

# 2016 社會責任報告

CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT



# 報告說明



## 一 報告範圍

報告組織範圍：本報告覆蓋中國光大銀行總部及轄內機構。  
報告時間範圍：2016年1月1日至2016年12月31日（部分內容超出上述時間範圍）。  
報告發布周期：本報告為年度報告。

## 二 報告編制依據

本報告滿足中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》和香港聯合交易所有限公司最新《環境、社會及管治報告指引》的相關要求，同時參考中國社會科學院《中國企業社會責任報告編制指南（CASS-CSR3.0）》、全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）可持續發展報告指南（G4）、國際標準化組織ISO26000《社會責任指南（2010）》以及AA1000驗證標準等進行編寫。其各項指標在本報告中的披露情況可參見報告末尾的指標索引。

## 三 報告數據說明

報告中的財務數據均來自2016年度財務報告，其他數據以2016年為主，部分包括以前年度數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。文中“本行”、“我行”等指“中國光大銀行”。

## 四 報告質量保證方法

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告提請安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

## 五 報告編寫流程

### 1 加強組織領導

由消費者權益保護與社會責任工作領導小組負責社會責任/ESG日常管理，設立扶貧工作領導小組，加強扶貧工作組織領導和統籌協調。

### 2 識別重大社會責任/ESG議題及要度量的KPI

分析國際和國內社會責任標準、政府的政策要求、銀行業協會的社會責任指標，對標業內多家企業CSR先進實踐，結合光大銀行的發展戰略和規劃，明確業務邊界，識別利益相關方，並對利益相關方進行訪談，明確利益相關方的期望和要求，最後由管理層對重大議題進行判定，得出重大議題列表。

### 3 社會責任/ESG信息的日常管理及數據收集

建立內控流程管理，評估各個重大議題管理現狀，明確相關議題所屬部門，確定各部門對各議題的管理範圍，建立信息披露指標清單，評估和分析現有相關管理體系，根據披露要求，明確各部門主要職能。建立社會責任/ESG信息收集系統，由社會責任聯絡員定期提交相關信息。

### 4 報告撰寫及驗證

2017年1-2月，進入報告正式編寫階段。ESG相關信息納入企業社會責任報告中。報告完成後由安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）對報告中涉及的關鍵數據進行審核和鑒證。

### 5 制定改善方案

報告完成後提交董事會作決策參考，並對一年來的社會責任/ESG表現進行回顧，提出完善社會責任/ESG管理體系的方案。

### 6 報告發布

## 六 報告發布形式

報告以印刷版和電子版兩種形式發布。印刷版置備於我行辦公室供我行股東及利益相關方查閱，電子版可在我行網站查閱（[www.cebbank.com](http://www.cebbank.com)）。

## 七 聯系方式

中國光大銀行股份有限公司辦公室  
地址：北京市西城區太平橋大街25號中國光大中心  
郵編：100033  
總機：86-10-63636363  
傳真：86-10-63639066、63639088

# 目錄 contents



行長致辭 05  
董事長致辭 03  
報告說明 01

今日光大 11  
公益扶貧，反哺社會 09  
金融+生產，打造金融扶貧新模式  
源于責任，成于管理 07  
探索「金融+精準扶貧」新方向  
責任聚焦： 07

踐行創新服務 30  
加快科技創新 27  
加強創新管理 25  
行創新發展之道  
礪深化改革之器





## 行協調發展之道 礪服務經濟之器



- 推動產業結構調整 48
- 服務實體經濟發展 44
- 支持國家戰略實施 41

## 行綠色發展之道 礪生態環保之器



- 踐行綠色公益 54
- 推進綠色運營 52
- 發展綠色信貸 51

## 行開放發展之道 礪內外聯動之器



- 支持中資企業走出去 60
- 持續深化內外聯動 59
- 穩步推進國際化布局 57

## 行共享發展之道 礪社會和諧之器



- 為社會傾情奉獻 70
- 與員工共同成長 63

光耀未來	75
附錄1 關鍵績效表	76
附錄2 精準扶貧工作情況統計表	77
附錄3 榮譽表	79
附錄4 鑒證報告	81
附錄5 指標索引	83
附錄6 ESG索引	84
附錄7 意見反饋	88

## 董事長致辭



當今言社會責任者衆。

光大乃國家大型金融控股集團。國之重器，當負國家使命，當行社會責任。扶危濟困，不辭擔當；涓涓細流，善小而為！

光大之社會責任心，系從患難中來。遙想當年，資不抵債，倉廩空虛，可謂危矣！是國家施以援手，各界惠予體諒，社會多有襄助，始能挽狂瀾于既倒，扶大廈之將傾。及至今日，乃成為真正意義之大型金融控股集團，忝列世界 500 強之 313 位。如此光大，非謂為光大人之光大，實乃國家之光大，社會之光大。

君子識器悟道，責無旁貸。銀行者，光大之基也，長有盡責之心，更應展盡責之力；光大之于社會責任，永無窮期也……

董事長 **唐雙寧**

2017 年 3 月 30 日

# 行長致辭



2016年，企業社會責任被賦予新的時代內涵。光大銀行堅持義利兼容、德行並重，與時俱進，深入落實“創新、協調、綠色、開放、共享”發展理念，在促進經濟、社會、環境全面、協調、可持續發展方面取得了新的進展。

**扎實精準扶貧，助力脫貧攻堅。**以習近平總書記關於打贏扶貧攻堅大決戰系列講話精神為指導，堅持“金融扶貧”和“公益扶貧”相結合，立足實際、發揮優勢、加大力度、創新方式，通過構建“金融+生活”與“金融+生產”的服務形態，打造扶貧新模式，助力貧困地區經濟發展和貧困人口脫貧增收。

**促進經濟發展，服務國家戰略。**積極落實國家宏觀經濟政策，全力支持“一帶一路”、“京津冀協同發展”、“長江經濟帶”等戰略實施。加強小微金融產品創新和渠道建設，擴大信貸工廠模式，國標小微企業貸款實現“三個不低于”的目標。為重大工程項目提供多渠道、全方位金融服務，促進區域經濟協調發展。

**持續改革創新，加快戰略轉型。**加強創新激勵與引導，圍繞“綜合化、特色化、智能化、輕型化”的戰略發展轉型方向，堅持用先進理念引領發展，先進技術推動發展，先進手段促進發展，突出重點領域創新和重大創新項目推進。以創新的管理、科技和模式，為客戶提供更加安全、便捷、高效的服務。

**深耕綠色金融，共建美麗生態。**繼續從戰略高度推進綠色信貸，使綠色信貸理念融入銀行信貸業

務經營和信貸風險管理的全流程，限制和壓縮對環保違法、不達標項目以及“兩高一剩”行業的信貸投入，持續加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，加強綠色信貸領域的產品、模式和服務創新，優化信貸結構，提高服務水平，以穩定的盈利模式和風險控制保證可持續發展，提升自身的環境和社會表現。

**深化集團聯動，推進綜合經營。**發揮集團全牌照優勢，完善集團聯動體制機制，積極與兄弟企業開展聯動。以客戶需求為導向，充分利用自身渠道資源，推動傳統信貸與資管、同業、投行、租賃、資金等業務整合，探索境內外機構協同發展新途徑，持續提升綜合金融服務水平。

**熱心公益事業，共享和諧社會。**持續開展“人才工程”和“人心工程”建設，探索新型培訓模式，提升員工素質，暢通職業通道，促進員工發展。發揮主業優勢，持續開展扶貧、教育、助殘等公益項目；組織和發展員工志願者隊伍，通過開展愛心捐款、結對幫扶、項目援助等系列有效措施，有序推進社會公益活動。

2017年，光大銀行將不忘初心，繼續前進，持續落實五大發展理念，更加注重履行國有企業的政治責任、經濟責任和社會責任，主動支持國家戰略，服務實體經濟，全面做好穩增長、促改革、調結構、惠民生、防風險各項工作，不斷築牢發展根基，激活發展動力，提升發展質量，讓發展成果更多、更好回報社會。

行長 **張金良**  
2017年3月30日

# 目錄 責任聚焦：探索“金融+精準扶貧”新方向

“十三五”時期，是全面打贏脫貧攻堅戰的決勝期。黨中央、國務院對當前和今後一個時期內的扶貧攻堅任務作出明確部署和安排。2016年，我行立足實際、發揮優勢、加大力度、創新方式，通過構建“金融+生活”與“金融+生產”的服務形態，更好推進精準扶貧脫貧，探索履行社會責任新方向。

## 目錄 (一) 源于責任，成于管理

成立由張金良行長任組長，總行辦公室、風險管理部、小微金融業務部等主要部門負責人擔任成員的“中國光大銀行扶貧工作領導小組”，負責研究、決策精準扶貧工作重大事項。

選拔精幹、有責任心的掛職幹部駐村扶貧。駐村幹部認真貫徹我行扶貧工作部署，深入基層實地調研，了解群眾生產、生活所需。加強扶貧項目、資金的實施、管理和監督檢查，用心識真貧，用情真扶貧，用力扶真貧。

調動各地分行積極性和責任感，力求精準識“貧穴”，定點解“貧根”，因地制宜，為扶貧對象帶來實實在在的收益與改變。

### 中國光大銀行扶貧工作“五大要求”

- **統一思想，提高認識，明確責任** 勇擔責任，將思想統一到中央和集團黨委重大決策和部署上。
- **通力配合，密切協作，積極工作** 對於中央新時期扶貧工作新要求、新部署，加強領導，積極支持，努力完成好國務院和集團賦予的政治任務。
- **明確任務，盡快行動，力求實效** 扶貧任務重，時間緊，要求高，要抓緊落實，力爭實效，不搞“虛套子”、“花架子”。
- **拓寬思路，創新方式，精準扶貧** 加強調查研究，拓寬思路，創新方式，提升扶貧工作的質量和水平。
- **統分結合，加強指導，形成合力** 加強組織領導，搞好統分結合；對各分支機構扶貧工作加強指導，發揮自選優勢，在扶貧工作上形成拳頭與品牌。

## 目錄 (二) 金融+生產，打造金融扶貧新模式

積極貫徹人民銀行等七部門《關於金融助推脫貧攻堅的實施意見》，高度重視扶貧金融服務工作，制定《中國光大銀行“十三五”金融扶貧工作規劃》，努力做好扶貧開發金融支持與服務工作，助力脫貧攻堅。

逐步完善金融扶貧服務體系，研究出臺中國光大銀行《農村承包土地經營權抵押貸款試點暫行規定》和《農民住房財產權抵押貸款試點暫行規定》，逐步開展農村承包土地的經營權抵押貸款試點和農民住房財產權抵押貸款試點等工作，補足金融服務短板，推進城鄉協調發展；出臺《中國光大銀行2016年信貸投向政策》，對扶貧金融業務給予明確支持和引導；研究制定落實人民銀行等七部門實施意見的工作方案，對分行開展金融扶貧加強指導。運用互聯網思維，立足行業特點，構建“金融+生產”服務形態，打造金融扶貧新模式。

**案例：“雲南·購精彩”，打造國內首個銀政企三方合作電商平臺**

在“互聯網+”政策指引下，為更好地帶動雲南地方經濟發展，我行與雲南省政府合作搭建“雲南·購精彩”電商平臺，該平臺為國內首個銀政企三方合作電商平臺。

“雲南·購精彩”深耕涉農產品企業，通過互聯網數據化運營模式，為中小微企業信用升級，助力當地名優產品走向全國，以重點商戶的“點”，帶動貧困地區相關產業發展的“面”，進而為優質農特產品尋找上下游合作，實現精準扶貧和企業效益的雙贏。

在此基礎上，我行以湖南古丈縣、新田縣和河北灤平縣作為切入點，在自營電商平臺“購精彩商城”上推出“欣欣湘榮 冀往開來”欄目，銷售古丈毛尖、黃芩養生茶等特色農產品；攜手蘭考縣人民政府，推出“精準扶貧在蘭考”欄目，銷售正宗原產地鐵棍山藥等農產品。



**案例：金融扶貧促活力，普惠陽光撒金鄉**

2016年，我行聯合保險機構，在國內最大的大蒜種植和交易基地——山東省濟寧市金鄉縣，面向大蒜貿易企業、深加工企業共同開發金鄉大蒜產業貸款項目，帶動貧困人口就業約3,300戶，為貧困人口帶來收入約1,500萬元。未來還將進一步以農業特色產業和農業龍頭企業為中心，輻射周邊農戶、農產品加工及經銷企業，把金融扶貧落到實處。



金鄉大蒜豐收場景

**案例：探索精準扶貧工作新路徑**

武漢分行積極創新思路，與大型保險公司對接，探索出“政府+銀行+保險+市場主體+農戶”的股份制銀行精準扶貧貸款支持模式，向湖北黃岡東坡糧油集團有限公司發放貸款1,500萬元，該公司已聯合22家農民專業合作社建設高效水稻種植示範基地3萬畝，產業鏈上帶動貧困戶3,000戶，戶均增收3,000餘元。

發放貸款 **1,500** 萬元

帶動貧困戶 **3,000** 戶

戶均增收 **3,000** 餘元

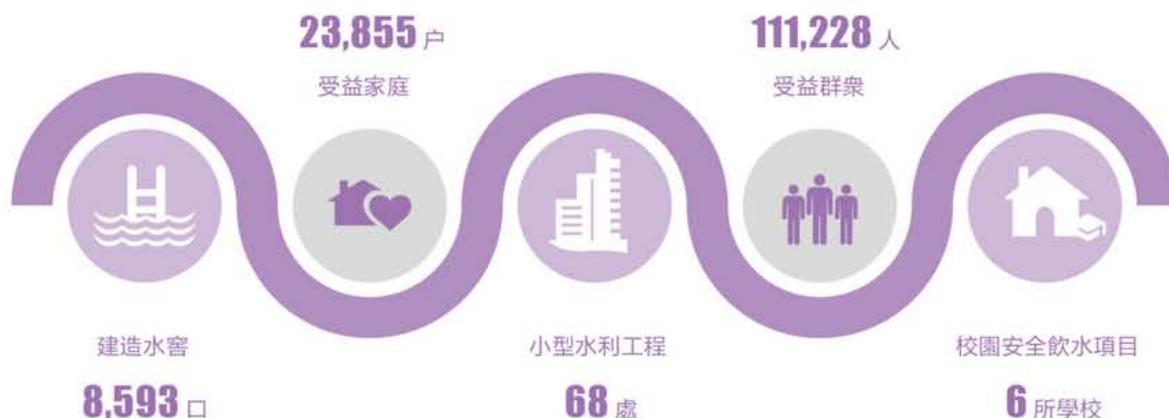


# 責任聚焦：探索“金融+精準扶貧”新方向

## （三）公益扶貧，反哺社會

堅持義利兼顧，德行並重，主動與貧困地區建立幫扶關係，充分調動貧困人口的積極性、主動性和創造性，開展多層次、多形式扶貧項目及扶貧活動，不斷拓展我行公益扶貧的內涵與外延，積極履行社會責任。

持續支持“母親水窖”公益項目開展十二載。截至2016年末，我行共支持建造水窖8,593口，小型水利工程68處，校園安全飲水項目實施6所學校，受益家庭23,855戶，受益群眾111,228人。



### 案例：光大夢想 愛心啓航

#### ——第六屆全國青少年才藝展評暨母親水窖公益活動

“光大夢想 愛心啓航——全國青少年才藝展評暨母親水窖公益活動”自2011年開展至今，已成為我行的公益品牌，是目前我國規格最高、規模最大、影響最廣的青少年藝術盛會。2016年5月，活動在南寧啓動，橫跨北京、深圳、上海等主要城市，參與者以環保、慈善為主題進行節目創作，以此呼喚更多人參與到此項公益事業中來，給更多缺水地區家庭帶去希望。



活動晚會現場

### 案例：積極參與集團精準扶貧工作

2016年，我行向光大集團定點扶貧縣（湖南新化縣、古丈縣和新田縣）捐款240萬元，用以支持精準扶貧工作。

“扶貧先扶智，治貧先治愚”，我行員工主動對口幫扶175名貧困家庭學生，為貧困孩子架起一道學習知識、增長見識的橋梁。



唐雙寧董事長考察湖南新化縣上梅鎮“光大集團產業扶貧茶園”

### 案例：支持救助犧牲傷殘民警家庭行動

2016年12月19日，光大銀行等三家單位向中國公安民警英烈基金會捐贈儀式在公安部舉行。我行捐款200萬元支持“救助犧牲傷殘民警家庭行動”，為緩解我國公安優撫事業面臨的困難貢獻一份力量。2016年是我行支持“救助犧牲傷殘民警家庭行動”的第一年，今後，我行將努力把這份愛心傳承下去，將繼續努力支持基金會撫慰公安英烈、救助特困民警、開展優撫活動，繼續支持公安部門維護國家安全 and 社會穩定。





# 今日光大

1 企業簡介

2 責任管理

3 公司治理



Bank  
中国光大银行  
CHINA EVERBRIGHT BANK

## （一）企業簡介

中國光大銀行成立於1992年8月，是經國務院批復並經中國人民銀行批准設立的全國性股份制商業銀行，總部設在北京。我行於2010年8月在上海證券交易所掛牌上市（股票代碼601818）、2013年12月在香港聯合交易所掛牌上市（股票代碼6818）。

截至2016年末，我行已在境內30個省、自治區、直轄市的115個經濟中心城市設立分支機構1,119家，形成全國性經營網絡；堅持“走出去”戰略，境外機構建設步伐加快，香港分行、首爾分行、光銀國際已開業運營，光銀歐洲、盧森堡分行正在籌建；社會責任日益彰顯，持續多年支持“母親水窖”公益活動在社會上產生較大影響；在英國《銀行家》雜誌2016年發布的“世界1,000家大銀行”排名中，我行位列第46位，比上年提升11位。

我行不斷改革創新，銳意進取，通過加快產品、渠道和服務模式的創新，在資產管理、投行業務、電子銀行和信用卡業務等方面培育了較強的市場競爭優勢，基本形成了各業務主線均衡發展、風險管理逐步完善、創新能力日益增強的經營格局。

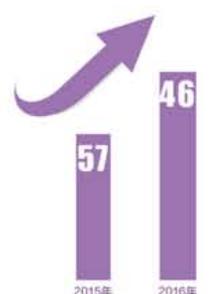
多年來，伴隨中國經濟和金融業的發展進程，我行品牌形象和市場價值不斷提升，在為廣大客戶和社會公眾提供優質金融服務的同時，實現了良好的經營業績，已成為一家運作規範、頗具影響力的上市銀行。

## （二）責任管理

### 1. 責任戰略

2016年，我行將社會責任戰略納入新版總體戰略與2016-2020發展規劃，深入貫徹落實中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求，持續提升社會責任管理水平，努力把履行社會責任融入企業經營發展的各個環節，推進全行持續穩健發展。

設立分支機構 **1,119** 家



世界1,000家大銀行排名

2015年

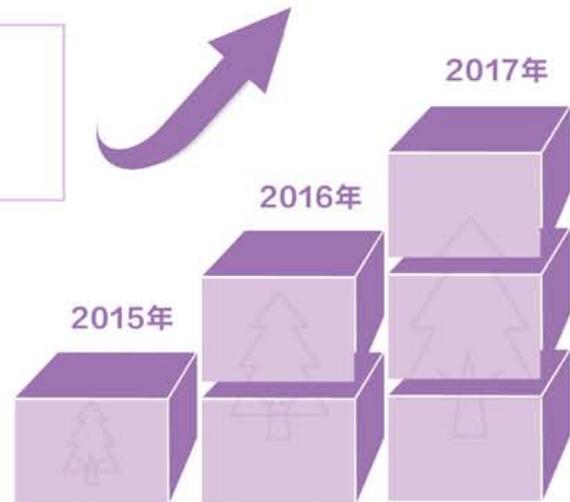
- 完善社會責任治理架構，成立消費者權益保護與社會責任工作領導小組
- 加大社會責任品牌傳播力度
- 啓動支持中國婦女發展基金會“母親水窖”第三個五年合作協議

2016年

- 成立扶貧工作領導小組
- 建立子戰略
- 對分行履行社會責任情況進行專項考核

2017年

- 提升社會責任溝通能力，拓展溝通形式
- 整合扶貧資源，深化精準扶貧
- 完善社會責任內部管理體系



通過分析國際和國內社會責任主流標準、政府的政策要求、銀行業社會責任指標，對標業內多家 CSR 先進企業，結合光大銀行的發展戰略和規劃，梳理出我行履行社會責任的一般性議題；隨後，對各利益相關方進行訪談，了解利益相關方對各個議題的意見和建議，並建立“對利益相關方的重要性”和“對光大銀行的影響”二維矩陣，最終確定我行 2016 年的核心議題。



## 2. 責任治理

由消費者權益保護與社會責任工作領導小組辦公室負責社會責任日常管理，設立扶貧工作領導小組，加強扶貧工作組織領導和統籌協調。加強對社會責任績效的考評，在一級分行平衡計分卡中，單獨設立“履行社會責任評價”項目，有效推動全行社會責任工作的持續深入開展。



## 3. 責任溝通

重視社會責任內外部溝通與交流，不斷拓展交流渠道，提升交流頻次，豐富交流內容，讓利益相關方更有效、更全面地了解我行履行社會責任的實踐和績效。

- 每月發布內部刊物《光大家園》，在行內搭建溝通交流的平臺；
- 自2010年起連續六年按年發布社會責任報告；
- 邀請主流媒體實地考察我行履行社會責任情況；
- 參與銀監會主辦的銀行業新聞例行發布會；
- 參加中國社科院主辦的“首屆中國社會責任百人論壇”等活動；
- 參加人民網、新華網、南方周末等主流媒體主辦的社會責任分享與評比活動。



每月發布《光大家園》



連續發布社會責任報告

利益相關方

期望與要求的回應

政府	落實國家宏觀調控政策，支持經濟結構調整與轉型升級，服務實體經濟發展
監管機構	依法合規、穩健經營，保持優良內部控制和道德操守，防控風險，保證金融資產安全
股東	完善公司治理結構，及時準確披露信息，誠信經營，創造長期價值回報
債權人	資產保值增值，及時準確披露信息，完善公司治理
客戶	不斷加強科技創新，為客戶提供安全、便捷、高效的“線上+線下”綜合金融服務
員工	營造舒適和諧工作氛圍，提供完善的職業培訓與多元化職業發展平臺，不斷提升員工幸福感
供應商和合作伙伴	公平合作，誠信履約，互利共贏，建立長期合作關係
公眾	履行責任，回饋社會，共建美麗社區
環境	發展綠色金融，踐行綠色運營，開展綠色公益

#### 4. 責任能力

近年來，我行定期邀請社會責任領域的專家學者對總分行社會責任負責人和聯絡人進行社會責任培訓，持續增強意識，提升履責能力，不斷提高全行社會責任意識與管理水平。2016年，積極參加外部機構舉辦的社會責任培訓，不斷加強對社會責任理論和趨勢的學習，提升社會責任工作的前瞻性和科學性。

## 5. 責任榮譽

2016年6月，在中國銀行業協會《2015年度中國銀行業社會責任報告》發布暨社會責任工作表彰會上，我行獲“**年度社會責任最佳綠色金融**”獎。

2016年11月，在《經濟觀察報》舉辦的“2016第14屆中國最受尊敬企業評選”活動中，我行被評為“**中國最受尊敬企業**”。

2016年11月，中國社會科學院發布《企業社會責任藍皮書（2016）》，**我行在銀行業的社會責任發展指數排名中名列第2**，名次較2015年進一步提升。

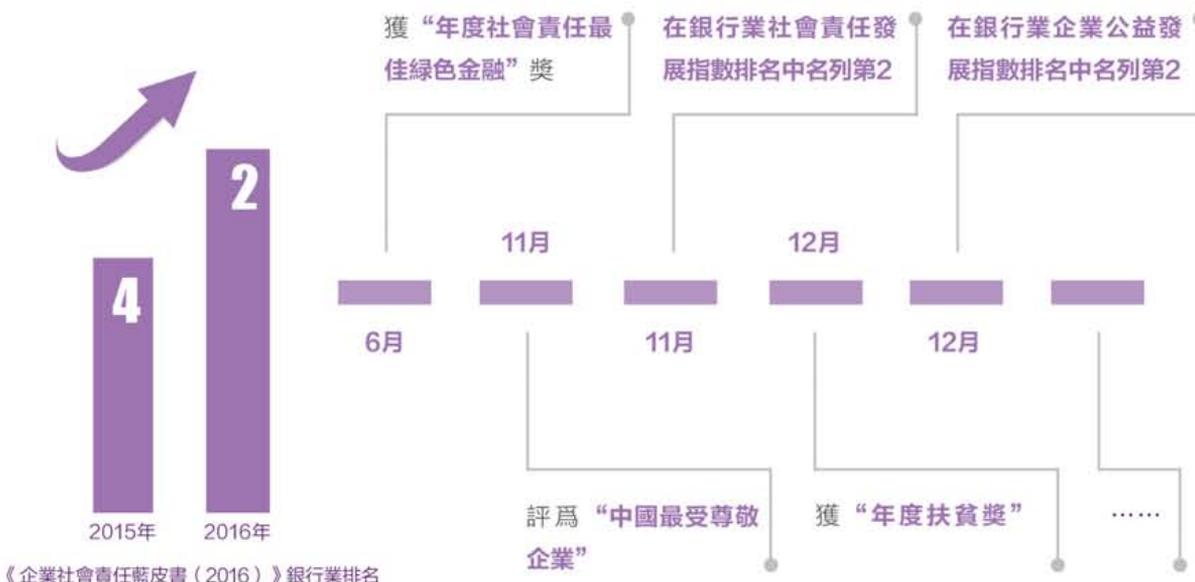
2016年12月，在人民網主辦的第十一屆人民企業社會責任獎頒獎典禮上，我行榮獲“**年度扶貧獎**”。

2016年12月，中國社會科學院發布《企業公益藍皮書（2016）》，**我行在銀行業企業公益發展指數排名中名列第2**，十二年如一日持續支持的“母親水窖”公益項目入選50佳品牌項目庫。

.....



我行獲人民網頒發的“年度扶貧獎”



## 目 (三) 公司治理

### 1. 完善公司治理

#### (1) 優化治理結構

進一步優化以“三會一層”為主體的現代公司治理架構，各治理主體遵循獨立運作、有效制衡、協調運轉的原則，形成合理的激勵、約束機制，進行科學、有效的決策、執行和監督。截至2016年末，董事會共有成員15名，其中執行董事3名，非執行董事6名，獨立董事6名；監事會由10名監事組成，其中股東監事3名，外部監事4名，職工監事3名。

#### 2016年股東大會、董事會、監事會會議召開情況

##### 股東大會

共召開 2 次股東大會，審議通過董事會工作報告、監事會工作報告、利潤分配方案、發行 A 股可轉換公司債券并上市方案、修訂股東大會對董事會授權方案等 22 項議案。

##### 董事會

共召開 11 次董事會會議，審議議案 85 項，聽取報告 18 項；共召開 39 次董事會各專門委員會會議，審議議案 69 項，聽取報告 28 項。

##### 監事會

共召開 7 次監事會會議，審議議案 19 項，聽取報告 2 項；共召開 7 次監事會專門委員會會議，審議議案 14 項。

#### (2) 完善治理機制

修訂完善董事會各專門委員會工作規則及《股東大會對董事會授權方案》《董事會對行長授權方案》《董事會對行長授權管理辦法》《關聯交易管理辦法》等制度，進一步研究修訂公司章程。

董事會不斷完善資本管理體系，夯實資本基礎，審議通過 2016-2020 年資本規劃報告及其重檢報告；推動完成 100 億元優先股（首次第二批）發行；審議通過公開發行 A 股可轉債并上市方案、發行合格二級資本工具、非公開發行優先股方案（第二次）；督促管理層建立健全和有效實施內部控制；不斷提升關聯交易精細化管理水平。

監事會不斷完善履職監督方式，促進董事會、監事會、高管層及其成員履職盡責；有針對性地開展財務監督；進一步加強對全行內控、風險、戰略和薪酬的監督；認真開展調研，對公司重大經營管理問題提出意見和建議，供董事會和高管層決策參考。

2016 年 12 月，由《董事會》雜誌發起和主辦的第十二屆中國上市公司董事會“金圓桌論壇”在北京舉行，我行蟬聯“優秀董事會”獎，并榮獲“董事會價值創造獎”。



## (3) 規範信息披露

修訂并頒布《信息披露事務管理制度(2016年修訂稿)》。認真開展定期報告編制工作，按照監管指引要求，對年報、半年報的格式與內容進行調整完善，豐富披露內容，強化信息索引，提高整體報告的可讀性，如期披露 A+H 股 2015 年年度報告、2016 年半年報及一、三季度報告；嚴格落實重大信息公告披露，重點做好可轉債等再融資項目的合規披露；妥善協調主要股東增持股份相關停復牌安排并積極履行持續披露義務。全年共發布 94 期 A 股臨時公告和 136 期 H 股臨時公告，有效提升經營管理透明度。

2016 年 9 月，在上海證券交易所開展的 2015 年度上市公司信息披露工作評價中，我行評價結果為 A。

## (4) 保護中小股東權益

通過制度安排和程序保障，實現對股東，尤其是中小股東權益的有效保護。

- » 對於利潤分配方案、高管薪酬、重大關聯交易等涉及中小股東利益的事項，獨立董事均發表客觀、公正、獨立的意見。
- » 根據相關監管要求，股東大會均採取現場加網絡投票方式召開，并在審議影響中小投資者利益的重大事項時就中小投資者的表決進行單獨計票并予以披露。
- » 部分重大關聯交易提交股東大會及類別股東大會進行審議，關聯股東在相關議案表決中回避。會前，聘請獨立財務顧問，由其提供關聯交易是否合理、是否符合上市公司及其股東整體利益等意見。

## (5) 加強投資者關係管理

2016 年，我行採取多種形式積極與投資者加強溝通。在香港舉辦了 2015 年度 A+H 股業績發布及投資者見面會和境內外新聞媒體溝通會，與 120 餘名境內外機構投資者、銀行業分析師和新聞媒體溝通交流；接待了國內外投行分析師和機構投資者來訪及現場調研 45 場、266 人次；參加投資機構策略會，出席現場小組會議 10 餘場；接聽境內外投資者諮詢電話 600 餘次、回復諮詢電子郵件 210 餘件；持續更新中英文網站內容，方便投資者了解公司最新資訊。在股東大會上，本行與股東特別是中小股東積極互動、交流，解答股東關心的問題。

回復諮詢電子郵件 **210** 餘件

接聽境內外投資者諮詢電話 **600** 餘次

接待國內外投行分析師和機構投資者  
來訪及現場調研 **45** 場、**266** 人次



## 2. 强化風險防控

### (1) 健全風險體系

明確風險管理的職責邊界，加強全面、全程、全員風險管理。重點加強業務管理、風險合規、內審監察“三道防綫”建設，強化一道防綫的風險防控主體責任，二道防綫的統籌、督導、審核作用，三道防綫的獨立性、專業性和權威性。

加強資產質量管控，建立不良雙控督導機制，全力以赴打贏資產質量保衛戰。強化資產質量考核和管理，實現全周期、全流程、全覆蓋。加大不良資產核銷、打包力度，創新處置方式。狠抓風險貸款清收化解，按照市場化、法制化原則推動問題貸款重組轉化。

截至2016年末，全行不良餘額287.02億元，較年初增加43.27億元；不良貸款率1.60%，較年初下降0.01個百分點；撥備覆蓋率152.02%。

### (2) 夯實內部控制

加強操作風險與內控合規管理。以“兩個加強、兩個遏制”回頭看為契機，加強對重點領域和薄弱環節的檢查，推進問題有效整改。建立營業網點銷售理財產品公示制度，嚴格落實銀監會“雙錄”要求，切實防範私售理財等違規行為，確保網點銷售合法合規。

梳理基層網點內控管理要點，制定簡單有效的《基層網點內控三十六條》，提升基層網點內控管理水平。全面推廣業務印章電子化管理模式改革，啓動櫃臺業務規範化達標工作，提升櫃臺業務操作風險防控能力。

### (3) 開展守法合規教育

積極開展員工合規警示教育，將員工職業操守培訓宣講融入員工能力提升、新員工入行、運營管理部櫃臺經理培訓及零售業務部“反私售、倡合規”主題宣講等活動中。開展操作風險、反洗錢、法律審查、內控合規等專項培訓，加深員工對各項工作的理論學習和系統應用，提升業務水平。

#### ★ 案例：我用誓言鑄青春——反私售、倡合規

2016年5月4日，我行團委與業務部門共同組織“我用誓言鑄青春——反私售、倡合規”活動，結合當前業務風險點，強化青年風險合規意識，有效防範私售風險。全行37家分行及總行機關的團委書記共50多人參加培訓，活動延續至每家分行，全行掀起倡導合規熱潮。

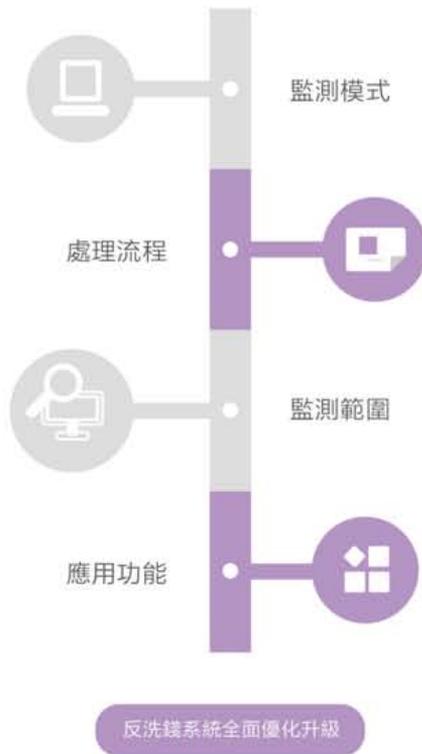


“我用誓言鑄青春——反私售、倡合規”活動

## (4) 推進反洗錢工作

2016年6月，我行自主開發建設的新一代反洗錢系統上線運營，按照“風險為本”監管要求，在反洗錢監測模式、處理流程、監測範圍和應用功能等方面進行全面優化升級。

### 新一代反洗錢系統功能升級



### 案例：預防洗錢活動 打擊洗錢犯罪

2016年，我國《反洗錢法》頒布十周年。北京分行與人民銀行營業管理部聯合舉辦反洗錢宣傳活動，活動以“預防洗錢活動、打擊洗錢犯罪、維護金融秩序”為主題，以提升公眾維護自身資金和信息安全意識為重點，引導金融消費者增強反洗錢風險意識，共創和諧金融環境。



## (5) 加強供應鏈管理

將社會和環境風險控制理念納入供應商准入標準，按照《中國光大銀行採購管理辦法》施行嚴格的供應商准入、評審以及盡職調查，在採購投標環節中，設定相關產品與服務社會環境准入要求和評價標準。

### 3. 開展反腐倡廉

2016年，全行深入學習領會習近平總書記系列重要講話精神，全面深入貫徹落實十八屆六中全會、全國國有企業黨的建設工作會議和十八屆中紀委七次全會精神；牢固樹立“政治意識、大局意識、核心意識、看齊意識”，切實履行全面從嚴治黨主體責任，嚴肅黨內政治生活和組織生活，嚴肅政治紀律和政治規矩；堅持全面從嚴治黨與從嚴治行緊密統一，把嚴的各項要求貫徹到銀行經營管理全過程，首次建立了黨建責任考核制度，使黨建紀檢工作與銀行業務發展深度融合，把“兩張皮”擰成“一股繩”。

組織全行各級領導幹部簽訂黨風廉政建設責任書，修訂“三重一大”決策制度實施辦法，制定《中國光大銀行負責人履職待遇和業務支出管理辦法》，不斷完善反腐倡廉制度體系。全行各級領導幹部通過述職述責、述廉述能、監督檢查、提醒約談等方式，層層傳導壓力，形成一級抓一級、一級督導一級、層層抓落實的局面。



我行黨委副書記、行長張金良同志出席全行紀檢監察會議并作重要講話

中國光大銀行2016年黨風廉政教育情況統計表

指標	2016年
兩學一做學習教育，包括學習黨章黨規、《中國共產黨廉潔自律準則》、《中國共產黨紀律處分條例》、系列講話	48,547人次
中國共產黨問責條例	17,120人次
黨的十八屆六中全會精神，包括學習《中國共產黨黨內監督條例》、《關於新形勢下黨內政治生活的若干準則》	18,313人次
觀看《永遠在路上》	27,913人次
其他教育活動	51,692人次



# 礪深化改革之器 行創新發展之道

1 加強創新管理

2 加快科技創新

3 踐行創新服務

“凡益之道，與時偕行。” ——《周易·益卦》

2016年，我行深化創新體制機制改革，強化創新驅動，激發創新活力，推進“綜合化、特色化、輕型化、智能化”戰略轉型，努力打造“管理科學、服務優質、效益良好、市場活躍、特色突出”的國內一流股份制商業銀行。





# 目錄 深化改革之器，行創新發展之道

## （一）加強創新管理

深入落實《中國光大銀行深化產品和服務創新體制機制改革方案》，堅持用先進理念引領發展，先進技術推動發展，先進手段促進發展，加強創新激勵與引導，持續提升創新能力。

### 1. 落實創新組織保障

#### 》 創新委員會

總行創新委員會由24個成員部門組成，負責全行創新工作的領導、組織推動和協調，營造創新氛圍，培育創新文化，創造有利于創新的機制體系。

#### 》 創新委員會辦公室

作為創新委員會的日常管理和辦事機構，負責執行金融創新發展戰略和風險管理政策，組織和推進全行創新活動。

發揮創新“情報站”作用。2016年，刊發17期《創新動態》，向全行發布行內創新信息、監管政策解讀、同業創新動態及銀行業改革發展新趨勢、新思路。通過《光大家園》、創新平臺、微信等多種渠道發布我行創新信息、宣傳創新成果，擴大創新工作影響力，在全行營造積極的創新環境。

#### 》 總行各相關業務部門

發揮創新主體作用，牽頭落實本條綫的產品、服務創新職責，承擔產品、營銷、服務創新職責以及創新成果的推廣。

#### 》 創新聯系人

### ★ 案例：齊聚一堂，共話創新

2016年7月，我行組織召開2016年度創新聯系人培訓班，總行創新委員會24個成員部門及所有分行的創新聯系人齊集一堂，共話創新。



我行召開創新聯系人培訓班



## 2. 完善創新機制保障

探索、優化創新價值判斷、問題協調決策、創意孵化落地、創新後評估等環節工作機制，建立健全相應制度。積極推進創新激勵制度體系建設，完善全流程創新激勵機制，激發全行創新活力。

### ★ 案例：創新，源于每個靈感

2016年4-10月，總行創新委員會辦公室攜手團委，針對產品和服務創新，在全行範圍內開展“金點子”優秀創意徵集、評選活動。

#### 第一階段：“金點子”徵集

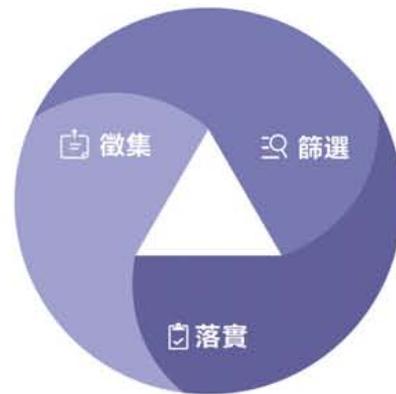
全行共徵集到654個“金點子”。

#### 第二階段：“金點子”評審篩選

通過投票或專家評審等形式，由總、分行層層篩選，推薦優秀創意參加“金點子”大獎評選。

#### 第三階段：“金點子”決賽

經過兩輪嚴格選拔，最終選出30個總行級最具創意“金點子”，給予獎勵，並配套相應政策、資源進行開發，以推進優秀創意研發落地。



## 3. 推進重點創新項目

制定《中國光大銀行重點創新項目管理辦法（試行）》，設立重點創新項目專項獎勵費用，獎勵項目研發核心團隊成員，推進重點項目創新。2016年3月，我行從戰略導向性、市場競爭力、預期收益、預期規模和創新性等維度進行評選、確定“資產證券化”、“陽光銀行——光大直銷銀行”等首批重點創新項目，有力推進我行創新發展。

### ★ 案例：打開互聯網金融獲客渠道的“一扇門”——陽光銀行

陽光銀行以電子賬戶體系為基礎，打破時空限制與銀行卡歸屬限制，為互聯網客戶提供投資理財、公積金貸款等金融類服務及出國金融解決方案、生活繳費等生活類服務。上線一年多來，累計引入客戶超過450萬戶。



累計引入客戶超過**450**萬戶

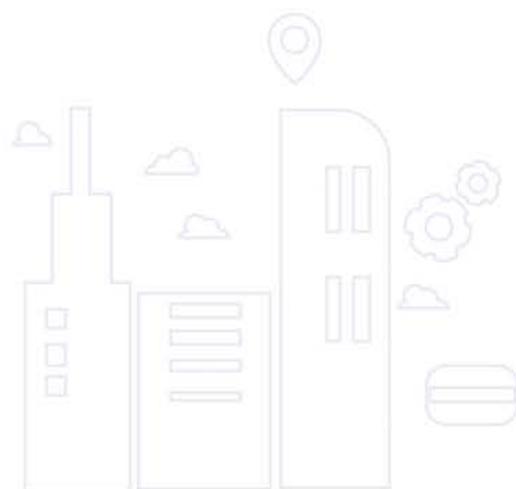


“陽光銀行”APP與宣傳頁面

# 目錄 深化改革之器，行創新發展之道

## ★ 案例：我行支持武漢公積金發行個人住房貸款ABS

2016年3月10日，我行“武漢公積金2016年第一期個人住房貸款資產支持證券”在銀行間債券市場成功發行，成為全國第二單在銀行間市場發行的公積金個人住房貸款資產支持證券，此單資產支持證券發行總額20.41億元，其中優先檔17.60億元，次級檔2.81億元，優先級評級為AAA。



## 目錄 (二) 加快科技創新

### 1. 優化科技管理

探索信息科技公司化管理模式，積極籌建光大信息科技子公司，設立總行信息科技部直屬的青島科技研發中心，提升我行自主研發和產品創新能力。

#### ★ 案例：籌建光大科技有限公司

我行整合內部資源，設立信息科技公司，面向集團、銀行和子公司提供信息科技服務，2016年12月，光大科技有限公司的工商註冊登記手續已辦理完畢，其他相關籌建工作正在穩步推進。

#### ★ 案例：設立青島科技研發中心



中國光大銀行青島科技研發中心揭牌儀式

中國光大銀行青島科技研發中心主要面向新興技術領域和特色業務領域，具體包括大數據、雲計算等新技術、托管業務領域、大資管領域、海外業務領域、內部綜合服務領域。

## 2. 加速科技创新

科技创新实验室与创新委员会密切合作，围绕“创意直通、闭环运作、成果孵化”的工作模式，积极开展创新应用研究，完成多个项目孵化。2016年，科技创新实验室组织召开2次科技创新小组会议，评审通过7个创新项目导入实

验室孵化，并不断跟踪创新项目孵化进度，完成人脸识别VTM应用、光速观察、员工掌上通、苏州医保移动支付平台等4个创新项目投产上线。

2016年度，我行科技投入204,935.28万元，通过2个产品质量管理体系及认证，新增1项专利。

### 荣誉成果



2016年我行信息科技工作得到人民银行、银监会等监管机构的认可。在人民银行科技发展项目鉴定中，我行7项科技成果分别荣获一等奖一项、二等奖两项、三等奖四项。其中《中国光大银行基于全行资源池化管理的私有云建设实践项目》荣获应用项目类一等奖，为历年股份制商业银行同类项目最好成绩。2016年度银行业信息科技风险管理课题评定中，我行三个课题分获一、二、三类成果奖，其中《科技知识管理在银行安全运营中的研究和实践》荣获一类成果奖。此外还荣获“工业和信息化部行业标准《软件研发成本度量规范》2016年度应用示范单位”称号。



我行7项成果荣获人民银行科技发展奖

# 目錄 深化改革之器，行創新發展之道

## ★ 案例：“陽光醫保”開創醫療在線支付新模式

“陽光醫保”脫卡支付平臺是我行開發的醫保移動支付 APP 軟件，是一個依托“互聯網+”構建的全方位、全流程就醫服務平臺。它聯通銀行、社保、醫院三方系統，用戶只需使用手機就能實現線上掛號、線上付費、線上查詢檢查報告和管理個人健康檔案等功能，支持醫保賬戶和銀行賬戶一體化支付，開創了國內醫療領域融合醫保賬戶和銀行賬戶在線支付的新模式，有效解決了線下掛號難、排隊付費、就醫信息查詢難等問題。



## ★ 案例：光大ETC幫助居民綠色出行

積極發揮自身資源優勢，主動參與ETC項目應用和推廣。繼2015年將ETC項目作為戰略性基礎項目在全行推廣以來，2016年，全行持續加大投入，拓展服務範圍，目前全國已有15家分行推出ETC聯名卡項目，累計服務客戶逾62萬戶，助力解決收費站區擁堵現象，幫助居民綠色出行。



## ★ 案例：推進“智慧分行科技行”

持續推進“智慧分行科技行”，提升分行數據分析能力。分行數據開放平臺新增推廣18家分行，實現全部分行接入並完成私有雲遷移部署，分行數據服務基礎支撐能力建設初步完成，自主數據服務能力顯著提升。

2016年，分行數據服務滿足度達97.60%，實現預期績效目標。

### 3. 强化科技支撑

#### (1) 注重科技風險防範，確保安全運維

改善機房基礎設施，持續推進網絡改造，完善災備技術體系，加強系統替換和升級，不斷推進基礎設施建設和優化。

通過制定并落實分級運維方案、全面推進量化管理、完善運維流程、完善運維制度以及 ISO20000 體系再認證，構建標準化、規範化、一體化的監控管理體系，不斷優化運維管理機制。建設及提升網絡自動化運維平臺、系統配置管理平臺、批量自動化平臺等運維工具，持續提升運維自動化水平，加強一體化管控、提升生產交付及運維的標準化，提升生產交付及運維的效率和質量。

2016 年我行信息系統運行整體平穩，科技 KPI 完成情況優異，圓滿達到年初既定目標。截至 2016 年末，系統整體可用率達到 99.999%，高于去年同期 99.998%，未發生三級及以上事件，連續五年無科技重大風險事件發生。

#### (2) 落實全面風險管理，保護客戶信息安全

以安全體系為指導全面推動信息安全工作，重點增強薄弱環節，開展分行安全專項加固工作。組織開展全行數據安全檢查及開發、測試、生產操

作終端數據清理工作，提升數據安全防護能力。推進國密算法改造，完成銀聯跨行支付系統改造、手機銀行客戶端以及加密機綜合管理系統的改造，進一步提升客戶信息安全。

制定嚴格的客戶信息保護策略，發布數據安全管理辦法，明確數據生命周期中的各項安全管理要求，通過防護機制建設、強化數據安全管理、培養防護能力等方式，全面提升客戶信息保護能力，維護客戶合法權益。

通過與公安局等外部機構合作，引入大數據和雲計算等先進信息技術，完善風險信息系統建設，強化渠道風險管理，全面保護客戶金融信息安全，持續提升客戶金融安全體驗。

#### 案例：多措并舉，有效防範

我行于 2016 年啟動 ISO27001 認證，通過達標認證，提升銀行信息安全管理能力；通過基礎技術平臺，開展安全可控基礎軟件選型，為銀行業務經營實現安全可控奠定基礎。發布《數據安全管理辦法》，與數據安全體系建設及重要數據識別工作齊頭并進，集中精力突破重點數據安全管理領域，實現全面安全管理；同步實施辦公環境客戶數據安全管理項目建設，有效防範客戶敏感數據泄露風險。

## (三) 踐行創新服務

### 1. 便捷服務，締造品質生活

#### (1) 跨界融合，“互聯網+金融”省心又省力

持續探索，逐步確立“一扇門、兩朵雲、三個 e”的開放式互聯網金融戰略體系，通過完善的電子渠道和便捷的智能服務打破人們獲得金融服務的種種壁壘，不斷提升客戶金融服務體驗。

憑借“開放、合作、共贏”的發展理念，運用互聯網思維與技術，跨界合作，積極創新，踐行普惠金融，服務社會民生，我行連續兩年獲“最佳服務創新品牌銀行”獎。

# 目錄 深化改革之器，行創新發展之道

## 開放式互聯網金融戰略體系



我行連續兩年獲“最佳服務創新品牌銀行”獎

### ★ 案例：持續打造中國最大的開放式繳費平臺

我行“雲繳費”平臺引領開放式繳費產業發展，接入水、電、燃氣、供暖、交通罰款、高速ETC、加油卡、教育考試、物業管理等1,000餘項繳費項目，向近200家知名支付公司、電商、銀行等合作商戶輸出繳費服務。

2016年，我行“雲繳費”平臺年交易金額突破**400**億元、同比增長**85%**，交易筆數突破**2**億筆、同比增長**77%**，是中國最大的開放式繳費平臺。

#### 愛創新：發布兩大力產品

收費托管平臺：收費單位無需開發收費系統即可線上收費。

通用繳費APP：APP及公眾號運營者無需開發系統，即可向客戶提供繳費服務。

#### 有深度：發布行業研究專著

2016年6月16日，我行在京召開“共享雲的世界”2016年中國便民繳費白皮書暨雲繳費戰略產品升級發布會，重磅發布“雲繳費”平臺“產品、平臺、合作”三大板塊升級，並二度發布便民繳費白皮書，進一步鞏固“雲繳費”作為開放繳費行業標準制定者及領導者地位。



“共享世界的”2016年中国便民缴费白皮书暨云缴费战略产品升级发布会

#### 有專業：提供專業化標準化服務

**業務接入參數化：**所有業務均按照統一的規範接入，業務規則參數化配置，使得商戶按照一套標準接口即可一次性接入雲繳費所有業務，減少重複開發。

**商戶接入標準化：**按照標準化接入流程和規範處理商戶對接事宜，縮短客戶接入時間。

**資金結算智能化：**既可以按照不同的分潤方案和分潤比例進行智能化自動分潤處理，也可按照商戶或者收費單位要求進行人工核對後清算。

**生產運營流程化：**按照規範化、流程化運營制度和運營機制，及時響應交易并處理存在的問題。

#### 獲認可：新起點，新動力

雲繳費平臺榮獲“十佳互聯網金融創新獎”、“中國最受歡迎互聯網金融平臺獎”、“2016金融科技創新案例”、“2016年度金融行業產品創新突出貢獻獎”等重要獎項，受到業內外的普遍認可。



# 目錄 深化改革之器，行創新發展之道

## (2) 發揮優勢，創新綜合金融服務

充分發揮我行資源優勢，創新開發產品與服務，為客戶提供更加優質、高效、便捷的綜合金融服務，持續提升客戶服務體驗。

### 案例：推出跨省异地繳納交通罰款業務

2016年，跨省异地繳納交通違法罰款工作在全國範圍內全面推開。我行按照三部委對跨省异地繳納交通違法罰款業務管理的各項要求，竭盡全力為廣大機動車駕駛員提供優質、準確、高效、便捷的服務。2017年，我行計劃將跨省异地繳納交通罰款業務對接我行“雲繳費”平臺。

### 案例：創新打造“棚改一站通”項目

我行創新打造“棚改一站通”項目，制定全流程金融產品包，圍繞細化棚戶區改造、拆遷項目前、中、後各階段，向客戶提供標準化、流程化的金融業務。2016年，累計為178個棚改項目代發拆遷補償資金409.11億元，服務拆遷居民近10萬人，充分發揮自身資源優勢，為廣大群眾提供優質、便捷、高效的金融產品及服務。

## 2. 安全服務，保障客戶權益

### (1) 強化管理，保護客戶資金安全

強化金融賬戶及用卡環境安全管理。堅持按季開展銀企對賬，推廣使用支付密碼器。對客戶賬戶設置過於簡單的密碼提示安全升級，實行客戶對本人賬戶取現、轉賬限額自主調整管理，免費為客戶將磁條卡更換為安全性更高的IC芯片卡。

強化線上交易安全管理。建立互聯網金融保險機制，強化客戶資金安全保障。有效完成我行系統與智能客戶行為模型的整合，在客戶通過網上銀行進行交易時，適時啟動事中智能外呼核實服務，全年通過該服務為客戶挽回經濟損失131.82萬元。

全年通過事中智能外呼核實服務為客戶挽回經濟損失 **131.82** 萬元



### (2) 用心溝通，有效處理客戶投訴

秉承“以客戶為中心”的服務理念，我行建立健全客戶滿意度調查機制，完善網點長效服務監督制度；制定消費者投訴處理流程及重大突發事項應急處理流程等，安排專人專職負責接待消費者來訪來電，確保解決投訴有門進、有人管、有反饋。截至2016年末，共受理外部客戶有效投訴768件，有效投訴處理完結率100%，有效投訴處理滿意度100%。

全年受理外部客戶有效投訴 **768** 件  
有效投訴處理完結率與滿意度均為 **100%**



### ★ 案例：從投訴到感謝

2016年初，家住上海的93歲戴阿婆由于行動不便，無法親自到原先所住街道的光大銀行網點取回2萬元拆遷補償款，委托其小女兒張阿姨前去辦理。按照相關規定，非本人辦理需出具監護人證明文件，張阿姨跑了幾趟街道、居委會、派出所，却一直無法取款，一氣之下進行了投訴。了解情況後，光大銀行工作人員制定周密的上門服務方案，對服務全過程進行錄音錄像，成功解決張阿姨的困難。客戶對我行真誠服務表示十分滿意，專門打電話致謝。我行也因此受到上海銀行同業公會和媒體的贊譽與肯定。



### (3) 普及知識，提高客戶金融意識

根據國務院辦公廳、中國銀監會相關文件精神，我行舉辦內容豐富、形式多樣的宣傳教育活動，積極做好金融消費者權益保護及公眾教育服務工作，切實履行消費者權益保護責任，營造和構建和諧金融消費環境。



### ★ 案例：生活點滴，安全融入



石家莊分行金融知識宣傳活動現場



石家莊分行開展以“權利·責任·風險”為主題的“金融消費者權益日”活動，着重宣傳金融消費者八項權利及維權渠道，利用微信平臺擴大宣傳活動受眾面，通過發放宣傳單、歌舞表演、答題互動等形式，大力宣傳消費者權益保護知識，提升消費者金融安全意識。

# 目錄 深化改革之器，行創新發展之道



## 案例：金融寓于娛，萬家學于樂



北京分行“金融知識進萬家”宣傳活動現場

9月10日，北京分行舉辦“金融知識進萬家”集中宣傳日活動，300多名社區居民集聚一堂，分支行員工與居民一起自編自導自演了內容豐富、形式活潑的小品、琴書、歌舞等文藝節目，將防範電信詐騙、安全使用銀行卡、銀行服務等內容融入節目，寓教于樂，受到社區群眾熱烈歡迎。

### (4) 加強防範，有力阻斷電信詐騙

落實《關於加強支付結算管理防範電信網絡新型違法犯罪有關事項的通知》，採取賬戶實名制、阻斷電信網絡新型違法犯罪資金轉移的主要通道、加強個人支付信息安全保護、建立個人資金保護長效機制等具體措施，有效防範電信網絡新型違法犯罪。

積極配合公安部刑偵局完成電信詐騙管理平臺建設。在公安部刑偵局和人民銀行開展的電信網絡新型違法犯罪交易風險事件管理平臺工作中，我行是前三家接入平臺的銀行之一。通過該平臺我行全年共完成止付1,191筆，成功止付金額42萬元；完成凍結213筆，金額121萬元；完成交易明細查詢6,520筆。



## 案例：火眼金睛，昆明經典支行成功堵截詐騙

2016年3月13日上午，客戶張某到光大銀行昆明經典支行櫃檯開立借記卡。當班櫃員詢問得知，客戶收到我行客服“95595”短信，大致內容為需要辦理大額信用卡請與某手機號碼聯繫，客戶聯繫對方後落入陷阱，準備按對方要求到我行開立借記卡，並計劃等待對方通知再向該賬戶存入5萬元。

當班櫃員準確判斷客戶遭遇的是假冒短信，是一起電信詐騙。為了幫助客戶認清事實，我行工作人員詳細向客戶介紹辦理光大銀行大額信用卡的流程、途徑和要求，提示客戶務必通過正規途徑辦理信用卡。經我行櫃員提示風險，客戶才醒悟過來，識破詐騙伎倆，成功避免損失。

## 3. 專業服務，行動傳遞陽光

### (1) 規範服務，弘揚工匠精神

開展網點操作規範達標工作，實行統一的櫃檯業務操作標準和檢查方法，分層次、分階段對標落實，實現櫃檯業務操作“標準化”、“規範化”，推動網點加強管理，提升服務。

積極組織運營條線人員崗位服務培訓，不斷提升服務技能水平，竭誠為客戶提供更加專業、高效的服務。2016年，我行共組織櫃員培訓1,796場，9.2萬人次參加；各項考試3,555場，11萬人次參加。

 案例：練技能、展風采、傳承工匠精神

2016年，我行組織技能及業務知識全能競賽，該競賽成功入選中國金融工會職業技能即時授予獎勵項目計劃，兩名競賽優勝者榮獲中國金融工會頒發的“全國金融五一勞動獎章”，這在我行尚屬首次。



競賽共歷時半年，在全行運營條線掀起“練技能、展風采、傳承工匠精神”的熱潮。競賽共組織196場培訓和選拔，共計6,000餘名運營服務人員參賽。在技能及業務知識全能競賽活動的影響和帶動下，全行櫃員技能水平提升顯著，2016年共產生一級能手53名、二級服務能手310名，手工點鈔成績刷新歷史記錄。

**鍥而不舍 金石可鏤**

——廣州分行 張慕樺

“鍥而不舍，金石可鏤”，這是我一直以來的座右銘。繁忙的櫃檯工作絲毫沒有減弱我對提升技能的追求，也沒有降低我刻苦練習的熱情。伴隨着手臂的一次次疼痛，是成績的一次次突破。五分鐘漢字錄入成績從入行時的398字提高到現在的875字；百張翻打傳票的時間從250秒縮短到123秒；10分鐘單指點鈔成績從13把提升到26把。堅持，努力，一定會有收穫！

成績不是重點，我將以更大的熱情投入工作，將精益求精的作風貫穿到工作的各個環節，為客戶提供更便捷、更貼心、更滿意的服務。



- 榮獲獎項
- “全國金融五一勞動獎章”
- “廣東省金融五一勞動獎章”
- 廣東省金融工會銀行手工技能比賽一等獎
- 中國光大銀行2016年技能及業務知識全能競賽個人全能一等獎

**一分耕耘 一分收穫**

——廣州分行 方育貝

在練習技能的過程中，我結識了很多志同道合的伙伴，在枯燥乏味的練習中，我們一直相互鼓勵、相互促進。技能提升的過程是坎坷而曲折的，伴隨着血與汗、還有淚。為了練好扎把，大家的手指被割出了無數個血口子；為了提升速度，大家揮汗如雨一刻都不捨得停歇；為了突破瓶頸，大家一次次抹完眼淚又重燃鬥志。

雖然競賽已圓滿落幕，但我才剛剛上路，我將在這條“傳承前輩經驗，追求完美極致”的工匠之路上不忘初心，持續前行。



- 榮獲獎項
- “全國金融五一勞動獎章”
- 中國光大銀行2016年技能及業務知識全能競賽個人全能一等獎

# 目 礪深化改革之器，行創新發展之道

## (2) 貼心服務，打通最後一公里

社區金融是“普惠金融”的具體體現，更是銀行業貫徹黨的群眾路線的具體實踐。2016年，我行社區銀行繼續發展，累計開業機構達 618 家。社區銀行為居民提供錯時服務、上門服務、自助服務、理財服務、代理繳費服務、免費無線上網服務等多項便民服務；通過異業聯盟的方式搭建綜合服務平臺，在衣食住行等各個領域為社區居民提供更多服務與優惠；為社區居民策劃多種活動，如健康養生沙龍、兒童財商教育、菁英實踐活動等，並組織開展防風險、反假幣等多種講座，普及金融知識、防範金融詐騙，維護社區金融穩定。全年共針對不同層級、年齡、群體的社區居民累計開展 5,837 場客戶活動。



累計開展 **5,837** 場客戶活動



昆明分行社區銀行為社區居民提供便民雨傘與服務箱

## (3) 個性服務，彰顯光大特色

不斷豐富服務內容和範圍，力爭以更好的產品和服務滿足客戶多元化、個性化需求。



### 案例：全新升級陽光理財

我行陽光理財着力提升自身投研水平，強化大類資產的配置能力，繼續堅持和優化雙 F 產品管理模式和啞鈴型投資布局，把握時機拓展業務規模，持續優化資產端與資金端結構，形成獨特的業務模式與品牌特色。截至 2016 年末，我行理財產品為客戶實現投資收益 582.68 億元。



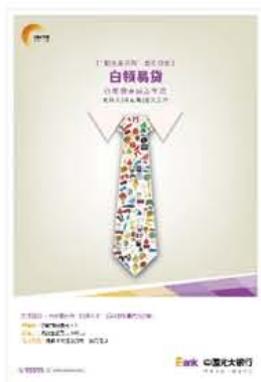
### 案例：菁英實踐基地創新“金融+教育”模式

菁英實踐基地是我行應對留學低齡化趨勢，嘗試金融與教育結合的創新型項目。項目為有留學計劃的學生和學生家長提供金融實踐和留學金融一站式服務，同時也展現了我行關注教育、關注民生的社會責任。



菁英實踐基地實現課程標準化、師資標準化、品牌標識標準化和業務流程標準化的“四化”要求，並實行項目核準制，保證項目質量，使學生能夠學有所得，助力學生留學申請以及為今後學生的學科選擇提供幫助。目前，光大銀行已在 35 家分行落地推廣，與近百家全國重點高中的國際班、國際學校和留學培訓學校進行合作。

### 案例：白領易貸——信用貸來品質生活



在我行為工薪人士打造的消費信貸產品中，白領易貸以其鮮明的特點和適用性獲得認可。以廣州分行為例，在分行招收職業技術學院實習生的過程中，了解到學院老師的住房裝修、購置家具等消費融資需求，通過學院工會聯系，多名教師辦理了個貸，並通過口碑相傳，與其他教育機構陸續合作。白領易貸成為當地教育機構從業人員消費融資首選產品之一，為提高教職工的生活品質提供專業的金融服務。

### 案例：服務引領生活

我行以個人主題信用卡為載體，運用大數據分析技術，將納稅戶的納稅信譽、稅收貢獻與其個人信用緊密結合，創新推出以“納稅信用”換取“信用額度”的金融服務。





# 礪服務經濟之器 行協調發展之道

- 1 支持國家戰略實施
- 2 服務實體經濟發展
- 3 推動產業結構調整

“大道之行也，天下為公。”——《禮記·禮運》

2016年，我行繼續積極落實國家宏觀經濟政策，加大信貸支持力度，支持國家戰略實施，扶持小微企業和“三農”發展，全力服務實體經濟。



# 目錄 服務經濟之器，行協調發展之道

## （一）支持國家戰略實施

### 1. 支持國家三大戰略

堅決支持“一帶一路”、“京津冀協同發展”、“長江經濟帶”等國家戰略實施，持續落實我行《關於貫徹落實國家重大戰略、促進信貸結構優化調整的通知》，整合內部資源，發揮大資產業務平臺作用，提供綜合金融服務方案，積極支持國家重點領域重大工程項目建設，促進經濟社會持續健康發展。全年圍繞三大國家戰略累計批復貸款 10,161 億元，投放 3,744 億元。

累計批復貸款 **10,161** 億元

投放 **3,744** 億元



光大銀行2016年圍繞三大國家戰略授信投放情況一覽表

單位：億元

項目	批復授信金額	實現投放金額	較年初新增
一帶一路	4,721	1,542	788
京津冀協同發展	1,214	535	406
長江經濟帶	4,226	1,667	1,064
合計	10,161	3,744	2,258

### ★ 案例：支持張家口籌辦冬奧會

積極響應京津冀協同發展戰略，成立城市基礎設施建設基金，支持張家口籌辦冬奧會。2016年7月26日，該基金首期投放金額 15 億元，有效解決張家口冬奧會前期土地整理與核心賽區基礎建設資金缺口，帶動張家口相關基礎產業進一步發展。



我行支持張家口冬奧會基礎建設項目

## 2. 支持區域協調發展

積極支持“西部開發、東北振興、中部崛起、東部率先”的區域發展總體戰略，通過加大信貸支持力度，踐行金融服務，促進各地區協調發展。截至 2016 年末，我行對江西、雲南、貴陽、山西、陝西、甘肅、新疆等地區提供信貸資金支持餘額約 2,400 億元，投放份額占比 22.83%。

加大信貸支持力度，踐行金融服務，促進各地區協調發展。

提供信貸資金支持約 **2,400** 億元  
投放份額占比 **22.83%**



### ★ 案例：支持“金沙水電站”建設

為積極支持國家中西部地區水資源的綜合開發利用，成都分行對四川省能投攀枝花水電開發有限公司開展主動授信，批復其 10 億元 25 年期項目貸款，信貸資金專項用於“金沙水電站”項目建設，並有序投放。金沙水電站的建成竣工將對四川乃至整個西南地區的居民用水、生活改善、經濟發展和生態環保產生積極影響。



金沙水電站建設現場

### ★ 案例：支持西南地區交通水利產業發展



為響應國家建設“長江經濟帶”戰略，我行配合國家及地區鐵路、公路、電力、能源等產業發展規劃，積極支持和助推西南地區的交通、水利等大型基礎設施建設項目。2016 年，我行在四川支持交通類和水利類客戶超過 40 個，批復貸款金額超過 300 億元，累計投放金額 106 億元。



批復貸款金額超過 **300** 億元

# 目 礪服務經濟之器，行協調發展之道

## 案例：支持“西安市軌道交通1號綫二期”項目建設

為積極支持西部區域城市交通建設，西安分行對西咸新區軌道交通投資建設有限公司開展主動授信，批復其 17.5 億元 24 年期項目融資貸款，信貸資金專項用于“西安市軌道交通 1 號綫二期”項目建設，目前已按照工程進度實現投放 3.04 億元。



“西安市軌道交通1號綫二期”項目施工現場



### 3. 助力新型城鎮化建設

整合現有產品和資源，制定配套的戰略管理方針、信貸政策和落實機制，積極與各省、重點市政府開展戰略合作，積極探索通過理財資金等對接城鎮化發展基金、PPP 等創新服務方式，重點支持城鎮化建設中的舊城改造、安置房建設、土地綜合整治和城鎮基礎設施建設四大類項目。全年新增城鎮化項目投入 637 億元，融資餘額超過 1,000 億元。

新增城鎮化項目投入 **637** 億元  
融資餘額超過 **1,000** 億元



## 案例：全方位支持“千企千鎮工程”



張金良行長出席2017年中國新型城鎮化論壇暨“千企千鎮”啓動儀式并發表主題演講

2017 年 1 月 8 日，“2017 年中國新型城鎮化論壇暨千企千鎮工程”啓動儀式在北京舉行，我行張金良行長出席啓動儀式，并發表了主題演講。未來，我行將積極整合各方資源，加強傳統業務和創新業務的協作通道，通過直接融資和間接融資，線上和線下有機結合，全方位支持“千企千鎮工程”實施。

 案例：支持徐州市雲龍區二水宿舍及周邊棚戶區改造



 棚戶區改造項目施工現場

江蘇徐州市雲龍區二水宿舍及周邊棚戶區地塊範圍內公共配套設施及市政基礎設施落後，建築陳舊，“臟、亂、差”特徵明顯。2016年3月24日，南京分行為徐州市新盛建設發展投資有限公司提供8億元資金支持，用於二水宿舍及周邊棚戶區改造項目。

## (二) 服務實體經濟發展

### 1. 支持小微企業發展

進一步完善體制機制，持續加強小微金融業務產品創新和渠道建設，擴大信貸工廠模式試點，積極推動科技金融，助力小微企業持續健康發展。截至2016年末，我行小微貸款餘額3,409.70億元，比年初增長525.35億元，小微貸款客戶和小微客戶申貸獲得率均高於上年，再次完成了“三個不低於”的監管目標，位於股份制銀行前列，并被《金融時報》和中國社科院金融研究所評為2016“年度最佳小微金融服務銀行”。



截至2016年末，我行小微貸款餘額 **3,409.70** 億元  
比年初增長 **525.35** 億元

指標	單位	2016年	2015年	2014年
小微企業貸款餘額	億元	3,409.70	2,884.35	2,464.85
小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例 <sup>①</sup>	%	19.45	19.33	19.18
小微企業貸款客戶數量	戶	249,894	172,669	88,482

<sup>①</sup> 注：“小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例”為銀監會監管口徑數據

# 目錄 服務經濟之器，行協調發展之道

## (1) 加快產品服務創新

開發網貸易產品升級版，提高客戶用款便捷度；加大小微金融產品創新力度，針對 500 萬以下小微授信客戶推出“小額融易貸”系列產品，通過多種創新產品服務更好地推動小微企業發展。

### ★ 案例：銀稅互動，助力小微

光大銀行在國家稅務總局和銀監會“共同推進銀稅互動，助力小微企業發展”政策指導下，通過銀稅信用鏈接，先後推出了“稅貸易”和“稅銀卡”兩款基于企業稅務信息的銀稅金融產品。

#### “稅貸易”

屬於小微企業融資業務，是一款通過電子支付技術和手段，將納稅企業的稅務信用與銀行信用有機結合，依據繳稅規模和納稅評級等核心信息，為小微企業納稅人提供貸款融資的金融創新產品。

#### “稅銀卡”

是我行為具備一定還款能力的自然人提供的一款用于個人消費用途的信用卡產品。截至 2016 年末，已累計引入企業主 9,358 戶，投放 46.13 億元，時點金額 9.85 億元，戶均額度 10 萬元左右。



### ★ 案例：小微結算卡，簡而有道



小微結算卡是光大銀行針對小微企業量身定制的專屬支付結算工具。產品徹底顛覆傳統對公結算理念，兼顧安全與便利，免除了填寫業務單據和預留印鑒環節，憑密碼即可辦理日常結算業務，實現了企業結算的簡單化、便利化。同時，小微結算卡具備短期融資功能，實現了“結算+融資”的創新結合，讓企業更加靈活地管理自己的金融資產。



## (2) 助推科技金融發展

推出“千戶成長計劃”，每年評選出1,000家具有良好成長性的科技型小微企業進行重點培育，為符合條件的科技型小微企業提供貸款，與政府機構、保險公司等機構聯手，建立貸款風險分擔、效益共享機制，有力支持科技型小微企業發展。

試點上綫科技型小微企業打分卡，推行我行科技型小微企業準入新標準，提高科技型小微企業的可獲得性。

### 案例：“天宮二號”背後的故事



天宮二號遨遊太空

成功發放“專利權質押”貸款

**3,000** 萬元



2016年中秋之夜，中國“天宮二號”空間實驗室成功飛天，開啓了中國空間站時代的大門，而為此次“天宮二號”提供“振動體檢”的是蘇州東菱振動試驗儀器有限公司。

作為一家民營高新技術企業，東菱振動在發展中也曾面臨融資難題。在其發展的關鍵時刻，蘇州分行推出的知識產權質押融資業務，成功向其發放“專利權質押”貸款3,000萬元，用於支持其當時正在進行的世界最大級別電振動試驗系統的研發。該筆貸款是蘇州高新區首筆純專利權融資貸款，也是蘇州市單家企業獲得的最大一筆純專利銀行貸款。

## 2. 服務“三農”發展

認真貫徹落實《國務院辦公廳關於金融服務“三農”發展的若干意見》精神，積極順應農業適度規模經營、城鄉一體化發展等新情況、新趨勢、新要求，強化服務“三農”職責，不斷優化信貸資源配置，切實加強對農業產業化龍頭企業的金融支持，涉農貸款投放總量持續增長。截至2016年末，我行涉農貸款餘額2,656.82億元，較年初增加292.54億元，增幅12.37%。

涉農貸款餘額 **2,656.82** 億元

較年初增加 **292.54** 億元

**12.37%** 增幅



## 目錄 服務經濟之器，行協調發展之道

### ★ 案例：帶着感情辦銀行



榮獲“全國優秀基層黨組織”稱號  
全國唯一一家獲此殊榮的村鎮銀行



韶山光大村鎮銀行深入當地農村，了解農戶自身專長和特點，創新開發了“農聯保”、“農幹保”等小額信用貸款產品，有效解決了農戶無擔保、無抵押的難題。成立7年來，累計發放小微企業貸款26億元，支持了144家小微企業更新技術、擴大規模。

2016年，韶山光大村鎮銀行黨支部被中央授予“全國優秀基層黨組織”稱號，成為全國唯一一家獲此殊榮的村鎮銀行。

### ★ 案例：創新金融產品支持現代農業發展

陝西秦寶牧業股份有限公司是中國中高檔牛肉主要供應商，由於養牛周期較長，該企業資金壓力較大，我行打破傳統信貸業務的局限性，以該企業上游供應商為切入點，為和秦寶牧業簽訂協議的養牛農戶提供最高500萬元貸款，最長3年期限，與養牛周期相匹配。同時，我行聯合保險公司，從授信業務受理到放款最多不超過5天，有效解決了養牛農戶的資金需求，滿足秦寶牧業的持續採購需求。



秦寶牧業公司肉牛養殖基地

## （三）推動產業結構調整

積極響應黨和國家關於大力發展旅游產業、養老產業等新興、民生產業的要求，通過提供融資服務，不斷扶持新興產業發展。

### 案例：金融創新支持旅游產業升級



三清山



龜峰

江西省旅游資源豐富，擁有 7 個 5A 級景區。南昌分行主動加大對江西旅游支柱產業的授信支持，2016 年，創新融資模式，採用“高資質理財 + 政府購買服務 + 旅游資源并購”的模式給予上饒投資控股集團有限公司 25 億元授信支持，用于收購和整合三清山、婺源和龜峰三個景區的旅游資源。該項目有效改善當地旅游環境，提升旅游品味，為景區的發展升級提供了源源不斷的動力，有效支持了江西省旅游產業升級。

### 案例：安享金色年華



金色年華健康養護中心建設現場

為積極支持國家養老產業發展，石家莊分行于 2016 年通過同業持有到期的模式為三河市燕達金色年華健康養護中心提供了 3 億元 10 年期項目貸款資金支持，專門用于金色年華二期項目建設。項目建成後，燕達養護中心運營床位超過一萬張，將有效緩解北京養老床位緊缺的現狀，助力三河市在京津冀區域大健康養老產業發展方面發揮示範作用，成為全國醫療和養老結合發展模式的典範。



# 礪生態環保之器 行綠色發展之道

發展綠色信貸

1

推進綠色運營

2

踐行綠色公益

3



**“萬物各得其和以生，各得其養以成。”**

**——戰國·荀况《荀子·天論》**

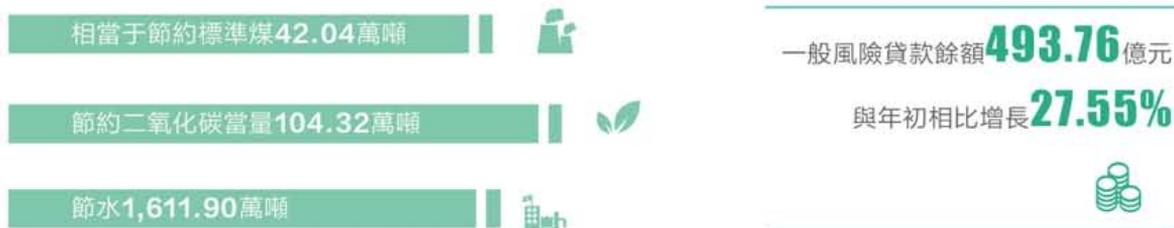
2016年，我行繼續從戰略高度推進綠色信貸，限制和壓縮對環保違法、不達標項目和客戶以及高耗能、高污染行業的信貸投入，持續加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，加強綠色信貸領域的產品、模式和服務創新，提升自身的環境和社會表現，並以此優化信貸結構，提高服務水平，促進發展方式轉變。



# 目錄 礪生態環保之器，行綠色發展之道

## （一）發展綠色信貸

截至2016年末，我行綠色信貸的一般風險貸款餘額493.76億元，與年初相比增長27.55%，相當于節約標準煤42.04萬噸、節約二氧化碳當量104.32萬噸，節水1,611.90萬噸的環保效益。



### 1. 加強綠色金融政策引導

結合銀行實際，梳理明確綠色信貸管理架構和職責分工，使綠色信貸理念融入銀行信貸業務經營和信貸風險管理的全流程。

加強綠色信貸業務規劃和引導，積極支持生態建設和保護，支持節能減排、環境污染治理及相關服務，節水供水重大水利工程、農田水利和水土保持設施、園區循環化改造、綠色建築等項目。

梳理明確重點行業客戶的環保標準，對於環境社會風險較高的行業，在行業政策中均單列“綠色信貸管理要求”專章，明確相關行業新增客戶需具備的環保標準及環保手續，對不符合環保要求、可能對環境造成重大不利影響的項目一律予以否決，并梳理明確環保違法違規和生產安全違法違規的典型行爲。

#### 拓展資料：綠色信貸保障措施

- 對符合友好五類的綠色信貸項目給予優先審批，并在審批通過後確保額度優先滿足、優先投放
- 積極跟隨國家調控節奏，對產能過剩行業實行有差別、動態的授信政策
- 對產能嚴重過剩行業以及其他產能過剩矛盾比較突出的行業，採取“總量控制、穩中求退”策略，強化對上述授信客戶的風險排查
- 對存在嚴重風險隱患的項目立即壓縮退出

### 2. 完善綠色金融模式

不斷完善綠色金融服務模式，靈活運用排污權、收費權、特許經營權等進行抵押貸款，創新擔保方式。利用工程供水、供熱、發電、污水垃圾處理等預期收益權質押貸款，持續完善“光合動力”綠色金融服務套餐和節能融易貸（合同能源管理）、清潔發展機制及綠色權益質押三大綠色金融模式，助力綠色企業發展。

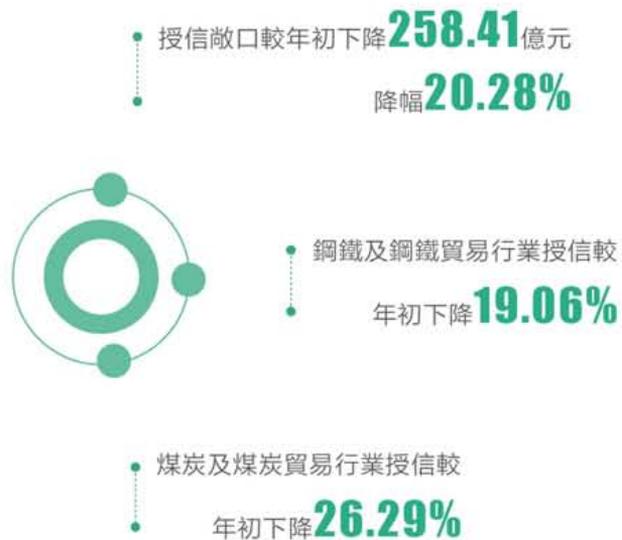
### 案例：節能融易貸解決環保企業資金困難

N公司主要以提供專業綠色照明節能服務和分布式光伏發電系統為核心業務。我行了解到該公司在支付貨款及日常經營周轉資金方面存在困難後，迅速將其納為重點客戶，安排團隊多次上門實地考察，為該企業量身定制了3年期的節能融易貸授信方案，融資金額400萬元，及時解決企業資金周轉困境，助推項目有序開展。



### 3. 加快信貸結構調整

加快傳統產業的信貸結構調整，對鋼鐵、水泥、平板玻璃、有色金屬、煤炭等產能過剩行業及其相關的貿易行業，加大結構調整和信貸退出力度。截至2016年末，十大產能過剩行業授信限額全部控制在目標之內，授信敞口較年初下降258.41億元，降幅20.28%。其中，鋼鐵及鋼鐵貿易行業授信較年初下降19.06%，煤炭及煤炭貿易行業授信較年初下降26.29%。



## （二）推進綠色運營

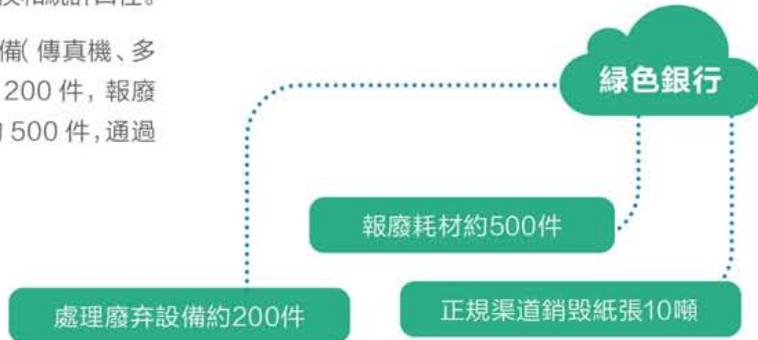
### 1. 排放物

我行是通過存款、貸款、匯兌、儲蓄等業務承擔信用中介的銀行類金融機構。在管理運營過程中，對環境的影響主要存在于信貸投放和日常辦公兩個領域，不產生有關廢氣，不向水、土壤排污，也不產生有害廢棄物。

# 目錄 礪生態環保之器，行綠色發展之道

我行溫室氣體排放主要在日常辦公中產生，如公務用車、公務差旅、大功率設備的使用等。同時，大力開展綠色公益活動，通過植樹造林創造碳匯。2016年，我行統計了公務車耗油總量等與溫室氣體排放相關的數據指標，接下來我行將進一步完善指標的轉換和統計口徑。

2016年，我行共處理廢棄設備（傳真機、多功能一體機、涉密光盤等）約200件，報廢耗材（含打印墨盒、硒鼓等）約500件，通過正規渠道銷毀紙張10噸。



## 2. 資源使用

在日常運營中積極倡導綠色辦公理念，加強綠色運營管理，嚴格執行《中國光大銀行厲行節約反對浪費實施辦法》，對細水長流的水龍頭及時更換，縮短、縮小出水量；照明使用LED節能燈管，引領員工堅持做到人走燈滅、辦公設備下班後做到停機斷電；縮短空調風機組的開啓時間，及時更換老舊耗能產品，確保節能從點滴做起；全面實行網絡化、電子化辦公，減少紙質材料等資源使用；規範全行會議流程，縮減會議次數，大力提倡視頻會議；辦公過程中盡量使用可回收、可降解材料和環保產品，降低能源消耗和污染；倡導全行員工節約用水用電、減少垃圾產生，努力打造“綠色銀行”。



指標	單位	2016年	2015年	2014年
總行大樓耗水總量	噸	57,086	53,419	64,993
辦公人均耗水量	噸/人	25.97	26.02	28.26
總行大樓耗電總量	度	7,889,342	7,564,823	7,981,280
辦公人均耗電量	度/人	3,589.33	3,684.77	3,800.00
公務車耗油總量	升	8,435.30	10,468.24	11,067.00
公務車人均耗油量	升/人	3.84	4.81	4.81
辦公用紙總量	萬張	323.10	317.50	325.30
辦公人均用紙量	萬張/人	0.15	0.15	0.15
視頻設備覆蓋率	%	100	100	100
視頻會議召開次數	次	339	157	210
視頻會議次數占總會議次數的比例	%	97	96	95

### （三）踐行綠色公益

積極宣傳和倡導綠色環保文化，組織員工開展綠色公益實踐，以實際行動向社會公眾傳遞生態環保理念，促進社會可持續發展。

#### ★ 案例：繪綠色夢想，築美好家園

2016年6月至10月，上海分行開展以“繪綠色夢想，築美好家園”為主題的環保繪畫大賽，共收到1,332幅作品，通過微信平臺投票，最終選出票數最高的12幅獲獎作品。獲獎者被授予光大銀行環保小達人胸章，以此鼓勵更多人踐行環保理念，創造美好生活。



石家莊分行開展“公益健步走，共植友誼林”活動



南寧分行開展愛心植樹公益活動



# 礪內外聯動之器 行開放發展之道

1 穩步推進國際化布局

2 持續深化內外聯動

3 支持中資企業走出去





孤舉者難起，衆行者易趨。

——清·魏源《默觚·治篇八》

2016年，我行穩步推進銀行國際化布局，加強內外聯動，為中資企業“走出去”提供全方位金融支持。

## 目 礪內外聯動之器，行開放發展之道

### 目 (一) 穩步推進國際化布局

穩步推行國際化布局，致力於通過在亞、歐、美三大洲設立機構，初步建立跨時區的國際化網絡布局，進入全球主要市場，參與國際市場運作。2016年，我行第一家境外子公司——光銀國際和我行第一家海外分行——首爾分行相繼開業，光銀歐洲及盧森堡分行申設獲中國銀監會批復。



穩步推進國際化布局

2016年開業第一家境外子公司——光銀國際  
第一家海外分行——首爾分行



 **案例：我行第一家境外子公司——光銀國際開業**



作為我行大資產、國際化發展戰略的重要舉措，2016年1月25日光銀國際在港正式開業，標志着我行海外投資銀行業務平臺已順利搭建，打通我行廣大境內客戶群體與境外資本市場銜接的服務渠道，是我行實現全球化發展目標過程中邁出的堅實一步。

 **案例：我行第一家海外分行——首爾分行開業**

2016年4月光大銀行首爾分行開業，這是我行第一家海外分行。經過半年多的發展，目前首爾分行擁有正式員工27名，其中當地員工21名，本地化率達到77.78%。截至2016年末，首爾分行開展聯動業務51筆，聯動分行共計18家，聯動業務發生額超10.88億美元。聯動業務種類豐富，包括代付業務、貸款業務和聯動項下債券投資業務等。



 首爾分行開業

 **光銀歐洲和盧森堡分行籌建獲批**

2016年12月，我行申請設立光銀歐洲和盧森堡分行，已獲中國銀監會批復。目前盧森堡機構籌備組總體架構初步搭建完成，IT系統建設、選擇及裝修工作、籌備組人員等相關工作正在有序推進。

# 目錄 礪內外聯動之器，行開放發展之道

## （二）持續深化內外聯動

制定多項獎勵措施鼓勵境內外業務聯動，下發《重點客戶授信額度轉授權境外機構客戶使用管理辦法》，進一步實現資源共享；以客戶需求為導向，內地和境外多地分行充分利用自身渠道資源，拓寬境外分行和現有國際、國內業務協同發展的新途徑，完善境內外綜合金融服務平臺。



### 案例：香港分行與上海分行聯動發展跨境業務

2016年7月6日，上海分行與香港分行密切配合，向香港分行融入人民幣1億元，為某註冊在自貿區的企業提供了優惠利率的FT流動資金貸款，完成首筆分賬核算境外融資業務。



### 案例：光大銀行與光大環保聯動支持綠色環保產業

日處理生活垃圾 **700** 噸

遠期日處理規模達到 **1,050** 噸

我行與光大環保能源有限公司展開合作，順利實現三亞垃圾焚燒發電項目的落地及快速建設。該公司借鑒發達國家垃圾焚燒處理技術，對垃圾焚燒後的廢物進行二次利用，符合再生資源的利用和可再生能源技術的產業化要求。一期工程建設規模為日處理生活垃圾 700 噸，遠期日處理規模達到 1,050 噸，極大地緩解了三亞市垃圾處理壓力和垃圾填埋造成的環境破壞。



三亞垃圾焚燒發電廠一期工程

## （三）支持中資企業走出去

幫助“走出去”企業解決融資需求，促進企業海外市場擴展；及時提供海外市場信息，幫助內地企業了解海外市場最新情況，為內地企業“走出去”提供更全面的服務。

### 案例：光銀國際協助株洲城市建設發展集團成功發行美元債券

2016年10月，光銀國際協助株洲城市建設發展集團成功發行美元債券，這是湖南省內平臺企業首次在海外發行債券，吸引全球訂單超過18億美元，最終定價2.98%，創近期同等條件債券發行新低。光銀國際將一如既往致力於打造國際標準化的投資銀行，進一步提升服務水平，全力聯合拓展投資銀行業務，為中資企業走出去提供支持。



### 案例：拓寬融資渠道，實現銀企雙贏



某集團為國務院國有資產監督管理委員會監管的國有重要骨幹企業，其海外全資子公司近年來業務規模和利潤額增長較穩定，具有豐富的行業經營和管理經驗。上海分行依托自貿試驗區政策優勢，通過FTN賬戶為其海外分支機構提供融資服務，並根據境外企業的具體情況簡化放款流程，在控制風險的同時服務好“走出去”企業，同時通過分賬核算單元自身境外融資，拓寬融資渠道，實現銀企雙贏，極大地提升了對“走出去”企業的金融支持能力。



# 礪社會和諧之器 行共享發展之道

1 與員工共同成長

2 為社會傾情奉獻

“落其實思其樹，引其流懷其源。”

——南北朝·庾信《徵調曲》

2016年，我行繼續堅持“人心工程”和“人才工程”，培育良好的企業文化，讓員工與企業共成長；結合主業，倡導全員參與，積極投身扶貧、教育、助殘等多個公益領域，踐行光大特色的公益發展道路



# 目錄 礪社會和諧之器，行共享發展之道

## （一）與員工共同成長

### 1. 培養賢才，提升員工各項能力

#### （1）提升員工素質，推動學習型組織建設

緊密圍繞發展戰略和年度重點工作，以提升實效為目標，打造全方位、立體化、個性化的培訓學習平臺，將員工素質能力與崗位需求相匹配，為員工全面規劃職業生涯，與企業共同成長。

積極探索并推動新型培訓模式，采用內訓與外訓相結合、線上與線下相結合等混合式培訓模式，員工可根據自身需求“移動學習”，鼓勵員工利用碎片化時間參與培訓，提升培訓效率，推動學習型組織建設。

持續關注人才開發與培養，堅持分類別、有重點開展各類員工培訓，截至 2016 年末，我行共組織培訓 6,686 期次，培訓 372,561 人次。

共組織培訓 **6,686** 期次

培訓 **372,561** 人次



#### 案例：開展校招新員工上崗培訓

集中培訓

輪崗培訓

專崗培訓



總行2016年校招新員工上崗培訓

精心設計應屆校招新員工上崗培訓計劃，通過集中培訓、輪崗培訓、專崗培訓等多地點、多層次的階段性培訓，使其快速掌握應具備的前、中、後臺運營基礎知識和工作流程，加快實現從“高素質應屆畢業生”向“職業化光大人”的轉變。

### ★ 案例：全行網點零售產能提升培訓



零售網點產能提升鑄劍培訓班

為助力業務發展，2016年我行首次針對四級網點開展網點零售產能提升培訓。課程體系囊括財富、私行、代理等主要業務板塊；採用線上線下相結合的培訓方式，設置員工在課堂展示等環節，鞏固培訓效果，扎實推進零售產能提升。

#### ◎ 課程體系

囊括財富、私行、代理等主要業務板塊

#### ◎ 培訓方式

線上線下相結合，設置員工在課堂展示等環節

### ★ 案例：創新探索——員工微信課堂



總行陽光e課堂界面

積極推動培訓模式創新，搭建“陽光e課堂”，以微信公眾號為基礎，針對員工搭建簡單易用、定制化的交互式知識平臺。員工通過碎片化學習隨時充電，既節省時間、費用，又提高工作效率。



# 目 礪社會和諧之器，行共享發展之道

## (2) 推進員工發展，釋放經營活力

尊重人才個性特點和人才成長規律，堅持用解放人才、發展人才的眼光推進人才成長通道建設工作。

2016年我行啓動優化員工職位等級序列改革，優化員工職位等級體系，提高核心人才競爭力，拓展員工職業發展通道；建立管理人才、專業人才雙軌并行的多梯次、多層級、常態化的幹部儲備機制，按照“德才兼備、以德爲先、群衆公認、業績突出、放開眼界、着眼未來”的導向，推動總分行後備幹部推薦選拔工作；強化業績導向，建立健全績效考核體系，重點完善對分行、部門及個人的績效考核，特別是強化對個人（包括各單位管理層成員和員工）的考核，強化考評結果在員工職業發展、人才梯隊建設等方面的運用，通過一項一項改革落實，以點上突破帶動面上提高，釋放經營活力。



## 2. 以人爲本，保障員工切身權益

### (1) 保障基本權益

建立“效率優先、兼顧公平”的統一薪酬體系，員工薪酬由基本保障工資、崗級工資、績效工資和福利四部分組成。薪酬分配繼續向經營一綫傾斜，以吸引和激勵關鍵與核心人員。

努力推動業務健康良性發展，爲社會持續提供更多的就業崗位，堅持正確的選人用人標準，爲女性、少數民族、殘障人士等提供公平的競爭機會，充分保障其權利。2016年，全行新招聘員工（勞動合同制）約4,100人，其中錄用應屆畢業生（勞動合同制）1,700餘人。

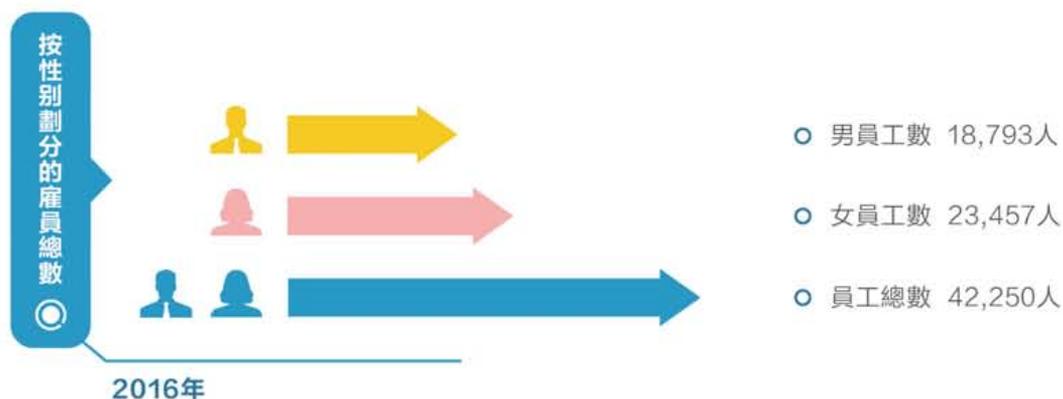
嚴格遵守《勞動法》、《勞動合同法》、標準工時制及員工休假制度，總行和各級分支機構都嚴禁使用童工和強制勞動，2016年，我行未發生使用童工和強制勞動現象。

在2016年中國任仕達獎最佳雇主調查過程中，通過對受訪者的投票進行統計，中國光大銀行榮膺“中國任仕達獎內資企業前10強”。

中國光大銀行榮膺“中國任仕達獎  
內資企業前10強”



指標	指標單位	2016年
少數民族員工人數	人	1,188
外籍員工人數	人	148
員工培訓項目數量	個	6,730
員工培訓經費支出	萬元	11,769.29
勞動合同簽訂率	%	100
社會保險覆蓋率	%	100



## (2) 加強民主管理

繼續堅持民主管理，保障員工的知情權、參與權和監督權，堅持職代會制度，召開全行專題職代會和各分行職代會，構建和諧工作環境和企業文化。

### ★ 案例：我行召開2016年專題職工代表大會



2016年，我行召開3次全行專題職代會和1次總行本部專題職代會，內容涉及《中國光大銀行負責人履職待遇和業務支出管理辦法》、換屆選舉新職工監事、全國紀檢監察系統嘉獎候選人提名、《中國光大銀行股份有限公司總體戰略》等多項議題的審議和表決。

# 目 礪社會和諧之器，行共享發展之道

## (3) 建設職工之家

繼續大力支持職工之家建設，深入基層，推動各級工會積極建設職工之家，使基層員工深切感受到職工之家的溫暖，2016年，總行工會直接支持4家分行建設職工之家。



職工之家健身室



職工之家按摩室

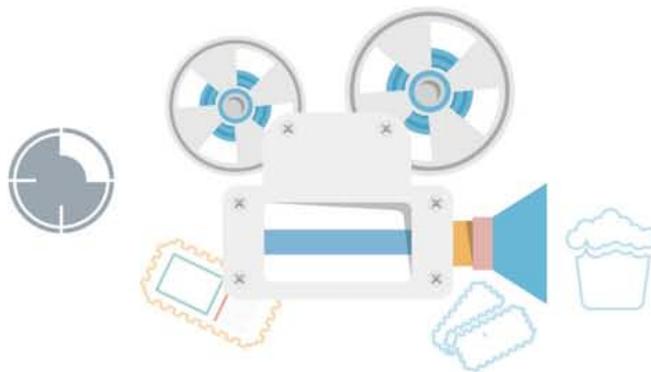
## (4) 強化安全管理

強化組織領導和責任落實，組織全行簽訂安全保衛責任書 2,036 份，確保安保責任落實到崗、到人。加強教育培訓，舉辦安全保衛工作培訓班，持續開展多種形式的防搶、防盜、防火、防恐和防詐騙培訓演練，不斷提升員工防範意識和處置技能。

## 3. 凝聚人心，關愛員工以人為本

### (1) 豐富員工生活

為平衡員工的工作和生活，進一步豐富員工業餘文化，組織開展各類型員工運動比賽；邀請員工參與觀看電影、文藝演出等文化類活動；聘請教師開展太極拳、瑜伽、攝影等興趣培訓班。團結隊伍、凝聚人心，宣揚和展現企業積極向上的文化氛圍。



★ 案例：武漢分行舉辦水上運動會



武漢分行舉辦第二屆職工水上趣味運動會

2016年8月3日,武漢分行舉辦第二屆職工水上趣味運動會,來自全行37個單位的420名選手組成25支代表隊,與300多名觀眾歡聚一堂。泳池裏,運動員個個似入水蛟龍,奮勇拼搏;看臺上,觀眾熱情高漲,掌聲、笑聲、吶喊聲隨波蕩漾。別具一格的水上運動會讓員工在緊張忙碌的工作之餘,放鬆心情,增添樂趣。



昆明分行舉辦聯動趣味運動會



石家莊分行舉辦足球隊成立十周年紀念足球賽



2016年員工聖誕繪畫活動



奧森健步走活動



無錫分行員工組織城市樂跑賽活動

# 目 礪社會和諧之器，行共享發展之道

## (2) 提升員工福祉

定期為員工開展健康體檢，提供專業心理健康援助，促進員工身心健康。關心退休員工、女性員工和困難員工，為員工提供力所能及的幫助。我行還為全行員工尤其是外地員工提供在京就醫預約掛號及導醫服務。

成立陽光關愛基金，積極落實相關工作，使困難員工感受來自光大家園的溫暖。2016年，全行共有39家一級工會分別發起成立“光大銀行陽光關愛基金”，共接收員工自願捐款279.53萬元，同時工會經費撥付227.60萬元，當年共使用244.99萬元，幫扶困難員工199人。



### 案例：關愛退休員工



召開退休員工座談會



組織退休員工薰衣草郊游

黑龍江分行是我行成立最早的分行，也是退休員工人數最多的分行。分行高度重視退休員工生活，經常為他們組織如郊游、采摘、趣味運動會等豐富多彩的活動，每年分行還組織召開退休員工座談會，聽取退休員工的意見建議，使退休員工充分感受到光大銀行的溫暖。

### ★ 案例：探春賞花正當時

2016年“三·八”節之際，南寧分行為豐富女員工們的業餘文化生活，組織開展尋春賞花活動。美景與美女員工們的倩影融為一體，形成一幅美麗的畫卷。



## 目 (二) 為社會傾情奉獻

### 1. 愛心濟困，發揮榜樣作用

積極開展扶貧濟困工作，努力解決困難群眾的生產、生活問題。同時，各分行也積極開展扶貧工作，為地區經濟、社會發展貢獻力量。

### ★ 案例：思民所困，予民所需

成都分行投入 44 萬元，參與援建四川省甘孜州道孚縣凍坡甲村修建集鄉村酒店、鍋莊廣場為一體的村級活動室，有效改善凍坡甲村基礎設施建設。此外，還投入 27 萬元修建牦牛養殖暖棚，幫助發展牦牛養殖業。



成都分行參與援建的四川省甘孜州道孚縣凍坡甲村村級活動室

### ★ 案例：一條路，便捷出行能致富

遼寧省朝陽市三家子鄉二道杖子村原來祇有一條黃土路，車輛駛過塵土飛揚，遇雨雪泥濘不堪，村民出行困難，夜晚道路漆黑更是不便。為了讓村民能享受交通便利，沈陽分行扶貧工作組進駐該村後，將修路作為啟動駐村扶貧的第一項工作。村子地處山區，修路過程十分艱難。扶貧工作組全程一線跟蹤，與廣大村民齊心協力，修路、安裝路燈……路通了，村民的生活更便利了。



扶貧工作組與村民齊心協力修路

# 目 礪社會和諧之器，行共享發展之道

## 2. 支持教育，點亮希望之燈

持續參與文化教育扶貧，通過捐款捐物，為教育基礎條件差的地區配備基本教學物資；通過設立獎學金，資助家庭貧困學生，積極改善貧困落後地區教育環境，點亮貧困地區孩子的希望之燈。

### ★ 案例：陽光助學，感動十年

自 2006 年寧波分行首次在餘姚市丈亭鎮中學開展“陽光助學”愛心結對活動，十年來，愛心助學活動得到越來越多員工的關注和支持。截至 2016 年末，寧波分行參與資助的員工已有 200 名，受助學生達 250 餘名，累計資助學生達 900 人次，資助金額達 53.42 萬元。



“陽光助學”活動現場



### ★ 案例：愛傳山區，光大同行

募集圖書 **1,000** 餘本

學習用品 **650** 餘件



活動現場募集到的圖書

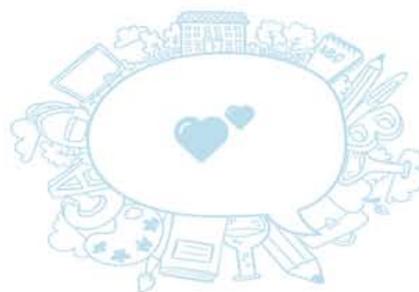
南寧分行聯合多家合作單位開展圖書捐贈活動，號召員工向貧困山區的孩子捐贈書籍和學習用品，滿足山區孩子的讀書願望。活動共募集書籍 1,000 餘本、學習用品 650 餘件。

### ★ 案例：陽光午餐，愛心動員



“陽光午餐”項目支持的孩子們

2016年，大連分行繼續開展“陽光午餐”愛心捐助活動，籌集員工善款13.60萬元，用于改善山區孩子的學習生活。



青島分行為貧困學生圓小小心願

## 3. 助殘扶弱，弘揚傳統美德

從業務開展和公益實踐兩方面持續為特殊群體提供多種類型的服務。鼓勵員工從理念到實踐，秉承光大精神，弘揚傳統美德，身體力行，為建設和諧社會貢獻力量。

### ★ 案例：行有道，愛無聲

2016年3月30日，北京分行組織部分員工前往海澱區天雲聽力語言康復中心慰問聾啞兒童，為他們送去日常生活物品和體育用品，員工們與孩子們打成一片，一起做遊戲、打籃球。



北京分行員工與語言康復中心的孩子們在一起



# 目 礪社會和諧之器，行共享發展之道

## ★ 案例：愛心傳遞，溫暖老人



烟臺分行員工為百歲老人送溫暖

烟臺分行定期組織員工到敬老院進行愛心慰問，不僅為孤寡老人帶去慰問品，還陪老人聊天、打掃衛生。光大員工像對待家人一樣照顧這些無依無靠的老人，讓老人感受到家一般的溫暖。



濟南分行資助自閉症兒童建設愛心小屋



河南博愛兒童康健團團長向鄭州分行贈送錦旗

## 4. 志願服務，傳遞責任擔當

進一步健全和完善志願者管理機制，建設志願者服務隊伍，積極鼓勵員工志願者開展義務勞動、尊老敬老、幫困助貧、綠化環境、獻血等志願服務活動，不斷拓寬服務領域，傳遞時代精神。2016年，我行員工志願者活動時長達到495小時，較2015年增長46%。



★ 案例：義務支教，助夢起航



華奧打工子弟學校向光大志願者代表贈送錦旗

2016年，信用卡中心“陽光志願服務隊”為華奧打工子弟學校、石景山培智學校義務支教共計370課時，聽課學生逾千人次。此外，“陽光志願服務隊”還組織捐贈了學習用品。

★ 案例：文明交通，讓愛一路相伴



海口分行文明交通志願服務活動

海口分行青年志願者參與“禮讓斑馬綫，尊重紅綠燈”文明交通志願服務活動，協助交警疏導交通、維護交通秩序、勸阻不文明交通行為，讓愛相伴出行。

★ 案例：無私奉獻，服務社會

呼和浩特分行組織職工義務獻血，累計獻血量8,600毫升，許多獻血員工志願者已多次參加無償獻血活動，以實際行動踐行光大人“無私奉獻，服務社會”的精神。



累計獻血量 **8,600** 毫升



呼和浩特分行獻血員工志願者合影

2017年是黨的十九大召開之年，是國家實施“十三五”規劃重要一年，是供給側結構性改革深化之年，也是我行規範發展、轉型發展、創新發展關鍵一年。我行將堅定信心，與時俱進，順勢而為，堅持穩中求進的工作總基調，穩增長、調結構、防風險、增效益，夯實管理基礎，加快經營轉型，切實提升服務實體經濟能力，持續提高市場競爭力。

## 1 精準扶貧

- 進一步整合扶貧資源
- 深化電商精準扶貧

## 2 風險防控

- 完善風險管理框架，健全風險治理體系
- 持續優化風險審批體系
- 加強資產負債管理，確保防範流動性風險
- 穩定資產質量
- 加強內部控制與合規管理，防控操作風險

## 3 普惠金融

- 構建“金融+生活”與“金融+生產”的服務形態
- 持續創新產品與服務，支持實體經濟發展
- 積極支持國家重大戰略和民生工程
- 推進海外發展戰略，支持中國企業走出去

## 4 創新服務

- 培育新的收入增長點，提高市場核心競爭力
- 深化改革發展，培育產品和服務創新項目
- 深入推動金融服務的網絡化、移動化、便捷化、生活化
- 加強運營服務管理

## 5 員工發展

- 深入推進“人心工程”和“人才工程”
- 堅持業績導向，繼續優化績效管理
- 以改革促發展，積極穩妥推進職位序列改革
- 堅持市場化方向，創新選人、用人、留人機制
- 持續加大培訓力度

## 6 低碳環保

- 加大對綠色信貸領域投入
- 進一步完善綠色金融組織體系和政策框架
- 繼續宣傳綠色環保理念

## 7 公益支持

- 持續支持“母親水窖”公益項目
- 拓展社會公益領域
- 壯大志願者隊伍

附錄 1 關鍵績效表

經濟績效	單位	2016年	2015年	2014年
總資產	萬億元	4.02	3.17	2.74
營業收入	億元	940.37	931.59	785.31
淨利潤	億元	303.88	295.77	289.28
小微企業貸款餘額	億元	3,409.70	2,884.35	2,464.85
平均資產回報率	%	0.85	1.00	1.12
平均淨資產收益率	%	13.80	15.50	17.36
不良貸款率	%	1.60	1.61	1.19
資本充足率	%	10.80	11.87	11.21
社會績效	單位	2016年	2015年	2014年
員工總數	人	42,250	40,319	39,015
女性員工比例	%	55.52	55.17	54.80
員工滿意度	%	96.06	98.80	97.25
外部客戶有效投訴	件	768	880	881
總行公益捐款額	萬元	633.25	613.11	934.00
環境績效	單位	2016年	2015年	2014年
綠色信貸餘額	億元	493.76	387.00	347.61
電子渠道綜合櫃面替代率	%	95.21	93.97	92.03
總行大樓耗水總量	噸	57,086	53,419	64,993
總行大樓耗電總量	度	7,889,342	7,564,823	7,981,280

## 附錄 2 精準扶貧工作情況統計表

指標	單位	數量及開展情況
<b>一、總體情況</b>		
其中：1.資金	萬元	197,530.06
2.物資折款	萬元	127.93
3.幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	1,686
<b>二、分項投入</b>		
<b>1.產業發展脫貧</b>		
其中：1.1產業扶貧項目類型	/	<input checked="" type="checkbox"/> 農林產業扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 旅游扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 電商扶貧 <input type="checkbox"/> 資產收益扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 科技扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 其他
1.2產業扶貧項目個數	個	32
1.3產業扶貧項目投入金額	萬元	228,280.10
1.4幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	1,521
<b>2.轉移就業脫貧</b>		
其中：2.1職業技能培訓投入金額	萬元	40.8
2.2職業技能培訓人數	人/次	473
2.3幫助建檔立卡貧困戶實現就業人數	人	34
<b>3.易地搬遷脫貧</b>		
其中：3.1幫助搬遷戶就業人數	人	0
<b>4.教育脫貧</b>		
其中：4.1資助貧困學生投入金額	萬元	77.52
4.2資助貧困學生人數	人	444
4.3改善貧困地區教育資源投入金額	萬元	61,558.48

指標	單位	數量及開展情況
<b>5.健康扶貧</b>		
其中：5.1貧困地區醫療衛生資源投入金額	萬元	3.4
<b>6.生態保護扶貧</b>		
其中：6.1項目名稱	/	<input type="checkbox"/> 開展生態保護與建設 <input type="checkbox"/> 建立生態保護補償方式 <input type="checkbox"/> 設立生態公益崗位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他
6.2投入金額	萬元	12
<b>7.兜底保障</b>		
其中：7.1幫助“三留守”人員投入金額	萬元	5.51
7.2幫助“三留守”人員數	人	130
7.3幫助貧困殘疾人投入金額	萬元	12
7.4幫助貧困殘疾人數	人	107
<b>8.社會扶貧</b>		
其中：8.1東西部扶貧協作投入金額	萬元	0
8.2定點扶貧工作投入金額	萬元	84.78
8.3扶貧公益基金	萬元	6
<b>9.其他項目</b>		
其中：9.1.項目個數	個	14
9.2.投入金額	萬元	277.40
9.3.幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	154
9.4.其他項目說明	/	
<b>三、所獲獎項（內容、級別）</b>		
2016年12月，在人民網主辦的第十一屆人民企業社會責任獎頒獎典禮上，我行榮獲“年度扶貧獎”		
甘肅省雙聯行動暨精準扶貧省外幫扶單位“民心獎”（省級）		



## 附錄 3 榮譽表

名稱	評價活動及組織	時間
最佳公眾形象金融機構獎	中國證券市場研究設計中心與和訊網聯合主辦的“財經中國 2015 年會暨第十三屆財經風雲榜”	2016年1月
年度零售銀行獎	《金融理財》主辦的2016年金融理財創新發展論壇暨第六屆“金貔貅獎頒獎盛典”	2016年1月
“母親水窖”榮獲年度案例獎	人民網主辦第十屆人民企業社會責任獎的“2015 擔當的力量”	2016年1月
2015年度公益傳播獎	第五屆中國公益節	2016年1月
服務渠道消費者滿意度獎	2016中國零售行業峰會暨第七屆360° 銀行評測頒獎典禮	2016年1月
金融消費者權益保護優秀獎	新華網主辦的金融消費者權益保護高峰論壇	2016年3月
年度最佳公眾形象銀行、年度最佳服務獎	鳳凰網主辦的金鳳凰 2015 年度評選	2016年3月
年度養老金業務創新獎	中國銀行業協會養老金業務專業委員會年度評選	2016年3月
卓越國有控股銀行、卓越金融創新服務銀行、卓越綠色環保銀行、卓越互聯網創新服務銀行、卓越出國金融服務銀行、卓越理財創新惠民平臺、卓越手機銀行、卓越微信銀行、卓越銀行卡服務創新銀行獎	《卓越理財》雜誌社舉辦的“卓越2015年度金融理財排行榜”評選結果發布	2016年3月
中國任仕達獎內資企業前10強	任仕達	2016年4月
最佳綜合理財能力獎、最佳收益獎、最佳創新獎、最佳合規獎、最佳社會貢獻獎、最佳產品轉型獎	中國銀行業協會舉辦的2015年商業銀行理財產品發行機構及產品評價	2016年5月
陽光量化集優組合(MOM)榮獲十佳財富管理創新獎、雲繳費榮獲十佳互聯網金融創新獎	銀行家雜誌主辦的“2016中國金融創新論壇暨2016中國金融創新獎頒獎典禮”活動	2016年5月
中國信用卡行業公眾滿意最佳典範品牌獎、推動中國信用卡行業發展杰出創新企業獎	全國服務業公眾滿意度專項調研活動組委會主辦的“第六屆見證品牌的力量”金典獎評選活動	2016年5月
年度社會責任最佳綠色金融獎	中國銀行業協會《2015年度中國銀行業社會責任報告》發布暨社會責任工作表彰會	2016年6月
信用卡獲2016年度責任案例獎	《南方周末》主辦的中國企業社會責任年會	2016年7月
創新電子銀行獎	新浪網舉辦2016中國銀行業發展論壇暨第四屆銀行綜合評選頒獎典禮	2016年7月
2016 中國最佳財富管理品牌、2016 中國最佳私人銀行品牌、2016 中國最佳創新銀行理財產品獎、雲繳費獲 2016 中國最受歡迎互聯網金融平臺	《證券時報》社主辦的2016中國財富管理高峰論壇	2016年7月

名稱	評價活動及組織	時間
2016最佳資產托管銀行獎	《21世紀經濟報道》主辦的第九屆中國資產管理年會暨「金貝獎」頒獎盛典	2016年7月
“全行一體化金融雲平臺”獲得2016年度中國金融行業最佳創新項目獎	IDC 2016年中國金融行業轉型與創新高峰論壇暨頒獎典禮	2016年7月
2016中國最受歡迎互聯網金融平臺獎	《證券時報》舉辦的2016中國財富管理高峰論壇	2016年7月
最佳企業年金服務獎	《首席財務官》主辦 2016年度中國CFO最信賴銀行評選，再次蟬聯此獎，成為國內唯一一家連續八年獲此殊榮的商業銀行	2016年9月
最佳服務創新品牌銀行獎	第一財經金融價值榜頒獎典禮	2016年11月
中國最受尊敬企業	《經濟觀察報》主辦的2016第十四屆中國最受尊敬企業評選	2016年11月
社會責任獎、優秀理財產品獎、杰出電子銀行獎、杰出托管銀行獎、杰出信用卡創新獎	金融界網站舉辦首屆智能金融國際論壇暨“領航中國”年度盛典	2016年12月
年度扶貧獎	人民網主辦的第十一屆人民企業社會責任獎頒獎盛典	2016年12月
最佳信用卡品牌銀行獎	中國網主辦財富管理論壇暨2016中國鼎評選活動頒獎典禮	2016年12月
2016年最佳電子銀行、2016年最佳直銷銀行	第十二屆中國電子銀行年會	2016年12月
年度卓越小微金融貢獻銀行、年度卓越信用卡服務銀行	《經濟觀察報》舉辦的2015-2016中國卓越金融獎	2016年12月
年度十佳互聯網金融創新機構、年度最佳小微金融服務銀行	《金融時報》舉辦的2016中國金融機構金牌榜評選	2016年12月
2016卓越競爭力產品創新金融機構、2016卓越競爭力養老金服務銀行	《中國經營報》舉辦的2016卓越競爭力金融機構評選	2016年12月
白條聯名信用卡、銀保小額快貸產品獲商業銀行創新產品獎、電子銀行獲商業銀行客戶滿意獎	和訊網舉辦的第十四屆財經風雲榜頒獎典禮	2016年12月
公益慈善獎	中國社會責任百人論壇和中國社會科學院經濟學部企業社會責任研究中心主辦的第二屆企業責任分享年會	2017年1月



## 附錄 4 鑒證報告



Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 16, Ernst & Young Tower  
Oriental Plaza  
No. 1 East Chang An Avenue  
Dong Cheng District  
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国北京市东城区东长安街1号  
东方广场安永大楼16层  
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000  
Fax 传真: +86 10 8518 8298  
ey.com

### 中國光大銀行股份有限公司 2016 社會責任報告

#### 獨立鑒證報告

安永华明(2017)专字第 61238341\_A01 号

致中國光大銀行股份有限公司董事會：

#### 一、鑒證範圍

中國光大銀行股份有限公司（以下簡稱“貴行”）2016 社會責任報告（以下簡稱“報告”）由貴行管理層編制。收集和披露報告內容，包括根據中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引》和香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的要求編制報告，保留充分的證據，以及設計、實施和維護與報告編制相關的內部控制是貴行管理層的責任。

我們的責任是根據貴行管理層的要求，對報告中選定的 2016 年關鍵績效指標實施《國際鑒證業務準則第 3000 號：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》（“ISAE3000”）中有限保證的鑒證程式並形成鑒證意見。

根據雙方的業務約定條款，本報告僅為貴行董事會編制。我們的工作僅限於就上述約定事項向貴行董事會進行彙報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的報告或做出的結論對除貴行董事會以外的任何協力廠商承擔任何責任。

#### 二、鑒證工作

我們按照 ISAE3000 的要求計畫和執行鑒證工作。為了得出鑒證結論，我們執行了下列工作：

根據貴行管理層的要求，我們僅在貴行總行層面對報告就以下選定的 2016 年關鍵績效指標實施了鑒證程式：

- 小微企業貸款餘額
- 員工總數

- 女性員工比例
- 有效投訴處理完結率
- 總行公益捐款額
- 理財產品客戶收益
- 綠色信貸餘額
- 電子管道綜合櫃面替代率
- 總行大樓耗水總量
- 總行大樓耗電總量
- 公務車耗油總量
- 辦公用紙總量
- 視訊會議召開次數

我們所實施的鑒證程式僅限於以下方面：

- 訪談貴行參與提供報告中所選定的關鍵績效指標的相關部門人員；
- 實施分析性覆核程式；
- 對選定的關鍵績效指標實施抽樣檢查；
- 對選定的關鍵績效指標實施重新計算；
- 我們認為必要的其他程式。

#### 三、鑒證的局限性

我們的鑒證工作不包括：

- 鑒證除上述關鍵績效指標外，其餘資訊或資料（含財務資訊和資料）的準確性及公允性；
- 鑒證貴行管理層的預測性聲明；及
- 鑒證歷史比較資料。



安永华明（2017）专字第 61238341\_A01 号

#### 四、保證水準

我們的鑒證程式是為得出有限保證的鑒證結論而設計的，執行這些程式並不會使我們獲取為得出合理保證的結論而所需的全部鑒證證據。儘管我們在決定鑒證程式的性質和範圍時會考慮實行內部控制的有效性，但我們的目的不是就實行內部控制的有效性發表意見。

#### 五、結論

基於本鑒證報告所述的範圍、實施的程式和上述局限性，我們的鑒證結論如下：

我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2016 年社會責任關鍵績效指標的編制，在所有重大方面未能符合列示於報告中的編報基礎。

#### 六、獨立性說明

我們遵循了安永全球獨立性政策。安永全球獨立性政策是根據國際會計師聯合會的要求而制定的，我們相信沒有任何事項或其他專案服務的提供會損害到我們可持續發展報告鑒證服務工作的獨立性。

#### 七、鑒證團隊

本次鑒證服務工作人員包括來自我們可持續發展報告鑒證服務領域的專家，他們在國內或國際上從事類似的鑒證服務，我們的鑒證團隊滿足了本專案要求的工作能力和工作經驗。

安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)  
安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)  
中國 北京  
2017 年 3 月 15 日

## 附錄 5 指標索引

目錄	CASS-CSR3.0指標	報告位置	
報告說明	P1.1-P1.5,P2.1-P2.3	P1-P2	
董事長致辭	P3.1-P3.2	P3-P4	
行長致辭	P3.1-P3.2	P5-P6	
責任聚焦：探索“金融+精準扶貧”新方向	源于責任，成于管理	S1.6	P7
	金融+生產，打造金融扶貧新模式	S1.6	P7-P8
	公益扶貧，反哺社會	S1.6	P9-P10
今日光大	企業簡介	P4.1-P4.5, P4.7,S1.4,S1.7	P13
	責任管理	G1.1-G1.4,G2.1-G2.5,G3.1,G4.1-G4.3,G5.1-G5.6,G6.4,P5.1-P5.3	P13-P17
	公司治理	S1.1-S1.4,M1.1-M1.3,M1.5-M1.6,M3.8,S1.1-S1.3	P18-P22
礪深化改革之器，行創新發展之道	加強創新管理	M2.7	P25-P27
	加快科技創新	M2.3,M2.5,M2.8,M2.10,M2.12, S1.5	P27-P30
	踐行創新服務	M2.1-M2.4, M2.14	P30-P38
礪服務經濟之器，行協調發展之道	支持國家戰略實施	S1.6	P41-P44
	服務實體經濟發展	S1.6	P44-P47
	推動產業結構調整	S1.6	P48
礪生態環保之器，行綠色發展之道	發展綠色信貸	S1.5,E2.13, E3.4	P51-P52
	推進綠色運營	M3.8,E1.10-E1.12,E1.8,E2.15,E2.2-E2.3	P52-P54
	踐行綠色公益	E4.5	P54
礪內外聯動之器，行開放發展之道	穩步推進國際化布局	S1.6	P57-P58
	持續深化內外聯動	S1.6	P59
	支持中資企業走出去	S1.6,M3.1	P60
礪社會和諧之器，行共享發展之道	與員工共同成長	S1.7,S1.8,S2.1-S2.4,S2.12,S2.14,S2.17,S2.21,S2.24-S2.30,S2.9,S3.3	P63-P70
	為社會傾情奉獻	S4.9,S4.13-S4.14	P70-P74
光耀未來	A1	P75	
附錄 1 關鍵績效表	P4.5,S2.30, S4.12,M2.14,E2.2	P76	
附錄 2 精準扶貧工作情況統計表	S4.9	P77-P78	
附錄 3 榮譽表	P5.3	P79-P80	
附錄 4 鑒證報告	A2	P81-P82	
附錄 5 指標索引	A3	P83	
附錄 6 ESG索引	A3	P84-P87	
附錄 7 意見反饋	A4	P88	

## 附錄 6 ESG索引

本報告同時參照香港聯合交易所最新《環境、社會及管治（ESG）報告指引》編纂。2016年，本報告應用《ESG報告指引》11個層面的一般披露和17個關鍵績效指標。

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引	備注
<b>A.環境</b>			
<b>層面A1</b>	<b>排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	推進綠色運營	/
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	/	尚無法統計、未來採用
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	/	尚無法統計、未來採用
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/	尚無法統計、未來採用
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/	尚無法統計、未來採用
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	推進綠色運營	/
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	發展綠色信貸、 推進綠色運營	/
<b>層面A2</b>	<b>資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料的政策）。	推進綠色運營	/
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	推進綠色運營	/
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	推進綠色運營	/
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	推進綠色運營	
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升水效益計劃及所得成果。	推進綠色運營	/

## 目錄

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引	備注
A2.5	制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用	/
<b>層面A3</b>	<b>環境及天然資源</b>		/
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	發展綠色信貸	/
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	發展綠色信貸	/
<b>B社會</b>			
<b>層面B1</b>	<b>僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	與員工共同成長	/
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	與員工共同成長	/
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	/	尚無法統計、未來採用
<b>層面B2</b>	<b>健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	與員工共同成長	/
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	/	尚無法統計、未來採用
B2.2	因工傷損失工作日數。	/	尚無法統計、未來採用
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	與員工共同成長	/

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引	備注
<b>層面B3</b>	<b>發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓可包括由雇主付費的內外部課程。	與員工共同成長	/
B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	/	尚無法統計、未來採用
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	/	尚無法統計、未來採用
<b>層面B4</b>	<b>勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞動的； （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	與員工共同成長	/
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	與員工共同成長	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	/	不適用
<b>層面B5</b>	<b>供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	公司治理	/
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	/	尚無法統計、未來採用
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	/	尚無法統計、未來採用
<b>層面B6</b>	<b>產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	踐行創新服務	/

## 目錄

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引	備注
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而需回收的百分比。	/	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	踐行創新服務	/
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	加強創新管理、 加快科技創新	/
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	/	不適用
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	加快科技創新、 踐行創新服務	/
<b>層面B7</b>	<b>反貪污</b>		
一般披露	有關防治賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	公司治理	/
B7.1	于匯報期內發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	/	不適用
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	公司治理	/
<b>層面B8</b>	<b>社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	為社會傾情奉獻	/
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	為社會傾情奉獻	/
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	為社會傾情奉獻	/

## 附錄 7 意見反饋

尊敬的讀者：

您好！

非常感謝您在百忙之中閱讀《中國光大銀行 2016 社會責任報告》。報告在編寫過程中難免存在瑕疵與疏漏之處，懇請您提出寶貴意見并反饋給我們，以便我們對報告持續改進。

謝謝！

中國光大銀行  
2017 年 3 月

中國光大銀行非常關心您對這份社會責任報告的意見。請您回答以下問題并及時反饋給我們：

1. 您對報告的整體評價？

2. 您對報告的哪一部分內容最感興趣？



中國光大銀行股份有限公司  
地址：北京市西城區太平橋大街 25 號中國光大中心  
郵編：100033  
總機：86-10-6363 6363



光大銀行官方微信