多样性区域和国家自然保护区、非法伐木、非法捕鱼、盗猎野生动物、油棕种植盲目扩张导致毁林、非法占用并毁坏林地等情形的公司客户（项目），明确不得提供授信或投资支持，督促存量客户进行整改，采取有效的风险缓释措施，尽快退出无法做出整改的项目。</p> <p>作为《银行业金融机构支持生物多样性保护共同行动方案》的联合发布机构，持续加大对生物多样性保护事业的金融支持力度。</p>

为确保重点行业或领域信贷政策的约束性，本行在合同文本中明确客户 ESG 风险管理相关要求，对钢铁、水泥等产能过剩行业设置刚性限额，实行名单制管理，加强授权管理。严格审核“两高一剩”相关行业项目审批核准备案、环评、节能审查等文件，对于不符合能源消费强度和总量双控要求，以及未批先建、无能耗指标和环境容量的项目，不得提供授信支持。

# 管理客户 ESG 风险



随着全球气候变化加剧，防范 ESG 风险等非传统金融风险已成为银行业金融机构普遍关注的议题。本行主动识别气候相关风险和机遇，将客户 ESG 风险管理作为服务“双碳”目标、落实和发展绿色金融的重点工作，不断提升客户 ESG 风险管理水平。

## 气候相关风险和机遇

### 气候相关风险

本行参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）和央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）对气候风险的定义与分类，从物理风险和转型风险角度，识别并分析气候风险对本行信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、声誉风险和国别风险等主要风险的短、中、长期影响。

#### 环境（气候）风险传导路径

风险类型	环境（气候）风险举例	影响时间范围
信用风险	<p>物理风险：极端天气损害银行客户持有的资产价值，使得抵质押品损毁或贬值，或影响供应链，从而影响客户的运营、盈利能力及生存能力，违约率上升。</p> <p>转型风险：碳减排政策影响碳密集型企业的盈利能力，相关资产可能被搁浅。</p>	中长期
市场风险	<p>物理风险：极端天气可能破坏国家基础设施、削弱经济增长和就业，导致信用评级下降，进而影响银行资产负债表上所持资产的价值。</p> <p>转型风险：碳达峰、碳中和目标将引发投资者偏好的转变，碳密集型资产的预期收益下降，银行可能面临估值下降和投资者波动性增加的风险。</p>	短期、中长期

风险类型	环境（气候）风险举例	影响时间范围
流动性风险	<p>物理风险：极端天气会对实物财产造成广泛破坏，产生巨大的建筑和维修成本，导致客户资金提取和紧急贷款需求激增，加剧银行的流动性压力。</p> <p>转型风险：随着环保意识的增加，存款人和投资者会加强对绿色金融业务的支持，其他金融业务的资金来源会受到影响。</p>	中长期
操作风险	<p>物理风险：极端天气会对银行基础设施、系统、流程和员工产生负面影响，扰乱业务连续性。</p> <p>转型风险：在应对气候变化的过程中，银行内部程序、系统等如果无法满足需求，会造成损失。</p>	中期
声誉风险	<p>物理风险：银行为破坏栖息地、影响生物多样性的客户及其项目提供资金支持，会面临声誉风险。</p> <p>转型风险：银行持续为“高污染、高耗能、高排放”企业提供融资或大量增持碳密集型资产，将面临声誉风险。</p>	短期、中长期
国别风险	<p>物理风险：持续的海平面上升会对沿海国家的基础设施和经济造成负面影响。</p> <p>转型风险：依赖传统高碳发展模式的国家会面临向绿色低碳发展模式转型的冲击和挑战。</p>	中长期
信息科技风险	<p>物理风险：极端天气对银行设备和系统造成负面影响，可能会造成系统故障、数据丢失或受损，而导致财务或声誉的损失。</p> <p>转型风险：因经济社会低碳转型，客户的经营情况发生较大变化，银行原有信息技术无法满足新的需求，造成财务方面的损失。</p>	短期、中期

现阶段，银行业金融机构面临的转型风险较为显著。经济社会绿色转型过程中，传统产业相关企业财务状况将发生不同程度的变化，企业的贷款偿付能力可能受到影响，未来违约率可能上升，对银行资产质量可能产生冲击。


## 气候相关机遇

在全球积极应对气候变化和我国碳达峰、碳中和目标设立的大背景下，持续进行的产业结构调整 and 升级在为银行业带来诸多挑战的同时，也带来了大量机遇。


 <p>全球绿色金融氛围日益浓厚</p>	<p>绿色金融在全球范围内成为共同话语。</p> <p>绿色金融交流与合作成为集团全球发展的关键助力。</p>
 <p>我国绿色金融政策红利丰厚</p>	<p>从中央到地方多层次、多样化绿色金融政策制度助推商业银行绿色金融业务蓬勃发展。</p>
 <p>绿色产业蕴含广阔发展空间</p>	<p>绿色产业迎来发展新机遇，传统产业绿色升级掀起新浪潮。</p>
 <p>碳金融领域发展机会丰富</p>	<p>“零碳图景”下我国碳排放交易市场规模可期。</p> <p>银行在碳金融领域的深度参与能够有效促进收益增长。</p>

## 客户 ESG 风险管理体系


本行已建立与规模和业务属性相适应的客户 ESG 风险管理架构，明确客户 ESG 风险管理职责。

- 

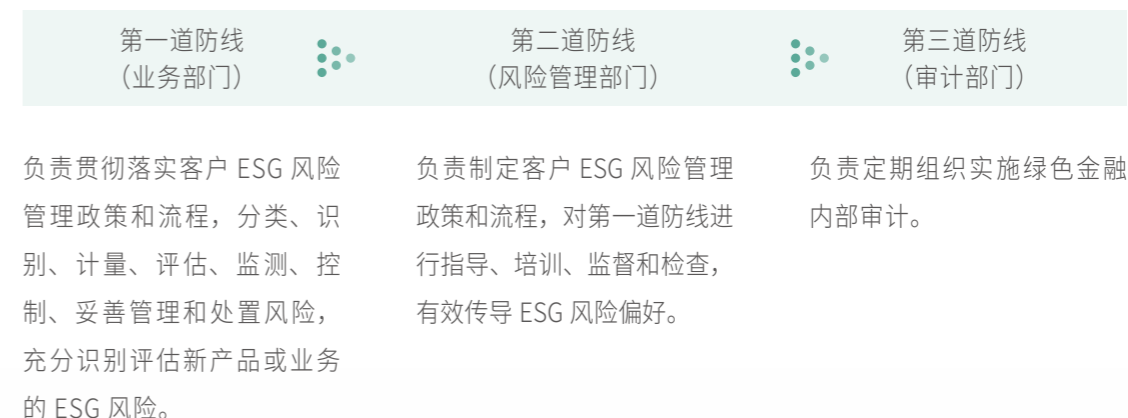
**董事会**

承担全面风险管理的最终责任，包括客户 ESG 风险管理等。
- 

**高级管理层**

承担客户 ESG 风险实施责任，执行董事会决议。风险总监担任绿色金融委员会主席，负责客户 ESG 风险管理。风险总监独立于操作和经营条线，可直接向董事会报告全面风险管理情况。
- 

**专业团队**





2023年，本行修订《中国银行股份有限公司全面风险管理政策》，将“环境与社会风险”更新为“环境（气候）、社会和治理风险”，并纳入全面风险管理体系。在风险偏好陈述书中更新环境（气候）、社会和治理风险偏好的定性陈述。

本行现行《中国银行客户环境（气候）、社会和治理风险管理政策》，根据监管要求和集团“十四五”绿色金融规划制定，同时参考巴塞尔银行监管委员会、国际金融公司、赤道原则有关气候相关金融风险管理和可持续发展标准等指导原则。该政策经由绿色金融委员会审议通过，适用于公司金融（包含流动资金贷款和项目融资等）等业务，贯穿风险识别与分类、尽职调查、业务审批、合同管理、资金拨付、贷后管理、投后管理等业务全流程。此外，本行已在投资银行业务的尽职调查中加入环境保护相关要求。

本行在90余项行业授信政策中加入环境与社会风险管理的约束性要求，覆盖农林牧渔、采矿与冶金、油气化工、建筑房地产、交通物流等行业。在风力发电、抽水蓄能、煤炭等相关重点行业信贷政策中明确生物多样性保护要求。

## 客户 ESG 风险全流程管理

本行已建立有效的风险识别、计量、评估、监测和报告、控制和缓释全流程管理体系，控制和降低客户 ESG 风险。

### 风险识别

本行根据潜在的客户环境（气候）与社会风险程度、所属行业和发展阶段等因素，将客户划分为 A、B、C 三类，在相关业务管理系统进行标签标注，对高风险客户采取更加严格的评估和审核措施；定期重审分类，如遇突发事件引起客户等级变动，及时在系统内更新。

### 风险计量

本行开展全行气候风险宏观情景压力测试，考察升温程度、碳排放价格等多方面因素对本行对公贷款信用风险变化情况的影响。



#### 开展气候风险压力测试，科学分析管理气候风险

2023年，本行境外分支机构积极开展气候风险压力测试相关工作，分析洪水、台风、海平面上升等极端气候事件引发的物理风险对重点行业的影响，结果表明相关风险整体可控。

##### 中银香港

按照香港金融管理局2023年气候风险压力测试监管指引的最新要求，优化气候风险压力测试方法，并按监管要求完成其“短期情景”气候风险压力测试，以评估转型风险和物理风险对银行的财务影响。

##### 英国子行

积极推进气候风险压力测试相关工作，评估压力情景下转型风险和物理风险可能造成的财务影响。

##### 新加坡分行与巴黎分行

完成电力行业气候风险压力测试。基于 NGFS 提供的全球压力情景，建立转型风险和物理风险传导路径，从监管政策法规、碳价走势、市场需求量变化、主要原材料成本变化、技术更替和气候灾害带来的损失等多方面综合评估气候风险对电力行业业务和信用风险的影响。

本行探索研究适合自身资产组合碳核算的方法体系，完成主要高碳行业资产组合碳足迹试算工作，参考碳核算金融联盟 (PCAF)《金融业全球温室气体会计及报告指南》和中国人民银行《金融机构碳核算技术指南(试行)》，分别对高碳行业中最主要的火电、钢铁、建材等行业的对公贷款碳排放进行试算。

## 尽职调查与风险评估



### 尽职调查

#### 信贷业务

要求客户关系部门对客户（项目）的 ESG 风险开展尽职调查，根据客户（项目）所处行业、区域特点，明确尽职调查的内容要点，在业务发起报告和业务管理系统中分析评估相关风险，并开展合规风险审查。对于核电项目、居民密集区垃圾焚烧项目和大型水电项目等可能对社会稳定、公众利益产生潜在重大影响的客户（项目），要求客户关系部门对相关风险进行充分评估，及时终止未对客户 ESG 风险开展尽职调查的客户（项目）。

#### 债券承销业务

要求在客户（项目）选择、业务准入各环节中，严格审查客户（项目）的 ESG 风险。对于煤炭、火电等高碳排放行业，在业务准入阶段，将客户的环保改造和治理、环境影响报告、节能评估报告等 ESG 风险相关因素作为尽职调查的重要内容。



## 风险评估

根据客户及其项目所属行业、所处地区等特点，从 13 个方面对其 ESG 风险进行分类评估和管理。

客户及项目 ESG 风险评估必查要点	具体评估标准
客户及其项目 ESG 风险评估及管理体系	是否制定防范 ESG 风险的管理制度；是否设置防范 ESG 风险的管理人员；ESG 风险防范意识是否较强等。
劳动和工作条件	是否对员工公平对待、机会平等；是否为员工提供安全健康的工作环境或相应保障；是否遵守项目所在国的就业和劳工法；是否向员工（及员工组织，如有）提供申诉机制，以便员工提出工作方面的申诉等。
污染防治和控制	是否发生环保方面的违法违规事件；是否整改并经相关管理部门验收合格；是否避免排放污染物，如果无法避免，是否在最大程度上减少或控制污染物排放的强度和总量；是否避免产生危险或无危险的废弃物，在无法避免的情况下，是否减少废弃物的产生，并以对人类健康和环境（气候）安全无害的方式进行回收和重新利用等。
生物多样性保护和可持续自然资源管理	是否优先寻求避免对生物多样性和生态系统服务造成影响，如果影响不可避免，是否采取措施使影响降至最低，并恢复生物多样性和生态系统服务；鉴于预测项目对生物多样性和生态系统服务长期影响的复杂性，是否在整个项目周期内实行动态管理，即根据变化的条件和监测结果采取调整缓解和管理措施等。
碳足迹管理	是否制定绿色低碳转型相关的战略规划或管理制度；是否开展碳排放核算工作；是否加强自身能源资源管理，逐步降低范围一和范围二的碳排放值；是否关注供应链上企业的碳足迹，逐步降低范围三的碳排放值。

此外，客户及项目 ESG 风险评估其他要点还包括社区健康和安、土地征用和非自愿搬迁、尊重土著居民及少数民族文化与习俗、文化遗产保护、爆炸物和化学品管理、供应链上的 ESG 风险管理、组织架构及运营管理、财务管理和风险管理。

## 风险监测和报告

加强对客户 ESG 风险的监测，对处于国家环保、安全生产等部门确定的违法违规重点整治行业 and 地区的客户（项目），发布内部风险提示或风险预警，全程跟踪并监测预警相关风险事件，并根据具体情况适时调整风险级别及处置措施。

持续完善客户 ESG 风险应急管理措施与报告机制，将突发客户 ESG 风险事件分为一般、较大、重大和特别重大四个等级，要求事发单位在事发后立即启动预案，依法、科学、高效、稳妥地应对和处置，并根据分级响应的原则，及时、客观、真实、全面地报告。充分排查和监督客户 ESG 风险状况并及时报告。

## 风险控制和缓释

本行采取重点业务策略、差异化权限和流程、名单制管理等风险管理举措，主动控制并缓释客户 ESG 风险。

### 重点业务策略

在授信策略中，根据客户的环保评级等级等情况采取积极支持举措和审慎授信或投资、不得授信或投资等风险升级举措，并将客户环保评级等级与信用评级等级关联。

积极支持的情形包括

- 支持资源向国家《绿色产业指导目录》明确的节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业投放。
- 积极服务“一带一路”绿色低碳建设。

审慎提供授信或投资支持的情形包括

- 环保信用评级为黄色的企业。
- 污染物排放或能源消耗高于行业平均水平且无技改计划的企业。
- 对土著居民及少数民族的健康或生活环境可能产生重大不利影响、有引发资源或土地重大冲突风险且未制定有效缓释措施的企业。
- 严重侵害中小企业股东权利、财务管理和风险管理机制严重缺失且无整改计划的企业。

不得提供授信或投资支持的情形包括

- 未通过国家环境影响评价、环保信用评级为红色或黑色、被列入环境违法“黑名单”、破坏关键栖息地、破坏重要生物多样性区域和国家自然保护区、非法伐木、非法捕鱼、盗猎野生动物、油棕种植盲目扩张导致毁林、非法占用并毁坏林地等的企业。
- 对于存在以上情形的存量业务督促客户进行整改，整改困难或无法完成整改的应尽快退出。

### 差异化权限和流程

贯彻绿色金融发展战略，落实绿色信贷理念，加强环境（气候）与社会风险管理，重检全行差异化授信授权方案，对于钢铁、水泥、电解铝、煤化工等 ESG 风险较高的行业，继续明确符合特定条件下的授信由总行审批，对积极增长类的绿色相关行业扩大授信授权支持。

### 名单制管理

对 ESG 风险较高的客户进行名单制管理，并对名单内成员采取差异化管理，敦促客户采取 ESG 风险缓释措施，例如制定实施风险应对预案、畅通利益相关方申诉渠道等。

## 客户 ESG 风险数字化管理

本行持续提升绿色金融智能化管理水平，年内投产绿色金融管理系统二期，实现客户 ESG 风险智能分类、客户清单导出等功能，动态监测客户环保评级、处罚等信息，对客户 ESG 风险进行智能预警、定期评估和全流程智控。







### 打造转型金融管理系统，“一键跟踪”促转型

中行浙江省分行探索建立转型金融管理系统，规范管理转型主体的目标、路径、进度和信息披露。该系统集中展示浙江省高碳企业地域分布、行业分布与占比情况、重点客户的企业碳效等级、碳排放量和碳排放强度等转型表现数据，直观呈现高碳企业转型表现趋势。

系统设置转型跟踪和企业跟踪两大模块，转型跟踪模块用于记录试点转型金融项目，企业跟踪模块自动核验与披露贷款存续期间企业的转型进展、碳排放数据、公司治理信息等关键绩效指标。系统中的信息可应用于客户贷后管理，结合企业转型进度落实贷款合同优惠条件和提款比例。

## 指标与目标

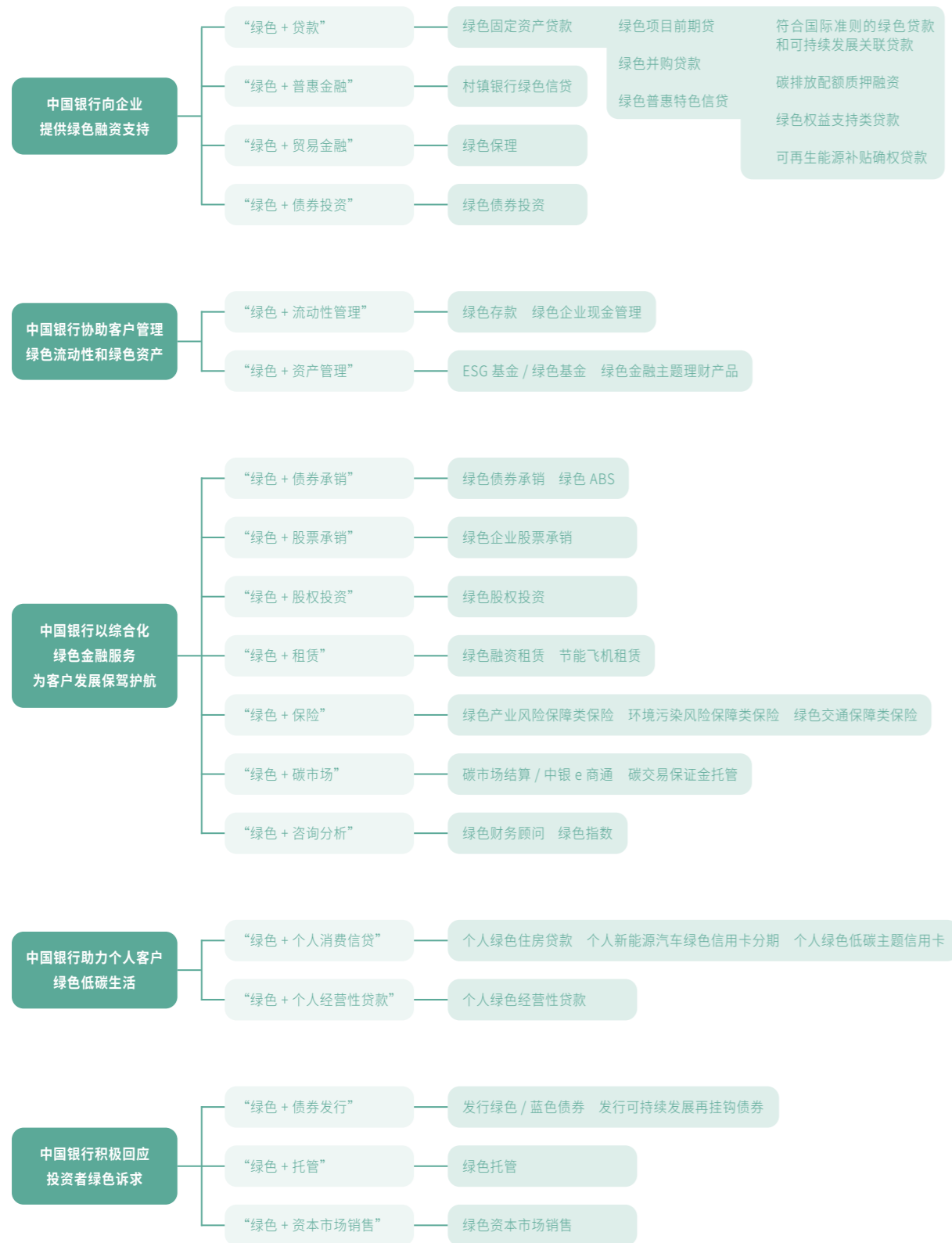


本行以“绿色金融服务首选银行”为目标，完善绿色金融产品与服务，在加大对清洁能源等绿色行业支持的同时，关注传统产业绿色转型升级的金融需求，持续打造“中银绿色+”全球品牌，推出五大类数十项绿色金融产品与服务，覆盖存款、贷款、债券、消费和综合化服务等领域，积极支持经济社会绿色低碳转型。

“十四五”期间目标	2023 年完成情况
对绿色产业新增信贷支持不少于 3 万亿元人民币	截至 2023 年末，境内绿色信贷余额 31,067 亿元，新增 11,195 亿元，较“十三五”末增长 22,099 亿元
全行境内绿色信贷余额逐年上升	同比增长 56.34%
资产质量保持在良好水平	绿色信贷不良率低于 0.5%，低于集团整体信贷不良率水平
绿色债券投资规模逐年上升 绿色债券承销力争市场领先	绿色债券投资规模持续提升，截至 2023 年末，绿色债券投资规模超过 1,000 亿元，承销境内、境外绿色债券发行规模分别位列银行间市场第一、彭博“全球离岸绿色债券”榜中资同业第一
自 2021 年四季度起，除已签约项目外，不再向中国境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资	2023 年无新增境外新建煤炭开采和新建煤电项目融资

# 绿色投融资

## “中银绿色+”金融产品与服务



# 绿色+贷款

本行大力支持绿色产业和项目建设，优先审批符合绿色、低碳、环保特征的客户，推动绿色信贷快速增长。截至2023年末，境内绿色信贷余额折合人民币31,067亿元，同比增长56.34%。

## 独家牵头筹组中国航运业首笔可持续发展挂钩贷款

2023年，中行上海市分行为中远海运能源运输股份有限公司（简称“中远海能”）成功筹组15亿元人民币可持续发展挂钩银团贷款，这是中国航运业首笔与可持续发展挂钩的银团贷款。

该行依托中远海能可持续发展战略规划，筛选环境和社会关键绩效目标，设置近两年完成可持续发展目标的达标情况，协助企业实现船舶能源运输过程的绿色无害化，推动企业维持安全生产的高标准管理。

## 全球化亮点实践

本行作为全球联合牵头行，签约乌兹别克斯坦布哈拉州巴什和赞克尔迪1GW风电项目。该项目是中亚地区单体规模最大风电项目及乌兹别克斯坦政府规划的重要惠民工程，项目建成后每年可向当地提供35亿度电，实现减排160万吨二氧化碳，为当地创造近500个就业岗位。

悉尼分行作为可持续发展协调行，创新推出包含生物多样性保护指标的可持续发展挂钩贷款，支持澳大利亚麦考瑞大学校园可持续发展。



▲ 中行浙江省分行参与全国首个海洋环境综合治理项目——“洞头诸湾·共富海上花园”生态环境导向的开发（EOD）项目银团贷款，支持近岸海域环境质量提升和海岛海域生态环境修复

## 绿色 + 债券

本行根据国际资本市场协会（ICMA）最新发布的可持续发展类债券相关原则更新《可持续发展类债券管理声明》；根据可持续金融国际平台（IPSF）《可持续金融共同分类目录》《欧盟可持续活动分类法》及气候债券倡议组织行业认证标准制定《转型债券管理声明（2023年版）》。



### 承销全国首只挂钩地方碳市场交易的非金融企业债务融资工具

本行作为独家主承销商助力福建省能源集团有限责任公司发行2023年度第二期超短期融资券（碳资产），该笔债券是全国首只挂钩地方碳市场交易的碳资产债券、全国首家具备债务融资工具（DFI）资质企业发行的碳资产债券，对于福建地区企业探索运用金融工具支持“双碳”目标实现具有重要意义。



### 支持新能源车企发行绿色资产证券化产品

2023年2月，本行作为独家主承销商和簿记管理人为徐州徐工新能源汽车有限公司发行2023年度第一期绿色定向资产支持票据，发行金额5.97亿元，期限3年。在协助发行人完成债务资本市场首次亮相的同时，落地全国新能源商用车领域首单绿色债券，支持企业新能源商用车制造，助推节能减排。



### 全球化亮点实践

悉尼分行发行3亿美元全球首笔美元可持续发展挂钩贷款债券暨亚太首笔可持续发展挂钩贷款债券。

## 绿色 + 普惠

本行促进绿色金融和普惠金融、科创金融融合发展，加大对涉农企业、小微制造企业等普惠客群绿色发展支持力度。截至2023年末，本行普惠金融绿色贷款余额167.37亿元，本年增速41.69%。

## 绿色 + 消费

本行从消费端创新绿色金融产品，引导、鼓励消费者增加低碳行为、选择绿色产品，推动个人消费向绿色低碳转型。



### 绿色金融主题理财产品

截至2023年末，累计代销“ESG优享”等绿色主题理财产品49只，存续产品规模475.17亿元。



### 绿色金融主题公募基金产品

截至2023年末，累计代销50只绿色主题公募基金，存量规模100.81亿元，产品投资方向包含生态环保、低碳、新能源、新材料等绿色行业。



### 绿色低碳卡

借记卡

推动绿色低碳借记卡在青海等地首批试点工作，中行青海省分行以绿色低碳主题借记卡为载体，依托手机银行App绿色账户权益平台搭建“账户+权益”服务体系，将绿色产业升级与绿色消费升级相结合，围绕个人客户“衣、食、住、行”及延伸领域，鼓励居民培养绿色低碳生活方式。截至2023年末，累计带动约48万人次践行绿色低碳行为。

信用卡

升级绿色低碳信用卡，推出“1234绿色出行”（1分骑车、2折公交、3折地铁、4折高铁）活动，带动新市民形成绿色出行良好风尚。



### 绿色消费服务

新能源汽车分期服务

联合厂商推出多样化零息、低息补贴产品，以及低月供的灵活还款产品，降低购车金融成本；加强从驻店收单、审批到放款全流程协同支持保障，建立高效服务的绿色业务渠道。截至2023年末，新能源汽车分期应收余额344.64亿元，较年初增长105.06%。

绿色家电消费服务

响应各地政府绿色家电消费补贴政策，推出中银“百城千店”绿色家电分期惠享活动，与多家全国性家电销售连锁企业共8,000余家门店达成合作。

## 绿色 + 综合服务

本行围绕国家经济结构调整和产业发展战略要求，充分发挥综合经营优势，利用股、债、投、基金、资管等多种金融工具，为绿色产业提供多种金融服务。

### 绿色资管

- 中银理财存续绿色金融主题产品 17 只，产品累计规模 513.71 亿元。
- 中银基金绿色、ESG 公募基金产品包括低碳及绿色发展概念基金、社会责任基金、ESG 概念主题基金三大类型，产品管理规模约 32.14 亿元（中信证券 ESG 基金评价体系统计口径）。

### 绿色保险

- 中银保险全年开发绿色金融保险产品 109 款，承担绿色保险责任 2,722 亿元。

### 绿色租赁

- 中银金租绿色租赁资产余额 240.11 亿元，占全部租赁资产余额的 43.79%。
- 中银航空租赁自有飞机价值位居亚洲飞机租赁公司第一，且拥有最新绿色节能新技术飞机。

### 绿色债券

- 中银国际全年承销 11 笔绿色及可持续发展债券，累计金额 42.15 亿等值美元。
- 中银证券全年承销绿色债券累计金额达 301.75 亿元。

### 绿色投资

- 中银资产绿色金融项目自营投资规模 335.39 亿元，占比 42.54%。
- 中银三星人寿绿色金融投资余额 42.47 亿元，包含债权投资计划、股权基金、债券及股票等。

(注：数据统计时点为 2023 年末)



## “中银香港大湾区气候转型 ETF”上市

2023 年 3 月，“中银香港大湾区气候转型 ETF”在香港联合交易所有限公司主板成功上市，该 ETF 是香港市场首支以气候转型为主题及投资粤港澳大湾区指数的交易所买卖基金，协助投资者把握大湾区气候转型的经济增长机遇。

## 绿色运营

本行倡导绿色运营理念，立足各地政策要求和本行实际，不断健全完善能源资源管理制度，大力宣传倡导绿色低碳生产生活方式，积极开展节能技术应用、绿色电力利用等工作，持续推动各类能源资源消费总量和消费强度控制减量，以实际行动助力“双碳”目标落实。本年度未发生因环保违规而受处罚的情况。

2023 年，本行开展集团环境信息盘查工作，包括温室气体排放、水、纸张、废弃物和绿色建筑等盘查项目。盘查结果显示，相较于 2019 年，2023 年全集团总能耗降低 2.18%，直接温室气体排放降低 4.49%。



▲ 中行广东省分行在珠海建成广东省银行业首家获得碳中和及 LEED 金级双认证的金融机构



### 绿色网点

全年新建新装网点均达到本行绿色建筑基础规范要求，同时，进一步推动“绿色建筑标杆网点”试点建设。截至 2023 年末，已建成“绿色建筑标杆网点”28 家，其中 4 家获得绿色建筑、运营碳中和等外部认证。



### 绿色数据中心

内蒙古园区数据中心利用当地环境温度低的特点，使用“间接蒸发制冷”技术，在室外温度较低时利用自然冷源与机房内热空气进行热量交换，达到制冷效果，PUE 值为 1.18。

合肥园区数据中心利用当地水资源充沛的特点，采用“带自然冷却的冷冻水制冷系统”技术，利用水分蒸发与自然冷源为机房提供制冷，并依托“余热回收”技术回收机房产生的大量热能供办公区制热使用，PUE 值为 1.23。



### 绿色建筑

严格执行《绿色建筑评价标准》，将建筑节能作为自建、购买、租用办公场所的重要参考依据，在办公建筑立项、设计、招标、施工、使用等全过程，优先考虑节能事项，办公建筑能源效率达到国家规定先进水平。

推进节能技术改造工作，在境内各机构主要办公大楼开展光源改造、冷机维修、新能源车替换等节能改造项目。



### 绿色办公

通过清洗、维修，提高现有设备运行效率；针对水泵、空调等运行效率下降且不具备维修价值的设备，采购、更换节能型产品；将总行大厦卫生洁具逐步替换为新型节水产品。

结合天气和办公人员情况等因素，优化空调设备调控运行方案；利用新安装的制冷主机变频器，合理设置运行参数，降低空调运行负荷。

推进无纸化办公；充分利用电话会议和视频会议系统，减少会议出差。2023 年总行及北京地区视频会议召开次数 2,844 次。

总行制定电、水等资源的消耗标准、消耗量化控制目标以及量化控制目标的后评价机制。

面向能源管理人员开展节能相关主题培训，并在办公楼入口、电梯、餐厅、卫生间等人流量较大区域张贴节能宣传海报和标语等，持续宣导国家节能减排政策以及能源资源利用知识。



### 绿色采购

完善“中银 E 采购”平台并在全辖推广应用，平台支持电商化采购、智能报销核算、供应商管理等功能，加速采购管理向自动化、精细化、数字化、智能化转变。

将绿色采购理念融入采购管理制度，在集中采购中设置“绿色采购”标识，参考国家标准、行业标准以及政府采购对于环保节能产品、环境标准产品、绿色产品体系等目录清单的要求，在采购需求中合理考虑节能、节水、环保、循环、低碳、再生、有机等因素。



▲ 澳门分子行在空间布局上注重自然采光通风，使用 LED 照明系统、感应控制装置、可再生建材等节能环保绿色产品，并增加绿化面积，打造环境友好的服务场景

# 绿色金融 能力建设



本行深化绿色金融能力建设，为加快集团绿色金融业务跨越式发展、妥善管理气候风险夯实基础支撑。

## 深化多方绿色合作

本行积极融入全球绿色治理，加强国际交流与务实合作，为全球共同应对气候变化贡献智慧方案。



### 联合国《负责任银行原则》(PRB)

在 PRB 框架下开展气候风险管理与披露，参与 PRB 组织的相关交流活动。



### “一带一路”绿色投资原则 (GIP)

积极推进 GIP 各项工作开展，履行 GIP 转型金融工作组共同主席职责，荣获“GIP 产品创新奖”。



### 可持续市场倡议

连任“可持续市场倡议”中国理事会副主席单位，积极参与中英工商企业可持续发展合作交流。

## 绿色合作

### 绿色发展投融资合作伙伴关系、“一带一路”绿色发展北京倡议

作为唯一商业银行与中外合作伙伴共同发起“绿色发展投融资合作伙伴关系”和“一带一路”绿色发展北京倡议。

### 中英绿色金融工作组

积极参与中英绿色金融工作组工作，促进中英绿色金融合作。

### 中英金融机构可持续信息披露工作组

积极参与信息披露相关研讨交流活动。



## 联合国气候变化大会绿色金融与气候应对边会

2023 年 12 月，“绿色金融与气候应对：中国银行业的角色与机遇”边会在《联合国气候变化框架公约》第二十八次缔约方大会 (COP28) 中国角举办。本场边会由迪拜分行独家协办，聚焦当前绿色金融发展的目标要求，集中展示中国银行业支持碳达峰碳中和战略和应对气候变化的成效与实践。本行风险总监刘坚东以视频形式进行发言。

本次边会上，迪拜分行与阿联酋大学合作完成的“阿拉伯联合酋长国企业可持续发展报告”作为唯一入选研究成果在现场首次发布。该报告聚焦阿联酋本土企业 ESG 实践，探索可持续发展路线图，是阿联酋首份企业可持续发展报告白皮书，也是驻阿中资金融机构与驻在国高等院校的首次深度调研合作。

## 建设绿色金融人才队伍

2023 年，本行积极推动 3 个层级 6 个方向共计约 1 万人的“十四五”绿色金融人才培养体系建设，完成绿色金融各层次人才首批评选和摸排工作，加强绿色金融人才队伍建设。



## 培育全员绿色发展能力

积极建设绿色金融在线培训体系，包含 8 个主题、约 100 门课程，累计超过 100 万人次观看学习。

面向客户条线、风险条线、运营条线举办不同层级的线下培训班。

举办绿色金融产品创新竞赛、业绩竞赛和劳动竞赛，开展一系列评优评先活动，表彰绿色金融相关工作优秀成果、优秀个人和优秀集体，多措并举激励员工提升绿色金融业务能力与成绩。

提升境内机构绿色金融竞争力，年内评选出绿色金融示范机构一级分行和二级分行共 20 家，累计建成 310 家绿色金融特色网点。

落实《中国银行股份有限公司员工绿色行动倡议》和《中国银行股份有限公司绿色行动指南》，推动形成绿色发展理念。

发布《“一带一路”绿色金融实践研究报告》，此项研究成果纳入第三届“一带一路”国际合作高峰论坛成果清单。

积极创办绿色金融、ESG 等主题刊物，沟通交流行业最新动态。

(注：数据统计时点为 2023 年末)

# 坚守初心

## 擘画报国 为民新篇章

本行与国家发展同频、与时代潮流同步，筑牢金融报国为民理念，主动融入和服务构建新发展格局，为经济社会发展提供高质量金融服务。坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，疏通资金进入实体经济的渠道，使金融活水更好润泽广大经营主体；坚持以人民为中心的价值取向，厚植为民情怀，把实现人民对美好生活的向往作为金融工作的出发点和落脚点，与民众共享金融发展成果。

### 联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 服务经济社会 更高质量发展



本行锚定重大战略、重点领域和薄弱环节，立足全球化综合化优势，优化资源配置，提高金融服务质效，在为经济社会发展提供高质量金融服务中展现国有大行责任担当。截至 2023 年末，本行为民营企业提供信贷支持 3.73 万亿元，较年初新增超过 7,971 亿元，新投放占比提高至 44.09%，服务民营授信客户 129.93 万户，本年增速 26.20%。

### 支持科技创新，激活澎湃发展动力

本行支持实施创新驱动发展战略，将更多金融资源投入科技创新、先进制造、产业链供应链等重点领域，助力加快形成和发展新质生产力，推动现代化产业体系建设。



战略性新兴产业贷款余额 **1.9** 万亿元，本年增速 **74.35%**

科技金融贷款余额 **1.4** 万亿元，本年增速 **30.94%**

为科技型企业提供约 **1.47** 万亿元授信支持，综合化服务累计供给超过 **6,100** 亿元

为超过 **1.5** 万户国家级、省级“专精特新”企业提供授信余额超过 **2,600** 亿元，贷款金额、户数均位居同业前列

建成科技金融特色网点 **242** 家

(数据统计口径为截至 2023 年末)



### 服务科创企业成长

本行着力构建与高水平科技自立自强相适应的科技金融体系，积极推动科技金融高位规划、高标准服务和高质量发展。



聚焦高新技术企业、科技型中小企业、“专精特新”中小企业等重点客群，立足科技企业需求，打造适应科技企业特点的信贷审批流程和信用评价模型，运用人工智能、大数据等信息技术提高信用风险评估能力，通过数字化手段分层、分类精准支持。



调研集成电路、新能源汽车、智能可穿戴设备、锂离子电池、医学研究和试验发展、电动机制造等战略性新兴产业，并根据调研结果修订部分行业授信政策。



完善“一条通道、双轮驱动、三大重点、四项利器”的“1+2+3+4”“专精特新”专属服务体系，开展“专精特新普惠行”服务活动，围绕“专精特新”企业的全生命周期，提供匹配需求的金融产品，全面提升对“专精特新”企业的综合金融服务质效。





## 推出科技创新类小微企业线上金融服务模式

针对科技创新类小微企业普遍存在的经营年限较短、创新性较强、缺乏传统抵押物等情况，本行 2023 年创新推出“科创贷”和“知惠贷”两款普惠金融线上产品，支持创新能力强、拥有知识产权的小微企业，实现全流程、线上化业务办理，提升融资可得性与便利性。

### “科创贷”

为符合条件的科技创新类小微企业发放信用类线上贷款，灵活满足企业资金周转需求。

### “知惠贷”

支持企业以知识产权质押作为担保方式，盘活专利等无形资产的融资属性，并通过“知识产权质押+担保”的灵活组合方式，有效满足各类小微企业的多元化融资需求。



## 创新产品“金融活水”浇灌“科技幼苗”

本行与科学技术部合力打造中银—火炬“创新积分贷”信贷模型，聚焦科技企业“轻资产、难抵押”贷款难题，以科学技术部科技金融新型政策工具——“企业创新积分制”为基础，融合商业银行信用分析方法与投资银行价值分析视角，通过构建智能化模型，量化评价科技型企业信用风险及成长潜力，精准匹配信贷服务。

### 中行重庆市分行

联合西部科学城重庆高新区推出“中银创新积分贷”产品，引入担保公司对有创新积分的科技型企业提供预授信，实现快速精准放贷。截至 2023 年末，已为西部科学城重庆高新区创新积分名单企业提供预授信额度超过 4 亿元，取得授信额企业 36 户，金额达 1.31 亿元。

### 中行深圳市分行

以科技创新企业评估模型为基础，依托“创新积分贷”结合内部大数据平台，搭建以 1.5 亿条知识产权数据为核心的量化评估体系，打造科技金融贷前触客、贷中审批、贷后管理的有效工具，提升科技金融服务能力。

## 服务产业链供应链稳定畅通

本行充分发挥综合化优势，将投资银行、保险、租赁等综合金融服务嵌入供应链金融服务体系，通过搭建“票、证、融、贷、债、险、租”供应链金融七大类产品体系，为产业链上客户提供全产品线协同的服务体验。



## 助推制造业高质量发展

中行山西省分行聚焦山西省加快打造中部地区先进制造业基地的定位，围绕十大产业链，制定《制造业重点产业链金融服务方案》，并成立产业链工作小组，深入分析产业链各环节客户情况，形成链上企业全生命周期金融服务机制。

## 深化惠民利民，高质量发展普惠金融

作为普惠金融发展的重要参与者和实践者，本行贯彻落实中央金融工作会议精神和国务院关于推进普惠金融高质量发展的实施意见，致力于为广泛的普惠客群提供精准有效的金融服务，提高普惠金融服务覆盖面和满意度，推进普惠金融高质量发展。

## 服务小微市场主体

小微市场主体数量众多，在促进增长、保障就业、改善民生等方面发挥着重要作用。本行深耕小微企业、个体工商户、小微企业主等各类市场主体的金融需求，持续完善普惠金融综合服务体系，全面覆盖、精准施策、创新服务，助力激发实体经济生机活力。



普惠型小微企业贷款余额 **17,585.43** 亿元，本年增速 **43.17%**，高于全行各项贷款增速

普惠型小微企业贷款客户数 **107.10** 万户，本年增速 **43.21%**

累计建成 **2,889** 家普惠金融特色网点

(数据统计口径为截至 2023 年末)



▲ 中行广东省分行员工深入当地布匹市场了解客户融资需求



▲ 中行河北省分行了解企业客户电能质量产品生产经营情况



### 服务“创业就业”客群

本行深化稳岗扩岗长效机制，推出“惠泽千岗万家·守护万家灯火”2023年“千岗万家”稳岗扩岗专题活动，从授信服务、就业撮合、民生金融需求、技能培训、政策宣导等方面，为小微企业及广大就业创业人员提供综合性普惠金融服务，支持企业稳定发展，助力扩大就业岗位。2023年，本行为4.73万家企业发放稳岗扩岗专项贷款超过2,700亿元。

此外，本行开展“源来好创业”普惠金融专项服务活动，出台《“惠创贷”创业客群特色服务方案制定指导》以及支持高校毕业生及创业客群八条措施，通过专项融资、创业培训、供需撮合等综合普惠金融服务，为广大劳动者创业、灵活就业提供精准支持。



### 惠泽千岗万家，助力稳岗就业

#### 中行甘肃省分行

联合甘肃省人力资源和社会保障厅向民众和企业宣传“陇原惠岗贷”融资业务，解答政策疑问，为小微企业及就业创业人员提供金融服务支持。

#### 中行山东省分行

与山东省人力资源和社会保障厅签署《稳岗扩岗专项贷款合作协议》，推出稳岗扩岗专项贷款服务产品“鲁岗贷”，计划三年内安排150亿元信贷资金专项支持符合条件的小微企业。

#### 中行宁波市分行

与宁波市人力资源和社会保障局联合举办“金融助企稳岗扩岗”暨“甬岗贷”启动仪式，签署《“甬岗贷”专项服务合作协议》，通过专属产品、专属额度、专属服务的“三专”机制助力宁波市小微企业稳定岗位、扩大就业。



### 服务个体工商户客群

本行积极助力个体工商户发展，2023年持续开展“惠商户·促消费”专项活动，对接政府主管部门，推出专属服务方案，举办专项活动，精准服务个体工商户金融需求。截至2023年末，本行个体工商户经营性贷款余额超过2,600亿元，本年增速40.51%，覆盖客户超过48万户，本年增速44.61%。

在第二届“全国个体工商户服务月活动”期间，本行深入市场和商圈，为不同行业领域、经营场景的个体工商户送政策、送产品、送服务，提供多元化融资产品服务，全年举办超过200场“惠商户·促消费”活动。



### 服务“外汇外贸”客群

#### 外贸小微

推出《中国银行股份有限公司“小微外贸荟”普惠金融解决方案》，开展“小微外贸荟”专题活动，依托“荟订单”“荟配套”“荟资金”“荟用工”“荟技术”“荟保障”“荟物流”“荟资讯”的“八荟”服务模式，为从事进出口贸易的小微企业提供订单撮合、上下游对接、授信支持、用工推介、技术合作、保险保障、通关结算、政策解读等多维度服务支持，便利小微外贸企业找资金、找服务、找信息。

#### 跨境撮合

依托集政银企联动、跨境撮合、金融服务于一体的“中银e企赢”全球生态服务平台，深入服务六大展会，连续六年服务中国国际进口贸易博览会，2023年共举办19场撮合活动。截至2023年末，本行已在全球举办120场撮合对接活动，为126个国家和地区的近5万家企业提供了“融资+融智”的增值服务，累计达成合作意向超1万项、意向金额超540亿美元。

## 发展数字普惠

本行以发展数字金融为依托，加强支持实体经济的能力，提升普惠金融服务的可得性、便利性和精准性。

### 优产品

#### 丰富产品体系

打造“中银速贷”普惠金融线上融资系列产品，截至 2023 年末，涵盖信用、抵押、质押、保证等超过 25 款产品服务，线上普惠贷款较年初增速 120.26%，在全部普惠贷款新增占比超过 70%。

#### 聚焦区域特色

围绕各地供应链产业链、对外贸易、绿色发展与涉农场景，推出“外贸贷”“碳惠 E 贷”“助农快贷”等特色线上场景产品服务。

### 强能力

#### 升级普惠金融综合服务平台

优化“惠如愿”App，上线贷款智能推荐与精准测额服务，提供更为便捷的融资体验，集成“中银企业 e 管家”经营管理工具，满足客户经营发展多样化需求。

#### 建设智能普惠业务运营平台

打造“智能普惠”平台，实现业务规模、资产质量、机构效能、系统运行等多维度数据实时监测，集成指标配置、自动告警、阈值熔断等自动管控机制。

#### 增强数字普惠服务能力

拓展外部数据对接应用，丰富客户画像；与国家公共信用信息中心共建联合实验室，与多地“信易贷”平台深入合作。



### 拓场景

#### 加强线上供应链场景建设

推出“订单贷”线上融资服务模式，支持对接供应链等场景平台及特色数据，提升供应链小微企业线上服务能力。

#### 服务数字政务场景

创新研发“政采 E 贷”，为参与政府采购的小微企业提供线上融资服务。

### 践行数字普惠理念，有效触达普惠客群

中银富登村镇银行利用数字地图、人脸识别、电子证书、电子印章等技术，打造“线上线下一体化”移动服务模式。在该模式下，工作人员上门拜访客户时通过移动 Pad 即可协助客户办理信息采集、开立银行卡、现场办理存贷款等主要业务。

此外，中银富登村镇银行积极创新金融产品，研发“三农”客户专属的“Pad 自动决策贷款”，根据“整村推进”特定场景量身定做的批量业务“整村推进信用贷”，小额贷款最快 15 分钟完成自动审批；研发小额经营性纯线上信用贷款产品“中富翼贷”，为缺乏完整信用记录的小微企业提供便捷高效的信贷服务，客户申请贷款、签订合同以及用还款均通过手机自助完成，平均 3 分钟即可完成审批和放款。

## 服务乡村振兴

农业强国是社会主义现代化强国的根基，全面推进乡村振兴是新时代建设农业强国的重要任务。本行锚定实现农业农村现代化、建设农业强国的战略目标，加大金融支农力度，从供给侧优化涉农领域金融服务体系，提升涉农领域金融服务质效。2023 年，本行制定《中国银行股份有限公司“十四五”支持农业强国、实现农业农村现代化指导意见》《2023 年中国银行支持国家乡村振兴重点帮扶县工作要点》等文件，进一步完善顶层设计，丰富金融产品，强化服务能力。

截至 2023 年末，本行涉农贷款余额 26,560.79 亿元，本年增速 28.53%，普惠型涉农贷款余额 3,765.21 亿元，本年增速 44.64%。

### 产品创新

围绕“三农”客群实际需求，升级“益农贷”产品，重点支持种植业、养殖业、林业、农产品收购、加工行业等农村产业链中的个体经营户。

发行 100 亿元“三农”专项金融债券，募集资金专项用于发放涉农贷款。



### 聚焦重点

围绕粮食生产、春耕备耕、粮食流通收储加工等全产业链，做好粮食安全金融服务。截至 2023 年末，粮食重点领域贷款余额 1,216.18 亿元，较年初新增 322.43 亿元，本年增速 36.08%。

为种业龙头企业在科研、运营和育繁推一体化方面提供融资支持，挖掘种业知识产权价值，为企业提供利率、汇率保值服务，支持特色小微种企生产经营资金需求。截至 2023 年末，国家种业阵型企业授信余额 136.29 亿元，“种业贷”普惠金融授信余额 9.80 亿元。



### 服务升级

推出“中银智链·食品饮料链”，通过搭建“供应链金融+普惠金融”的综合产品服务体系，提供覆盖“上游农户、养殖户到生产加工企业，下游销售渠道以及终端消费者”的金融服务，为食品饮料上下游关联产业发展提供有力金融支持，支持培育发展农村新产业新业态。



### 渠道拓展

延伸服务触达。截至 2023 年末，累计建成乡村振兴特色网点 1,013 家，其中在国家级乡村振兴重点帮扶县建成乡村振兴特色网点 20 家。

在农村县域地区广泛布放便携式智能柜台，拓展金融服务辐射范围，主动走进乡镇、集市等，提升场外和上门服务能力。截至 2023 年末，全辖累计投放便携式智能柜台 11,028 台，同比增长 29.5%，其中县域地区投放 3,335 台，同比增长 33.7%。

中银富登村镇银行秉承“扎根县域、支农支小”的发展理念，致力于为县域小微企业、个体工商户、工薪阶层和农村客户提供现代化金融服务。截至 2023 年末，中银富登在全国 22 个省（市区）共设立 134 家村镇银行，其中 87 家法人行位于中西部地区。



### “整村授信”破解涉农贷款痛点

中行广东省分行推出《“惠·百千万”整村授信服务方案》，针对“一村一品”“一镇一业”“一县一园”产业规划，以农业产业为依托、以农户信用为基础，以村为单位、以户为单元，集中式发起“整村”授信，实现农户“抵押担保才能贷”到“诚实守信就能贷”的转变，推动金融资源流向信用良好的涉农经济主体。

自“整村授信”推出后，政策受惠面不断扩大。截至 2023 年末，准入村镇项目 92 个，准入额度 34 亿元，单笔业务批复 503 笔，授信金额 23 亿元。

“‘整村授信’是有益于我们村民的好举措，今后发家致富更有盼头了！”  
——广东肇庆农户



▲ 创新涉农普惠金融服务方案



▲ 中行安徽省分行推出“肉牛养殖贷”，支持安徽省“秸秆变肉”暨肉牛振兴计划，助推肉牛养殖产业持续健康发展



▲ 中行湖北省分行依托“正大饲料贷”，为正大集团全产业链上下游小微企业及农户提供融资支持



▲ 中行湖南省分行员工走访农户，了解农户金融需求



▲ 中行江西省分行为上饶婺源民宿经营户提供“民宿贷”授信支持，服务乡村民宿发展



### 创新产品服务方案，支持特色产业发展

#### 中行新疆区分行

立足巴音郭楞蒙古自治州优势产业，推出普惠金融惠农通宝“辣椒贷”服务方案，满足当地辣椒加工企业在辣椒采摘期的融资需求。截至 2023 年末，共批复 16 家辣椒加工企业累计 4,780 万元的授信需求。

#### 中行山东省分行

在临沂地区推出“沂蒙福农贷”系列信贷产品，包含木业贷、蔬菜贷、金银花贷、花生加工贷、柳编贷、禽类屠宰贷、金锣上下游贷、果品贷 8 个子系列，助力“一县一品”特色产业发展壮大。

#### 中行海南省分行

推出“慧畜贷”产品，突破活畜养殖企业担保瓶颈，以活畜动物资产作为抵押主体，依托“海南移动活畜管理云平台”，实时掌握活畜的地理位置和生理状态等信息，确保活畜抵押资产安全。

#### 中行广西区分行

创新以甘蔗贷、生猪贷、养鸡贷等为代表的“银行+担保公司+龙头企业+农户”金融模式，助力广西特色产业良性发展。截至 2023 年末，已通过此模式累计为广西特色产业链上下游 3,000 多家企业及农户发放贷款 38.72 亿元。

#### 中行大连市分行

落实《大连市关于加快推进渔业高质量发展的意见》，根据渔民需求设计“渔船贷”产品，并引入农担公司提供担保，解决渔民缺少标准不动产抵押物的融资难题，让金融活水直达“船头”。

#### 中行重庆市分行

联合重庆安佑饲料有限公司，通过银担联动为生猪养殖户提供个人经营贷款服务方案，促进川渝地区生猪养殖业发展。



## 加强协同合作，促进区域协调发展

本行积极贯彻落实国家区域协调发展战略、区域重大战略，聚焦重点区域和城市建设，强化金融服务重点区域顶层规划，提升区域协同保障能力，为区域发展提供高质量融资融智融商支持，助力构建优势互补、高质量发展的区域经济布局。

### 支持京津冀协同发展

本行深度服务京津冀协同发展，年内制定《中国银行股份有限公司支持京津冀协同发展工作方案》，着力支持疏解北京非首都功能，围绕建设北京城市副中心和河北雄安新区、交通一体化、生态环境保护、产业升级转移、公共服务均等化、基础设施完善升级等京津冀协同发展重点领域推出 35 项金融支持措施。

截至 2023 年末，本行持续提升金融服务京津冀协同发展相关重点领域水平，支持京津冀协同发展项目贷款余额达到 4,553.58 亿元，年内新投放 1,928.19 亿元。本行以高标准服务雄安新区建设为己任，持续加大对雄安新区的金融支持。截至 2023 年末，本行在河北雄安新区信贷投放余额达到 618.90 亿元，较上年提升 49.78%，有力支持“四纵两横”高铁网、“四纵三横”高速网以及市场化片区开发等新区重大建设项目。

### 支持长江经济带高质量发展

本行紧扣长江经济带高质量发展“共抓大保护、不搞大开发”“生态优先、绿色发展”战略导向，积极为长江沿线省市产业绿色转型升级、长江生态环境保护修复、产业链供应链现代化、沿江产业布局优化、交通基础设施完善升级等重点领域提供优质金融服务，助推长江经济带高质量发展。

2023 年，本行在《中国银行股份有限公司支持长江经济带高质量发展行动方案》中重点围绕绿色发展、交通建设、沿江产业升级、新型城镇化、对外开放、文旅消费六个方面制定 22 条细化工作措施，做好金融服务支持。截至 2023 年末，本行在长江经济带沿线 13 家分行人民币贷款余额合计 7.55 万亿元，本年增速 15.59%。

### 支持成渝地区双城经济圈建设

本行深入落实“川渝一盘棋”发展要求，推进集团内商业银行与综合经营公司联动，提升金融服务成渝地区协同发展水平，支持成达万高速铁路、云阳抽水蓄能、渝万铁路项目等成渝地区重点项目建设，支持重庆建设西部金融中心，推动成渝地区双城经济圈建设走深走实。

## 支持粤港澳大湾区建设

本行持续支持粤港澳大湾区协同发展，助力当地政府招商引资，上线粤港澳大湾区客户服务一体化平台，发挥集团联动优势，紧抓粤港澳大湾区内科技金融、产业金融和跨境金融等发展机遇，支持多个标志性项目建设。2023 年，制定《中国银行股份有限公司服务粤港澳大湾区建设行动方案（2023—2025 年）》，围绕服务高水平对外开放、助力高科技自立自强、支持产业现代化建设、促进区域协调发展等方面推出相应支持措施。截至 2023 年末，本行在粤港澳大湾区四家商行机构贷款余额折人民币合计 4.52 万亿元。



### 支持粤港澳大湾区重大项目建设

中行广东省分行紧跟粤港澳大湾区发展规划，聚焦关键领域的重大项目，全力支持粤港澳大湾区实现基建联通、资金融通、生活相通，为稳投资、稳增长注入金融“活力”。2023 年，该行为交通物流企业提供资金支持 397.71 亿元，为港珠澳大桥、深中通道、狮子洋通道、南沙港、横琴口岸及综合交通枢纽开发工程等 20 个重大基础设施提供授信支持超过 82 亿元。



### 助力“港车北上”，促进区内融合发展

中银集团保险积极响应“港车北上”政策以及香港市民出行需求，率先推出“港粤通汽车险（等效先认附加保障）”，为香港私家车车主及驾驶人士提供驾车经港珠澳大桥进出广东省的一站式车险服务，促进人员往来便利化。客户可即日投保即时凭借生效保单驾车北上。全年实现“港车北上”投保业务数 223 笔，保险保障金额 41 万港元。

## 支持黄河流域生态保护和高质量发展

本行重点围绕加强生态保护及环境治理、建设特色优势现代产业体系、构建区域城乡发展新格局、加强基础设施互联互通、补齐民生短板和弱项、保护传承弘扬黄河流域文化等六大重点领域，提供全方位金融服务。截至 2023 年末，本行黄河流域沿线分行绿色贷款余额 6,505 亿元，当年增长 57.38%；涉农贷款余额 6,440 亿元，当年增长 32.37%；普惠贷款余额 2,883 亿元，当年增长 65.66%。



## 支持长三角一体化发展

本行锚定长三角“一极三区一高地”战略定位，紧扣“一体化”和“高质量”两大关键词，始终将支持长三角一体化发展作为集团区域战略的执行重点。自与长三角区域合作办公室签署《推进长三角一体化建设合作协议》、发布银行业首个长三角一体化综合金融服务方案以来，长三角区域内行行、行司协同联动服务区域一体化发展能力大幅提升。截至2023年末，本行在长三角区域6家分行人民币贷款余额合计4.99万亿元，全年增速16.62%。



### 创新首发跨区域跨币种长三角区域绿色存款计划

2023年3月，中行苏州分行发行长三角区域单位绿色存款计划，实现绿色存款计划跨区域跨币种发售的全国零突破。该绿色存款计划由外部专业机构进行发行前鉴证，将长三角区域内存款资金专项用于绿色低碳环保项目，有助于促进区域经济可持续发展。

## 依托全球网络，服务高水平对外开放

作为国际化程度最高的中资银行，本行擦亮“全球化”金字招牌，积极促进国内国际两个市场、两种资源的联动，在服务高水平“走出去”、高质量“引进来”方面持续发力，为构建双循环新发展格局贡献力量。

## 强化跨境金融服务能力

本行不断提升跨境金融服务水平，稳步推进全球化经营高质量发展。



### 持续优化全球网络布局

本行发挥金融桥梁纽带作用，在全球范围内为客户提供全方位金融服务。2023年，巴布亚新几内亚代表处和利雅得分行先后开业。截至2023年末，本行境外分支机构覆盖全球64个国家和地区，其中包括44个“一带一路”共建国家，是在全球及“一带一路”共建国家布局最广的中资银行。



### 深化双边多边金融合作

本行加强与各类金融机构合作，拓展国际合作朋友圈。截至2023年末，本行与全球近1,200家机构保持代理行关系，夯实“一带一路”沿线地区重点代理行合作基础，为跨国机构和企业提供国际结算、债券融资、外汇交易、投资托管、全球现金管理等金融服务，并与亚洲基础设施投资银行、新开发银行等国际多边金融机构以及多个国家主权基金开展良好合作。



### 提供数字跨境金融服务

2023年，本行优化跨境金融线上服务渠道，依托金融科技为全球化发展注入动能。

- 企业手机银行跨境金融专区推出“跨境一站通”“跨境百宝箱”“跨境精选栏”三大板块，实现收、结、付汇一体联动，支持信用证、保函、普惠融资、理财等一站式跨境综合服务及外汇牌价、汇率计算等辅助便捷功能。
- 境外企业网上银行新增远期结售汇服务，实现远期交易发起、交易存续期管理、牌价查询、交易和委托查询。截至2023年末，境外企业网银已覆盖56个国家和地区，支持中、英、韩、日、德、法、俄等14种语言。
- 智能化跨境汇款产品“中银跨境汇款直通车”推出跨境汇出直通功能和境内外币跨行汇入直入账功能，实现跨境汇款双方向、本外币智能化直通处理和境内外币全渠道直入账。

## 支持“一带一路”重点项目

2013年，中国提出共建“一带一路”倡议。作为拥有百年历史积淀、全球化程度最高的中资银行，十年来，本行秉持共商共建共享原则，坚持开放绿色廉洁理念，以高标准、惠民生、可持续为目标，充分发挥全球化运营特长，推动与共建国家基础设施“硬联通”、金融合作“软联通”，服务一批重点项目落地生根，让共建成果更好惠及各国人民。



在“一带一路”共建国家累计服务公司授信项目超过**1,000**个，累计授信支持超过**3,160**亿美元

**13**项工作成果纳入第三届“一带一路”国际合作高峰论坛务实合作项目清单，服务共建“一带一路”取得丰硕成果

本年度境内机构为**130**个“一带一路”共建国家的受益人开立保函**122.05**亿美元，同比增长**7.15%**

(数据统计口径为截至2023年末)

近年来，本行以全方位金融服务支持了首单高铁“走出去”项目——印尼雅万高铁，中老合作旗舰项目——中老铁路，南太平洋重要交通枢纽——秘鲁钱凯港，中亚单体规模最大风电项目——乌兹别克斯坦布哈拉州风电项目等一批标志性项目，以及波黑多博伊医院等一批“小而美”惠民生工程，有效提升当地民众的幸福感、获得感、认同感。

依托在国际资本市场及境外业务领域的优势，本行不断促进“一带一路”共建国家之间的资金融通。截至2023年末，累计发行5期“一带一路”主题债券，募集资金近150亿美元等值，包括人民币、美元、欧元等7个币种。此外，本行多次组织“一带一路”共建国家分支机构发行境外绿色债券，支持当地绿色金融发展。



### 金融服务助力中印尼合作项目雅万高铁开通运行

2023年9月，中国和印度尼西亚合作建设的雅加达至万隆高速铁路（简称“雅万高铁”）开通运行，标志着中印尼共建“一带一路”取得重大标志性成果。作为中印尼共建“一带一路”合作旗舰项目，雅万高铁是东南亚首条高速铁路，也是中国高铁首次全系统、全要素、全产业链在海外落地。本行积极支持雅万高铁建设，为相关企业提供账户、境外委托代理、现金管理、外汇业务、代发薪等多方位金融服务，为项目顺利实施提供有力金融支持。



### 发行全球首批共建“一带一路”主题绿色债券

迪拜分行和卢森堡分行同步发行全球首批共建“一带一路”主题绿色债券，规模合计8亿美元等值，募集资金将全部用于支持“一带一路”共建国家合格绿色项目，覆盖阿联酋、沙特阿拉伯、葡萄牙、奥地利、保加利亚、波兰等多个“一带一路”共建国家。



### 以保险之力护航“一带一路”高质量发展

多年来，中银保险积极响应共建“一带一路”倡议，发挥银保金融特色，为境外业务提供优质保险服务，助力一批“一带一路”标志性项目落地生根，有力支持企业“走出去”。

2023年，独家承保中圭两国合作的首个医疗基础设施建设工程——中工国际工程股份有限公司圭亚那地区医院工程险项目，项目建成后将有效改善当地医疗水平。承保印度尼西亚巴塘水电站项目和巴基斯坦巴拉科特水电站项目建筑工程一切险业务，相关项目旨在通过建设重要能源基础设施，改善当地能源结构，加速清洁能源转型，为民众提供安全、稳定、清洁的电力能源。

中银保险全年累计承保海外项目230余个，其中服务“一带一路”共建国家项目173个，保险保障金额超过800亿元，获评中国“一带一路”再保险共同体保险业服务“一带一路”建设最具特色奖。

## 助推外贸稳规模优结构

本行充分发挥对外经贸金融服务的主渠道银行优势，制定服务进出口企业行动方案、加强对外贸客户授信支持工作方案等文件，为打好“稳外贸”组合拳奠定政策基础。围绕外贸新业态，完善“中银跨境e商通”跨境电商结算产品服务体系，市场采购贸易一站式线上金融服务覆盖绝大部分试点省份，强化海外仓综合金融服务支持。

2023年，本行境内机构累计办理国际结算业务3.37万亿美元，其中为跨境电商提供跨境结算服务业务增速123%，与全国28家市场采购贸易联网平台对接联网、提供线上化结算服务。



### 落地黑龙江首笔“市场采购贸易”对公线上收汇业务

中行黑龙江省分行上线“中银跨境e采通——龙采通”系统，该系统对接绥芬河市场采购贸易联网信息平台，对市场采购贸易主体认证、交易登记、出口报关等环节进行全流程管控，为市场采购贸易主体提供账户签约绑定、申请收汇、结汇等全流程线上服务，有效提升客户办理外汇业务的时效性和便利性，助力发展外贸新业态新模式。





▲ 中行天津市分行成立天津市首家航运金融中心，聚焦“航运交易、汽车物流、融资租赁、冷链物流、冷冻品精深加工”五大产业，满足航运物流企业和货代企业在结算、融资、担保等全方面金融需求

## 服务国家重大展会活动

2023年，本行继续为国家级贸易展会提供高质量服务，搭建贸易促进的金融服务桥梁。

展会名称	本行角色
中国国际进口博览会	唯一战略合作伙伴
中国国际服务贸易交易会	银行业独家全球合作伙伴
中国进出口商品交易会	独家全球战略合作伙伴
中国国际消费品博览会	全球战略合作伙伴
中国国际投资贸易洽谈会	全球唯一金融服务战略合作伙伴



## 主要开展工作

### 展前

支持海内外招商招展及路演等活动。2023年，本行支持举办覆盖40余个国家和地区的30余场境外推介活动、30余场境内招商引资活动。

### 展中

为参展商和采购商提供政策咨询、账户开立、资金汇兑、现金管理、跨境汇款等综合金融服务。发挥全球撮合和跨境服务经验，为企业提供优质金融对接活动。支持举办高端论坛等活动，发布金融服务成果，深化国际交流与合作，助力融商融智。

### 展后

与展会组委会加强合作，为参会企业持续提供优质高效的金融服务。



▲ 连续六年精彩亮相中国国际进口博览会



▲ 在 2023 年服贸会金融服务专题展区展示本行在助力稳外贸稳外资、支持共建“一带一路”、数字化转型等金融服务领域取得的优秀成果



▲ 2023 年服贸会期间与北京市投资促进服务中心共同主办“北京日”京津冀协同招商推介暨投资北京全球峰会



▲ 以全面金融服务优势支持举办第四届中国—蒙古国博览会



▲ 中行云南省分行在第 7 届中国—南亚博览会期间联合云南省商务厅举办“中国银行贸易投资对接会”

## 助力稳慎扎实推进人民币国际化

本行全力服务国家人民币国际化战略有序推进。自 2009 年跨境贸易人民币结算试点启动以来，本行始终保持人民币跨境流动主渠道地位。2023 年，集团办理跨境人民币结算 57.35 万亿元，同比增长超过 80%，其中中国内地机构办理跨境人民币结算 12.81 万亿元，同比增长 23.28%。



### 提高境外市场人民币服务水平

境外机构大多均已开展人民币服务，通过优化“走出去”中资企业人民币服务、扩大当地客户人民币结算规模、满足境外多样化人民币需求服务等，积极提升境外人民币服务水平。

发挥外汇外贸领域专业经验，结合新的市场形势和政策导向，制定支持外经贸企业扩大人民币跨境使用促进贸易投资便利化十条举措，扩大参与便利化服务的外经贸企业“白名单”，更好满足企业汇率避险需求。



### 加强人民币国际化宣传推介

连续 11 年发布《人民币国际化白皮书》，按季发布“跨境人民币指数（CRI）”“离岸人民币指数（ORI）”，针对境外市场推出《跨境人民币企业服务主要场景与产品介绍》，帮助客户了解人民币国际化政策和产品。

举办“一带一路”暨人民币国际化论坛、2023 年金融街论坛年会“货币合作与国际货币体系多元化”平行论坛等人民币国际化专场活动，深入探讨稳慎扎实推动人民币跨境使用和建设离岸人民币市场等话题。

定期开展人民币国际化宣传和培训，推广人民币国际化领域的服务和风险控制相关经验和做法。



▲ 赞比亚中行举办中赞经贸合作跨境人民币业务推介会，介绍人民币国际化背景、跨境人民币政策及相关金融产品，提升在赞市场各类主体对人民币的了解与认可



### 支持人民币跨境基础设施建设

加强拓展人民币跨境支付系统（CIPS）间接参与行范围，截至 2023 年末，与 626 家境内外金融机构建立间接参与行合作关系，较年初新增 43 家，市场份额保持同业第一；在全球 15 个国家和地区担任人民币清算行。

## 满足人民美好生活 金融期待



本行以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点和落脚点，在养老、健康、住房、消费、教育等领域持续增进民生福祉，以专业优质的金融服务提升广大客户的体验感和满意度，并依托行业优势撬动更多资源投向公益慈善事业，切实履行金融为民、富民、惠民、便民之责。

### 着力满足养老需求

本行全面布局养老金金融、养老个人金融、养老产业金融等领域，助力银发经济高质量发展，改善老年群体生活品质，助力实现从“养老”到“享老”的跨越发展。

### 支持构建多层次养老保险体系



#### 服务国家医保改革

本行与国家医疗保障局开展总对总对接，签署框架合作协议，积极推广医保码和医保移动支付应用，为广大参保人提供便捷的就医服务体验。截至 2023 年末，已为 19 个省提供个人医保账户清算服务，手机银行医保码授权用户达到 2,804 万人次。



#### 做好养老金金融

本行以养老金运营服务为基础，以受托投资管理能力为关键，以系统建设和制度完善为保障，不断提升养老金服务能力，持续为客户提供企业年金、职业年金等系列产品。



养老金受托资金规模 **2,098.86** 亿元，  
本年增速 **23.29%**

企业年金个人账户管理数 **412.37** 万户，  
本年增速 **5.77%**

服务企业年金客户超过 **1.82** 万家

养老金托管运营资金 **9,923.90** 亿元，  
本年增速 **9.46%**

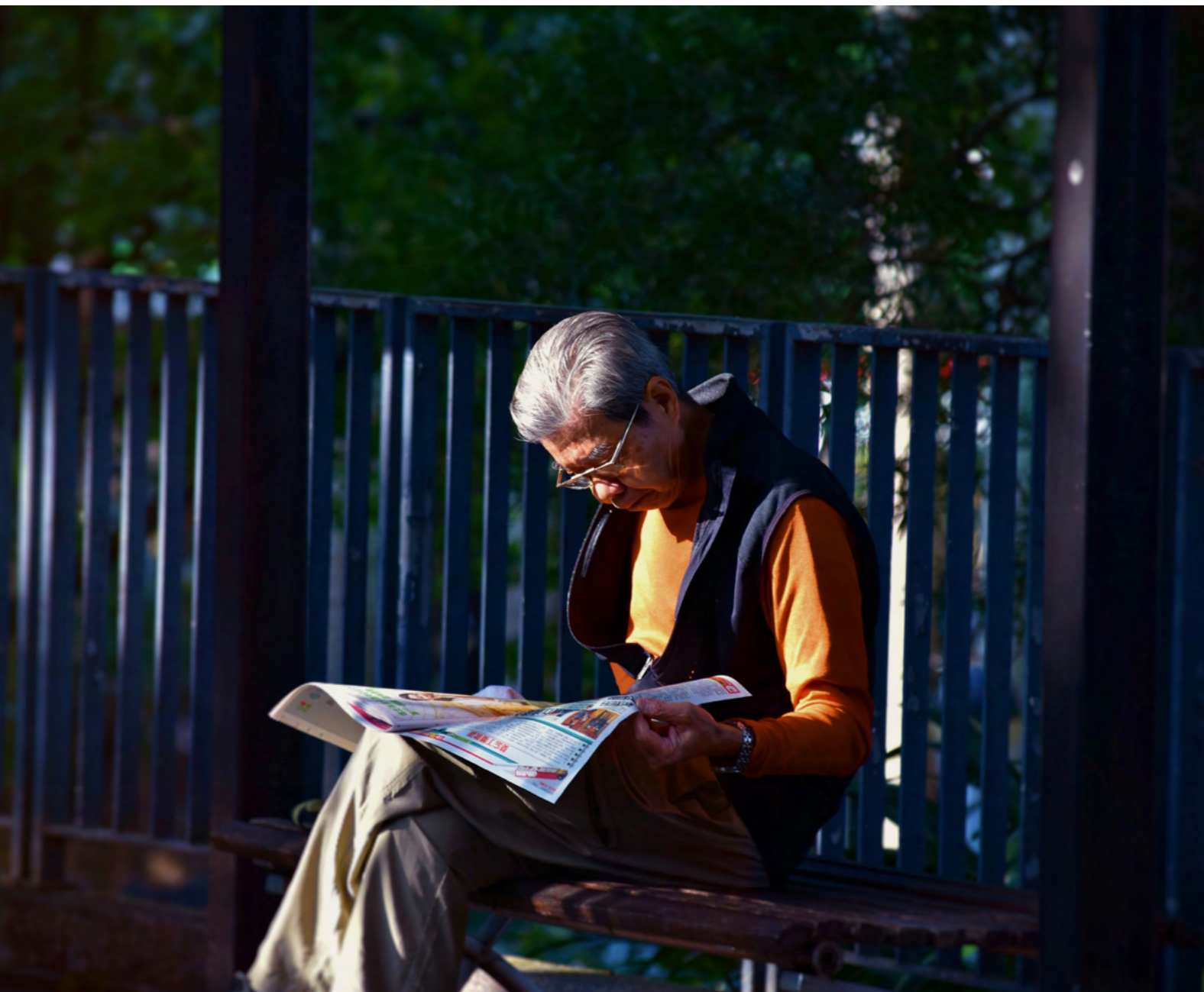
(数据统计口径为截至 2023 年末)

## 服务养老产业



### 银发经济交易团亮相进博会

2023年11月，由本行组建的首个银发经济交易团亮相第六届中国国际进口博览会。交易团由200余名成员组成，覆盖政府机构、国资养老集团、康复辅具、养老专业服务、老年教育、老年文旅、适老化设计等相关主体。进博会期间，本行主办首届外资养老助力中国人口高质量发展论坛，搭建先进养老理念宣传平台，为中外养老产业客户提供供需撮合平台。



## 丰富银发生活



### 老年教育，丰富银发群体精神生活

在手机银行开设中银老年大学在线学习平台，为全国银发客群提供免费在线课程，结合民生热点和重点议题，开发《生活中的金融》《为爱跨越鸿沟——智能手机应用》《金融防诈骗》《名医健康宝典》等适老化特色课程。截至2023年末，中银老年大学共上线650余门课程，点击量超过62万次。



### 银发地图，打造属于老年人的生活指南

作为围绕核心养老需求在手机银行打造的在线资源展示平台，银发地图携手养老服务领域优质机构，提供养老机构、线下老年大学、医疗机构、社区助餐点、特色商户和银行特色网点等信息，助力构建“一刻钟”养老生活圈。截至2023年末，银发地图平台已入驻各类养老服务机构4,000余家，覆盖全国31个省市。



### 银发专区，打造线上一站式养老服务平台

围绕老年人“医、食、住、行、娱、情、学”高频场景需求，为老年人提供线上购药、视频问诊、老年旅游等丰富的非金融服务，帮助老年人跨越数字鸿沟，享受便捷生活。



### 互助养老，创新养老服务供给模式

探索创新养老服务供给模式，打造公益互助养老平台，全力支持公益养老事业发展。

## 服务体育产业发展 ▶



### 优化手机银行运动专区服务

#### 非金融服务

搭建“中银Keep训练营”，推出涵盖冰雪、太极、室内燃脂等5个类别的免费线上运动跟练课程；完善“精选场馆”和“装备中心”模块，整合健身、冰雪、游泳、大小球等运动场馆706个，引入运动装备品牌640个。

#### 金融服务

升级冬奥主题信用卡、长城无界运动卡等特色产品专区权益，便捷客户在线办卡并参与活动；丰富运动专区支付方式，新增数字人民币开户与支付功能，为客户提供数字人民币支付一站式体验服务。



### 完善体育G/B端客户服务能力

大力支持体育产业数字化转型，在提供赛事管理、协会服务、体育消费券和体育场馆ERP四大服务模式的基础上，创新推出“中银体育商户智慧助手”，聚焦体育场馆、周边上下游以及重大体育赛事活动指定商户，为其提供支付受理与经营管理的数字化解决方案。截至2023年末，共开立273户，交易笔数11.34万笔，交易金额5,429.84万元。



## 助推全民健身热潮

积极传播健康中国理念，结合春节、奥林匹克日、全民健身日、进博会等热门节点和大运会、马拉松比赛、冰雪嘉年华等体育赛事热点，以丰富多彩的特色主题活动和赛事点燃全民健身热潮。截至2023年末，支持举办各类活动或赛事9,125场，累计服务近562万人次。



## 金融力量助力“汉马”精神“燃”动江城

中行湖北省分行大力支持2023年武汉马拉松，作为武汉体育消费券的平台发放方之一，该行为参赛选手及市民发放武汉体育专用券及通用券，并创新推出无实体介质的数字信用卡——长城无界运动卡，为中签选手提供报名费立减优惠活动。此外，该行还在赛事沿线设置服务站点和专用休息区，为参赛选手提供充足的能量补给和医疗保障，优化参赛体验。



▲ 中行湖北省分行精心服务2023年武汉马拉松



▲ 中行大连市分行为参与“中国银行杯”第30届亚洲青少年壁球锦标赛的境外选手提供外币兑换引导等专业金融服务



▲ 中银香港支持举办首届中国银行（香港）珠港澳大桥（香港段）半马拉松

## 保障民众安居乐居

本行积极贯彻落实党中央、国务院有关决策部署，坚持“两个毫不动摇”，一视同仁满足不同所有制房地产企业合理融资需求。密切跟进落实租赁住房工作，主动调研、提前布局，推动城中村改造、保障性住房等“三大工程”相关工作，加快房地产金融供给侧改革。做好“保交楼”工作，按照市场化、法制化原则提供信贷支持。积极探索构建房地产发展新模式，促进金融与房地产的良性循环。



### 对不同所有制房企一视同仁

走访多家各所有制及民营房企，围绕深化银企合作、金融助力房地产市场发展进行交流，维护房地产市场平稳健康发展。



### 加大租赁住房支持力度

针对租赁住房领域，制定配套金融服务措施，助力加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，加大贷款投放，持续推动金融支持租赁住房市场发展。

## 充分释放消费活力

本行围绕“衣食住行娱医疗养”等大众消费场景，以优质消费金融服务助力消费恢复、激发潜在需求，为扩内需促消费注入金融动力。



### 客户端

结合电商大促及黄金周等消费高峰期，在淘宝、京东、携程等平台叠加大额满减活动。推广支付宝、美团等平台积分抵现功能，以惠民支付活动助力提振消费市场。

加大汽车消费支持力度，联合厂商推出多样化0息、低息补贴产品，配合车企开展价格优惠活动，降低居民金融购车成本；因地制宜优化家装分期产品，打造适配当地市场情况的特色展业模式，助力居民家装消费提质升级；提升中银E分期服务体验，打造“家庭消费备用金”品牌，满足居民多元化消费需求。

打造数字卡产品体系，面向商旅、商超、运动等客群推出数字卡产品；支持数字卡配发实体卡服务，满足客户线下消费，特别是跨境支付场景用卡需求；支持线上申卡环节一键绑定六大快捷支付机构，卡片激活后将自动完成绑卡，提升客户数字化申卡用卡体验。

联合中国电信、中国联通创新推出SIM卡硬钱包产品。该产品以“安全可靠、通用便利、无电支付、共享余额”为核心特点，以通信运营商发行的SIM卡为安全载体，加载数字人民币钱包，在民生消费、轨道交通、校园等场景提供更加丰富、便捷的数字人民币支付体验。



## 商户端

深化国际消费中心城市建 设，支持北京、上海、天津、重庆、广东、深圳等地重点商圈建设，开展消费立减营销活动。

加强资源投入与运用，在“惠聚中行日”品牌下，联合优质品牌开展优惠商户活动，促进消费增效，提高商户营业收入。



## 数字人民币助力跨境消费

为促进内地与香港经济互联互通，满足港深“跨城消费”需求，本行依托以数字人民币为代表的跨境支付方式，为两地居民带来更加便利的消费体验，提振内地与香港跨城消费活力。

### 香港居民前往内地消费

中行深圳市分行联合深圳市罗湖区人民政府、香港八达通集团，结合香港居民消费习惯和内地支付场景，面向来深消费港籍人士，创新推出数字人民币硬钱包自助发卡机服务。香港居民凭港澳居民来往内地通行证在发卡机上申领数字人民币硬钱包卡后，无需开通内地银行卡，即可享受“吃住玩购行”的便捷消费体验以及政府消费补贴。2023年政府促消费活动期间，累计共 2.5 万香港居民主动来深领取硬钱包卡。

中银香港为香港本地客户提供数字人民币个人服务，香港客户通过 BoC Pay 登记后即可在港注册数字人民币钱包并在内地使用。截至 2023 年末，经中银香港登记并开通数字人民币钱包数量达到 1.3 万个。

### 内地居民来港消费

中银香港推出数字人民币香港收单服务，近 300 家香港商户可为内地消费者提供数字人民币支付服务，为内地居民带来跨境支付“新风尚”。

此外，中银香港、中行深圳市分行与深圳市福田区、罗湖区人民政府共同开展数字人民币“跨境购物节”活动，通过发放数字人民币消费红包等方式为香港和内地客户提供优惠，吸引两地客户往来消费。



▲ 中行海南省分行支持“数惠三亚 焕新消费”数字人民币消费月活动

## 赋能教育事业发展

本行始终站在助力国家教育事业发展的最前线，以金融之力加快助推教育强国建设。



### 做好国家助学贷款发放

落实国家助学贷款免息及延期还本政策，并通过“中行助学贷款助手”小程序为学生提供在线递交延期还本的便捷申请渠道；快速落地国家助学贷款额度及利率调整要求，在手机银行上线“提额申请”功能。

率先推出研究生商业性助学贷款产品，提供纯信用、利率低、期限长、还款方式灵活的商业性助学贷款，更好满足全日制研究生在校期间的合理学习生活需求。

截至 2023 年末，累计发放国家助学贷款 267.73 亿元，共资助 190 余万名家庭经济困难学生完成学业。



### 助力“双减”政策深入实施

为各行业主管部门及校外培训机构提供教培资金线上全流程监管服务。截至 2023 年末，与全国近 1,200 个区县教育主管部门达成合作，累计为 3.3 万家培训机构提供资金监管服务，并协助 1.6 万家校外培训机构对接教育部全国校外教育培训监管与服务综合平台。



### 服务教育事业国际化发展

为高校“走出去”办学提供跨境金融、海外联络等各项支持服务。

深化中外职业教育合作，促进“鲁班工坊”项目跨境撮合，提升职业教育国际交流质效。

与中国科学院国际合作局联合签署《合作备忘录》，加强在外籍专家金融服务、国际科技交流、金融科技融合发展等领域的合作。



▲ 中行浙江省分行连续三年举办“浙江留学节”活动，提供包含留学规划、签证申请、行前准备、海外学习生活各阶段在内的一站式跨境金融服务

# 打造高品质的 客户服务



本行坚持客户至上服务理念，全方位保障消费者权益，积极回应客户关切，广泛普及金融知识，用心用情打造一流服务体验。

## 维护客户权益

本行高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，不断推动消费者权益保护工作与业务发展和服务管理深度融合。

## 完善消费者权益保护体系

本行严格落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等要求，切实履行消费者权益保护主体责任。



### 组织架构

#### 董事会及董事会专业委员会

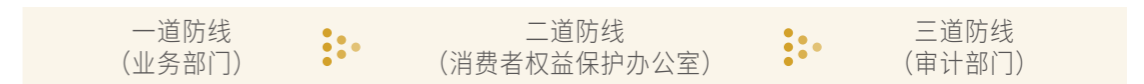
董事会下设企业文化与消费者权益保护委员会，负责审议消费者权益保护战略、政策和目标等，定期听取投诉通报及工作管理情况，向董事会提出建议，并监督、评价本行消费者权益保护工作，包括投诉管理、产品与服务审查等。2023年，本行共组织召开涉及消保议题董事会4次，企业文化与消费者权益保护委员会4次，审议批准2022年消保工作总结及2023年工作计划、《中国银行股份有限公司消费者权益保护管理办法》；定期听取全行投诉管理情况、消保监管评价情况等，听取管理层工作报告。董事会坚持高站位政治引领、坚持高水平稳中求进，对全行消保工作进行了总体规划及详细部署，提出了大量指导性、建设性意见建议，推动全行消保工作提质增效。

#### 高级管理层

执行委员会下设消费者权益保护工作委员会，负责统筹规划和落实执行消费者权益保护工作。2023年，消费者权益保护工作委员会共召开会议5次，落实董事会及执行委员会的各项决议和决定，部署推进全行消费者权益保护工作。

### 执行层

总行消费者权益保护办公室作为本行消费者权益保护工作牵头部门，负责组织、协调、督促、指导各单位消费者权益保护工作。



承担落实执行职责，将消费者权益保护要求融入业务经营全过程。

承担监督指导职责，加强消费者权益保护考核管理和运用，每年定期开展消费者权益保护监督检查。

承担独立监督职责，每年开展消费者权益保护专项审计，协同消费者权益保护办公室开展督导问题整改验证。



### 制度要求

发布《中国银行股份有限公司消费者权益保护管理办法（2023年版）》，将最新监管要求内化为本行制度，进一步完善消费者财产安全权、知情权、信息安全权等八项基本权利内容，优化消费者权益保护三道防线机制。

制定2023年消费者权益保护工作要点文件，指导全年消费者权益保护重点工作。

健全消费者权益保护内部考核制度，考核结果纳入绩效考评体系以及绩效评定、岗位调整、职业发展等人力资源管理体系。



### 教育培训

开展多元化消费者权益保护专题培训教育，培训内容涵盖监管规定解读、内部制度要求及消费者权益保护审查、投诉管理、个人客户信息保护等重点领域，培训对象覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新入职员工。同时，结合全年投诉情况，增加投诉多发、投诉风险较高的业务岗位投诉培训频次；结合员工工作需求，有针对性地开展产品和服务销售、投诉处理等专项培训。

2023年，消费者权益保护专题培训线上、线下累计参训人数超过86万人次。



### 消保审查

年内制定《中国银行股份有限公司消费者权益保护审查工作管理办法》，明确消费者权益保护审查主体、范围、要点、流程等内容，规范全行消费者权益保护审查工作。

对于面向消费者提供的金融产品和服务，在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节进行评估审查，识别评估消费者合法权益保护要求的落实情况以及潜在风险，做到风险关口前移。

为防止新产品或新业务可能产生的风险，在产品的设计研发、风险评估、投产验收等阶段对涉及个人消费者的产品进行消费者权益保护审查，切实提升事前审查管控能力，有效缓释、监测与管控风险。

## 加强投诉精细化管理

本行高度重视消费者投诉，将投诉作为优化产品服务和提高客户满意度的重要依据，认真聆听客户心声，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，加强投诉根源问题分析和溯源整改，切实保护消费者的合法权益。全年共受理客户投诉 27.6 万件，投诉处理完结率 100%。

### 管理机制

定期分析全行及重点领域投诉情况，由行领导审阅投诉及消费者权益保护舆情简报，对已识别的重点问题上报董事会及董事会企业文化与消费者权益保护委员会审议决策。

强化投诉管理相关考核，考核内容包含投诉数量、投诉处理及时率、投诉信息准确性、多元化机制落实等。

### 处理流程

严格落实客户投诉管理办法，畅通以营业网点、电话、手机银行、微银行、官网智能客服为主体的投诉受理与处理渠道，快速响应客户投诉并及时处理，落实多元化解机制，为客户提供多元化的纠纷解决方案。公开线上、线下投诉处理流程，方便客户快捷反映诉求。



▲ 客户投诉处理流程

高度关注客户投诉集中领域，分析投诉产生原因，清单式溯源整改投诉所涉问题，并持续关注整改情况，从源头减少客户投诉。

### 能力提升

升级投诉管理系统，增加监管系统转办投诉信息自动收集、下载、转发以及投诉工单智能分析等功能，优化用户管理、纠纷化解等原有功能，增强系统数据分析能力。

全年开展两次覆盖全行的投诉管理工作培训，培训内容包括投诉处理流程、投诉处理技巧、投诉数据分析、溯源整改工作要求、投诉管理系统使用等方面，提升员工投诉处理能力及投诉管理水平。

## 客户满意度调查

2023 年，本行与第三方机构共同开展外部客户满意度调查，调查对象覆盖个人客户和公司客户。2023 年，本行总体客户满意度 92.1%，其中个人客户满意度 90.5%，公司客户满意度 96.4%，各类客户满意度整体维持较高水平。

## 守护资金安全

本行重视保障客户资金安全，积极履行反诈法律责任和义务，牢牢守住客户“钱袋子”。

### 事前风控

开展安全评估、隐患排查与应急预案演练，完善网点安防设施、优化安防管理平台，强化智慧安防能力。

#### 产品涉诈风险检查

开展个人账户分级分类和限额管理，投产跨行开户核验系统和反诈风向标，在开户环节为网点提供多维数据参考，辅助决策分析。

#### 安防设施智能化

由安防管理平台监测网络中断、固件升级、预警设备故障等状况，并安排相关人员进行修复，保障安防基础设施有效运行。依托网点视频智能设备，提供视频结构化数据和人员行为分析结果，提高安防管理水平。

#### 风险感知敏捷化

依托物联网设备与探测器自动识别风险，创新研发安全风险报警处置模式，自动评估风险优先级。

### 事中监测

坐席化处理安防管理平台分发的风险事件，持续提升安全风险防控能力。优化对公事中风控模型、个人账户交易监测模型等，强化对重点业务领域的监测。截至 2023 年末，基于“网御”系统上线预警劝阻、延迟支付等功能，累计拦截可疑转账交易 408,471 笔，拦截金额 60.21 亿元，对 124,892 个账户采取保护措施。





### 事后管理

结合监管提供的涉诈交易数据和自有模型拦截数据进行不间断排查，及时管控涉诈账户。加强警银协作，多维度开展反诈宣传活动，提高员工反诈技能，增强民众反诈意识。

## 普及金融知识

本行切实承担金融知识普及和消费者教育宣传的主体责任，做好集中性监管主题教育宣传活动与常态化金融知识普及工作，并聚焦重点人群，推动金融教育触达“最后一公里”，提高消费者对金融产品和服务的认知，提升国民金融素养。2023年，本行累计开展对外消费者权益保护专项教育宣传活动7.5万次，触达消费者约8亿人次。

### 集中性金融知识普及

本行积极参与开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周暨金融消费者权益日活动、2023年“普及金融知识 守住‘钱袋子’”暨银行业普及金融知识万里行、2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动等监管集中性教育宣传活动，共同提升消费者金融知识水平。



▲ 中行山西省分行主办“3·15 金融消费者权益日 金融知识惠万民”主题宣传活动，通过寓教于乐的小品节目向公众传递金融知识

### 常态化金融知识普及

本行创新常态化教育宣传工作机制，广泛开展金融消费者教育宣传，通过官网、官微开展“以案说险”活动，举办消费者权益保护新闻素材征集大赛和教育宣传作品创意大赛，及时更新各渠道金融知识教育宣传内容。



▲ 中行安徽省分行建成150平方米的金融教育示范基地，通过“字声影画触”全方位、立体化手段，让金融知识普及教育更具吸引力和传播力



▲ 中行四川省分行打造省内首家金融科技示范馆，场馆分为感知中行、数字人民币创新应用实验室、互动体验等八大区域，用“金融+科技”手段增进消费者责任意识

## 差异化金融知识普及



### 老年群体

重点普及理性投资理念、防范金融诈骗等知识，并帮助老年人学习使用智能设备，掌握手机银行等软件的使用方法，用有温度的金融服务助力银发群体了解金融知识、拥抱数字化生活。

中银消费金融联合北京金融街服务局、北京金融街街道等单位举办“反诈卫士进社区”活动，通过现场讲解防骗知识、分发反诈宣传手册、游戏互动体验等丰富多彩的形式，提高社区居民反诈意识。



▲ 中行广东省分行建立的全国银行业首个“蓝马甲教育示范基地”将沉浸式体验场景融入营业大厅，打造反诈助老新阵地



### 残障群体

走进特殊教育学校，开展聚焦残障人士的专属金融课，课程内容紧扣特殊学生社会接触面窄、信息分辨能力弱等实际情况，采用浅显易懂的方式重点讲解反假币和防范电信网络诈骗等知识，更好满足特殊群体的金融需求。



### 农民群体

将金融消费者权益保护同乡村振兴有机结合，通过送金融知识下乡、送金融服务进村、一对一讲解等贴近群众的实际行动帮助村民掌握基础金融知识与反诈防骗技能，提升金融安全意识。



### 年轻群体

通过银校紧密合作，面向大学生开展非法借贷侵害典型案例宣传，加强个人征信、理性消费等金融知识普及，促进青少年提高风险意识，树立理性借贷观念。



▲ 中行四川省分行开展“金融消保助成长 守护青春校园行”主题宣传活动，活动现场搭建金融知识教育快闪基地，以趣味性的互动以及表演普及金融知识



### 新市民群体

从贴近新市民需求的金融基础知识入手，普及基础金融产品和服务相关内容，提升金融服务的便利性和可得性。

普及宣传非法金融活动常见的表现形式，提醒新市民注意保护个人金融信息，理性消费、合理借贷，提高识别和防范非法金融活动及洗钱犯罪的能力。

走进企业开展面向新市民员工的教育宣传活动，打造金融消费者权益保护直播间，为员工和在线消费者讲解普惠贷款、外汇、养老政策等金融常识与支持政策。

## 提供优质客户服务 ▶▶

本行大力拓展线上渠道，提升手机银行客户体验；加强网点适老化人文关怀，制定《中国银行营业网点敬老服务标准》，促进老年客群网点服务便利化、安全性与权益保护水平提升；依托金融科技，延伸政务服务半径，致力为更广泛的客群带来更加便捷暖心的服务体验。



### 手机银行，与社会共享数字价值

2023年，本行坚持科技赋能，升级手机银行服务能力。截至2023年末，个人手机银行月活跃客户数达到8,776万，同比增长15.17%；境外个人手机银行服务范围覆盖30个国家和地区，提供12种语言服务。

#### 优化手机银行基础功能体验

扩大交易流水打印时间范围；新增借记卡到期提醒功能并支持预约换卡；聚焦跨境业务，增加薪酬结汇可支持币种数量；优化跨境汇款流程，客户可在发起汇款前试算汇率、手续费等信息。

#### 提升手机银行财富管理能力

优化投资理财等重点产品服务，基金功能新增数据选基、特色定投、指数专区、自助工具箱等服务，为客户提供更多优质高效的线上选品工具。

#### 完善手机银行重点客群服务

面向养老客群，丰富个人养老金服务，新增预约开户、养老节税计算器、养老资讯等功能；推出手机银行藏语版服务，弥合少数民族地区客户在金融服务中面临的数字鸿沟；优化“美好乡村版”功能，面向农户推出专属贷款产品，增加乡村学堂资讯服务，改善县域农村地区客户服务体验。

#### 升级全新版本境外手机银行

推出境外个人手机银行6.0版本，按国家和地区重点匹配特色功能，进一步丰富产品服务，提升用户体验。



## 推进智慧政务，让美好生活触达更多民众

本行全面拓展智能柜台“金融+政务”场景。截至2023年末，累计在5,300余家网点智能柜台上线1,100余项政务便民服务，涵盖社保、医保、税务、公安、司法、民政、公积金等领域，实现“让数据多跑路、让群众少跑腿”。

此外，本行加强社保卡创新应用服务，打造社保卡便民惠民新生态。推动智能柜台“金融+社保”一站式制发卡工作，提高制卡效率和客户体验；优化社保卡换卡体验，上线社保卡即时“同号换卡”功能；支持多地发行加载交通功能的社保卡，提供社保、金融、交通三位一体的服务。截至2023年末，累计发行实体社保卡1.22亿张、电子社保卡3,391万张。



## 打造银发客群的暖心港湾

本行开展专项服务提升行动，打造暖心适老的服务网点，为银发群体营造有温度的服务场景。建设无障碍坡道或落实人工服务，便利老年客群出入网点，做好陪同叫号、咨询引导等服务工作。截至2023年末，全辖网点老花镜、爱心座椅配置率达100%，建成养老服务示范网点853家。



▲ 中行山西省分行为老年客户提供“一对一”智能柜台操作引导和讲解服务



▲ 中行苏州分行配备智慧化、人性化软硬件设施，更好满足老年群体金融需求

# 共创共享 多元公益价值



本行始终将支持公益事业、增进民生福祉作为履行社会责任的重要内容，积极发挥自身全球化优势和综合化特色，通过开展公益捐赠项目、搭建公益慈善平台、鼓励员工积极参与公益志愿活动等不同方式，在全球范围内积极开展多元公益实践。

## 持续公益捐赠

2023年，本行各级机构（不含中银香港）开展公益捐赠项目逾300个，内容涉及乡村振兴、科技、教育、救灾等不同领域，捐赠资金超过9,400万元。

2023年，本行开展乡村振兴类捐赠项目190余个，积极发挥公益捐赠的第三次分配作用，推动脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接。连续21年捐赠支持“陈嘉庚科学奖”，奖励国家原创科学技术成果及科技人才，连续10年支持厦门大学奖教金项目，连续5年支持中国科学技术大学引进海外高端人才及开展“双一流”重点学科建设，连续5年支持重庆大学教育发展基金会学生资助项目，积极支持科技强国、教育强国建设。“一方有难，八方支援”，2023年本行向京津冀及东北地区暴雨洪涝灾区，甘肃、青海地震灾区及土耳其地震灾区捐赠救灾资金，并以多种形式积极参与支持灾难救助与灾后重建工作。

与此同时，中银香港作为根植香港地区逾百年的主要商业银行及国际化区域性银行，多年以来积极为香港地区的长远发展及繁荣稳定贡献公益力量。2023年，中银香港与多家慈善机构、社区伙伴、大学开展公益合作，在扶困助弱、青少年发展、环保减碳、文体艺术与创新科技等多个领域积极开展公益实践。



▲ 中银香港支持“凝视三星堆——四川考古新发现”特别展览，促进香港市民与海内外游客了解古蜀文明

## 倾力定点帮扶

本行制定 2023 年定点帮扶工作方案，从产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴等方面提出 50 余项具体任务，支持陕西省咸阳市淳化、永寿、长武、旬邑（以下简称“北四县”）四个总行定点帮扶县巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴。



向北四县投入无偿帮扶资金 **8,057** 万元，  
实施产业、基础设施、教育、健康等帮扶项目 **101** 个  
引进无偿帮扶资金 **747** 万元

培训基层干部、乡村振兴带头人、

专业技术人员 **3.2** 万人次

购销全国脱贫地区农产品 **2.15** 亿元

北四县直接受益群众 **65** 万人

（数据统计口径为 2023 年全年）

## 发挥金融优势



### 延伸金融服务内容

探索政银企对接新路径，为北四县无偿提供包含投融资诊断、政策咨询、资本招商顾问等在内的“县域金融顾问”专业化服务。



### 扩大招商引资成效

依托北四县与分行结对招商机制、“中银 E 企赢”服务平台以及承办大型活动契机，通过招商推介会等形式，支持北四县企业供需对接。全年为北四县引进投资 5.62 亿元。



### 加强农业人员培训

举办咸阳及北四县乡村振兴干部培训班、金融创新与资本运作研讨班等各类现场培训，现场参训人数超过 3,000 人。

开发 10 余门乡村振兴视频课程，全年累计培训基层干部、乡村振兴带头人、技术人员等三类人员 3.2 万人次。

## 稳定无偿投入



### 实施无偿帮扶项目

继续实施“防返贫”保险项目，将北四县 65 万农村户籍人口全部纳入保障范围。

开展教育医疗、防汛救灾、住房及饮水安全、数字化治理等领域无偿帮扶项目 20 余个，改善当地群众生活保障水平。

海外机构员工为北四县中小学师生开展“中银海外小讲堂”特色课程，全年参与活动的中小学师生超过 1,000 人次。



### 积极开展消费帮扶

以消费助农作为巩固提升定点帮扶成果的重要举措，在第六届进博会、第三届消博会、中阿博览会等设立“中国银行定点帮扶展区”，宣传展示北四县风土人情及特色农产品。

开展消费帮扶金秋行动，积极购销全国脱贫地区农副产品，活动期间累计购销脱贫地区农副产品超过 4,000 万元。全年购销脱贫地区农产品超过 2.15 亿元，其中购销北四县农产品近 4,000 万元。

中益善源全年销售脱贫地区农产品超过 1.92 亿元，其中销售北四县农产品 3,019.39 万元。

开展“乡村振兴林苹果树认养”公益帮扶项目，鼓励全体员工参与帮扶认养，全年认养苹果树 7,705 棵，认养金额 78.76 万元，有效帮助果农实现增产创收。

中银通支付微服务公众号上线“公益中国消费帮扶”专区，引导中银通持卡用户参与消费帮扶。



▲ 员工在进博会现场“中银直播间”宣传推介北四县农产品，讲述帮扶故事



▲ 驻长武县帮扶队员帮助当地农户采收“咸阳马栏红”苹果

## 多元公益实践

本行秉持金融向善理念，以实际行动为社会增添更多美好。

### 在境内商业银行业务中融入公益理念

2023年，全行各级团组织累计开展700余场志愿服务活动，近3万名团员青年参与，服务52.8万余人次，累计服务时长近2万小时，服务人群覆盖学校师生、社区居民、企业员工、职业农民、独居老人、留守儿童等群体。同时，组织青年志愿者做好进博会、东博会、服贸会等重大活动服务工作。

推动“金融+慈善”融合创新，落地混合财产慈善信托、积分捐赠设立慈善信托等创新模式，信托财产捐赠用于乡村振兴、教育、医疗、艺术等多个公益领域。截至2023年末，协助客户设立超过50笔慈善信托，满足客户个性化公益慈善需求，助力第三次分配。

连续十年携手中国儿童少年基金会合作开展“中银私享爱心荟——春蕾计划”，为爱心客户和员工搭建慈善平台，向脱贫地区春蕾学生提供资助。截至2023年末，累计捐款超过1,600万元，支持4,500余名春蕾学生完成学业。

中行甘肃省分行与中行青海省分行在临夏州积石山县发生6.2级地震后迅速开展援助行动，为地震灾区采购价值共计100余万元生活用品、取暖设备等救援物资两万余件，并捐赠130万元用于紧急救灾和灾后重建工作。此外，青年员工自发开展捐款活动，为受灾地区贡献绵薄之力。

中行河北省分行通过河北慈善联合基金会向洪涝灾区捐赠物资330万元、捐款95万元，支持保定高碑店市政府灾后重建工作和当地农田机井修复项目。

中行广东省分行乡村助学青年志愿活动走进罗平镇山田小学，通过捐赠图书、修缮教室、增配广播系统等举措帮助改善校园环境。

中行天津市分行举办“中银之行·世界骑行日健康骑行活动”，由员工和市民骑行爱好者组成的骑行队伍以实际行动践行健康生活方式。



### 中银公益驿站，为民服务的“暖心港湾”

2023年，本行深化金融为民理念，将辖内营业网点设立的“中行温暖角”规范升级为“中银公益驿站”，携手中华全国总工会共建“工会户外劳动者服务站点·中银公益驿站”，打造面向户外劳动者和新市民的便民服务阵地，为环卫工人、出租车司机、交通警察、快递员、志愿者等户外劳动者及新市民群体提供挡风遮雨、避暑御寒场所。截至2023年末，已建立中银公益驿站8,888个，覆盖全国37个省市及地区。


▲ 中行广东省分行中银公益驿站





▲ 中行福建省分行联合共建单位开展“‘益’起行动，守护绿水青山”绿色青年志愿行活动，员工志愿者使用手机银行记录步数，将线上步数兑换为线下绿树


## 在全球化发展中促进民心相通

作为全球化程度最高的中资银行，本行持续增进运营所在地的民生福祉，在当地社区开展了一系列灾害救助、爱心助学、人文交流、绿色环保等活动。


 在墨西哥格雷罗州发生飓风灾害后，墨西哥子行第一时间组织员工捐赠价值 2 万余比索的食品、卫生用品等急需物资，同时，作为中资企业协会会长单位，发挥在墨中资企业合力，积极组织会员单位向受灾地区捐款捐物。

 纽约分行员工通过“纽约市大哥哥大姐姐”（Big Brothers Big Sisters of New York City, BBBS of NYC）职场导师志愿者项目与来自当地低收入家庭的高中生结成一对一帮扶，为低收入家庭高中生提供学业、生活以及职业规划咨询辅导。

 中东欧子行组织匈牙利匈中双语学校师生前来中国参加孔子课堂“汉语桥”夏令营，为师生介绍中国历史文化，促进国际友好交流。

 泰国子行联合泰国盲人协会举办盲文教育推广研讨会，向来自泰国 15 所教育机构的教职人员普及汉语盲文教育。

 澳门分子行支持举办“国家艺术院团（澳门）演出季”系列活动，加强内地与澳门文化艺术领域交流合作。

 加拿大中行员工利用业余时间赴老年住宅社区开展志愿植绿护绿活动，为老年社群创造美丽宜居的舒适环境。



1 伦敦分行连续第九年参加“伦敦金融城慈善日”活动，通过举办慈善义卖活动，现场展示中国书画作品、传统服饰、英国及“一带一路”共建国家手工艺品，支持当地社区发展，促进文化融通

2 布鲁塞尔分行员工发起自愿爱心捐助行动，为土耳其—叙利亚地震受灾地区筹集救援物资

3 日内瓦分行参加第三届日内瓦“亚洲文化节”，弘扬中国传统文化

4 约翰内斯堡分行捐赠 200 万兰特，联合非洲银行支持南非贫困小学校舍重建项目，助力改善南非基础教育设施

# 助建“文化丝路” 搭建人文“连心桥”

2023年11月，伴随着美国费城交响乐团指挥家的指挥棒缓缓抬起，由本行提供首席支持的“跨越半个世纪的友谊”——纪念费城交响乐团访华50周年音乐会在激昂高亢的《坎迪德》和旋律悠扬的《二泉映月》开场曲目中拉开序幕。费城交响乐团成立于1900年，是美国五大交响乐团之一，1973年成为新中国成立后首支来华演出的西方交响乐团。乐团的到来开启了中美文化的“破冰之旅”，此后的半个世纪间，乐团多次访华，为促进中美关系发展发挥了积极作用。

艺术跨越时空山海，因交流而多彩，因互鉴而丰富。从资助梅兰芳赴美演出，到支持费城交响乐团中国巡演，本行积极支持全球文明倡议，尊重世界文明多样性，坚持文明平等、互鉴、对话、包容，致力于做新征程上人文交流的金融使者。2023年，本行携手中国对外文化交流协会，在全世界范围支持了一系列文化交流活动，努力开创世界各国人文交流、文化交融、民心相通新局面，助力绘就各美其美，美美与共的精彩画卷。



▲ 本行支持的“跨越半个世纪的友谊”——纪念费城交响乐团访华50周年音乐会在北京举行

## 2023年1月 “欢乐春节” 全球节庆主题活动

本行作为全球战略合作伙伴支持2023年“欢乐春节”全球活动。本次活动在100余个国家和地区举办近500场广场庆典、春节文化活动，线下活动覆盖民众近2,000万人，网络及电视端节目覆盖全球国家，触达观众超过10亿人次，让全世界民众共享中国春节的喜悦气氛、感受中华优秀传统文化的独特魅力。

## 2023年3月 “弦动中西” ——中国民族音乐会

本行支持中央民族乐团、北京京剧院与西班牙马德里大区管弦乐团、弗拉门戈乐队联袂演出，两国艺术家合作演奏了融合中西音乐特色的新创剧目《贵妃醉酒》《我爱你中国》《阳光永远照耀着我们的友谊》《西班牙斗牛曲》《玫瑰探戈》等曲目，唱响美美与共的独特魅力。

## 2023年4月 中国 - 埃及民族音乐会

本行支持中国民族乐团艺术家和埃及民族音乐艺术家在开罗吉萨金字塔古迹区共同演出，二胡齐奏《赛马》、花鼓灯大锣鼓《花伞与兰花》、室内乐《敦煌》等中国经典和创新曲目独具匠心、精妙绝伦。

## 2023年11月 “艺汇丝路”访华采风活动

本行支持“良渚论坛”配套的“艺汇丝路”访华采风活动，邀请来自83个国家的84位艺术家在浙江杭州、湖州和绍兴等地体验中国山水美景，领略中华文化底蕴，并与中国艺术家进行广泛深入交流，开展采风创作。相关创作作品在“艺汇丝路”采风作品展上集中展示。

## 2023年7月 中外青年文化交流营

本行支持在北京、山东等地举办“2023中外青年文化交流营”，邀请外国青年代表及中方高校学生围绕“中华文明探源”主题开展文化交流活动。活动中，中外青年走进故宫博物院、国家博物馆、慕田峪长城、老舍茶馆等地，探索和发现中华文明的发展历程，汲取文化滋养，领略文化魅力。

## 2023年5月 “茶和天下”·雅集活动

本行支持在全球举办“茶和天下”·雅集活动，多国驻华大使和外交官、国际组织代表以及有关部委、地方省（区、市）政府、行业协会、相关企业代表等中外嘉宾近200人受邀出席启动仪式，在活动现场通过品茗、观画、赏花、闻香、听琴等活动，沉浸式体验多姿多彩的中国茶文化。



▲ 中西民族音乐会



▲ 中外青年体验皮影戏表演



▲ 中外嘉宾体验茶文化



▲ 艺汇丝路——访华采风作品展



## 在综合化经营中丰富公益版图

本行依托中银公益平台、北京中银慈善基金会，探索以“金融+公益+互联网”模式为社会发展绘就温暖底色。中银公益平台与全国各地公益慈善组织合作，共同推广公益慈善募捐项目。2023年，中银公益平台共入驻67家组织，累计上线、发布124个募捐活动，总计筹集善款近2,500万元，捐赠人次达到77.84万。



▲ 汇聚金融向善力量，助力公益事业发展

### 拓展高校公益服务

为支持高校建设，助力人才发展，本行创建校园公益综合性服务平台——中银校园公益。截至2023年末，中银校园公益已与116所高校建立合作，围绕教学科研、学校建设、学生培养、教师发展、奖助学金、学生社会实践等方面发布291个互联网慈善募捐活动，实现校园与社会爱心资源的互联互通。

#### 优化筹款服务体验

上线新版校园公益首页，增加“寻找母校”板块，推出高校学院专属页面“学院捐”、自定义捐赠证书名称、在线申领票据时间延长、捐赠人信息表单自定义收集等功能，为高校基金会更好地开展公开募捐活动提供便利。

#### 探索公益合作模式

邀请湖南省教育基金会、福建省教育基金会、上海市体育发展基金会、武平县慈善总会等入驻平台，共同为当地高校和中学提供互联网公募服务。

本行作为境内最早探索综合化经营的大型商业银行，业务覆盖投资银行、资产管理、保险、直接投资、租赁、消费金融、金融科技等主要领域。依托综合化特色，本行主动担当社会责任，积极带动各综合经营公司丰富创新公益实践。

☑ 中银投携手香港慈善机构九龙乐善堂举办“乐善堂万人行2023”活动，活动期间筹得的逾百万港元善款用于为青年提供驻校辅导、领袖训练及职业生涯规划教育等全方位发展及支援服务。

☑ 中银商务开展“温情关爱，益路童行”志愿服务，为某专注于听力障碍、智力障碍、孤独症儿童康复的民营非盈利性机构捐赠绘本、教具、玩具等爱心物资200余件，并陪伴特殊儿童开展手工制作活动。



1 中银三星人寿携手故宫博物院、中华思源工程基金会，为乡村学生送去“故宫小书包”，每套书包装有书法绘画、建筑物、历史文化等主题精美图书

2 中银商务开展“为爱发声，筑梦未来”志愿服务活动，为某聋哑学校募集捐款，并陪伴特殊儿童做游戏、打篮球，为弱势儿童送去温暖和关爱

3 中银航空租赁员工携手环保组织清洁海岸（Clean Coasts）在都柏林清理海岸

# 守正创新

## 锻造卓越 发展根基

规范有效的公司治理是金融企业深化改革的坚实基础，是实现高质量稳健发展的核心保障。本行持续优化公司治理机制，将加强党的全面领导与完善公司治理有机统一，引领保障集团可持续发展行稳致远；培塑高素质专业化人才队伍，激发人才干事创新活力；主动融入数字金融新浪潮，以企业级架构建设助力集团数字化转型，为重塑集团科技创新能力、业务服务能力提供有力支撑；坚持统筹金融开放和安全，坚决守住不发生系统性金融风险的底线；坚决履行全面从严治党主体责任，严守依法合规经营底线，切实增强防范化解重大风险的思想自觉、政治自觉和行动自觉。

### 联合国可持续发展目标 (SDGs)



# 党建 引领前进方向



2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年。一年来，在党中央的坚强领导下，本行新一届党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党的政治建设为统领，全面贯彻落实党的二十大精神，深入学习贯彻全国组织工作会议、中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，压紧压实各级党委领导班子管党治党主体责任、“一把手”第一责任人责任、班子成员“一岗双责”，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，一体推进党的各方面建设，为建设推动事业高质量发展提供坚强保证。

## 坚持党的全面领导

本行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，坚决把党对金融工作的全面领导落到实处。在完善公司治理中不断加强党的领导，强化党委对重大经营管理事项的前置研究把关，更好发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。本行党委全面落实主体责任，定期听取党建工作情况汇报，切实加强组织领导。认真落实党委会“第一议题”制度，持续跟进“三本台账”，确保习近平总书记重要讲话精神、重要指示批示和党中央决策部署在全行不折不扣落地执行。

## 加强基层党组织建设

本行严密党的组织体系，增强各级党组织政治功能和组织功能。层层压实党建工作责任，严格各级党组织书记抓党建述职评议考核。全面强化党建考核，从政治建设、思想建设、组织建设、作风纪律建设等各个方面考核各单位党建工作情况及成效。坚持大抓基层，持续整顿软弱涣散基层党组织，编发“两书两册”基层党建工作资料。抓实党员队伍建设，广泛开展“学习身边榜样”“立足岗位作贡献”活动，大力选树先进典型，构建“千面红旗、万名先锋”的引领格局。推进党群服务中心建设，持续促进党建与业务深度融合。

## 筑牢思想根基

本行全面加强思想建设，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂。



### 扎实开展主题教育

本行党委旗帜鲜明讲政治，按照中央统一部署，开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，全面把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，紧紧锚定主题教育根本任务和具体目标，一体推进各项重点措施，推动解决一批党中央关心、制约本行高质量发展、群众急难愁盼等问题，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干上取得明显成效。



### 着力强化党的创新理论武装

各级党委理论学习中心组发挥领学促学带学作用，在学用结合、指导实践上持续用力，基层党组织通过“三会一课”、主题党日等广泛开展学习活动。把党的二十大精神作为各级党校和各类培训班的必修课，抓好党的二十大精神的学习宣传贯彻。



### 深入学习贯彻中央金融工作会议精神

本行党委第一时间召开党委扩大会议传达学习会议精神，组织境内高职级人员全覆盖集中培训。研究建立本行学习宣传贯彻中央金融工作会议精神“1+N”工作体系，联合北京市西城区委主办首届金融街党建论坛，凝聚区域党建合力，以高质量党建引领推动新时代金融高质量发展。



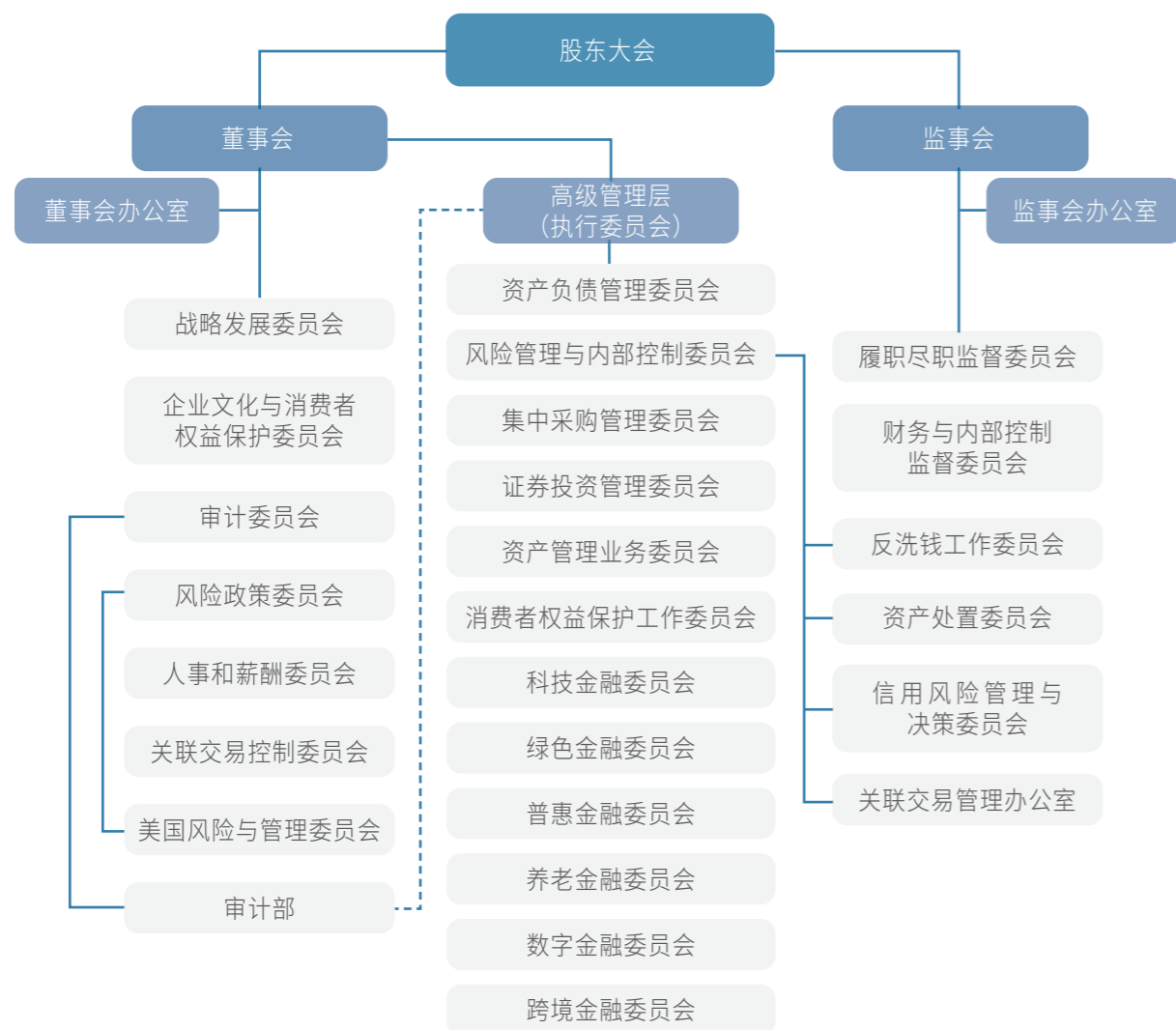
# 提升 公司治理效能

本行以卓越的公司治理为重要目标，持续完善中国特色现代金融企业制度，严格遵守资本市场和行业监管规则，密切关注国际国内监管变化趋势，主动探索、创新公司治理实践，提高公司治理现代化水平。

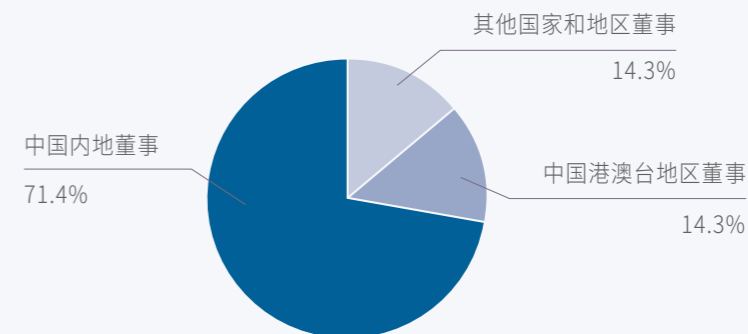
## 健全公司治理体系

### 公司治理结构

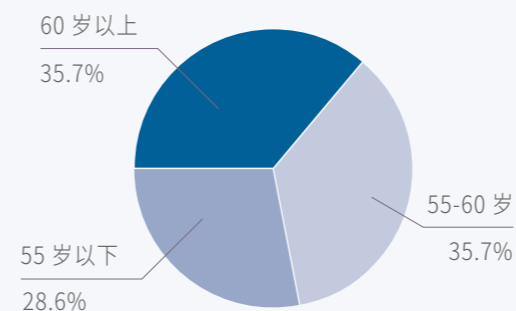
本行坚持孰严原则，跟进落实市场监管要求，完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构，“三会一层”职权明晰、运行顺畅，董事会及监事会各专业委员会切实履行职责、积极有效运作。



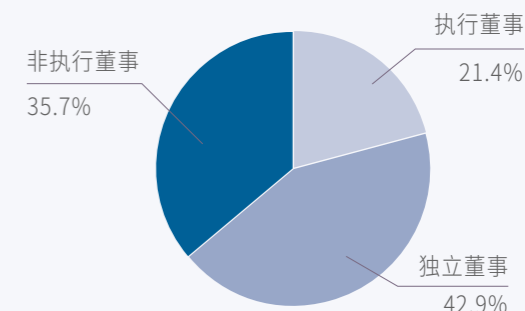
### 董事会国籍构成



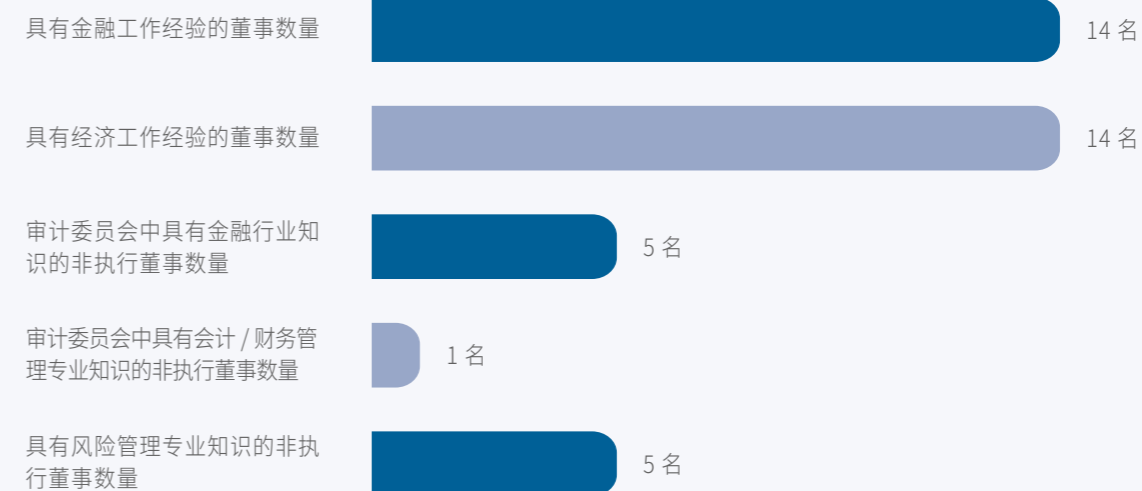
### 董事会年龄构成



### 董事会人员构成



### 董事会成员行业经验



(注：数据统计口径截至 2023 年末)

## ESG 履责与监督

本行高度重视并积极履行董事会及监事会在绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、定点帮扶、公益慈善等 ESG 领域的决策引领及监督作用，切实提高 ESG 管理水平。

2023 年，董事会审议通过《中国银行股份有限公司 2022 年度社会责任报告（环境、社会、治理）》《中国银行股份有限公司普惠金融事业部 2023 年度经营计划》《中国银行股份有限公司消费者权益保护 2022 年工作总结及 2023 年工作计划》《中国银行股份有限公司申请定点帮扶对外捐赠专项额度》等议案，听取《中国银行股份有限公司 2022 年度绿色金融发展情况报告》《中国银行股份有限公司 2022 年度消费者权益保护监管评价情况报告》等汇报，在更高层面推动 ESG 管理水平和表现提升。

2023 年，本行监事会勤勉履职尽责，立足战略、履职、财务、风险、内控监督职能，持续对董事会、高级管理层在 ESG 领域的工作情况开展监督。监事会审议通过《中国银行股份有限公司 2022 年度社会责任报告（环境、社会、治理）》，对董事会、高级管理层及其成员 2022 年度履职尽责情况、本行 2022 年度战略执行情况、本行消费者权益保护情况出具监督评价意见，针对绿色金融、普惠金融、信息安全、风险防控、环境与气候风险等关键 ESG 领域及时提出监督建议，开展服务国家扩大内需部署、巩固全球化优势服务国家高水平对外开放等重点监督，对本行 ESG 职责履行有效发挥建设性监督作用。

## 高管薪酬政策

本行董事会人事和薪酬委员会负责审议、督促实施薪酬和激励分配政策，审议高级管理人员的薪酬分配方案，审议高级管理人员考核标准并进行考核等。高级管理人员绩效考核结果及薪酬分配方案需履行公司治理审议程序。



### 薪酬追索扣回

高级管理人员税前薪酬中 50% 以上绩效年薪根据以后年度经营业绩情况实行延期支付，延期支付期限一般不少于 3 年。

如在规定期限内出现职责内的风险损失超常暴露，将对部分或所有未付金额不予支付。



### 薪酬与可持续发展指标挂钩

高级管理人员可变薪酬与集团和个人绩效考核评价结果挂钩，绩效考核评价指标包括：

#### 定量考核指标

经营效益，风险防控，普惠金融、绿色金融、乡村振兴等业务的发展情况

#### 定性考核指标

服务国家战略（包含服务实体经济、做好消费者权益保护、防控金融风险等）、员工满意度、客户满意度等

## 审计监督

本行内部审计充分发挥全面风险管理的第三道防线职责，通过开展常规审计项目和专项审计项目，对集团公司治理、经营活动、风险管理和内部控制的适当性、有效性进行独立评价。2023 年，本行内部审计条线坚持风险为本原则，聚焦重大风险隐患和薄弱环节，组织开展对 20 家境内外分行、海外机构和综合经营公司的常规审计和经济责任审计，实施“互联网贷款整改跟进专项审计”“电信网络诈骗涉案账户专项审计”“消费者权益保护专项审计”等 32 个专项审计项目，提出审计建议，督促审计整改，发挥审计前瞻性作用，助力集团稳健经营实现更高质量发展。

## 综合经营和境外机构公司治理

本行制定《中国银行股份有限公司派出综合经营公司董监事履职评价实施细则（2023 年版）》，规范派出综合经营公司董监事的履职行为，促进派出综合经营公司董监事履职能力提升，推动综合经营公司治理水平提升。

本行持续强化境外子公司治理机制建设，切实提升董监事履职能力。2023 年，本行重检修订境外子公司治理相关规章制度，加强董监事履职管理，举办董监事培训班，深化履职意识。



## 加强投资者关系管理 ▶

本行通过多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作，注重加强与投资者之间的有效沟通，切实保护投资者知情权和参与权，促进公司完善治理。

### 投资者沟通

本行注重与投资者之间的沟通，增进投资者对集团业务发展和经营状况的了解与认同。



#### 定期业绩发布

在业绩发布会前征集提问，高级管理层于会上就社会关切、客户关心的问题与投资者、分析师、媒体记者等进行充分交流。业绩发布会情况提供视频直播与回放、文字直播与互动、演示材料下载等服务，确保投资者充分全面了解所需信息。



#### 中小股东权益保障

在股东大会期间设置投资者服务专区，主动为中小股东提供资料、安排业务部门和专职投关人员全程陪同，及时了解并解答中小股东诉求。2023年，共处理投资者关系邮箱相关问题55则，接听投资者关系热线来电105通，通过上证E互动平台回复投资者提问13则。



#### 丰富沟通形式

通过业绩路演、主动拜访、来访接待、回复投资者多渠道查询等方式加强与投资者和市场沟通，全年共开展各类市场沟通350余次。



#### 专题沟通交流

充分回应市场关切，面向境内外投资者、国际信用评级机构，围绕经营业绩、风险管理、财富金融、ESG表现等内容进行深入沟通交流，宣讲本行高质量发展的举措和成效。本行发布的首份绿色金融（TCFD）报告获得富达国际作为投资者代表对本行绿色金融发展的正面点评。

## 信息披露

本行遵循“真实、准确、完整、及时、公平、简明清晰、通俗易懂”的披露原则，坚持以提升透明度为目标，以投资者需求为导向，主动回应市场关切，增强披露的针对性和有效性，已在上海证券交易所披露评价中连续第十年获得最高评价A（优秀）。



#### 完善信息披露制度

建立并完善涵盖信息披露政策、管理办法和操作手册三个层次的管理制度体系，包括定期报告和临时报告，覆盖分支机构、附属公司等多个管理维度。



#### 确保信息披露合规

兼顾沪港两地上市规则、照顾两地语言习惯，从严把握、追求卓越，凸显服务国家重大战略、服务实体经济、服务高水平对外开放等重点工作。

重视披露信息的前后一致性和可比性，确保各项指标数据披露的延续性。



#### 丰富信息披露内容

在严格履行法定披露义务的基础上，积极探索自愿性披露最佳实践，并为投资者和阅读者提供获取和使用信息的便利，有效传递投资价值。

## 股东分红

本行尊重并保障股东收益权，建立持续稳定、科学合理的分红机制，致力以创造良好的经营业绩回报股东。截至2023年末，本行已连续17年现金分红回报股东，累计向A、H股普通股股东派发现金分红超过8,000亿元，远超IPO融资和上市后股权再融资金额，在国内上市公司中名列前茅。

# 坚持 人才驱动发展



本行致力于建立强大的金融人才队伍，尊重保障员工权益，厚植员工成长沃土，关心关爱员工，激发人才队伍活力，将人才优势转化为集团高质量发展的内部驱动力。

## 保障员工权益

本行尊重并维护员工权益，关注人才队伍的多元化情况，不因国籍、民族、宗教、年龄、性别、肤色、家庭背景、学历等因素产生不尊重或歧视行为，用心打造包容平等的职场环境。

## 招聘管理

本行以校园招聘为主、社会招聘为辅。2023年，本行服务就业优先战略实施，结合岗位需求，适当扩大校园招聘规模，与境内外多所高校合作开展校园招聘宣讲。加大对国家乡村振兴重点帮扶县的就业支持力度。2023年全球校园招聘共计提供超过1.2万个就业岗位。

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》和国务院《禁止使用童工规定》等要求，修订完善员工招聘管理制度，优化招聘流程，提升应聘者体验，在招聘过程中对资格条件等从严把关，禁止使用童工及强迫劳动等违法违规行为发生。对于在招聘过程中发生的违规行为，严格按照《中国银行股份有限公司员工违规行为处理办法（2022年版）》《中国银行股份有限公司管理问责办法（2022年版）》进行问责。



▲ 新西兰子行与奥克兰大学商学院签署人才培养长期合作协议，旨在为员工提供领导力培训，并通过毕业生实习计划招募优质人才

## 薪酬福利管理

本行制定《中国银行股份有限公司稳健薪酬管理实施办法》《中国银行股份有限公司绩效奖金追索扣回实施办法》，遵循“以岗定薪，按绩取酬”薪酬分配原则，且在薪酬分配中不考虑性别因素，确保男女员工薪酬平等。员工薪酬由基本薪酬、绩效薪酬和福利组成。



### 基本薪酬

取决于岗位价值和员工履职能力。



### 绩效薪酬

取决于集团、员工所在机构或者部门以及员工个人业绩考核结果，并与业绩、风险、内控、能力等因素挂钩。

承担重大风险和风险管控职责人员绩效薪酬的40%以上需要实行延期支付，延期支付的期限一般不少于3年。



### 福利

主要包括社会保险、住房公积金、企业年金以及其他非现金薪酬，按照当地监管政策依法合规进行管理。

本行员工绩效管理体系遵循“激励约束并重、客观公平公正、及时准确科学、严格依法合规”的基本原则，采用关键绩效指标（Key Performance Indicators, KPI）、目标和关键成果（Objectives and Key Results, OKR）、360度评价等多种方式，做好绩效目标与计划、辅导与沟通、考核与反馈、奖励与改进等过程管理，以年度考核为基础，兼顾长短周期考核，引导各级各类员工树立正确的业绩观、增强企业文化认同感、提升能力素质水平。考核结果以适当形式向员工反馈，并应用于薪酬分配、职级晋升、培训培养、评先评优等方面。

本行将ESG因素纳入员工绩效考核，结合员工岗位职责设置服务实体经济、发展普惠金融、服务民营企业、支持绿色金融、消费者权益保护等相关考核指标，同时针对腐败贿赂等违规行为设置考核扣分项。

## 民主管理

本行建立健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，推动职工代表参政议政，尊重并保障员工对经营管理的知情权、参与权、表达权、监督权。2023年，本行组织召开中国银行第二届第二次职工代表大会，真实、准确、全面、理性反映职工意见建议，审议表决涉及职工切身利益的管理制度，职工代表提案办结率100%，持续推进全行民主决策、民主管理和民主监督进程，有力保证了以职工代表大会为基本形式的民主管理制度的有效实施。

## 员工敬业度调查

本行建立员工敬业度调查机制，充分了解员工对企业文化、管理机制和工作环境的认可程度，由各机构、各层级员工以线上匿名打分的方式进行评价。

## 成就员工发展

本行实施《中国银行股份有限公司“十四五”人才发展规划》，年内制定覆盖全体员工的《中国银行股份有限公司员工教育培训管理办法》，进一步推动员工教育培训科学化、制度化、规范化发展。

### 提升专业能力

本行结合战略发展需要，积极开展员工教育培训工作，组织开展各专业序列资格认证，全面加强专业人才能力素质，系统提升岗位胜任能力，通过优化序列设置、细分职等职级、实施积分晋升、明确转聘规则、强化资格准入等措施，畅通专业人才发展通道。



#### 科学管理任用人才

约翰内斯堡分行年内启动本地人才库开发项目，构建人才库管理体系，明确入库选拔、在库培养、出库评估任用等管理机制，保障关键人才充足率。根据员工履历、绩效表现、360度评估结果等方面数据和信息，建立科学有效的人才数据库及积分模型，为人才库入库名单提供客观依据。对各类在库人才开展具有针对性、实效性的培养课程，为第一批入库员工制定能力提升计划。人才库以动态管理为主，定期评估入库员工表现和潜力，保证入库人才培养质效。

### 开展员工培训

本行通过岗位实践、项目锻炼、专业培训、交流轮岗等多种方式，大力培养专业型复合型人才。坚持外派人才全球化和海外人才本土化并重，建立完善的外派人才和当地人才培养措施。



#### 新员工培养

面向2023年校园招聘员工开展入职培训，刘金行长为全行1万余名新员工讲授入职“第一课”，激励新员工践行“金融报国”的使命担当，成长为国家事业发展的栋梁之才。

各机构结合实际情况分级实施新员工入职集中培训，帮助新员工从“校园人”转变为“职场人”，实现职业生涯的良好起步和长远发展。



#### 专业岗位人才培养

##### 科技金融

举办长三角战略性新兴产业（氢能）图谱研究课题方案共创研讨班，形成本行氢能产业发展和客户服务策略，并根据各地细分产业类型细化研究方案，培育未来业务发展增长点。

##### 绿色金融

举办绿色金融菁英人才研修班，帮助相关人员提升绿色金融政策解读、市场分析研判、重点产品推广能力，促进绿色金融业务发展。

##### 普惠金融

举办乡村振兴业务培训、“惠如愿·骨干人才”培训班、“惠如愿·领军人才”培训班、普惠条线风险管理与授信政策培训班、普惠特色网点建设专题培训班等，推动先进经验复制推广，加强普惠金融专业人员队伍建设。

##### 养老金融

举办养老金融业务发展研讨班，组织相关人员结合业务痛点难点进行分析研讨，制定优化完善措施并推动实施。

##### 数字金融

举办8期“数字金融学堂”，邀请数字金融专家围绕数字支付、云计算等主题讲授公开课，促进集团数字化转型和高质量发展。



#### 国际化人才培养

举办“新时代中国资本市场高水平对外开放新机遇”培训班，围绕服务资本市场高水平对外开放、增强上海国际金融中心的竞争力和影响力等主题，帮助学员了解中国资本市场对外开放新政策和集团业务发展策略，更好服务金融领域制度型开放，提升跨境投融资便利化。

举办拟外派人员派前培训班、小语种人才培训班，围绕外语语言、国际化业务等主题开展培训，提升参训学员能力，为境外机构经营发展提供有力人才支持。



#### 加强数字学习平台建设，提升培训服务保障能力

本行推进中银研修云平台建设，完成基础设施改造升级，实现并发支撑8万人同时在线学习；优化直播培训、在线考试功能，提升用户体验；新建“法律咨询答疑”模块，为员工提供法律合规相关政策的“直通车”式专业支持。截至2023年末，本行依托中银研修云平台开展直播培训2,000余场，平台全年新增课程9,400余门，日均活跃人数达到4.2万人次。



▲ 大丰银行支持员工脱产带薪参加由澳门劳工事务局举办的培训见习计划，为青年员工体验领军企业文化、了解产业发展趋势、锤炼业务能力提供良好机会



## 鼓励资质认证

本行提倡并鼓励员工自主学习，为全行员工业余学习提供必要的资源保障和费用支持，依托线上平台实现图书资料在线采购，年内重检、规范全额报销的职业资格证书范围，证书范围覆盖金融、会计、风险合规、信息技术、综合管理、外语学习等多领域。

## 员工流失管理

对于提出离职的员工，本行明确“三级谈话”挽留机制，倾听员工意见建议并加以改进。按季度监测各机构员工流失率，并设置流失率预警标准，提示流失率过高或波动较大的机构及时分析研究，制定改进措施。

## 关心员工健康

本行严格遵守国家法律法规等要求，为员工足额缴纳五险二金，提供重大疾病保险、年度体检等福利待遇，切实守护员工身心健康。

## 关爱女性员工

本行为处在孕产期、哺乳期等女性员工提供产假、哺乳假、育儿假等各类假期。落实《女职工权益保护专项集体合同》，在总行层面完成女职工权益保护专项集体合同签署与备案，并为女性员工配发卫生用品，加强女性员工合法权益和特殊权益保护。



▲ 中银保险举办“三八”妇女节手工插花体验活动

## 帮扶困难员工

本行推进职工爱心互助计划。截至 2023 年末，已有 9 家分行和综合经营公司成立爱心互助计划管理委员会，制定相应管理细则，通过工会经费、福利费或其他渠道筹集资金 1,260 万元，用于帮助员工解决因重大疾病、自然灾害、意外事故等导致的家庭生活困难。

本行组织开展慰问活动。全年向受严重洪涝、地震等自然灾害影响的机构员工发放慰问金 59.65 万元。为支持 832 个脱贫县和 160 个国家乡村振兴重点帮扶县所涉营业网点发放 578 万元职工之（小）家建设费用。元旦和春节期间各级工会慰问基层网点 3,621 个，慰问员工共 36,720 人次，发放慰问款物价值 3,629.59 万元。

## 注重工作生活平衡

本行开展“玫瑰书香 全员悦读”系列活动，共吸引 4,200 人次参与书籍直播导读和现场读书会活动。组织多场员工喜闻乐见、参与度高的气排球、乒乓球、桥牌等文体活动，丰富员工精神文化生活。创新员工子女托管形式，在暑期举办以“小手凝聚力量·童心点亮希望”为主题的员工子女志愿者义演义卖公益活动，解决员工难以兼顾“上好班”“看好娃”的问题。



1 巴拿马分行员工户外团建

2 中银保险组织员工家庭日活动

3 俄罗斯中行举办成立 30 周年总结表彰大会，表彰工作 20 年以上员工

4 里斯本分行通过举办员工生日会、组织员工参加马拉松健康跑活动等形式增强团队归属感和凝聚力

5 中行安徽省分行举办“快乐工作，健康生活”第三届职工运动会

# 提升 数字金融服务质效

本行深入贯彻国家战略部署，顺应数字经济发展趋势，以科技和数据能力提升为基础，以金融服务数字化转型升级为核心，以融入数字经济生态为突破，以风险防控为根本，坚持增强价值创造能力，加速数字化变革创新，推动业务模式、科技能力和数据要素融合互促，不断提升金融服务效能，支持实体经济高质量发展。

## 夯实科技基础支撑

本行贯彻“东数西算”战略，加快“多地多中心”信息基础设施建设，内蒙古和林格尔金融科技园区一期竣工，提供3万台服务器部署能力；合肥园区二期开工；云平台服务器总量达2.65万台。持续加强安全生产保障，全年未发生重大安全生产故障。推进网络安全提升专项行动，推动集团网络安全运营中心（SOC）有效运转，全年未发生重大网络安全事件，为集团业务稳健发展“保驾护航”。

本行升级重塑“鸿鹄”“星汉”“瀚海”“扶摇”等自主研发的基础技术平台，不断增强数字化新型基础设施建设服务能力。



### 鸿鹄分布式基础技术平台

提供分布式架构下科技治理、运行时交易调度处理、分布式应用开发、分布式应用运维四大领域技术能力。



### 星汉大数据基础技术平台

构建数据领域统一的工艺、流程和服务，提供完整的数据和技术支持，配套用户社区，以统一技术生态满足大数据产品需要，全面赋能数据产品发展。



### 瀚海移动端开发平台

提供覆盖移动应用从设计、开发、测试、运维到运营的“一站式”解决方案，统一移动端相关技术标准、开发流程和实施工艺，保障基础能力复用。



### 扶摇 DevOps 平台

聚焦软件研发集成、应用交付、制品管理、质量可视化等领域工艺，强化软件开发测试运维服务能力建设，推动软件工艺质效提升。



## 充分挖掘数据价值

本行建设“三横两纵一线”企业级数据治理体系，为数字资产的管理、运营、分析应用和价值创造提供全面、敏捷、精细的能力支撑。其中，构建了企业级数据字典管理服务体系，将数据标准嵌入至覆盖需求提出、开发、投产以及数据分析应用的全生命周期，同时形成集团准确、可视化的数字资产地图，为数据分析应用和价值创造提供基础。本行数字资产的管理、运营和服务工作已通过 ISO9001 质量管理体系认证。

## 有序推进业务能力提升



### 对内

#### 持续推进企业级能力建设

贯通“产品装配与交付”公共机制，纳入产品工厂装配的可售产品超过 2,700 个，首次投产会计引擎与会计科目、基础定价、因客定价等全局性公共能力，并与产品工厂、合约等机制有效衔接，基本具备新增同类产品的快速装配能力，为支持更多产品实现灵活拼装、个性化定制夯实基础。

#### 助力防范化解金融风险

重构升级新一代集团一体化反洗钱事中系统，全流程串联洗钱监控流程，提升交易并发处理能力与复杂分析查询能力，提高监管报送准确性与时效性，满足数字化时代多维度、高时效的反洗钱业务要求。



### 对客

借记卡、信用卡两大基础个人金融业务实现架构重塑和服务升级，累计迁移 10.5 亿张银行卡，实现全产品、全功能、全量客户数据切换至新线运行，进一步丰富借记卡、信用卡数字卡发卡渠道及场景，提供差异化用卡服务，并将服务拓展至 VISA、万事达等国际网络。

完成养老金、票据等基础金融产品的架构重塑和服务升级，为客户提供更丰富、安全、舒心的金融产品和服务体验。

## 推动经营数字化转型



### 金融服务数字化转型提质增效

#### 公司金融领域

搭建“一点接入、全球响应”协同管理平台，提升对全球公司客户的服务水平。持续迭代优化境内企业网银，客户规模快速增长，海外企业网银覆盖范围在中资同业中保持领先。

#### 个人金融领域

提升手机银行服务体验，推出海外手机银行新版本，提升财富管理数字化水平，基于多维度产品标签体系推出“数据选基”等专区。截至 2023 年末，手机银行月活客户数达 8,776 万户，手机银行交易额达到 54.88 万亿元，同比增长 17.46%；荣获 2023 第一财经金融价值榜“最佳用户体验手机银行”。

#### 金融市场领域

夯实数据基础，交易策略更加丰富，量化平台功能进一步完善，交易能力有效提升。



### 主动融入产业生态

推动对公开放银行建设，推出“中银企业云直联”品牌。

优化升级“中银企业 e 管家”一站式企业数字化服务平台，赋能企业提升内部管理效率。

升级企业司库系统，助力国企司库改革；推进政府、园区、企业与银行信息互通，实现获客、批量授信及贷后全流程数字化，构建产业园区金融新生态。

面向养老客群优化个人养老金开户、缴费、资产管理等功能体验，助力弥合数字鸿沟，提升金融服务的可及性。

服务国家高水平对外开放和扩大内需战略，围绕“走出去”“引进来”和代发薪等重点客群、重点业务，孵化境外来华人员、大湾区港澳居民、旅游、股权激励、代发薪、新能源汽车等特色场景，提高细分客群服务能力。



### 稳妥推进数字人民币创新应用

持续拓展轨道交通、商超、养老等场景，带来普惠适用、便捷高效支付体验。

聚焦政务、住建、电力等公共服务行业，提升数字化基础能力。

支持乡村振兴，试点以数字人民币智能合约方式发放定向补贴、定点帮扶和普惠贷款。

上线上海清算所大宗商品“清算通”数字人民币结算服务，解决业务延时交易痛点。

发挥低门槛、高效率优势，面向来华游客推出中银数字人民币服务品牌“BAMBOO”。



### 完善全球数字服务渠道

健全本地清算网络配套接入网银体系，助力境外机构以本地银行身份参与市场竞争。

推出境外手机银行新版本，全面提升境外客户使用体验。

面向“走出去”中资企业集团，提升新版企业网银全球集团服务能力。截至 2023 年末，企业网银覆盖境外 56 个国家和地区，支持 14 种主要语言，境外个人手机银行覆盖全球 30 个国家和地区，提供 12 种语言服务。

## 坚持金融科技创新

本行发挥企业级技术能力，推动前沿技术应用，开展量子计算、元宇宙、大语言模型等近 20 项前沿技术探索，提升技术能力。加快推进隐私计算、物联网、区块链、人工智能等新技术平台的建设，光学字符识别（OCR）、机器人流程自动化（RPA）等多项成熟度高、业务应用场景广泛的技术能力已在总分行 1,800 余个场景中推广应用。推动计算机视觉技术在智慧安防、网点运营等场景试点，探索大模型技术在内部知识服务、辅助编码等场景的应用。2023 年，5 项成果入围中国人民银行金融科技发展奖。全年专利新增申请 4,122 件，新获授权 1,029 件。

# 深化 全面风险管理

本行紧扣防控风险永恒主题，坚持底线思维、极限思维，增强忧患意识，持续深化全面风险管理体系建设，加快风险管理数字化转型，提高风险防控的预见能力、应对能力和处置能力，筑牢风险防线。

## 全面风险管理体系

本行建立与集团战略相适应的风险管理体系，完善风险治理架构，优化风险闭环管理机制，持续开展重大潜在风险排查，积极做好巴塞尔协议III实施准备。同时，巩固稳健审慎的风险文化，切实强化全员风险意识，守住不发生系统性金融风险的底线。

## 风险治理架构

本行明确董事会、高级管理层及业务部门在风险管理中的职责分工。

### 董事会及董事会专业委员会

承担全面风险管理的最终责任，授权董事会下设的风险政策委员会和审计委员会履行全面风险管理部分职责。

董事会风险政策委员会审订风险管理战略、重大风险管理政策以及风险管理程序和制度，并向董事会提出建议。董事会风险政策委员会下设美国风险与管理委员会，监督管理本行在美机构业务产生的风险。

### 高级管理层

承担全面风险管理的实施责任，下设风险管理与内部控制委员会，履行全面风险管理和内部控制管理的职能。

风险管理与内部控制委员会负责执行、实施董事会设定的银行整体风险战略及风险偏好，推动全面风险管理体系建设，统筹管理各类风险，审议风险管理与内部控制的重要政策和制度等。其他业务委员会常规审议风险报告，提高业务条线风险管理向上报告决策和向下穿透执行的力度。

行长统筹风险内控等工作，分管风险管理部等部门。

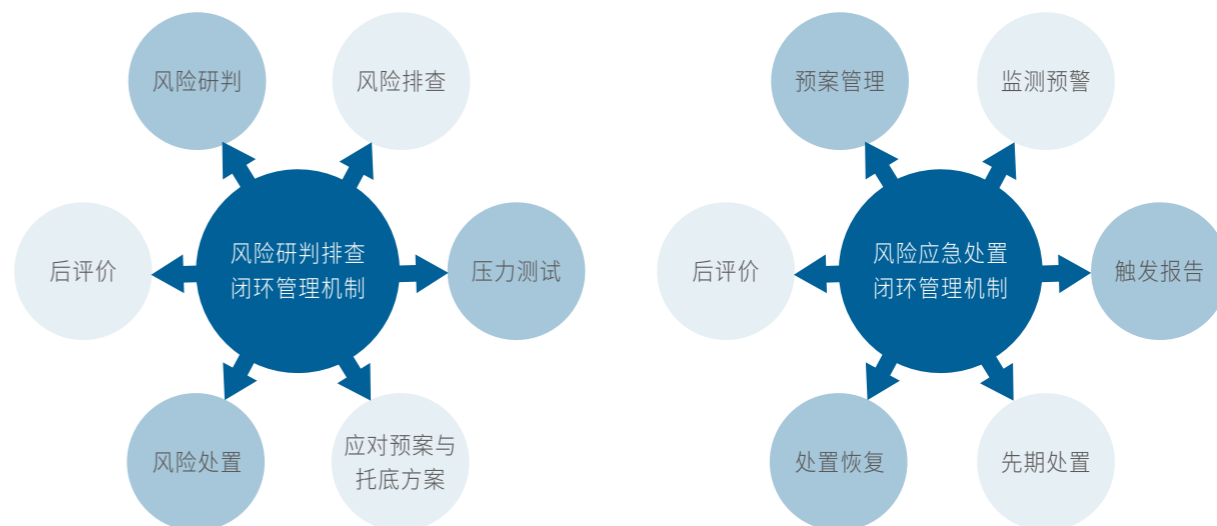
风险总监协助行长分管风险内控相关工作，向行长汇报工作。

### 业务部门

在主要业务部门建立风控中台，设立业务部门风险总监，共享各类风险信息，强化风险穿透管理能力。

本行设置风险管理三道防线。业务部门作为第一道风险，承担风险管理的直接责任。第二道防线负责制定全面风险管理政策、主要风险管理制度和流程，承担监测和管理风险的责任，对第一道防线进行指导、培训、监督检查，促进风险管理实现全覆盖。第三道防线承担业务部门和风险管理部门履职情况的独立监督责任，聚焦重大风险隐患和薄弱环节，有序开展审计检查，协助一二道防线提升防范化解风险的能力。

## 风险管理机制



开展集团全面风险排查，针对重点排查的风险领域，制定应急预案，提升应急响应能力。完成气候风险宏观情景压力测试、银行业压力测试、内部资本充足评估程序压力测试等，及时制定托底方案。

硅谷银行事件发生后，启动重大风险事件应急管理机制，排查全球范围内全口径敞口。成立以风险总监为组长的跨境专家研判专班，定期研判国际金融市场形势及对本行和境内金融系统影响。联动纽约分行、香港分行、日内瓦分行等，建立7×24小时覆盖全球金融市场的监测机制。

### 风险偏好

设定与战略目标、经营计划、资本规划、绩效考评和薪酬机制相衔接的风险偏好，并每年对风险偏好进行调整。在2023年风险偏好重检中，加强风险偏好与集团战略协同，并扩展风险偏好的覆盖范围和精细度，强化对非传统领域风险管控。

### 管理政策

修订《中国银行股份有限公司全面风险管理政策》，统筹防范传统和非传统风险，更好支持高质量发展，将“环境与社会风险”更新为“环境（气候）、社会和治理风险”。

重检全面风险管理有效性建设方案2.0版，制定《全面风险管理体系框架及其评估要点》，从风险治理、风险偏好与战略目标协同等七个方面开展自评估，提升风险管理有效性。

## 风险文化建设

本行重视全面风险管理和风险专业人才培养，编写全面风险管理系列教材，明确全面风险管理履职规范。面向管理层和基层员工开展风险管理相关培训，全年举办两期全面风险管理高级研修班以及多场培训活动，培训对象覆盖境内外机构风险管理负责人，有效传导全面风险管理理念，提高不同职级员工风险管理和应对能力。

## 风险管理数字化转型

本行加快推进风险管理向数字化转型，加强智能风控成果推广应用，提升集团风险管理智能化水平。



### 数据

持续优化绿色信贷标准体系，逐步提高绿色信贷环境效益测算准确性，提升绿色信贷基础数据质量，为绿色金融业务发展提供有力支撑。



### 模型

开发城投主体、中小金融机构等预警模型，助力健全金融风险早期纠正机制。

针对境外机构，开发涵盖大企业、中小企业、特殊目的实体客户的违约概率内评模型，助力提升审批质效。

优化境内公司内评模型，细化环境风险相关预警信号指标，促进绿色金融业务发展。

优化零售个人住房贷款评分卡模型，应用于贷款审批准入、贷后监控等风控环节，为消费金融业务高质量发展提供模型工具支持。



### 系统

加强图计算、机器学习等前沿技术应用，打造知识图谱多维查询、科技金融风险专区、风险黑灰名单、供应链风险图谱等智能风控功能，强化“早识别、早预警、早暴露、早处置”风险预警和穿透能力。



## 严守 内控合规底线



本行夯实内控合规管理基础，加强对从业人员的行为管理，优化反洗钱及制裁合规管理机制，开展合规教育增进全员责任意识，为促进集团稳健经营提供有力保障。

## 员工行为管理

本行建立完善的从业人员行为管理架构，董事会、监事会和高级管理层分工开展从业人员行为管理工作。



### 董事会

承担从业人员行为管理最终责任，并履行培育依法合规、诚实守信的从业人员行为管理文化，监督高级管理层实施从业人员行为管理等职责。



### 监事会

对董事会和高级管理层在从业人员行为管理中的履职情况进行监督评价。



### 高级管理层

承担从业人员行为管理的实施责任，执行董事会决议，建立覆盖全面的从业人员行为管理体系，明确相关行为管理部门的职责范围，每年向董事会汇报从业人员行为评估结果。

本行要求员工恪守商业道德，在《中国银行股份有限公司员工违规行为处理办法（2022年版）》中明确规定与财务会计管理、业务管理、职业操守、保密与信息披露、反洗钱、法律与合规风险管理等相关违规行为的处理程序与举措等，并实施《中国银行股份有限公司管理问责办法（2022年版）》，强化管理人员问责。

本行按年度开展全行从业人员行为评估，分析从业人员管理成效、存在的问题，并相应制定下一步工作计划。2023年，本行董事会和高级管理层审议通过2022年度员工行为管理评估报告。

## 员工申诉管理

本行制定《中国银行股份有限公司员工申诉管理办法（2022年版）》，允许申诉人依据内部管理规定，通过向问责决定机构的问责委员会秘书处递交《申诉申请书》的方式，对批评教育、减发绩效收入、纪律处分等处理结果进行申诉。

为切实保障申诉人权益，本行规定原承办人员不能办理申诉复审，同时，承办人员与申诉人或申诉事项有利害关系的，不得参与申诉复审，应当主动回避。

## 商业道德审计

### 内部审计

将内控合规管理体系、员工行为准则与商业道德制度体系及落实情况纳入每年常规与专项内部审计范围，覆盖员工道德风险、员工异常行为等内容。

2023年重点检查个人贷款、个人存款、信用卡等业务，并关注员工是否存在利用职务之便不当获利、参与民间借贷、参与经商办企业、与授信客户异常往来等违法违规行为。

### 外部审计

外部审计师将员工行为准则与商业道德相关制度体系及落实情况作为重点内容之一，调阅员工行为准则与商业道德相关规章制度，了解相关控制流程，并执行相关控制测试程序。

## 反洗钱管理

本行建立组织健全、结构合理、职责明确的洗钱风险治理架构，发挥董事会、监事会、高级管理层的引领作用，夯实反洗钱三道防线协同机制，有效形成反洗钱工作合力。

### 董事会

承担洗钱风险管理的最终责任，授权风险政策委员会履行其洗钱风险管理的一部分职责，董事会和风险政策委员会定期审阅洗钱风险管理和工作情况。

### 监事会

承担洗钱风险管理的监督责任，监督董事会和高级管理层在洗钱风险管理方面的履职尽责情况。

### 高级管理层

承担洗钱风险管理的实施责任，高级管理层授权风险管理与内部控制委员会下设反洗钱工作委员会，履行集团洗钱风险统筹管理职责。

本行持续完善反洗钱三道防线体系。业务部门作为反洗钱第一道防线，负责识别、评估、监控、缓释、报告条线洗钱风险；法律合规部门作为第二道防线，负责建立健全风险管理政策、制度和程序，监督洗钱风险管理体系运行情况；审计部门作为第三道防线，负责独立评价洗钱风险管理体系的有效性。

本行严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等规定的要求，充分参考金融行动特别工作组（FATF）等国际组织的标准要求和同业先进实践，制定集团在全球范围内统一适用的《中国银行股份有限公司反洗钱、反恐怖融资与制裁合规政策》，确保境内外各机构均执行统一的反洗钱标准。同时，本行形成以《中国银行股份有限公司反洗钱、反恐怖融资与制裁合规政策》为纲领，覆盖洗钱风险评估、客户尽职调查、制裁合规、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告、反洗钱培训、举报奖励和信息保密等方面的反洗钱制度体系，并定期进行制度重检，确保相关制度的有效性。

本行切实强化风险评估、尽职调查、培训等相关工作，提升反洗钱管理有效性。

### 风险监测分析与评估

对照监管要求搭建定性与定量相结合的评估指标体系，完善洗钱风险评估方法，提升评估有效性与精准度。

提升反洗钱监测数据质量，优化可疑交易监测模型，加强洗钱高风险领域排查与管控，持续报送高价值可疑交易报告。

### 尽职调查

建立健全和执行以风险为本的客户尽职调查制度，明确客户准入、业务存续、客户退出等全生命周期的管理标准和流程。

遵循“了解你的客户”的原则，针对具有不同洗钱风险的客户、业务关系或交易，采取相应的控制措施，通过可靠和来源独立的证明文件、数据信息和资料核实客户身份，了解客户建立、维持业务关系的目的及性质。

### 内部培训

搭建反洗钱培训体系，明确培训对象、内容、时长、效果验证等规范要求，更新培训课程体系，基于“全覆盖、有效性、差异化、可验证”原则，提升不同岗位人员的反洗钱合规意识和履职能力。

面向董事会、监事会和高级管理层：全年完成两场反洗钱专题培训，培训内容涵盖反洗钱制度与政策解析、反洗钱国内外形势、国际评估动态、监管对金融机构洗钱风险管理工作要求、全球制裁最新形势、同业制裁合规领域最佳实践等。

面向全体员工：通过在线课程、线上直播、现场培训等多种形式提供反洗钱、恐怖主义融资、国际制裁合规等相关培训，建立反洗钱答疑平台，为基层员工提供反洗钱相关内容答疑解惑的渠道。截至2023年末，中银研修云平台上线200余门反洗钱相关培训课程，累计观看人次超过220万。



▲ 约翰内斯堡分行开展内部合规培训，使员工在游戏答题互动中提升合规意识和风险防范能力

# ESG 关键绩效

## 环境绩效

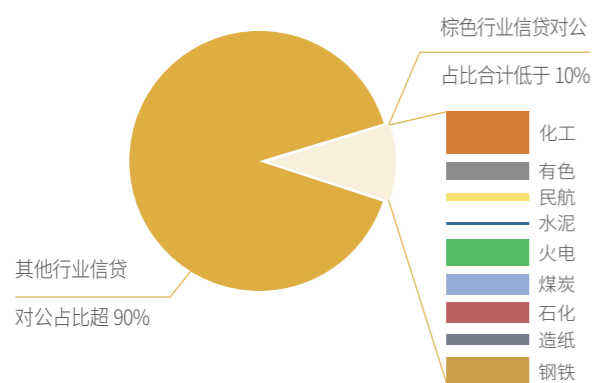
### 绿色金融发展

指标 (单位)	2023 年	2022 年
中国内地绿色信贷余额 <sup>注</sup> 折合人民币 (亿元)	31,067	19,872
中国内地绿色信贷余额同比增长 (%)	56.34	41.08
承销境内外绿色债券发行规模 (亿元)	5,554	4,539
境内外绿色债券发行规模 (亿元)	474	877
境内外绿色债券投资规模 (亿元)	>1,000	>1,000

注：原中国银保监会统计口径。

### 棕色行业信贷对公占比情况

本行不断优化棕色行业结构，推动产能置换、绿色改造、技术升级，引导资源向产能先进、单位能耗降低、技术升级改造、安全绿色智能高效、能源保供等重点领域集中。2023 年，本行境内公司业务棕色信贷余额占比低于 10%。



### 绿色信贷环境效益

指标 (单位)	2023 年	2022 年
绿色信贷减排二氧化碳当量 (万吨)	68,712	20,410
绿色信贷减排二氧化硫量 (万吨)	1,729	3,909
绿色信贷节水 (万吨)	8,200	20,969
绿色信贷节约标煤量 (万吨)	42,845	8,920
绿色信贷减排化学需氧量 (万吨)	34	63
绿色信贷减排氮含量 (万吨)	8	20
绿色信贷减排氮氧化物量 (万吨)	2,064	4,326

## 能源管理

本行严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《重点用能单位节能管理办法》等要求，主动采取节能措施，减少能源消耗。其中，总行开展绿色照明、老旧设备淘汰、变频节能改造等项目。经测算，因黑山扈办公区配电扩容设备增加、海鹰办公区信息处理设备增加，本年度总行能源消耗量相较于上一年度有所增加，但未超过北京市规定额度。

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
能源消耗总量 (兆瓦时)	2,764,254	2,688,308	2,754,463
单位员工能源消耗量 (兆瓦时/人)	8.71	8.78	8.95
直接能源消耗情况			
汽油消耗量 (吨)	12,789	11,049	12,400
柴油消耗量 (吨)	583	540	463
天然气消耗量 (万立方米)	1,827	1,763	1,779
间接能源消耗情况			
电力消耗量 (兆瓦时)	1,889,562	1,809,260	1,785,869
热力消耗量 (百万千焦)	1,840,309	1,955,218	2,214,424

注 1：数据为集团口径。

注 2：集团自身运营消耗的能源种类包括汽油、柴油、天然气、电力、热力等 9 类。汽油、柴油消耗主要来自办公车辆，天然气、液化天然气等消耗主要来自办公场所设置食堂，电力消耗主要来自办公场所耗电和数据中心耗电，热力消耗主要来自北方地区办公场所采暖。

注 3：能源消耗总量根据各类能源的消耗量及《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2020) 提供的转换因子进行计算。

## 温室气体排放管理

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
温室气体排放总量 (吨二氧化碳当量)	1,594,093	1,537,546	1,534,060
范围一温室气体排放量 (吨二氧化碳当量)	84,740	74,899	79,309
范围二温室气体排放量 (吨二氧化碳当量)	1,509,353	1,462,647	1,454,751
范围三温室气体排放量 (吨二氧化碳当量) —— 废纸	4,052	—	—
范围三温室气体排放量 (吨二氧化碳当量) —— 餐厨垃圾	2,414	—	—
范围一和范围二温室气体单位员工排放量 (吨二氧化碳当量/人)	5.02	5.02	4.99

注 1：数据为集团口径。

注 2：根据集团业务范围，自身运营温室气体排放主要包括二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。集团自身运营温室气体排放主要由能源使用产生，包括范围一和范围二的排放。其中，范围一为汽油、柴油、天然气、液化天然气、液化石油气、燃料油、煤、焦炭等化石能源燃烧产生的直接排放；范围二为电力和热力消耗隐含的间接排放。范围三包括废纸及餐厨垃圾处理产生的间接排放。

注 3：根据 ISO14064-1:《温室气体第一部分组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》与世界资源研究所 (WRI) 发布的《温室气体核算体系》中提出的核算范围，使用国家发改委发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》中能源的排放因子、国家发布的区域电网二氧化碳排放因子，以及境外地区公布的电力排放因子，对温室气体排放量进行核算。

注 4：2023 年，本行根据《北京市重点碳排放单位配额核定方法》《关于北京市在严格控制碳排放总量前提下开展碳排放权交易试点工作的决定》等要求，在总行完成碳排放权核查、交易等各项工作。经审核，本年度总行共计剩余碳排放权配额 2,767 吨。

## 废气管理

本行严格遵循《中华人民共和国大气污染防治法》《北京市大气污染防治条例》《餐饮业大气污染物排放标准》《锅炉大气污染物排放标准》等要求，对总行排放的大气污染物进行管理，主要包括厨房油烟、颗粒物、非甲烷总烃、氮氧化物、二氧化硫。2023年，本行设定“废气排放符合国家及地方标准”的目标，总行升级改造多个办公区厨房排烟净化系统，并安装部分油烟净化在线监控设备，确保油烟排放符合规定。

## 水资源使用

本行严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《城镇排水与污水处理条例》《北京市排水和再生水管理办法》《水污染物综合排放标准》等要求，在总行办公区严格管理厨房废弃油脂，本年度根据北京市节水用水管理中心《计划用水指标通知书》设定双月用水目标，逐月统计分析；在总行大厦更换改造隔油器，并采用新型节水卫生洁具。截至2023年末，本行在求取适用水源上无任何问题。

指标 (单位)	2023年	2022年	2021年
水消耗总量 (立方米)	13,533,157	13,535,554	13,618,321
循环用水总量 (立方米)	180,964	149,834	141,122
单位员工耗水量 (立方米/人)	42.65	44.20	—

注：数据为集团口径。

## 废弃物管理

本行严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中央和国家机关办公区生活垃圾强制分类工作实施方案》《关于做好2018年中央国家机关办公区生活垃圾强制分类工作的通知》等要求，实行垃圾分类、减量管理。

在垃圾分类方面，实行垃圾分类监督员制度，按照楼层设监督员，物业公司设检查员，绿色运营主责部门总务部设巡视员，对各楼层垃圾分类情况进行监督检查。无害废弃物由有资质的回收企业进行合规消纳处置，有害废弃物由有资质的处置单位进行无害化处理。

在垃圾减量方面，总行大厦等有条件的办公区已安装厨余垃圾减量处理设备。

2023年，本行设定并完成“总行无害废弃物和有害废弃物处置率达到100%，厨余垃圾量较上一年减少10%”的废弃物管理目标。

指标 (单位)	2023年	2022年	2021年
有害废弃物的排放总量 (吨)	660	1,296	1,228
无害废弃物的排放总量 (吨)	40,433	44,419	44,542
单位员工有害废弃物消耗量 (吨/人)	0.016	—	—
单位员工无害废弃物消耗量 (吨/人)	0.127	—	—

注：数据为集团口径。

## 材料及包装

指标 (单位)	2023年	2022年	2021年
办公用纸量 <sup>注1</sup> (吨)	8,261	12,115	12,211
节约用纸量 <sup>注1</sup> (吨)	3,954	96	-59
信用卡新卡单页及信封包装的纸张使用量 <sup>注2</sup> (吨)	63.81	70.73	88.14
信用卡电子账单节约用纸张数 <sup>注2</sup> (亿张)	3.84	3.70	3.96

注1：办公用纸量和节约用纸量数据为集团口径。

注2：信用卡相关数据为境内商业银行口径；“信用卡电子账单节约用纸张数”指标2022年数据统计口径调整，从“账单页数”调整为“账单份数”，与2023年和2021年数据统计口径保持一致。

## 经济绩效

### 支持科技创新

指标 (单位)	2023年	2022年	2021年
国家级“小巨人”和省级“专精特新”企业授信余额 (亿元)	2,649.60	1,843.15	—
国家级“小巨人”和省级“专精特新”企业授信户数 (万户)	1.58	1.06	—

### 服务乡村振兴

指标 (单位)	2023年	2022年	2021年
普惠型涉农贷款余额 (亿元)	3,765	2,603	1,888
涉农贷款余额 (亿元)	26,561	20,748	17,408
涉农贷款余额占全行贷款余额的比例 (%)	15.99	14.35	13.25
国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额 (亿元)	331.59	250.37	212.98
脱贫地区各项贷款余额 (亿元)	4,863.77	4,122.75	3,608.76
脱贫小额信贷当年投放额 (万元)	8,440	6,698	3,326

### 服务中小微企业

指标 (单位)	2023年	2022年	2021年
普惠型小微企业贷款余额 (万亿元)	1.76	1.23	0.88
普惠型小微企业贷款余额增长率 (%)	43.17	39.34	53.15
小微企业 <sup>注1</sup> 贷款余额 (万亿元)	4.89	3.56	2.56
小微企业贷款余额占全行贷款余额的比例 (%)	29.43	24.90	19.97
小微企业贷款客户数量 (万户)	111.83	80.59	64.40
小微企业贷款客户增长率 (%)	38.77	25.13	29.51
中小企业 <sup>注2</sup> 贷款余额 (万亿元)	6.17	5.10	4.29
中小企业贷款增长率 (%)	20.92	18.89	14.75
个人创业 (助业) 贷款余额 (亿元)	35.69	34.78	26.32
民营企业贷款余额 (万亿元)	3.73	2.92	2.44

注1：小微企业：参考原中国银保监会统计口径，为小型企业、微型企业、个体工商户和小微企业主贷款的合计。

注2：中小企业：参考原中国银保监会统计口径，为中型企业和小型企业的合计。



## 社会绩效

### 支持社会发展

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
在各类交通领域新增投放贷款金额 (亿元)	5,198	4,834	4,686
教育行业贷款余额 (亿元)	711.57	622.37	351.16
医疗卫生事业贷款余额 (亿元)	666.80	616.40	468.30
支持海洋经济贷款余额 (亿元)	1,846	1,010	708
国家助学贷款余额 <sup>注1</sup> (亿元)	28.10	23.17	21.39
国家助学贷款累计投放额 (亿元)	267.73	257.46	250.72
养老金受托资金规模 (亿元)	2,098.86	1,702.43	1,415.45
企业年金个人账户管理数 <sup>注2</sup> (万户)	412.37	389.87	367.59
养老金托管资金规模 (亿元)	9,923.90	9,066.02	7,835.02

注 1: 国家助学贷款: 向中央部属高校、地方高校及部分地区家庭经济困难学生发放的用于支付其在校期间学费、住宿费和日常生活费的信用贷款。

注 2: 企业年金个人账户管理数: 由本行担任企业年金账户管理人的个人账户数。

### 贡献社会公益

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
公益捐赠额 (百万元)	94.54	89.09	98.54
志愿者活动时长 (万小时)	1.98	2.20	1.40
组织或参与的环保公益活动次数 (次)	167	249	156
环保公益活动参与员工人次 (人次)	7,862	8,933	9,800

### 客户债务管理

本行为客户提供多元化的贷款修改方案。修订《中国银行股份有限公司个人消费类贷款重组管理办法》，优化办理条件，针对符合基本条件的客户，结合其实际情况，提高制度适用性。主动触达潜在贷款逾期客户，灵活满足客户要求，缓解贷款人压力，妥善处理客户征信异议，提高客户服务质效。针对信用卡客户，做好信用卡个性化分期还款服务，在充分了解客户的实际困难和偿债能力前提下，为客户设置与其实际还款能力相匹配的利率和还款周期，缓解一次性全额还款压力。2023 年，本行共叙作个性化分期还款业务 4.29 万笔，涉及分期金额 18.43 亿元。

本行规范债务催收作业，推进人性化催收。制定《中国银行股份有限公司信用卡逾期账款催收管理办法 (2022 年版)》、修订《中国银行股份有限公司信用卡逾期账款催收外包管理办法 (2023 年版)》。针对受洪涝和地震地质灾害影响而导致还款困难的客户，适时暂停催收。加强外包催收业务管理，建立全行信用卡催收外包服务商统一选型库。注重提升催收人员服务能力，通过案例分享、专题会议、培训、业务检查等方式督导辖内机构和催收外包服务商合规开展业务，深化合规催收意识。2023 年，总行面向全辖催收业务人员开展 4 次业务培训，培训内容涵盖业务发展情况、制度解读、消保要求、业务开展要求、典型案例等。

### 营销宣传

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》，制定《中国银行股份有限公司消费者权益保护政策》《中国银行股份有限公司消费者权益保护管理办法》《中国银行股份有限公司消费者权益保护宣传管理指引》等文件，将营销宣传纳入消费者权益保护审查范围。2023 年，结合投诉与舆情要点，重点完善营销宣传消保审查要点，进一步规范营销宣传；建立常态化营销宣传行为监测机制，定期梳理并更新营销宣传监测要点，每季度开展全渠道金融营销宣传行为的自查监测，对违反消费者权益保护法律法规及相关规定的营销宣传行为进行及时整改，结合监测情况与发现问题定期发送风险提示，深化公平营销宣传合规管理。

### 产品管理

本行董事会负责对开发新产品、现有产品重大改动的内部审批流程进行审批，对高级管理层履行产品管理职责情况进行督促。高级管理层负责贯彻、执行董事会及执行委员会产品管理相关的决议和决定；构建与本机构组织架构、经营规模相适应的产品管理工作体系，健全产品管理工作决策执行机制，明确相关部门及各分支机构职责，有效推动工作开展；根据新产品管理分层决策机制，审议新产品的准入、退出；定期听取新产品研发进展情况汇报；审议产品管理及产品风险管理的重大事项；负责协调解决跨部门、跨条线产品管理重大事项。

本行重视对自营产品和代销产品的管理与审查。针对自营产品，制定《中国银行股份有限公司产品管理办法 (2021 年版)》，按照全生命周期管理、三道防线协同管理、风险可控、差异化管理等原则，明确新产品准入、产品存续期、产品停售和退出等阶段管理要求。年内完成 2020 年至 2021 年 8 项新产品后评价、2022 年至 2023 年存量产品重检，以及低效产品退出工作。针对代销产品，修订《中国银行股份有限公司代销产品管理办法 (2023 年版)》，明确代销产品准入、销售、投诉和应急处理、信息披露和客户信息保护、后评价及问责等阶段管理要求，年内组织完成代销业务制度重检与代销业务合规性检查工作。

本行强化产品风险管理工作，确保产品风险可控。组建产品风险评审专家库，完善产品风险专家评审机制，进一步优化产品风险管理流程；定期评估监测新产品和存量产品的产品风险情况，加强主动监测预警和产品风险管控，提升产品风险管理质效。

### 消费者权益保护

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
公众金融教育年度累计活动次数 (万次)	7.56	5.59	5.97
公众金融教育受众人次 (万人次)	88,899	73,744	56,295
反假币教育的受众客户量 (万人次)	806	747	1,225
反假币教育线上宣传活动点击次数 (万次)	533	303	277

### 消费者投诉管理

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
全年共受理客户投诉 (万件)	27.6	18.2	14.8
已解决的客户投诉 (万件)	27.6	18.2	14.8
投诉处理完结率 (%)	100	100	100

2023 年主要投诉业务类别	2023 年主要投诉业务地区
信用卡业务投诉占比为 37.9%	广东 (10.7%)、深圳 (6.1%)、
借记卡业务投诉占比为 26.3%	江苏 (4.1%)、河南 (3.7%)、
贷款业务投诉占比为 20.9%	四川 (3.3%)
以上三类业务投诉共占全部投诉的 85.1%。	以上五个地区的投诉共占全部投诉的 27.9%。

## 加强个人客户信息保护

本行严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等要求，制定适用于总行、境内分支机构和境内综合经营公司的《中国银行股份有限公司个人客户信息保护管理办法》《中国银行股份有限公司个人客户信息安全事件应急预案》，并要求境外机构结合所在国家和地区要求，参照制定个人客户信息保护制度。

本行坚持“业务必需，最小授权”原则，在履行充分告知和单独同意环节后，处理个人客户的敏感信息。建立以分级授权为核心的个人客户信息处理审批程序及追溯机制，并使用访问控制技术和加密/去标识技术、隐私保护增强技术等确保信息的安全可控。除法律法规另有规定外，个人客户信息的保存期限为实现处理目的所必要的最短时间。当处理目的已实现、无法实现或停止提供相关产品或者服务等情形出现时，本行承诺在规定时间内删除个人客户信息。法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人客户信息从技术上难以实现的，本行将停止处理个人客户信息（存储或采取必要的安全保护措施除外）。

本行通过线上业务渠道发布隐私政策，公开个人客户信息处理规则；在客户首次使用、注册或更新隐私政策时，对客户进行充分告知并在客户同意后开展个人客户信息处理活动。持续更新《中国银行股份有限公司手机银行隐私政策》<sup>注</sup>，告知客户对个人信息享有的权利以及相关权利实现方式，明示个人信息收集、存储、共享转让、删除等的具体规则。

本行与合作机构开展合作前，审查评估其保护个人客户信息的资质、能力和信誉。对未能达到行业与监管要求、本行业务及技术管理规定的机构，不得开展个人客户信息领域合作。对于符合要求的合作机构，以协议形式明确其个人客户信息处理和保密义务，明确信息发生泄露的补救手段与责任追究方式。本行开展日常监督，定期重检合作机构个人客户信息保护能力。对未能有效履行个人客户信息保护责任的合作机构，立即要求其停止相关行为并采取补救措施，必要时终止合作关系，并要求合作机构及时删除个人客户信息。

本行定期组织个人客户信息保护专题培训，面向接触个人客户信息岗位的内部员工和外包人员加大培训力度，着力提升全员个人客户信息保护的合规意识和能力。2023年，个人客户信息保护专题培训参训人数累计超过30万人次。

注：《中国银行股份有限公司手机银行隐私政策》  
<https://ebsnew.boc.cn/bocphone/VuePhone/tools/privacyPolicy/privacyPolicyA.html>

## 服务渠道

指标（单位）	2023年	2022年	2021年
手机银行客户数（亿户）	2.75	2.54	2.35
手机银行交易金额（万亿元）	54.88	46.73	39.38
手机银行App月活跃用户数（万户）	8,776.27	7,620.15	7,104.41
境内营业网点（家）	10,299	10,312	10,382
智能化网点机构（家）	10,299	10,312	10,382
ATM（台）	22,852	25,166	27,729
智能柜台（台）	33,871	33,089	32,367
智能柜台网点覆盖率（%）	100	100	100
移动版（便携式）智能柜台（台）	16,073	13,793	10,853
在国家乡村振兴重点帮扶县 <sup>注</sup> 设立网点数量（家）	46	37	34
在县域地区设置网点数量（家）	2,979	2,948	2,934
县域机构覆盖率（%）	64.63	63.13	62.52

注：国家乡村振兴重点帮扶县：参考中央农村工作领导小组办公室和国家乡村振兴局于2021年8月公布的国家乡村振兴重点帮扶县名单（160个）。

## 人力资源结构

指标（单位）	2023年	2022年	2021年
员工人数（人）	306,931	306,182	306,322
按性别划分			
男性员工人数（人）	131,776	131,164	131,387
女性员工人数（人）	175,155	175,018	174,935
按年龄划分			
30岁及以下员工数量（人）	71,733	68,054	66,995
31至50岁员工数量（人）	173,843	179,513	185,917
51岁及以上员工数量（人）	61,355	58,615	53,410
按地区划分			
中国大陆地区员工人数（人）	281,827	281,793	280,908
外派员工人数（人）	2,082	2,038	2,051
港澳台地区员工人数（人）	18,807	18,439	19,445

指标（单位）	2023年	2022年	2021年
其他类型 <sup>注</sup>			
当年新进员工人数（人）	13,133	12,695	10,221
校园招聘人数（人）	12,868	12,140	9,610
社会招聘人数（人）	265	555	611
接收实习生人数（人）	542	893	665
获得高级专业资格人员（人）	10,600	8,200	6,280
获得中、初级专业资格人员（人次）	269,770	250,000	196,000

注：除“其他类型”数据为境内商业银行口径，上表中其余数据为集团口径。

## 员工流失情况

指标（单位）	2023年	2022年	2021年
员工流失率（%）	1.7	1.9	2.5
男性员工流失比率（%）	1.6	1.88	2.4
女性员工流失比率（%）	1.7	1.92	2.6

注：数据为境内商业银行口径。

## 多元化与员工权益保障

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
劳动合同签订率 (%)	100	100	100
社会保险覆盖率 (%)	100	100	100
女性员工比例 <sup>注</sup> (%)	57.07	57.16	57.11
中高层管理人员女性比例 (%)	30.78	30.59	30.79
中高层管理人员男性比例 (%)	69.22	69.41	69.21
海外机构本地员工人数 <sup>注</sup> (人)	23,022	23,033	23,992
少数民族员工人数 (人)	13,759	13,487	13,260

注：除“女性员工比例”和“海外机构本地员工”数据为集团口径，上表中其余数据为境内商业银行口径。

## 职业健康安全

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
员工工伤案件发生数量 (起)	8	4	3
员工因公死亡发生数量 (起)	0	0	0
员工因公死亡人数 (人)	0	0	0
员工因公死亡比率 (%)	0	0	0
因工伤损失工作日 (天)	480	120	100

注：数据为总行口径。

## 员工教育培训

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
接受培训员工比例 (%)	97.85	97.52	97.01
员工平均培训时长 (小时)	55.32	48.16	48.32
按性别划分的参与培训员工数量与占比			
女性员工参与培训数量 (人)	170,916	171,602	175,377
男性员工参与培训数量 (人)	129,416	123,724	130,847
女性员工参与培训占比 (%)	97.57	—	—
男性员工参与培训占比 (%)	98.22	—	—
按员工类别划分的参与培训员工数量与占比			
高级管理层参与培训数量 (万人次)	1.34	1.25	1.43
中级管理层参与培训数量 (万人次)	32.57	32.97	26.57
普通员工参与培训数量 (万人次)	258.33	244.04	238.37
高级管理层参与培训占比 (%)	100	—	—
中级管理层参与培训占比 (%)	100	—	—
普通员工参与培训占比 (%)	97.80	—	—

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
按性别划分的员工平均培训时间			
女性员工平均参加培训时间 (小时)	56.09	52.03	51.74
男性员工平均参加培训时间 (小时)	54.30	45.72	45.83
按员工类别划分的员工平均培训时间			
高级管理层平均参加培训时间 (小时)	56.72	47.62	46.30
中级管理层平均参加培训时间 (小时)	62.54	58.37	61.99
普通员工平均参加培训时间 (小时)	55.25	47.34	41.92
指标 (单位)			
中银研修云平台员工参与培训人次 (万人次)	292.25	278.26	266.37
中银研修云平台员工人均学习时长 (小时/人)	48.06	44.12	43.55

## 治理绩效

### 价值创造

指标 (单位)	2023 年	2022 年	2021 年
资产总计 (百万元)	32,432,166	28,893,548	26,722,408
营业收入 (百万元)	622,889	585,367	605,559
营业支出 (百万元)	328,816	301,589	329,428
利润总额 (百万元)	295,608	283,641	276,620
净利润 (百万元)	246,371	236,725	227,339
平均总资产回报率 (%)	0.80	0.85	0.89
净资产收益率 (%)	10.12	10.77	11.28
资本充足率 (%)	17.74	17.52	16.53
所得税费用 (百万元)	49,237	46,916	49,281
归属于母公司所有者权益合计 (百万元)	2,629,510	2,423,973	2,225,153
每股社会贡献值 (元)	3.42	2.81	2.60

注：本集团采用了财政部颁布的《企业会计准则第 25 号—保险合同》（简称“保险合同准则”），该准则的首次执行日是 2023 年 1 月 1 日。根据保险合同准则的要求，本集团重述了自 2022 年 1 月 1 日起的比较期间数字，本报告中列示的自 2022 年 1 月 1 日起的相关比较数据，均已相应重述。其他前期比较数据未重述。

## 董事会建设

2023年，本行召开董事会会议13次，董事会会议平均出席率91%（根据《中国银行股份有限公司章程》<sup>注1</sup>，本行董事应当每年至少亲自出席三分之二以上的董事会现场会议）。董事会全年审议议案87项。董事会各专业委员会根据董事会的授权，积极协助董事会履行职责。

2023年，本行组织董事会成员参加培训2次，参与培训董事11名，董事会成员人均参与培训时长4.6小时，培训内容包括反洗钱政策解析与反洗钱工作形势、绿色金融等方面。

本行制定《中国银行股份有限公司董事会成员多元化政策》<sup>注2</sup>，其中列明本行关于董事会成员多元化所持立场以及在实现过程中持续采取的方针。董事会成员的甄选基于各项多元化考虑，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识和服务任期等。董事会成员具备宏观视野，在公司金融、经济研究、国有资产管理、财务会计及合规管理等专业领域具有丰富经验。所有董事均具有经济及金融工作经验。董事会成员平均任期2.4年。

截至2023年末，本行共有6名独立董事，独立董事占董事会比例为43%，均从境内外知名人士中选聘，具备较高的专业素质和良好信誉。根据公司章程，本行独立董事不得在超过两家商业银行同时任职，确保有足够的时间和精力有效地履行独立董事的职责。独立董事不在本行担任除董事外的其他职务，且不受本行主要股东、实际控制人或其他与本行存在重大利害关系的单位或个人影响。

注1：详见《中国银行股份有限公司章程》  
<https://pic.bankofchina.com/bocappd/report/202311/P020231124638482504258.pdf>

注2：详见《中国银行股份有限公司董事会成员多元化政策》  
<https://pic.bankofchina.com/bocappd/report/202311/P020231124638482504258.pdf>

亲自出席次数 / 任期内召开会议次数

董事	股东大会	董事会 (含书面传签会议)
现任董事		
葛海蛟	2/2	7/8
刘金	3/3	11/13
林景臻	3/3	11/13
张勇	2/2	7/7
张建刚	3/3	13/13
黄秉华	3/3	13/13
刘辉	1/1	4/4
师永彦	1/1	3/3
姜国华	3/3	10/13
廖长江	3/3	11/13
崔世平	3/3	11/13
让·路易·埃克拉	3/3	13/13
鄂维南	3/3	11/13
乔瓦尼·特里亚	3/3	13/13

董事	股东大会	董事会 (含书面传签会议)
离任董事		
王纬	0/0	1/2
陈剑波	0/0	4/4
肖立红	2/2	6/6
汪小亚	2/2	6/6

注：上表为截至2023年末董事任职情况；会议方式包括现场会议、书面议案。

指标	数量 (位)	占比 (%)
董事会成员数量	14	100%
执行董事数量	3	21.4%
非执行董事数量	5	35.7%
独立董事数量	6	42.9%
中国内地董事数量	10	71.4%
中国港澳台地区董事数量	2	14.3%
其他国家和地区董事数量	2	14.3%
男性董事数量	14	100%
女性董事数量	0	0
55岁以下董事数量	4	28.6%
55-60岁董事数量	5	35.7%
60岁以上董事数量	5	35.7%

注：上表为截至2023年末董事会构成情况。

## 信息披露与投资者沟通

本行持续完善信息披露管理制度体系，以提升透明度为目标，丰富优化披露内容，增强披露的针对性和有效性，切实维护广大投资者的合法权益。

指标 (单位)	2023年	2022年	2021年
公开信息披露文件发布数量 (项)	388	389	388
A股市场发布文件	123	123	126
H股市场发布中文文件	139	139	132
H股市场发布英文文件	126	127	130
召开投资者会议 (场)	180	179	178
接听投资者热线 (次)	105	125	111
回复上证E互动平台 (则)	13	27	57
处理IR邮箱邮件 (封)	55	74	73

## 廉洁与反腐败

本行着力防范廉洁风险，坚决惩治腐败问题，建立健全监督约束机制，始终保持反腐高压态势。坚持“不敢腐、不能腐、不想腐”一体推进，加大违法违规问题查处力度，完善权力制约机制，推动正本清源、固本培元。

本行高度重视境外机构廉洁建设和反腐败工作，持续提升治理水平，紧密结合境外机构特点，强化监督，从严执纪，推动全面从严治党向境外延伸。境外机构结合所在国家和地区实际，加强廉洁风险防控工作，加强教育督促，不断促进境外机构廉洁从业、合规经营的浓厚氛围。健全境外机构监督体系，充实监督力量，加大监督和惩戒力度，推动落实廉洁建设各项要求。

关于贪污案件数目等更多信息可登陆中央纪委国家监察网站查询。

## 信访事项办理

本行制定、修订《中国银行股份有限公司信访工作管理办法》，进一步完善信访工作机制。公民、法人或其他组织均可通过电话、书信、走访等形式反映情况和意见。在总部设立信访办公室团队、信访接待站，在境内分行均配备专职信访工作人员，认真处理来信、来电、来访，倾听来访群众的意见、建议和要求。接受利益相关方以实名、匿名等形式提出信访事项，充分保障信访人的个人隐私和安全，禁止任何人以任何形式对举报人打击报复。对于阻止他人检举、提供证据，泄露举报人身份，诬陷、恐吓、打击、报复他人等违规行为，严格按照法律法规及《中国银行股份有限公司员工违规行为处理办法（2022年版）》等进行处理。

## 网络与信息安全

本行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《银行业金融机构数据治理指引》等要求，制定适用于全集团的《中国银行股份有限公司信息安全总体策略》《中国银行股份有限公司数据治理政策》等一系列涵盖数据治理、数据安全、客户信息保护等内容的政策文件。

本行建立网络和信息安全责任制。董事长是网络安全的第一责任人，金融数字化委员会是网络安全的领导机构，首席网络安全官是监督本行内部网络、信息和数据安全的最高执行管理人。2023年，董事会、高级管理层及风险控制委员会听取和讨论信息科技风险情况报告、网络安全能力提升报告、数据安全保护情况报告，指导全行持续提升信息科技风险防范能力，做好网络安全和数据安全保障。将信息安全管理落实情况纳入集团各机构及其高级管理层的绩效考核体系，考核内容包括敏感信息泄露、毁损、篡改，病毒感染与传播，内部网络或系统遭受外部渗透或攻击、安全排查和问题整改等。

本行着力提升网络与信息安全保护能力。建立覆盖全集团、统一指挥、主动应对的7×24小时网络安全专业化运营体系，形成威胁事件处理、安全漏洞管理和威胁情报共享机制；全年组织网络安全蓝军开展实战演练，定期开展内外部安全测评、漏洞扫描、渗透测试活动及全链路安全防护有效性验证工作，主动识别网络与信息系统风险隐患；制定网络安全应急预案，完善生产安全管理体系和研发运维支持体系，促进安全生产保障能力提升。在员工培训方面，全年在集团范围开展网络安全管理培训、专业认证培训、数据安全及客户信息保护专题培训等多场活动，培训对象覆盖劳动合同员工和劳动派遣制员工，并组织总行部门及境内分行所有员工参加数据安全及客户信息保护线上考试，强化全员网络与信息安全意识。开展网络信息安全问题复盘，根据监管部门新要求及时重检修订相关制度。

本行网络与信息安全相关系统已通过 CMMI 四级（软件能力成熟度模型集成）、ISO 20000（信息技术服务管理体系认证）、ISO 27000（信息安全管理标准体系认证）、ISO 9000（质量体系标准认证）和 PCI-DSS（支付卡行业数据安全标准）等国内外多项网络与信息安全相关标准认证。同时，本行每年对运营维护、开发、网络与数据安全开展内外部审计，并聘请第三方机构开展网络运维服务能力评估，出具 ISAE 3402 国际鉴证报告和 SSAE18 SOC2（系统和组织控制）体系控制有效性报告。

2023年，本行未发生因科技原因导致的网络、信息安全与隐私泄露事件。

## 知识产权保护

本行严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，倡导知识产权保护理念，按照本行知识产权管理办法开展商标、专利等知识产权的申请与保护。同时，本行充分尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险。

## 负责任采购

本行由集中采购中心牵头负责绿色和可持续采购工作，根据《中国银行股份有限公司供应商管理办法（2023年版）》《中国银行股份有限公司采购管理办法（2021年版）》等政策文件要求，遵循公开、公平、公正、诚实信用和效益的采购原则，建立公开、公正、透明的采购管理机制，严格执行采购程序，采购方式的选择依据依法、合规、竞争、择优的原则，优先采用公开招标方式，审慎选择单一来源方式。保障中小企业供应商平等参与权，采购中严禁需求设置排他性条款等限制竞争行为。在合格供应商基本资质要求制定过程中，除个别特殊需求的项目外，不对企业注册资本、企业规模等提出要求。

本行将责任采购理念纳入供应商准入、采购、评审以及管理等各环节，全部项目的采购邀请文件中均明确要求“供应商经营活动中没有重大违法违规记录或涉及环境保护、劳动用工、消费者权益保护等方面的重大违法违规行为”。在供应商考察和项目评审过程中，评估供应商在环境保护、社会责任等方面的承诺。除关注供应商的书面承诺外，在具体的项目考察过程中，对供应商在环境保护设备和措施、劳动合同签订和社会保险缴纳情况等雇员用工情况、办公环境健康和安全性、劳动保护措施等进行考察，并在评审过程中予以考虑。要求入围的全部供应商均须在合作协议附件中签署《中国银行股份有限公司供应商廉洁从业准则》，严格禁止商业贿赂、干预采购、泄露秘密、故意违约等违反廉洁从业的行为。将集中采购业务行贿人与存在廉洁问题等不良行为供应商纳入负面名单管理，建立负面名单供应商的处罚机制及管理程序。

本行每年召开多次供应商沟通会，倾听供应商期望、解决供应商诉求。同时不断优化投诉、举报机制，遵循《中国银行股份有限公司集中采购供应商质疑处理办法（2022年版）》，为供应商提供多种投诉渠道，并在新版采购文件示范文本中公示监督举报渠道、明确供应商质疑受理流程。

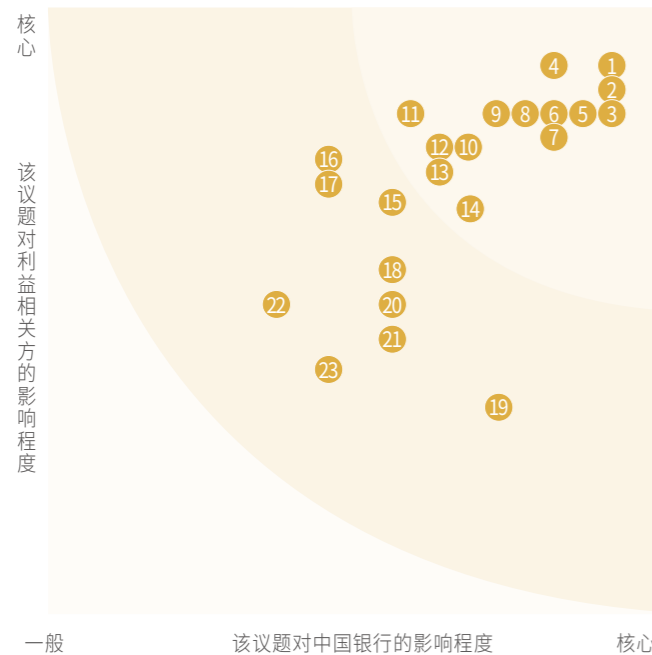
指标（单位）	2023年	2022年	2021年
集中采购项目总数（个）	16,419	13,652	13,961
集中采购涉及预算金额（亿元）	334.32	264.78	292.49
总行供应商数量（个）	952	977	1,087
中国内地供应商数量（个）	862	880	—
中国内地供应商占比（%）	90	90	90
中国港澳台及其他国际和地区供应商数量（个）	95	97	—
中国港澳台及其他国际和地区供应商占比（%）	10	10	10
供应商审查覆盖率（%）	100	100	100
开展供应商社会责任培训次数	3	2	3

# 责任管理

## 重要性分析

本行每年定期开展重要性分析，通过对社会责任议题的识别、评估，确定对本行和各利益相关方均具有重要性的社会责任议题，并于报告中披露。

步骤 1	识别	步骤 2	评估
	通过深入解读、分析国家宏观政策与行业发展趋势，参考香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、联合国可持续发展目标（SDGs）、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021版》、明晟（MSCI）ESG评级、标普全球（S&P Global）企业可持续发展评估等国内外企业社会责任主要标准与主流 ESG 评级体系，结合自身战略发展规划，梳理出对自身和利益相关方具有影响的 23 项社会责任议题。	以在线问卷的方式，邀请内外部利益相关方群体从“对中国银行的影响程度”和“对利益相关方的影响程度”两个维度对社会责任议题进行评估。	
			步骤 3
			披露
			根据评估结果统计与分析，形成重要性分析矩阵，对议题重要性进行排序，明确报告重点披露内容。



### 核心议题

- |                |             |
|----------------|-------------|
| 1 服务国家战略       | 8 服务高水平对外开放 |
| 2 服务实体经济       | 9 防范化解金融风险  |
| 3 发展绿色金融       | 10 普及金融知识   |
| 4 支持民生发展       | 11 提升客户体验   |
| 5 消费者权益保护      | 12 推动普惠金融   |
| 6 合规与内控管理      | 13 产品与服务创新  |
| 7 网络、信息安全与隐私保护 | 14 应对气候变化   |

### 重要议题

- |            |              |
|------------|--------------|
| 15 深化数字转型  | 20 公益慈善与志愿服务 |
| 16 员工权益与福祉 | 21 优化公司治理    |
| 17 人力资本发展  | 22 利益相关方参与   |
| 18 助力乡村振兴  | 23 践行绿色运营    |
| 19 持续回报股东  |              |

## 利益相关方沟通

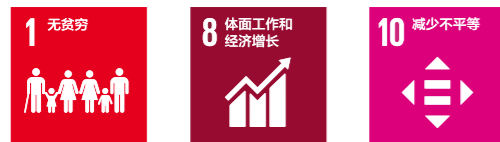
利益相关方	期望	沟通渠道
国家	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务国家战略</li> <li>服务实体经济</li> <li>服务高水平对外开放</li> <li>全面风险管理</li> <li>推动金融普惠</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通与汇报</li> <li>项目审批与监管</li> <li>重大项目合作</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动金融普惠</li> <li>消费者权益保护</li> <li>产品与服务创新</li> <li>提升客户体验</li> <li>网络、信息安全与隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常服务沟通</li> <li>客户满意度调查</li> <li>客户投诉处理</li> <li>95566 客户服务中心</li> <li>门户网站、微信公众号、微博等</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化公司治理</li> <li>防范化解金融风险</li> <li>深化数字转型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期报告与临时报告</li> <li>股东大会</li> <li>投资者调研</li> <li>业绩发布会</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化</li> <li>发展绿色金融</li> <li>践行绿色运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目环境风险评估</li> <li>环境绩效采集与披露</li> <li>绿色公益活动</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持民生发展</li> <li>助力乡村振兴</li> <li>公益慈善与志愿服务</li> <li>利益相关方参与</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益慈善活动</li> <li>实地调研走访</li> <li>社区沟通交流活动</li> <li>媒体沟通</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力资本发展</li> <li>员工权益与福祉</li> <li>利益相关方参与</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>总结表彰大会</li> <li>定期培训</li> <li>企业文化活动</li> <li>门户网站、微信公众号、微博等</li> </ul>

# 承诺与进展

作为联合国《负责任银行原则》的签署机构，中国银行将绿色金融、普惠金融等可持续发展议题纳入集团重点发展战略常抓不懈，推动责任金融发展并取得积极成效。2023年，本行在绿色金融方面，积极打造绿色金融服务首选银行，绿色金融业务健康快速发展；在普惠金融方面，构建以商业银行业务为主体，村镇金融为特色，消费金融、公益服务为补充的“一体多元”普惠金融服务体系，实现普惠金融量增、面扩、质提。

## 普惠金融

本行做实做优普惠金融服务，精准对接普惠客群金融需求，努力提升小微企业、个体工商户、农户及新型农业经营主体的金融服务便利性、可得性和覆盖面。



目标 / 承诺 <sup>注</sup>	2023 年进展
2021年至2025年期间，普惠贷款增速、客户增速持续满足监管要求。	普惠贷款增速 43.17% 普惠客户增速 43.21%
到2025年，普惠型小微企业贷款余额突破 2.5 万亿元，成为服务普惠客群的主力银行。	普惠贷款余额 1.76 万亿元

注：普惠金融“目标/承诺”根据监管当年发展要求进行定期回顾与修订。

## 绿色金融

本行紧扣碳达峰、碳中和目标任务，坚持把绿色金融作为推动经济社会高质量发展的着力点，加强绿色金融顶层设计，提升客户 ESG 风险管理水平，稳步升级绿色金融产品与服务体系，努力打造“绿色金融服务首选银行”，将绿色发展理念内化于全行经营管理与业务发展的各个环节，持续为全面推进美丽中国建设贡献金融力量。



目标 / 承诺	2023 年进展
“十四五”期间，对绿色产业新增贷款支持不少于 3 万亿元人民币（2021 年至 2025 年）	截至 2023 年末，境内绿色信贷余额 31,067 亿元，新增 11,195 亿元，较“十三五”末（2020 年末）增长 22,099 亿元
全行境内绿色信贷余额逐年上升	同比增长 56.34%
资产质量保持在良好水平	绿色信贷不良率低于 0.5%，低于集团整体信贷不良率水平
绿色债券投资规模逐年上升 绿色债券承销力争市场领先	绿色债券投资规模持续提升，截至 2023 年末，绿色债券投资规模超过 1,000 亿元，承销境内、境外绿色债券发行规模分别位列银行间市场第一、彭博“全球离岸绿色债券”榜中资同业第一
自 2021 年四季度起，除已签约项目外，不再向中国境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资。	无新增境外新建煤炭开采和新建煤电项目融资

# 展望

大道如砥，行者无疆。2024年是中华人民共和国成立75周年，也是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。中国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，完整、准确、全面贯彻新发展理念，增强大型银行的责任感使命感，用更有力行动服务经济社会发展大局，用更温暖服务满足人民群众对美好生活的向往，为全面建设社会主义现代化国家贡献更多中行力量。

## 我们将坚持践行根本宗旨，当好服务实体经济的主力军，为经济持续回升向好增光添彩。

聚焦重大战略、重点领域和薄弱环节，围绕做好五篇大文章，打造多样化专业性的金融产品和服务体系。支持科技创新和产业升级，服务现代化产业体系建设，促进加快发展新质生产力。加大对关键核心技术攻关等领域的金融服务，支持以投资拉动经济增长。服务大规模设备更新和消费品以旧换新，激发消费潜能。支持民营、小微企业，更好满足市场主体融资需求。发挥全球化优势，对接落实支持高质量共建“一带一路”八项行动，更好服务各类重大展会，促进境内外互联互通。

## 我们将坚持绿色转型发展，当好美丽家园的守护者，为推进人与自然和谐共生不懈奋斗。

积极应对气候变化，锚定碳达峰碳中和目标，深化集团经营管理变革，加快推动发展方式绿色转型。加大对清洁能源等新兴产业的支持，促进传统能源清洁高效利用。加大金融创新力度，优化包括贷款、债券、保险、基金等在内的全方位金融产品和服务体系。不断加强对客户ESG风险的全流程管理。持续推广绿色办公、绿色采购、低碳运营理念，降低集团运营总能耗。深化绿色金融领域交流合作，提升在国际绿色组织中的履职能力，携手全球各方让地球更绿、让家园更美。

## 我们将坚持金融为民情怀，当好人民群众的贴心人，为增进民生福祉传递更多能量。

聚焦住房、教育、医疗、就业、养老等领域，采取更多惠民生、暖民心的措施，进一步丰富场景生态，更好满足人民群众的金融服务需求。支持构建房地产发展新模式，助力房地产市场平稳健康发展。落实就业优先战略，支持稳定扩大就业岗位。积极支持乡村振兴，加大空白县域网点布局。深化脱贫地区帮扶工作，促进共同富裕。打造公益金融中行样本，凝聚爱心力量，共建美好社会。

## 我们将坚持统筹发展和安全，当好维护金融稳定的压舱石，为可持续发展筑牢坚固堡垒。

坚持高质量发展和高水平安全良性互动，把握好权和责、快和稳、防和灭的关系，对标新业态、新模式和新需求，深化全面风险管理改革，夯实管理薄弱环节，不断提升风险预见能力、应对能力和处置能力。加强金融科技应用，提升智能风控水平，实现风险早识别、早预警、早暴露、早处置。健全内控合规长效机制，强化穿透式管理，推动合规发展、合规经营。

# 说明

中国银行股份有限公司（简称“本行”“中行”“集团”）董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

## 报告范围

组织范围：与本行合并财务报表的组织范围一致。

时间范围：2023年1月1日至2023年12月31日。部分内容超出上述时间范围。

发布周期：年度报告。本报告是本行连续发布的第17份社会责任报告，上一年度报告发布于2023年3月。

## 编制参考依据

以香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》，以及《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等的相关要求为指导，参考国际标准化组织《组织社会责任指南（ISO 26000）》，全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021版》及《联合国负责任银行原则》等标准编制。

本报告遵循香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的汇报原则：

### 重要性

本报告在“责任管理”中披露本年度开展重要性评估工作的情况，包括识别环境、社会和治理（ESG）议题的流程和方法、开展利益相关方调研的情况、基于调研结果形成的ESG议题重要性矩阵，以及识别出的利益相关方群体及各利益相关方群体的参与方式与对本行的期望。重要性分析流程与结果会同本报告其他内容，一并听取本行董事会意见并经董事会审阅通过。

### 量化

本报告在“ESG关键绩效”的“环境绩效”部分披露了计算温室气体排放量及能源耗用过程中使用的标准和转换因子来源。

### 一致性

本报告的关键绩效指标统计方法与往年保持一致。

## 数据说明

报告中的财务数据来自2023年度财务报告，并经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以2023年度为主，部分包括以前年度数据。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。

## 报告保证

报告由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对其中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

## 发布形式

报告以网络在线版形式发布，可在本行网站（网址：[www.boc.cn](http://www.boc.cn)）查阅。本报告以中文、英文两种文字发布，在对两种文本的理解发生歧义时，请以中文文本为准。

## 报告反馈

如您对本报告内容以及本行社会责任和ESG工作有任何意见或建议，请扫码填写此问卷。本行将认真聆听您的反馈，并对您的个人信息严格保密。







## 注册会计师独立鉴证报告

致：中国银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国银行股份有限公司（“中国银行”）2023年度社会责任报告中选定的2023年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

### 关键数据

本报告就以下选定的中国银行2023年度社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 员工人数（人）
- 女性员工人数（人）
- 当年新进员工人数（人）
- 中高层管理人员女性比例（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 员工工伤案件发生数量（起）
- 全年共受理客户投诉（万件）
- 个人客户满意度（%）
- 公司客户满意度（%）
- 总体客户满意度（%）
- 中银研修云平台员工参与培训人次（万人次）
- 公益捐赠额（百万元）
- 境内营业网点（家）
- 在国家乡村振兴重点帮扶县设立网点数量（家）
- 普惠型小微企业贷款余额（万亿元）
- 视频会议召开次数（次）
- 手机银行客户数（亿户）
- 每股社会贡献值（元）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2023年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2022年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。



## 标准

中国银行编制2023年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

## 管理层的责任

按照编报基础编制2023年度社会责任报告关键数据是中国银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

## 我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

## 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2023年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号（修订版）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就2023年度社会责任报告中选定的2023年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2023年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。我们所实施的工作包括：



普华永道

2024/SH-0137  
(第三页, 共三页)

- 1) 与中国银行总行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 与财务报告相关数据进行一致性比对;
- 4) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 5) 重新计算;
- 6) 我们认为必要的其他程序。

#### 固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

#### 结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2023 年度社会责任报告中选定的 2023 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

#### 使用限制

本报告仅向中国银行董事会出具, 不得用作任何其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他方负责或承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2024年3月28日

## 关键数据编报基础

**员工人数(人)**: 中国银行社会责任报告披露的员工人数是指报告期末中国银行股份有限公司(不包含非金融机构)在职员工总人数, 包括合同制员工和劳务派遣员工。

**女性员工人数(人)**: 中国银行社会责任报告披露的女性员工人数是指报告期末中国银行股份有限公司(不包含非金融机构)在职女性员工总人数, 包括合同制员工和劳务派遣员工。

**当年新进员工人数(人)**: 中国银行社会责任报告披露的当年新进员工人数是指中国银行总行及境内分行报告期内新近社会招聘及校园招聘的合同制员工总数。

**中高层管理人员女性比例(%)**: 中国银行社会责任报告披露的中高层管理人员女性比例是指报告期末中国银行股份有限公司总行及分支行女性中高层管理人员占全部中高层管理人员的比例。

**劳动合同签订率(%)**: 中国银行社会责任报告披露的劳动合同签订率是指报告期末与中国银行签订劳动合同的员工占在职员工总数的比例。

**员工工伤案件发生数量(起)**: 中国银行社会责任报告披露的员工工伤案件发生数量是指报告期内中国银行股份有限公司及无独立牌照的在京直属机构发生的员工工伤事件的数量。

**全年共受理客户投诉(万件)**: 中国银行社会责任报告披露的全年共受理客户投诉是指报告期末中国银行股份有限公司总行、各分支机构以及信用卡中心(不含综合经营公司)通过官方网站、手机银行和信用卡移动端、营业网点、政府机构、监管部门等渠道获取的投诉总数。

**个人客户满意度(%)**: 中国银行社会责任报告披露的个人客户满意度是指在报告期内中国银行股份有限公司总行及境内分支机构通过中国银行微银行公众号、手机银行 App、第三方调查平台、营业网点及客户经理推送等线上及线下渠道向个人客户发放满意度调查问卷而获取的满意度评价数据。

**公司客户满意度(%)**: 中国银行社会责任报告披露的公司客户满意度是指在报告期内中国银行股份有限公司总行及境内分支机构面向大型企业客户、中型企业客户、小微企业客户、托管客户、金融机构客户以及行政事业主要类型客户发放满意度调查问卷而获取的满意度评价数据。

**总体客户满意度(%)**: 中国银行社会责任报告披露的总体客户满意度是指报告期内中国银行股份有限公司总行及境内分支机构通过向公司客户及个人客户发放满意度调查问卷而获取的满意度评价数据。

**中银研修云平台员工参与培训人次(万人次)**: 中国银行社会责任报告披露的中银研修云平台员工参与培训人次是指报告期末中国银行总行、境内分支行及境内综合经营公司员工参与培训的总人次。

**公益捐赠额(百万元)**: 中国银行社会责任报告披露的公益捐赠额是指中国银行股份有限公司通过具有公益性捐赠税前扣除资格的政府部门、依法成立的慈善机构及其他公益性机构实施的公益性质捐款总额。

**境内营业网点(家)**: 中国银行社会责任报告披露的境内营业网点数量是指报告期末中国银行境内(不包括港澳台、境外分支机构)获得国家金融监督管理总局批复的各经营性机构数量总和, 包括总行、一级分行、直属分行、二级分行、支行以及分理处。

**在国家乡村振兴重点帮扶县设立网点数量(家)**: 中国银行社会责任报告披露的在国家乡村振兴重点帮扶县设立网点数量是指报告期末中国银行依据中央农村工作领导小组办公室和国家乡村振兴局于 2021 年 8 月公布的《国家乡村振兴重点帮扶县名单(160 个)》范围内设立的网点总数。

**普惠型小微企业贷款余额(万亿元)**: 中国银行社会责任报告披露的口径普惠型小微企业贷款余额是指报告期末中国银行按国家金融监督管理总局(原银保监会)口径统计的小微企业贷款余额, 即单户授信总额 1000 万元以下(含)的小微企业贷款余额(包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额, 不包含票据贴现及转贴现实业务余额)。

**视频会议召开次数(次)**: 中国银行社会责任报告披露的视频会议召开次数是指报告期内中国银行股份有限公司总行在京机构全年召开视频会议的总次数。

**手机银行客户数(亿户)**: 中国银行社会责任报告披露的手机银行客户数是指报告期末中国境内累计注册中国银行手机银行 App 的客户数。

**每股社会贡献值(元)**: 中国银行社会责任报告披露的每股社会贡献值是指在中国银行为股东创造的基本每股收益的基础上, 增加中国银行报告期内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向债权人支付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额, 并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本, 计算形成的为社会创造的每股增值额。

## 温室气体排放及能源资源数据第三方声明

### 温室气体排放及能源资源数据第三方声明

本报告以  
 中国银行股份有限公司  
 北京市西城区复兴门内大街1号, 100818  
 为主体, 涵盖中国银行全球各运营机构 2021 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日温  
 室气体排放及主要能源资源数据。

能源消耗	2023 年	2022 年	2021 年
汽油消耗量 (t)	12,789	11,049	12,400
柴油消耗量 (t)	583	540	463
天然气消耗量 (万 Nm <sup>3</sup> )	1,827	1,763	1,779
电力消耗量 (MWh)	1,889,562	1,809,260	1,785,869
热力消耗量 (GJ)	1,840,309	1,955,218	2,214,424
综合能源消耗总量 (MWh)	2,764,254	2,688,308	2,754,463
<b>温室气体排放</b>	<b>2023 年</b>	<b>2022 年</b>	<b>2021 年</b>
范围一和范围二温室气体排放总量 (tCO <sub>2</sub> e)	1,594,093	1,537,546	1,534,060
其中			
范围一温室气体排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	84,740	74,899	79,309
范围二温室气体排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	1,509,353	1,462,647	1,454,751
范围三温室气体排放量-废纸 (tCO <sub>2</sub> e)	4,052	-	-
范围三温室气体排放量-餐厨垃圾 (tCO <sub>2</sub> e)	2,414	-	-
<b>其他环境足迹</b>	<b>2023 年</b>	<b>2022 年</b>	<b>2021 年</b>
办公用纸量 (t)	8,261	12,115	12,211
水消耗量 (m <sup>3</sup> )	13,533,157	13,535,554	13,618,321
废弃物排放 (t)	41,093	45,715	45,770

温室气体核算根据 ISO14064-1《温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》与世界资源研究所 (WRI) 发布的《温室气体核算体系》中提出的核算范围。基于中国银行业务性质, 使用《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南》及《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》中提供的排放因子, 全国最新区域电网平均二氧化碳排放因子, 以及境外地方政府发布的电力排放因子进行核算。

中节能咨询有限公司  
 负责人签章



北京市海淀区阜成路 115 号  
 声明日期: 2024 年 3 月 18 日

## 索引

### 全球报告倡议组织

### 《可持续发展报告指南 (GRI Standards) 2021 版》

使用说明	本行在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日 (部分内容超出上述时间范围) 参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。	
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021	
GRI 标准	披露项	页码
	一般披露	
	2-1 组织详细情况	6-7
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	141
	2-3 报告期、报告频率和联系人	141
	2-4 信息重述	124, 131
	2-5 外部鉴证	142-147
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	6-7
GRI 2: 一般披露 2021	2-7 员工	129-130
	2-8 员工之外的工作者	129
	2-9 管治架构和组成	100-101, 132-133
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	132
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	12, 102
	2-13 为管理影响的责任授权	13, 100-102
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	102

GRI 标准	披露项	页码
GRI 2: 一般披露 2021	2-15 利益冲突	详见年报
	2-16 重要关切问题的沟通	104-105, 136-137
	2-17 最高管治机构的共同知识	12, 121, 132
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	详见年报及《公司章程》
	2-19 绩效薪酬	102, 107
	2-20 确定薪酬的程序	102, 107
	2-21 年度总薪酬比率	详见年报及《公司章程》
	2-22 关于可持续发展战略的声明	2-5
	2-25 补救负面影响的程序	28-29, 76-77, 133-134
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	134, 141
	2-27 遵守的法律法规	106, 123-134
	2-28 协会的成员资格	40
	2-29 利益相关方参与的方法	136-137
	2-30 集体谈判协议	110
实质性议题		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	136
	3-2 实质性议题清单	136
经济绩效		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	23-30, 98-121
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	125-126, 138-139
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	20-22
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	110-111

GRI 标准	披露项	页码
间接经济影响		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	42-73
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	31-36, 42-73
	203-2 重大间接经济影响	31-36, 42-73
采购实践		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	39, 135
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	135
反腐败		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	98-99, 122
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	98-99, 133
GRI 205: 反腐败 2016	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	133
物料		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	37-39
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	124
	301-3 再生产品及其包装材料	124
能源		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	37-39, 123
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	123
	302-2 组织外部的能源消耗量	123
	302-3 能源强度	123
	302-4 减少能源消耗	123
	302-5 产品和服务的能源需求下降	123

GRI 标准	披露项	页码
水资源和污水		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	37-39, 124
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	124
	303-2 管理与排水相关的影响	124
	303-5 耗水	124
生物多样性		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	19, 27
GRI 304: 生物多样性 2016	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	19, 27
排放		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	37-39, 123
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	123
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	123
	305-4 温室气体排放强度	123
	305-5 温室气体减排量	123
废弃物		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	37-39, 124
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	124
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	124
	306-3 产生的废弃物	124
供应商环境评估		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	39
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	39

GRI 标准	披露项	页码
雇佣		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	106
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	129
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	107, 110-111
职业健康与安全		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	106-107
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-3 职业健康服务	110-111
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	107
	403-6 促进工作者健康	110-111
	403-9 工伤	130
	403-10 工作相关的健康问题	130
培训和教育		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	108-109
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	130
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	108-109
多元化与平等机会		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	106, 132
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	129, 132
反歧视		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	106, 119
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	107, 119

GRI 标准	披露项	页码
<b>童工</b>		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	106
<b>强迫或强制劳动</b>		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	106
<b>当地社区</b>		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	83-89
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	83-89
<b>供应商社会评估</b>		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	135
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	135
	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	135
<b>客户健康与安全</b>		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	74-82, 126-127
<b>营销与标识</b>		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	127
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	127
<b>客户隐私</b>		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	128

## 香港联合交易所 《环境、社会及管治报告指引》

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
<b>A. 环境</b>		
一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		123-124
层面 A1： 排放物	关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。 124
	关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 123
	关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 124
	关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 124
	关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。 37-39, 123-124
	关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。 124
层面 A2： 资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 15, 123-124	
	关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 123
	关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 124
	关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 37-39, 123
	关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 39, 124
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。 124	

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
层面 A3: 环境及自然资源	一般披露: 减低发行人对环境及自然资源造成重大影响的政策。	15-19
	关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	12-30
层面 A4: 气候变化	一般披露: 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	15-19
	关键绩效指标 A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动。	12-41
<b>B. 社会</b>		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣	一般披露: 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	106-108
	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型 (如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	129
	关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	129
层面 B2: 健康与安全	一般披露: 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	110-111
	关键绩效指标 B2.1 过去三年 (包括汇报年度) 每年因公亡故的人数及比率。	130
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	130
	关键绩效指标 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法。	110-111

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
层面 B3: 发展及培训	一般披露: 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	108-110
	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层) 划分的受训雇员百分比。	130
层面 B4: 劳工准则	关键绩效指标 B3.2 按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数。	131
	一般披露: 有关防止童工或强制劳动的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	106
层面 B4: 劳工准则	关键绩效指标 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	106
	关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	106
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理	一般披露: 管理供应链的环境及社会风险政策。	135
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	135
	关键绩效指标 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及相关执行及监察办法。	135
	关键绩效指标 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法。	135
层面 B5: 供应链管理	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	39, 135

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
层面 B6: 产品责任	一般披露: 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	74-75, 127-128
	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	本行经营与管理不涉及此项指标
	关键绩效指标 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	76-77
	关键绩效指标 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	134
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	75, 127
关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	128	
层面 B7: 反贪污	一般披露: 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	119-120
	关键绩效指标 B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	133
	关键绩效指标 B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	120-121
关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	121, 133	
社区		
层面 B8: 社区投资	一般披露: 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	84
	关键绩效指标 B8.1 专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	83-95
关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。	83-95, 126	

## 联合国《负责任银行原则》报告和自评

### 原则 1: 一致性



我们将确保业务战略与联合国可持续发展目标 (SDGs)、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致, 并为之作出贡献。

#### 业务模式

(概括) 描述贵行业务模式, 包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型, 以及在贵行经营或提供产品和服务的主要地理区域内的主要行业和活动类型。另外, 请通过披露例如贵行的投资组合的地域和部门 (即按资产负债表和 / 或资产负债表外) 分布 (%) 或通过披露服务的客户和顾客数量, 对相关信息进行量化。

#### 回应

本行是中国全球化和综合化程度最高的银行, 拥有比较完善的全球服务网络, 在中国内地及境外 64 个国家和地区设有机构, 形成了公司金融、个人金融和金融市场等商业银行业务为主体, 涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁、资产管理、金融科技、金融租赁等多个领域的综合服务平台, 为客户提供“一点接入、全球响应、综合服务”的金融解决方案。

截至 2023 年末, 本行境外机构覆盖 64 个国家和地区, 其中包括 44 个“一带一路”共建国家; 境内营业网点 10,299 家 (含总行), 县域机构覆盖率达 64.63%; 手机银行客户数近 2.75 亿户。

链接和索引  
6-7, 128

#### 战略一致性

您的企业战略中, 是否将可持续性确定为贵行的战略重点并有所反映?

- 是  
 否

请描述贵行如何调整和 / 或计划调整其战略以符合可持续发展目标 (SDG)、《巴黎气候协定》以及相关的国家和地区框架。

贵行是否在其战略优先事项或公司政策中参考以下任何框架或可持续性监管报告要求, 以帮助实施《原则》?

- 《联合国工商业与人权指导原则》  
 国际劳工组织基本公约  
 联合国全球契约组织  
 《联合国原住民权利宣言》

关于气候风险等环境风险评估的适用监管报告要求, 请具体说明: 参考联合国《负责任银行原则》(PRB)、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》等标准编制相关报告。

关于现代奴役等社会风险评估的适用监管报告要求, 请具体说明: \_\_\_\_\_

以上皆非

#### 回应

本行在《中国银行股份有限公司“十四五”发展规划和 2035 年远景目标纲要》《中国银行股份有限公司“十四五”绿色金融规划》等一系列政策文件中充分融入可持续发展理念, 服务国家经济、社会与环境高质量发展, 积极支持联合国可持续发展目标 (SDGs) 和《巴黎气候协定》的落实。

链接和索引  
19-41



## 原则 2：影响和目标设定



我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。

### 2.1 影响分析（关键步骤 1）

说明贵行已对其投资组合进行了影响分析，辨别出其影响最大的领域，并确定了目标设定的优先领域。影响分析应定期<sup>1</sup>更新并满足以下要求/要素（a-d）<sup>2</sup>：

#### a) 范围：

贵行影响分析的范围如何？请描述影响分析考虑了银行主要经营地区（如 1.1 所述）的哪些核心业务领域、产品/服务，以及哪些领域尚未包括在内及其原因。

#### 回应

本行将科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”作为战略重点，全方位加大资源投入，提升金融服务的适配性，当好服务实体经济的主力军。

链接和索引

19-41, 47-54, 67-69, 112-115

#### b) 投资组合构成：

贵行在分析中是否考虑了其投资组合的构成（以百分比表示）？请提供您在全球和各个地区的投资组合的比例构成

- i) 商业、企业和投资银行投资组合请按部门和行业划分<sup>3</sup>（即部门敞口或行业细分百分比）和 / 或
- ii) 消费者和零售银行投资组合请按产品和服务以及客户类型划分。

若贵行采用其他方法确定银行的风险敞口规模，请详细说明，以展现贵行如何考虑银行的核心业务 / 主要活动在行业或部门方面的定位。

#### 回应

本行探索研究适合自身资产组合碳核算的方法体系，完成主要高碳行业资产组合碳足迹试算工作，参考碳核算金融联盟（PCAF）《金融业全球温室气体会计及报告指南》和中国人民银行《金融机构碳核算技术指南（试行）》，分别对高碳行业中主要的火电、钢铁、建材等行业的对公贷款碳排放进行试算。

链接和索引

本行不断优化棕色行业结构，推动产能置换、绿色改造、技术升级，引导资源向产能先进、单位能耗降低、技术升级改造、安全绿色智能高效、能源保供等重点领域集中。2023 年，境内公司业务棕色信贷余额占比低于 10%。

16, 25, 122

按行业划分的贷款分布情况请参见《中国银行股份有限公司 2023 年年度报告》“按客户所在行业划分的贷款及不良贷款分布情况”。

<sup>1</sup> 若在前一时期进行了首次影响分析，则应相应更新信息、扩大范围，随着时间的推移提高影响分析的质量。

<sup>2</sup> 进一步指引可参见《对影响分析和目标设定的互动指引》。

<sup>3</sup> 与不同影响领域相关的“关键部门”，即正面和负面影响甚大的部门，在此处相关度尤其高。

## 原则 2：影响和目标设定

#### c) 政策背景：

在贵行和 / 或您的客户开展业务的主要国家 / 地区，与可持续发展相关的主要挑战和优先事项是什么？<sup>1</sup> 请描述对这些因素的考虑，包括您已与哪些利益相关方开展合作，来为这一影响分析要素提供信息。

此步骤旨在将贵行的投资组合影响置于社会需求的背景下。

#### 回应

本行面临的与可持续发展相关主要挑战和优先事项包括发展绿色金融、应对气候变化、推动普惠金融。对于相关因素的考虑如下：

在发展绿色金融和应对气候变化方面，随着全球气候变化加剧，防范 ESG 风险等非传统金融风险已成为银行业金融机构普遍关注的议题，因此本行将客户 ESG 风险管理作为服务“双碳”目标、落实和发展绿色金融的重点工作，不断提升客户 ESG 风险管理水平。

链接和索引

20-22, 47

在推动普惠金融方面，小微企业、个体工商户、小微企业主等普惠客群是数量最大、最具活力的市场主体，是推进中国式现代化的生力军，是高质量发展的重要基础，在促进增长、保障就业、改善民生等方面发挥着重要作用。因此本行致力于广泛的普惠客群提供精准有效的金融服务，提高普惠金融服务覆盖面和满意度，为促进共同富裕贡献力量。

根据影响分析的前三个要素，贵行认定了哪些正面和负面影响领域？在推行您的目标设定策略时，您会优先考虑哪些（至少两个）重要影响领域（参见 2.2）<sup>2</sup>？请透露。

#### 回应

本行优先考虑的两大重要正面影响领域包括绿色金融和普惠金融。

链接和索引

138-139

#### d) 对于这些方面（至少两个优先考虑的影响领域）：

##### 绩效衡量：

贵行是否确定了实际积极或消极影响最大的产业部门和行业以及提供融投资的客户类型？请描述您如何评估这些绩效（使用适用于贵行所在地区和国家政策背景的重大影响领域相关的适当指标）。

在影响最大的领域中选出用于目标设定的优先领域时，您应该考虑银行当前的绩效水平，即银行活动及提供产品和服务时产生的社会、经济和环境影响的定性和 / 或定量指标和 / 或替代指标。若您已将气候和 / 或财务健康与普惠金融确定为影响最大的领域，请同时参考附件中的适用指标。

若贵行采取其他方法来评估银行的活动及提供产品和服务时产生的影响强度，请进行说明。

此步骤的结果还将提供基线（包括指标），可用于在两个影响最大的领域设定目标。

#### 回应

##### 1. 绿色金融领域：

本行已建立覆盖境内外分行、综合公司、总行部门、高管的绩效考核体系，设置了绿色金融和客户 ESG 风险管理相关指标。

链接和索引

12-15

##### 2. 普惠金融领域：

本行对境内分行、一级机构高管副职的绩效考核体系设置普惠金融相关指标，部分总行部门设置考核普惠金融相关指标。

<sup>1</sup> 投资组合高度多元化和国际化的银行也可以考虑全球优先事项。

<sup>2</sup> 为了确定影响最大的领域的优先级，在 a)、b) 和 c) 中描述的定量分析外叠加定性分析将很重要，如利益相关方参与和进一步的地理背景化。

## 原则 2：影响和目标设定

### 自评摘要：

贵行完成了影响分析的以下哪些部分，从而确定贵行积极和消极影响最大（潜在）的领域？<sup>1</sup>

范围： 是  待完成  否  
投资组合构成： 是  待完成  否  
背景： 是  待完成  否  
绩效衡量： 是  待完成  否

通过影响分析，您为贵行确定了哪些影响最大的领域？

减缓气候变化、适应气候变化、财务健康与普惠金融

影响分析中使用和披露的数据是何时更新的？

发布前 6 个月  
 发布前 12 个月  
 发布前 18 个月  
 发布前 18 个月以上

### 2.2 目标设定（关键步骤 2）

说明贵行已经设定并发布了至少两个目标，这些目标针对您在影响分析中确定的至少两个影响最大的领域。

目标<sup>2</sup>必须是具体的、可测量的（定性或定量）、可实现的、有相关性的和有时限的（总结为 SMART）。请分别披露每个目标的目标设定（a-d）要素如下：

#### a) 一致性：

您认为哪些国际、区域或国家政策框架与贵行的投资组合相关<sup>3</sup>？说明选定的指标和目标与适当的可持续发展目标、《巴黎协定》目标以及其他相关国际、国家或区域框架相关联，并能推动与之保持一致并做出更大贡献。

可以基于 2.1 的相关信息。

#### 回应

本行在《中国银行股份有限公司“十四五”发展规划和 2035 年远景目标纲要》《中国银行股份有限公司“十四五”绿色金融规划》等一系列政策文件中充分融入可持续发展理念，以期在服务国家经济、社会与环境高质量发展方面作出更大贡献。已签署或参加 PRB、GIP 等多个绿色和 ESG 相关倡议及机制，积极支持联合国可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》的落实。

链接和索引  
138-139

#### b) 基线：

您是否确定了选定指标的基线并评估了当前的一致性水平？请披露所使用的指标以及基线年份。

可以根据 2.1 中的绩效衡量来确定目标的基线。

减缓气候变化和财务健康与普惠金融已有指标发布，用于指导和支持银行的目标设定和实施过程。指标概述参见该模板的附件。

若贵行已将减缓气候变化和 / 或财务健康与普惠金融列为影响最大的领域（之一），我们强烈建议您在报告附件中的指标时使用如下概览表，包括影响领域、所有相关指标及对应的指标代码：

影响领域	指标代码	应对	影响领域	指标代码	应对
减缓气候变化			财务健康与普惠金融		

若您已确定其他和 / 或附加指标，请确保这些指标对于确定基线和评估影响驱动目标的一致性水平相关，请予以披露。

## 原则 2：影响和目标设定

### 回应

#### 1. 绿色金融领域：

本行紧扣国家碳达峰、碳中和目标，贯彻落实中央金融工作会议精神，根据市场和业务发展情况，重检集团“十四五”规划和绿色金融行动方案，制定更加积极进取的绿色金融发展目标。将“十四五”期间对绿色产业新增的信贷支持由“不少于 1 万亿元”提升到“不少于 3 万亿元”；提出“绿色债券投资规模逐年上升，绿色债券承销力争取市场领先”的目标。选定指标的基线为 2020 年末。

链接和索引  
138-139

#### 2. 普惠金融领域：

本行制定了“2021 年至 2025 年期间，普惠贷款增速、客户增速持续满足监管要求”“到 2025 年，普惠型小微企业贷款余额突破 2.5 万亿元，成为服务普惠客群的主力银行”的目标。选定指标的基线为 2020 年末。

#### c) SMART 目标（包括关键绩效指标（KPIs）<sup>1</sup>）：

如已设定，请披露您影响最大和第二大领域的目标（以及其他已设定目标的影响领域）。您使用哪些 KPI 来监控实现目标的进度？请透露。

### 回应

本行在绿色金融和普惠金融方面设定并发布目标，同时根据监管当年发展要求和完成进展对目标进行修订。

#### 1. 在绿色金融方面设定目标包括：

- “十四五”期间（2021 年 -2025 年）对绿色产业新增贷款支持不少于 3 万亿元人民币
- 全行境内绿色信贷余额逐年上升
- 资产质量保持在良好水平
- 绿色债券投资规模逐年上升，绿色债券承销力度力争市场领先
- 自 2021 年四季度起，除已签约项目外，不再向中国境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资

链接和索引  
138-139

#### 2. 在普惠金融方面设定目标包括：

- 2021 年至 2025 年期间，普惠贷款增速、客户增速持续满足监管要求
- 到 2025 年，普惠型小微企业贷款余额突破 2.5 万亿元，成为服务普惠客群的主力银行

#### d) 行动方案：

您确定了哪些重要事件及其他行动来实现既定目标？请描述。

请说明贵行已分析并承认设定目标在影响区域内或对其他影响区域的重大（潜在）间接影响，并已制定相关行动来避免、减轻或补偿潜在的负面影响。

<sup>1</sup> 关键绩效指标由银行选择，用于监测目标的进展情况。

<sup>1</sup> 若您已完成所述步骤之一，如已进行了初步影响分析、进行了试点，即可回答“是”。

<sup>2</sup> 运营目标（例如与办公楼的用水量、银行管理委员会的性别平等或差旅相关温室气体排放有关的目标）不在《原则》的范围内。

<sup>3</sup> 为了设定目标，您的银行应考虑主要运营国家 / 地区在可持续发展方面的主要挑战和优先事项，相关信息可参考国家发展计划和战略、可持续发展目标或《巴黎气候协定》等国际目标以及区域框架。保持一致意味着银行的目标与这些框架和优先事项之间应该有明确的联系，从而说明银行的目标如何支持和推动对国家和全球目标的贡献。

## 原则 2：影响和目标设定

回应

### 1. 绿色金融领域：

- 加强对客户 ESG 风险的监测，对处于国家环保、安全生产等部门确定的违法违规重点整治行业和地区的客户（项目），发布内部风险提示或风险预警，全程跟踪并监测预警相关风险事件，并根据具体情况适时调整风险级别及处置措施。持续完善客户 ESG 风险应急管理措施与报告机制，充分排查和监督客户 ESG 风险状况并及时报告。
- 采取重点业务策略、差异化权限和流程、名单制管理等风险管理举措，主动控制并缓释客户 ESG 风险。在授信策略及信用评级中，根据客户的环保评级等级等情况采取积极支持举措和审慎授信或投资、不得授信或投资等风险升级举措，并将客户环保评级等级与信用评级等级关联。

链接和索引  
25-29, 47-52

### 2. 普惠金融领域：

为实现普惠金融目标，本行精准对接普惠客群金融需求，致力解决小微企业、个体工商户、农户及新型农业经营主体融资难题，全力提升金融服务的便利性、可得性和覆盖面。

#### 自评摘要：

以下符合《原则》要求的目标设定成分，贵行已完成哪些？

	…… 影响最大的领域：……（请说明） 绿色金融	…… 影响第二大的领域：……（请说明） 普惠金融	（若您在更多影响领域设定目标）…… 影响第三大（及之后）的领域：……（请说明）
一致性	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否
基线	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否
SMART 目标	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否
行动方案	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否

## 原则 2：影响和目标设定

### 2.3 目标实施和监测（关键步骤 2）

#### 针对各个目标：

说明贵行已落实所制定的目标实施行动。

使用指标和 KPI 来监测您在 2.2 所定义的进展，报告自上次报告以来贵行在实现每个既定目标方面取得的进展及其所产生的影响。

**若实施计划发生变化（仅适用于第 2 次和后续报告）：**描述潜在的变化（优先影响领域的变化、指标的变化、目标的提前完成 / 需要调整、新的重要里程碑或行动计划的修订）并解释变化的必要性。

回应

### 1. 目标变化方面

- 绿色金融领域**  
本行重检集团“十四五”规划和绿色金融行动方案，制定更加积极进取的绿色金融发展目标。将“十四五”期间对绿色产业新增的信贷支持由“不少于 1 万亿元”提升到“不少于 3 万亿元”；提出“绿色债券投资规模逐年上升，绿色债券承销力争市场领先”的目标。
- 普惠金融领域**  
本行结合监管当年发展要求对目标进行定期回顾与修订。将“到 2025 年，普惠型小微企业贷款余额突破 2 万亿元”提升到“突破 2.5 万亿元”。

链接和索引  
138-139

### 2. 目标完成进度方面

- 绿色金融领域**  
截至 2023 年末，境内绿色信贷余额 31,067 亿元，新增 11,195 亿元，较“十三五”末增长 22,099 亿元，同比增长 56.34%；绿色债券投资规模超过 1,000 亿元，承销境内、境外绿色债券发行规模分别位列银行间市场第一、彭博“全球离岸绿色债券”榜中资同业第一。
- 普惠金融领域**  
截至 2023 年末，普惠型小微企业贷款余额 17,585 亿元，本年增速 43%，贷款客户数 107 万户，本年增速 43%，个体工商户经营性贷款余额超过 2,600 亿元。

### 原则 3：客户与顾客



我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

#### 3.1 客户参与

贵行是否制定了政策或与客户与顾客<sup>1</sup>的合作流程来鼓励可持续实践？

是       正在筹备       否

贵行是否针对您确定的（潜在）负面影响最大的行业制定了政策？

是       正在筹备       否

描述贵行如何和 / 或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践、促进经济活动可持续发展。其中应包括相关政策的信息、为支持客户转型而计划 / 实施的行动、有关客户参与的选定指标，以及所取得的影响（如有）。

#### 回应

##### 1. 绿色金融领域：

本行紧扣国家碳达峰、碳中和目标，以集团“十四五”绿色金融规划为战略统领，不断完善“1+1+N”的绿色金融政策体系。已形成涵盖加强考核激励、优化经济资本成本管理、差异化授权、配置人事费用等 13 个方面的政策支持包，搭建起绿色金融政策体系的“四梁八柱”。本行制定《中国银行股份有限公司行业信贷投向指引（2023 年版）》和《中国银行股份有限公司行业资产组合管理方案（2023 年版）》，将新能源汽车、风电、新型储能、生态保护、环境治理等绿色低碳相关行业定为积极增长类行业，完善配套措施，积极引导信贷投向相关行业。

本行以“绿色金融服务首选银行”为目标，完善绿色金融产品与服务，在加大对清洁能源等绿色行业支持的同时，关注传统产业绿色转型升级的金融需求，持续打造“中银绿色+”全球品牌，推出五大类数十项绿色金融产品与服务，覆盖存款、贷款、债券、消费和综合化服务等领域，积极支持经济社会绿色低碳转型。

##### 2. 普惠金融领域：

本行始终保持普惠金融信贷支持力度，采用线上技术提升服务质效，依托集团协同提供综合服务。服务民生，雪中送炭，积极响应国家战略，主动对接“专精特新”、创业就业、外汇外贸、“三农”等领域普惠客群，提供特色产品和专属服务，提升服务精准性、有效性。以普惠金融“活水”，润泽百业万家，金融资源精准触达实体经济重点领域和薄弱环节，为小微经营主体注入发展动能。

链接和索引

15-19, 31-36, 47-52

#### 3.2 业务机遇

描述贵行已确定的、有关增加正面影响和减少负面影响的战略业务机遇和 / 或您在报告期内如何处理这些问题。提供现有产品和服务的相关信息、在货币价值（以美元或人民币计价）方面和 / 或您的投资组合下开发的可持续产品的相关信息，以及贵行正在努力产生积极影响的可持续发展目标（SDGs）或影响领域（如绿色抵押贷款——气候、社会债券——普惠金融等）。

<sup>1</sup> 客户参与流程是通过各种客户关系渠道与客户在战略上同行、支持客户根据可持续发展目标转变其业务模式的流程。

### 原则 3：客户与顾客

#### 回应

##### 1. 绿色金融领域：

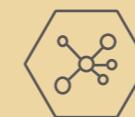
在全球积极应对气候变化和国家碳达峰、碳中和目标设立的大背景下，持续进行的产业结构调整 and 升级为银行业带来大量机遇，包括全球绿色金融氛围日益浓厚、中国绿色金融政策红利丰厚、绿色产业蕴含广阔发展空间、碳金融领域发展机会丰富等。本行大力支持绿色产业和项目建设，围绕国家经济结构调整和产业发展战略要求，充分发挥综合经营特色，利用股、债、投、基金、资管等多种金融工具，为绿色产业提供多种金融服务。截至 2023 年末，境内绿色信贷余额 31,067 亿元，绿色债券投资规模超过 1,000 亿元。

##### 2. 普惠金融领域：

小微市场主体数量众多，在促进增长、保障就业、改善民生等方面发挥着重要作用，是普惠金融的重要服务客群。本行瞄准制约小微企业、个体工商户、小微企业等市场主体发展的堵点难点，全面覆盖、精准施策、创新服务，助力激发实体经济生机活力，并以发展数字金融为依托，加强支持实体经济的能力，提升金融服务的可得性、便利性和精准性。截至 2023 年末，本行普惠型小微企业贷款余额 17,585 亿元，本年增速 43%，高于全行各项贷款增速；贷款客户数 107 万户，本年增速 43%。

链接和索引  
22, 31, 47-52

### 原则 4：利益相关方



我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，从而实现社会目标。

#### 4.1 利益相关方的识别与意见征询

贵行是否有流程来识别您认为与影响分析和目标设定过程相关的利益相关方（或利益相关方团体<sup>1</sup>）并定期与其开展意见征询、沟通、协作和合作？

是       正在筹备       否

请描述您为实施《原则》并改善贵行影响而确定并开展意见征询、沟通、协作或合作的利益相关方（或利益相关方群体 / 类型），其中应概述贵行如何识别相关利益相关方、解决了哪些问题 / 取得了哪些结果以及如何融入行动计划流程。

#### 回应

本行针对国家、客户、股东、环境、社区、员工等不同领域和类别的利益相关方，主动畅通沟通渠道，每年定期开展重要性分析，以问卷形式邀请内外部利益相关方群体对识别出的社会责任议题进行评估，通过对社会责任议题的识别、评估，确定对本行和各利益相关方均具有重要性的社会责任议题，并于报告中披露。

链接和索引  
136-137

<sup>1</sup> 如监管机构、投资者、政府、供应商、顾客和客户、学术界、民间社会机构、社区、原住民和非营利组织的代表

## 原则 5：公司治理与银行文化



我们将通过有效的公司治理和负责任银行文化来履行我们对这些原则的承诺。

### 5.1 《负责任银行原则》实施的治理架构

贵行建立了整合《原则》的治理体系？

是  正在筹备  否

描述为管理重大（潜在）正面和负面影响、有效落实《原则》，贵行实施或计划实施的相关治理架构、政策和流程。其中包含以下相关信息

- 是否建立了负责可持续发展战略以及目标批准和监测的委员会（包括对《原则》的最高治理层级的信息），
- 委员会主席的详细信息以及董事会监督《原则》落实的过程和频率（包括在目标或重要事件未实现，或检测到意外负面影响时采取的补救措施），以及与可持续发展目标挂钩的薪资结构，以及
- 与可持续发展目标挂钩的薪资结构。

回应

本行完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构，“三会一层”职权明晰、运行顺畅，董事会及监事会各专业委员会切实履行职责、积极有效运作。

董事会及董事会专业委员会负责审批绿色金融发展规划、绿色金融目标和绿色金融报告，监督、评估绿色金融发展规划执行情况。高级管理层下设绿色金融委员会，负责集团绿色金融工作的统筹管理和专业决策；风险总监担任绿色金融委员会主席，负责客户 ESG 风险管理。专业团队负责开展集团绿色金融工作，积极推动绿色金融发展落到实处。

本行在高级管理人员考核中设置服务“双碳”目标、服务普惠金融、服务乡村振兴战略、案件风险率、市场风险管控等可持续发展相关指标，此类指标合计权重占比超过 20%，考核结果与薪酬分配挂钩。

链接和索引  
12-15

### 5.2 形成负责任银行文化

描述贵行在员工中形成负责任银行文化而采取的举措和措施（如能力建设、线上学习、面向客户岗位的可持续发展培训、纳入薪资结构和绩效管理以及领导力沟通等）。

回应

绿色金融领域：

本行加强绿色金融人才队伍建设，2023 年积极推动 3 个层级 6 个方向共计约 1 万人的“十四五”绿色金融人才培养体系建设；积极建设绿色金融在线培训体系，包含 8 个主题、约 100 门课程，累计超过 100 万人次观看学习；面向客户条线、风险条线、运营条线举办不同层级的线下培训班；通过举办创新竞赛和业绩竞赛、评选绿色金融示范机构、开展绿色金融主题研究等，培育全员绿色发展能力。积极向员工倡导低碳办公、绿色出行和绿色健康生活方式。

本行建立并完善绿色金融考核机制，对总行部门、境内分行、境外分行、综合经营公司设置目标，涵盖业务发展、客户 ESG 风险管理等多个方面，考核结果与员工薪酬挂钩。

链接和索引  
15, 40-41

## 原则 5：公司治理与银行文化

### 5.3 政策和尽职调查流程

贵行是否制定了应对投资组合中的环境和社会风险的政策？<sup>1</sup>请描述。

请描述贵行已配备了哪些尽职调查流程来识别和管理与您的投资组合相关的环境和社会风险，其中可能包括诸如识别重大 / 显著风险、环境和社会风险缓解和行动方案定义、监测和风险报告和现有的申诉机制，以及为监督风险而建立的治理结构等。

回应

本行现行《中国银行客户环境（气候）、社会和治理风险管理政策》。该政策经由绿色金融委员会审议通过，适用于公司金融（包含对流动资金贷款和项目融资等）等业务，贯穿风险识别与分类、尽职调查、业务审批、合同管理、资金拨付、贷后管理、投后管理等业务全流程。同时，本行已在 90 余项行业授信政策中加入环境与社会风险管理的约束性要求。

在风险识别方面，根据潜在的客户环境（气候）与社会风险程度、所属行业和发展阶段等因素，将客户划分为 A、B、C 三类，在相关业务管理系统进行标签标注，对高风险客户采取更加严格的评估和审核措施。

在尽职调查与风险评估方面，要求客户关系部门对客户（项目）的 ESG 风险开展尽职调查，根据客户及其项目所处行业、区域特点，明确尽职调查的内容要点，在业务发起报告和相关业务管理系统中对相关风险进行分析评估，并开展合规风险审查。对于核电项目、居民密集区垃圾焚烧项目和大型水电项目等可能对社会稳定、公众利益产生潜在重大影响的客户（项目），要求客户关系部门对相关风险进行充分评估，及时终止未对客户 ESG 风险开展尽职调查的客户（项目）。根据客户及其项目所属行业、所处地区等特点，从 13 个方面对 ESG 风险进行分类评估和管理，其中客户及其项目 ESG 风险评估及管理体系、劳动和工作条件、污染防治和控制、生物多样性保护和可持续自然资源管理、碳足迹管理为必查项。

加强对客户 ESG 风险的监测，对处于国家环保、安全生产等部门确定的违法违规重点整治行业和地区的客户和项目，发布内部风险提示或风险预警，全程跟踪并监测预警相关风险事件，并根据具体情况适时调整风险级别及处置措施。

持续完善客户 ESG 风险应急管理措施与报告机制，将突发客户 ESG 风险事件分为一般、较大、重大和特别重大四个等级，要求事发单位在事发后立即启动预案，依法、科学、高效、稳妥地应对和处置，并根据分级响应的原则，及时、客观、真实、全面地报告。充分排查和监督客户 ESG 风险状况并及时报告。

加强与利益相关方的沟通，与政府部门、环保组织、社区民众、媒体、投资者等建立充分、及时、有效的沟通机制。

### 自评摘要：

首席执行官或其他高管是否通过银行的治理系统定期监督《原则》的实施？

是  否

治理系统是否包含监督《原则》实施的结构（如影响分析和目标设定、实现目标的行动以及在事件目标 / 重要事件未实现或检测到意外负面影响时的补救行动流程）？

是  否

贵行是否有措施在员工中形成可持续发展文化（如 5.2 所述）？

是  正在筹备  否

链接和索引  
23-30

<sup>1</sup>政策类型的适用示例：针对某些部门 / 活动的排除政策、零毁林政策、零容忍政策、性别相关政策、社会尽职调查政策、利益相关方参与政策、举报人政策等，或与社会风险相关的任何适用的国家准则。

## 原则 6：透明与负责



我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况，公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献，并对相关影响负责。

### 6.1 审验

您关于《原则》承诺的公开披露信息是否得到了独立审验机构的审验？

是  部分  否

如适用，请在此列出审验声明的链接或描述。

回应	链接和索引
本行每年邀请专业第三方鉴证单位对社会责任报告部分关键数据开展独立鉴证工作，提升报告信息公信力与内容可靠性。	142-146

### 6.2 对其他框架的报告

贵行是否按照下列任何标准和框架披露可持续发展信息？

- 全球报告倡议组织（GRI）
- 可持续发展会计准则委员会（SASB）
- 全球环境信息研究中心（CDP）
- 国际财务报告准则（IFRS）可持续披露标准
- 气候相关财务信息披露工作组（TCFD）
- 其他：联合国《负责任银行原则》（PRB）、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等

回应	链接和索引
本行 2023 年度社会责任报告以香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引》、原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》等文件的相关要求为指导，参考国际标准化组织《组织社会责任指南（ISO 26000）》，全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021 版》及《联合国负责任银行原则》等标准编制。	141

### 6.3 展望

在接下来 12 个月的报告期内，贵行将采取哪些后续步骤（尤其是在影响分析<sup>1</sup>、目标设定<sup>2</sup>和《负责任银行原则》实施的治理架构方面）？请简要描述。

回应	链接和索引
本行将用更有力行动服务经济社会发展大局，用更温暖服务满足人民群众对美好生活的向往。锚定碳达峰碳中和目标，深化集团经营管理变革，加快推动发展方式绿色转型。加大对清洁能源等新兴产业的支持，促进传统能源清洁高效利用。加大金融创新力度，优化包括贷款、债券、保险、基金等在内的全方位金融产品和服务体系。持续推广绿色办公、绿色采购、低碳运营理念，降低集团运营总能耗。深化绿色金融领域交流合作，提升在国际绿色组织中的履职能力，携手全球各方让地球更绿、让家园更美。支持民营、小微企业，更好满足市场主体融资需求。落实就业优先战略，支持稳定扩大就业岗位。积极支持乡村振兴，加大空白县域网点布局。聚焦住房、教育、医疗、就业、养老等领域，采取更多惠民生、暖民心的措施，进一步丰富场景生态，更好满足人民群众的金融服务需求。	140

<sup>1</sup> 例如，概述涵盖尚未涵盖的领域从而扩大范围的计划，或在投资组合构成、背景和绩效测量方面计划实施的步骤

<sup>2</sup> 例如概述基线测量计划、为（更多）影响领域制定目标、设定临时目标、制定行动计划等

## 原则 6：透明与负责

### 6.4 挑战

这个简短的部分用于了解贵行在实施《负责任银行原则》时可能面临的挑战。您的反馈将有助于我们了解《原则》签署银行的整体进展情况。

在实施《负责任银行原则》时，您优先应对哪些挑战？请选出您认为贵行在过去 12 个月中优先解决的三大挑战（可选问题）。

如有需要，您也可以详细说明挑战以及您如何应对：

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 将《原则》监督纳入治理            | <input type="checkbox"/> 顾客参与             |
| <input type="checkbox"/> 在银行内获得或保持动力            | <input type="checkbox"/> 利益相关方参与          |
| <input type="checkbox"/> 启动：从何处着手以及一开始的关注点      | <input checked="" type="checkbox"/> 数据可及性 |
| <input type="checkbox"/> 进行影响分析                 | <input type="checkbox"/> 数据质量             |
| <input checked="" type="checkbox"/> 评估负面环境和社会影响 | <input checked="" type="checkbox"/> 资源获取  |
| <input type="checkbox"/> 选择正确的绩效测量方法            | <input type="checkbox"/> 报告               |
| <input type="checkbox"/> 设定目标                   | <input type="checkbox"/> 审验               |
| <input type="checkbox"/> 其他：……                  | <input type="checkbox"/> 内部优先行动           |

如有需要，您也可以详细说明挑战以及您如何应对：

## 中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》

披露内容	披露位置
6.1 年度概况	6-7
6.2 金融机构环境相关治理结构	12-13
6.3 金融机构环境相关政策制度	14-19
6.4 金融机构环境相关产品与服务创新	31-36
6.5 金融机构环境风险管理流程	23-30
6.6 环境因素对金融机构的影响	20-22
6.7 金融机构投融资活动的环境影响	31-36, 122
6.8 金融机构经营活动的环境影响	37-39, 123-124
6.9 数据梳理、校验及保护	29-30
6.10 绿色金融创新及研究成果	29-30, 41
6.11 其他环境相关信息	40-41



中國銀行  
BANK OF CHINA