



ank



2020

社會責任報告



2020 年度社會責任報告

報告編制說明

歡迎閱讀《中國光大銀行 2020 年度社會責任報告》。經過重大性分析，中國光大銀行識別出利益相關方關切的關鍵議題和機遇。圍繞這些議題，充分披露報告期限內的責任績效資訊。在本報告中，“中國光大銀行”“光大銀行”“本行”“我行”均指中國光大銀行股份有限公司，“中國光大集團”“集團”均指中國光大集團股份公司。

報告框架

作為金融國家隊，本行積極履行社會責任，作為上市公司，本行不斷強化 ESG 管理，致力於創造綜合價值。本報告圍繞經濟、社會、環境、治理四大範疇進行結構設計並披露相關內容。

第一章為創造經濟價值篇，反映本行在支援國家區域戰略、產業發展、普惠金融、鄉村振興等領域的舉措和成效。

第二章為創造社會價值篇，反映本行在落實集團 E-SBU 戰略、消費者權益保護等方面與集團子公司、客戶、消費者、員工、供應商和社區積極互動的舉措和成效。

第三章為創造環境價值篇，反映本行支持綠色產業、應對氣候變化、履行綠色營運的舉措和成效。

第四章為創造治理價值篇，反映本行公司治理、風險管理、合規內控等工作的舉措和成效。

有關本行的發展戰略、目標等相關資訊載於“前言：構建可持續發展未來”；針對“脫貧攻堅”和“抗擊疫情”兩大關鍵議題，分別以專題實現詳細披露。

報告範圍

組織範圍：本報告覆蓋中國光大銀行總部及轄內機構。

時間範圍：2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（部分內容超出上述時間範圍）。

報告週期：本報告為年度報告。

報告期數：本報告是本行連續發佈的第 11 本社會責任報告。

編制依據

- 原中國銀行監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》（2007）
- 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》（2009）
- 中國證券監督管理委員會《上市公司治理準則》（2018）
- 上海證券交易所《公開發行證券的公司資訊披露內容與格式準則第 2 號——年度報告的內容與格式》（2017），《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引〉的通知》（2008）
- 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》（2020）
- 全球報告倡議組織（GRI）可持續發展報告標準（2016）

資訊來源

本報告資料的獲取和計算方法與以往年度報告相比沒有重大改變。本報告中的財務資料來自經審計的年度 H 股財務報告。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。

匯報原則

針對重要性原則，本報告基於利益相關方線上調查、資料分析等工作，識別出影響本行可持續發展的重要 ESG 議題並回應。重大性分析過程及結果詳見本報告 P102-P103。

針對量化原則，本報告已經披露本行 ESG 量化關鍵績效，詳見本報告 P129-P133。

針對一致性原則，本報告對不同報告期所使用的指標儘量保持一致，對發生變化的指標進行解釋說明，以反映績效水準趨勢。

針對平衡性原則，本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

報告語言

本報告以簡體中文編寫，附英文、繁體中文文本。若有差異，請以簡體中文版本為準。

董事會保證

本報告於 2021 年 3 月 26 日經本行董事會審議通過。本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記錄、誤導性陳述或重大遺漏。

第三方鑒證

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告聘請安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵資料執行有限鑒證服務，並獲發第三方鑒證報告。

報告獲取途徑

本報告印刷版備置在本行總行辦公室。本報告電子版可在本行網站 www.cebbank.com 下載，同時刊載於上海證券交易所網站 www.sse.com.cn、香港聯合交易所網站 www.hkex.com.hk、及巨潮資訊網站。

聯繫方式

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：86-10-63636363

傳真：86-10-63639066

目錄

報告編制說明	01
構建可持續發展未來	05
董事長致辭	07
關於我們	09
數說2020	11
貢獻聯合國可持續發展目標	12
責任專題	113
責任專題1——打通脫貧致富路	113
責任專題2——抗擊新冠肺炎疫情	117
附錄	127
附錄1——責任榮譽	127
附錄2——關鍵績效表	129
附錄3——香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》索引	134
附錄4——全球報告倡議組織GRI標準索引	137
附錄5——社會責任報告鑒證報告	141
附錄6——讀者回饋資訊表	144



創造經濟價值，擔當金融國家隊責任

促進區域協調，邁入高品質發展新階段	17
服務實體經濟，推動戰略性新興產業發展	30
履行普惠金融，支援小微企業發展	33
支持鄉村振興，助農惠農興農	39
做優特色業務，服務民生工程	45
支持“一帶一路”，穩步開拓國際化之路	51



創造社會價值，與利益相關方攜手共進

推進財富E-SBU建設，打造戰略協同生態圈	57
數位銀行驅動創新，保護消費者權益	63
變革創新激發活力，拓展人才發展空間	73
責任引領規範採購，推動供應商ESG管理	82
愛心傳遞公益慈善，促進社區和諧共生	83



創造環境價值，構建人與自然生命共同體

應對氣候變化，支持實現“碳中和”	89
發展綠色金融，大力保護青山綠水	90
宣導綠色營運，推進環保低碳發展	94
開展綠色公益，提升公眾環保意識	96



創造治理價值，鞏固長期穩健發展基石

社會責任戰略引領，致力可持續發展	101
提升公司治理，鞏固高品質發展基礎	105
強化內控合規，確保長期穩健營運	108
全面風險管理，有力護航金融服務	110

構建可持續發展未來

2020 年是人類歷史上極不尋常的一年，也是新中國歷史上極不平凡的一年。新冠肺炎疫情仍在全球蔓延，經濟全球化遭遇逆流，氣候變化的壓力依然巨大，全球減貧事業面臨嚴峻挑戰，中國也面臨著錯綜複雜的國際形勢、艱巨繁重的改革發展穩定任務以及突如其來的新冠肺炎疫情。在眾多挑戰與危機面前，更需要推進可持續發展。

作為企業公民，我行已經感受到實現可持續發展的逼切性，在業務開拓和國際化進程中，著力提升可持續發展適應力，敢為人先，力爭在可持續發展領域發揮引領示範作用。作為商業銀行，我行通過金融工具參與可持續發展進程，覆蓋眾多行業，在一定程度上影響社會民生。作為上市公司，我行感受到來自資本市場對可持續發展的關切，不斷強化 ESG 管理，持續提升商業韌性。作為金融國家隊，我行肩負國家賦予的可持續發展責任承擔。

艱難方顯勇毅，磨礪使得玉成。我們不畏艱險，全力以赴創新創造，助力可持續發展！

前言：
構建可持續發展未來

董事長致辭

關於我們

數說 2020

貢獻聯合國可持續發展目標

董事長致辭



2020年是不尋常的一年，面對嚴峻複雜的經營環境，特別是新冠疫情的衝擊，我們保持戰略定力，準確判斷形勢，精心謀劃部署，穩健推進各項工作，交出了一份不尋常的答卷。

歲月不居，只爭朝夕！

在“一流財富管理銀行”戰略願景引領下，我行圓滿完成階段發展目標。規模指標大幅增長，截至2020年12月末，資產總額5,368,110百萬元，存款餘額3,480,667百萬元。盈利能力持續提升，經營收入142,705百萬元，淨利潤37,905百萬元。資產品質穩中向好，風險抵禦能力不斷增強，撥備覆蓋率182.71%。在綜合競爭硬實力提升的同時，內涵價值軟實力同步強化，監管評級名列前茅，外部評級展望穩定，在“全球銀行品牌價值500強排行榜”名列第25位，比上年提升3個位次。

業精於勤，突破進取！

聚焦“增量、降本、便利”，盡己之能助推製造業，支持我國經濟高質量發展，實現製造業貸款、製造業中長期貸款雙增長；心懷使命、情繫民營企業，堅持信貸政策、服務效率、激勵約束、產品創新四個“一視同仁”，民營企業貸款增長高於全行貸款增速；紓困解難、深耕普惠金融，全面完成“兩增兩控”監管要求，新發放貸款利率同比下降90BPs。

作為中國光大集團旗下核心企業，履行財富E-SBU承擔，繼續在各項工作中發揮排頭兵作用，勇當新發展格局的助進器。2020年，實現集團協同業務總額達到1.66萬億元，同比增長近四成。

在建設數位化銀行的進程中，相容並包，久久為功。2020年，打造“一個大腦、兩大平台、三項能力、N個數位化名品”的數位銀行發展體系，業務線上化率超85%；擴展了“兩大技術平台”，技術體系不斷完善；雲繳費、雲支付、隨心貸、光信通、購精彩、出國雲、普惠雲、融e鏈等一系列數位化名品閃耀市場。

人力資源管理改革顯成效。拓寬選人用人視野，優化管理人才發現、培養、選拔的工作機制，堅持通過民主推薦、公開選聘、市場化引進等多種方式，堅守德才兼備、以德為先、群眾公認，業績突出的人才標準，大力選拔培養人才。

積極開展黨建工作。堅決貫徹落實中央的路線方針政策，深入學習領會十四五規劃建議、中央經濟工作會議精神和黨的十九屆五中全會精神，切實把思想和行動统一到黨中央有關經濟工作的部署要求。

戮力同心，抗擊疫情！

突如其來的新冠肺炎疫情，讓統籌疫情防控和經營發展成為過去一年最艱苦的硬仗。疫情發生後，我們把員工生命安全和身體健康放在第一位，從嚴從實從細做好疫情防控。全行上下敬業承擔、恪盡職守，保證了全行疫情防控大局穩定。堅持疫情防控和經營發展統籌推進，做好“六穩”工作，落實“六保”任務，為疫情防控相關行業配置專項貸款額度，開通綠色通道，提高審批效率，加大信貸支持，展現了金融國家隊的責任承擔。

續航奮進，大步跨越！

2021年是我國十四五規劃第一年。隨著擴大內需戰略的加速推進，釋放內需潛力、擴大居民消費、提升消費層次等改革措施會逐步到位，社會財富的增長將展現良好前景，這與我們“一流財富管理銀行”戰略願景高度契合。我們將發揚為民服務“孺子牛”、創新發展“拓荒牛”、艱苦奮鬥“老黃牛”的精神，邁出新一步，展現新氣象，再上新台階，實現新跨越！

董事長 李曉鵬

2021年3月26日



關於我們

中國光大銀行成立於 1992 年 8 月，是經國務院批覆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。本行於 2010 年 8 月在上海證券交易所掛牌上市（股票代碼 601818），並於 2013 年 12 月在香港聯合交易所掛牌上市（股票代碼 6818）。

截至報告期末，本行在境內設立分支機構總數 1,296 家，實現境內省級行政區域服務網路的全覆蓋，機構據點覆蓋全國 149 個經濟中心城市。緊跟“一帶一路”倡議，穩步推進國際化佈局，香港分行、光銀國際、首爾分行、光銀歐洲、盧森堡分行、悉尼分行相繼開業營運，東京代表處正式設立，澳門分行籌建申請獲中國銀保監會正式批准。在 2021 年“全球銀行品牌價值 500 強排行榜”中，本行位列第 25 名，比上年提升 3 個位次。品牌價值首破百億美元。

自成立以來，本行不斷改革創新，銳意進取，聚焦“一流財富管理銀行”戰略願景，推進“敏捷”“科技”“生態”轉型，通過綜合化、特色化、輕型化、數位化發展，加快產品、渠道和服務模式的創新，在財富管理和金融科技等方面培育了較強的市場競爭優勢，基本形成了各項業務均衡發展、風險管理逐步完善、創新能力日益增強的經營格局，逐步樹立了一流財富管理銀行的社會形象。

數說 2020



貢獻聯合國可持續發展目標

聯合國 17 個可持續發展目標是實現所有人更美好和更可持續未來的藍圖。目標提出了我們面臨的全球挑戰，包括與貧困、不平等、氣候、環境退化、繁榮以及和平與正義有關的挑戰。這些目標相互關聯，旨在不讓任何一個人掉隊，我們必須在 2030 年之前實現每個目標。



- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> □ 我行通過信貸、投資等業務活動專注於以下目標 目標 1 消除貧困 目標 3 良好健康與福祉 目標 7 經濟適用的清潔能源 目標 8 體面工作和經濟增長 目標 9 產業、創新和基礎設施 目標 11 可持續城市和社區 目標 12 負責任消費和生產 目標 13 氣候行動 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 我行通過企業管理、社區支持等活動專注於以下目標 目標 1 消除貧困 目標 3 良好健康與福祉 目標 5 性別平等 目標 13 氣候行動 目標 16 和平、正義與強大機構 目標 17 促進目標實現的夥伴關係 |
|---|--|

前言：
構建可持續發展未來

董事長致辭

關於我們

→ 數說 2020

→ 貢獻聯合國可持續發展目標

創造經濟價值 擔當金融國家隊責任

光大銀行始終貫徹落實黨中央、國務院決策部署和監管要求，聚焦“六穩”“六保”任務，秉承“增量、降本、便利”理念，以服務實體經濟為著力點，以保促穩、穩中求進，為實體經濟發展提供金融支持，為全面建成小康社會鞏固基礎。

貢獻聯合國可持續發展目標



緊扣全面建成小康社會目標任務，統籌推進疫情防控和經濟社會發展工作，在疫情防控常態化前提下，堅持穩中求進工作總基調，堅持新發展理念，堅持以供給側結構性改革為主線，堅持以改革開放為動力推動高品質發展，堅決打好三大攻堅戰，加大“六穩”工作力度，保居民就業、保基本民生、保市場主體、保糧食能源安全、保產業鏈供應鏈穩定、保基層運轉，堅定實施擴大內需戰略，維護經濟發展和社會穩定大局，確保完成決戰決勝脫貧攻堅目標任務，全面建成小康社會。

——《2020年政府工作報告》

責任故事



聚焦“六穩”“六保” 保障糧食能源安全

光大銀行積極做好“六穩”工作、落實“六保”任務，為保障糧食能源安全、履行農業產業化的國家重點龍頭企業——通威集團有限公司提供多品種、定制化融資服務，支持其在農業、新能源兩大核心領域發展。



1. 多晶硅新能源項目
2. 太陽能電池片項目
3. 飼料生產線

> 融資擔保

為通威集團旗下通威農業融資擔保有限公司提供融資擔保業務餘額近1億元，有力地支持其養殖產業鏈上下游涉及的養殖農戶、經銷商、養殖公司（合作社）或農業相關企業的資金需求，為助農惠農、普惠民生貢獻力量。

> 通威小微貸

通過通威股份有限公司推薦和通威農業融資擔保有限公司擔保，向購買通威飼料的經銷商、養殖戶發放助業貸款，專項用於購買通威飼料，有效解決廣大農業客戶“融資難、融資貴”的難題。同時優化貸款流程，加快放款速度，使貸款期限與養殖週期相匹配，有力促進當地農業的發展。自該項目開展9年以來，共發放貸款累計約九百餘筆，為全國28個省、市、自治區的400餘客戶提供普惠貸款超9億元，期間並無一筆不良貸款發生，成功實現銀、企、客三方共贏，充分展現光大銀行金融創新發展的決心和服農助農普惠金融的社會承擔。

> 信貸支持

與通威集團及其下屬公司共計4家企業開展信貸業務合作，累計提供表內外信貸11.6億元。其中，以較低利率累計為其新能源板塊提供流動資金支援達6.6億元，為其農業板塊累計開立銀行承兌匯票1.1億元，支持通威集團穩定上游採購渠道。

促進區域協調 邁入高品質發展新階段

區域協調發展必須注重民生、保障民生、改善民生，讓改革發展成果更多更公平地惠及廣大人民群眾。

“十三五”期間，我國居民生活品質顯著提升，基本公共服務均等化水準穩步提高，基礎設施通達程度更加均衡，多層次社會保障體系加快構建，教育文化公共服務體系不斷完善。

中國光大集團高度重視國家區域發展戰略，印發《關於成立中國光大集團股份公司服務國家區域戰略工作領導小組的通知》，成立由董事長擔任組長的集團

服務國家區域戰略工作領導小組，設立京津冀、長三角、粵港澳大灣區三個協同發展辦公室，並建立三大區域協同發展聯席會議機制。在集團的統一部署下，作為集團金融服務的“排頭兵”，光大銀行緊密跟隨國家戰略，堅持金融服務實體經濟，積極融入京津冀協同發展、長江經濟帶發展、長三角一體化發展和粵港澳大灣區建設，促進區域協調發展，打造創新平台和新增長，抓緊“機會視窗”，在貫徹創新發展理念的同時，實現自身的高品質發展。



推動京津冀協同發展

2020年，京津冀協同發展已經進入新的發展階段。我行積極順應金融轉型的變化趨勢，凝心聚力、實幹承擔，進一步提高京津冀金融服務的品質和效率，積極支持京津冀協同發展。按照中國光大集團《關於進一步完善集團京津冀協同發展和雄安

新區工作機制的通知》，聚力推動京津冀協同發展和雄安新區建設，進一步明確北京、天津、河北、雄安四個E-SBU區域協同中心的牽頭單位和負責人，著力推動重點項目。

截至2021年12月末
支援京津冀相關產業累計投放 **138** 億元

• 支持京津冀交通一體化，投放金額

115 億元

• 支持京津冀生態環境保護，投放金額

8 億元

• 支援京津冀產業轉移升級，投放金額

4 億元

• 支持京津冀城市功能優化，投放金額

11 億元

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

→ 促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

支持交通一體化

► 促進京津冀地區交通網絡建設

為支持有序疏解北京非首都功能，我行著眼於雄安新區、北京城市副中心規劃建設以及京津冀城市群整體空間佈局，支持構建快速、便捷、高效、安全、大容量、低成本的立體化、網路化交通網絡。參與幹線鐵路和雄安城際鐵路、地區高速公路、國省幹線公路、城市軌道交通及路網、停車設施等重要核心領域建設。借助 ETC 卡、雲繳費等產品，開創交通收費、物流市場資金結算等新業務。

► 石家莊分行為京津冀交通一體化提供資金支持

透過並購貸款發放、債券承銷等業務，為河北交通投資集團公司、邯鄲市交通建設有限公司、邢臺路橋建設總公司等企業累計提供 314.63 億元的投放資金，支援京津冀地區交通基礎設施建設。



支持產業協同發展

在天津

為龍德（天津）鋼鐵有限公司發放並購貸款 15 億元，支持其開展以行業轉型升級和去產能為中心的鋼鐵資產重整工作，促進民營企業和中長期製造業的健康發展。積極支持濱海新區中關村科技園區內優質企業授信，利用中關村融資擔保有限公司的投資優勢，對科技園內的初創期企業、中小型科技企業進行融資支持，以園區內一部分大型生物醫藥、積體電路、高端裝備製造企業為核心，開展鏈式融資業務。

在河北

通過為北京同濟達藥業有限公司滄州分公司、滄州四環京宸製藥有限公司等醫藥企業提供項目貸款支援，支持醫藥特色產業集群化發展。貸款支持唐山東日新能源材料有限公司 30 萬噸新能源材料項目，該項目屬於國家鼓勵類範疇的新型能源材料類領域，是河北省重點建設項目。

支持生態環境保護

在北京

積極參與北京市政府生態環境建設，以 PPP 模式參與門頭溝區農村污水治理。該項目涵蓋門頭溝區 8 個鄉鎮，共新建、拆建和改造 121 座污水處理廠（站），總處理規模達 14,660 立方米 / 天。

在天津

支持天津市西青生活垃圾綜合處理廠 PPP 項目的籌建和營運。該項目是天津市、區兩級民心工程，也是天津市建設速度最快、設施設備最完善、環保標準最高的生活垃圾綜合處理項目。

在河北

以 PPP 模式參與邯鄲市肥鄉區集中供熱項目，緩解地方政府財政壓力，擴大地方政府投融資渠道，支持地方政府基礎設施和公共服務提升，節約能源，減少城市污染，極大改善了當地群眾的生活環境，具有顯著的經濟效益和社會效益。

支援公共服務一體化

► 支持北京城市副中心建設

北京分行支援“三個一百”重點工程建設。北京國際度假區有限公司是北京環球影城項目方，其承建的北京環球主題公園及配套建設、諾金度假酒店、環球大酒店均為北京市“三個一百”重點工程項目。北京分行充分了解客戶需求，通過境外代付方式，支持北京國際度假區有限公司成功辦理首筆匯出匯款押匯業務。

► 石家莊分行支持雄安新區建設

在授信業務方面，注重企業在產業轉移過程中客戶對基金、信託、融資租賃的需求，積極做好承接北京地區的企業轉移工作。

在非授信業務方面，先後中標雄安當地產業投資引導基金、產業發展基金、基礎設施建設資金增值業務等，積極支持當地產業發展和基礎設施建設。



提供便民服務，大力推廣雲繳費等線上服務，與當地供水公司簽訂銀行代收費業務合作協定書，解決老百姓繳費難的問題。

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

→ 促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

促進長江經濟帶發展

長江經濟帶橫跨東、中、西部，覆蓋了上海、江蘇等 11 個省市，以 20% 左右的國土面積承載了全國 40% 以上的人口，經濟總量佔全國 40% 以上，生態地位重要、綜合實力較強、發展潛力巨大。自 2016 年《長江經濟帶發展規劃綱要》發佈以來，長江經濟帶發展頂層設計日漸清晰，走生態優先、綠色發展之路，堅持“共抓大保護、不搞大開發”。隨著各項整改措施相繼落地，相關省市經濟明顯轉型，科技創新策源地、新興產業聚集地等新動能正逐步顯露頭角。

成渝城市群

► 成都分行積極支持軌道交通基礎設施建設

成都軌道交通集團有限公司是成都市從事軌道交通投資、建設、營運管理、物業開發和產業經營的大型國有企業。成都分行先後參與該公司成都地鐵 1 號線、3 號線及 5 號線的銀團貸款項目，共批覆固定資產貸款額度 32 億元。此外，利用我行債券承銷、債券市場多渠道的投資優勢，為該公司提供全方位、多渠道的優質服務。

長江中游城市群

► 南昌分行與江西省內多地政府單位簽署戰略協定

南昌分行為積極支持江西省經濟發展，2020 年先後與江西省文化旅遊廳、江西省農業農村廳、萍鄉市人民政府、瑞金市人民政府和南昌綜合保稅區簽署戰略協議，通過開展綜合金融業務、加大信貸投放等方式，進一步深化政銀合作，支援當地重點產業和戰略性新興產業、新型城鎮化、綜合交通運輸體系建設，服務中小微企業，支持打贏脫貧攻堅戰，加快實施鄉村振興戰略等，為當地經濟社會健康發展提供了有力支援。

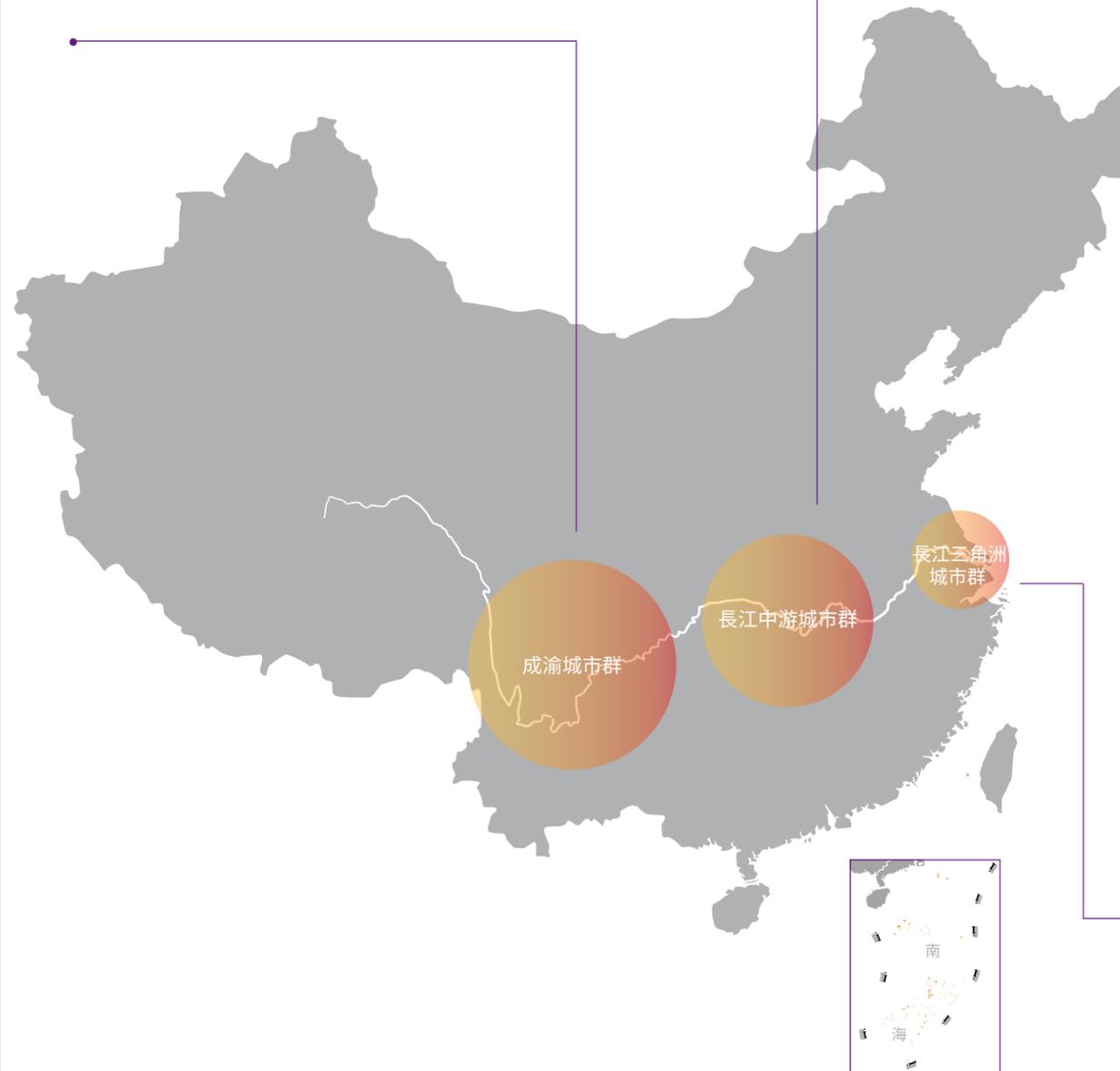
長江三角洲城市群

► 上海分行支持外高橋保稅區發展

上海分行作為上海外高橋集團股份有限公司的戰略合作夥伴，深度參與外高橋集團及保稅區企業發展，創造性提出“保稅區金融服務包”概念，為區內企業提供進出口融資、對外收付匯、員工理財、個人“房抵快貸”、批量代發等一攬子金融產品，同時積極協助外高橋保稅區推行招商穩商政策。截至 2020 年 12 月末，共服務區內企業 3.3 萬家。

► 合肥分行支持長江經濟帶綜合立體交通項目

合肥分行積極支援長江經濟帶發展，2020 年為長江經濟帶綜合立體交通項目（商合杭、鄭阜、合安、廬銅鐵路等）提供資本金融資，餘額 38.3 億元，通過綜合立體交通體系的建立，最大程度釋放長江經濟帶的發展潛力。



支持長三角一體化發展

長三角地區是我國經濟發展最活躍、開放程度最高、創新能力最強的區域之一，在國家現代化建設大局和全方位開放格局中具有舉足輕重的戰略地位。我行積極推動長三角一體化發展，為增強長三角地區創新能力和競爭能力、提高經濟集聚度、區域連線性和政策協同效率貢獻力量。

► 推進長三角信用卡業務一體化發展

2020年11月，我行正式啟動2020年“魅力長三角旅遊節”，發佈“魅力長三角主題卡”，通過聚集上海等七地資源，全力打造“暢遊長三角”“美宿長三角”“食在長三角”“嗨購長三角”與“活力長三角”五大消費場景，攜手中青旅等一系列線上旅遊與消費頭部場景和線下熱門商圈，為客戶提供具有長三角區域獨特韻味的系列專屬服務，以誠意活動履行金融服務實體經濟、支持消費提升的責任。



在上海

► 上海分行加入長三角資本市場服務基地建設聯盟

長三角資本市場服務基地由上海市浦東新區金融工作局與上海證券交易所共同成立，主要服務長三角一體化發展國家戰略和科創板註冊制改革任務。2020年7月，上海分行簽約成為長三角資本市場服務基地建設聯盟成員。通過本次簽約，上海分行將全力對接聯盟內長三角地區的優質科創企業，為服務長三角一體化發展和科創版註冊制兩大國家戰略作出貢獻。



在江蘇

► 南京分行支持江蘇省“兩新一重”建設

南京分行積極回應國家發展戰略導向，加強“兩新一重”建設綜合金融支援力度，支持了南京地鐵10號線、夫子廟秦淮風光帶、南京北站、通濟街古建築街區改造、江蘇園藝博覽園、常州中以產業技術創新中心、連雲港盛虹煉化一體化項目、全省棚戶區改造體系工程等項目建設，有力地支持了省內新型基礎設施和新型城鎮化建設，促進當地經濟健康發展。

在浙江

► 寧波分行支持寧波市軌道交通建設

甯波分行參與甯波市軌道交通1號線一期項目，2號線一期、二期項目和4號線項目銀團貸款。截至2020年12月末，累計簽訂合同金額達19億元，有力支援了寧波市軌道交通建設，支持減少碳排放、緩解城市交通壓力、節約土地資源。

在安徽

► 合肥分行支持航運企業發展

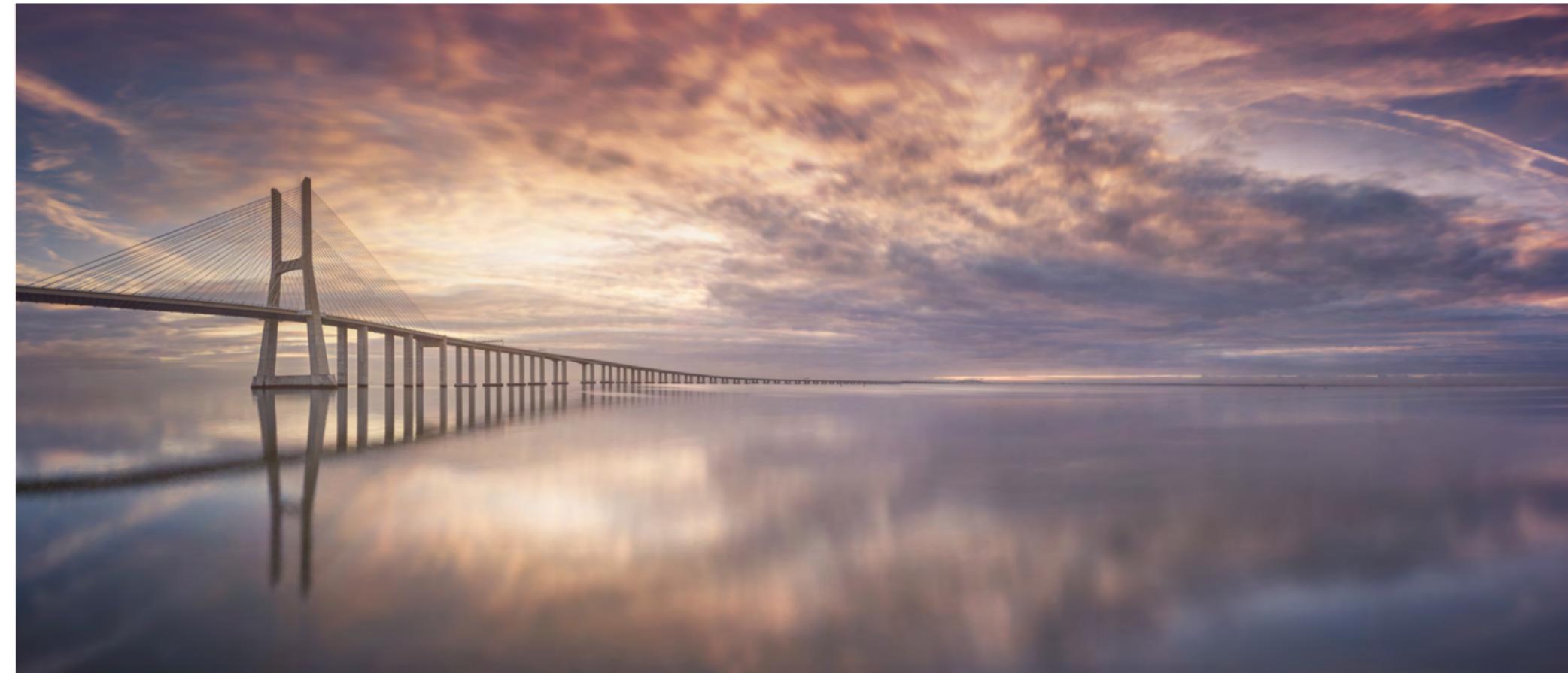
合肥分行積極跟進長三角基礎設施互聯互通和提高城市承載能力的重大項目，支持鐵路、公路、水運、機場等領域的發展建設。通過利率定價優惠、綠色通道等政策，為安徽省港航集團有限公司等航運企業提供授信支援，有效幫助航運企業日常經營周轉，支持省內航運產業轉型。

融入粵港澳大灣區建設

在廣東

▶ 廣州分行支持小微企業解決融資問題

為切實解決中小微企業融資難、融資貴問題，佛山市成立了“佛山市融資擔保基金”，廣州分行積極與該融擔基金合作，快速落實專項投放規模、利率優惠等扶持政策，完成基金方案的設計和審批。



在香港

作為唯一一家中資股份制銀行，香港分行參與香港機管局籌組 5 年期 350 億港元（320 億元）銀團貸款項目，支持香港國際機場建設。



在澳門

▶ 申請設立澳門分行

2020 年 11 月，我行澳門分行籌建申請成功獲得中國銀保監會批覆，積極佈局粵港澳大灣區，落實國家戰略。



光大銀行在

“2019-2020 年度粵港澳大灣區消費者信賴品牌”

評選活動中榮獲

粵港澳大灣區
消費者信賴品牌

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

→ 促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

促進區域協調發展

支持東部現代化

► 支援江蘇省交通基礎設施建設

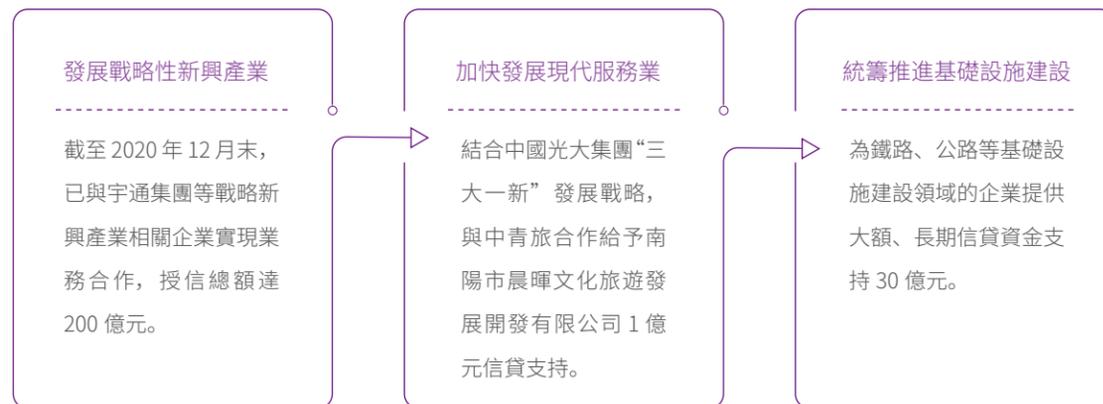
2020年5月，我行與江蘇交控簽署戰略合作協定，將重點支持江蘇交控在高速公路、鐵路、機場、港口等領域的重大項目建設。

► 青島分行支持港口航運產業發展

青島分行抓住山東省港口集團整合四大港口掛牌成立的契機，依託港口城市優勢，支持該集團“銀企通”建立，同時發掘省港集團在項目融資、銀團貸款、發債保債計劃、產業基金等在內的金融需求，在供應鏈金融、貿易融資等多領域為該集團提供個性化、專屬化金融服務。

支持中部崛起

► 鄭州分行支持河南發展現代產業



支援西部大開發

► 烏魯木齊分行探索試點人民幣跨境結算

烏魯木齊分行結合新疆“五口通八國、一路連歐亞”的獨特區域優勢，積極參與融入絲綢之路經濟帶核心區建設，推動試點霍爾果斯“中哈合作區”、新疆塔城重點開發開放試驗區創新跨境人民幣政策落地，進一步提高人民幣跨境及離岸清算效率，營造以人民幣自由使用為基礎的新型互利合作關係。

支持東北振興

► 黑龍江分行支持黑龍江產業發展

● 支持高端裝備製造業

作為製造業龍頭企業，中國第一重型機械股份公司是中國核島裝備的領導者、國際先進的核島設備供應商和服務商。黑龍江分行積極落實總行支持高端裝備製造業的工作部署，利用快速審批通道，累計投放貸款金額8億元，有效為企業紓困。在此基礎上，雙方達成戰略合作關係，與中國第一重型機械股份公司集團母公司開展授信合作，進一步鞏固了雙方合作基礎。

● 支援高新技術產業

與石墨烯區域性龍頭企業哈爾濱萬鑫石墨穀科技有限公司簽訂10億元框架協定，充分發揮集團金融全牌照及我行綜合金融優勢，為企業度身打造綜合金融服務方案，提供授信、供應鏈金融、理財、個性化定制服務、上市輔導等一攬子金融服務項目，形成銀企雙贏的局面。

● 支援交通基礎設施建設

參與黑龍江省交通投資集團有限公司銀團貸款項目，通過還款結構重組，實現還款結構與還貸能力匹配，增加流動性和減輕近期還款壓力，優化債務結構，化解階段性資金困難，提高交通廳綜合償債能力，促進黑龍江公路建設可持續發展。

● 支持文旅事業發展

與中青旅聯科（北京）公關顧問有限公司合作，從黑龍江地域特色出發，與齊齊哈爾市政府建立了合作關係，聯手打造的冰雪旅遊固定資產項目成功落地。該項目積極回應“3億人參與冰雪運動”的國家號召，打造黑龍江冰雪旅遊項目優勢。



► 長春分行支持一汽集團轉型發展

長春分行與中國第一汽車集團有限公司，在落實雙方戰略合作協定內容的基礎上，拓展創新服務、深化合作關係，推動以中國一汽集團為中心的定制化、綜合化、專業化、數位化的金融服務方案實施落地。

支持自貿區建設

為推進全行自貿業務發展，我行在結構建設、制度建設、平台搭建、業務推動等方面進行頂層設計，形成“管理+垂直”的管理架構，為全行自貿業務發展奠定基石。鼓勵分行充分發揮和運用自貿區的政策優勢，推動全行自貿業務發展。



機構設立

隨著北京、湖南、安徽自貿區的設立，全行 28 家一級分行參與了各地自貿區發展與建設，已在自貿區設立 17 家分支機構。



制度完善

為更好地利用自貿區政策優勢，促進業務互動，鼓勵通過業務聯合的方式最大限度發掘全行客戶資源，印發《中國光大銀行自貿業務聯動管理辦法（2020 試行）》《中國光大銀行自貿試驗區分賬核算單元管理辦法》，保障我行自貿業務穩健經營。



平台搭建

為促進自貿業務良好有序開展，成功上線自貿分賬核算單元帳戶系統總分管理模式，為我行自由貿易帳戶體系建設、複製推廣及自貿區的建設奠定堅實基礎。



業務推動

推動自貿業務創新及互動，帶動客戶、資產、收益增長。截至 2020 年 12 月末，已通過 FT 帳戶資金池、保理、供應鏈融資等業務產品拓展與多個重點客戶合作；利用自貿區便利化政策為客戶提供外債登記和資本金結算的便利服務。

► 南寧分行支持廣西自貿區發展

南寧分行緊緊把握中國（廣西）自由貿易試驗區和建設面向東盟的金融開放門戶等重大發展機遇，不斷創新金融產品，持續開展境內外互動，積極支援“引金入桂”工程，以金融之力建設新廣西。截至 2020 年 12 月末，已累計辦理內保外債業務約 17 億元，成功為多家企業提供低成本跨境融資服務，全年跨境人民幣結算量達 2.56 億元。

► 海口分行支持海南自貿港建設

海口分行緊跟海南自貿港建設步伐，積極落實自貿港金融政策，支持民營企業和製造業企業引用外資，積極融入國內大循環為主體、國內國際雙循環相互促進的新發展格局。通過資本項目收入收支便利化、境內直接投資登記、外商直接投資外匯登記手續簡化等政策，落地“一次性外債登記”新政登記額達 450 億美元，切實支援實體企業發展。

► 蘇州分行協助蘇州自貿區客戶開展境外投資登記業務

為貫徹落實蘇州自貿片區改革創新舉措，全面優化企業境外投資服務，蘇州分行為蘇州自貿區企業辦理 ODI 境外投資登記業務，有效推動外匯創新服務在自貿片區落地實施，在國家進一步擴大進出口、推進資本項目便利化的新場景下，支持企業開展境外投資業務。

服務實體經濟

推動戰略性新興產業發展

光大銀行堅決貫徹執行黨和國家經濟方針政策、決策部署，回歸本源，服務經濟社會發展，履行央企責任承擔，扎實做好“六穩”工作，落實“六保”任務，持續加大對實體經濟支援力度。通過增加專項資源、優化信貸投向、降低企業成本等舉措，拓寬企業融資渠道，提高金融服務的“直達性”，合理讓利實體經濟，把“增量、降本、便利”的實招硬招落實到千萬的實體企業中，推動以新一代資訊技術產業、生物醫藥產業、高端裝備與新材料產業為代表的戰略性新興產業和其它高新技術產業、先進製造業的高品質發展。

新一代資訊技術產業

► 承銷發行超短期融資券支援中興通訊 5G 升級換代

中興通訊股份有限公司是全球領先的綜合通信資訊解決方案提供商。我行積極回應國家“加強人工智慧、5G 等新型基礎設施”戰略部署，發揮投行產品“工具箱”多元化優勢，精準對接該公司融資需求，為其承銷發行超短期融資券 20 億元，其中 10 億元主要用於支持其 5G 及 4G 升級換代。

► 重慶分行支援成渝地區戰略性新興產業增長

重慶分行積極推進京東方第 6 代 AMOLED（柔性）顯示面板項目等高新技術產業項目落地，全力支持成渝地區成為全國戰略性新興產業新增長極。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

→ 促進區域協調
邁入高品質發展新階段

→ 服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

生物醫藥產業



► 南寧分行支持製藥企業發展

廣西某製藥企業是一家專門從事化學藥物研發、生產和銷售的綜合性大型醫藥企業，是廣西最大的出口醫藥企業。針對此類優質新興產業客戶，南寧分行實施“一戶一策”，充分發揮優勢結算、信貸產品優勢，向該客戶提供了既完備又針對性強的金融服務。疫情期間第一時間給予企業 4,000 萬元授信支持，為其經營周轉注入了金融動力。

高端裝備與新材料產業

► 天津分行支持我國航空航太產業發展

截至 2020 年 12 月末，天津分行累計為我國 44 架飛機和 3 台飛機發動機的引進提供金融服務，融資金額折合人民幣 90 億元。



► 濟南分行支持全氟離子膜新材料產業發展



山東東嶽氟砂材料有限公司的全氟離子膜科研項目是國家重點發展的高新技術領域之一，被納入國家“863”計劃和國家“十一·五”科技支撐計劃。

高新技術產業

► 無錫分行開展物聯網技術監管下的動產質押融資業務

無錫分行通過引入先進的物聯網技術，向某高分子有限公司投放物聯網技術監管下的動產質押融資，通過物聯網和金融的深度融合，實現了“物流、商流、資金流”三流合一，變“動產”為“不動產”，解決了金融業資訊不對稱的痛點，減少了傳統動產質押業務存在的金融風險，為中小企業融資提供科技保障。

► 西安分行為高新技術產業提供融資服務

西安分行針對科技型企業的經營特點，制定了《中國光大銀行西安分行智慧財產權質押貸款實施細則》，開闢信貸審批綠色通道，安排專人負責審批中小微企業科技貸款，確保投放及時、服務高效，最大限度滿足科技創新活動的金融需求。此外，還積極與西安市科技局合作，通過推薦函加擔保的模式為高科技企業提供融資服務。

先進製造業

► 濟南分行支援鋼鐵行業企業發展

2020 年 11 月，濟南分行支持山東鋼鐵集團有限公司成功發行 5 億美元的高級無抵押境外債券，為企業提供全球化、集團化服務，進一步突出對製造業的金融支持。

► 昆明分行為磷業企業提供供應鏈金融服務

雲南磷化集團海口磷業有限公司是精細磷化工供應鏈核心企業，其上游供應商多為精細化肥等原材料供應商。昆明分行依託供應鏈雲平台，支持海口磷業與供應商的貸款全流程線上管理，縮減業務操作流程，投放效率大幅提高，同時還有效解決傳統供應鏈所面臨的資訊欠缺透明、核心企業信用難以傳導、中小微企業融資難等問題。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

→ 服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠民興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

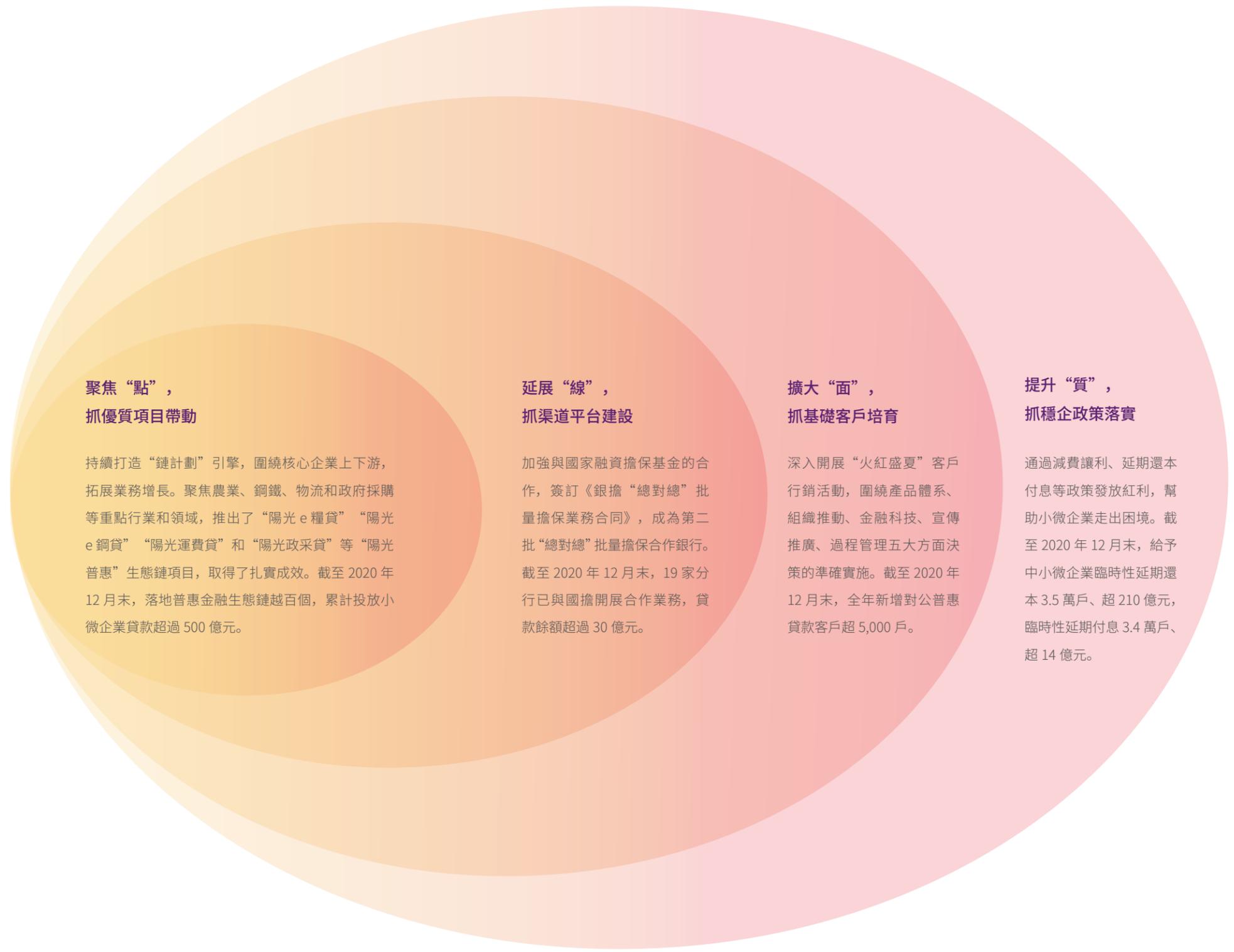
4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

履行普惠金融 支援小微企業發展

光大銀行積極貫徹落實黨中央、國務院決策部署和監管要求，聚焦“六穩”“六保”任務，秉承“增量、降本、便利”理念，用實際行動點亮普惠金融服務的“星星之火”，為小微企業提供金融支持。截至 2020 年 12 月末，普惠型小微企業貸款餘額 2,012.51 億元，比上年末增加 458.55 億元，增長 29.51%，高於各項貸款平均增速；客戶數 37.61 萬戶，比上年末增加 3,575 戶；新投放貸款加權平均利率 4.96%，同比下降 90BPs；不良率 0.71%。

一圖了解光大普惠金融：“點、線、面、質”齊抓共管



聚焦“點”， 抓優質項目帶動

持續打造“鏈計劃”引擎，圍繞核心企業上下游，拓展業務增長。聚焦農業、鋼鐵、物流和政府採購等重點行業和領域，推出了“陽光 e 糧貸”“陽光 e 鋼貸”“陽光運費貸”和“陽光政采貸”等“陽光普惠”生態鏈項目，取得了扎實成效。截至 2020 年 12 月末，落地普惠金融生態鏈越百個，累計投放小微企業貸款超過 500 億元。

延展“線”， 抓渠道平台建設

加強與國家融資擔保基金的合作，簽訂《銀擔“總對總”批量擔保業務合同》，成為第二批“總對總”批量擔保合作銀行。截至 2020 年 12 月末，19 家分行已與國擔開展合作業務，貸款餘額超過 30 億元。

擴大“面”， 抓基礎客戶培育

深入開展“火紅盛夏”客戶行銷活動，圍繞產品體系、組織推動、金融科技、宣傳推廣、過程管理五大方面決策的準確實施。截至 2020 年 12 月末，全年新增對公普惠貸款客戶超 5,000 戶。

提升“質”， 抓穩企政策落實

通過減費讓利、延期還本付息等政策發放紅利，幫助小微企業走出困境。截至 2020 年 12 月末，給予中小微企業臨時性延期還本 3.5 萬戶、超 210 億元，臨時性延期付息 3.4 萬戶、超 14 億元。

1

創造經濟價值 擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

→ 踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

強化普惠金融組織管理

早在 2017 年，我行在管理層成立普惠金融管理委員會，由行長擔任主任。普惠金融管理委員會主要負責研究、決策我行普惠金融工作的重大事項，協調、推進全行普惠金融業務的管理和發展。2018 年，總行“普惠金融部”更名為“普惠金融事業部”，撤銷與其合署辦公的“小微金融事業部”，涉及全部職能合併到普惠金融事業部。普惠金融事業部主要承擔全行普惠金融戰略制定、統籌規劃、產品研發、綜合協調、系統開發和資料應用、數據統計、業務宣傳等工作。同時我行在 39 家境內一級分行成立普惠金融部，積極推動普惠金融業務開展。

● 啟動管理效能

通過開展研究普惠政策落實、發展規劃、考核督導、系統開發、產品設計等一系列管理效能提升事項，著力破解小微企業融資難題。

● “分行普惠視圖”管理

強化分類指導，實施紅黃牌考評和“一把手”約談機制，將年度普惠考核指標完成情況與據點機構負責人考核評價及提拔任用掛鉤，破除經營機構“恐貸症、懼貸症”，全面激發經營活力。

● 推動“信計劃”

擴展“信貸工廠”分行至 30 家，建立小微企業信貸審批流程監控機制，通過開展督導評價工作，有效提升業務審批效率，幫助小微企業解決融資上“短小頻急”難題。

● 深化渠道建設

打通融資平台，加強與國家融資擔保基金、國家農業擔保聯盟、中國融資擔保業協會等渠道合作，積極建立新型合作關係。

推進普惠金融線上化

我行持續推動普惠金融科技體系能力建設工作，按照“一個開放化獲客前臺+一個統一化業務中台+一個智慧化資料中台”的科技架構，不斷完善系統職能與功能組合，有效提高普惠金融業務的線上化、自動化、智慧化水準。



► 陽光普惠智慧營運系統 (IFIOS)

2020 年 8 月，陽光普惠智慧營運系統 (IFIOS) 順利投產，標誌著普惠金融業務擁有自主大數據分析系統。陽光普惠智慧營運系統承載基礎信息支援、全流程智慧風險管理、業務營運監控等職能，實現多資訊渠道的統一調用、多使用者渠道的介面整合以及與智慧風險管理引擎的單點交互，為後續新產品的快速上線、多渠道客戶引入及智慧化審批決策奠定基礎。

1

創造經濟價值 擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

→ 踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

打造普惠金融特色產品

我行積極拓展普惠金融產品體系，升級普惠金融“微計劃”，優化提升“陽光e微貸”“陽光e抵貸”，加快推廣銀稅直連“陽光e稅貸”，研發“煙商貸”自動化審批模型。持續推進普惠金融“鏈計劃”，通過“陽光普惠雲”系統，對接核心企業系統資訊，積極開發上下游產業鏈上的小微企業，構建起多層次“金融+渠道+場景”的服務平台，以更加可得的方式觸達生產生活。

數說普惠金融特色產品

截至 2020 年 12 月末



普惠金融特色產品之“陽光政采貸”

“陽光政采貸”產品充分運用政府採購大數據，採用平台化資訊直連的合作模式，為政府採購供應商提供政府採購履約融資。政府採購供應商只需通過“陽光普惠雲”等電子渠道進行線上操作，即可實現“線上簽約、隨用隨還、自動還款”一站式線上、純信用融資服務。截至 2020 年 12 月末，“陽光政采貸”已完成與全國 36 個財政機構的系統對接，累計投放金額超 7 億元。

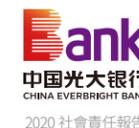


普惠金融特色產品之“陽光e糧貸”

“陽光e糧貸”是我行普惠金融特色產品，2020 年通過科技創新和流程優化，實現小微企業貸款“受理、簽約、審批、放款”全流程線上體驗。在“陽光e糧貸”的基礎上，為滿足國家糧食交易中心會員企業在貿易糧交易場景下的融資需求，我行創新推出“陽光金倉貸”融資產品，為會員企業提供貿易糧倉單質押融資，將融資場景從政策糧競拍合同履約延伸至貿易糧交易在庫監管，豐富融資產品糧食適用品類，同時將融資期限從最長 75 天延伸至 6 個月，為小微企業提供更加充裕的還款週期，有效緩解小微企業資金壓力。

▶ 上海分行發行“陽光e鋼貸”

“陽光e鋼貸”是上海分行與寶武鋼鐵控股子公司歐冶金服進行系統對接，以歐冶擔保公司提供全額保證擔保作為主要風險管理手段，基於小微企業客戶與寶武鋼鐵間真實業務訂單實現普惠金融融資服務的線上化業務。截至 2020 年 12 月末，累計提款金額 4,437.08 萬元，餘額 1,316.85 萬元。



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

支持鄉村振興 助農惠農興農

2020年是全面實現小康社會的收官之年，也是實施鄉村振興戰略的關鍵之年。光大銀行加大鄉村振興領域信貸支持，保持涉農貸款餘額持續增長。



▶ 李曉鵬董事長赴集團定點扶貧的湖南省湘西土家族苗族自治州古丈縣調研，實地考察扶貧項目進展。



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

→ 支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

助農業

● 鄭州分行

“優糧優信”線上供應鏈金融項目解決農戶賣糧難、用糧企業融資難、儲糧企業補倉難等問題。截至 2020 年 12 月末，已審批收糧貸款額度 3,000 萬元，授信餘額 2,000 萬元，惠及農戶 600 餘戶。

● 貴陽分行

支持貴州光秀生態食品有限責任公司，累計發放產業扶貧貸款 2,300 萬元，支持“望謨縣萬噸板栗精深加工項目”順利推進，解決 1 萬多戶栗農、20 多萬畝栗園的銷售難和儲存難問題，帶動 6,000 農戶、20,000 餘人發展板栗產業。

● 濟南分行

向壽光市華祿園林綠化有限公司累計投放貸款 1.76 億元，專項用於“壽光市華祿智慧化農業大棚示範園區項目”的建設。該項目總規劃農用地 4,389 畝，建設冬暖式蔬菜大棚 380 個，拱棚 60 個，年產能約為 2,500 萬公斤。



2020 年，在第三屆糧食交易大會上，我行以“光大普惠金融助農興農”為主題搭設展區，全方位宣傳普惠產品和服務。數家主流媒體對活動現場進行報導，其中新華社財經網發佈《科技賦能守“糧”心 光大銀行支持保障“舌尖上”的安全》一文，24 小時內點擊量達到 56.7 萬人次；農村金融時報《光大銀行科技賦能為糧食交易定制金融產品》被“學習強國”平台選用，受到廣泛關注。

惠農民

農民工是城市的建設者，保障農民工的合法權益，讓農民工兄弟不再“憂薪”是用工企業也是金融機構的社會責任。農民工欠薪問題一直是社會民生的熱點問題之一。國務院下發的《保障農民工工資支付條例》於 2020 年 5 月 1 日正式實施，該條例再次明確農民工工資保證金可用銀行保函替代。

為回應國家條例的實施，我行主動作為，於 2020 年兩會期間，在原有“光大民生名品 - 農民工工資保函”單一產品的基礎上，通過

整合公私資源、強化業務線互動、創新產品組合，推出了“陽光薪”農民工工資金融綜合服務，下設“陽光薪保函”“陽光薪資寶”“陽光眾匠卡”三個子品牌，分別對應我行農民工工資保函、對公簽約代發、以及個人工資代發三項產品，緊密圍繞農民工工資支付領域的各個環節，逐一對接產品精準服務，說明企業緩解生產資金壓力，穩住“資金池”，為農民工提供工資保障，護好工人的“錢袋子”。



截至 2020 年 12 月末，“陽光薪保函”為全國上千家建築類企業累計提供了超過 33 億元的農民工工資支付擔保，較年初增長超過 25 億元，同比增幅達到 2.7 倍，實現保函月均發生額達到 2018 年和 2019 年兩年的 7 倍。“陽

光薪資寶”與上百戶企業達成了代發業務合作，為近 3 萬名個人客戶提供了個人工資代發服務，代發交易額超過 20 億元，較年初增長超過 15 億元。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

→ 支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

► 光大銀行讓農民工不再憂“酬”煩“薪”

- 太原分行為晉城市某公司開立農民工工資保函，金額 1,200 餘萬元，業務期限一年，惠及農民工千餘人。
- 南京分行與當地建築業施工人員服務管理中心平台系統對接，實現從保函開立申請到保函電子文本落地的線上化全流程處理。
- 蘇州分行與當地建築工人實名制資訊管理平台系統對接，成為當地住建局推薦的農民工工資代發業務合作銀行，累計為當地近 4,000 名農民工代發工資超 6,000 萬元。
- 廈門分行以分離式保函形式落地分行首筆一般風險項目下農民工工資保函，為疫情期間奮鬥在工作崗位上的農民工提供充分的權益保障。

► 成都分行深耕“陽光薪”金融服務品牌

為申請辦理此類保函的企業提供全流程的專人專管和綠色通道服務，同時通過為客戶簽約“陽光 E 結算”服務，實現保函的線上辦理。截至 2020 年 12 月末，已累計開立農民工工資保函近 1,931 萬元。與此同時，積極運用“薪悅管家”“雲開卡”“電子二類卡”等服務，有效滿足農民工及用工單位各項金融需求，使農民工個人客戶服務體驗再次提升。截至 2020 年 12 月末，已為 4 家企業提供農民工薪資代發服務，代發工資總額 2,391 萬元，累計服務農民工 1,552 人。



興農村

► 南昌分行、江西瑞金光大村鎮銀行與瑞金市政府簽署戰略合作協定

2020 年 4 月，南昌分行、江西瑞金光大村鎮銀行與瑞金市政府簽署戰略合作協定，進一步深化政銀合作，共同推進消費扶貧，支持瑞金打贏脫貧攻堅戰，加快實施鄉村振興戰略。

► 江蘇淮安光大村鎮銀行支持當地特色教具產業發展

江蘇淮安光大村鎮銀行紮根當地，針對教學具企業的實際情況，創新推出“施教通”信貸新產品，用實際行動支持當地企業快速發展，實現了學校、銀行、企業的三方共贏。截至 2020 年 12 月末，“施教通”信貸客戶 51 戶，訂單融資貸款餘額 1.1 億元。

► 韶山光大村鎮銀行支持金融知識進鄉村

韶山光大村鎮銀行不斷精進金融服務，一方面解決農村老百姓融資難的問題，另一方面在普及金融知識方面下足功夫。

2020 年，下鄉宣傳（含走村入戶）200 餘次，集中宣傳 30 餘次，全年金融服務人數達 15,000 多人次。



1

創造經濟價值 擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

→ 支持鄉村振興 助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

做優特色業務 服務民生工程



光大銀行積極探索創新金融服務模式，在與老百姓幸福感息息相關的民生工程上全面發力，全力構建“金融+生活+服務”的普惠便民生態系統，更好地滿足老百姓的美好生活需要，多謀民生之利，多解民生之憂。

深耕雲繳費

光大銀行雲繳費深耕普惠金融與便民服務，歷經十餘年沉澱與近三年高速發展，已成為中國最大開放便民繳費平台，在普惠金融、服務民生、支持政府“放管服”、互聯網金融探索等方面作用日益彰顯，得到社會各界認可及廣大用戶好評。

按照“深耕雲繳費、佈局新業態、賦能大零售、創造新價值”的發展策略，雲繳費大力拓展生活、企業、政務三大場景，進一步加大新技術、新場景、新業態跨界賦能力度，加快出行生態、商品超市付款、醫療醫保繳費、教育培訓、社區暖心工程等五大新生態工程建設，透過開放的互聯網作業模式，持續發力自有渠道建設、產品功能優化、行銷方式創新推廣以及品牌建設管理等，推動直聯客戶活躍量快速增長。雲繳費積極結合“宅經濟、零接觸、雲生活”的新生態服務模式與“支付聚合化、服務訂單化、流程數位化、功能開放化”的新金融“四化”形勢，加速業務升級與模式轉型，具有顯著的普惠金融服務優勢，為疫情防控與復工復產貢獻力量。

2020年雲繳費繳費金額4,037.63億元，優質、便捷的服務惠及千萬個家庭，尤其是偏遠地區、貧困縣域等。



* 該指標又稱“雲繳費累計接入項目”。



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

→ 做優特色業務
服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

光大雲繳費廣獲殊榮

- 在 2020 年金融街論壇上連續第 6 年發佈《2020 年中國便民繳費產業白皮書》，受到新聞聯播、央視直播間、新華網等權威媒體報導。
- 獲得《金融時報》“2020 中國金融機構金牌榜金龍獎：年度最具影響力生活服務平台”。
- 獲評 2020 年度“易觀之星”獲獎榜單之“數位化升級優秀案例”獎項。

▶ 打造出行生態工程

北京分行與“停簡單”簽署智慧出行戰略合作協定

北京停簡單資訊技術有限公司（簡稱“停簡單”）是國內領先的互聯網智慧停車服務平台，專注佈局核心城市大型商業和公共停車場。2020 年 8 月，北京分行與“停簡單”簽署戰略合作協定，圍繞智慧停車、出行場景、數字金融等領域展開深度合作，合力打造智慧城市，深入推進金融科技智慧服務，攜手共建智慧停車新市場、新業態。

西安分行“無感加油站”

西安分行在榆林地區落地無感加油項目，實現“全程零接觸、開票不進店、安全加油不下車”。項目將移動通信、GPS 定位、ETC 識別等互聯網技術與銀行金融服務相互銜接，為廣大車主提供便捷安全的“無接觸”加油服務。

提升生活品質

新型城鎮化

2020 年 5 月的政府工作報告中提出重點支持“兩新一重”建設，即新型基礎設施建設、新型城鎮化建設以及交通、水利等重大工程建設。為順應國家發展戰略導向，光大銀行提前計劃，2020 年以來持續加強新型城鎮化建設綜合金融支持。

加強政策引導

《中國光大銀行 2020 年信貸和投資政策》從政策高度明確對新型城鎮化建設的支持；同時，印發《城鎮化建設行業行銷指引》《新型城鎮化行業行銷指引》，強調新型城鎮化建設的需求迫切、市場空間極大。

2020 年 8 月 14 日，國家發改委聯合包括我行為在內的六家銀行下發《關於信貸支持縣城城鎮化補短板強弱項的通知》（發改規劃〔2020〕1278 號），明確對縣城城鎮化加大信貸支持力度、吸引社會資本投入。我行為六家銀行中唯一一家股份制商業銀行。

優化業務辦理流程

對新型城鎮化建設十年期（含）以內的非涉房項目免除立項步驟，重點支援五年期以內的授信項目。

加大資源配置力度

信貸資源將優先支援新型城鎮化建設項目投放。

建立項目綠色通道

各分行在推進新型城鎮化建設項目過程中，涉及重點問題可通過對公大額 ETC 渠道上報，總行及時協調。

納入戰略客戶名單

將新型城鎮化建設領域重點客戶納入戰略客戶名單，並為其分別批覆優享政策。

1

創造經濟價值 擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

→ 做優特色業務 服務民生工程

支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

截至 2020 年 12 月末，
全行城鎮化建設行業表內外授信餘額

1,355 億元

光大銀行支援新型城鎮化建設成效

● 支持新型城鎮化整體建設

截至 2020 年 12 月末，全行城鎮化建設行業表內外授信餘額 1,355 億元。

● 支持特色小（城）鎮建設

截至 2020 年 12 月末，	
已累計批覆特色小（城）鎮項目	批覆金額合計
24 個	107.74 億元
實現投放項目	投放金額合計
21 個	74.87 億元

參與打造常州西夏墅工具製造小鎮、無錫物聯網小鎮等多個特色小（城）鎮，支持區域產業與發展模式升級。



► 南京分行支援老城區改造

南京分行為南京市溧水區通濟街改造項目提供貸款。項目改造面積約為 200,000 平方米，包括改造古建築街區，增加市民服務配套設施、水碼頭及水環境治理，配套建設綠化亮化等其它附屬工程等。

醫療

► 蘇州分行著力構建互聯網醫院

蘇州分行與蘇州科技城醫院合作共建的“蘇州科技城醫院光大互聯網醫院”項目順利完成開發，分別通過了蘇州市衛生計生統計資訊中心以及江蘇省衛生統計資訊中心的正式

驗收，獲得了蘇州市衛健委頒發的“醫療機構執業許可證”。

教育

► “陽光金教育”產品體系

2020 年，受新冠疫情的影響，線上教育行業興起，教育線上化以及學員預交培訓費資金的安全引起了社會的廣泛關注。我行迅速反應，推出“陽光金教育”產品體系。該產品是我行針對教育行業推出的重點產品，目前主要應用於校外培訓機構資金雲監管和智慧校園兩大業務場景，覆蓋教育生態圈的全領域，主要服務於教育管理部門、教育機構、學員三個層面，整合全行雲繳費、現金管理、線下收單等多個產品，通過 PC 端、小程序、公眾號或 APP 等多渠道，實現對教務資訊的集中管理、資金帳戶的統一監控以及學員便捷線上繳費的需求。

► 西寧分行支持青海省人事考試報名繳費工作

西寧分行“雲繳費”全面支持青海省人事考試中心完成青海省事業單位招聘報名繳費和公務員報名繳費，累計報名人數為 14.75 萬人，有效解決了考生繳費過程中折騰和排隊的問題，深化了“最多跑一次”的改革理念，全面支持青海地區的財政非稅業務數位化、互聯網化的轉型發展。

養老

► 開展職業年金託管業務 服務社會民生保障事業

截至 2020 年 12 月末，我行已連續取得職業年金基金託管人投標 32 連中，職業年金託管規模破千億，佔全市場職業年金總規模的近 10%，履行了光大銀行“管理財富，服務民生”的使命。

公共交通

► 銀川分行公交收費收益權特色產品

銀川分行把醫院、城市交通、PPP 項目等民生工程列為重點支援方向，增加信貸投放力度。支持銀川市公共交通有限公司發行“光大 - 銀川通聯 - 銀川公交收費收益權絲路資產支持專項計劃”，以銀川公交公司特定期間的公交經營收費收益權為基礎資產，發行資產證券化產品 9.1 億元。

支持“一帶一路” 穩步開拓國際化之路

隨著國家“一帶一路”倡議的不斷推進和金融“走出去”戰略的指引，中國光大集團將“建設具有全球競爭力的世界一流金融控股集團”作為目標，光大銀行作為集團國際化戰略的“排頭兵”，緊跟集團國際化戰略部署，致力於樹立中國銀行業在全球境外機構佈局及業務發展中的正面、積極形象，服務“一帶一路”沿線國家及相關企業，主動融入國家雙循環新發展格局，積極落實國家關於金融企業“走出去”及支持企業“走出去”的戰略，為企業參加全球價值鏈的競爭提供有力的融資支援。



2020年9月，光大銀行東京代表處正式設立；2020年11月，澳門分行設立申請獲中國銀保監會正式批准。截至2020年12月末，光大銀行共在境外5個區域（香港、首爾、悉尼、盧森堡、東京）設立7家境外機構。

建設代理行網絡

我行與全球108個國家和地區的1,271家銀行建立了代理行密押關係，其中“一帶一路”沿線國家46個。2020年，共為44個國家和地區核定國家限額共計730.6億美元，其中，“一帶一路”沿線國家16個，限額共計44.5億美元；為34個國家和地區的186家境外代理行（含保理商）核定信用限額以及授信額度共計463.75億美元，其中“一帶一路”沿線國家9個，額度共計15.30億美元。

▶ 2020年11月，我行參加阿布達比國際金融中心與阿聯酋中央銀行在兩國首都聯合舉辦的“2020中國-阿聯酋創新投資大會”，聚焦“一帶一路”在阿聯酋及中東地區的金融投資發展。



投資專項債券

▶ 烏魯木齊分行投資“一帶一路”專項債券

新疆作為東聯西進的重要戰略支點，是絲綢之路經濟帶核心區建設的重要承載地區。2020年11月，烏魯木齊分行成功投資烏魯木齊經濟技術開發區建設投資開發（集團）有限公司2020年“一帶一路”專項公司債券1.5億元，積極貫徹落實“一帶一路”國家戰略和服務實體經濟的要求，靈活運用金融產品支持全區經濟社會發展。

支持跨境融資

2020年，我行引導各境外機構積極行動，向疫情影響下的實體企業提供跨境融資、背對背信用證、境外債券承銷、境外IPO等各類金融服務。截至2020年12月末，我行境外機構跨境融資業務已累計為過百家境內實體企業提供176億元的低成本資金。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

促進區域協調
邁入高品質發展新階段

服務實體經濟
推動戰略性新興產業發展

踐行普惠金融
支持小微企業發展

支持鄉村振興
助農惠農興農

做優特色業務
服務民生工程

→ 支持“一帶一路”
穩步拓展國際化之路

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

創造社會價值 與利益相關方攜手共進

光大銀行作為金融國家隊，秉持習近平總書記講話中希望企業家積極承擔社會責任的精神，在聚焦金融業務的同時，以為社會創造價值為工作重心，在當下的金融生態環境下，做優秀企業公民，真誠回報社會。

貢獻聯合國可持續發展目標 



企業既有經濟責任、法律責任，也有社會責任、道德責任。任何企業存在於社會之中，都是社會的企業。社會是企業家施展才華的舞臺。只有真誠回報社會、切實履行社會責任的企業家，才能真正得到社會認可，才是符合時代要求的企業家。

—— 2020年7月，習近平在企業家座談會上的講話



責任故事

心懷陽光，摯誠服務

北京分行堅持“以人民為中心、以客戶為中心、以創新為引領”的信念，在積極為客戶提供金融服務、創造實質收益的同時，致力為客戶提供更全面、更高端的服務體驗感，深化與客戶之間的互動關係，堅持“懷陽光之心、行創新之事、用摯誠服務”，為光大銀行成為一流財富管理銀行貢獻力量。

> 金融科技賦能“光大超市”升級



我行積極探索和創新據點模式，建成了北京、上海兩個“光大超市”，作為智慧據點的代表，依託“三三四”的發展理念，即佈局“大財富、大民生、光大一家”三大板塊，實現“展示、諮詢、交易”三大功能，體現“模組化、一體化、場景化、數位化”四大特點，通過5G網路的設置和各種新技術的應用，借助金融科技賦能，給客戶帶來集展示、諮詢、交易為一體的全流程民生及財富服務，實現服務體驗與宣傳效果的“雙一流”。

展示

> 通過線上線下、沉浸式體驗、虛擬實境等手段打造科技感十足的“超市櫥窗”。

諮詢

> 通過線上線下、協同支援、專業解答等方式，打造專家協同、即時通訊的“智囊支援”。

交易

> 通過線上線下、生物識別、人工智慧等方式打造安全可靠、自助高效的“購物體驗”。

未來，“光大超市”將貫徹“真”“優”“先”的要求。所謂“真”，就是要回歸財富管理本源、服務實體經濟本源、協同互動本源；所謂“優”，就是要高品質發展，包括展示高端產品、提供高水準服務、推動高效率協同；所謂“先”，就是要解放思想、領風氣之先。



歡迎您掃描二維碼，
了解光大超市更多資訊

> 用心打造高端客戶服務體驗

北京分行開展一系列高端客戶服務體驗活動。



> 履行企業社會責任

▶ 2020年3月，開展“行長當大堂經理”活動迎接“3.15國際消費者權益日”。北京分行行長、全體經營班子成員和全轄支行行長，在69家據點大堂接待引導客戶、宣講防疫和金融知識、揭示業務風險、履行服務責任，弘揚金融正能量。



▶ 以“陽光服務、光耀京城、大行其道”為口號，創建“雷鋒崗”活動，在69家支行據點設置“雷鋒崗”視窗，配備業務能力強、服務態度優的黨員服務明星，以優質的服務資源，為社會大眾提供陽光金融服務。



▶ 2020年8月，開展“以陽光服務打造擁軍銀行”系列擁軍活動，向人民解放軍官兵致敬。

推進財富 E-SBU 建設打 造戰略協同生態圈

中國光大集團於 2019 年全面實施落地 E-SBU 策略，發揮集團綜合金融、產融合作、陸港兩地協同優勢，加強集團內部互動，支持金控集團協同升級，推進集團“敏捷、科技、生態”戰略轉型。

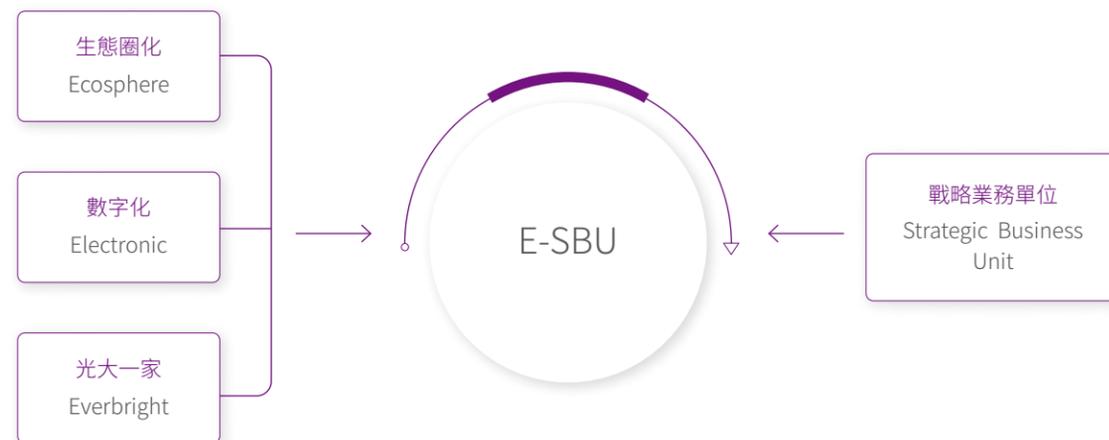
光大 E-SBU 聚焦“大財富”“大民生”

“大財富”涵蓋財富、投資、投行三大 E-SBU

“大民生”涵蓋環保、旅遊、健康三大 E-SBU



E-SBU 戰略概念



財富 E-SBU 是集團大財富戰略的重要基礎，在 E-SBU 建設中承擔基礎性和平台性作用，重點圍繞用戶端和負債端，為六大 E-SBU 提供客戶導流及產品銷售渠道。

作為履行集團財富 E-SBU 承擔的主力軍，2020 年，光大銀行強化協同管理，加大考核激勵，深化對總互動機制，深挖區域協同潛力，運用金融科技不斷拓展財富 E-SBU 開放平台邊界，著力提升集團戰略客戶價值貢獻，積極履行“大財富”“大民生”協同理念，有效提升協同價值，全力統籌推進財富 E-SBU 生態圈建設，形成了“總體有規模、區域有特色、創新有亮點”的協同新局面。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

→ 推進財富 E-SBU 建設打
造戰略協同生態圈

數位銀行驅動創新
保護消費者權益

變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

“1+4” 要求

我行依託中國光大集團優勢，協同集團企業，以金融科技驅動和互聯網平台思維為依託，構建開放的 E-SBU 生態圈，為有財富管理需求的客戶制定綜合金融服務方案，滿足客戶綜合化、多元化、複雜化的金融服務需求。

財富 E-SBU 按照不同客戶維度，分別設置了對公圈、個人圈和雲生活圈三個子圈，並以“1+4”作為協同重點。



財富 E-SBU 建設成效



與中國光大集團企業業務協同總額 * **1.66** 萬億元



* 與中國光大集團企業業務協同總額指對協同客戶（包括集團其它子公司及與其它子公司共同行銷的非集團成員客戶）在工資代發、交叉銷售、代客資管、資產託管等方面的業務協同總額。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

→ 推進財富 E-SBU 建設
打造戰略協同生態圈

數位銀行驅動創新
保護消費者權益

變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

綜合金融

► 服務大國工匠，支持製造業企業發展

為弘揚“精於毫釐、築夢大國”的工匠精神，做好大型製造業企業及其員工的綜合服務，我行在整合集團優質資源的基礎上，推出“匠心專享”服務禮盒，包括私人銀行鑽石儲蓄卡、匠心專屬信用卡，以及涵蓋出行、旅遊、醫療等權益在內的服務包，為大國工匠個人及所在企業提供一攬子金融、非金融產品。通過服務製造業企業的大國工匠等“靈魂人物”及廣大普通員工，為其提供優質的金融產品和增值服務。不斷拓展“大國工匠”服務外延，為文化藝術、醫藥、科學等行業中的領軍人物提供“匠心專享”服務，並陸續推出各類文化傳承主題活動，弘揚匠心文化，傳承工匠精神。



匠心專享發佈會



“向大國工匠致敬”活動

► 發行美元債

在西安分行與光銀國際緊密協同下，光銀國際作為聯席簿記管理人，支持西安曲江文化控股有限公司於香港定價首支“文化類美元債”二期，募集資金將用於償還到期債務、項目建設以及補充營運資金。

大環保

► 黑龍江分行垃圾焚燒發電項目

黑龍江分行支持光大環保在黑龍江省新投資的垃圾焚燒發電項目，該項目是由光大環保和哈電集團共同投資的環保能源項目，已納入 2020 年“黑龍江省百大重點項目名單”。

大旅遊

► 魅力雲南旅遊年

2020 年在我行“魅力雲南旅遊年”活動下，昆明分行聯合中青旅等旅遊出行合作方計劃線上場景服務，開展線路滿減活動。截至 2020 年 12 月末，已有超過 2.3 萬名信用卡客戶享受了“魅力雲南旅遊年”活動優惠。

大健康

► 發行岐黃信用卡，推進集團“大健康”發展戰略

我行依託集團“大健康”戰略規劃，持續發力中醫藥領域，打造全新中醫主題信用產品——“陽光本草·岐黃”信用卡。同時開闢專區，為持卡人提供養生膳食、康養旅遊、專家診療等專屬服務。



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

→ 推進財富 E-SBU 建設打
造戰略協同生態圈

數位銀行驅動創新
保護消費者權益

變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

數位銀行驅動創新 保護消費者權益

2020年，光大銀行在金融科技領域持續革新，繼續強化金融科技支撐，不斷探索前沿技術在金融領域應用的新路徑，促進金融與科技深度融合，提升核心競爭力、服務水準、優化客戶體驗感、保障消費者權益。同時，面對突如其來的新冠疫情給國內外經濟造成的影響，光大銀行利用金融科技優勢保駕護航，服務實體經濟，向實現一流財富管理銀行的目標不斷邁進。



消費者權益“心”保護

2020年，我行消費者權益保護工作扎實推進，不斷加強頂層設計、深化體制建設、強化科技賦能，圍繞“陽光消保”和“陽光服務”品牌建設，持續優化服務體驗、普及金融知識，

增強員工自豪感和自覺性，切實履行消費者權益保護主體責任，提高金融消費者的幸福感、安全感和獲得感。

強化頂層設計

董事會、監事會、高級管理層高度重視消費者權益保護工作，積極履行消費者權益保護職責，定期組織召開會議，聽取、審議消費者權益保護相關工作報告，並對工作進行指導，推動消費者權益保護工作深度融入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略。

優化組織架構

2020年，總行成立“管道管理部/消費者權益保護部”一級部門，負責牽頭組織、協調、督促和指導全行開展消費者權益保護工作，推動分行設立消費者權益保護職能部門，實現境內39家一級分行消費者權益保護工作職能部門全覆蓋，提高消費者權益保護工作獨立性、專業性和權威性。

完善制度體系

結合《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行業保險業消費投訴處理管理

辦法》等監管新規的實施，進行制度重檢修訂，同時研究制定《中國光大銀行金融行銷宣傳行為規範管理辦法》《中國光大銀行小額投訴糾紛快速補償管理辦法（試行）》等制度辦法，進一步完善制度體系。

強化科技賦能

為規範消費者權益保護審查流程，提升審查效率，做好消費者權益保護風險事前防控工作，我行開發消費者權益保護審查管理系統，實現審查工作的線上化。

▶ 金融消費者權益保護品牌——“陽光消保”

2020年10月，我行正式發佈“陽光消保”的品牌標誌，貫徹“一個光大”的品牌管理原則，突出金融消費者權益保護與銀行現有業務的依存及拓展關係，在全面貫通現有服務基礎上，針對金融消費者權益的“八項基本權益”，向社會做出“引領·陪伴·共同成長”的莊嚴承諾。



◀ 深圳分行“金融消費者權益保護實施辦法”專題培訓

▼ 南京分行個人金融資訊保護演練

“我剛到海口時，就是看好光大銀行的口碑來開戶的，光大銀行是一家負責任的銀行，我要多為你們宣傳。”

——彭先生

▼ 海口分行



▲ 2020年12月，福州分行收到人民銀行漳州市中心支行公開表揚信。

深化投訴管理

加強投訴監控分析，定期監測全行投訴運行情況，持續開展投訴分析，及時通報全行投訴情況；推動重點業務尋因改進、優化產品和服務流程，提升客戶體驗。報告期內，共受理客戶投訴21,733筆，其中本行遠端銀行中心受理13,171筆，分行受理及外部機構轉辦8,562筆。投訴量較高的地區為廣東省、上海市、北京市，投訴量較高的業務為銀行卡業務、債務催收業務、貸款業務。

提升客戶滿意度

持續關注客戶滿意度，由“經驗管理”轉向“數據管理”模式，全方位收集客戶關於服務、流程、產品方面資料資訊，即時收集和查看客戶評價數據。積極跟進評價低分的問卷，核實服務過程，查找低分原因，逐步建立客戶體驗監測體系。

建立營業據點客戶服務品質監督、檢查及改進機制，開展營業據點陽光服務視頻檢查工作，建立2020年服務規範移動端H5高級檢索系統，實施《2020年陽光服務手冊視頻解讀》線上培訓。

2020年營業據點陽光服務視頻檢查結果



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

推進財富 E-SBU 建設
打造戰略協同生態圈

→ 數位銀行驅動創新
保護消費者權益

變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

普及金融知識

保持金融知識普及宣傳教育常態化，開展更加有針對性、有特色的宣傳教育活動，增強公眾風險防範意識，切實保障金融消費者的合法權益，為營造金融和諧氛圍貢獻力量。

► 積極參與“金融知識普及月，金融知識進萬家”活動

我行積極參與由人民銀行、銀保監會、證監會、網信辦四家單位共同組織的“金融知識普及月，金融知識進萬家，爭做理性投資者，爭做金融好線民”活動，開展各類宣傳活動。

截至 2020 年 12 月末，
宣傳活動累計觸達消費者
2,726.88 萬人次
發放原創宣傳資料
18.57 萬份



太原分行開展“駐村書記話金融”金融知識普及宣傳活動



南寧分行開展“金融知識普及月金融知識進萬家”活動



煙臺分行走進煙臺市芝罘區新橋小學開展“金融知識小課堂”專題活動



寧波分行打造“菁英實踐俱樂部”金融教育品牌



瀋陽分行開展“正確理財，快樂投資”系列線上沙龍活動

► 南京分行向校園師生宣傳普及金融知識



“現在學生使用手機比較普遍，校園環境比較單純，進行金融教育有利於學生身心健康發展。光大銀行南京分行提供這樣的志願服務，彌補了學校教育的短板，老師和學生均能獲益，校方對此非常感謝。”

——南京三中學生處劉主任

暖心社會服務

2020 年，我行堅持“服務創造價值”理念，發揮陽光服務精神，不斷拓展陽光服務內容，發掘陽光服務內涵，通過不斷優化服務流程、規範服務模式，將無微不至的溫暖服務全面融入金融服務全流程，讓客戶切實體驗高品質的金融服務，用心打造一流的客戶體驗。



長春分行打造吉林省內首家書香銀行，服務春城百姓



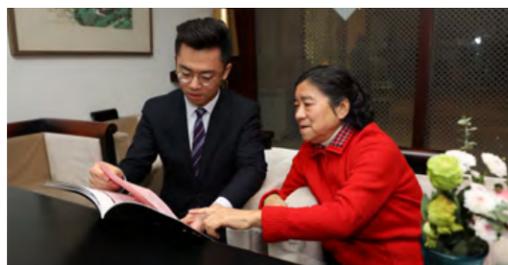
► 南京分行持續打造“光大之家，陽光驛站”

南京分行在江蘇省範圍內共計 61 個據點設立配備統一標識及統一服務物資的“光大之家陽光驛站”，重點服務衛生清潔工人、快遞員、執勤交警等戶外工作者，提供飲用水、熱飯、休息等公益便民服務。



服務老年客戶

為貫徹落實國務院辦公廳《關於切實解決老年人運用智慧技術困難實施方案》，我行將解決老年人數位鴻溝問題納入消費者權益保護工作體系，聚焦老年人廣泛關注的高頻業務和服務場景，在保留並完善傳統業務的同時緊貼老年人需求，因地制宜的加強技術創新，提供更多適合老年人的智慧化產品和服務。



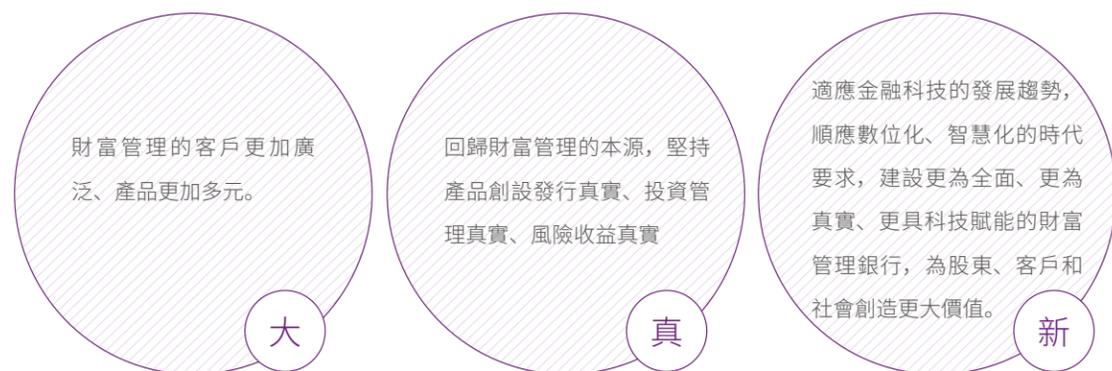
► 關愛老年客戶“頤享陽光·健康養生生態圈”服務

手機銀行上線“頤享陽光·健康養生生態圈”服務，重點向老年客戶提供養老社區、金色課堂、健康養老、快樂養老、財富養老等高頻服務。利用大數據技術實現“千人千面”，根據老年客戶畫像精準推薦合適的產品。

財富管理新內涵

財富管理一頭連接著居民對財富保值增值的需求，另一頭連接著市場主體的投融資需求，在服務雙循環新格局中發揮著橋樑和渠道的功能。我行把財富管理作為重點業務發展方向，不斷培養價值創造能力、產品創新能力、金融科技能力、協同互動能力及風險管理能力，為客戶創造價值。

光大銀行“財富管理”的三大特點



財富管理客戶更加廣泛，產品更加多元

我行與中國光大集團旗下的各企業協同構建“商行+投行”“投行+私行”“私行+資管”等多元協同模式，針對重點客戶成立專屬綜合服務團隊，推進跨業務線、跨板塊、跨企業的綜合化協同經營，為零售、公司、機構、政府等客戶度身定制綜合金融方案，滿足客戶多元化投融資需求。

回歸財富管理的本源，堅持產品創新設計發行真實、投資管理真實、風險收益真實。聚焦金融服務、生態環保、旅遊會展、養老健康、科技創新五大領域，致力探索多元產品。

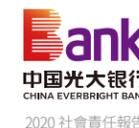


^{*} 含借記卡和信用卡客戶

► 七彩陽光淨值型產品體系



我行在資產類別維度配合投資策略、估值技術、開放期設計等建立七彩陽光產品體系。以陽光“紅橙金碧青藍紫”七種色彩，分別代表股票類、混合策略類、固定收益類、現金管理類、另類資產、私募股權類、結構化投融資類等七種大類資產配置。資產屬性明確、風險等級清晰、客戶理解直觀、同業獨具特色，為投資者提供全方位資產增值服務。



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

推進財富 E-SBU 建設
打造戰略協同生態圈

→ 數位銀行驅動創新
保護消費者權益

變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

金融科技新體驗

在全民財富管理 3.0 時代，我行致力於向客戶提供具有新時代特徵的財富管理業務，通過金融科技賦能，讓財富管理的標準化、便利化得到快速提升。提出“敏捷、科技、生態”的戰略要求，持續加強數位銀行體系建設，以業務發展賦能、科技基礎建設、科技治理優化為切入點，全面支援數位金融業務創新發展。

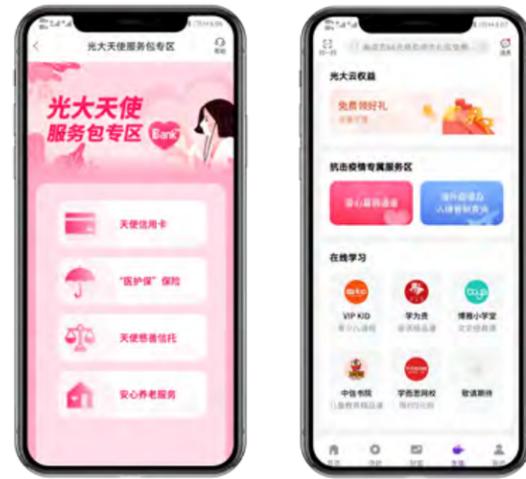
2020 年，我行通過渠道拓展創新、數位金融業務創新和業務流程優化等方式，為客戶提供更前端、更便利、更全面的服務體驗，保證金融服務順暢高效。

渠道拓展創新

☑ 手機銀行

● 同心抗“疫”，全力保障民生

推出一系列多樣化的線上服務專區，包括抗擊疫情專屬服務區，無接觸服務專區、“足不出戶 享受生活”服務專區、“足不出戶 線上學習”專區。



▲ 手機銀行抗擊疫情專屬服務區

● 聽障人群，讓愛看得見

我行在業內首家推出手語視頻服務，為聽障人士搭建起金融服務的綠色通道。客戶可通過光大手機銀行“手語視頻座席”線上完成信用卡遺失等 19 項業務辦理。

● 推出全新財富版，打造全面智慧財富管理服務

除具備標準版本和服務老年客群的“簡愛版”之外，手機銀行 8.0 推出全新財富版本，提供更全面、智慧的財富管理服務。

● “數位人”視覺化虛擬人智慧服務

探索智慧時代金融服務新模式，在手機銀行上創新推出“數位人”視覺化虛擬人智慧服務，建立虛擬人形象，結合手勢、表情等擬人化動作，提供更人性化的服務。

👤 個人網銀

● 共抗疫情，大額安全便捷轉帳

延長大額轉帳的服務時間，讓客戶能夠安全便捷地進行大額轉帳。

● 個人存量浮動利率貸款 LPR 轉換工作線上化

完成個人存量浮動利率貸款 LPR 轉換工作的線上化投產，客戶可通過網上銀行渠道進行簽約。

● 發力銀髮經濟

上線平安養老保險股份有限公司的養老保障產品，逐步引入和豐富我行公募類養老金融產品。

☎ 電話銀行

● 醫護人員快速通道

緊急上線醫務人員金融服務綠色通道，為醫務人員提供優先、優質服務。

● 縮短客戶 IVR 自助語音停留時間

通過客戶路徑分析，結合客戶實際需求，增設人工入口，方便客戶進入人工服務。

● 移動坐席保障客戶服務

推出“VPN+ 桌面”的移動客服辦公方案，通過“雲端”服務，保障客戶服務。

數字金融業務創新

金融科技創新生態建設

成立光大數字金融學院，發佈光大銀行金融科技創新生態，旨在打造集團大財富板塊創新的根據地，推動創新生態圈的建立和拓展。

光信通

以區塊鏈為底層，融入產業鏈生態，將企業應收賬款轉化為流動性工具，實現按需拆分、多級流轉，通過共享核心企業信用，助力解決小微融資難題。

數字名片

以線上社交關係為流量來源，與使用者建立高度數位連接，實現數位化傳播和社交式行銷。

業務流程優化

統一支付平台

對現有業務中涉及支付結算的公共功能進行抽象與重構，與內外部合作主體共用支付結算能力，支持大規模、定制化的快速複用，降低合作主體支付能力建設成本，提升支付效率；統籌管理行內支付資源，對合作商戶進行統一認證與授權，防範政策風險和業務風險，提升消費者支付安全。

隨心貸 2.0

在客戶充分授權的前提下，結合人行征信、政府、互聯網等多維度數據，提升客戶識別能力，優化貸款申請流程，為客戶提供方便快捷的網路貸款新體驗，同時加強產品反欺詐能力。

疫情工單處理流程優化

為參加疫情防控工作的人員、因感染新冠肺炎住院治療或隔離的人員、疫情防控需要隔離觀察的人員、受疫情影響暫時失去收入來源的人員等四類人群，上線“延期還款申請功能”及配套服務。



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

推進財富 E-SBU 建設
打造戰略協同生態圈

→ 數位銀行驅動創新
保護消費者權益

變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

變革創新激發活力 拓展人才發展空間

光大銀行秉承建設知識型、技能型、創新型勞動者大軍的理念，弘揚勞動模範精神和工匠精神，營造勞動光榮的社會風尚和精益求精的敬業風氣。



維護員工權益

員工招聘

我行招聘工作秉承公平、公正和公開原則，對不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的员工未設置任何歧視性政策、條款，以維護員工權益。員工招聘流程健全完善，招聘渠道豐富多元，招聘資訊公開透明。

在境外分行人才招聘中，除分行高管層和少數關鍵崗位由總行外派，其餘崗位的人員招聘完全按照本地化原則開展，確保各分行當地僱員佔比符合要求。

我行於 2020 年 5 月啟動國際化人才入庫選拔工作，現已組成 184 人的國際化人才團隊，包含高級管理層、業務骨幹層等各層級人員，覆蓋全行各業務線板塊。

員工權益保障

我行切實保障員工的合法權益，嚴格遵守《勞動法》等法律法規，杜絕僱傭童工。同時，致力保障員工就職權益，堅持勞動合同簽訂率及社會保險覆蓋率達 100%。

在薪酬福利上，確保員工薪酬發放及時和準確，並按照國家和所在地區社會保障政策及相關規定足額計提和繳納法定福利，依法為員工代扣代繳個人所得稅。

實行考勤管理和休假管理，兼顧人性化和公平性，鼓勵員工合理安排工作、避免過多佔用員工休息時間，禁止強制勞工。員工享有國家法定節假日及帶薪休假。

員工民主管理

積極發揮職工代表大會作用，維護員工合法權益，加強民主管理，貫徹民主參與、民主決策、民主監督的工作實踐。督導各分行、中心工會切實維護好職工合法權益，構建和諧家園文化。

► 加強職代會管理工作

指導各分行、中心工會組織召開轄內職工代表大會，2020 年，總行共審閱 28 家分行、中心職代會報告，內容包括分行經營工作報告、職工提案徵集情況彙報、職工等級體系方案等。



我行通過“現場+視頻”的方式召開第三屆全體職工代表大會第二次會議

促進員工職業發展

為順應金融業務模式的變化、數位化發展的必然趨勢、應對當前經濟發展的挑戰，我行秉持“上接戰略、下接績效，支持業務發展與員工成長”的培訓理念。2020年，在克服疫情帶來不利影響的同時，於變局中開新局，強化培訓體系建設，讓員工在疫情防控新常態下學到實處，激勵成長動力，落到工作實踐，為客戶提供更優質的服務，實現更大進步。

員工培訓體系建設



黨建引領
規劃幹部隊伍
培訓體系

- 開展“十九屆四中全會精神專題學習”
- 開展“總行處級幹部培訓班”“總行社招新員工培訓”“總行校招新員工分行輪崗實踐”



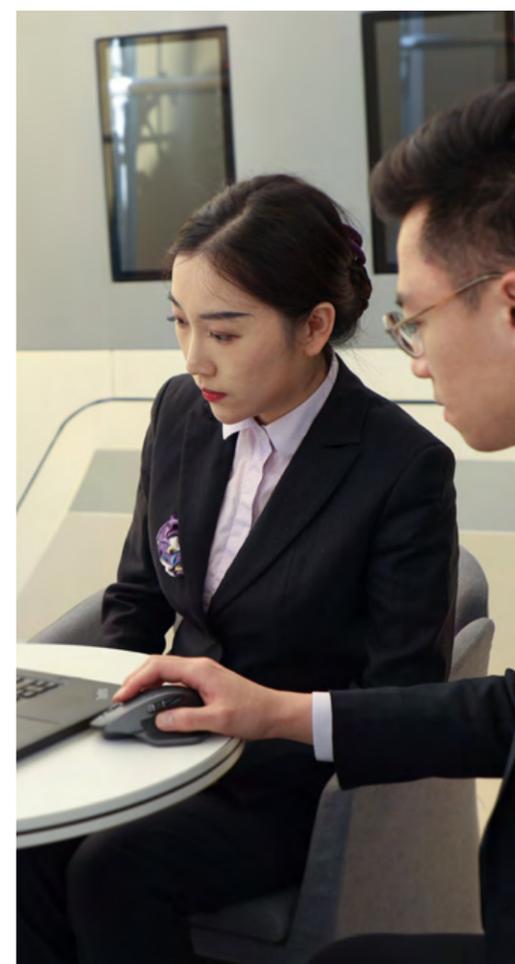
線上發力
打造陽光學院數位化
學習生態圈

- “陽光學院”數位化學習平台、開展直播培訓、實施線上考試，推動員工學習常態化
- 搭建陽光直播間，打造全媒體演播室
- 不斷開拓培訓直播領域，打造“陽光大講堂”直播課堂



培養人才
搭建專業人才庫
培養體系

- 開展“星耀杯”創課大賽，萃取業務知識點6,700餘個，開發崗位課程3,000多門



截至2020年12月末，

全行共組織開展各類培訓

7,049 期次

培訓

74.4 萬人次

員工培訓覆蓋

100%

全行員工人均培訓次數約

16 人次

* 包含線上培訓人次

我行提倡員工在學習過程中端正態度、自覺自發、自律自省、全方面提升學習效能，同時鼓勵員工於工作中實踐所學成效。

學進去

各培訓項目為員工提供了一個知識賦能、經驗共用、團隊成長的平台，讓員工能充分發揮主觀能动性，學好學透。

用上去

鼓勵在學中幹、幹中學，學以致用、用以促學、學用相長，以實幹實踐增強員工的能力建設、提高解決實際問題的水準。

動起來

瞄準員工自我能力提升與我行績效達成兩個目標，切實在學懂弄通做實上下功夫。

► 育國際化人才，促國際化發展

立足於“選拔一批、儲備一批、培養一批、使用一批”的工作總方針，推出“2348”的培養方案，着力培育國際金融通才，打造光大特色的國際化人才團隊，為光大銀行的國際化發展提供人才保障。



► 開展“星耀杯”創課大賽，打造光大“知識雲”

啟動“星耀杯”創課大賽，通過微體系知識點整理、課程創建和課程評審，構建起覆蓋各業務板塊的專業知識體系，再形成專業崗位課程體系知識庫，最終篩選出792門課程納入我行崗位課程，構建“知識雲”。同時，充分調動廣大員工的學習和參與熱情，在全行掀起學課、創課、評課的學習熱潮，營造學習型組織氛圍。

聚焦精神素質提升

► 評選“陽光匠人”致敬匠人精神

2020年4月，我行開展“陽光匠人”評選活動，發掘各業務線、各具特長的“能工巧匠”。來自14個部門的21位基層員工獲得“陽光匠人”榮譽稱號，並被授予“陽光匠人”榮譽。

關注員工健康安全

個性化醫療保障

在為員工參加基本醫療保險基礎上，建立補充醫療保險制度，提升醫療保障綜合服務水準。升級綠色就醫通道，增加員工就醫服務次數，擴大就醫服務條件，豐富就醫服務內容。

防疫保障

為全行員工緊急配發防疫口罩及物資。在全國疫情物資告急的情況下，通過多方協調，開展物資採購工作、籌措防疫物資，為境內外員工累計配發口罩近30萬隻，同時配發免洗消毒凝膠、消毒濕巾、84支消毒液等。

心理健康關愛

啟動員工心理扶助計劃——員工“舒心”計劃項目，為員工提供心資訊、心監測、心關愛、心管理四個版塊的服務，說明員工提高心理健康水準與心理資本、平衡工作與生活、實現快樂工作幸福生活、促進團隊工作效能提升。

● 心理援助服務熱線

自2020年2月起，為全系統5萬名員工及家屬開通了心理援助服務熱線，為員工提供在疫情期間心理援助服務。在疫情嚴峻的三個月期間服務74人。

● 陽光大講堂直播平台

利用陽光大講堂直播平台，開展了“非常時期壓力調適和陽光心態建設”“如何做好新冠的健康防護”等專題講座，引導廣大員工積極正確面對疫情。

● 搭建“心靈驛站”加強心理關愛

搭建員工“心靈驛站”，豐富心理諮詢室佈置，為員工提供駐場面詢、溝通談心，用以輔助心理諮詢師進行心理治療的沙盤設備，用以緩解員工壓力，進一步提升工作活力。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

推進財富 E-SBU 建設
打造戰略協同生態圈

數位銀行驅動創新
保護消費者權益

→ 變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

關懷困難員工

我行持續完善陽光關愛基金制度，積極開展訪貧濟困活動和送溫暖活動。疫情期間，為積極穩妥推進復工復產，做好員工勞動保彰，我行工會設置 2,000 萬元防疫專項資金，用於各級工會轄屬員工及家屬購買防疫物資。

► 送溫暖活動資料

補助困難職工人數
352 人

慰問金專款總額
135.4 萬元

慰問派駐掛職、扶貧
和駐村幹部
83 人次

慰問金專款總額
8.47 萬元

促進工作與生活平衡

在疫情得到有效控制的基礎上，各分行開展豐富多彩的文娛活動，深受廣大員工歡迎。



參加 2020 年北京市西城區全民健身體育節籃球比賽

參加第七屆廣州塔登高公開賽



職工小家活動

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

推進財富 E-SBU 建設打
造戰略協同生態圈

數位銀行驅動創新
保護消費者權益

→ 變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

► 陽光大講堂

依託陽光大講堂直播平台，邀請名家開展線上講座、文體公開課，內容包括舞蹈瑜伽、健身塑型、太極教學，健康養生等，累計播出 121 期。配合疫情狀況，創新推出“全員健步走活動”“全員讀書活動”“全員視聽活動”線上三大亮點活動，豐富員工業餘休閒生活，凝聚“一個光大、光大一家”的家園認同感。



全員讀書活動

在“掌閱 APP”上的總註冊員工達

25,361 人



全員健步走活動

在“企業咕咚”小程序上的總註冊員工達

26,048 人



全員視聽活動

在“全民視聽”小程序上的總註冊員工達

43,666 人

註冊率高達

95.5%

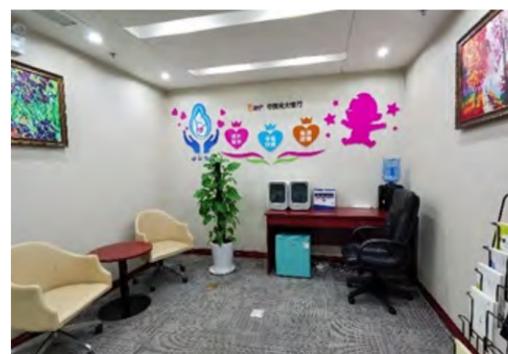
關愛女性員工

► 女職工“悅讀暢享”讀書活動

我行落實集團工會開展女職工“悅讀暢享”讀書活動，2020 年 5-9 月期間在全行開展女職工“悅讀暢享”讀書活動，並評選出十名最強筆記達人。

► 太原分行“女職工關愛室”

太原分行配置女職工關愛室，通過齊全的設施配備和溫馨的環境佈置，旨在營造溫馨家園文化，提升女性員工幸福感、歸屬感。



責任引領規範採購 推動供應商 ESG 管理

光大銀行強化供應商管理，落地執行《中國光大銀行採購管理辦法（2019 年修訂版）》，採購工作遵循合法合規、集中管理、分級授權、重質高效、節能環保的指導思想和整體原則。同時，部分涉及人員外判服務的招標中會要求潛在投標人就員工薪酬佔比等社會責任指標或要素進行報價並參與評審，履行責任採購。

光大銀行明確集中採購目錄、集中採購限額，規範集中採購程序、審批流程、委員會議事規則、各種採購方式適用條件，加強分支機構管理。總行在 2020 年開展一系列集中採購方案，整合總行零售與財富管理部的三項電子權益服務及信用卡中心的五項增值服務等項目。建立智慧集採平台系統，實現員工及項目人員線上下單採購、訂單管理、物流資訊對接等功能。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

推進財富 E-SBU 建設
打造戰略協同生態圈

數字驅動創新發展
保護消費者權益

→ 變革創新激發活力
拓展人才發展空間

→ 責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

愛心傳遞公益慈善 促進社區和諧共生

光大銀行持續關注社會需要，用實際行動積極履行社會責任，在抗擊疫情、公益慈善、脫貧攻堅、敬老愛老、學童關愛、城市創建及經濟發展等領域開展多種形式的公益活動，為公益支持。截至2020年12月末，公益捐贈額達4,532萬元。



光大銀行與中華慈善總會舉行戰略合作協定簽約，達成“慈善+金融科技”的合作新模式



敬老愛老

光大銀行致力弘揚尊老敬老的傳統美德，履行愛老助老的社會責任，在認真做好金融服務的同時，用“老吾老，以及人之老”的愛心溫暖關懷老年群體。

1. 北京分行為納蘭園養老公寓的老人們帶來手工藝活動——縫製艾草香囊
2. 太原分行舉辦“第二屆敬老孝親暨青少年圓夢基金會揭牌”活動
3. 寧波分行走進寧海縣深叢鎮敬老院，開展“情系敬老院，光大送溫暖”團隊建設活動
4. 南寧分行“菁英實踐”志願服務團隊為長者慶生
5. 廣州分行“長者驛站”休憩區域，讓到店的客戶感受家一樣的溫馨

擁軍優屬

6. “雪域高原送深情，光大擁軍暖兵心”，拉薩分行慰問中國人民解放軍部隊官兵
7. 慰問老紅軍
8. 無錫分行慰問抗美援朝老兵

學童關愛

9. 無錫分行開展“關愛困難學生”助學活動
10. 重慶分行開展“六一”愛心助學公益活動
11. 青島分行與青島湖島小學開展“關愛新市民子女金秋贈送溫暖”幫扶活動
- 12、13. 大連分行開展“陽光午餐”愛心捐助活動幫助解決山區貧困家庭小學生在校午餐費用問題
- 14、15、16. 長沙分行向新化縣油溪鄉嘉溪完小學開展扶貧捐贈活動
17. 太原分行向陽高縣希望小學——南關小學開展公益捐贈活動
18. 濟南分行為農村貧困家庭舉辦“希望小屋”兒童關愛項目

城市創建

19. 合肥分行組建“黨員抗洪突擊隊”及推出抗洪救災專項貸款以全面支援抗洪救災工作
- 20、21. 南京分行參加江寧開發區黨工委的“文明城市，你我共建；美麗家園，你我共用”主題義工服務活動

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

推進財富 E-SBU 建設
打造戰略協同生態圈

數位銀行驅動創新
保護消費者權益

變革創新激發活力
拓展人才發展空間

責任引領規範採購
推動供應商 ESG 管理

→ 愛心傳遞公益慈善
促進社區和諧共生

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

創造環境價值 構建人與自然生命共同體

光大銀行秉承綠色發展理念，著力完善綠色金融機制，加強外部合作，大力支持綠色生產、綠色生活、綠色消費。落實綠色運營舉措，不斷提升廣大員工的環保意識。開展綠色公益活動，積極營造綠色公益生態。積極響應“碳達峰”“碳中和”國家戰略，助力人與自然和諧共生的現代化建設。

貢獻聯合國可持續發展目標 



強化綠色發展的法律和政策保障，發展綠色金融，支持綠色技術創新，推進清潔生產，發展環保產業，推進重點行業和重要領域綠色化改造。推動能源清潔低碳安全高效利用。發展綠色建築。開展綠色生活創建活動。降低碳排放強度，支持有條件的地方率先達到碳排放峰值，制定二〇三〇年前碳排放達峰行動方案。

——《中共中央關於制定國民經濟和社會發展第十四個五年規劃
和二〇三五年遠景目標的建議》



責任故事

綠水青山就是金山銀山 綠色金融支持綠色發展

發展綠色金融，實現環境保護和經濟發展的雙重目標，是推動中國經濟高品質發展的必然選擇。光大銀行秉持綠色發展理念，推動產業綠色發展、低碳發展，通過實施綠色信貸、開發 ESG 產品、投資綠色債券等方式引導金融資源向綠色發展領域傾斜，積極履行金融國家隊的責任承擔。

> 投資“兩山”生態環保 主題金融債券

投資中國農業發展銀行“兩山”生態環保主題金融債券 4 億元，支援生態文明建設重點領域，包括生態保護和修復、水資源節約與利用、重點流域水資源管理、城鄉環境治理與污染防治等。



> 發行綠色資產支援票據

為華電國際電力股份有限公司承銷發行 15.51 億元綠色資產支援票據，其中光大銀行份額 7.755 億元。本期債券為銀行間市場首單疫情防控綠色資產證券化產品，通過盤活可再生能源電價附加補貼補助收益，支持企業生產經營資金需求。

> 投放長江大保護專項綠色債券

投放“2020 年枝江市國有資產經營中心長江大保護專項綠色債券”1 億元，支援鋰離子動力電池隔膜建設項目和資源化利用鎳、鈷廢料合成鋰電池三元前驅體項目，促進枝江市新能源行業發展，推動枝江地區產業結構調整和提升，保護長江及沿岸生態環境。

ank 光大理財
探尋 如期而至的力量

聚焦契合時代發展的環保、新能源、高端製造等行業的投資機會，精選在環境保護 (Environmental)、社會責任 (Social) 和公司治理 (Governance) 方面評分高的優質企業。

陽光紅 ESG 行業精選 (EW0051)

業績基準(年化)	投資週期	起點/起增金額	光大理財風險評級
中證800指數收益率*70%+ 中債綜合財富指數收益率*20%+ 恒生指數收益率*10%	首次開放日日 每個交易工作日開放	個人投資者100元/1元 机构投资者10萬元/1元	四星級

理財產品登記編碼：Z7001420000042
可購日期：2020年9月25日至11月13日
產品類型：權益類，非保本浮動收益型
（詳見產品說明書）

投資策略：本產品採取ESG行業精選的投資策略進行投資，
權益類資產的投資比例不低於80%，固定收益類
資產的投資比例不低於20%，衍生品類資產持倉
合約價值的投資比例不超過20%。
成立日：2020年10月15日
首次開放日：2021年1月15日

溫馨提示：
理財非存款，產品有風險，投資需謹慎。
本產品投資策略和資產配置與普通公募基金產品存在差異。
產品過往業績不構成未來業績保證，不構成對產品未來收益、風險的保證。
本產品投資於產品證券化資產，本行為特別法律文件，產品詳情請閱讀產品說明書。

> 發行首款 ESG 主題產品

2020 年 9 月，光大理財發行公司首款 ESG 主題理財產品——陽光紅 ESG 行業精選。該款產品以可持續、負責任的投資為原則，聚焦契合時代發展的環保、新能源、高端製造等行業賽道，從企業的社會責任、環保意識和公司治理三個角度發掘具有長期投資價值的優質企業，推動金融資本向 ESG 優勢企業集中，在為客戶創造收益的同時支持環境友好型企業的更好發展。

應對氣候變化 支持實現“碳中和”

氣候變化是 21 世紀人類面對最嚴重的挑戰之一。世界經濟論壇發佈的《全球風險報告 2020》指出，未來氣候將持續變暖並可能造成全球風險加劇，引發系統性風險，對全球發展造成深遠影響。

為應對氣候變化，從綠色金融、綠色運營、綠色公益三個方面採取行動，重點關注氣候變化帶來的環境、社會風險及其引發的信用風險，助力綠色發展。



發展綠色金融 大力保護青山綠水

光大銀行積極回應國家綠色金融發展戰略，不斷完善綠色金融機制建設，提升環境與社會風險應對能力，推動經濟社會綠色發展。

完善綠色金融機制建設

• 理念引導

堅持“創新、協調、綠色、開放、共用”五大發展理念，打造環保 E-SBU 協同商業模式，完善綠色金融機制建設。

• 政策制度

認真落實銀保監會等監管機構與綠色信貸相關的指導，制定《中國光大銀行綠色信貸政策》《中國光大銀行綠色信貸授信政策指引》，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。

• 環境和社會風險管理

不斷提高綠色信貸的授信盡職調查和審查要求。在審查過程中，一方面關注相關審批（核准 / 備案）檔的權威性、完整性和相關程式的合法性，另一方面關注項目總體合規情況，例如項目要符合國家的產業政策和發展趨勢，項目環境評估要與規劃環境評估的總要求相容等。

• 推行“綠色信貸一票否決”制

認真落實“綠色信貸一票否決”制。加大對觀察類客戶，尤其是涉及重金屬排放與危險化學品污染等具有較高環境風險客戶融資的控制與退回力度，不斷促進行業與客戶信貸結構的“綠色”調整。加強與環保部門、監管部門、新聞媒體、項目利益相關方的溝通聯繫，完善總分行分工負責的環境與社會風險預警和防控工作機制，主動、提前識別客戶（項目）環境與風險因素，採取針對性控制或緩解措施。

• 綠色金融培訓

在全行範圍開展綠色信貸專題培訓，培訓內容包括現行綠色信貸統計制度解讀、綠色信貸標識辨析及典型案例介紹。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

→ 應對氣候變化
支持實現“碳中和”

→ 發展綠色金融
大力保護青山綠水

宣導綠色營運
推進環保低碳發展

開展綠色公益提升公眾環
保意識

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

構建綠色金融產品體系

我行秉持綠色發展理念，不斷完善綠色金融產品體系，支持綠色經濟發展。

截至 2020 年 12 月末，
綠色貸款餘額

1,037.23 億元



綠色信貸

► 煙臺分行支持濰煙高鐵建設

濰煙高鐵項目是煙臺地區與國家幹線鐵路連結的重要工程，對於突破煙威地區交通瓶頸、融入山東全省乃至華東經濟圈具有重要意義。煙臺分行通過綠色信貸通道，向濟青高鐵開具 2.3 億元銀行保函，專項用於濰煙高鐵大季車站房擴建項目，支持基礎設施綠色優化，推動綠色交通發展。

綠色債券

► 香港分行支持國開行發行首支“應對氣候變化”債券

香港分行擔任跨境協調人支持國家開發銀行成功發行 3 年期 100 億元人民幣“債券通”綠色金融債券，發行利率為 2.4984%。該債券是首支“應對氣候變化”專題的利率債，募集資金將用於低碳運輸等綠色項目，支持打好藍天、碧水、淨土保衛戰。

綠色資產支援票據

► 深圳分行支持“雙綠”資產支援票據

深圳分行成功落地“華潤金融租賃有限公司 2020 年度第一期綠色資產支援票據”，合計認購金額 5.6 億元。此次發行的基礎資產和募集資金投向均符合綠色債券的相關要求，是“先行示範區”首單“雙綠”資產支援票據。

綠色中期票據

► 貴陽分行投資綠色中期票據

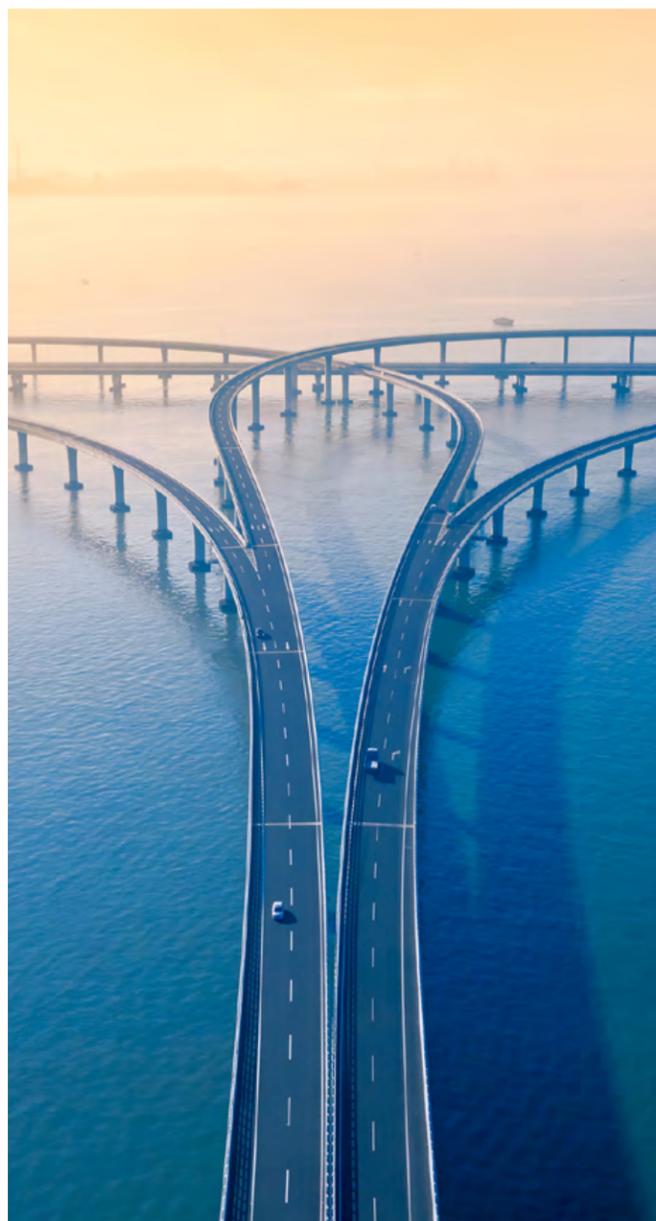
貴陽分行通過理財業務投資貴州省水利投資（集團）2020 年度第一期綠色中期票據 1 億元，資金主要用於水資源節約與循環利用以及水力發電的清潔能源水利基礎設施項目建設。

綠色租賃

► 光大金融租賃股份有限公司支持風力發電行業

2020 年，光大金融租賃股份有限公司對風力發電行業持續加大支持力度，全年實現新增風電設備租賃項目投放 13.21 億元，已並網發電項目合計發電 54,577.46 萬千瓦時，相當於節約 19.10 萬噸標準煤，減排二氧化碳 47.59 萬噸，減排二氧化硫 1.44 萬噸，減排氮氧化物 0.71 萬噸，減排碳粉塵 12.99 萬噸。

支援綠色產業發展



► 南京分行支援太湖治理工程

南京分行支持“武進太湖水環境綜合治理工程”配套工程等項目，對接揚州高郵湖退圩還湖生態修復工程等項目。聯合光大國際（2020年10月已更名為“光大環境”）在生態修復、垃圾資源化利用、污水及固體廢棄物處理等領域加強合作，積極參與到長江大保護等重大工程中，堅持綠色發展，助推江蘇省生態文明建設。

► 合肥分行出資修建光伏發電項目

合肥分行自2015年承擔阜陽市太和縣十裡溝村幫扶工作以來，累計出資70萬元同太和縣政府共建光伏發電項目370千瓦，帶動十裡溝村70戶貧困戶每年戶均增收約3,000元，每年增加村集體收入約11萬元。

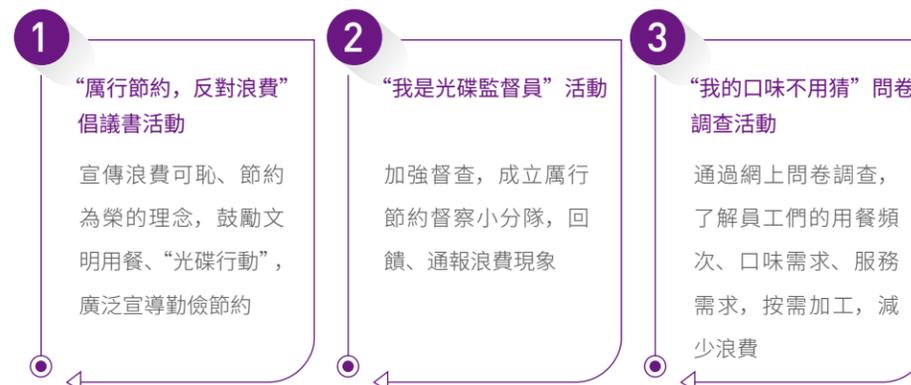
宣導綠色營運 推進環保低碳發展

光大銀行在反對浪費、提升資源和能源使用效率、降低廢棄物排放等方面積極落實政策，以實際行動支持國家“碳中和”目標實現。

厲行節約 反對浪費

2020年，習近平總書記對制止餐飲浪費行為工作做出重要指示，指出“要加強立法，強化監管，採取有效措施，建立長效機制，堅決制止餐飲浪費行為。要進一步加強宣傳教育，切實培養節約習慣，在全社會營造浪費可恥、節約為榮的氛圍”。我行堅持落實節約政策，制定《光大銀行厲行節約反對浪費實施辦法》，在全行進行宣傳教育、督導檢查，深入推進工作。

► 總行開展“厲行節約、反對浪費、光大在行動”主題系列活動



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

應對氣候變化
支持實現“碳中和”

→ 發展綠色金融
大力保護青山綠水

→ 宣導綠色營運
推進環保低碳發展

開展綠色公益提升公眾環保意識

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

提升資源使用效率

為提升資源和能源使用效率，推廣應用節能技術產品，淘汰高耗能設施設備。積極使用節水型器具，建設節水型單位。對非涉密廢紙、廢棄電器電子產品等廢舊物品進行集中回收處理，促進循環利用。利用資訊化手段，推行無紙化辦公，減少一次性辦公用品消耗。



加強空調管理，縮短空調風機組的開啟時間，嚴格控制室內溫度，及時更換老舊耗能的電機及能耗較高的產品。



加強視訊會議管理，規範全行會議流程，縮減會議次數，大力提倡視訊會議。

► 香港分行遷所，綠色建築助環保

2020年8月，香港分行完成新辦公室裝修施工和整體搬遷工作。裝修全程遵循“低碳環保”原則，參照美國 LEED 綠色標準，所有裝修用料均選取符合國際標準的綠色、健康、環保型物料；不同樓層、不同區域設計不同風格的綠色特色牆，打造高綠化覆蓋率辦公區；採用智慧感應燈光系統、配備無紙化智慧會議系統、人臉識別保安系統以及中央列印系統。該裝修項目為香港業界樹立了辦公場所綠色裝修新標杆，在香港環保促進會主辦的2020年“香港綠色企業大獎”評選中榮獲“優越環保項目管理獎”。



降低廢棄物排放

扎實推進垃圾分類工作，通過加強廢棄物分類宣傳和培訓、更換廢棄物投放種類標識、加大巡邏督導等方式增強全行員工的環保意識。建立廢棄物分類和處理制度，針對有害廢棄物和無害廢棄物建立不同的回收處置方法，妥善處理廢棄物。

截至2020年12月末，總行共報廢耗材（含列印墨水匣、硒鼓）約600餘件，通過正規渠道銷毀紙張17.4噸。

開展綠色公益 提升公眾環保意識

開展多種形式的綠色公益活動，以實際行動履行綠色環保理念，提升環保責任意識。



• 南寧分行開展“愛國愛家愛柳州，垃圾清零美龍城”創城公益活動



• 濟南分行聯同山東金融團工委、新華保險山東分公司團委開展“低碳環保、厲行節約”公益活動



• 杭州分行參加“我的公交我的城”九龍湖環湖跑活動



• 廣州分行支持2020年第七屆廣州塔登高公開賽開跑

創造治理價值 鞏固長期穩健發展基石

光大銀行嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規的要求，持續推進公司治理體系和治理能力的現代化建設，完善體制機制，圖標制度基礎，確保各治理主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉，促進公司治理水準穩步提升，保障公司持續穩健營運。

貢獻聯合國可持續發展目標 



堅決打贏防範化解重大金融風險攻堅戰，厘清各方職責邊界，壓實各方責任，壓實金融機構的主體責任，堅決防範道德風險。建立健全金融機構恢復處置機制、損失分擔機制和激勵約束機制。突出重點，繼續依法依規做好重點金融機構風險處置工作。

——2020年中國人民銀行工作會議要求

責任故事

光大銀行的境外可持續發展之路

光大銀行在國際化佈局中重視可持續發展，致力於實現當地語系化經營。各境外分支機構不忘金融國家隊的責任承擔，切實履行央企責任，密切監測當地可持續發展政策變化，積極配合總行社會責任工作規劃部署，不斷提升分行協調可持續發展能力，致力於打造世界一流的光大品牌形象。

截至 2020 年 12 月末，設立境外機構數量 7 個，覆蓋國家及地區 5 個，境外機構總資產：2,497 億元，境外員工數量：430 人，本地化僱傭比例：91%。

> 香港分行

近年來，香港政府積極推動綠色金融體系建設，提出“打造國際綠色金融中心”戰略，採取多項舉措支持綠色金融發展。監管層面頒佈《綠色金融策略框架》，提出分階段建立“綠色及可持續銀行”、圍繞 ESG 展開“負責任投資”等舉措。香港分行履行金融國家隊的責任承擔，在多個 ESG 相關議題上均有積極表現。

● 治理

對內優化綠色營運管理制度，履行“節能低碳”營運管理理念；對外積極推動中國光大集團環保領軍企業與香港政府的交流合作，圍繞“粵港澳大灣區”規劃，支持香港打造全球領先的“綠色金融中心”，共建大灣區綠色生態體系。

● 社會

面對香港疫情持續反覆，分行持續開展金融服務保障和民生物資保障工作，及時對接金融需求，啟動綠色通道快速審批流程，為抗疫企業陸續投放近 16 億元人民幣貸款，為打贏疫情防控攻堅戰注入金融“活水”。

● 環境

香港分行是首家發行境外綠色債券的股份制商業銀行，牽頭發行全球第一筆綠色“一帶一路”銀行合作債，參與籌組香港第一筆綠色酒店銀團貸款。除自行發行多筆綠色債券外，分行還積極為各類企業和金融機構發行多幣種國際綠色債券，打造綠色金融服務品牌。

> 首爾分行

韓國政府近年來積極推動上市公司披露公司治理相關資訊，其金融委員會組織專門項目組推動綠色金融發展，通過建立管理和監督體系，推動綠色新政項目。



● 治理

依據集團與總行的 E-SBU 戰略部署，結合當前 ESG 發展趨勢與實際情況，在韓國當地積極推廣 ESG 相關產品和服務。

● 社會

韓國疫情爆發後，分行員工及時通過愛心捐款方式向韓國大邱紅十字會捐款 620 萬韓幣，與韓國人民共度難關。

> 光銀歐洲、盧森堡分行

盧森堡國家財政部、環境部與聯合國環境規劃署合作起草《盧森堡可持續金融路線圖》，為建立全面深遠的可持續金融戰略奠定基礎。盧森堡分行密切關注當地政府可持續發展相關強制性監管規定的推出，並積極採取應對措施。



● 治理

在風險管理政策中納入 ESG 因素，要求綠色貸款授信機構制定綠色貸款政策和流程，對此類信貸額度進行監督管理；將 ESG 因素納入情景分析和壓力測試，了解潛在 ESG 相關風險，為風險策略和業務模型提供指引。

● 社會

疫情初期，分行員工自發捐款 1.6 萬元，同時在歐洲採購 20 萬副醫用手套捐贈給湖北疫區；疫情後期，向盧森堡兩家收治新冠病人的醫院各捐贈了 5 萬歐元，並從國內採購 5,000 個 N95 口罩捐贈給盧森堡外交部。

> 悉尼分行

近十年來，澳大利亞出台一系列 ESG 政策法規，其適用範圍廣，條例要求詳細具體，約束主體涵蓋多個主要資本市場參與者，包括資產管理者、金融產品發行人、企業、退休基金管理者等。悉尼分行密切關注當地政府出台的關於 ESG 的政策法規，不斷完善自身管理。



● 治理

確立“合規優先、流程為本”經營理念，完善優化“全面、全程、全員”風險管理制度，強化風險統籌一體化機制和公司治理體系建設。對分行業務產品設計和開展模式進行全方位綜合管理，對業務發展中所涉及的 ESG 核心因素進行調查及披露。

● 社會

疫情期間，主動作為，組織員工踴躍捐款，與光銀國際共同購置瑞弗 V362 監護型負壓救護車一輛捐贈給武漢軍區醫院。

> 光銀國際

光銀國際在疫情期間通過多種形式，全力支持國內抗疫，彰顯了境外分支機構的凝聚力和向心力。



● 社會

2020 年 2 月舉辦公司內部線上拍賣會活動，籌集員工善款 30 多萬元，與悉尼分行共同購置負壓救護車一輛，與盧森堡分行共同購置近 800 件醫用防護服，捐贈給武漢疫情防控一線。

2020 年 2 月特別籌辦系列直播節目——“光銀國際 E 講堂”，內容包括病毒傳播與疫情防護、心理健康輔導、疫情下的經濟走向和行業分析等內容。

社會責任戰略引領 致力可持續發展

我國十三五規劃提出了“新發展理念”“高品質發展”目標，十四五規劃提出了促進實現經濟發展取得新成效、生態文明建設實現新進步、民生福祉達到新水準等“新”目標。資本市場監管部門對上市公司社會責任履行情況的關注度不斷提高，出台了一系列監管政策要求上市公司加強社會責任管理，做好社會責任資訊披露工作。

光大銀行積極貫徹落實監管要求，制定社會責任發展規劃，不斷推進社會責任工作，支持打造“一流財富管理銀行”戰略目標的實現。

規劃引領

為貫徹落實中國證監會、中國銀行保險監督管理委員會、香港聯合交易所、香港金融管理局等監管機構推出的一系列社會責任和可持續發展相關政策，回應監管機構對上市公司履行社會責任、強化 ESG 管治的具體要求，制定《光大銀行社會責任三年發展規劃(2020-2022)》，建立完善科學的社會責任工作體系和管理辦法，關注監管機構、客戶和員工等利益相關方群體，努力把履行社會責任融入經營發展的各個環節，持續提升社會責任管理水準，追尋可持續發展之道。

組織完善

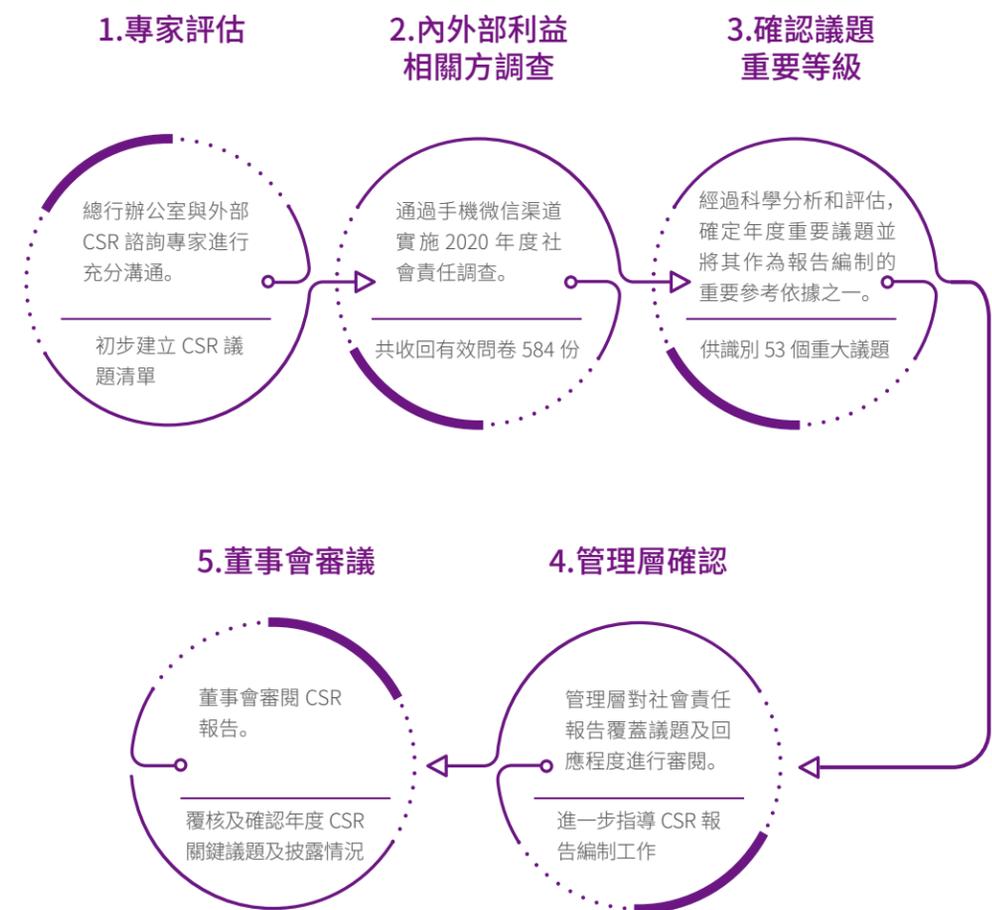
建立覆蓋全行的社會責任工作體系，董事會負責社會責任工作的統籌指導，總行扶貧與社會責任工作領導小組負責研究決策扶貧與社會責任相關重大事項，總行辦公室為全行社會責任工作的歸口管理部門，總分行社會責任聯絡人員共計 100 餘名。不斷優化全行社會責任信息統計流程，高效推進年度社會責任報告編制和披露工作。

制度制定

制定《中國光大銀行股份有限公司社會責任工作管理辦法》(2020 版)，明確各單位的工作職能，制定相應實施細則，對牽頭部門和配合部門的工作內容進行細化，有計劃、有節奏推進社會責任工作日常落地。制定《中國光大銀行股份有限公司社會責任績效考核制度》(2020 版)，明確社會責任考核業績指標，落實社會責任績效考核工作，逐步形成社會責任工作激勵與約束機制。

年度重大性分析

高度重視與各利益相關方的溝通，不斷拓展溝通的渠道和深度，提升溝通的頻率和數量，主動回應監管機構、股東、客戶、員工等內外部利益相關方的期望和要求。



1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

→ 社會責任戰略引領
致力可持續發展

提升公司治理
鞏固高品質發展基礎

強化內控合規
確保長期穩健營運

全面風險管理
有力護航金融服務

2020年度重大性分析矩陣

利益相關方溝通 社會責任管理 品牌建設 綠色金融 履行“一帶一路”倡議 支持小微企業發展 精準扶貧 金融教育 客戶投訴處理 多元化團隊	促進區域協調發展 產品創新 履行普惠金融 資訊安全與管理 客戶權益保障 客戶服務與滿意度 消費者權益保護 公司治理 內控合規 供應鏈管理	回應國家戰略 企業誠信與反腐敗 服務實體經濟 公司戰略規劃 全面風險管理 金融科技應用 客戶隱私保護 員工薪酬福利 員工健康與安全 員工關愛
建設新型城鎮 支持鄉村振興	黨建工作 支持社區發展 管理供應鏈的 ESG 風險 責任採購 資訊披露與品質	抗擊疫情 行業競爭力 困難員工幫扶 發展特色業務 應對氣候變化 “30.60”碳目標
推進境外發展 境外機構佈局	義工服務 公益捐贈 綠色公益	培訓與發展 綠色營運 僱傭政策 員工權益保障 工作與生活平衡

內部利益相關方對光大銀行可持續發展的期望

利益相關方管理

利益相關方	對光大銀行的關切與期望
政府	回應國家戰略，服務實體經濟，加快業務轉型，促進區域協調發展，聚焦“六穩”“六保”，綠色金融，綠色營運
監管機構	依法合規營運，防範金融風險，保證金融資產安全，保持良好內部控制和道德操守
股東	確保合規營運，全面風險管理，健全治理結構，創新金融科技，加快數位轉型，強化資訊披露，創造可持續價值回報
債權人	資產保值增值，及時準確披露資訊，完善公司治理
客戶	為客戶提供資訊安全、操作便捷、業務高效的“線上+線下”綜合金融服務，維護客戶權益，不斷加強科技創新、資料安全和隱私保護，普及金融知識
員工	提供完善的權益保障，具有競爭力的薪酬福利，保障健康，提供安全工作場所，優化培訓與職業通道，營造多元包容的工作氛圍
合作夥伴	誠信履約，負責任採購，管理供應鏈的 ESG 風險，互利共贏
公眾	履行社會責任，支援社區發展，共建美麗社區，抗擊疫情，環保公益

我行積極通過新媒體等多種渠道開展利益相關方溝通，以“財富光大”官方品牌微信號為平台，及時發佈與脫貧攻堅、抗擊疫情、消費者權益保護、財富管理、公司治理、科技創新、品牌建設等相關的內容，提升與客戶、消費者、員工、供應商和社區等各利益相關方溝通的廣度和深度。2020年，“財富光大”共發佈策劃原創內容216篇，閱讀量超149萬，原創27期專題系列策劃，持續向公眾展現我行品牌形象、經營亮點和社會責任，傳播光大聲音，宣揚光大文化，塑造光大品牌，獲得了各利益相關方的高度認可。



▲ 我行憑藉“微光點亮扶貧”責任故事系列報導，獲得中國銀行業協會“2020年中國銀行業好新聞”金融機構組最高榮譽——“傑出好新聞”獎。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

→ 社會責任戰略引領
致力可持續發展

提升公司治理
鞏固高品質發展基礎

強化內控合規
確保長期穩健營運

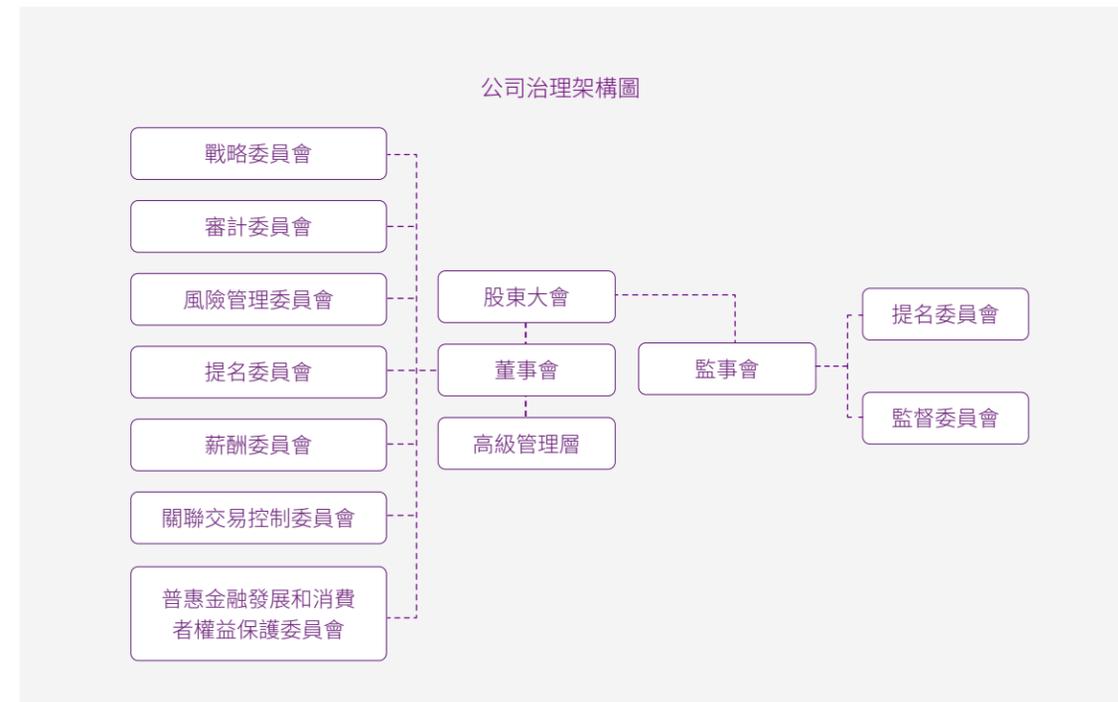
全面風險管理
有力護航金融服務

提升公司治理 鞏固高品質發展基礎

持續推進公司治理體系和治理能力的現代化建設，完善體制機制，鞏固制度基礎，確保各治理主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉，公司治理水準穩步提升。

“三會一層”結構

我行根據《公司法》及相關監管要求建立了完善的公司治理結構。股東大會是權力機構，董事會對股東大會負責，管理層對董事會負責，監事會對董事會和管理層進行監督。截至本報告披露日，我行董事會共有 14 名成員，其中執行董事 2 名，非執行董事 6 名，獨立董事 6 名。獨立董事佔董事會成員人數的比例超過三分之一。



公司治理建設

2020 年，我行董事會根據相關監管規定及工作需要，修訂董事會各專門委員會工作規則，確保專門委員會高效運轉；審慎履行董事及高管選任的公司治理模式，調整董事會專門委員會架構；批准設立及撤銷總行相關一級部門的議案，不斷優化管理架構；修訂資本管理、洗錢風險管理、子公司管理等相關制度，持續鞏固制度基礎；審議通過 2020 年度定點扶貧以及突發緊急事件對外捐贈額度，積極履行社會責任；持續優化關聯交易和關聯方管理機制，嚴格審查重大關聯交易。

此外，我行積極開展黨建工作，2020 年全行各級黨組織堅持“雙一流”標準，以“雙覆蓋”為重點，充分發揮黨組織戰鬥堡壘和黨員先鋒模範作用，組織開展形式多樣的主題黨日活動，以高質量黨建引領高質量發展。



▲ 形式多樣的主題黨日活動

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

社會責任戰略引領
致力可持續發展

→ 提升公司治理
鞏固高品質發展基礎

強化內控合規
確保長期穩健營運

全面風險管理
有力護航金融服務

資訊披露

作為 A+H 兩地上市公司，我行認真貫徹落實新《證券法》及相關監管規定，全面遵循資訊披露法規要求，不斷提升資訊披露品質，持續強化內幕資訊知情人管理，通過法定資訊披露媒體及時、公平地披露各項資訊，保證了披露資訊的真實、準確和完整，向境內外投資者全面展現我行的發展戰略及經營管理情況。2019-2020 年度我行資訊披露工作獲上交所評價結果為“A”。在中央廣播電視總台和南方財經全媒體集團聯合主辦的第五屆“財經金帆獎”比評中，我行榮獲“2020 年度卓越信披聲譽企業”獎。

我行依法合規編制定期報告，不斷提高資訊披露的針對性和有效性，聚焦“一流財富管理銀行”戰略願景，優化豐富定期報告內容，順利完成 2019 年年度報告、2020 年半年度報告（中期報告）及季度報告的編制披露；我行及時充分披露臨時公告，統籌兼顧境內外監管要求，確保兩地市場訊息披露的合規與同步，全年共發佈 110 期 A 股臨時公告（含非公告上網檔）、133 期 H 股臨時公告（含 A 股海外監管公告）。



保護中小股東權益

通過制度安排和程序保障，我行實現對股東，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路投票方式召開，並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並予以披露。

重視董事多元化

本行十分注重董事會成員的多元化。根據《董事會成員多元化政策》，董事會提名委員會在審核董事候選人任職資格和條件並向董事會提出建議時，綜合考慮董事候選人的性別、年齡、文化、教育背景、專業經驗、技能、知識及服務任期等；定期評估董事會的架構、人數及組成。截至本報告披露日，本行 14 名董事中，有 1 名女性成員；研究生及以上學歷 12 名，其中博士 8 名；非執行董事均在或曾在供職機構擔任重要職務，具有深厚的專業背景和豐富的管理經驗；獨立董事為經濟、金融、財會、審計等領域的資深專家，能在不同領域為本行提供專業意見。

強化內控合規 確保長期穩健營運

不斷鞏固內控合規體系，通過優化授權管理體系，嚴肅反腐敗、反貪污、反洗錢管理，築起牢固風險防控底線，提升安全營運能力，確保長期穩健營運，推動全行高品質發展。

優化授權管理體系

全行建立全面覆蓋、嚴謹合規的經營管理授權體系，按照相容銜接、逐級向下、對象明確、流程清晰的原則，將授權分為經營管理授權和業務審批授權，根據各機構實際經營管理狀況及崗位人員變動情況及時進行授權調整，進行分級管理、差別授權和動態調整。通過強化授權管理體系“授”與“收”、“放”與“管”，進一步發揮各級管理者潛能，保障全行穩健經營。

反腐敗

深入推進黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，深化紀檢監察體制改革。2020 年，組織簽訂黨風廉政建設責任書 3,710 份。總分行兩級黨委書記出席反腐倡廉工作會議 301 次，反腐倡廉培訓覆蓋 121,246 人次。

加強“兩個責任”建設，完善黨風廉政建設責任體系。加強反腐敗制度體系建設，強化制度執行力，加強對執行力的監督。拓展日常監督方式方法，強化日常監督管理，全行構建黨委統一領導、紀委主導推進、紀檢部門檢查督導的監督教育機制，各級紀檢部門採取現場和非現場檢查相結合的方式加強監督檢查，抓早抓小、防微杜漸。開展全行警示教育月活動，激發黨員幹部廉潔自律的責任感和擔當意識，營造風清氣正的政治生態。發揮廉政檔案的監督效能，加強重要節日、長假期間的廉政監督，推動監督具體化、常態化。

反貪污

嚴格遵守法律法規，聚焦金融信貸領域腐敗問題，深化案件檢查機制。嚴格執行《黨章》《中國共產黨紀律處分條例》和《中國共產黨問責條例》等黨內法規，推進紀律建設，嚴查違反六大紀律案件、違反八項規定精神典型案例，建立不敢腐、不能腐、不想腐長效機制，推進銀行系統黨風廉政建設和反腐敗鬥爭向縱深發展。

► 打造普法宣傳“四個視窗”

- 設立法律宣傳櫥窗、法治宣傳欄和銀行法治之窗，結合法律宣傳日和銀行業協會“銀行法治之窗”活動，開展相關法律知識宣傳。
- 舉辦法律知識講座和培訓，加強對國家法律、金融法律法規、市場經濟法律法規及宏觀調控法律法規的宣傳教育。
- 完善總分行法律審查許可權類別分工機制，提高全行非訴法律事務工作的效率及品質。
- 運用新技術、新形式，建立網路法律宣傳視窗。

反洗錢

嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》，履行反洗錢義務。構建高效有序、保障有力的反洗錢合規管理體系，健全洗錢風險管理組織架構，健全完善反洗錢制度和work機制。構建完備的洗錢風險識別、監測、評估和防控體系，提高大額交易和可疑交易監測有效性。開展客戶身份識別工作，全面推進存量客戶身份資訊清理，推動帳戶全生命週期管理項目實施，開展洗錢風險評估工作。把握金融和科技深度融合的趨勢，加大反洗錢科技投入，不斷完善和優化監測規則和模型，提高可疑交易報告的有效性。持續開展反洗錢宣傳和培訓，促進洗錢風險管理文化得到充分傳導，全面提高員工及公眾的反洗錢意識。

► 帳戶全生命週期管理項目上線

上線帳戶全生命週期管理項目，截至2020年12月末，監測企業異常經營行為50,822項，單筆業務處理用時約3分鐘，櫃員“一鍵提交”，全自動化完成預警反饋、反洗錢評級、帳戶控制和客戶通知，與上線前單筆耗時10分鐘相比，效率提升70%。



- ▲ 南昌分行聯合江西省司法廳，參加由省金融監管局、省公安廳、江西銀保監局、江西證監局聯合南昌市政府共同舉辦的防範非法集資大型集中宣傳活動

全面風險管理 有力護航金融服務

完善全面風險管理體系

建立了構架清晰的全面、全程、全員風險管理體系，強化業務管理、風險合規、內審紀檢“三道防線”建設，嚴格落實依法治貸、從嚴治貸、鐵腕治貸，嚴守風險底線，全面加强統一授信管理，動態調整審批授權，不斷鞏固風險管理基礎，推進風險管理創造價值。升級風險管理技術能力，打造以大數據、人工智能、區塊鏈等前沿技術為核心的智能風控體系。

提升防範風險能力

完善資產質量全流程管控體系，加強統籌管理。不斷加強預警能力建設。優化調整信貸結構，提升資產組合抗風險能力。強化資產風險分類，動態反映貸款風險狀況。堅持審慎穩健客觀的撥備政策，對可能發生的各項資產損失嚴格按照新金融工具會計準則進行減值測算和撥備計提。

► 陽光預警平台建設

截至2020年12月末，陽光預警平台功能已基本完善，啟用預警模型143個，黑灰名單40張，實現公司、零售、金融市場、資產管理全業務板塊統一監測，共監測法人及零售客戶2,748.70萬戶。預警平台已廣泛應用於貸前、貸中和貸後的授信管理全流程，說明經營單位解決授信管理資訊不對稱、資訊滯後等問題。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

社會責任戰略引領
致力可持續發展

提升公司治理
鞏固高品質發展基礎

→ 強化內控合規
確保長期穩健營運

→ 全面風險管理
有力護航金融服務

做好信貸結構調整

優化信貸結構，合理配置信貸資源，加大服務實體經濟力度。主動對接國家重大戰略，積極支持戰略性新興行業、先進製造業和現代服務業，增加製造業中長期貸款投放；大力支持民營企業，從授信政策、產品創新、服務效率以及內部考核等方面做到“一視同仁”；加強對小微企業、“三農”等領域的金融服務，積極發展普惠金融。支持供給側結構性改革，加大對環保、旅遊、健康以及新技術領域的支持力度，有序推動僵尸企業出清和去產能工作。積極踐行投商行一體化理念，提升資金、客戶、產品、渠道整合能力，圍繞實體經濟開展綜合金融服務。

強化市場風險管控

持續完善市場風險管理體系，根據風險偏好和業務發展狀況制定和調整市場風險限額，將涉及市場風險的所有業務和產品均納入市場風險限額管控，並持續監測、控制及報告限額執行情況，將各項市場風險監控指標均處於風險偏好範圍內。加強利率風險和匯率風險研判預警，持續跟蹤市場化業務風險暴露及變化趨勢，定期進行壓力測試，落實各項風險防範措施，保障相關業務平穩運行。

1

創造經濟價值
擔當金融國家隊責任

2

創造社會價值
與利益相關方攜手共進

3

創造環境價值
構建人與自然生命共同體

4

創造治理價值
鞏固長期穩健發展基石

社會責任戰略引領
致力可持續發展

提升公司治理
鞏固高品質發展基礎

強化內控合規
確保長期穩健營運

→ 全面風險管理
有力護航金融服務

責任專題

打通脫貧致富路

精準扶貧，離不開金融支持。近年來，作為金融國家隊的一員，光大銀行結合自身優勢，在集團統一領導下，多措並舉積極推動各項扶貧工作，在捐贈扶貧、金融扶貧、產業扶貧、消費扶貧等方面取得了積極成效，扶貧成果顯著。

變“輸血”為“造血”， 金融“活水”暢通脫貧“脈絡”

- 深入貧困地區，下沉設立分支機構，開展金融實地幫扶，加大了對集團定點幫扶湖南省三個貧困縣的金融扶持力度，拓寬貧困地區企業融資渠道。
- 陸續在湖南省永州市、婁底市、湘西州分別設立 3 家二級分行，在新田縣、新化縣設立 2 家縣域支行，古丈縣由湘西分行輻射，做到集團對口幫扶貧困縣機構全覆蓋。
- 在新田縣門樓下村、新化縣溫塘鎮設置 CRS 離行式存取款一體機、助農 POS 設備及移動發卡機，有效解決村民出行難、排隊難、取款難的問題。



更多精準扶貧內容，請掃描二維碼了解



截至 2020 年 12 月末

- 長沙分行涉農貸款餘額

178.28 億元

金融精準扶貧貸款

5.29 億元

- 新化支行在當地累計投放小微貸款

14 筆

金額合計

4,403 萬元

- 新化縣溫塘鎮助農自助設備交易

2,485 筆

交易金額

900.49 萬元

- 新田支行在當地累計投放小微貸款

15 筆

金額合計

5,028 萬元

- 新田縣門樓下鄉助農自助設備累計交易

662 筆

交易金額

156.71 萬元

- 湘西分行在當地累計投放小微貸款

5 筆，金額 **1,850** 萬元

責任專題

聚焦關鍵領域

信貸支持釋放產業扶貧新效能

截至 2020 年 12 月末

• 我行精準扶貧貸款餘額

248.14 億元

• 其中，產業扶貧貸款餘額

91.77 億元

較上年末增加

29.99 億元

增長

48.54%

各分行通過加大對貧困地區的產業發展支援，增強貧困地區的造血功能，構建可持續金融扶貧長效機制。

電商扶貧創新發力 拓展消費扶貧新渠道

消費扶貧是產業扶貧的“最後一公里”。我行著力開展消費扶貧，說明貧困地區緩解特色農產品滯銷困難。

通過福利集採、扶貧產品進食堂、進超市等方式大力開展採購，利用內外部渠道進行宣傳推廣，建立進食堂、進超市、進駐空中商城等長效幫扶機制。自 2016 年以來，全行累計購買

貧困地區農產品 6,524 萬元，2020 年採購 4,322 萬元。

打造集“金融+生活”場景平台和“電商扶貧”平台於一體的光大購精彩平台，創造性地從市場扶貧角度入手，成功探索出一條電商扶貧的新路徑。



對全國貧困地區產品推行“三免一合”優惠政策，即免開發費、免入場費、免導流費與合作行銷，採用產業扶貧+消費扶貧+金融扶貧的“組合拳”，將電商模式引進來，讓扶貧商品走出去。



幫扶並樹立“米大姐”“山藥姑娘”“素顏橙”“古丈茶”等產業扶貧典型案例。



截至 2020 年 12 月末，共幫助 18 個省 80 個國家級貧困縣，幫扶扶貧企業超百家，累計銷售額 8,315 萬元，扶貧商品銷售額連續兩年翻倍。



開展扶貧直播帶貨，推進扶貧商品“五進”，聯合外部機構開展消費扶貧等舉措，積極支持 52 個未摘帽縣，建設並上線購精彩助農扶貧館，“電商+融資”結合為扶貧企業解決供應鏈融資難題。

責任專題

抗擊 新冠肺炎疫情



▲ 2020年3月25日武漢分行大樓航拍圖

2020年3月27日，武漢分行有序復工復產。

經歷了這段艱苦的日子，我們更加懂得守護的意義。這一次，我們以全新的精神面貌回歸，為您帶來更加優質、貼心的陽光服務。

2020年，在新型冠狀病毒感染肺炎疫情發生後，光大銀行扛起疫情防控的政治責任，堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署，全行動員、打破常規、精準施策，突出自身特色金融服務優勢，在關鍵時刻以最快速度研究出台一系列合規可行、務實給力、便捷有效的服務，支持全社會打贏疫情防控阻擊戰。

履行光大責任

面對突如其來的新冠肺炎疫情，總行黨委把抗擊疫情作為最緊迫最緊要的任務，第一時間進入戰時狀態，快速建立聯防聯控機制。總行領導多次深入防疫一線，慰問幹部員工，落實防疫部署、指導抗疫戰鬥、提供後勤保障。總行本部和各分行、子公司全面認真落實疫情管控、人員排查、資訊統計、消毒滅菌、後勤支持、安全保衛等一系列措施。第一時間關閉武漢遠端服務中心，指導武漢分行和在鄂機構有序高效落實抗疫部署。開通視訊會議系統和遠端辦公系統，向全行推廣“雲辦公”。落實“四方”責任，拉網式監測全行近5萬名員工的體溫狀況和到崗情況，分級分區有效應對，確保疫情防控和業務經營“兩手抓、兩不誤”。除疫情初期武漢分行出現個別病例外，實現了全行近5萬名員工“零感染、零疑似”，確保了員工生命安全和身體健康。

守護光大家園

把員工生命安全和身體健康放在第一位，採取必要、有效的措施，堅決遏制疫情在本單位蔓延。迅速為員工採購配發必要的消毒、防護用品和藥品，關愛員工、為員工辦好事辦實事。

落實屬地防控責任和疫情防控措施

以集中辦公區域和營業場所為重點，加強防疫消毒和疫情監控，切實保障員工和客戶健康，維護正常營業辦公秩序。

加強對員工的提醒、教育和管理

加強員工假期管理，員工外出行程要向本單位逐級報備，教育引導員工出行出遊時規避疫情高發、敏感區域；提醒員工加強鍛鍊，保持良好衛生習慣，提高自身免疫力；儘量減少前往公眾場所和人員密集地的次數等。

加強行政值班管理和資訊回饋

密切關注本單位、本地區的疫情動態，將疫情納入“每日平安報告機制”的報告內容，逐日、動態、及時回饋，有事報情況、無事報平安。各單位“一把手”負總責，做好節後上班時的疫情防控預案。

責任專題

金融支持抗疫

保障金融服務順暢

根據疫情防控工作需要，合理安排營業據點及時間，保障資金服務和關鍵基礎設施穩定運行。對受疫情影響臨時停業或調整營業時間的據點，做好解釋說明，提供替代解決方案。利用技術手段，在全國範圍特別是疫情較為嚴重的地區，加強線上業務，提升服務便捷性和可得性。

開關金融綠色通道

營業據點開通“抗擊疫情”綠色通道。主動對接受疫情影響較重地區的企業和參與疫情防控的企業，開關綠色通道、提升審批效率、提供費率優惠、在行內資源上給予優先支持，全力保障企業融資需求。

支持疫情防控企業

累計為九州通、威高集團、江西正邦等 16 家企業承銷發行“疫情防控債”95.1 億元。

► 綠色通道彰顯金融抗疫速度

華中科技大學同濟醫學院附屬同濟醫院是武漢市一所集醫療、教學、科研為一體的三甲醫院，年門診、急診服務病人數連續二十多年保持湖北省第一。為了抗擊疫情，該醫院發熱門診擴增五十倍，救治病房從一個病區擴至三個院區，十五天內改造醫用面積七萬餘平方米，開放重症床位兩千多張，可用床位數、重症患者數、發熱門診接診量均為全市之最。武漢分行通過綠色審批通道，為該醫院新增授信 3.5 億元，累計授信金額達 10 億元。截至 2020 年 12 月末，貸款餘額達到 5 億元。

支持相關行業戰勝疫情

對受疫情影響較大的批發零售、住宿餐飲、物流運輸、文化旅遊產業等行業，以及有發展前景但暫時受困的企業，支持其戰勝疫情災害影響。

► 北京分行支持餐飲企業共克時艱

疫情期間，北京分行積極回應集團、總行號召，通過開關綠色通道、啟動信貸業務應急通道、優化信貸政策、縮短審批流程等方式，切實保障實體企業信貸資金供給。為眉州東坡餐飲管理（北京）有限公司制定了一套綜合授信與金融服務解決方案，提供優惠的利率支援，緩解企業的資金壓力，以實際行動減輕疫情對餐飲企業生產經營的影響。

陽光集結號



光大信用卡 2020 年 3 月起陸續推出消費紅包、消費滿減等一系列活動。

疏困小微企業

推出“六大舉措”“五大禮包”“二十條工作方案”等一系列抗疫舉措，給予小微企業最大金融支持。單列普惠型小微企業 310 億元信貸計劃，劃撥 20 億元定向用於武漢地區投放，給予疫情重點保障行業優惠貸款利率，並優先安排投放；下放分行審批定價許可權，執行 FTP 優惠減點政策，對渠道類普惠業務 FTP 減點 100BPs、自營類普惠業務減點 110BPs；堅持不抽貸、斷貸、壓貸，通過調整分期還款計劃、貸款展期、無還本續貸等方式，給予小微企業臨時性延期還本付息安排，對於少數受疫情影響嚴重、恢復週期較長且發展前景良好的中小微企業，可根據實際情況確定另外的延期安排。

關愛白衣天使

光大白衣天使服務包

• “光大天使信用卡”

發行天使信用卡，致敬防疫一線奮勇守衛全國人民生命安全的醫護工作者。截至 2020 年 12 月末，光大天使信用卡發卡量近 14.3 萬張，累計提供貸款數突破 21 億元。

• “天使專區”

結合醫護工作者的生活需要，在陽光惠生活 APP 推出“天使專區”醫護專享服務。活動期間，“天使專區”頁面點擊量達 70 萬次，提供服務覆蓋全國 20 多個省市地區 24 萬醫護持卡客戶。



責任專題

科技支持抗疫

購精彩支持抗疫



2月

上線第一批應急物資，並持續不斷提供供應保障。截至2020年12月末，累計銷售防疫產品13.21萬件，銷售金額766.42萬元。

6月

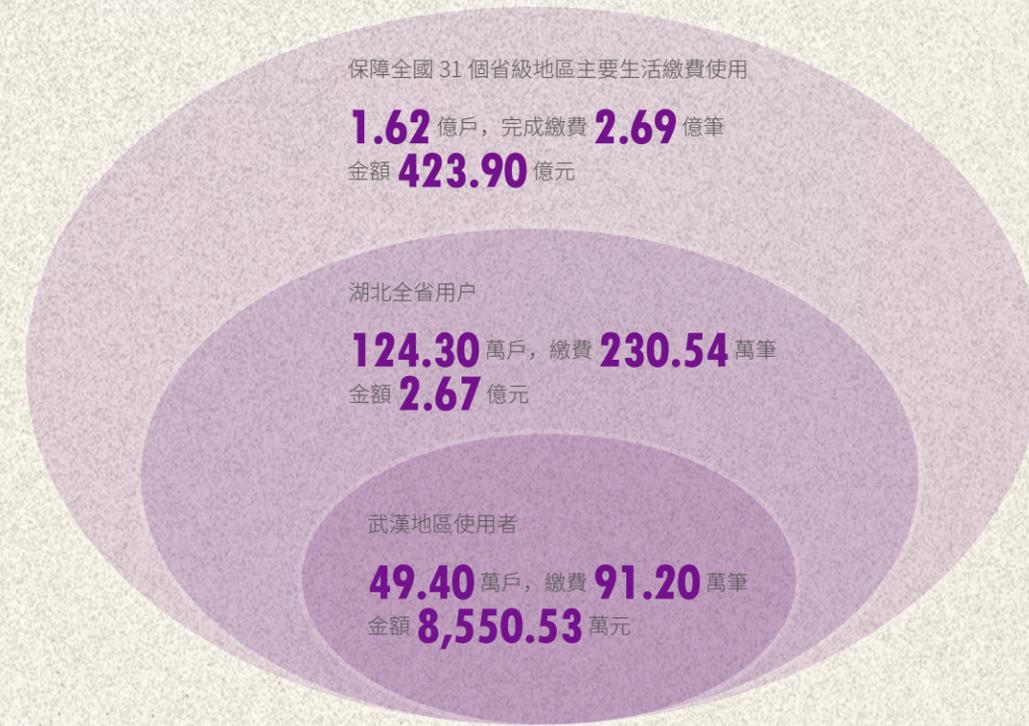
積極應對首都“菜籃子”考驗，緊急聯繫山東壽光蔬菜基地上線壽光蔬菜，保障首都市場供應。

以全場助農價推出“支持湖北為鄂下單”“愛心助農”專區，幫助解決因疫情導致的湖北地區及集團定點扶貧地區農產品滯銷難賣等問題，僅一個多月，共銷售湖北農產品7.19萬件，銷售額563.42萬元，佔所有100餘家中央和國家機關銷售湖北農產品總和的10.58%³。

³ 資料來源：國家發改委

雲繳費支持抗疫

●在疫情較為嚴重期間（2020年1月24日（除夕）至3月31日），支援全國及重點地區繳費順暢運行。



●積極運用多種宣傳方式，呼籲減少接觸、減少聚集。

光大雲繳費日記：大地回春 全力保障全國水電暖等生活繳費服務1.14億用戶 (日期：2月4日)	光大雲繳費日記：堅定信心，春臨湖濱 全力保障全國水電暖等生活繳費服務8900萬用戶 (日期：2月24日 星期二)
1. 繳費完成量911萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納8972.312萬戶，繳費391.792億元，金額3.12億元； 2. 繳費完成量250萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納1.282萬戶，繳費1.079億元，金額1.142億元； 3. 繳費完成量250萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納1.832萬戶，繳費1.292億元，金額1.372億元。 3月14日(週六) - 3月16日(週一)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元； 3月17日(週二) - 3月19日(週四)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元； 3月20日(週五) - 3月22日(週日)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元。 雲繳費全線運轉正常，為戰區加油！	1. 繳費完成量911萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納8972.312萬戶，繳費391.792億元，金額3.12億元； 2. 繳費完成量250萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納1.282萬戶，繳費1.079億元，金額1.142億元； 3. 繳費完成量250萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納1.832萬戶，繳費1.292億元，金額1.372億元。 3月23日(週一) - 3月25日(週三)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元； 3月26日(週四) - 3月28日(週六)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元； 3月29日(週日) - 3月31日(週二)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元。 雲繳費全線運轉正常，為戰區加油！
光大雲繳費日記：借出新生活 全力保障全國水電暖等生活繳費服務9000萬用戶 (日期：2月27日)	光大雲繳費日記：春天快樂了 全力保障全國水電暖等生活繳費服務8900萬用戶 (日期：2月17日)
1. 繳費完成量911萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納8972.312萬戶，繳費391.792億元，金額3.12億元； 2. 繳費完成量250萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納1.282萬戶，繳費1.079億元，金額1.142億元； 3. 繳費完成量250萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納1.832萬戶，繳費1.292億元，金額1.372億元。 3月27日(週五) - 3月29日(週日)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元； 3月30日(週一) - 3月31日(週二)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元。 雲繳費全線運轉正常，為戰區加油！	1. 繳費完成量911萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納8972.312萬戶，繳費391.792億元，金額3.12億元； 2. 繳費完成量250萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納1.282萬戶，繳費1.079億元，金額1.142億元； 3. 繳費完成量250萬筆，水、電、有線電視、通訊費繳納1.832萬戶，繳費1.292億元，金額1.372億元。 2月17日(週一) - 2月19日(週三)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元； 2月20日(週四) - 2月22日(週六)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元； 2月23日(週日) - 2月25日(週二)，繳費完成量111萬筆，繳費1.342萬戶，繳費1.532億元，金額1.532億元。 雲繳費全線運轉正常，為戰區加油！

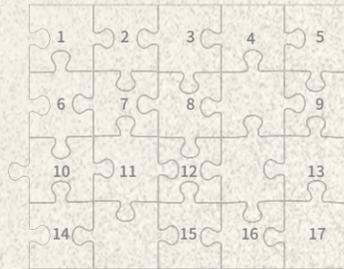
雲繳費防疫日記



發出便民繳費服務倡議書，意向合作機構超過200家

責任專題

團結光大力量



1. 光大金融租賃股份有限公司向湖北醫療機構捐贈 10 台負壓救護車
2. 合肥分行廬江路支行向中國科技大學第一附屬醫院捐贈口罩等防疫物資
3. 合肥分行長江西路支行員工上門為客戶送口罩
4. 昆明分行組織員工進行捐血，為社會公益、抗擊疫情奉獻愛心和熱血
5. 南京分行開展“心連心，戰疫情”關懷活動
6. 最美逆行
7. 安全保衛
8. 南京分行向被隔離業主捐贈生活物資
9. 昆明分行向社區捐贈防疫物資
10. 助力企業復工復產
11. 後勤保障
12. 西安分行配合陝西省慈善協會採購防疫物資馳援武漢、支援陝西省內醫療機構
13. 長沙分行員工捐血，助力抗擊疫情
14. 擔任志願者
15. 堅守辦公
16. 呼和浩特分行開展防疫主題作品徵集活動
17. 煙臺分行員工為當地防疫工作捐款



責任專題

境外馳援抗疫

疫情期間，光大銀行各境外機構聯手合作，通過組織全員捐款、捐贈抗疫物資、舉辦線上拍賣會、舉辦線上疫情防護專題講堂等活動，全力支持國內抗疫，與祖國人民共進退，彰顯了我行境外分支機構的凝聚力和向心力。

► 光大抗疫投資基金

在光大香港的統籌之下，光銀國際攜手光證國際共同推出“光大抗疫投資基金”，得到了包括光大控股、香港中企協等多家駐港機構的支持與認可，履行企業社會責任，展現企業承擔，樹立了中資駐港企業的良好形象。



光銀國際舉辦慈善拍賣活動



光銀國際與盧森堡分行合作捐獻防護物資



光銀國際與悉尼分行一起捐獻負壓車



附錄 1 責任榮譽

1. 2020年1月，在2020《財經》可持續發展高峰論壇暨長青獎典禮上，我行榮獲“2019年度服務民營企業突出貢獻獎”。
2. 2020年1月，在國資委《市場觀察》雜誌社、人民日報社等機構聯合主辦的2019年品牌強國經濟論壇暨（第三屆）創新成果發佈活動中，我行榮獲“2019創新中國·線上貸款創新產品獎”和“2019創新中國·普惠金融貸款品牌獎”。
3. 2020年1月，今日頭條將平台用戶對“光大銀行”關鍵字主動搜索頻率、推廣內容點擊率、推廣內容正面評論率進行評估，授予我行“2019年度最佳品牌形象銀行”獎。
4. 2020年4月，光大雲繳費憑藉在政務服務領域的突出表現，榮獲2020微信支付行業產品應用大賽大獎。
5. 2020年7月，中國銀行業協會印發《關於表彰2019年中國銀行業社會責任百佳評估獲獎單位及個人的決定》，我行報送的“做實普惠金融 探索特色服務之道”“光大雲繳費 繳出新生活”分別獲得“最佳普惠金融成效獎”“年度最佳社會責任實踐案例獎”。

6. 2020年7月，在南方週末第十二屆中國企業社會責任年會上，我行榮獲“2019年度傑出責任企業”獎。
7. 2020年8月，在《中國銀行保險報》主辦的“金諾盛典·品牌力量”2020中國金融品牌影響力峰會上，我行“光耀2020——用資料、用事實講好光大故事傳播案例”獲評“2019-2020年度影響力品牌傳播案例”，我行“信用卡X騰訊新聞《1068魂考》節目品牌傳播案例”獲評“2019-2020年度創新品牌傳播案例”，“光大雲繳費踐行普惠金融傳播案例”獲評“2019-2020年度普惠金融品牌傳播案例”。
8. 2020年9月，在由《投資時報》及標點財經研究院聯合主辦的“見未來·2020第三屆資本市場高峰論壇暨金禧獎年度頒獎盛典”上，我行憑藉在抗擊疫情、支持復工復產、精準扶貧方面的突出貢獻，榮獲“金禧獎·2020卓越社會責任企業”榮譽。
9. 2020年10月，在由中國銀行保險監督管理委員會主辦，中國銀行業協會、中國保險業承辦的“銀行業保險業助力脫貧攻堅論壇”上，我行報送的《扶貧助困十八載，勵精圖治拳拳心——打出扶貧“組合拳”，助力脫貧攻堅》《使出渾身力，啃下硬骨頭——記中國光大銀行陳進事蹟》入選《中國銀行業保險業助力脫貧攻堅實踐成果》彙編。
10. 2020年12月，在由中國殘疾人聯合會、中國殘疾人福利基金會、中國扶貧基金會指導，中國經濟傳媒協會、華夏時報聯合主辦的第十三屆（2020）人民保險中國經濟媒體高層分會上，我行榮獲“2020年度企業社會責任報告獎”。

11. 2020年12月，在“2020中國銀行業發展論壇智慧金融（北京）峰會暨第八屆銀行綜合評選頒獎典禮”上，我行獲“年度最具社會責任銀行”獎項。
12. 2020年12月，在人民網主辦的2020人民企業社會責任高峰論壇暨第15屆人民企業社會責任獎評選頒獎活動上，我行獲“年度扶貧獎”。
13. 2020年12月，在和訊網主辦的“第十八屆中國財經風雲榜2020銀行峰會”上，我行榮獲“社會責任先鋒銀行”榮譽。
14. 2020年12月，在新華網主辦、中國企業改革與發展研究會聯合主辦的中國企業社會責任雲峰會上，我行獲“2020中國社會責任傑出企業獎”。
15. 2020年12月25日，在人民網第三屆優秀扶貧案例報告會頒獎活動上，我行“購精彩”獲評“消費扶貧優秀案例”獎。

（有關我行更多獎項與榮譽信息，歡迎您查詢我行2020年報。）



附錄 2 關鍵績效指標

經濟績效

指標	單位	2020年	2019年	2018年
資產總額	百萬元	5,368,110	4,733,431	4,357,332
經營收入	百萬元	142,705	132,939	110,386
淨利潤	百萬元	37,905	37,441	33,721
歸屬於本行股東的淨利潤	百萬元	37,824	37,354	33,659
城鎮化建設貸款餘額	億元	1,355	1,532	1,632.24
普惠型小微企業貸款餘額 ¹	億元	2,012.51	1,553.96	1,281.76
涉農貸款餘額	億元	3,801	3,416.05	3,102.89
綠色貸款餘額 ²	億元	1,037.23	906.99	784

¹本次報告披露的2020年、2019年、2018年資料為普惠型小微貸款餘額；2019年社會責任報告披露的資料為國標小微貸款餘額。

²2020年數據為人行口徑；2019年、2018年數據為銀保監會口徑。

社會績效

僱傭

指標名稱	單位	2020年	2019年	2018年
員工總數	人	46,316	45,618	44,982
女員工人數	人	25,785	25,332	24,874
男員工人數	人	20,531	20,286	20,108
男女員工比例	/	0.80	0.80	0.80
新進員工數量	人	2,862	3,767	4,538
少數民族員工人數	人	1,471	1,344	1,306
境內總分行外籍員工人數	人	7	9	5
殘疾人員工比例	%	0.04	0.04	0.04
殘疾人員工數量	人	17	19	16
總行本部員工人數	人	7,319	6,827	6,801
按管理層級劃分的員工人數				
公司高管人數	人	384	386	344
中層幹部人數	人	4,685	4,489	4,441
基層員工人數	人	41,247	40,743	40,197

指標	單位	2020年	2019年	2018年
按學歷劃分的員工人數				
碩士研究生及以上學歷	人	7,437	6,742	6,407
本科學歷	人	32,958	32,459	31,527
大學本科以下學歷	人	5,921	6,417	7,048
按年齡劃分的員工人數				
≥ 40歲	人	8,740	7,825	7,391
30歲~39歲	人	23,534	20,566	18,530
≤ 29歲	人	14,042	17,227	19,061
按年齡劃分的合同制流失率				
員工流失率	%	4.16	4.65	5.86
≥ 40歲	%	1.26	1.73	1.95
30歲~39歲	%	3.98	5.01	5.88
≤ 29歲	%	5.97	5.52	7.72

員工權益

指標名稱	單位	2020年	2019年	2018年
勞動合同簽訂率	%	100	100	100
社會保險覆蓋率	%	100	100	100

培訓與發展

指標名稱	單位	2020年	2019年	2018年
員工培訓項目數量	期	7,049	7,099	7,051
員工培訓人次	人次	744,172	414,042	453,201
高管人員培訓人次	人次	3,405	1,986	2,740
中層人員培訓人次	人次	72,174	49,765	49,531
普通員工培訓人次	人次	668,593	362,291	400,930

員工關愛

指標名稱	單位	2020年	2019年	2018年
總行陽光關愛基金總收入	萬元	751.58	776.54	421.41
總行陽光關愛基金幫扶支出	萬元	349.69	314.42	272.34
總行陽光關愛基金幫扶補助人次	人次	1,257	273	270

反腐敗

指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
建立領導幹部廉政檔案	份	7,573	7,576	7,398

產品和服務

指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
全行辦理對公開戶業務	筆	170,699	181,868	147,910
全行共評出一級服務能手	人	205	147	139
全行共評出二級服務能手	人	996	789	591
社區銀行數量	個	495	578	596
私人銀行客戶量	戶	40,112	32,207	27,954
受理客戶投訴	件	21,733	5,613	13,550
客戶投訴辦結率	%	100	100	100
客戶投訴滿意率	%	99.57	99.88	99.8
手機銀行客戶數	萬戶	4,645	3,736	3,205

供應鏈管理

指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
供應商審查覆蓋率	%	100	100	100

社區投資

指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
公益捐贈額	萬元	4,532	1,951	1,213
員工志願小時數	小時	792	3,783	3,162

環境績效

排放物

指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
二氧化硫排放量	噸	0.01	0.01	0.01
氮氧化物排放量	噸	0.42	0.44	0.55
溫室氣體排放總量（範圍 1 及範圍 2）	噸	67,242.33	68,891.66	71,661.43
人均溫室氣體排放量（範圍 1 及範圍 2）	噸 / 人	3.19	3.57	3.81
每平方米樓面面積溫室氣體排放量（範圍 1 及範圍 2）	噸 / 平方米	0.10	0.10	0.11
直接排放（範圍 1）	噸	5,087.59	5,022.59	5,470.77
汽車耗油	/	1,227.58	1,355.70	1,515.66
設施用柴油	/	1,134.40	1,299.80	1,652.77
天然氣	/	2,725.61	2,367.10	2,302.34
間接排放（範圍 2）	噸	62,154.75	63,869.07	66,190.66
外購電力	/	62,154.75	63,869.07	66,190.66
有害廢棄物總量	噸	261.61	248.41	194.63
人均有害廢棄物總量	噸 / 人	0.01	0.01	0.01
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量	噸 / 平方米	0.0004	0.0004	0.0003
無害廢棄物總量	噸	1,971.06	1,753.02	2,010.20
人均無害廢棄物總量	噸 / 人	0.09	0.09	0.11
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量	噸 / 平方米	0.003	0.003	0.003

附錄

責任榮譽

→ 關鍵績效表

香港聯合交易所有限公司
《環境、社會及管治報告
指引》索引

全球報告倡議組織 GRI 標
準索引

社會責任報告鑒證報告

讀者回饋資訊表

資源消耗

指標	單位	2020年	2019年	2018年
能源消耗總量	兆瓦時	109,383.29	110,833.10	117,507.34
人均能源消耗總量	兆瓦時/人	5.19	5.75	6.25
每平方米樓面面積的能源消耗量	兆瓦時/平方米	0.17	0.16	0.18
直接能源消耗	兆瓦時	22,649.55	22,007.78	24,244.60
汽車耗油	/	4,901.46	5,411.51	6,184.17
設施用柴油	/	4,264.33	4,886.08	6,285.94
天然氣	/	13,483.76	11,710.18	11,774.49
間接能源消耗	兆瓦時	86,733.74	88,825.33	93,262.74
外購電力	/	86,733.74	88,825.33	93,262.74
總行外購電力消耗量	兆瓦時	32,103.71	33,214.41	31,731.055
日常用水消耗量	噸	510,075.83	516,587.02	501,748.50
總行日常用水消耗量	噸	82,111.00	103,852.00	102,405
人均日常用水消耗量	噸	24.20	26.79	26.70
每平方米樓面面積的日常用水消耗量	噸/平方米	0.77	0.76	0.75
複印紙消耗總量	噸	658.44	480.3	701.98

注：

1.環境類績效數據統計範圍為總公司辦公樓。

2.計算排放物、能耗及廢棄物密度時，員工人數統計範圍為總公司辦公樓。

3.基於本公司業務性質，本公司廢氣排放主要來源於汽車產生的廢氣尾氣，主要包括二氧化硫和氮氧化物。二氧化硫和氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

4.溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，基於本公司業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015中國區域電網基準線排放因數》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。

5.有害廢棄物包括廢棄燈管和墨水匣，無害廢棄物主要為辦公用紙。對於產生的廢舊墨水匣、廢紙等廢棄物，公司定期進行分類收集和回收處理。對於廢棄燈管，統一由物業公司不定期回收處理，並未計入有害廢棄物總量統計範圍內。因此有害廢棄物總量為廢舊墨水匣數量。

6.本公司主要能源消耗來源為汽油和外購電力。能源消耗量數據根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家品質監督檢驗總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》提供的有關轉換因數進行計算。

7.由於水費計入向業主支付的管理費內，因此未能取得相關消耗量數據。同時，本公司並無水源短缺問題，員工飲用水均來自供應商提供的桶裝純淨水。

附錄3 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣 ¹ 及溫室氣體 ² 排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物 ³ 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。	P94-P96
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放資料。	P132-P133
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）。	P132
關鍵績效指標 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）。	P132
關鍵績效指標 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）。	P132
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P94-P96
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P94-P96
層面 A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源 ⁴ （包括能源、水及其他原材料）的政策。	P94-P96
關鍵績效指標 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）。	P133
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P133
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P94-P96
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P94-P96
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用
層面 A3: 環境及天然資源		
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。	P94-P96
關鍵績效指標 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。	P94-P96
層面 A4: 氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P87-P95
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	P87-P96

¹廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。

²溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。

³有害廢棄物指國家規例所界定者。

⁴資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。

附錄

責任榮譽

→ 關鍵績效表

→ 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》索引

全球報告倡議組織 GRI 標準索引

社會責任報告鑒證報告

讀者回饋資訊表

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
僱傭及勞工常規		
層面 B1: 僱傭		
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。	P73-P74 P79-P80
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P129-P130
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P130
層面 B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱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。	P78
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	計劃未來採納
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	計劃未來採納
關鍵績效指標 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。	P78
層面 B3: 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓 ⁵ 活動。	P75-P77
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	P130
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	計劃未來採納
層面 B4: 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (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。	P73-P74
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P73-P74
關鍵績效指標 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
營運慣例		
層面 B5: 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P82
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	計劃未來採納
關鍵績效指標 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，以及相關執行及監察方法。	P82
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P82
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P82

⁵培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 B6: 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的： (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。	P63-P72
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
關鍵績效指標 B6.2	關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P65,P131
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障智慧財產權有關的慣例。	計劃未來採納
關鍵績效指標 B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	不適用
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P64
層面 B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、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。	P108-P109
關鍵績效指標 B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	計劃未來採納
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	P108-P109
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P108-P109
社區		
層面 B8: 社區投資		
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。	P83-P84
關鍵績效指標 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）。	P83-P84
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P83-P84, P131

附錄 4 全球報告倡議組織 GRI 標準索引

GRI 指標	相關解釋	相關章節
一般標準披露項		
G102-1	組織名稱	P10
G102-2	活動、品牌、產品和服務	P10
G102-3	總部位置	P10
G102-4	經營位置	P10,P99-P100
G102-5	所有權與法律形式	P10
G102-6	服務的市場	P10,P99-P100
G102-7	組織規模	P10
G102-8	關於員工和其他工作者的資訊	P73-P81
G102-9	供應鏈	P82
G102-10	組織及其供應鏈的重大變化	P10
G102-11	預警原則或方針	P110-P112
G102-12	外部倡議	P2
G102-13	協會的成員資格	P127-P128
戰略		
G102-14	高級決策者的聲明	P7-P8
G102-15	關鍵影響、風險和機遇	P7-P8
道德和誠信		
G102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	P10,P64,P73-P74,P82
G102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	P108-P109
管治		
G102-18	管治架構	P101,P105-P107
G102-19	授權	P101
G102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	P101
G102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	P104
G102-22	最高管治機構及其委員會的組成	P101,P105-P107
G102-23	最高管治機構主席	P101,P105-P107
G102-24	最高管治機構的提名和甄選	P101,P105-P107
G102-25	利益衝突	P104
G102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	P101,P105-P107
G102-27	最高管治機構的集體認識	P101,P105-P107
G102-28	最高管治機構的績效評估	P101,P105-P107
G102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	P102-P104
G102-30	風險管理流程的效果	P110-P112
G102-31	經濟、環境和社會議題的評審	P102-P104
G102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	P101,P105-P107
G102-33	重要關切問題的溝通	P102-P104
G102-34	重要關切問題的性質和總數	P102-P104
G102-35	報酬政策	P74
G102-36	決定報酬的過程	未涉及
G102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	未涉及
G102-38	年度總薪酬比率	未涉及
G102-39	年度總薪酬增幅比率	未涉及

GRI 指標	相關解釋	相關章節
利益相關方參與		
G102-40	利益相關方群體列表	P104
G102-41	集體談判協定	未涉及
G102-42	利益相關方的識別和遴選	P102-P104
G102-43	利益相關方參與方陣	P104
G102-44	提出的主要議題和關切問題	P103
報告實踐		
G102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	P2
G102-46	界定報告內容和議題邊界	P2
G102-47	實質性議題列表	P103
G102-48	信息重述	P3
G102-49	報告變化	P3
G102-50	報告期	P2
G102-51	最近報告日期	P2
G102-52	報告週期	P2
G102-53	有關本報告問題的連絡人資訊	P3
G102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	P3
G102-55	GRI 內容索引	P137-P140
G102-56	外部鑒證	P141-P143
管理方法		
G103-1	對實質性議題及其邊界的說明	P102-P104
G103-2	管理方法及其組成部分	P105-P112
G103-3	管理方法的評估	未涉及
GRI 201 經濟效益		
G201-1	直接產生和分配的經濟價值	P129
G201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P89-P93
G201-3	義務性固定福利和其他退休計劃	P79-P81
G201-4	政府給予的財政補貼	未涉及
市場表現		
G202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	未涉及
G202-2	從當地社區僱傭高管的比例	未涉及
間接經濟影響		
G203-1	基礎設施投資和支援性服務	P17-P50
G203-2	重大間接經濟影響	P17-P32
採購實踐		
G204-1	採購實踐	P82
反腐敗		
G205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	未涉及
G205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	P108-P109
G205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	P108-P109

附錄

責任榮譽

關鍵績效表

香港聯合交易所有限公司
《環境、社會及管治報告
指引》索引

→ 全球報告倡議組織 GRI 標準索引

社會責任報告鑒證報告

讀者回饋資訊表

GRI 指標	相關解釋	相關章節
不當競爭行為		
G206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	未涉及
GRI 301 物料		
G301-1	所用物料的重量和體積	P133
G301-2	所使用的回收進料	未涉及
G301-3	回收產品及包裝材料	未涉及
能源		
G302-1	組織內部的能源消耗量	P133
G302-2	組織外部的能源消耗量	P133
G302-3	能源強度	P133
G302-4	減少能源消耗量	P133
G302-5	降低產品和服務的能源需求	P94-P95
水資源		
G303-1	按源頭劃分的取水	未涉及
G303-2	因取水而受重大影響的水源	未涉及
G303-3	水循環與再利用	未涉及
排放		
G305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	P132
G305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	P132
G305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	未涉及
G305-4	溫室氣體排放強度	P132
G305-5	溫室氣體減排量	P132
G305-6	臭氧消耗物質（OD ₃ ）的排放	未涉及
G305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	P132
污水和廢棄物		
G306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	未涉及
G306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	P132
G306-3	重大洩露	未涉及
G306-4	危險廢物運輸	未涉及
G306-5	受排水和 / 或徑流影響的水體	未涉及
環境合規		
G307-1	違反環境法律法規	未涉及
供應商環境評估		
G308-1	使用環境標準篩選的新供應商	P82
G308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	P82
GRI 401 僱傭		
G401-1	新進員工和員工流動率	P129
G401-2	提供給全職員工（不包括臨時工或兼職員工）的福利	P73-P81,P130
G401-3	育兒假	未涉及
勞資關係		
G402-1	有關營運變更的最短通知期	未涉及
職業健康與安全		
G403-1	勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	未涉及
G403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	未涉及
G403-3	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	未涉及
G403-4	工會正式協議中的健康與安全議題	未涉及

GRI 指標	相關解釋	相關章節
培訓與教育		
G404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	未涉及
G404-2	員工技能提升方案和過度協助方案	P75-P77
G404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	未涉及
多元化與平等機會		
G405-1	管治機構與員工的多元化	P73,P105,P107
G405-2	男女基本工資和報酬的比例	未涉及
反歧視		
G406-1	歧視事件及採取的糾正行動	P73
結社自由與集體談判		
G407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的營運點和供應商	未涉及
童工		
G408-1	具有重大童工事件風險的營運點和供應商	P74
強迫或強制勞動		
G409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應商	未涉及
安實實踐		
G410-1	接受過人權政策或程式的培訓的安保人員	未涉及
原住民權利		
G411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	未涉及
人權評估		
G412-1	接受人權審查或影響評估的營運點	未涉及
G412-2	人權政策或程式方面的員工培訓	未涉及
G412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協定和合約	未涉及
當地社區		
G413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	P83-P84
G413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運點	P131
供應商社會評估		
G414-1	使用社會標準篩選的新供應商	P82
G414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	未涉及
公共政策		
G415-1	政治捐贈	未涉及
客戶健康與安全		
G416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	P66
G416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	未涉及
行銷與標識		
G417-1	對產品和服務資訊與標識的要求	未涉及
G417-2	涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	未涉及
G417-3	涉及市場行銷的違規事件	未涉及
客戶隱私		
G418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	P66
社會經濟合規		
G419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	未涉及

附錄

責任榮譽

關鍵績效表

香港聯合交易所有限公司
《環境、社會及管治報告
指引》索引

→ 全球報告倡議組織 GRI 標準索引

社會責任報告鑒證報告

讀者回饋資訊表

附錄 5 社會責任報告鑒證報告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Dongcheng 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

社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明(2021)專字第 60770055_A01 號
中國光大銀行股份有限公司

中國光大銀行股份有限公司董事會:

我們接受委托,對中國光大銀行股份有限公司(以下簡稱“光大銀行”)編制的《中國光大銀行 2020 年度社會責任報告》(以下簡稱“《社會責任報告》”)中選定的 2020 年績效資訊發表有限保證鑒證意見。

一、董事會的責任

光大銀行的董事會對績效資訊按照《社會責任報告》中的報告編制依據進行編制與列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效資訊相關的內部控制,選用報告編制依據的恰當性,並作出合理估計。

二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作,對選定的《社會責任報告》中披露的績效資訊出具鑒證結論。根據我們與光大銀行達成的業務約定條款,本報告僅為光大銀行董事會出具,而無其他目的。我們不會對除光大銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂):歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的績效資訊實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範、計劃並實施鑒證工作以做出是否存在任何重大事項使我們確信選定的《社會責任報告》中的 2020 年績效資訊,在所有重大方面沒有按照報告編制依據要求編制的有限保證結論。

三、工作範圍、工作方法和局限性

我們對以下選定的《社會責任報告》中的績效資訊實施了鑒證工作程式:

- 普惠型小微企業貸款餘額(億元)
- 城鎮化建設貸款餘額(億元)
- 涉農貸款餘額(億元)
- 綠色貸款餘額(億元)
- 員工總數(人)
- 女員工人數(人)
- 員工培訓項目數量(期)
- 客戶投訴辦結率(%)

1

A member firm of Ernst & Young Global Limited



社會責任報告獨立鑒證報告(續)

安永華明(2021)專字第 60770055_A01 號
中國光大銀行股份有限公司

- 雲繳費服務項目總數(項)
- 公益捐贈額(萬元)
- 總行外購電力消耗量(兆瓦時)
- 總行日常用水消耗量(噸)
- 境內分支機構總數(家)
- 員工志願小時數(小時)

在我們的工作範圍內,我們僅在光大銀行總行、北京分行層面開展工作,工作內容包括:

- 1) 對光大銀行參與提供《社會責任報告》中所選定的績效資訊的相關部門進行訪談;
- 2) 實施分析程式;
- 3) 對選定的《社會責任報告》中績效資訊實施抽樣檢查;
- 4) 重新計算;
- 5) 我們認為必要的其他程式。

作為有限保證服務,我們的證據收集程式較合理保證有限,因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程式基於鑒證人員的判斷,包括對所選定的績效資訊與報告編制依據有重大不符風險的評估。

我們的鑒證工作僅限於選定的《社會責任報告》中所載 2020 年績效資訊,《社會責任報告》中所披露的其他數據、2019 年及以前年度數據均不在我們工作範圍內。此外,我們工作的目的不是就光大銀行內部控制的有效性發表意見。

四、結論

基於我們實施的有限保證工作,我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2020 年績效資訊的編制,在所有重大方面未能符合列示於《社會責任報告》中的報告編制依據。

2

A member firm of Ernst & Young Global Limited



中國光大銀行
CHINA EVERBRIGHT BANK

2020 社會責任報告

附錄

責任榮譽

關鍵績效表

香港聯合交易所有限公司
《環境、社會及管治報告
指引》索引

全球報告倡議組織 GRI
標準索引

→ 社會責任報告鑒證報告

讀者回饋資訊表



社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2021）專字第 60770055_A01 號
中國光大銀行股份有限公司

五、我們的獨立性、質量控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的質量控制採用《國際質量控制準則第 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。

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
2021 年 3 月 26 日



附錄 6 讀者回饋資訊表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您在百忙之中閱讀《中國光大銀行 2020 年度社會責任報告》。為了更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的資訊，同時促進我行持續改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力，我們殷切地期望您能夠對我們的報告提出寶貴意見。

地址：北京市西城區太平橋大街 25 號中國光大中心

郵編：100033

電話：86-10-63636363

謝謝！

中國光大銀行

2021 年 3 月

1. 您對本報告的總體評價是：

很好 較好 一般

2. 您對中國光大銀行在創造經濟價值領域的評價是：

很好 較好 一般

3. 您對中國光大銀行在創造社會價值領域的評價是：

很好 較好 一般

4. 您對中國光大銀行在創造治理價值領域的評價是：

很好 較好 一般

5. 您對中國光大銀行在創造環境價值領域的評價是：

很好 較好 一般

6. 您對中國光大銀行履行社會責任的其他建議？



中國光大銀行
CHINA EVERBRIGHT BANK

附錄

責任榮譽

關鍵績效表

香港聯合交易所有限公司
《環境、社會及管治報告
指引》索引

全球報告倡議組織 GRI
標準索引

→ 社會責任報告鑒證報告

→ 讀者回饋資訊表



2020
社會責任報告

1. 以光大銀行LOGO為基礎設計，融合光大銀行的精準扶貧實踐，選取消費扶貧（江西素顏橙）、公益扶貧（母親水窖）、產業扶貧（貴州五倍子）和教育扶貧（雲南馬散村小學）四大代表性元素，集中展現光大銀行在中國脫貧攻堅戰中的堅持、努力與成效。

2. 2020年度封面不僅是對2017年、2018年、2019年社會責任報告封面的一次總結，也承載著我們的初心。四年來，兒童一直是我們在設計封面時關注的對象。兒童承載著希望與未來，代表著諸多可能性與生生不息的潛力。光大銀行重視和關懷兒童群體的福祉，亦始終保持孩童般的好奇心，勇於探索，持續創新創造。

