



# 社會責任

(環境、社會及治理) 報告

2023

探 尋 綠 色 未 來



# 目錄

4 報告說明	10 關於我們	16 ESG 管治
6 領導致辭	10 公司簡介	16 ESG 管治
6 董事會聲明	12 數說 2023	17 ESG 策略
8 董事長致辭	12 榮譽 2023	18 利益相關方溝通
9 行長致辭	14 專題：踐行高質量發展， 書寫“五篇大文章”	19 實質性分析
		90 附錄
		92 獨立鑒證報告
		100 指標索引表
		111 意見回饋表

## 環境篇

- 40 應對氣候變化
- 46 發展綠色金融
- 50 踐行綠色運營



## 管治篇

- 22 優化企業管治
- 30 強化風險管理
- 33 堅守合規理念



## 社會篇

- 56 深耕普惠金融
- 64 支持區域發展
- 66 創新跨境金融
- 70 用心服務客戶
- 81 凝聚員工力量
- 90 投身公益事業



# 報告說明

## 編制範圍

- 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：2023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

## 編制依據

- 原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》（2007）
- 中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》（2021）
- 原中國銀行保險監督管理委員會《銀行業保險業綠色金融指引》（2022）
- 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《上市公司自律監管指引第1號——規範運作》（2022）
- 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》（2022）
- 聯合國可持續發展目標（SDGs）
- 全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》（2021）
- 國際可持續發展準則理事會（ISSB）《國際財務報告可持續披露準則第1號——可持續相關財務信息披露一般要求》（IFRS S1）（2023）、《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》（IFRS S2）（2023）

## 匯報原則

- 重要性：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。
- 量化：本報告已經披露本行ESG量化關鍵績效，並將環境數據量化所用的標準、方法、假設及計算工具資料，以及所使用的轉換因數的來源在適當位置披露。
- 平衡：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。
- 一致性：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。

## 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。

## 數據說明

本報告數據的獲取和計算方法與以往年度報告相比沒有重大改變。本報告中的財務數據來自經審計的年度H股財務報告，其他數據來自本行內部管理系統、統計臺帳等。

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。

## 報告釋義

- “中國光大集團”“光大集團”“集團”均指代中國光大集團股份有限公司
- “中國光大銀行”“光大銀行”“本行”指代中國光大銀行股份有限公司
- “光大金租”指光大金融租賃股份有限公司
- “光大理財”指光大理財有限責任公司
- “陽光消費金融”指北京陽光消費金融股份有限公司

## 報告鑒證

本報告由畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）實施獨立有限鑒證，並出具獨立鑒證報告（見本報告附錄）。

## 發佈形式

本報告印刷版備置在總行辦公室。本報告電子版可在本行網站 [www.cebbank.com](http://www.cebbank.com) “光大ESG”專欄下載，同時刊載於上海證券交易所網站[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)、港交所披露易網站 [www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)。

## 聯繫方式

中國光大銀行股份有限公司總行辦公室

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



## 領導致辭

### 董事會聲明

本行董事會按照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，做出如下聲明。

光大銀行董事會承諾：本行及董事會遵循中國證監會《上市公司治理準則》、香港聯合交易所《企業管治守則》《環境、社會及治理報告指引》等監管要求，持續推動本行完善環境、社會和管治（以下簡稱“ESG”）的治理體系，加強董事會在ESG事務中的監督與參與力度，積極主動將ESG融入全行發展戰略、重大決策與管理經營。

#### 董事會 ESG 管治及監督

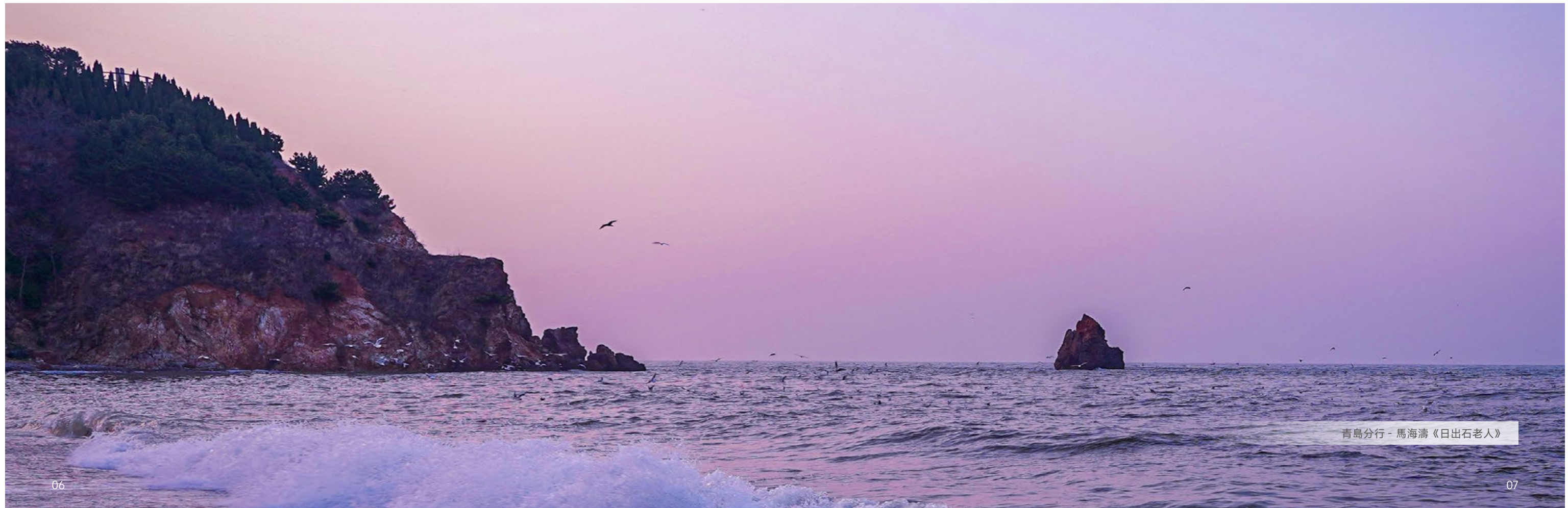
董事會是本行ESG事宜的最高責任及決策機構，對ESG工作承擔最終責任。董事會下設社會責任、普惠金融發展和消費者權益保護委員會，負責明確ESG戰略目標、重點任務，監督評估ESG規劃實施成效，履行監管部門提出的ESG工作要求，定期聽取ESG工作事宜推進情況。該委員會由4名董事組成，包括1名獨立董事，行長擔任主任委員；定期召開會議，並適時就ESG相關議題與董事會進行溝通。

#### ESG 管理策略及方針

本行高度重視與各利益相關方的溝通，每年開展利益相關方調查，提升溝通質效。在《關於貫徹落實中央金融工作會議精神優化“十四五”發展戰略的措施》中納入社會責任和ESG理念與規劃，並制定2024年ESG工作要點，為全行協同開展ESG工作提供具體指引。

#### 目標與指標

本行建立ESG目標管理機制，在發展規劃、重點工作計畫中，就綠色金融、環境與氣候風險管理、消費者權益保護、鄉村振興、內控合規、內部審計等方面均設立了績效目標，並將部分重點指標納入高管績效薪酬考核。2023年，董事會切實發揮對ESG事務的監督和參與職能，審議聽取ESG相關議案共計54項。為確保本行ESG績效指標的可靠性，聘請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）對本報告進行獨立鑒證，為15項績效指標出具獨立鑒證意見。



青島分行 - 馬海濤《日出石老人》

## 董事長致辭

2023年是貫徹黨的二十大精神的開局之年，是實施“十四五”規劃承前啓後的關鍵一年，是為全面建設社會主義現代化國家奠定基礎的重要一年。一年來，光大銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持穩中求進工作總基調，以推進高質量發展為主題，服務實體經濟、防範化解風險，為經濟社會高質量可持續發展貢獻光大力量。

**堅守金融工作政治性人民性，迴歸金融本源，以優質服務助力實體經濟高質量發展。**光大銀行堅決落實黨中央、國務院決策部署，積極服務國家重大戰略實施和培育新動能，全面提升服務效率和水平，把更多金融資源配置到經濟社會發展的重點領域和薄弱環節，促進科技創新和先進製造業、中小微企業發展，大力支持實施創新驅動發展戰略、區域協調發展戰略，做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融“五篇大文章”，不斷為實體經濟注入“源頭活水”，為客戶和社會提供高質量金融服務。

**推動綠色轉型、深化可持續發展，以金融力量增進民生福祉。**光大銀行緊跟國家政策，將發展綠色金融、服務雙碳目標納入總體發展戰略，強化金融服務生態環境建設的主動性、自覺性，結合自身實際，助力生態文明建設，推動實現綠色轉型。聚焦綠色產業領域服務，加大對民營企業、小微企業等重要市場主體的資金支持，提高服務綠色產業的精準性與有效性。打造“綠色金融+

產品服務體系，創新豐富金融支持工具，健全配套金融服務政策，依託集團全牌照優勢構建“商行+投行+私行+租賃”的綠色金融綜合金融服務，形成綠色金融差異化經營特色，建設“綠色光大”品牌，為實現“雙碳”目標貢獻光大所能。

**堅守合規經營，築牢穩健發展根基，切實把黨領導的政治優勢轉化為金融治理能力。**光大銀行堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，把加強黨的領導和完善公司治理有機統一，不斷健全和優化現代公司治理架構和運作機制，堅持審慎經營、強化風險防控。加強全面風險管理和內控合規管理，健全風險管理體系，提升風險管理前瞻性，增強各類風險應對能力，構建職責明確清晰、流程簡潔高效、監督全面到位的風險內控三道防線。光大銀行將積極培育中國特色金融文化作為走好中國特色金融發展之路的重要方面，按照“誠實守信，不逾越底線；以義取利，不唯利是圖；穩健審慎，不急功近利；守正創新，不脫實向虛；依法合規，不胡作非為”的要求，持續培育優秀文化、提升自身軟實力。

韶光不待，旅者不息。2024年是新中國成立75週年，也是實現“十四五”規劃目標任務的關鍵一年。光大銀行將完整、準確、全面貫徹新發展理念，進一步在完善治理、保護環境、踐行社會責任上下功夫，努力成長為專業、特色和有影響力、競爭力的國有股份制商業銀行。

董事長 吳利軍

2024年3月27日

## 行長致辭

2023年，光大銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大精神，認真落實中央金融工作會議和中央經濟工作會議精神，堅持金融工作的政治性和人民性，積極履行中管金融企業的社會責任，努力打造專業、特色和有影響力、競爭力的國有股份制商業銀行，從四個方面履行社會責任，創造社會價值。

**服務實體經濟，踐行根本宗旨。**2023年，光大銀行積極服務實體經濟，圍繞製造業、戰略性新興產業等科技創新關鍵領域加快信貸投放，設立科創金融專營機構，推出“專精特新巨人貸”等創新產品，科技創新貸款比上年末增長50.64%，製造業貸款比上年末增長24.74%。提升普惠金融能力，拓寬普惠金融服務覆蓋面；積極支持區域特色農業產業發展，加強小微企業金融供給。普惠型小微企業貸款餘額3791.33億元，比上年末增加738.16億元，增長24.18%，涉農貸款餘額4501.49億元；堅持“兩個毫不動搖”，完善“敢貸、願貸、能貸”長效機制，持續支持民營經濟發展壯大，民營企業貸款餘額7995億元，增速14.28%，發揮服務實體經濟的主力軍和維護金融穩定的壓艙石作用。

**貫徹兩山理論，推動綠色發展。**光大銀行堅持綠水青山就是金山銀山，聚焦“雙碳”目標，推進綠色金融創新發展，將“綠色”融入全行發展戰略，圍繞綠色貸款、綠色債券、綠色租賃等多元業務，創新服務模式；積極參與氣候治理，針對農業、煤電、鋼鐵、建築建材等碳密集行業，健全差異化信貸政策，完善環境和氣候風險管理體制機制；針對八大高碳行業企業，開展氣候風險壓力測試和情景分析，提升對氣候與環境風險的識別、計量、監控和報告能力。截至2023年末，綠色貸款餘額3137.62億元，比上年末增57.44%；綠色債券投資規模404.18億元，綠色租賃業務餘額173.98億元，厚植高質量發展的綠色底色。

**堅守“金融為民”，暢通金融服務。**光大銀行不斷健全金融消費者權益保護工作體制機制，構建全方位的消保工作體系，積極開展“陽光消保美好陪伴”主題教育宣傳活動，發佈美麗鄉村金融消費者權益保護報告、適老服務報告，教育宣傳觸及消費者3.67億人次。堅持以客戶為中心，改善客戶體驗、滿足客戶需要，在雲繳費、場景金融、手機銀行及雲繳費APP、企業級平臺等重點領域，提高開放式、數字化、智能化服務能力，“物流通”“安居通”等服務平臺交易金額再創新高，建立起具有光大特色的數字金融發展新模式。同時，擴展金融服務範圍，重塑客戶旅程，滿足多元人羣的差異化金融需求，累計建設無障礙網點1158家，創建“敬老示範網點”100家，網點服務在線滿意度97.33分，全年保持在優秀水平。

**堅持守正創新，提升治理效能。**光大銀行堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，將黨的領導與現代公司治理相結合，不斷健全公司治理架構、優化運行機制，切實將黨的領導融入公司治理各環節。強化風險管控，將ESG風險管理納入全面風險管理體系，將合規內控理念和監管政策要求貫穿於經營管理的全過程各方面。持續加強幹部人才隊伍建設，打造“政治過硬、能力過硬、作風過硬”的金融幹部人才隊伍，營造良好的幹事創業環境。

展望2024年，光大銀行將繼續堅守職責使命，知責於心、擔責於身、履責於行，砥礪奮進，堅定不移走中國特色金融發展之路，努力為金融強國建設貢獻光大力量。

行長 王志恒

2024年3月27日

## 關於我們

### 公司簡介

本行成立於1992年8月，是經國務院批復並經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月在上交所掛牌上市（股票代碼601818）、2013年12月在香港聯交所掛牌上市（股票代碼6818）。

本行積極踐行金融工作的政治性、人民性，以服務實體經濟和國家戰略、滿足經濟社會發展和人民群眾日益增長的金融需求為主責，依託光大集團綜合金融、產融協同、跨境經營優勢，以客戶為中心，通過綜合化、特色化、輕型化、數字化發展，加快產品、渠道和服務模式的創新，從經營自身資產負債表向幫助客戶改善財務報表轉變，在財富管理、金融科技和綜合金融等領域培育較強的市場競爭優勢，形成各項業務均衡發展、風險管理日趨完善、創新和服務能力持續增強的經營格局，沿著高質量發展的軌道穩步前行。

#### 截至報告期末

本行已在境內設立分支機構

**1,312** 家

機構網點輻射全國經濟中心城市

**150** 個



截至報告期末，本行已在境內設立分支機構1,312家，實現境內省級行政區域服務網絡的全覆蓋，機構網點輻射全國150個經濟中心城市；聚焦全行戰略，光大金租着力打造租賃業務綜合服務平臺和專業化資產運營平臺，光大理財專注資產管理和理財業務，陽光消費金融重點佈局專業化消費金融市場；緊跟“一帶一路”倡議，加快國際化佈局，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、東京代表處相繼運營或掛牌，澳門分行正式開業；積極踐行社會責任，持續多年支持“母親水窖”公益活動，光大

雲繳費聚焦便民服務和金融場景搭建，發揮線上化、便捷化優勢服務億萬民眾，湖南韶山、江蘇淮安、江西瑞金三家村鎮銀行切實將普惠金融紮根鄉村；獲評《金融時報》“年度最佳股份制銀行”，企業形象日益彰顯。

多年來，伴隨中國經濟和金融業的發展進程，本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，已成為一傢俱有較強品牌美譽度和市場影響力的上市銀行。

## 數說 2023

### 經濟績效



資產總額  
**67,727.96** 億元

經營收入 <b>1,457.35</b> 億元	淨利潤 <b>410.76</b> 億元	不良貸款率 <b>1.25 %</b>	撥備覆蓋率 <b>181.27 %</b>
----------------------------	-------------------------	------------------------	--------------------------

### 社會績效



普惠型小微企业貸款餘額 <b>3,791.33</b> 億元	涉農貸款餘額 <b>4,501.49</b> 億元	製造業中長期貸款餘額 <b>2,678.96</b> 億元 (人行統計口徑)
-----------------------------------	------------------------------	---

消費者權益保護職能部門一級分行覆蓋率 **100%**      消費者權益保護員工培訓覆蓋率 **100%**  
客戶投訴辦結率 **100%**

境內分支機構 <b>1,312</b> 家	員工總人數 <b>47,582</b> 人	對外捐贈額 <b>1,745</b> 萬元
設置無障礙通道的網點 <b>1,158</b> 家	男女員工比例 <b>1:1.3</b>	員工志願者活動時長 <b>892.64</b> 小時
客戶網點服務線上滿意度 <b>97.33</b> 分	少數民族員工 <b>2,389</b> 人	
雲繳費服務項目總數 <b>16,240</b> 項	員工培訓項目數量 <b>8,998</b> 個	

### 管治績效



董事會、管理層審議聽取 ESG 相關議案  
**151** 項

接聽境內外投資者諮詢電話 <b>520</b> 餘次	處理投資者諮詢電子郵件 <b>210</b> 餘件	接受反腐敗培訓的董事會及高級管理層比例 <b>100 %</b>	接受反腐敗培訓的員工 <b>46,673</b> 人次
-------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

### 環境績效



綠色貸款餘額 <b>3,137.62</b> 億元	綠色債券投資規模 <b>404.18</b> 億元
------------------------------	------------------------------

櫃面業務無紙化替代率 **90%**

能源消耗總量 <b>106,293.48</b> 兆瓦時	溫室氣體排放總量 (範圍 1+2) <b>5.14</b> 萬噸	有害廢棄物總量 <b>201.89</b> 噸
無害廢棄物總量 <b>6,642.05</b> 噸		

## 榮譽 2023

入選福布斯中國發佈的  
“2023福布斯中國ESG創新企業”

2023年明晟 (MSCI) ESG評級  
**A級**

上海證券交易所  
2022-2023年度信息披露工作  
**A級 (最高等級)**

2023年“全球銀行1000強排行榜”  
**第28名**

入選恒生內地及香港  
可持續發展企業指數、可持續發展企業基準指數

財經網社會責任獎  
“年度綠色金融企業”

ISSB國際財務報告  
可持續披露準則  
先學夥伴

總行特殊資產經營管理部/資產管理部和  
北京分行公司金融部獲評  
中華全國總工會“全國工人先鋒號”

“光大雲繳費”  
入選央視“金融賦能高質量發展年度榜樣”  
優秀案例

“光大購精彩”  
獲評新華網  
“鄉村振興在行動”創新案例

“數據資產估值創新案例”  
獲評《銀行家》  
“2023年度銀行家金融科技創新優秀案例”



專題

# 踐行高質量發展 書寫“五篇大文章”

本行全面貫徹落實黨的二十大精神和中央金融工作會議部署，完整、準確、全面貫徹新發展理念，堅持“以人民為中心”的價值取向，胸懷“國之大者”，強化使命擔當，支持實體經濟發展，着力做好“五篇大文章”。

## 科技金融 促進科技創新與金融深度融合

- 發佈《中國光大銀行支持服務科創企業指導意見》，出臺三大領域30條專項舉措
- 打造十餘家金融科創金融服務重點分行，建立科創客戶白名單超3萬戶
- 打造“商行+投行+私行”一體化綜合服務方案，覆蓋科技型企業全生命週期
- 科技型企業貸款餘額2,672億元，全年增量近900億元；“專精特新”企業貸款較上年末增長243億元，增幅44.2%；“專精特新巨人貸”更新2.0版，審批金額超600億元

## 綠色金融 推動環保和可持續發展

- 發佈《中國光大銀行推進碳達峰碳中和及綠色金融工作中期行動方案（2022-2025）》，着力建立完善環境和氣候風險管理體系，持續豐富綠色金融產品體系，有序推進自身碳足跡管理和綠色低碳轉型
- 開展氣候相關金融風險的分析，將環境和氣候風險納入全面風險管理體系和信貸管理流程
- 科技賦能綠色融資識別與分類、ESG風險評估、信貸全流程管理和環境效益測算等工作，上線綠色融資標識自動化輔助識別工具和環境效益測算工具，助力綠色貸款高質量增長
- 打造“碳易通”場景金融模式、碳排放權質押貸款、林權抵押貸款、可持續發展掛鉤貸款、數字信用卡等創新產品，成功落地多個首單項目，綠色貸款餘額3,137.62億元

## 養老金融 滿足日益增長的養老需求

- 造全方位、廣覆蓋、便捷式的養老金融綜合服務
- 打造4款養老儲蓄產品、12款保險產品、116只養老金基金產品
- 職業年金計畫服務覆蓋全國33個中央、省區市
- 企業年金計畫服務覆蓋26個行業、超80萬戶個人客戶

## 普惠金融 實現金融服務的普及化和均等化

- 打造“信貸融資、投行服務、財富管理、經營賦能”四大服務
- 豐富“百億百鏈百戶”內涵，推進“擴鏈強鏈優鏈”行動
- 推進數字普惠金融創新，為小微企業、個體工商戶、涉農經營主體等搭建一體化綜合智能服務平臺
- 助力鄉村全面振興，保障糧食領域信貸投入，做好脫貧地區和脫貧人口幫扶工作，加大國家鄉村振興重點幫扶縣金融支持力度，創新“陽光興農”特色產品，做好“土特產”文章

## 數字金融 提升金融服務效率和用戶體驗

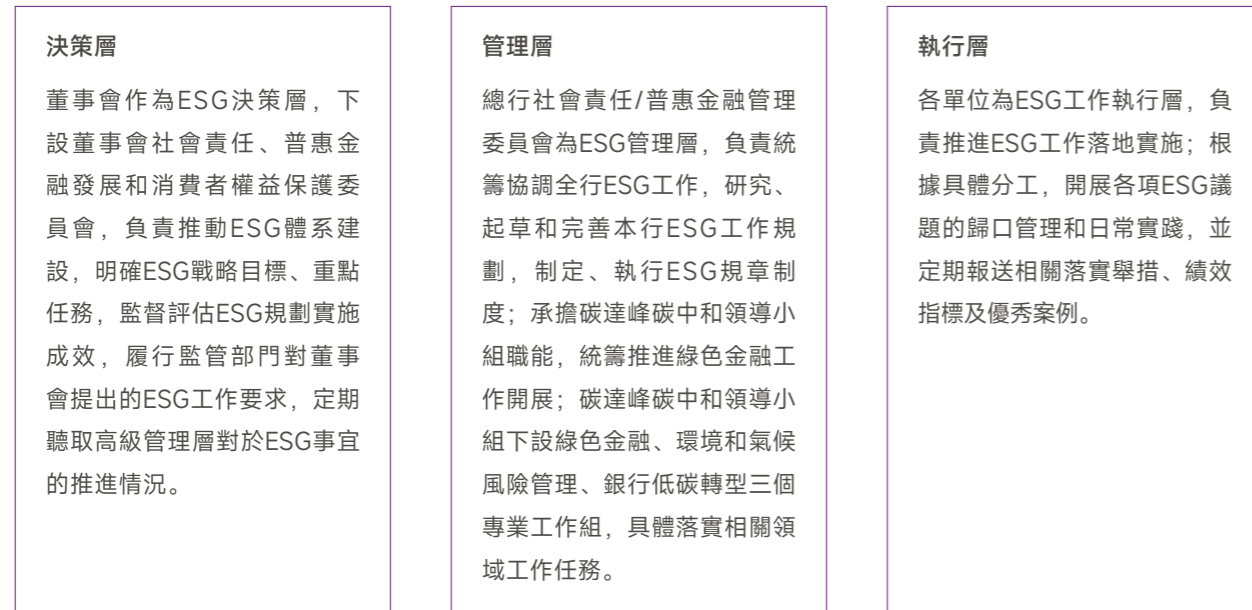
- 發佈《中國光大銀行數字化轉型規劃（2023-2025年）》，加強全行生態連接和敏捷協同能力，踐行“以客戶為中心”的經營思維
- 推進“場景生態建設+個性金融服務+客戶智能運營+數字技術支撐+敏捷組織保障”數字化轉型五範式，為各項業務的行銷、風控、運營提供全面數字化支持
- 深化數字場景金融建設，打造“雲繳費”“物流通”“安居通”等定制化、綜合化、一體化場景綜合服務方案；加快手機銀行版本、功能升級與流程、體驗優化，打造集內容、流量、產品、活動為一體的綜合運營體系
- 打造交易銀行“易”系列產品體系，提供供應鏈金融服務、現金管理工具箱、跨境金融服務建設



## ESG 管治

### ESG 管治

本行持續完善ESG管理體系，建立涵蓋“決策層—管理層—執行層”三個層級的組織架構和運程序。



### ESG 管治進展

董事會、管理層履行ESG治理責任，審議聽取綠色金融、環境與氣候風險管理、消費者權益保護、鄉村振興、內控合規、內部審計等ESG相關議案共計151項。

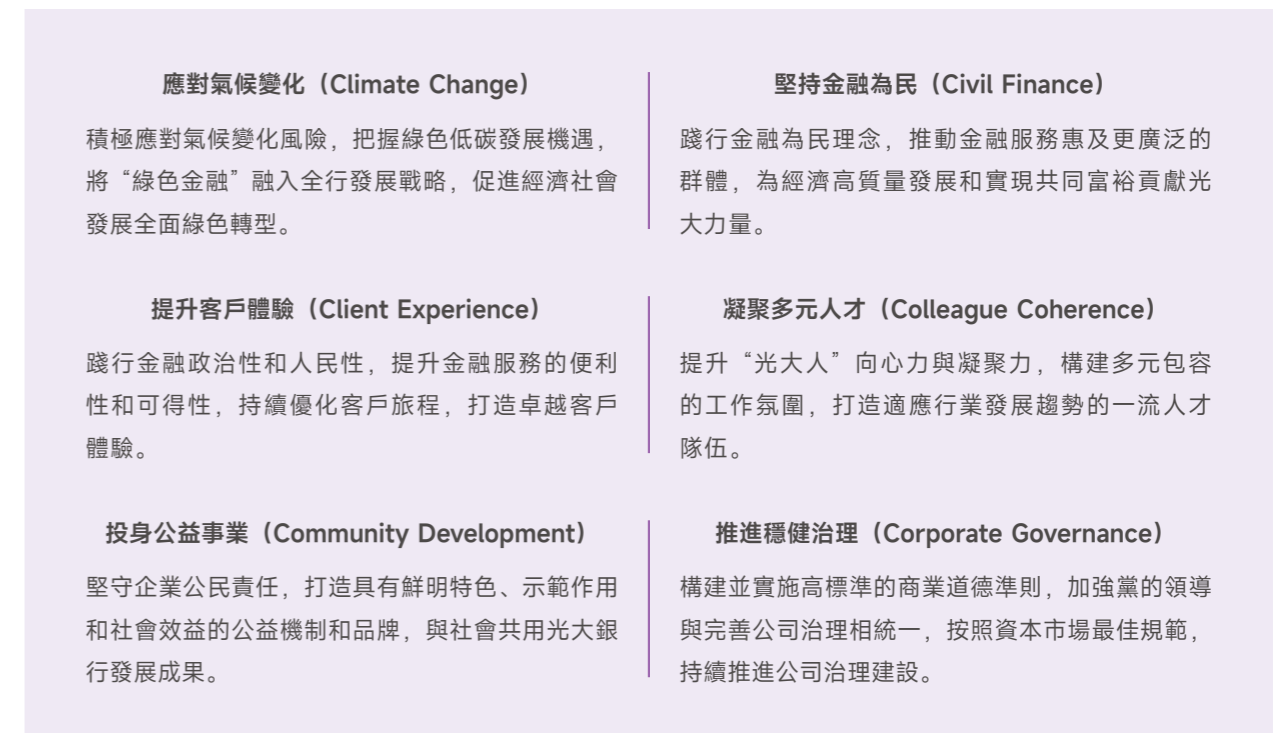
2023 年		
<p>▶ 董事會審議聽取環境維度議案</p> <p><b>2</b> 項</p> <p>並審議《關於〈中國光大銀行股份有限公司 2022 年度社會責任（環境、社會及治理）報告〉的議案》</p>	<p>社會維度議案</p> <p><b>24</b> 項</p>	<p>管治維度議案</p> <p><b>27</b> 項</p>
<p>▶ 管理層審議聽取環境維度議案</p> <p><b>4</b> 項</p>	<p>社會維度議案</p> <p><b>51</b> 項</p>	<p>管治維度議案</p> <p><b>42</b> 項</p>

實施高管績效薪酬與ESG掛鉤機制。本行高管績效薪酬由銀行經營業績考核結果和個人考核結果確定，其中包含ESG、綠色金融等考核內容。

### ESG 策略

本行通過開展宏觀分析、ESG第三方評級分析、對標分析和調研訪談，結合與經營發展密切相關的利益相關方期望和訴求，提煉形成“1+6C”責任模型，以建設ESG體系為基礎，明確ESG履責六大領域。

#### “1+6C” 責任模型



在《關於貫徹落實中央金融工作會議精神優化“十四五”發展戰略的措施》中納入社會責任（ESG）理念與規劃，並制定2024年ESG工作要點，為全行協同開展ESG工作提供具體指引，推動ESG理念全面融入管理經營。

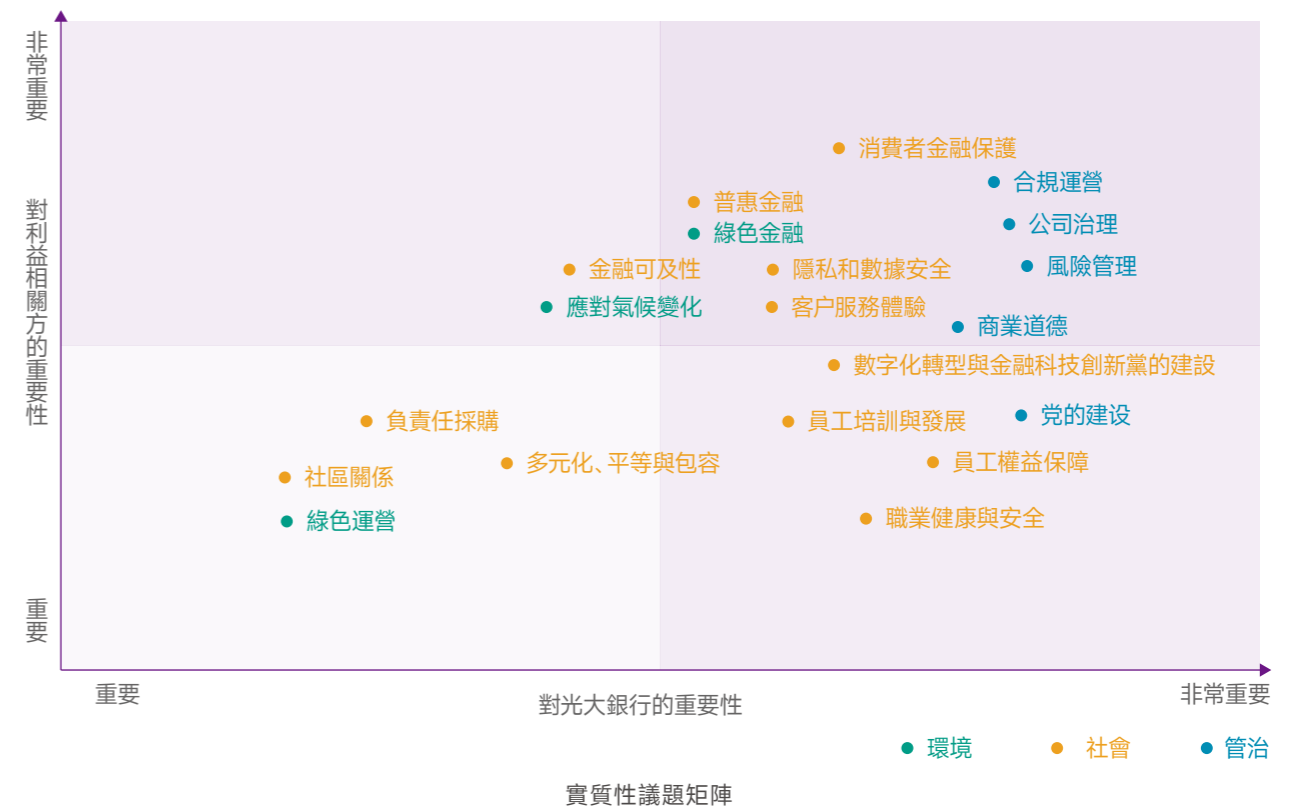
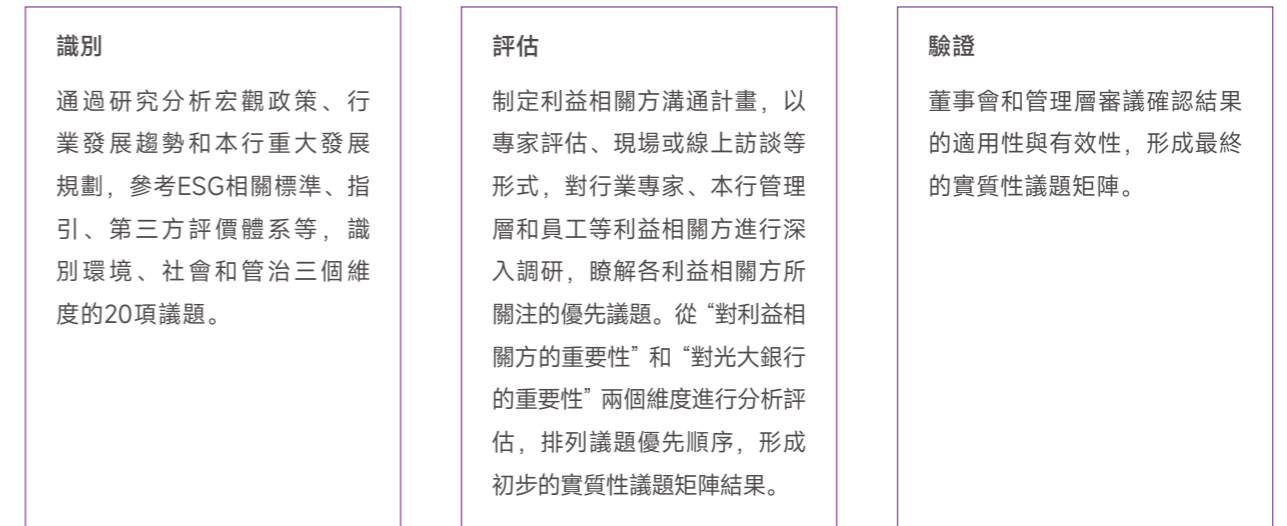
## 利益相關方溝通

政府及監管機構、股東和投資者、客戶和消費者、員工、供應商和合作夥伴、環境、公眾和媒體為本行的關鍵利益相關方。本行高度重視與各利益相關方的溝通，不斷健全溝通渠道，提升溝通質效。

利益相關方	期望和訴求	溝通方式和渠道
政府和監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律法規</li> <li>支持國家戰略</li> <li>服務實體經濟</li> <li>發展綠色和普惠金融</li> <li>防範金融風險</li> <li>規範公司管治</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合規運營，落實監管要求</li> <li>回應國家戰略，根植實體經濟</li> <li>完善綠色金融，踐行普惠金融</li> <li>防範金融風險，保證金融資產安全</li> </ul>
股東和投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升經營業績</li> <li>規範公司管治</li> <li>強化風險管理</li> <li>提升信息透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合規運營，落實監管要求</li> <li>防範金融風險，保證金融資產安全</li> <li>發佈定期和非定期報告，開展投資者溝通</li> </ul>
客戶和消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護客戶權益</li> <li>保障個人隱私</li> <li>提供優質的金融產品</li> <li>提升服務體驗</li> <li>提升金融可及性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展客戶產品需求調研和滿意度調研</li> <li>開設95595客戶服務專線</li> <li>強化遠程銀行、手機銀行、電話銀行和官方網站的溝通功能</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供有吸引力的薪酬和福利</li> <li>支持個人職業發展</li> <li>提供順暢的溝通渠道</li> <li>提供健康安全的工作環境</li> <li>實現工作與生活平衡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開職工代表大會</li> <li>豐富內部溝通渠道</li> <li>提供業務督導、培訓及技術支持</li> <li>組織文體發展和健康關懷活動</li> </ul>
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守商業道德</li> <li>開展負責任採購</li> <li>實現合作共贏</li> <li>引領行業創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立合作關係</li> <li>開展供應商溝通和培訓</li> <li>參與和組織行業會議、合作方溝通等活動</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>應對氣候變化</li> <li>發展綠色金融</li> <li>踐行綠色運營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化氣候風險管理能力</li> <li>提供環境友好型產品和服務</li> <li>推進綠色網點、綠色數據中心建設，推行綠色辦公</li> </ul>
公眾和媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展社區公益活動</li> <li>支持民生改善</li> <li>普及金融知識</li> <li>提升信息透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力鄉村振興</li> <li>組織公益活動</li> <li>開展金融知識普及活動</li> <li>加強媒體溝通</li> </ul>

## 實質性分析

本行結合內外部ESG工作要求，持續開展ESG議題的識別、評估和驗證工作。



# Bank

# 管治篇

本行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規要求，構建並實施高標準的商業道德準則，加強黨的領導與完善公司治理相統一，按照資本市場最佳規範，持續推進公司治理建設，確保各治理主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉，保障公司持續穩健運營。



16 和平、正義與強大機構

17 促進目標實現的夥伴關係

## 優化公司治理

### 堅持黨建引領



2024年1月24日、25日，本行召開2024年工作會議暨專題研討會。會議以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，深入貫徹中央金融工作會議和中央經濟工作會議精神，落實集團工作會議要求，總結2023年工作，部署2024年任務，堅定信心、凝聚合力，推動光大銀行高質量發展。



2023年5月23日，本行黨委學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義主題教育讀書班開展集體學習研討，聚焦讀原文悟原理，推動理論走深走實。

本行把堅持黨的領導、加強黨的建設作為“根”和“魂”，切實把黨對金融工作的集中統一領導落到實處，持續強化黨委領導作用，樹牢以人民為中心的發展思想，積極踐行金融工作政治性、人民性，把“光大所能”與“國之所需”“民之所盼”緊密結合。組織各級黨組織深入開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，牢固樹立和踐行正確政績觀，大興調查研究之風，認真落實“四下基層”制度，解決好客戶和員工“急難愁盼”問題。

以落實“三張責任清單”為重點，夯實管黨治黨政治責任，健全全面從嚴治黨體系，層層傳導壓力，縱深推進全面從嚴治黨、全面從嚴治行；強化基層基礎，建強戰鬥堡壘，不斷增強基層黨組織政治功能和組織功能；以中央巡視“回頭看”整改為契機，淨化政治生態，持續釋放嚴的信號、推進嚴的基調，推動全面從嚴治黨嚴的氛圍取得新成效，為建設專業、特色、有影響力、競爭力的國有股份制商業銀行提供堅強政治保障。



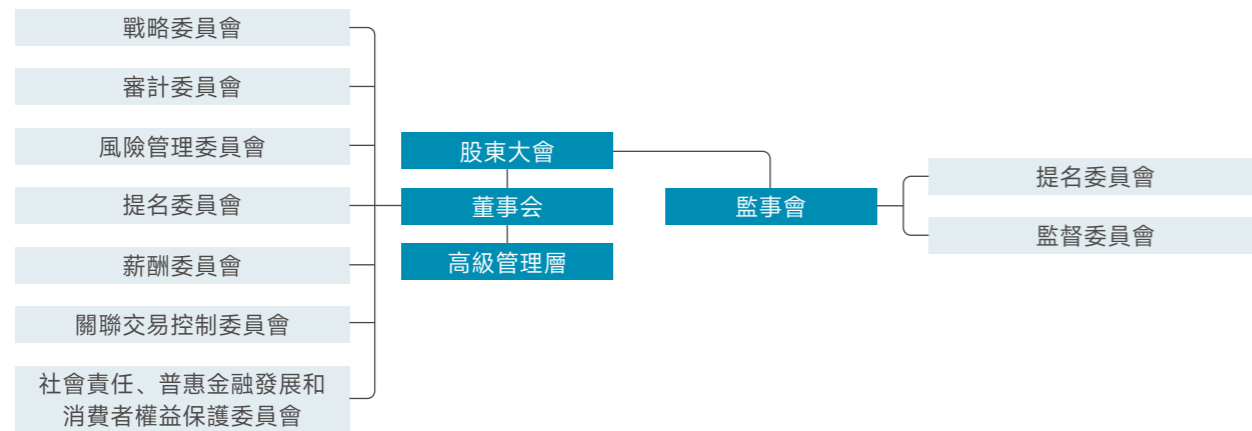
本行紮實開展形式多樣的專題組織生活會，持續鞏固主題教育成效，堅持運用黨的創新理論武裝頭腦、指導實踐、推動工作，各級黨組織凝聚力、戰鬥力顯著增強。

## 完善公司治理

### 公司治理架構

建立由股東大會、董事會、監事會、高級管理層共同構成的公司治理架構，“三會一層”各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡，不斷提升公司治理的有效性，築牢穩健發展根基。

#### 公司治理架構圖



### 股東大會運作

2023年，股東大會

召開會議

2次

審議議案

16項

聽取報告

6項

### 董事會運作

董事會積極踐行ESG職責，將董事會普惠金融發展和消費者權益保護委員會調整為董事會社會責任、普惠金融發展和消費者權益保護委員會，並修訂工作規則；高度重視戰略優化，定期評估戰略執行情況；與時俱進修訂和完善相關制度，不斷夯實公司治理運行的制度基礎；強化全面風險管理和內部控制體系，增強風險抵禦能力；規範股東股權管理機制，進一步提升管理水準；優

化信息披露體系，豐富完善披露內容，有效保護投資者合法權益；切實加強自身建設，不斷提升履職能力。

2023年，召開董事會9次，其中現場會議6次，書面傳簽會議3次；審議議案80項，聽取報告49項。董事會會議召開的程式、出席人數、審議議案情況、表決方式等均合法合規。

董事會專門委員會	運作情況
戰略委員會	召開4次會議，其中現場會議2次，書面傳簽會議2次；審議議案6項，聽取報告4項
審計委員會	召開6次會議，其中現場會議3次，書面傳簽會議3次；審議議案12項，聽取報告13項
風險管理委員會	召開5次會議，其中現場會議3次，書面傳簽會議2次；審議議案24項，聽取報告11項
提名委員會	召開3次會議，均為書面傳簽會議；審議議案4項，聽取報告1項
薪酬委員會	召開2次會議，其中現場會議1次，書面傳簽會議1次；審議議案6項，聽取報告3項
關聯交易控制委員會	召開6次會議，其中現場會議3次，書面傳簽會議3次；審議議案16項，聽取報告1項
社會責任、普惠金融發展和消費者權益保護委員會	召開5次會議，其中現場會議2次，書面傳簽會議3次；審議議案5項，聽取報告23項

### 董事會獨立性

重視董事會獨立性，制定《中國光大銀行獨立董事工作制度》《中國光大銀行獨立董事專門會議規則》等制度，保障獨立董事作用充分發揮。獨立董事均不在本行擔任除獨立董事以外的其他職務，並與本行及其主要股東、實際控制人或者其他與本行存在利害關係的單位或

個人不存在可能妨礙其進行獨立客觀判斷的關係；均非國家機關工作人員，均未在超過兩家商業銀行同時擔任獨立董事。截至2023年末，本行共有董事12名，其中執行董事2名、獨立董事6名、非執行董事4名。

## 董事會多元化

重視董事多元化構成，制定《中國光大銀行董事會成員多元化政策》。董事會成員涵蓋不同年齡、文化以及金融、經濟、財務、法律、大數據、風險管理等不同專業背景，以促進董事會在決策過程中擴寬視野，提高決策的科學性和針對性。

姓名	董事會職務	性別	出生年月	任期	專業背景
吳利軍	董事長、非執行董事	男	1964.08	2020.03-2025.09	金融管理
王志恒	執行董事	男	1973.06	2022.12-2025.09	商業銀行經營與管理
曲亮	執行董事	男	1966.06	2018.09-2025.09	金融管理
姚威	非執行董事	男	1975.06	2021.02-2025.09	財務、稅務
朱文輝	非執行董事	男	1978.01	2023.08-2025.09	財務管理、資本運作、貸款擔保、實業投資
李巍	非執行董事	男	1971.01	2021.08-2025.09	保險、投資
邵瑞慶	獨立非執行董事	男	1957.09	2019.08-2025.08	財務會計、投資與融資
洪永淼	獨立非執行董事	男	1964.02	2019.09-2025.09	經濟、金融與統計
李引泉	獨立非執行董事	男	1955.04	2020.06-2025.09	金融、財務、法律、公司治理
韓複齡 <sup>1</sup>	獨立非執行董事	男	1964.10	2021.05-2024.01	銀行金融
劉世平	獨立非執行董事	男	1962.04	2022.01-2025.09	大數據、商業智能、風險管理、XBRL領域
黃志凌	獨立非執行董事	男	1960.05	2023.11-2025.09	經濟金融、風險管理

表注 1：2024 年 1 月 27 日，韓複齡先生因病去世。

## 董事會能力建設

結合業務發展需求及董事專業特長，聚焦重點領域，組織開展董事會調研、交流與座談會，加深董事對經營管理的理解，提升決策質效。2023 年，組織開展董事區域調研 2 次、董事與部門專題交流 2 次、董事長與獨立董事座談會 1 次，涉及獨董履職、風險管理、數字化轉型、普惠金融等主題，參與董事 22 人次。

## 董事會履職評價

依據《監事會對董事履職監督評價辦法（2023 年修訂稿）》開展董事履職評價，包括董事自評、董事互評、董事會評價及監事會最終評價等環節，對年度董事整體履職情況進行簡要回顧，形成《董事會對董事整體履職評價報告》，經董事會薪酬委員會討論並報董事會審議通過後，作為年度董事會評價結果報送監事會。

## 監事會運作

監事會嚴格遵照《公司章程》規定，積極履行監督職能，監督董事會和高級管理層及其成員履職，股東大會和董事會召開的合法合規性，以及戰略、財務、風險、內控管理情況等，有效維護本行及股東的正當權益，促進依法合規、穩健經營。截至 2023 年末，本行共有監事 8 人，其中股東監事 2 人、外部監事 3 人、職工監事 3 人。

### 2023 年，監事會

召開會議

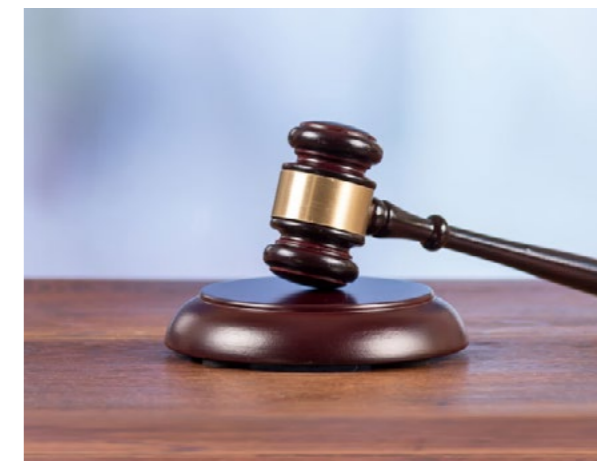
6 次

審議議案

29 項

聽取報告

63 項



## 高管薪酬管理

於董事會下設薪酬委員會，負責審議薪酬管理制度和政策，擬定高級管理人員的薪酬方案，向董事會提出薪酬方案建議，並監督方案的實施。根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等規定，制定並實施《中國光大銀行股份有限公司績效薪酬延期支付管理辦法》《中國光大銀行股份有限公司績效薪酬追索扣回管理辦法》等制度。

高級管理人員及對風險有直接或重要影響崗位的員工，績效薪酬的 40% 以上採取延期支付方式，延期支付期限不少於 3 年。對於存在違法、違規、違紀行為或出現職責範圍內風險超常暴露的高級管理人員和對風險有直接或重要影響崗位的員工，根據受到黨紀處分、組織處理、違規處理的種類或風險暴露程度，追索扣回其相應期限內的績效薪酬。報告期內，本行按照相關辦法對因違法違規違紀行為或出現職責範圍內風險超常暴露等情形的員工，均進行了相應績效薪酬的追索扣回。

## 保障投資者權益

### 投資者溝通與交流

本行作為A+H股兩地上市公司，認真貫徹落實《中華人民共和國證券法》等相關監管規定，發佈《中國光大銀行投資者關係管理制度》及各項配套制度。針對不同類型投資者，全天候、多維度、全覆蓋做好投資者關係管理工作，全面展現本行的發展戰略及經營管理情況，以更加開放、透明的方式，回應資本市場關切。

本行自2010年A股上市以來現金分紅比例一直高居股份制銀行前列，歷史平均現金分紅比例為26.2%，累計分紅金額達到1,043億元

#### 2023年

- ▶ 舉辦業績說明會3次，國內外知名投行分析師以及媒體記者參加。
- ▶ 管理層帶隊“走出去”路演活動拜訪北京、上海和廣深地區重點投資機構30餘家。
- ▶ 舉辦主題開放日活動3場，涉及“經濟復蘇與銀行估值修復”“金融科技與數字化轉型”“提質增量、砥礪深耕”等主題。
- ▶ 參加境內外券商組織的策略會和調研活動39場，與400多名投資者進行溝通交流。
- ▶ 聯合頭部券商開展分析師下基層調研活動，增強投資者和分析師對我國銀行業以及區域經濟的瞭解。
- ▶ 與國信證券、拉紮德資產管理公司等境內外機構就社會責任/ESG議題進行多次溝通交流。



本行開展投資者溝通活動

2023年

接聽境內外投資者諮詢電話

520餘次

處理投資者諮詢電子郵件

210餘件

### 中小股東權益保障

通過制度安排和程式保障，實現對股東、尤其是中小股東權益的有效保護。包括中小股東在內的全體普通股股東都有權出席股東大會表達意見和訴求，本行就其關心的問題予以解答。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。

發佈《中國光大銀行2022-2024年股東回報規劃》，明確除特殊情況外，在當年盈利且未分配利潤為正的情況下，採取現金方式分配股利，每年以現金方式分配的利潤不少於當年度實現的可分配利潤的20%，保持較高的分紅比率以保障投資者利益。

### 信息披露管理

全面遵循信息披露法規要求，提升信息披露品質。發佈《中國光大銀行信息披露事務管理制度》《中國光大銀行內幕信息及知情人管理制度》等，依法合規編制定期報告，不斷提高信息披露的針對性和有效性。編制披露《2022年年度報告》《2023年半年度報告（中期報告）》和季度報告。及時充分披露臨時公告，統籌兼顧境內外監管要求，確保兩地市場信息披露的合規與同步。2023年，共發佈A股公告92期、H股公告134期。

上海證券交易所

2022-2023年度信息披露評價：A

中國上市公司協會

2022年報業績說明會最佳實踐

《證券市場週刊》，水晶球獎

2023年度最佳投資者關係管理上市公司

《中國證券報》，金牛獎

第二十五屆上市公司金信披獎



## 強化風險管理

### 全面風險管理

董事會作為本行的決策機構，決定本行的基本管理制度以及風險容忍度、風險管理和內部控制政策，監督高級管理人員的履職情況，確保高級管理人員有效履行管理職責，承擔全面風險管理的最終責任。監事會承擔全面風險管理的監督責任，負責檢查董事會和高級管理層在風險管理方面的履職盡責情況並督促整改。高級管理層承擔全面風險管理的實施責任，執行董事會的決議。

堅持穩健審慎的風險管理策略，健全風險管理體系，提升風險管理前瞻性，增強各類風險應對能力。發佈《中國光大銀行全面風險管理政策》，建立並表層面的全面風險管理體系，採取定性和定量相結合的方法，識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩釋所承擔的各類風險。按照“全面、全程、全員”管理要求，構建職責明確、流程簡潔高效、監督全面到位的風險內控三道防線體系。

#### 風險管理“三道防線”

第一道防線

##### 經營單位、總分行業務管理部門

承擔所管理客戶及所管轄業務風險管控的首要責任

第二道防線

##### 風險內控管理職能部門

承擔統籌督導和審核把關責任

第三道防線

##### 審計部門

承擔監督評價責任

#### 加強電信網絡詐騙和跨境賭博“資金鏈”治理

通過組織專題培訓和警示教育、加強盡職調查、開展帳戶排查、推進企業級智能化反欺詐平臺建設、開展公眾宣傳等工作，推進相關工作取得明顯成效。近年來，本行涉案帳戶數量和交易規模持續下降，2023年保持同業較好水準。

通過加強公安機關聯防聯控、強化客戶身份識別和業務實質性審核，嚴守風險底線。2023年，櫃檯堵截風險事件9,906件，同比增加3%。其中，堵截電詐非法集資等，挽回客戶損失金額3,411.7萬元；堵截涉詐資金轉移109件，金額1,642.8萬元，同比增加156%。

#### 風險管理專項培訓

聯合浙江大學舉辦光大銀行首期風險管理專題研修班，51名風險管理負責人參訓。研修班設置風險管理能力建設等5大課程模組，通過專業化系統學習，提升風險管理負責人把握風險規律、有效防範化解重大風險能力，保障銀行業務高質量發展。

## ESG 風險管理

本行將ESG風險管理納入全面風險管理體系，在銀行風險偏好中明確ESG風險的定義以及風險偏好內容，併發布《中國光大銀行環境、社會和治理風險管理政策》。

#### ESG風險管理組織架構

##### 董事會

下設風險管理委員會，監督高級管理層ESG風險控制情況，定期評估ESG風險狀況及風險管理策略，提出ESG風險管理改進意見等。

##### 高級管理層

下設風險管理委員會作為專門議事機構負責ESG風險管理，實施ESG風險管理政策，完善ESG風險管理組織架構，制定ESG風險管理制度和業務細則，建立ESG風險管理程式和標準。

##### 執行層

經營單位、總分行業務管理部門，風險內控管理職能部門和審計部門共同構建風險管理“三道防線”，明確相應職責。

印發《2023年分行平衡計分卡風險管理有效性評價指標》，將ESG風險管理納入風險管理有效性評價指標，加強綠色融資分類管理、客戶ESG風險分類管理、ESG風險全流程管理。

## ESG 風險全流程管理

遵循全面覆蓋、全程管理、分類管理的原則，充分關注客戶面臨的潛在ESG風險，分類實施差異化的管理措施，將ESG風險管理要求嵌入信貸業務各環節，確保符合實質合規要求，嚴格實施全流程管控。



嚴格執行ESG風險“一票否決制”，對出現重大ESG風險狀況的客戶嚴禁新增任何授信。境外項目管理方面，在執行要求基礎上，加強與所在國家或地區監管部門的溝通，遵循相關國際慣例或準則，確保與國際良好做法保持一致。

## 開發 ESG 風險管理系統功能，賦能融資活動中的 ESG 風險評估

本行在信貸管理系統中融入ESG風險管理要求，在貸前、貸中、貸後授信流程中設置ESG風險管理模組；設立多張企業ESG重大風險信貸情況報表，動態監測氣候風險企業信貸情況；結合內外部標準，設置行內高碳標籤，定期監測高碳資產集中度及資產品質情況。通過陽光預警平臺，對客戶遭遇自然災害及受到環保處罰等ESG風險進行監測、預警，並對預警客戶進行風險管控。

## 堅守合規理念

本行建立完善的內控合規體系治理架構，將內控合規體系全面納入日常運營。董事會作為內控管理的最終負責人，監事會負責監督董事會和高級管理層履職情況，高級管理層負責內控合規工作領導及實施。內控合規管理部門負責工作統籌、管理和支持，各業務條線和職能部門履行既定職責，內審部門負責評價監督。

### 內控合規制度建設

堅持制度先行原則，建立“一項業務一個制度、一個條線一本手冊”的規章制度體系，並按年定期重檢。在《從業人員行為管理辦法》《從業人員行為守則》明確管理層人員職責分工，確立從業人員的行為規範、禁止性行為及問責處罰機制。

### 內控合規管理

總行及各分行結合所在區域特點和自身合規工作情況，對主要業務領域、重點管理環節開展員工異常行為全覆蓋排查。針對排查出的問題建立台賬管理並跟蹤整改，不斷健全合規長效評估機制。

### 合規專項培訓和文化建設

開展“強案防 促合規”專項活動，深化員工對合規文化的認同，提高員工合規意識。總行組織開展全行典型涉刑案例徵集評選，印發《中國光大銀行銀行從業人員涉刑案例彙編（第一期）》，召開“以案為鑒”警示教育大會，開展全行“人人合規、創造價值”合規案防知識測驗。各分行以晨夕會、月度案防學習等形式開展案防學習活動，確保合規培訓全覆蓋。

### 落實“人才強審”戰略，打造高素質專業化審計隊伍

光大銀行落實習近平總書記“打造經濟監督的‘特種部隊’”指示精神，以“有責任、有能力、有標準、有溫度”的四有審計精神為主題，開展課題研究，撰寫《光大銀行持續審計模式下探索研究型審計實踐》。該成果入選中國內部審計協會彙編的《典型案例》。

### 科技強審，賦能內控建設

“扁鵲”審計平臺作為全行級統一遠程監控體系的運行平臺，為內控管理部門充分發揮內控合規統籌管理職能提供了有力支撐。2023年，光大銀行持續推進平臺建設，逐步實現線上化的審計整改全流程管理。“扁鵲”審計平臺及模型實現境內全部分行推廣應用，提升全行內控合規工作质效。

## 反腐敗

### 反腐敗制度建設

堅持全面從嚴治黨，嚴格遵守中國及經營所在地所有反賄賂反貪腐法律法規，對腐敗及貪污行為實施“零容忍”政策，發佈並實施《中國光大銀行反賄賂反貪腐制度及工作要點》。要求全體幹部員工嚴格做到“九不准”，嚴禁賄賂貪腐行為；強化監督制約機制，健全內控合規機制，加強幹部員工行為管理，進行主動監督、跟進監督、全程監督；嚴肅追責問責，對違規違紀違法問題“零容忍”。

印發並實施《中國光大銀行加強“一把手”和領導班子監督任務清單》《中國光大銀行重點領域和關鍵崗位廉潔風險防控手冊》，針對領導幹部以及招標採購、信貸審批、慈善捐贈等重點領域及關鍵崗位進行風險集中整治。本行已在官網“ESG政策”欄目披露反賄賂反貪腐制度及工作要點。

### 領導幹部反腐敗管理

建立領導幹部廉政檔案，對任職領導幹部開展幹部廉政談話及專題警示教育。強化日常監督，通過多渠道發送廉政提醒，強化對送禮等“四風”問題的監督檢查，要求領導幹部廉潔自律。

指標	單位	2023年	2022年	2021年
建立領導幹部廉政檔案數目	個	8,715	8,868	8,392

### 金融信貸領域反腐敗管理

深化信貸領域監督工作，強化集中決策機制，強化業務部門、風險管理部門、審計部門“三道防線”，嚴格打擊資料偽造、超權審批、徇私謀利等行為，規範員工履職行為。

### 供應商反腐敗管理

完善招標採購管理制度、授權管理體系，設立管理委員會，加強對招標採購工作的集體決策和審核把關。在招標檔中明確提出不得有行賄等違法行為，並將存在行賄等違法行為的供應商納入“黑名單”管理。面向供應商開展培訓，通過供應商現場考察、廉潔自律與合規管理談話會等方式宣導反腐敗、反賄賂政策。更多供應商反腐敗內容見本行官網“ESG政策”欄目“反賄賂反貪腐制度及工作要點”。



### 反腐敗專項培訓

開展針對中高級管理人員及員工的反腐敗培訓，強化管理人員及員工廉潔自律意識。

指標	單位	2023年	2022年	2021年
接受反腐敗培訓的董事會及高級管理層人數	人	437	387	384
接受反腐敗培訓的董事會及高級管理層比例	%	100	100	100
接受反腐敗培訓的員工人次	人次	46,673	46,175	46,316
接受反腐敗培訓的員工比例	%	100	100	100

## 反洗錢

### 反洗錢制度建設

高度重視洗錢風險管理，持續夯實制度基礎。2023年，全面重檢各層級反洗錢管理制度。修訂《中國光大銀行洗錢風險管理政策》，進一步明確反洗錢部門管理職責；修訂《中國光大銀行客戶身份識別管理辦法》《中國光大銀行客戶洗錢風險分類管理辦法》等制度，提升制度的完備性和可操作性；修訂各業務部門規章制度，將洗錢風險管理措施嵌入具體業務辦理流程。

### 洗錢風險管理

堅持“風險為本”的反洗錢工作目標，圍繞業務實際，對洗錢高風險客戶及高風險領域加強風險排查及管控。形成業務部門、反洗錢部門、內審稽核部門三道防線，將洗錢風險管理融入日常業務經營當中。優化客戶洗錢風險評級指標體系，修訂、新增多項指標，提升風險預警能力。將高風險客戶盡調、評級等重要節點提級至總行管理。制定洗錢風險事中監控方案，實現風險管控關口前移。

### 反洗錢培訓和文化建設

開展反洗錢宣傳教育活動，推動反洗錢文化建設。面向大學生、老年人、流動就業人口等群體，通過視頻播放、集中觀影、互動活動等形式，宣傳普及新型洗錢犯罪手法及洗錢犯罪高發領域。各營業網點作為反洗錢知識普及的“前沿陣地”，推動常態化宣傳，增強廣大群眾法律意識。

針對員工開展多層次培訓，通過集中面授和網路自學的方式，進行反洗錢專題教育，提高員工意識和履職能力。

開展董事、監事及高級管理層反洗錢培訓，邀請人民銀行專家進行集中授課，提升管理人員履職意識。

開展勞動競賽，推廣先進工作經驗，評選出15份可疑交易分析優秀案例並在全行推廣。

開展“國際公認反洗錢師”資格認證考試工作，全行共有273人取得資格。

依託數字化平臺拓寬培訓渠道，線上上平臺開設13門課程，內容包括反洗錢制度規定、典型洗錢犯罪案例分析、分行工作經驗分享等，累計學習量31萬人次，共有4.3萬人參訓並通過考試。

## 知識產權保護

### 知識產權管理制度建設

不斷完善知識產權管理制度，推動知識產權的挖掘、申請、佈局、保護的全流程規範化管理。發佈《中國光大銀行知識產權管理辦法》，詳細規定知識產權管理職責分工和申請、使用、維護、歸屬等工作流程。

### 知識產權管理行為建設

持續做好商標、專利等知識產權權利的監測和保護工作，堅決打擊侵犯本行知識產權的行為。增強監控預防，在對外發佈宣傳廣告、圖片字體使用、開展科技和系統開發、軟體使用等事項前，確保不侵犯他人權利，避免造成訴訟索賠。優化知識產權全鏈條保護機制，挖掘知識產權反哺業務發展，提升自身品牌競爭力 and 市場地位。



## 舉報與處置

本行持續建立健全信訪舉報機制，暢通舉報渠道，嚴格做好舉報人信息保密、禁止對舉報人打擊報復，嚴肅處理任何形式阻擾舉報行為，鼓勵支持幹部員工及社會各界人士對違規違紀違法行為和現象進行舉報。2023年，受理信訪舉報817件。更多舉報人保護信息披露見本行官網“ESG政策”欄目“反賄賂反貪腐制度及工作要點”。

### 信訪舉報制度建設

優化信訪舉報制度和流程，發佈《中國光大銀行問題線索處置工作指引（試行）》《問題線索檔案管理辦法（試行）》等檢舉控告管理制度，明確檢舉控告的處理程式、辦理時限和辦結要求。

銀行各級紀委對實名反應的問題線索優先受理、優先處置並及時給予答復，告知舉報人受理情況和辦理結果。檢舉控告由專人負責收集、整理、彙報等工作，嚴控問題線索內容、處置過程的知悉範圍和時間。嚴禁私自留存、隱匿、查閱、摘抄、複製、攜帶問題線索和涉案資料，嚴禁洩露初步核實、立案審查工作情況，嚴禁私下接觸被初核(審查)人等跑風漏氣行為。

### 暢通舉報渠道

建立並完善投訴舉報途徑，在官網公佈投訴專線、總行通訊地址、舉報投訴郵箱、舉報電話，在內部巡視巡察等過程中向全行員工宣傳投訴舉報途徑，保持行外、行內舉報渠道暢通。明確要求在確保信息安全的基礎上，禁止攔截舉報郵件，確保行外郵箱舉報及時暢通，並對相關崗位人員開展保密教育。

# Bank

# 環境篇

本行嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規要求踐行“綠水青山就是金山銀山”理念，強化氣候管治能力，深化綠色金融服務模式，優化節能降碳工作路徑，在生態文明和美麗中國建設中砥礪前行，助力經濟社會發展全面綠色轉型。



呼和浩特分行 - 張曉慧《相遇油菜花》

## 應對氣候變化

本行堅決落實國家“雙碳”目標，將“綠色金融”融入全行發展戰略，完善氣候變化管治機制和管理策略，強化金融業務的環境與氣候風險管控，提升綠色金融服務能力，促進經濟社會發展全面綠色轉型。

### 氣候管治

本行持續強化環境和氣候風險管理頂層設計，完善“決策層—管理層—執行層”三層管理架構，不斷增強氣候變化管治能力。

#### 決策層

董事會承擔氣候變化風險管理和綠色金融工作主體責任，負責制定相關戰略，審議相關議案。董事會下設社會責任、普惠金融發展和消費者權益保護委員會，監督評估相關戰略執行情況。2023年，審議聽取《中國光大銀行股份有限公司2022年碳達峰碳中和與綠色金融工作推進情況的報告》。

#### 管理層

總行社會責任/普惠金融管理委員會承擔全行碳達峰碳中和領導小組職能，統籌推進本行氣候應對和綠色金融工作，制定工作目標，開展內部監督檢查和考核評價。2023年，審議聽取《2023年上半年碳達峰碳中和與綠色金融工作推進情況的報告》《2023年三季度碳達峰碳中和與綠色金融工作推進情況的報告》。

#### 執行層

碳達峰碳中和領導小組下設綠色金融、環境和氣候風險管理、銀行低碳轉型三個專業工作組，具體落實相關領域工作任務。各分行及子公司建立健全專項管理架構，推進相關工作的具體實施。

### 氣候變化應對策略

本行發佈《中國光大銀行推進碳達峰碳中和及綠色金融工作中期行動方案（2022-2025）》，按照增量優先、以新替舊、激勵創新、市場驅動的戰略規劃，推動綠色金融與轉型金融有效銜接；制定《中國光大銀行綠色金融、環境與氣候風險管理提升方案》，推動綠色金融工作，關注並防範環境和氣候風險，進一步完善環境和氣候風險管理體制機制。

### 重點行業信貸政策

提高對低碳經濟活動的識別能力，應對氣候變化相關金融風險，將氣候變化因素全面納入轉型金融政策及工具設計。避免“運動式”減碳，助力企業技術改造和商業轉型的融資需求。重點關注農業、煤電、鋼鐵、建築建材等傳統碳密集行業，優先支持技術先進、碳減排效應顯著的領域。

#### 農業行業

重點支持農業產業化、農業機械化、農業科技研發推廣等現代農業重點領域。圍繞糧食安全，對接龍頭企業中專業化、標準化、規模化、集約化養殖和綠色化種植企業，支持其在全國糧食主產區開展生產項目。對屬於綠色產業指導目錄範圍內的農業廢棄物資源化利用、現代農業種業及動植物種質資源保護、綠色有機農業等領域，配備專項信貸規模與信貸支持政策。

#### 電力行業

重點支持煤炭資源豐富、運輸便捷地區承擔保糧保供職能的大型國有煤電發電企業。參與煤電機組節能降碳改造、靈活性改造、供熱改造“三改聯動”項目，支持煤炭清潔高效利用項目。要求發電機組標準煤耗達標，採用潔淨煤技術發電，項目同步建設除塵、煙氣脫硫、脫硝設施等。支持低碳安全高效的清潔能源發展。對屬於綠色產業指導目錄範圍內的清潔能源設施建設和運營、燃煤電廠超低排放改造、能源系統高效運行等領域，配備專項信貸規模與信貸支持政策。

#### 煤炭開採行業

進入煤炭資源稟賦優異、生產技術先進、安全狀況良好、節能減排達標的特大型煤炭企業集團。重點支持煤炭清潔高效利用與煤礦綠色智能開採項目。要求取得相關環境保護、土地使用、資源利用、安全生產、礦產資源規劃或煤炭生產開發許可等手續，近三年無重大安全責任事故。對屬於綠色產業指導目錄範圍內的煤炭清潔利用、煤炭清潔生產等領域配備專項信貸規模與信貸支持政策。

#### 有色金屬礦采選行業

要求礦產采選地不得位於自然保護區、飲用水水源保護區、基本農田保護區等禁采區域內，需取得有權部門批復的、與核准開發規模相應適應的採礦權證、安全許可證、非煤礦山生產許可證等相關許可。嚴格執行環境影響和安全評價，落實污染防治設施與主體工程同時設計、同時施工、同時投產運營的“三同時”制度，要求工藝裝備、能耗排放、資源能源綜合利用、土地複墾、環境管理等指標符合國家及地方相關規定，具備與生產規模和工藝相適應的污染物處理能力和生態恢復措施。

#### 石油與天然氣行業

要求具備石油天然氣採礦權，符合《石油天然氣開採業污染防治技術政策》規定，項目採用清潔生產工藝和技術。對屬於綠色產業指導目錄範圍內的天然氣輸送儲運調峰設施建設和運營、非常規油氣勘查開採與海洋油氣開採裝備製造等領域，配備專項信貸規模與信貸支持政策。

## 氣候風險管理

本行發佈《中國光大銀行綠色金融、環境與氣候風險管理提升方案》，將環境和氣候風險納入全面風險管理體系，主動收集客戶能源使用模式、碳排放水準、減排策略等氣候相關信息，開展氣候風險敏感壓力測試，對全行信貸業務設置“高碳標籤”並監測完善綠色標識管理和系統建設。開展綠色金融相關行業培訓及案例分享，提升全行員工的氣候風險防範意識。

識別氣候變化相關風險和機遇，開展氣候相關金融風險的分析，研究氣候風險向金融體系的傳導途徑，評估氣候風險與信用風險、市場風險、流動性風險、聲譽風險、操作風險、法律風險之間的關聯性，評估氣候風險對本行流動性的總體影響。

- ▶ 氣候風險是指極端天氣、自然災害、全球變暖等氣候因素及社會向可持續發展轉型對經濟金融活動帶來的潛在不確定性。根據氣候變化影響金融體系的渠道，可將氣候風險大致劃分為物理風險和轉型風險兩類。
- ▶ 物理風險是指由極端天氣、自然災害及相關事件導致財產損失的風險。轉型風險是指社會向可持續發展轉型的過程中，氣候政策轉向、技術革新和市場情緒變化等因素導致金融機構發生損失的風險。

### 气候变化相关风险

風險名稱	氣候風險類型	風險描述	影響範疇 <sup>2</sup>	應對措施
信用風險	物理風險	因極端氣候和自然災害的發生，導致資產或自然資源產生直接損失，影響借款人的持續經營能力和資產負債表穩健性，增加銀行貸款違約概率和違約損失。	短期、中期、長期	將環境、社會和管治要求納入授信全流程，認真落實“一票否決”制。加強客戶ESG風險全程管理，加強高耗能高排放領域風險管控，堅決遏制高耗能高排放低水準項目盲目發展。
	轉型風險	由於低碳轉型政策導向，高碳資產折舊速度加快，碳價升高與免費配額減少等因素，企業投入大量環境處置成本和行政處罰成本，企業經營收益和再融資能力受到影響，提高了銀行的信用風險。		
市場風險		極端氣候事件和氣候變化可能會導致資產貶值，對市場價格（利率、股價等）產生不利影響，使銀行表內外業務發生損失，加大市場風險。	中期、長期	通過提升主動管理能力，加強對市場風險的識別評估、監測報告和管理應對，確保風險與收益平衡。
流動性風險		自然災害或極端氣候事件造成銀行短期融資不確定性增加，導致銀行無法以合理成本及時獲得資金，流動性不足影響業務正常開展。	短期、中期	將氣候因素納入流動性應急預案考量範疇，密切關注氣候相關風險因素對自身運營、客戶經營的影響波動，強化應對措施，降低流動性短缺風險。

風險名稱	氣候風險類型	風險描述	影響範疇 <sup>2</sup>	應對措施
聲譽風險	物理風險	在日常運營和業務管理中對環境造成破壞或對氣候變化採取行動不及時，導致銀行在社會公眾、媒體等利益相關方中形成負面評價，損害聲譽形象。	長期	承擔社會責任，塑造良好社會形象。主動接受社會輿論監督，及時準確公開信息。
	轉型風險	隨著政策的收緊和社會關注度的提高，銀行在貸款專案環境風險評估不足導致的環境及社會影響、監管處罰等，對銀行的聲譽造成極大的負面影響。		
操作風險	物理風險	突發的氣候極端天氣事件造成基礎設施被破壞、人員傷亡等，導致運營與業務中斷或客戶數據丟失，帶來資產損失和經營風險。	短期、中期	健全全流程業務連續性管理，做好應急策略、預案及演練、信息報告等，有效應對物理風險導致的重要業務運營中斷；做好防範和應對處置工作，確保員工、客戶生命財產安全和重要設備、現金等資產的轉移保護及處置。
法律（責任）風險	物理風險	由於借款人或被投資方的環境或污染等氣候問題，銀行可能會面臨承擔污染連帶責任的風險等。	短期、中期	將環境、社會和管治要求納入授信全流程，認真落實“一票否決”制。加強客戶ESG風險全程管理，加強高耗能高排放領域風險管控。

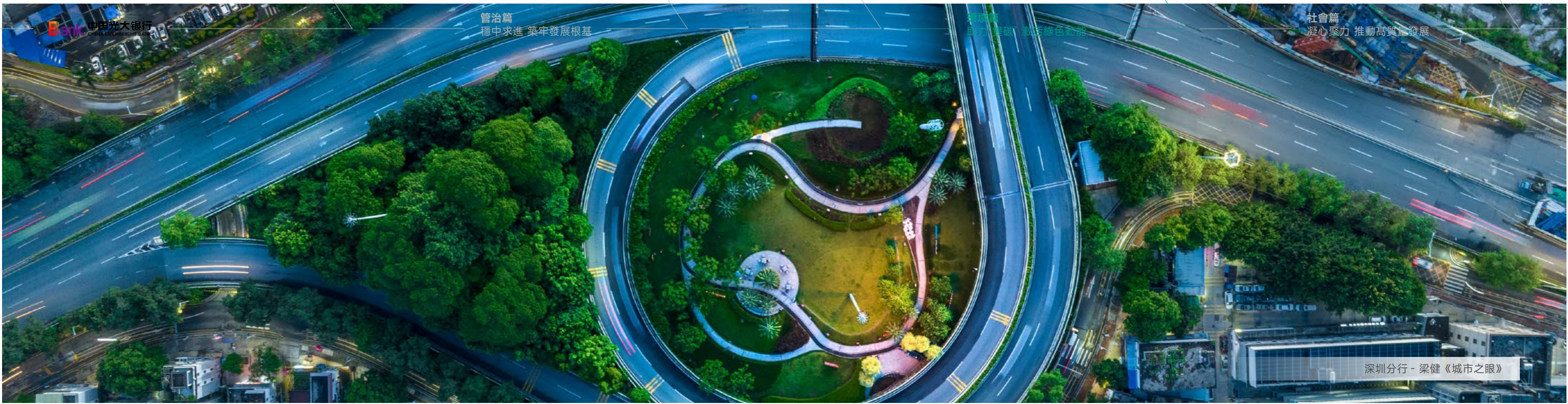
表注 2：短期指 1-3 年，中期指 3-5 年，長期指 5-10 年。

### 可獲得的氣候變化相關機遇

氣候機遇類型	氣候機遇描述 / 措施
拓展產品和服務機會	開發多樣化氣候融資產品與服務，在綠色貸款、綠色債券基礎上，拓展創新綠色金融、轉型金融等相關產品及服務，協助客戶進行綠色轉型，促進業務發展，帶動相關收入增加。
提升風險管理能力	通過逐步提升應對氣候變化的能力，加強氣候韌性，創造業務機會，加強風險經營管理能力，並獲得利益相關方的認可或投資。
節約運營成本	推動資源利用節約化與能源使用低碳化，堅持“綠色辦公”“綠色生活”，利用信息化手段，推行無紙化辦公；推廣應用節能技術產品，淘汰高耗能設施設備；推動數字化轉型，降低運營成本。
提升市場聲譽	探索加入國際倡議，加強信息披露，豐富信息披露的渠道與內容，充分反映環境友好、氣候適應、社會包容等屬性信息。

### 氣候風險壓力測試

在監管機構指導下，組織開展八大高碳行業企業氣候風險壓力測試，進行情景分析。從評估結果看，本行可應對不同壓力情境下氣候相關風險對本行流動性的衝擊。目前，氣候風險壓力測試結果已應用在本行貸前審核、貸後監控和評估中。



## 指標和目標

本行乘勢而上發展綠色金融，穩中求進，先立後破，確立應對氣候變化及綠色金融中期工作目標，即至2027年，綠色金融規模、服務和產品整體穩步提升，建立“綠色金融+”綜合服務體系，豐富金融支援工具，形成市場識別度高的差異化、特色化綠色金融品牌。報告期內，首次對投融資活動產生的碳排放量進行核算。

指標	單位	2022年
八大高碳行業部分企業貸款碳排放量	tCO <sub>2</sub> e	21,848,154.96
八大高碳行業部分企業年末貸款餘額	萬元	6,746,973.70
八大高碳行業部分企業貸款碳排放強度	tCO <sub>2</sub> e/萬元	3.2382

### 數據說明：投融資活動產生的碳排放核算方法

- 時間範圍：基於碳核算資料的可得性，本次披露的時間範圍為2022年1月1日-2022年12月31日。
- 客戶範圍：八大高碳行業包含電力、石化、化工、建材、鋼鐵、有色、造紙、航空。被納入測算的客戶需滿足以下條件：
  - 2022年末在本行有貸款餘額；
  - 能夠收集到可靠的碳排放、產量資料或能獲取2022年法人人口徑財務報表；
  - 不屬於呆帳、壞賬等無法獲取資料的情形。
- 參考依據（包括但不限於）：
  - 國際可持續發展準則理事會（ISSB）發佈的《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》（IFRS S2）（2023）；
  - 碳核算金融合作夥伴關係（PCAF）發佈的《全球金融行業溫室氣體核算和報告標準》（2020）；
  - 中國人民銀行發佈的《金融機構碳核算技術指南（試行）》（2021）。
- 計算說明：企業碳排放量資料優先從上市公司年報或企業環境資訊披露等公開渠道獲取。  
 計算過程如下：  
 貸款所形成的年碳排放量 $i$ =企業年碳排放量 $\times$  歸因因數 $i$   
 歸因因數 $i$ =企業的貸款餘額/企業的本部總資產  
 碳排放強度 $=\sum_{i=1}^n$  貸款所形成的年碳排放量 $i$  /  $\sum_{i=1}^n$  企業的貸款餘額

通過統計收集境內分支機構年度能源數據，完成碳排放情況摸底，確定重點用能機構，探索能源管理新方法，推動減污降碳協同增效。

指標	單位	2023年	2022年	2021年
溫室氣體排放總量（範圍1+2）	tCO <sub>2</sub> e	51,403.33	60,992.42	68,416.38
人均溫室氣體排放量（範圍1+2）	tCO <sub>2</sub> e/人	1.08	1.31	1.48
每平方米樓面面積溫室氣體排放量（範圍1+2）	tCO <sub>2</sub> e/平方米	0.07	0.08	0.10
直接排放（範圍1）	tCO <sub>2</sub> e	4,656.19	4,147.24	5,386.28
公務車耗油	tCO <sub>2</sub> e	564.72	1,251.82	1,983.63
設施用柴油	tCO <sub>2</sub> e	405.42	401.83	491.91
天然氣	tCO <sub>2</sub> e	3,686.05	2,493.58	2,910.74
間接排放（範圍2）	tCO <sub>2</sub> e	46,747.13	56,845.19	63,030.11
外購電力	tCO <sub>2</sub> e	46,747.13	56,845.19	63,030.11

### 數據說明：

- 溫室氣體主要源自外購電力及化石燃料燃燒產生的二氧化碳。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部辦公廳發的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》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2019修訂版》進行核算。
- 公務車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
- 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。本行設施用柴油包括光大銀行總行上地辦公區及下屬12家分行的設施用柴油。
- 本行對2021年人均溫室氣體排放量（範圍1+2）進行了更正。



## 發展綠色金融

本行踐行綠色發展理念，發佈《中國光大銀行綠色金融工作中期行動方案（2022-2025）》、《中國光大銀行綠色金融、環境與氣候風險管理提升方案》和《中國光大銀行綠色金融工作管理辦法》。組建成立綠色金融專業處室，統籌負責綠色金融重點行業研究分析、重點客戶管理和行業市場競爭力提升。深化綠色金融服務，豐富綠色金融產品，支持企業在清潔能源、清潔交通、污染防治、能源結構優化等綠色節能領域的融資需求，助力高碳企業向低碳和零碳轉型。

### 綠色重點領域分析研究

圍繞能源電力、節能環保等重點行業，開展細分領域行業研究，形成落實國家新型電力體系工作舉措、光伏行業龍頭企業合作策略，以及節能環保、新能源等細分領域服務方案。

### 綠色金融專項培訓

開展三期綠色金融主題系列培訓，重點對綠色信貸分類識別、綠色金融債項目審核要點及環境效益測算等方面進行講解和實操演示，提升客戶經理、產品經理、授信審查人員、放款管理人員、統計報送人員等一線人員準確識別分類綠色信貸的能力，參訓員工超2,000人次。

## 綠色金融產品和服務

本行重點發展綠色貸款、綠色債券、綠色租賃等業務，加大綠色金融產品創新力度，提升綠色金融業務占比。打造“碳易通”場景金融，碳排放權質押貸款、林權抵押貸款、可持續發展掛鉤貸款、數字信用卡等創新產品，成功落地多個首單項目。

### 綠色貸款

聚焦綠色信貸分類流程，修訂《中國光大銀行綠色投融資分類手冊（2023年版）》，在信貸管理系統、客戶管理系統上線綠色融資標識自動化輔助識別工具，運用科技手段賦能一線員工，助力綠色貸款高質量增長。

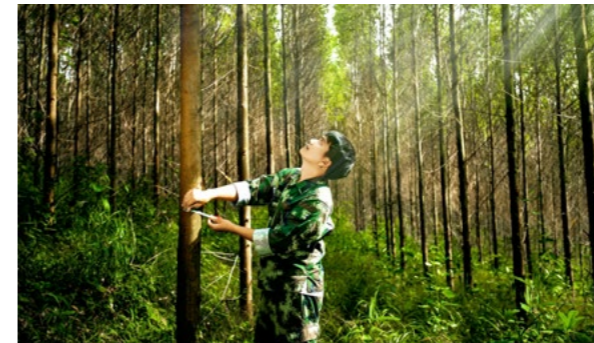
指標	單位	2023年	2022年	2021年
綠色貸款餘額	億元	3,137.62	1,992.90	1,245.92
節能環保產業	億元	753.42	403.17	193.96
清潔生產產業	億元	110.82	77.86	41.00
清潔能源產業	億元	629.45	311.58	127.21
生態環境產業	億元	455.10	431.95	374.73
基礎設施綠色升級	億元	1,178.19	755.62	495.96
綠色服務	億元	10.65	12.73	13.05

### 南京分行落地全行首筆可持續發展掛鉤貸款

南京分行為江蘇徐鋼鋼鐵集團有限公司發放可持續發展掛鉤貸款5,000萬元，這是本行落地的首筆可持續發展掛鉤貸款。該筆貸款與徐鋼集團可持續發展績效目標關聯，若企業完成可持續發展對應績效目標，將在初始值基礎上調貸款利率。該筆貸款不僅有效降低企業融資成本，還為企業綠色發展提供了新動力。

### 昆明分行落地林權抵押貸款

昆明分行探索林權抵押業務模式，協助普洱市思茅區某林業公司辦理2,000畝林地抵押登記手續，發放授信1,000萬元。該筆授信為企業乃至雲南全省林權企業探索了一條全新的綠色融資路徑。



普洱市思茅區某林業公司林場

### 煙臺分行落地煙臺市首筆碳排放權質押融資業務

煙臺分行以全國碳排放權交易市場為平臺，依託總行“碳易通”金融場景，為地區重點供熱企業萊陽市熱電有限公司辦理煙臺市首筆碳排放權質押融資業務，支持企業在民生服務、產能提升中實現綠色低碳轉型發展。

### 長春分行助力長春市佈局新能源汽車換電網絡

長春分行為長春市長髮電力建設有限公司批復貸款4,179.59萬元，專項用於長春市“旗E春城”四期換電站建設項目（第一批）建設，助力推動換電模式新能源汽車在吉林全省推廣應用。



“旗E春城”四期換電站

### 悉尼分行參與Squadron（CWP）清潔能源資產包融資銀團貸款

悉尼分行參貸Squadron（CWP）清潔能源資產包融資銀團貸款5,000萬澳元。該筆銀團貸款共18.7億澳元，募集中資金用於支持當地五個風力發電場的建设运营，為2023年度澳洲市場規模最大的清潔能源貸款。



杭州分行 - 陳安琪《風車島之景》

## 綠色債券

發佈《關於開展債券承銷業務重點產品之綠色債務融資工具專項行銷的通知》，重點推進綠色債券承銷發行業務相關工作。

### 石家莊分行承銷河鋼集團綠色中期票據

石家莊分行獨立主承銷發行河鋼集團有限公司2023年度第二期綠色中期票據，規模10億元，期限3年。本筆債券募集資金全額用於採購廢鋼，預計可實現廢鋼回收量34.4萬噸，減排二氧化碳4.81萬噸，節約標準煤9.18萬噸，節約水48.16萬噸。

### 北京分行承銷綠色科創票據

北京分行承銷發行中廣核風電有限公司2023年度第一期綠色中期票據(科創票據)，是本行運用綠色債務融資工具助力科技創新發展的新突破。經測算，本期10億元募集資金預計可實現標煤節約量4.93萬噸，減排煙塵3.6噸、二氧化硫16.53噸、氮氧化物24.88噸，碳減排環境效益顯著。

截至 2023 年末

持有綠色債券

404.18 億元

承銷綠色債券

81 億元

## 綠色租賃



光大金租進行綠色金融專項部署，開展綠色租賃業務。截至2023年末，綠色租賃業務餘額173.98億元，較年初增加40.92億元，增長30%。

2023年光大金租支持新能源電站建設，累計投放40.1億元，當年已並網項目發電量超過40億千瓦時，相當於為160萬戶家庭提供了一年的綠色電力。

## 綠色低碳主題信用卡



光大銀行上線發行綠色低碳主題信用卡，以創新的綠色消費權益設計，引導持卡人轉變支付習慣、踐行低碳減排理念。

## 保護生物多樣性

本行簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣言》，助力提高生物多樣性保護領域資金支持力度，聚焦重要生態系統保護和修復重大工程、生物多樣性保護重大工程、自然保護區、生態功能區和國家級園林的建設維護運營等，推進資源節約和生態環境保護領域務實合作，推動構建人與自然和諧共生的地球家園。

在風電、光伏發電、煤炭、造紙等行業信貸政策中均明確要求強化生態保護意識，嚴格遵守生態保護紅線、環境品質底線、資源利用上限和生態環境准入清單等要求，密切關注項目建設對生態環境及生物多樣性等方面的影響，嚴控進入對生物多樣性產生不利影響的項目。

### 福州分行助力生物多樣性保護及藍色產業建設

福州分行為三明市七家企業投放2.6億元流動資金貸款支持，用於森林資源培育產業、廢舊資源再生利用、無毒無害原料生產與替代使用、煤炭清潔利用、綠色建築等領域建設，助力生物多樣性保護。為福建省船舶工業集團有限公司提供授信額度1.4億元，為福建省馬尾造船股份有限公司提供授信額度17億元，助力造船產業綠色可持續發展。

### 呼和浩特分行協助烏梁素海生態修復工程發行專項債券

烏梁素海生態修復工程被納入國家第三批山水林田湖草沙工程，也是全國規模最大、實施時間最早、業態最全的山水林田湖草沙系統治理工程。呼和浩特分行為該項目申報政府專項債券提供專業支持，覆蓋項目篩選、方案設計、材料編制、入庫發行等全流程，助力項目順利發行專項債券3億元，用於生態修復。



無錫分行 - 金鑫《九曲十八彎》

## 踐行綠色運營

本行嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規相關要求，推進自身運營的綠色低碳轉型。建設綠色低碳網點，踐行綠色辦公理念，打造綠色數據中心，宣導綠色低碳文化。

### 綠色辦公

本行發佈《關於積極開展綠色辦公綠色生活 建設“綠色光大”八項舉措》《視頻會議系統管理辦法（2023年版）》，宣導綠色辦公，通過設置用水、用電等資源使用規範，將節能減排納入日常管理。設立廢舊物資分類回收系統，加大辦公區域照明、空調等電力調配，提高員工節約意識和責任心，鼓勵員工在日常工作中自覺節水、節紙、節電。

指標	單位	2023年	2022年	2021年
能源消耗總量	兆瓦時	106,293.48	118,521.68	106,075.35
人均能源消耗總量	兆瓦時/人	2.23	2.54	2.30
每平方米樓面面積的能源消耗量	兆瓦時/平方米	0.14	0.16	0.16
直接能源消耗	兆瓦時	24,324.11	18,845.75	21,638.34
公務車耗油	兆瓦時	2,191.67	4,999.31	5,323.69
設施用柴油	兆瓦時	1,503.57	1,510.53	1,828.85
天然氣	兆瓦時	20,628.87	12,335.91	14,485.80
間接能源消耗	兆瓦時	81,969.38	99,675.94	84,437.02
外購電力	兆瓦時	81,969.38	99,675.94	84,437.02
總行外購電力消耗量	兆瓦時	32,377.49	27,871.35	26,095.43
日常用水消耗量	噸	513,331.44	537,101.55	521,356.88
總行日常用水消耗量	噸	173,732.00	102,448.00	109,213.52
人均日常用水消耗量	噸/人	10.79	11.51	11.29
每平方米樓面面積的日常用水消耗量	噸/平方米	0.69	0.73	0.78
複印紙消耗總量	噸	486.39	466.56	615.84
二氧化硫排放量	噸	0.01	0.01	0.01
氮氧化物排放量	噸	0.08	0.14	0.33
有害廢棄物總量	噸	201.89	196.27	378.17

指標	單位	2023年	2022年	2021年
人均有害廢棄物總量	噸/人	0.004	0.004	0.008
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量	噸/平方米	0.0003	0.0003	0.0006
無害廢棄物總量	噸	6,642.05	3,567.99	2,730.19
人均無害廢棄物總量	噸/人	0.14	0.08	0.06
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量	噸/平方米	0.009	0.005	0.004

#### 數據說明：

1. 本行 2023 年環境績效數據收集範圍包括境內一級分行、光大金租、悉尼分行和盧森堡分行。
2. 由於機房的排放物類數據、能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
3. 公務車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
4. 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。本行設施用柴油包括光大銀行總行上地辦公區及下屬 12 家分行的設施用柴油。
5. 能源消耗量數據是根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2020）》中提供的有關換算因子進行計算，包含外購電力、天然氣、設施用柴油和公車耗油。
6. 本行總行外購電力消耗量包括光大銀行總行在京機構耗電總量，包括光大中心辦公區、上地辦公區、陶然亭辦公區、石景山辦公區、光大大廈辦公區和中關村一號以及金融科技中心辦公區的外購電力消耗量辦公區的外購電力消耗量。
7. 日常用水包括自來水和中水。
8. 本行總行日常用水消耗量包括光大銀行總行在京機構耗水總量，包括光大中心辦公區、上地辦公區、陶然亭辦公區、石景山辦公區和中關村一號辦公區的日常用水消耗量。光大大廈辦公區日常用水消耗量由於設備限制未能單獨核算，因此未納入統計。
9. 二氧化硫、氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據《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。
10. 本行運營涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池、廢舊燈管和辦公列印設備廢棄墨水匣、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶。
11. 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾、複印紙、廢棄硬碟和廢舊電腦，其中福州分行、大連分行、海口分行、濟南分行、寧波分行、青島分行、無錫分行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，未做統計。
12. 本行對 2021 年和 2022 年部分人均指標進行了更正。

#### 2023年

新開發櫃面交易無紙化流程 無紙化系統開具電子憑證

51項

2億餘張

節省憑證印製、保管等成本約

新增電子憑證線上應用

3,179萬元

19項

## 綠色網點



貴陽分行在遵義仁懷支行裝修設計中，通過吊頂將5.9米的淨高壓縮至3.6米，減少因空間過大引起的熱效率降低。

福州分行本部大樓頂層搭建約400平方米的光伏發電系統，發電量可覆蓋分行營業部的部分能耗。

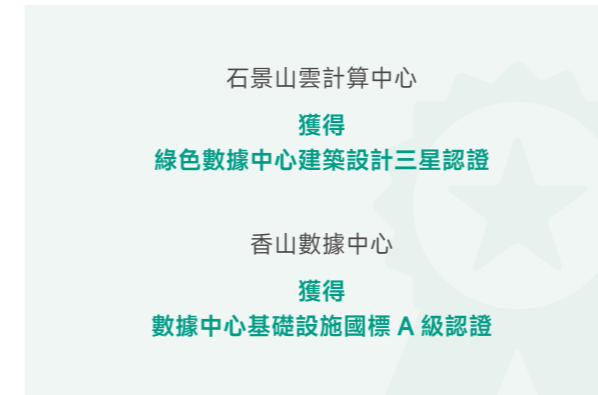
武漢分行洪山支行對網點進行綠色化改造，更換LED節能燈，使用可循環建材，更換節水型衛生潔具，中央空調系統增設末端電動調節閥和變頻調節裝置等。獲評2023年武漢市“綠色金融示範行”。

深圳分行探索打造“零碳網點”，採用新型綠色環保材料及工藝，安裝智慧用電系統，通過區分8H、24H的分時用電，對網點燈光、空調、電子屏等各類設備進行一鍵開關控制，有效減少網點用電消耗。



深圳分行“智慧用電”科技工程

## 绿色数据中心



## 綠色採購

本行修訂《中國光大銀行採購管理辦法》，要求相關工作遵循合法合規、集中管理、分級授權、提質增效、節能環保的指導思想和整體原則。供應商審查覆蓋率連續三年保持100%。

堅持綠色採購理念，建立智能集采平臺，推行線上集中採購，在採購中充分考慮環境保護、資源節約等因素，在同等條件下優先選用獲得環境管理體系認證的供應商和帶有環境標誌的產品，在採購邀請檔中明確要求供應商不得存在環境污染等違法違規行為，引導供應商改善環境表現。

踐行責任採購，要求供應商保障勞工安全。部分涉及人員外包服務的招標文件中，要求潛在投標人就員工薪酬占比等社會責任指標或要素進行報價並參與評審，明確潛在供應商在職業健康及安全管理等方面具備國家頒發的相應資質時給予加分。





# 社會篇

本行全面貫徹落實黨的二十大精神和中央金融工作會議要求，堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，加強對重大戰略、重點領域、薄弱環節的金融支持力度，提升人民群眾對金融服務的獲得感、幸福感、安全感。優化客戶服務體驗，擴展員工發展空間，積極投身公益事業，為中國式現代化建設貢獻“光大力量”。



## 深耕普惠金融

本行堅持“增量、降本、便利”工作要求，持續擴大普惠金融服務的覆蓋範圍和可及性，支持小微企業發展，推進鄉村振興，擴展各項民生服務，加大對普惠金融的財務、人力、科技等資源投入，以金融服務助力實現共同富裕、促進社會公平正義。2023年，普惠金融業務全面完成“兩增兩控”監管指標，普惠客戶數較上年穩步增長。

董事會社會責任、普惠金融發展和消費者權益保護委員會負責監督指導管理層推進普惠金融相關工作。管理層社會責任/普惠金融管理委員會負責全面統籌協調全行普惠金融戰略發展，發佈並實施《中國光大銀行普惠金融2023-2025年發展規劃》。在分行層面，落實專業化經營原則，基本實現一二級分行普惠金融部架構設置全覆蓋。

推動數字普惠金融創新。依託數字技術和金融科技優勢，為小微企業、個體工商戶、涉農經營主體等搭建一體化綜合智能服務平臺，提供全流程線上化、自動化、智能化融資服務，提升服務效率與便捷性，拓展服務覆蓋面。

### 截至 2023 年末

普惠型小微企業貸款餘額

3,791.33 億元

比上年末增加 738.16 億元

24.18%

增速

高於全行貸款平均增速

新投放貸款加權平均利率

3.97%

同比下降

47 BPs

不良率

0.85%

## 助力小微企業發展

### 賦能小微企業成長

針對小微企業特點，建立差異化的普惠金融授信風險政策。設立普惠金融“信貸工廠”，配置專職化、專業化隊伍，建立標準化作業模式。制定普惠金融單項信貸計畫，執行專項足額信貸保障，持續釋放政策紅利。迭代升級產品體系，打造涵蓋通用類、線上類、綠色類和科創類四大系列的小微企業服務專屬融資產品，緩解小微企業融資難等痛點。

#### “薪悅通”提升中小微企業管理效率

光大銀行打造開放銀行生態體系，推出企業行政管理服務雲平臺“薪悅通”，構建包括人事、考勤、薪酬、個稅管理和辦公服務的一站式數字化管理生態，幫助中小微企業將傳統的內部管理流程數字化，有效提升企業管理的多元化、精細化水準。

### 支持成長型小微企業發展

聚焦服務科創型、成長型小微企業，發佈《中國光大銀行成長型小微企業專屬金融服務方案》，充分發揮光大集團金融全牌照優勢，構建信貸融資、投行服務、財富管理、經營賦能專屬服務包，以光大銀行作為鏈接各種資源的紐帶，為優質成長型企業客戶提供“商行+投行+私行”綜合化金融服務，圍繞“三個一”總體思路，為專精特新、先進製造、綠色金融、科技創新等領域優質成長型企業及企業主提供全流程、全週期的“金融+非金融”綜合服務。

#### 支持民營企業發展

- ▶ 發佈《中國光大銀行支持民營經濟發展服務方案（2023年版）》，從加大政策支持、強化要素資源保障等7個方面提出29條具體舉措，切實將支持民營經濟各項舉措落實落細，提升民營企業融資的可得性和便利性。
- ▶ 聯動證券、投資、理財、保險、實業等機構，與萬家科創型、成長型小微企業進行重點合作，打造“百舸揚帆”萬戶小微成長計畫，提供多項專屬服務，助力一批小微企業在三至五年內成為細分領域“領頭羊”、登陸資本市場併發展成為大中型企業。
- ▶ 截至2023年末，民營企業貸款餘額7,995億元，較年初增加999億元，增速14.28%。

#### 杭州分行“投聯貸”護航科創企業成長

杭州分行創新推出“投聯貸”產品，截至2023年末，已與20餘家發展前景良好、高成長性的優質科創企業達成合作，針對科創企業輕資產、重研發、高成長等特點，提供更加定制化的信貸服務。該產品涵蓋製造業、數字經濟等多項高新技術產業，已批復授信金額2.45億元。



杭州分行客戶經理調研某公司積體電路先進測試基地

## 打造普惠供應鏈

建立健全“敢貸願貸能貸會貸”長效機制，創新金融產品，圍繞核心企業，推動產業鏈供應鏈優化升級。推進“百億百鏈百戶”行動，深化與核心企業、政府機構、大宗平臺、互聯網平臺、特色行業等合作，不斷豐富場景金融建設，助力普惠生態鏈“擴鏈、強鏈、優鏈”。

#### “餐飲行業服務組合包”服務餐飲生態鏈

光大銀行推出“餐飲行業服務組合包”，從餐飲消費供需兩端發力，聯手美團平臺為美團生態圈內符合條件的店主提供便利的無抵押、無擔保信用貸款“光大-美團生意貸”，累計服務創業人員11.6萬人次，投放貸款超23億元。

#### 上海分行賦能寶武鋼鐵企業生態鏈

上海分行協同光大證券，與寶武集團長期開展鋼鐵生態圈建設合作，以“陽光e鋼貸”線上化普惠金融創新產品賦能鋼鐵企業生態鏈，與超過60家寶武鋼鐵生態圈下游經銷商展開授信合作，累計提款超千筆。

## 金融服務鄉村振興

### 鄉村振興頂層設計

堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署，持續加大對鄉村振興金融領域投入，不斷提升金融服務鄉村振興能力。編制《中國光大銀行2023年金融支持全面推進鄉村振興建設農業強國工作方案》《中國光大銀行支持糧食安全助力種業振興三年工作方案》等，優化工作目標，明確行動路徑，推進金融支持鄉村振興戰略實施。



南寧分行 - 羅稀露《金秋醉美梯田》

### 鄉村振興金融產品和服務創新

#### 豐富鄉村振興金融產品庫

- ▶ 升級“陽光興農”品牌，發佈“陽光興農金融服務包2.0”，提供27項涉農產品和特色服務。
- ▶ 發佈《大食物觀業務手冊》，從“糧”“食”“設施農業”“龍頭企業”四個維度總結15款特色產品，並在分支機構重點推廣。
- ▶ 支持區域特色農業產業發展，以推動“構建多元化食物供給體系”為方向，探索設施農業建設融資業務。
- ▶ 逐步拓寬涉農貸款抵質押物範圍，創新開展藍莓林權抵押、奶牛/肉牛活體抵押等權利融資業務。

截至 2023 年末

涉農貸款餘額

**4,501.49** 億元

普惠型涉农貸款餘額

**276.74** 億元

脫貧地區貸款餘額

**396.81** 億元

國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額

**39.22** 億元

截至 2023 年末

鄉村振興特色產品共計

**50** 餘款

貸款餘額

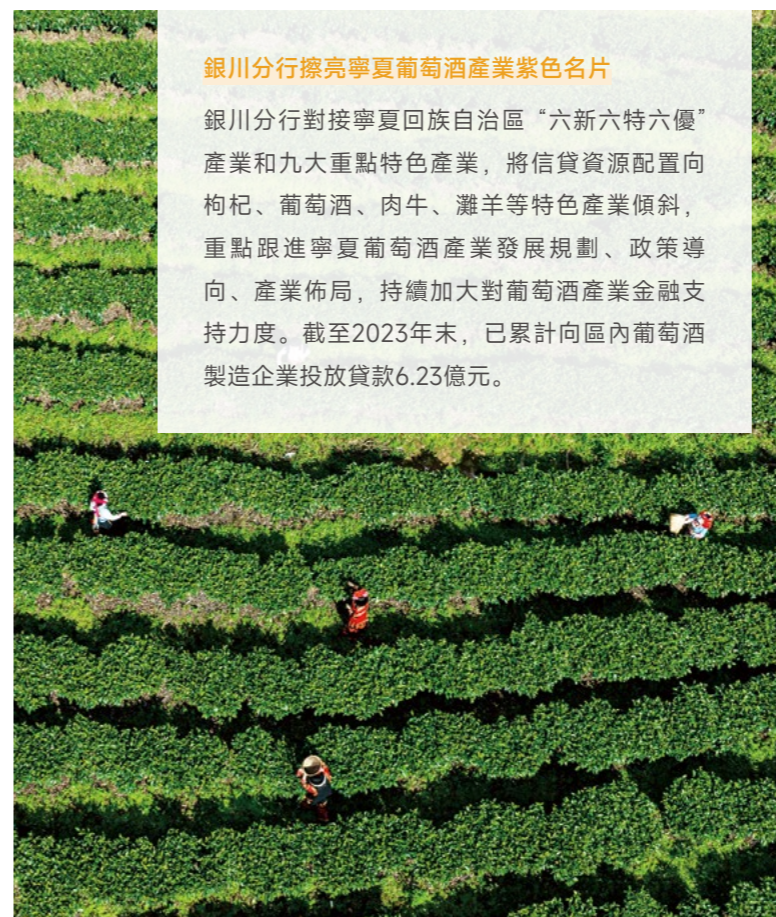
**135** 億元

客戶超

**2,000** 戶

#### 銀川分行擦亮寧夏葡萄酒產業紫色名片

銀川分行對接寧夏回族自治區“六新六特六優”產業和九大重點特色產業，將信貸資源配置向枸杞、葡萄酒、肉牛、灘羊等特色產業傾斜，重點跟進寧夏葡萄酒產業發展規劃、政策導向、產業佈局，持續加大對葡萄酒產業金融支持力度。截至2023年末，已累計向區內葡萄酒製造企業投放貸款6.23億元。



發揮數字化普惠便民服務優勢，通過“光大購精彩商城”自營消費場景平臺、外部“脫貧地區農副產品網路銷售平臺”（簡稱“832平臺”）等，為涉農企業和縣域鄉村居民提供高效、便捷的普惠金融服務。

光大購精彩商城推出“發縣精彩”系列活動推廣各縣特色產品，通過“三免”優惠政策，打造助農專館、開展直播帶貨、提供生產經營銷售全流程服務，幫助廣大農村地區擴大銷售、創收穩收。

截至2023年末，平臺已幫扶29個省215個縣，264家鄉村企業上線農產品1,258款，累計銷售農產品261.89萬件，銷售額1.72億元。

助力完善832平臺功能，為其量身定制企業遠程開戶服務，建設全流程線上開戶、線上變更、線上銷戶功能，提升鄉村振興普惠金融服務可得性。

截至2023年末，平臺年新增農副產品交易金額30.6億元，幫扶脫貧縣商戶超1.22萬戶，幫助2,866戶商戶遠程開立對公帳戶。

## 鄉村振興重點領域發展

實施金融支持種業振興行動。發佈《中國光大銀行支持糧食安全助力種業振興三年工作方案》和“糧食安全知識地圖”，聚焦種業重點品種、重點區域、重點企業，加大對種質資源保護利用、種業技術創新、種業基地建設、優勢種業企業發展等領域信貸支持，助力保障國家糧食安全。

### 合肥分行“皖美光大種業貸”支持安徽種業振興

合肥分行在安徽省建立“銀政企”合作模式，舉辦推進糧食安全暨種業振興會議，與安徽省政府共同啟動“金融支持種業振興專項提升計畫”。與18家種業企業簽署合作協議，攜手種業龍頭企業荃銀高科共同打造“皖美光大種業貸”農戶貸款創新產品，賦能種業全產業鏈。截至2023年末，該產品已累計接單195戶，接單金額0.56億元。



支持農業龍頭企業金融需求。制定“一戶一策”服務方案，為相關企業提供專項授信支持。

### 銀川分行發行全行首單綠色鄉村振興票據

銀川分行獨立主承銷的寧夏農墾集團有限公司2023年度第一期5億元中期票據（綠色鄉村振興）成功發行，該票據是寧夏回族自治區發行的首單綠色鄉村振興票據。本期債券募集資金投向綠色畜牧業等鄉村振興領域，具備減少化肥使用、增加有機肥消納、減排二氧化碳、提高資源循環利用等多項綠色環境效益。



支持農業科技型企業發展。發佈《中國光大銀行支持服務科創企業指導意見》，創新金融產品，完善專營機構設置；建立科創企業授信客戶白名單機制，提供差異化授信和投資政策支持；構建專屬風險評級模型，為農業科創企業提供全面支持。

### 武漢分行支持企業科研育種工作

武漢分行持續跟進湖北省種子集團有限公司企業發展和需要，為企業批復信用貸款額度2,000萬元，推動種子產業基地向專業化、標準化、規模化、集約化轉型升級。

支持改善農村人居環境。以綠色發展為引領，推進農業農村綠色發展，加快農村人居環境整治，以良好生態支撐鄉村振興。

### 西安分行支持打造鄉村振興示範村

西安高新區城鄉發展有限公司致力於打造區域農村基礎設施建設平臺、鄉村振興產業發展平臺、農業農村綜合服務平臺。截至2023年末，西安分行為其累計投放貸款8,000萬元，支持企業對“秦嶺八村”實施規劃設計、產業培育等十項改造工程。目前，“秦嶺八村”已成為西安高新區首批打造、首批竣工的鄉村振興示範村。

截至 2023 年末

糧食重點領域貸款餘額

**278.08** 億元

較年初增加

**40.04** 億元

增速

**16.82** %

種業貸款餘額

**28.6** 億元

較年初增加

**8.42** 億元



## 聚力民生服務

本行堅定服務社會民生，以更加市場化、可持續的方式提供低成本、廣覆蓋、便捷性的金融產品與服務，為城鄉居民創造可持續價值回報，推進共同富裕。



### 支持社會保障體系

與人力資源和社會保障部信息中心簽署《社會保障卡創新應用服務合作協議》，共同開展社保卡聯合服務，推動社保卡在全國性渠道的服務與應用。拓展農民工資支付監管全流程業務，與部分地區的人社部門和工程建設相關企業開展合作，對以“農民工資支付監控預警平臺”為代表的場景金融項目給予重點支持。

#### 拉薩分行奔行千裏，為農民工辦理工資卡

拉薩分行跨越千裏雪域高原，深入海拔4,500米以上的昌都山區，為西藏昌都高爭建材股份有限公司300多名工友辦理工資卡啟動及線上功能簽約，解決工資發放問題。

### 支持健康醫療產業發展

聚焦群眾就醫存在的“繳費排隊時間長”問題，推廣就醫信用無感支付，為廣大參保人提供便捷高效的就醫繳費服務。

#### 廣州分行推動就醫信用無感支付

廣州分行聯合廣州市醫保部門，落實“廣州市十件民生實事”，向廣州參保人創新推出“先診療、後付費、免排隊”就醫信用無感支付服務，免除參保人就醫排隊或手機操作繳費環節，實現醫保報銷、繳費“零排隊”“零操作”。

### 支持文旅產業發展

貫徹落實國務院《關於恢復和擴大消費的措施》，探索“金融+文旅”模式創新實踐，以多元化金融服務支持文旅產業發展。

#### 西安分行助力西安文化遺產保護

西安分行向陝西文化產業投資控股(集團)有限公司投放貸款1.5億元，推動唐文化傳播；向西安城牆開發管理有限公司投放貸款6,500萬元，向西安城牆文化投資發展有限公司投放貸款1.5億元，加強古城牆文化遺產保護。



西安唐風市井文化街區“長安十二時辰”

### 做深養老金融服務

以客戶養老需求為核心，發揮光大集團綜合金融優勢，為客戶提供一站式養老金融綜合服務方案，構建多層次、多支柱養老服務體系。截至2023年末，提供養老儲蓄產品4款、大養老金融保險產品58款（個人養老金保險產品12款）、養老金基金產品116支。

#### 光大銀行APP升級養老金融服務專區功能

光大銀行APP打造涵蓋“帳戶+功能+產品”三位一體的養老金融產品體系和綜合金融服務。用戶可直接查看社保帳戶、企業年金、個人養老金等養老資產，測算養老資金缺口，規劃養老方案。優化養老產品供給，推出頤享財富、社區、權益、健康、陪伴五項服務內容，提供養老社區、健康體檢、旅遊出行等全方位專屬增值服務。

## 支持區域發展



青島分行 — 馬海濤《海的邊界》

本行貫徹落實黨中央、國務院關於推動區域協調發展的重大決策部署，設立服務實體經濟和國家區域戰略工作小組。編制區域信貸和投資政策，精準對接區域重點客戶、支持重點項目，為國家重大區域協調發展注入金融力量。

### 京津冀協同發展

#### 北京分行承銷政府債券，支持重大項目建設

北京分行年度承銷北京市政府債券16.7億元，其中專項債規模8.2億元，重點支持北京市“四個中心”城市戰略發展、疏解非首都功能，助力大興國際機場臨空經濟區起步區北京部分建設、懷柔科學城建設和國家網路安全產業園等項目。

### 雄安新區高標準高質量建設

#### 河北雄安分行多措並舉支持雄安新區建設

河北雄安分行圍繞雄安新區建設特點，致力於為政府、企業和居民提供多元化金融支持。中標河北雄安新區本級新增財政國庫集中支付代理銀行資格，支援國庫建設。為中交雄安融資租賃公司發放中長期貸款1.63億元，助力企業融資。批量代發社保卡“一卡通”和個人養老金帳戶，為雄安新區轄內兩個搬遷村的村民批量代發社保卡“一卡通”1,984戶、個人養老金759戶，服務民生發展。

### 長三角一體化

#### 上海分行參與積塔半導體銀團貸款

上海分行參與上海積塔半導體有限公司12英寸40/28納米汽車晶片生產線的104億元銀團貸款。該項目是2023年上海市重大建設項目，有效彌補國內相關領域短板，解決汽車晶片技術“卡脖子”難題，回應中國製造2025國家戰略。



上海積塔半導體有限公司銀團貸款簽約儀式

## 粵港澳大灣區建設



本行董事長吳利軍赴深圳分行調研



廣東粵海環北部灣水資源配置工程

### 廣州分行服務環北部灣廣東水資源配置工程

廣州分行中標粵海集團環北部灣水資源配置工程資金監管合作銀行。該工程是國家級重點項目，也是廣東迄今為止投資最大的水利工程，建成後將解決粵西地區1,800萬人口的水資源短缺問題，顯著改善當地水生態環境。

## 海南自貿港地區發展

### 海口分行牽頭定價發行海南省政府離岸債券

海口分行協同光銀國際和澳門分行，助力海南省50億元離岸人民幣地方政府債券成功定價。此次發行包括2年期可持續發展債券30億元、3年期生物多樣性主題綠色債券10億元和5年期藍色債券10億元。募集資金主要投向醫療、教育等民生保障與環境監測修復、物種資源保護及海洋保護等重點領域，是我國境內地方政府首單生物多樣性主題綠色債券。

## 成渝雙城經濟圈

### 成都分行為實體經濟龍頭企業提供綜合金融服務

成都分行依託“陽光供應鏈雲平臺”“陽光融e鏈”線上供應鏈平臺渠道，與中鐵八局集團有限公司、四川華西集團有限公司下屬企業等四川地區實體經濟龍頭企業實現建鏈合作，為其提供結算、融資、擔保等綜合金融服務。

## 黃河流域生態保護和高質量發展

### 濟南分行參與“鄒城至濟寧公路工程”項目銀團貸款

濟南分行為濟寧濟鄒高速公路有限責任公司提供項目融資貸款20億元，期限25年，授信專項用於“鄒城至濟寧公路工程”項目銀團貸款。該工程處於魯南經濟圈的中部、淮海經濟區北部位置，連接黃河流域重要流經城市，將為加快魯南經濟圈一體化及黃河流域附近城市提供良好的交通支撐，促進沿線區域經濟社會發展。

## 對口援疆



本行行長王志恒赴新疆阿克蘇地區沙雅縣努爾巴格鄉英買力村，調研鄉村振興幫扶工作，走訪慰問幫扶群眾。

### 烏魯木齊分行探索具有新疆特色的銀擔合作樣板

烏魯木齊分行舉辦“新形勢下新疆銀擔合作支持普惠金融發展”座談會，與新疆40家融資擔保公司簽訂戰略合作協議，達成意向授信合作金額近40億元，共同支持全疆各類特色產業小微企業發展。

## 長江經濟帶發展



本行行領導參加首屆中國科學技術大學“金融科技高峰論壇”

### 蘇州分行推出重點行業信貸優惠政策

蘇州分行成立八個行業研究小組，針對電子信息、裝備製造、生物醫療、先進材料四大先導產業和分行信貸資產較集中的行業開展動態研究。推出預審制、新增流貸類製造業“一三五”審批機制、“專精特新”企業“二三四”審批模式等，給予相關企業充足額度的信貸資源支持和定價優惠。

## 創新跨境金融

本行堅持“本幣優先”，拓展全球服務渠道，發佈交易銀行產品“易”系列2.0，推出涵蓋國際結算、貿易融資、供應鏈融資、跨境金融、現金管理等服務產品70餘項。

## 回應“一帶一路”倡議

本行將金融支持“一帶一路”內化到全行發展實踐中，將“光大所能”與“國之所需”緊密結合，發揮境外機構布局優勢，高效協同、統籌聯動，服務“一帶一路”高質量發展。

### 鄭州分行為宇通集團落地全行首筆國際再保理業務

鄭州分行針對全球最大客車和新能源商用車企業宇通集團的海外銷售融資需求，量身定制金融服務方案，落地全行首筆“一帶一路”、跨境人民幣、綠色國際保理業務，為民營企業“走出去”提供金融服務。

### 昆明分行支持柬埔寨暹粒吳哥國際機場建設

昆明分行投放第四筆柬埔寨暹粒吳哥國際機場銀團貸款，金額1,000萬美元，主要用於機場項目主體建設。該項目是我國首個機場“走出去”的BOT項目，也是雲南省委、省政府主動融入和服務“一帶一路”倡議、落實中央支持雲南建設面向南亞東南亞輻射中心的標誌性項目。目前，機場已正式通航。

聚焦企業跨境資金需求，通過配套提供銀團貸款、跨境融資、結構性融資等產品，為“走出去”企業參與“一帶一路”建設、開展海外並購項目等提供長期、穩定的資金支持。

依託境內外金融全牌照、“商投行一體化”優勢，提升資本市場融資服務能力，開展跨境直貸等業務創新，完善境外債券發行、債券投資、境外IPO、上市前私募融資和上市後再融資等全系列產品與服務。

舉辦“互聯融通 共享未來”跨境金融客戶推介會，發佈跨境金融產品手冊和跨境金融服務方案，持續增強跨境金融服務能力。

重點聚焦共建“一帶一路”國家/地區的可再生能源、可持續交通、先進製造等領域的重點項目建設。

## 深化國際業務佈局

本行堅定不移推進高水準對外開放，持續完善境外機構佈局，迄今已建成香港、首爾、盧森堡、悉尼、澳門5家境外分行，光銀國際、光銀歐洲兩家境外子公司，以及東京代表處共8家境外機構，覆蓋亞、歐、澳三大洲。

拓展全球服務渠道，與全球86個國家和地區的949家銀行建立了代理行密押關係，其中共建“一帶一路”國家53個。2023年，為38個國家和地區核定國家/地區風險限額874.3億美元，其中，共建“一帶一路”國家18個，國家/地區風險限額70.22億美元；為25個國家和地區的133家境外代理行（含保理商）核定總量限額438.73億美元。

## 支持人民幣國際化

本行推進跨境人民幣便利化政策落地執行，支持“走出去”企業在跨境投融資服務場景中使用人民幣跨境結算，跨境人民幣結算量顯著提高。截至2023年末，國際結算客戶14,060戶，較年初淨新增1,571戶，增幅11.2%。

### 光大銀行境外機構助力企業發行離岸人民幣債券

光銀國際和香港分行在美聯儲持續加息、境外美元債券發行成本明顯上升的背景下，發揮投行業務牌照優勢，助力企業發行離岸人民幣債券，有力支持人民幣國際化，推動我國更高水準對外開放。2023年，光銀國際和香港分行助力56家機構發行67筆離岸人民幣債券，發行金額合計637.89億元。

### 2023年

對公跨境人民幣業務量合計 同比增長

**889.8** 億元 **11.3** %

跨境收入金額

**408.7** 億元

跨境支出金額

**481.1** 億元

## 用心服務客戶

本行嚴格落實國家金融監督管理總局和中國人民銀行相關監管要求，遵循《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等相關法律法規要求，堅持金融為民、客戶至上，始終將維護最廣大人民群眾根本利益作為各項工作的出發點和落腳點，不斷提升金融消費者權益保護和客戶服務等工作質效，關注各類客戶的金融服務需求，為客戶提供有溫度的金融服務。



## 保障客戶權益

### 金融消費者權益保護

健全金融消費者權益保護工作體制機制，構建全方位的消保工作體系，推進“陽光消保”品牌建設，以“責任消保、文化消保、智慧消保”為支撐，推動消保工作高質量發展。

#### 消保管理架構

董事會、高級管理層、監事會積極履行消保職責，審議《關於〈中國光大銀行股份有限公司2022年度消費者權益保護工作開展情況及2023年工作計畫的報告〉的議案》等議題，確定年度工作目標。董事會下設社會責任、普惠金融發展和消費者權益保護委員會，指導部署相關工作目標方向。總分行消費者權益保護與推進陽光服務工作領導小組負責相關工作的統籌安排。總行設立消費者權益保護一級部門，牽頭落實工作要求。39家一級分行實現消費者權益保護職能部門全覆蓋。

#### 消保管理制度

建立以《中國光大銀行消費者權益保護工作管理辦法》為綱，《中國光大銀行消費者權益保護事項審查管理辦法》《中國光大銀行金融知識教育宣傳工作管理辦法》《中國光大銀行消費投訴管理辦法》等10項消保專項制度為輔，各業務管理制度為配套的消保制度體系。2023年，對標《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》，組織開展“改進作風為人民 落實法令提質效”專題學習實踐活動，結合監管要求和業務實際，重檢修訂各項制度。

#### 消保專項培訓和文化建設

通過專題培訓、勞動競賽、主題文化體育活動等形式，增強員工消保責任意識和文化自覺。

開展消保培訓工作，發佈《中國光大銀行2023年度消費者權益保護培訓計畫》，內容涵蓋政治能力、政策能力、專業能力和文化建設四個方面，培訓對象覆蓋中高級管理人員、消保崗位人員、基層業務人員和新入職人員。2023年，消保培訓計畫全面完成，培訓覆蓋率和員工參與率均達100%。



第二屆“陽光消保文化季”

#### 2023年

開展全行層面消保專題培訓

21期

覆蓋

161,843人次

培訓總時長

166.5學時

針對總行業務部門和分行消保條線人員，總行處級幹部、全行基層支部書記等各層級員工，進行全員培訓共計

7學時

各分行自主開展消保培訓共計

5,930場次

覆蓋

109,760人次

培訓總時長

11,984學時

#### 產品和服務審查

發佈《中國光大銀行消費者權益保護事項審查管理辦法》，建立規範的消保審查機制，結合產品和服務相關投訴、訴訟、輿情、滿意度調查等情況，對消保審查要點進行更新和完善。總行渠道管理部/消費者權益保護部負責對產品和服務材料開展消保審查，及時發現並消除可能存在的風險隱患，從源頭上加強消保管控。通過推進“智慧消保”建設，全面實現線上化消保審查機制。加強消保審查專業隊伍建設，提升審查工作的專業化和標準化。

## 客戶投訴管理

### 債務催收管理

重視債務催收管理工作，嚴格遵守相關法律法規及《中國銀行業協會信用卡催收工作指引（試行）》等，制定《中國光大銀行信用卡債務催收政策要點》等制度，對相關業務部門和外部合作機構提出明確的催收行為規範。建立標準化催收程式，並面向催收人員開展業務培訓，切實保障催收業務的透明性和公正性。本行已在官網“ESG政策”欄目披露債務催收政策要點。

### 貸款合同變更

為貸款客戶提供線上、線下等多渠道貸後合同變更選擇，客戶可通過手機銀行、網上銀行、線下網點等發起申請，提交材料，本行審批通過後變更生效。

### 公平的廣告政策和程式

遵循《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》和《廣告法》基本原則，發佈《中國光大銀行金融產品和服務信息披露管理辦法》《中國光大銀行金融營銷宣傳行為規範管理辦法》，依法向金融消費者提供真實、準確、完整、全面的產品和服務信息。

開展金融廣告行銷宣傳自查和抽查，加強管控力度和監測水準。在行銷過程中，充分保護金融消費者知情權、自主選擇權和公平交易權，嚴格執行金融產品、銷售渠道、目標客戶“三適當”要求。本行已在官網“ESG政策”欄目披露個人客戶金融營銷宣傳管理政策要點。

建立完備有效的客戶投訴處理體系，堅持標本兼治，積極回應客戶訴求，不斷改進提升客戶服務水準。

#### 客戶投訴管理架構

- ▶ 事會下設社會責任、普惠金融發展和消費者權益保護委員會，審議聽取年度投訴情況分析報告、監管轉送投訴情況等相關事項8項。
- ▶ 高級管理層設立消費者權益保護與推進陽光服務工作領導小組，召開4次會議，審議聽取消費者權益保護工作總結及工作計畫的報告、消費投訴情況分析報告、年度考核評價情況等相關事項8項。
- ▶ 總行消費者權益保護與推進陽光服務工作領導小組下設投訴管理專項小組，定期研究分析投訴形勢，制定工作預案，推動溯源整改，召開6次會議。
- ▶ 總行消費者權益保護部、各業務部門及分支機構設置投訴管理專崗，牽頭處置投訴工作，及時高效回應客戶訴求，妥善處置化解投訴。

### 2023年

全行受理消費者投訴

**414,109** 筆

投訴總量排名前三的地區為**北京市、廣東省、河南省**

投訴總量排名前三的業務為銀行卡業務（**占比 76.93%**）、債務催收業務（**占比 13.11%**）、貸款業務（**占比 5.52%**）

### 客戶投訴管理機制

結合監管要求和業務實際，重檢修訂《中國光大銀行消費投訴管理辦法》，建立健全包含內部溝通協調、信息共用、協同處理、考核評價、溯源整改的投訴工作機制。加大投訴受理渠道公示力度，優化官網投訴受理信息公示，引導消費者通過相關渠道表達訴求。推進金融糾紛多元化解，全行參與金融糾紛調解數量增長353%。建立金融消費糾紛典型案例及優化清單，編發投訴典型案例彙編，深入分析成因，制定針對性改進措施，推動產品和業務流程改進。

### 客戶投訴渠道及處理流程

暢通營業網點、客服電話、手機銀行等投訴受理渠道，及時受理並處置客戶投訴。

制定優化投訴處置流程，高效回應客戶訴求，妥善處置客戶投訴。

客戶投訴渠道	
內部渠道	營業網點（含支行長直通車）
	分支行投訴受理電話
	95595 客服熱線
	全國投訴專線電話（010-52702600）
	官方網站
	手機銀行
	電子郵箱
外部渠道	微信公眾號
	官方微博
	金融管理部門
	其他政府部門
	銀行業協會 消費者協會 新聞媒體等

#### 客戶投訴處置流程

消費者通過光大銀行公佈的投訴渠道提出投訴。

各投訴受理渠道的管理單位收到投訴事項後，及時轉交相關投訴處理單位。

投訴處理單位調查核實投訴事項。

投訴處理單位在15日內做出處理決定並告知投訴人，複雜的投訴可延長至30日內做出處理決定並告知投訴人，最長處理期限不得超過60日。

投訴人對投訴處理結果有異議的，可自收到處理決定之日起30日內通過書面形式向投訴處理單位的上級單位提出申請核實。對核實決定有異議的，可逐級向投訴處理單位的上級單位申請核實。

各級核實單位應在收到申請核實材料之日起30日內作出核實決定並告知投訴人。

投訴人對投訴處理結果不滿意、不接受的，投訴處理單位可告知投訴人可以向金融消費者糾紛調解組織申請調解，或通過仲裁、訴訟等途徑解決糾紛。



## 數據安全和隱私保護

### 治理架構

本行設立網路安全和信息化領導小組，由黨委書記擔任小組組長。小組主要職責包括：負責本行信息安全頂層設計，指導信息安全戰略及體系建設執行，確保其符合信息安全管理策略；審議信息安全報告，監控和評價信息安全管理的全體性、有效性；審議數據安全工作方案，協調數據安全重大事項或事件；協調重大信息安全突發事件的處置工作等。

### 數據安全和隱私保護管理制度

遵守法律法規要求，結合數據安全治理實踐，搭建由《中國光大銀行數據政策》《中國光大銀行信息安全管理政策》《中國光大銀行數據安全管理辦法》等構成的“政策—辦法—細則與規範”三層數據安全保護制度體系。2023年，根據最新數據安全監管要求和本行“制度執行年”工作安排，對相關制度進行全面修訂。

### 數據安全和隱私保護審查

審查數據安全管理體系建設，規範數據採集、傳輸、存儲、處理、共用、銷毀全生命週期管理，推動數據運營與安全可控的統籌發展。在信息安全及隱私保護領域，重點關注個人信息安全、網路安全及基礎設施安全，對身份鑒別及訪問控制、通信安全、系統安全、物理與環境安全、外部人員安全等信息安全管理環節執行審計程式，促進數據安全和隱私保護工作的落實。

### 數據應急保障機制

發佈並完善《中國光大銀行數據安全應急管理辦法》，明確事件處置的組織架構及職責、事件分級、事件報告、事件回應，以及數據洩露、篡改、丟失或非法買賣，數據濫用，合作第三方典型場景的應急處置措施等，每年開展數據洩露場景的應急演練。

### 手機銀行APP隱私保護要點

制定併發布《中國光大銀行手機銀行個人信息保護政策》《中國光大銀行手機銀行未成年人個人信息保護規則》《第三方SDK個人信息收集清單》等，對個人信息的收集、存儲、使用和加工等進行嚴格管理，確保在獲得個人信息前取得客戶授權，承諾依法採取相應的安全保護措施保護客戶個人信息。按照相關法律和監管規定，保障客戶對個人信息查詢、更正、補充、刪除、改變授權同意的範圍等權利，並說明適用場景和操作方式。在已征得客戶同意的範圍內或者法律法規允許的範圍內委託第三方處理客戶的個人信息，要求第三方遵循合法、正當、必要、誠信原則收集客戶的個人信息。隱私政策詳情鏈接請參見：

<https://static.cebbank.com/fileDir/subject/resource/cembpublished/8.0/clients/document/yinsizhengce.html>

### 數據安全專項培訓

組織開展數據安全勞動競賽、數據安全全員培訓及考試，加強數據安全知識普及，營造積極主動、健康合規的數據安全文化氛圍，提升員工數據安全合規意識。面向39家境內分行開展數據安全勞動競賽，參與總人數38,741人。面向全行開展數據安全全員培訓及考試，參與總人數42,657人，考試通過率98.43%。



光大銀行  
獲得  
DCMM 數據管理能力成熟度四級認證  
數據中心服務能力成熟度四級認證

## 金融知識普及

以“陽光消保 美好陪伴”為年度主題，打造“新小老鄉+”體系。聚焦非法集資、非法代理維權、消費者信息保護、電信詐騙、亂投、亂貸六大類金融消費熱點問題，覆蓋社會熱點、重點領域、監管政策和重點人群，圍繞“事實檔案”，陪伴客戶認清消費騙局、普及金融知識，提高金融消費者的風險防範意識、使用金融工具的能力。

於3月、6月和9月開展集中教育宣傳活動。聯合光大證券、光大永明人壽、光大信託等光大集團內金融企業及同業，組織全行走進“農村、社區、校園、企業、商圈”五大陣地。

### 新市民金融知識普及

發佈《中國光大銀行新市民金融教育宣傳工作指引（2023年）》。針對新市民群體開展“情暖新市民”主題月活動，普及保護個人征信、信用卡使用規範、支付安全等金融知識，將消保理念融入到就業、住房、城市生活場景，提高風險防範意識。



福州分行新市民金融知識普及基地揭牌儀式

### 青少年金融知識普及

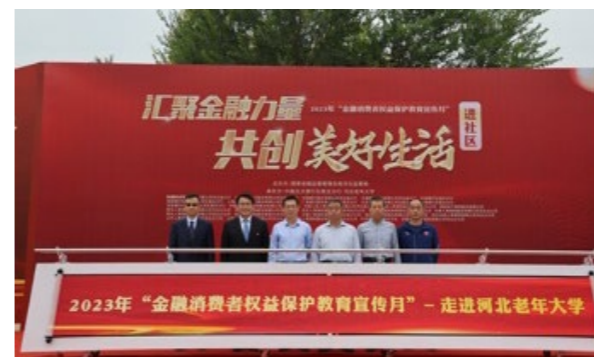
關注鄉村留守兒童，聯合騰訊新聞打造“鄉村少年金融之旅”，開設公益啟蒙通識課程，浏览量超2,800萬人。



重慶分行“金融教育示範基地”走進奉節長沙村中心小學開展“金融健康入門課”

### 老年人金融知識普及

面向老年人開展“金融消費者權益保護教育宣傳月”活動，針對老年群體金融知識匱乏、金融風險防範意識不足的薄弱點，通過集中宣教活動、文藝表演、演講朗誦等喜聞樂見的方式傳遞金融基礎知識，介紹識別電信詐騙、非法集資、非法代理維權等技巧和防範手段。



石家莊分行走進河北老年大學開展金融消保知識宣傳教育活動

### 鄉村金融知識普及

召開鄉村金融教育基地建設推進會，開展年度基地建設評選工作；截至2023年末，已建成鄉村金融教育基地12家。發佈《鄉村金融教育宣傳工作指引（2023年）》，明確工作方向；發佈《中國光大銀行“美麗鄉村”金融消費者權益保護報告》，貢獻行業經驗。舉辦全行首屆“村消保”全國短視頻邀請賽，覆蓋本行26個駐村點及60個聯繫村。



瀋陽分行“和美鄉村”金融知識進家門活動



太原南內環街支行走進企業送溫暖講消保



杭州分行開展“關愛留守兒童 助力鄉村振興”反詐宣傳進校園活動



南寧分行聯合光大集團駐桂金融企業開展老年人金融知識普及活動



合肥分行赴西塢村開展“反詐聯繫卡”發放活動



## 提升金融可及性

### 服務體驗升級

2023年

新增公司客戶

1.64 萬戶

辦理對公開戶業務

98,197 筆

財富客戶

1,265,320 戶

新增個人客戶

5,173,213 戶

私人銀行客戶

63,502 戶

私人銀行總資產

6,378.08 億元

全行新增一級服務能手

361 人

二級服務能手

1,434 人

#### 數字化轉型

持續推進數字化轉型工作。發佈《中國光大銀行數字化轉型規劃（2023-2025年）》，確立工作目標和轉型路徑，通過強化“以客戶為中心”的經營思維，加強全行生態連接和敏捷協同能力，優化客戶旅程，提升客戶體驗。成立數字化轉型委員會，推動制定數字化轉型規劃及重點工作落地；成立數字化轉型辦公室，負責牽頭制定相關規劃，對重點項目進展、關鍵指標完成情況等進行過程管理。

以數字化技術賦能業務發展，提升客戶體驗和服務滿意度。圍繞場景拓展和生態互聯，創新建立戰略客戶生態價值體系方案，夯實對公客戶運營基礎；建立“授信客戶白名單”管理機制，服務產業集群、綠色製造、普惠涉農等實體經濟。支持傳統個人貸款發展，針對自營網貸業務構建風險、行銷一體化運營模式。



本行行領導調研考察合肥異地研發中心

高度重視數字化轉型中的信息安全保護工作。總行層面每三年開展一次信息科技全面審計、數據治理專項審計，每年開展信息安全領域專項審計；分行層面每兩年完成所有分行信息科技審計，在審計範圍上覆蓋信息安全政策和系統，在審計頻率方面確保滿足並高於監管要求。2023年，開展信息科技全面審計、數據治理專項審計、網路與信息安全專項審計、支付敏感信息安全專項審計。



#### 客戶滿意度調查

推進各渠道服務測評工作，關注客戶滿意度情況。線下網點方面，結合應用場景對客戶進行滿意度調查工作，對低分問卷進行按日跟蹤，以季度為單位形成分析報告，針對問題提出整改建議。

2023年

網點服務線上滿意度

97.33 分

全年保持在優秀水準

#### 境外來華人員支付服務

發佈《中國光大銀行新版外國人永久居留身份證服務指引》，統一服務話術和服務標準。

為境外來華人員提供銀行卡簡易開戶、外匯現鈔兌換服務。

完成新版外國人永久居留身份證適配性升級改造，推廣便利化應用。

### 金融服務範圍擴展

持續推進物理網點建設。截至2023年末，本行在境內設立分支機構1,312家，其中一級分行39家、二級分行115家、營業網點1,158家（含異地支行、縣域支行、同城支行及分行營業部）；另有社區銀行438家。機構網點輻射全國150個經濟中心城市，覆蓋全部省級行政區域。

滿足多元人群的差異化金融服務需求，針對老年客戶、殘障客戶等特殊群體，推進服務設施建設及流程優化。

- ▶ 敬老示範網點：為老年客戶提供“熱心、用心、耐心、細心”的專屬服務，切實提升老年客戶的服務體驗。截至2023年末，累計創建“敬老示範網點”100家，實現39家分行全覆蓋。
- ▶ 無障礙設施：加強無障礙化服務建設，建立專屬服務流程，設立殘障客戶“綠色通道”；殘障客戶可預約網點關懷專崗，全程陪同辦理業務，切實保障殘障客戶服務的流暢性。
- ▶ 擁軍銀行：完善為軍惠軍服務體系，設立“擁軍優屬月”，推出特色擁軍產品。
- ▶ 提升現金服務：以“零錢包”形式，向經營主體、老年人主動提供零鈔兌換、殘幣回收等現金服務。2023年11至12月，共發放“零錢包”近1500餘個、便民服務卡近1.5萬張。



## 移動和分銷渠道創新

遠程銀行秉承“以客戶為中心”的服務理念，打造“簡單、專業、親和、誠信”的客戶服務品牌，提供7\*24小時不間斷的綜合性金融交易服務。優化智慧服務能力，智能服務占比提升至90.23%，智能交互解決率提升至71.71%。針對差異化客戶群體，開通多個專項服務通道；截至2023年末，累計服務老年客戶近119萬人次、殘障客戶約1,300人次、擁軍優撫客戶近13.8萬人次。

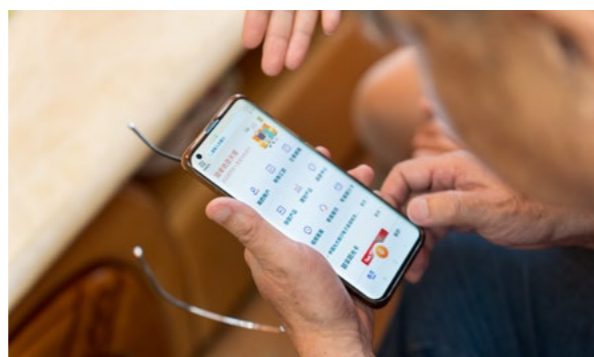
光大銀行APP推出11.0新版，精簡頁面佈局，優化特色和適老化功能，進一步提升服務便利性。2023年，手機銀行客戶數6,191.57萬戶、用戶活躍數量2,712.85萬戶、活躍用戶增長率17.81%。

企業手機銀行推出普惠版與同業版，彙集豐富的高頻基礎金融功能，提供跨境金融、代發服務、現金管理、供應鏈金融、雲財資等服務的移動端統一入口。

“光大雲繳費”平臺深耕普惠金融與便民服務，發力個人、企業、政務三大繳費場景，持續做好生活繳費、非稅代收、城鄉（村）居民和靈活就業人群全國個人社保代收服務等，推出社保繳費小程序藏語版，助力各地數字政務服務能力提升。2023年，平臺接入各類繳費代收項目超1.6萬項，輸出至各類平臺800餘家；繳費筆數超28億筆，繳費金額超8,000億元；其中，社保繳費代收服務覆蓋30個省級地區，繳費筆數2.7億筆，服務用戶1.55億人。

陽光惠生活發佈8.0版本，進一步提升回應速度、數字化運營能力和智能風控水準，並聯動中國銀聯、美團等第三方機構，構建系統化的場景服務生態。2023年，活躍用戶數量1,904.8萬戶、活躍用戶增長率7.18%。

打造線上場景金融服務。將金融服務與生產、生活場景緊密融合，運用物流通、安居通、靈工通等產品，配套帳戶管理、支付結算、資金監管等服務。



- ▶ “物流通”：為物流行業提供涵蓋帳戶管理、支付結算、網路融資的線上化綜合金融服務方案，基本實現網路貨運TOP20合作全覆蓋。截至2023年末，已累計服務貨主及司機超980萬戶，年度交易金額超2,100億元。
- ▶ “安居通”：聚焦房產交易場景，以“帳戶管理+支付結算”為基礎，提供交易資金託管服務，為老百姓資金安全保駕護航。2023年，年度交易金額超3,900億元。
- ▶ “靈工通”：聚焦新市民金融需求，針對自由職業者、靈工平臺和用工企業的特點，提供成熟的帳戶體系和支付結算解決方案。

## 凝聚員工力量

本行遵循《聯合國工商企業與人權指導原則》《同酬公約》等各類人權保障國際公約，遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規要求，建立完善、平等、民主的員工管理體系，培養造就適應銀行戰略發展需要的各類人才隊伍，打造多元包容的工作氛圍，提升“光大人”向心力與凝聚力。

## 保護員工權益

### 基本權利保障

秉持公平、公正和公開的原則開展招聘工作。修訂《中國光大銀行員工招聘管理辦法（2023年版）》，健全招聘流程，完善招聘規則，豐富招聘渠道，提高招聘質效。

在僱傭方面，致力於消除性別、年齡、民族、家庭狀況、宗教、性取向、社會出身等方面的歧視，構建多元化、包容、平等、公正的工作氛圍，嚴禁強迫勞動、僱傭童工等情況出現。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按照屬地化原則開展，確保各分行當地雇員占比符合要求。



指標	單位	2023年	2022年	2021年
<b>員工總人數</b>	人	<b>47,582</b>	46,673	46,175
總行本部員工人數	人	8,346	8,225	7,526
女員工人數	人	26,884	26,299	25,908
男員工人數	人	20,698	20,374	20,267
少數民族員工人數	人	2,389	1,547	1,540
外籍員工人數	人	29	5	8
殘疾員工人數	人	8	14	11
<b>按管理層級劃分的員工人數</b>				
高級管理層人數	人	418	437	387
中層幹部人數	人	4,967	5,000	4,785
基層員工人數	人	42,197	41,236	41,003
<b>按學歷劃分的員工人數</b>				
碩士研究生及以上員工人數	人	9,565	8,552	8,215
本科員工人數	人	33,762	33,302	32,641
大專及以下員工人數	人	4,255	4,819	5,319
<b>按年齡劃分的員工人數</b>				
40歲及以上員工人數	人	12,259	10,577	9,396
30至39歲員工人數	人	25,996	25,339	24,497
29歲及以下員工人數	人	9,327	10,757	12,282
<b>按地區劃分的員工人數</b>				
境內員工人數	人	47,078	46,281	45,811
華北地區員工人數	人	15,388	/	/
東北地區員工人數	人	3,673	/	/
華東地區員工人數	人	13,819	/	/
華中地區員工人數	人	4,154	/	/
西北地區員工人數	人	1,865	/	/
西南地區員工人數	人	2,958	/	/
華南地區員工人數	人	5,221	/	/
境外員工人數	人	504	392	364

### 員工薪酬制度

發佈《中國光大銀行員工薪酬管理辦法》《中國光大銀行境內分行負責人員薪酬管理辦法》《中國光大銀行股份有限公司績效薪酬延期支付管理辦法》《中國光大銀行股份有限公司績效薪酬追索扣回管理辦法》等。按照“績效導向、內部公平、市場可比”的原則建立薪酬體系，薪酬分配持續向基層機構和基層員工傾斜。

員工薪酬由基本薪酬、績效薪酬和福利性收入構成。其中，基本薪酬根據員工崗位價值、服務年限和履職能力等因素確定，績效薪酬與員工所在機構和個人經營業績考核結果掛鉤。審計、合規和風險管理部門員工的薪酬依據其價值貢獻、履職能力和工作表現等因素確定，與其監管業務無直接關聯，與其他業務領域保持獨立。

### 員工休假制度

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，避免過多佔用休息時間。員工享有國家法定節假日及帶薪休假。回應落實國家生育政策，保障員工與政策配套的休假待遇以及休假期間的福利待遇。

### 定期的績效評估和回饋流程

堅持“業績導向、規則透明、強化激勵、嚴格約束”的原則建設覆蓋所有員工的績效管理體系，設置合理的績效管理目標，明確考核方法、考核流程和考核結果回饋等方面的管理要求，強化激勵和約束作用。

在員工績效管理中體現全行戰略，堅持以業績為導向；在績效考核全流程體現規則透明，用清晰的考核評價體系引導員工朝全行戰略方向努力。

每年開展一次年度績效考核，各部門和分行按業務需要自行組織開展半年度和季度考核。直屬領導至少每季度與員工進行績效溝通，檢查員工績效目標完成情況，糾正偏差並提供指導。



## 民主溝通

貫徹落實《中華人民共和國工會法》要求，建立健全工會組織，工會建會率和員工參會率達100%，保障員工參與經營管理和重大決策、研究審議涉及切身利益重大事項的民主權利。

2023年，組織召開系統職工代表大會2次，機關職工代表大會3次，聽取並審議與員工利益相關的議案8項、報告3個；全行轄內45家工會組織召開職工代表大會百餘次，審議專業序列、職位等級、創先評優等多項員工利益相關議案。

將內網“員工心聲”平臺作為密切聯繫員工的橋樑，主動傾聽員工意見建議，積極回應關切，為員工辦實事、解難題，推動業務穩健發展，激發全行幹事創業熱情。2023年，“員工心聲”累計收到留言3,510條，欄目整體回復率96.4%。



本行召開第三屆職工代表大會第十二次會議

### 員工滿意度調查

- ▶ 為評估“科技與業務崗位雙向交流”工作開展情況和效果，面向參與崗位雙向交流的兩期共88名員工進行了問卷調查，共收回問卷73份，參與率83%；第一期滿意度97%，第二期滿意度100%。
- ▶ 為傾聽一線員工心聲，面向基層管理者和一線員工開展員工教育培訓滿意度調查工作，共1,384人參加，滿意度97.19%。
- ▶ 為優化總行校招新員工人才培養機制，對總行歷年校招新員工輪崗培養方案滿意度進行調查，滿意度98%。

### 拉薩分行

入選  
2023年中華全國總工會  
“全國工會職工書屋示範點”單位

### 瀋陽分行

入選  
2023年中國金融工會  
“共建職工之家”單位

### 上海和廣州分行

入選  
2023年中國金融工會  
“新時代金融職工講習堂”單位

## 賦能員工發展

### 人才發展規劃

發佈《中國光大銀行人才發展規劃（2023-2025年）》，實施覆蓋全行主要業務領域，涵蓋管理序列、專業序列、技能序列的“陽光英才”十大人才培養工程和跨條線專業領域的“陽光優才”四大專項人才培養計畫，構建科學規範、開放包容、運行高效的現代化人才治理體系。從人才領導體制、政治素質提升、培養開發、評價使用、流動配置、激勵約束等方面，制定25條深化人才發展體制機制改革舉措，統籌謀劃適應銀行戰略發展需要的各類人才隊伍建設，引領全行人才工作整體發展。

指標	單位	2023年	2022年	2021年
新進員工人數	人	3,253	4,274	2,662
員工流失率	%	3.87	4.21	4.58
40歲及以上員工流失率	%	1.10	1.13	1.66
30至39歲員工流失率	%	3.46	3.72	4.43
29歲及以下員工流失率	%	8.33	8.18	6.78

### 培訓與發展

#### 職業晉升通道

完善員工職業發展體系，促進人才流動，拓寬人才發展渠道。修訂職位體系系列制度，規範幹部員工職務設置，優化專業序列職務晉升規則，完善職業資格、各類人才庫等加分規則，加快優秀人才成長，推動形成幹事創業的良好風尚。強化人才流動，加大幹部人才任職交流力度，建立“聚賢計畫”總分行業務崗位人才交流、科技與業務崗位雙向交流等機制，通過多崗位歷練培養人才。規範各類人才選拔任用工作機制，明確公開招聘的標準、流程及監督機制，樹立公平、公正、公開的良好選人用人文化。

2023年，首次開展經濟、會計、工程三大系列高級職稱評議推薦工作，組織幹部員工參加國家機關事務管理局、審計署、中國外文局、北京市人力資源和社會保障局等開展的高級職稱評審工作，暢通專業人才發展通道。

## 職業發展培訓計畫

堅持人才驅動發展，踐行“上接戰略、下接績效，助力業務發展與員工成長”的培訓理念。綜合運用講授式、研討式、案例式、模擬式、體驗式、訪談式、行動學習、以崗代訓等方法，以線上線下多種形式開展教學活動，以精細化管理提升全行培訓质效。

開展管理崗位培訓。制定並實施幹部員工教育培訓計畫，針對全行全體幹部員工，尤其各級領導幹部、優秀年輕幹部和各類專業人才，多渠道、多方式開展分級分類培訓。

開展領導力發展培訓。召開新任職高管人員培訓班，58名新任職高管人員參訓。聯合廈門大學召開二級分行黨委書記、行長培訓班，139名相關幹部參訓。召開支行網點負責人培訓，第一期90名縣域支行負責人參訓，第二期100名同城支行負責人參訓。

開展專業技術崗位培訓。針對公司金融、金融市場、零售金融、風險管理、內控監督、財務運營、金融科技和綜合管理八大板塊，分設中級和初級兩個層級，進行分類分層管理。2023年，組織全行範圍八大板塊專業序列認證考試4次，共計7,890人參加考試，5,551人通過專業序列認證。

### 2023年

員工培訓項目數量

8,998 個

開展線上考試

2,533 場

員工學習總時長

136.12 萬小時

員工培訓覆蓋率

100 %

建成全行五大專業人才庫，在庫總人數

2,522 人

搭建全行內訓師隊伍，內訓師

1,536 人



本行組織開展形式多樣的業務培訓

## 支持員工獲取職業資質及學位

為員工提供全面的專業資質支持計畫。發佈《關於鼓勵員工考取職稱、職業資格等相關證書的通知》，鼓勵員工根據工作和個人職業發展需要，考取與本行業務相關的資格證書。對取得與本行業務相關的職稱和職業資格的，管理序列人員在職務聘任時，同等條件下可優先使用；專業序列人員可免相應專業序列資格認證考試。對通過銀行從業資格考試、國際反洗錢師資格認證考試、跟單信用證專家資格考試(CDCS)保函與備用證專家資格考試(CSDG)等，報銷相關費用。引入註冊會計師、中級會計職稱、中級經濟師、特許金融分析師(CFA)職業教育課程，為員工獲取職業資質提供便利。

## 研究生培訓及學徒計畫

在歷屆總行校招新員工培養工作的基礎上，整合資源、提煉經驗、校驗流程，不斷優化總行校招新員工培養工作方案，以“新員工入職培訓、分支行綜合業務實踐、客戶營運中心/遠程銀行中心實習、總行部門輪崗實習”四個階段，開展為期兩年的培養計畫。

## 與教育機構合作開展聯合培訓

光大銀行聯合中央黨校、中國浦東幹部學院、北京師範大學、廈門大學等知名高校，面向高管人員、中層幹部、基層一線員工開展多種培訓。包括與北京師範大學合作開展新任職高管人員專項培訓，與廈門大學合作開展二級分行黨委書記、行長專題培訓，與中央黨校、中國浦東幹部學院等知名高校合作開展學習貫徹黨的二十大精神專題培訓。

## “陽光學院”數字化學習平臺助力員工高效成長

光大銀行以數字化學習平臺“陽光學院”為載體，提升全行培訓數字化管理水準，並獲得第15屆博奧獎數字化學習最佳實踐獎。

2023年，“陽光學院”新上線課程2,763門，線上課程總量達1.7萬餘門，課程內容涵蓋黨的建設、公司金融、零售金融、風險合規、金融科技等關鍵領域。開設每日一題、風險合規、行業研究等新欄目，滿足員工多樣化學習需求，日均線上學習人數2,756人。

指標	單位	2023年	2022年	2021年
員工培訓項目數量	個	8,998	6,544	7,185
員工培訓人次	人次	603,189	661,852	807,225
高級管理層培訓人次	人次	3,654	2,372	3,288
中層幹部培訓人次	人次	98,521	68,568	84,597
一線員工培訓人次	人次	501,014	590,912	719,370

## 打造和諧職場

### 職業健康與安全

打造員工健康服務體系，營造溫馨、和諧、歡樂、溫暖的文化氛圍，提升員工幸福感、滿足感。推進“就醫綠色通道”和“舒心計畫”兩項健康保障服務項目，“就醫綠色通道”全年服務員工及家屬4,346人次，同比上漲53%；“舒心計畫”全年服務員工及家屬1,184人次，同比上漲16%。

指標	單位	2023年	2022年	2021年
因工傷亡故人數	人	0	0	0
因工傷亡故比率	%	0	0	0

## 員工關懷與活動

推進並完善“兩節送溫暖”和“陽光關愛基金”兩項常態化困難員工幫扶互助工作機制以及員工日常慰問關愛工作，打造層次清晰、各有側重、有機銜接的梯度幫扶互助關愛服務體系。元旦和春節期間補助慰問困難職工、外派駐村幹部和先進勞模474人，總慰問金額300餘萬元。

指標	單位	2023年	2022年	2021年
全行陽光關愛基金總收入	萬元	432.04	405.76	337.86
全行陽光關愛基金幫扶支出	萬元	286.55	311.8	299.23
全行陽光關愛基金幫扶補助人次	人次	152	224	227

推進廣大員工節日、生日、婚喪嫁娶等情況下的慰問工作，定期提供三伏貼、健康諮詢等服務項目。加強對女員工的關愛慰問，開展“三八女神節”系列活動；總行機關、信用卡中心、北京分行工體路支行成為2023年中國金融工會“女職工關愛室”共建單位。

組織形式創新多樣、員工喜聞樂見的文體活動，營造“快樂工作、健康生活”的良好氛圍。



杭州分行“愛心母嬰室”



盧森堡分行迎新年活動。分行員工來自全球十餘個不同國家，致力於加強不同民族、不同國籍員工之間的文化交流，營造融洽包容的工作氛圍。



無錫分行退休員工歡送活動



長沙分行戶外拓展運動會



光銀國際新春茶話會



太原分行“8·18”青年員工開放麥活動



寧波分行七彩陽光健步走活動



呼和浩特分行旱地冰壺賽



上海分行心理健康日活動



海口分行“歌唱與釋放壓力”系列講座

## 投身公益事業

本行回應社會關切，創新公益活動形式，組織員工參與志願活動，培育勇於擔當作為的志願者精神。截至2023年末，累計對外捐贈額1,745萬元，全年累計志願者活動時長892.64小時。

## 建設和諧社會



2023年，光大銀行升級“母親水窖”公益項目，支持“母親水窖-綠色鄉村”項目建設



鄭州分行南紙坊村太陽能路燈捐贈項目



南京分行“愛心康康卡”兒童公益銀行卡幫扶項目



海口分行“愛心護航 暖心送考”志願服務活動



昆明分行環衛工人關愛活動



南京分行植樹節活動



首爾分行世界地球日垃圾清理活動



北京分行員工慰問光大匯農養老院



廈門分行與廈門市思明城建共同開展“夏日送清涼”慰問

## 助力搶險救災

本行堅定踐行金融工作政治性、人民性，提升金融服務溫度，回應搶險救災需要，密切關注災情變化及受災地區群眾金融和生活需求，確保金融服務不斷檔。

### 光大銀行多措並舉支持京津冀防汛救災工作

京津冀暴雨後，光大銀行全力幫助受災地區群眾解困解難、儘快恢復生產生活。對於受災影響的客戶，提供延期還款、信貸利率優惠、延期報送不良信息及徵信記錄等金融服務。在北京、石家莊等地先後部署針對性的防災預案，加大信貸支持力度，幫助當地居民、小微企業、個體工商戶渡過難關。通過分批走訪、電話聯繫等方式，深入受災嚴重地區的小微企業，詳細瞭解企業受災情況和經營困難，為企業開闢綠色通道，提高服務效率。

北京分行依託北京市溫暖基金會“守護京津冀，抗災同心‘援’”項目，開通專屬募捐通道。募集善款9萬餘元，由北京市溫暖基金會代分行為受災地區採購1,400條棉被，及時將愛心傳遞到災區一線。

### 光大銀行APP上線甘肅“12·18”地震救災專項捐款通道

甘肅“12·8”臨夏州積石山縣地震後，光大銀行迅速回應，在手機銀行APP上線救災專項捐款通道，支持款項直接匯入國家金庫甘肅省分庫，為災區群眾傳遞溫暖和愛心。



光銀國際參與香港南丫島颶風義工服務活動

# 附錄

## 獨立鑒證報告



### 有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

致中國光大銀行股份有限公司董事會：

關於截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度中國光大銀行股份有限公司《中國光大銀行 2023 年社會責任（環境、社會及治理）報告》（以下簡稱“社會責任報告”）中選定資訊的報告。此中文繁體譯本為翻譯稿，若中文繁體譯本的字詞含義與中文簡體版本不一致，應以中文簡體版本為準。

#### 結論

我們對中國光大銀行股份有限公司截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度社會責任報告以下關鍵績效資訊（以下簡稱“經鑒證的績效資訊”）執行了有限保證的鑒證業務：

經鑒證的績效資訊	提供保證的時點或期間
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	截至 2023 年 12 月 31 日
製造業中長期貸款餘額（億元）	截至 2023 年 12 月 31 日
涉農貸款餘額（億元）	截至 2023 年 12 月 31 日
綠色貸款餘額（億元）	截至 2023 年 12 月 31 日
員工總人數（人）	截至 2023 年 12 月 31 日
女員工人數（人）	截至 2023 年 12 月 31 日
男女員工比例	截至 2023 年 12 月 31 日
員工培訓項目數量（個）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
客戶投訴辦結率（%）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
雲繳費服務專案總數（項）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
對外捐贈額（萬元）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
總行外購電力消耗量（兆瓦時）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
總行日常用水消耗量（噸）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
境內分支機構數量（家）	截至 2023 年 12 月 31 日



員工志願者活動時長（小時）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
---------------	------------------------

基於已實施的程式及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信中國光大銀行股份有限公司截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度的經鑒證的績效資訊未能在所有重大方面按照本報告後附的關鍵績效資訊編制基礎（以下簡稱“編制基礎”）編制。

我們對經鑒證的績效資訊形成的結論不涵蓋隨附或包含在經鑒證的績效資訊及鑒證報告中的其他資訊（以下簡稱“其他資訊”）。其他資訊不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他資訊執行任何程式。

#### 形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。鑒證報告的“註冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》對獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所遵循 IAASB 發佈的《國際品質管制準則第 1 號（ISQM 1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的品質管制》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行品質管制體系，包括與遵守職業道德要求、職業準則和適用的法律和法規要求相關的政策和程式。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成我們的結論提供了基礎。

#### 使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

#### 對經鑒證的績效資訊的責任

中國光大銀行股份有限公司的董事負責：





- 設計、執行和維護與編制經鑒證的績效資訊有關的內部控制，以使經鑒證的績效資訊不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編制經鑒證的績效資訊的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；和
- 按照編制基礎編制經鑒證的績效資訊。

#### 固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務資料，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間資料的可比性。

#### 註冊會計師的責任

我們負責：

- 計畫和實施鑒證工作，以對經鑒證的績效資訊是否存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程式及獲取的證據形成獨立結論；以及
- 向中國光大銀行股份有限公司董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程式，以對經鑒證的績效資訊獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程式取決於我們對經鑒證的績效資訊和其他業務情況的瞭解，以及我們對能出現重大錯報的領域的考慮。此外，我們的工作並不旨在就中國光大銀行股份有限公司內部控制的有效性發表意見。在我們的工作範圍內，我們僅在中國光大銀行股份有限公司總行、北京分行層面開展工作。在實施鑒證工作時，我們：

- 1) 對中國光大銀行股份有限公司參與提供社會責任報告中選定的關鍵績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 對選定的社會責任報告中關鍵績效資訊實施分析程式；
- 3) 對選定的社會責任報告中關鍵績效資訊實施抽樣檢查；及
- 4) 重新計算。



有限保證鑒證業務所實施程式的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。



畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2024年3月27日

**附：關鍵績效資訊編制基礎**

**普惠型小微企業貸款餘額 (億元)：**社會責任報告披露的普惠型小微企業貸款餘額指截至 2023 年 12 月 31 日，中國光大銀行股份有限公司為單戶授信總額 1000 萬以下 (含) 的小型微型企業貸款餘額，包括小型企業貸款餘額、微型企業貸款餘額、個體工商戶和小微企業主貸款餘額，企業分類標準遵循工信部《中小企業劃型標準》進行分類。

**製造業中長期貸款餘額 (億元)：**社會責任報告披露的製造業中長期貸款餘額指截至 2023 年 12 月 31 日，中國光大銀行股份有限公司根據中國人民銀行統計口徑匯總的貸款餘額，即實際投向為製造業企業的中長期貸款餘額的匯總數，製造業分類標準遵循《國民經濟行業分類》進行分類。

**涉農貸款餘額 (億元)：**社會責任報告披露的涉農貸款餘額指截至 2023 年 12 月 31 日，中國光大銀行股份有限公司為監管口徑統計的涉農貸款餘額，包括農村企業及各類組織貸款餘額、城市企業及各類組織涉農貸款餘額、農戶貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額。

**綠色貸款餘額 (億元)：**社會責任報告披露的綠色貸款餘額指截至 2023 年 12 月 31 日，中國光大銀行股份有限公司綠色貸款表內餘額。綠色貸款餘額參考《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計制度的通知》(銀發[2019]326 號) 規定的範圍。

**員工總人數 (人)：**社會責任報告披露的員工總數指截至 2023 年 12 月 31 日，中國光大銀行股份有限公司 (含控股子公司及境內外分支機構) 簽有勞動合同的正式員工和勞務派遣用工的總人數。

**女員工人數 (人)：**社會責任報告披露的女員工人數指截至 2023 年 12 月 31 日，中國光大銀行股份有限公司 (含控股子公司及境內外分支機構) 簽有勞動合同的正式員工中女性員工和勞務派遣用工中女性人員的總人數。

**男女員工比例：**社會責任報告披露的男女員工比例指男員工人數：女員工人數。其中，男員工人數指截至 2023 年 12 月 31 日，中國光大銀行股份有限公司 (含控股子公司及境內外分支機構) 簽有勞動合同的正式員工中男性員工和勞務派遣用工中男性人員的總人數。

**員工培訓項目數量 (個)：**社會責任報告披露的員工培訓項目數量指 2023 年度中國光大銀行股份有限公司 (含境內子公司及境內分支機構) 在陽光學院中記錄的為合同制員工所舉辦的培訓專案。

**客戶投訴辦結率 (%)：**社會責任報告披露的客戶投訴辦結率指 2023 年度中國光大銀行股份有限公司根據《中國銀保監會令[2020]3 號銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》及《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》辦結的投訴占投訴總數的比率。上述事項包括中國光大銀行股份有限公司 (不含境外分支機構) 遠端銀行中心受理的投訴、分行受理的投訴以及外部機構轉辦的投訴。

**雲繳費服務專案總數 (項)：**社會責任報告披露的雲繳費服務專案總數指 2023 年度中國光大銀行股份有限公司雲繳費服務平臺中所包含專案的總數，包括電費、水費、燃氣費、供暖費、通訊費、有線電視、非稅代收、交通罰款、商超、社區、社保醫保、團黨工會、教育等 25 個大類的繳費專案。

**對外捐贈額 (萬元)：**社會責任報告披露的對外捐贈是指 2023 年度中國光大銀行股份有限公司 (含控股子公司及境內外分支機構) 通過行政劃撥款項捐贈支出的匯總金額。

**總行外購電力消耗量 (兆瓦時)：**社會責任報告披露的總行外購電力消耗量是指 2023 年度中國光大銀行股份有限公司總行在京機構耗電總量，包括光大中心辦公區、上地辦公區、陶然亭辦公區、石景山辦公區、金融科技中心辦公區、光大大廈辦公區和中關村一號辦公區的外購電力消耗量。

**總行日常用水消耗量 (噸)：**社會責任報告披露的總行日常用水消耗量是指 2023 年度中國光大銀行股份有限公司總行在京機構耗水總量，包括光大中心辦公區、上地辦公區、陶然亭辦公區、石景山辦公區、金融科技中心辦公區和中關村一號辦公區的日常用水消耗量。光大大廈辦公區日常用水消耗量由於設備限制未能單獨核算，因此未納入統計。

**境內分支機構數量 (家)：**社會責任報告披露的境內分支機構數量是指截至 2023 年 12 月 31 日，中國光大銀行股份有限公司境內網點數量總和，即獲取營業許可證的所有分支機構，包括已經獲取許可證但尚未開始營業的分支機構。

**員工志願者活動時長 (小時)：**社會責任報告披露的員工志願者活動時長是指 2023 年度中國光大銀行股份有限公司 (含境內子公司及境內分支機構) 員工參與的志願服務時長總額，即在省市級的志願服務網上登記的志願服務時長。



### 溫室氣體排放核算數據第三方審驗聲明

致：中國光大銀行股份有限公司的管理層及利益相關方

聯合赤道環境評價股份有限公司（以下簡稱「聯合赤道」或「我們」）受中國光大銀行股份有限公司（以下簡稱「光大銀行」）委托，對其《中國光大銀行2023年社會責任（環境、社會及治理）報告》（以下簡稱「社會責任報告」）中溫室氣體排放核算數據進行了獨立的第三方審驗。

#### 1. 審驗範圍

審驗的信息範圍僅限於《中國光大銀行2023年社會責任（環境、社會及治理）報告》涵蓋的光大銀行披露口徑內的投融資活動溫室氣體排放信息，不包括供應商及其他第三方的信息。

#### 2. 參照標準

- 《國際財務報告可持續披露準則第2號—氣候相關披露》（IFRS S2）；
- 《PCAF 金融業溫室氣體核算與報告指南》；
- 《金融機構碳核算技術指南（試行）》等。

#### 3. 審驗程序

- 與光大銀行負責溫室氣體數據收集、整理和核算的管理層和員工進行訪談，以瞭解溫室氣體核算信息采集與處理程序；
- 對光大銀行提供的溫室氣體核算信息進行檢查，開展數據、方法邏輯分析程序；
- 對光大銀行提供的計算台賬進行復核，形成審驗結論。

#### 4. 各方責任

- 光大銀行的責任是為本次審驗工作提供相應的溫室氣體核算基礎信息，並應確保其提供的信息真實有效。
- 聯合赤道的責任是在與光大銀行商定的職權範圍內，對溫室氣體核算結果進行審驗，並出具審驗聲明。



#### 5. 局限性

本次審驗工作僅針對選定的核算信息的部分細節進行抽樣檢查和計算，可能難以發現所有潛在的缺陷或不合理情況。

鑒於非財務資料未有國際公認和通用於評估和計量的標準，因此不同但均為可接受的信息和計量技術應用可能會影響與其他機構的可比性。

#### 6. 審驗結論

根據我們執行的程序及取得的證據，我們未發現《社會責任報告》中所披露的溫室氣體核算數據在所有重大方面存在與核算標準要求不符合的情況。

#### 7. 獨立性聲明

除因本次審驗工作事項聯合赤道與光大銀行構成委托關係外，聯合赤道審驗組成員與光大銀行之間不存在任何影響審驗工作獨立、客觀和公正的關聯關係。

綠色金融事業部 總經理

聯合赤道環境評價股份有限公司

2024年3月27日 中國天津

電話：022-58356831 / 022-58356999

網址：www.lheia.com

地址：天津市和平區曲阜道80號聯合信用大廈6層



注：本審驗聲明有中文簡體、中文繁體及英文版本，若有歧義，請以中文繁體版為準。

## 指標索引表

### 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及治理報告指引》指標索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		頁碼	
<b>環境</b>			
A1: 排放物	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。	40, 50
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	44-45, 50-51
	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（如以每產量單位、每項設施計算）。	45
	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）。	50-51
	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）。	50-51
	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。	44-45
	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。	50-53
	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	50-51
	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）。	50-51
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產屋單位、每項設施計算）。	50-51
	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。	50-53
	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。	50-53
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	
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。	40-53
	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。	40-53
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。	40-42
	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。	42-43

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		頁碼	
<b>社會</b>			
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。	81, 83-85
	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雇員總數。	82
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	85
	一般披露	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。	87
B2: 健康與安全	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	87
	B2.2	因工傷損失工作日數。	87
	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。	87-89
B3: 發展及培訓	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。	85-87
	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。	87
	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。	87
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。	81
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	81
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	81
	一般披露	管理供應鏈環境及社會風險的政策。	53
B5: 供應鏈管理	B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	計劃未來採納
	B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法。	53

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			頁碼
B5: 供应链管理	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。	53
	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。	53
	一般披露	有關所提供產品及服務的健康與安全、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。	72
B6: 產品責任	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
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	72-73
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	37
	B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	70-72
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	74-75
	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。	33-37
B7: 反貪污	B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	34-35
	B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	34-37
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	35
	一般披露	有關以社區參與來瞭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。	90-91
B8: 社區投資	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）。	90-91
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	90-91

## 國際可持續發展準則理事會 (ISSB) 指標索引

核心內容	參考披露內容	頁碼	
《國際財務報告可持續披露準則第1號——可持續相關財務信息披露一般要求》(IFRS S1) (2023)			
管治	/	披露監督可持續相關風險和機遇的管治機構或個人	16
	/	披露管理層監控、管理和監督可持續相關風險和機遇時所用的管治流程、控制措施和程式中的角色	6-7, 16
	可持續相關風險和機遇	披露可合理預期會影響主體發展前景的可持續相關風險和機遇	31-32
	商業模式和價值鏈	披露可持續相關風險和機遇對主體商業模式和價值鏈的當前和預期的影響	31-32
戰略	戰略和決策制定	披露可持續相關風險和機遇對主體戰略和決策的影響	6-7, 31-32
	財務狀況、財務表現和現金流量	披露可持續相關風險和機遇對主體財務狀況、財務績效和現金流量的短期影響，和在短期、中期和長期的預期影響，以及如何考慮主體將這些可持續相關風險和機遇反映在其財務規劃上	计划未来 采纳
	可持續韌性	披露主體戰略及其商業模式對可持續相關風險的韌性	43
	/	披露主體用於識別、評估、優先考慮和監控可持續相關風險的流程和相關政策	31-32
風險管理	/	披露主體用於識別、評估、優先考慮和監控可持續相關機遇的流程	31-32
	/	披露主體在多大程度上以及如何識別、評估、優先考慮和監控可持續相關風險和機遇的流程整合到整體風險管理流程，並影響其整體風險管理流程	31-32
	可持續相關指標	披露適用於IFRS可持續披露準則要求的指標	44
指標與目標		披露計量和監控主體的可持續相關風險和機遇方面的指標； 披露主體在可持續相關風險和機遇方面的業績，包括其實現目標所取得的進展，目標既包括主體設定的目標，也包括法律法規要求主體實現的目標	7

核心內容	參考披露內容	頁碼	
<b>《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》(IFRS S2) (2023)</b>			
管治	/	披露实体用于监测、管理和监督气候相关风险和机遇的管治流程、控制措施和程序	40
戰略	氣候相關風險和機遇	披露適用於IFRS可持續披露準則要求的指標	42-43
	商業模式和價值鏈	披露氣候相關風險和機遇對實體業務模式和價值鏈的當前和預期影響	42-43
	戰略和決策制定	披露氣候相關風險和機遇對實體戰略和決策的影響	42-43
	財務狀況、財務表現和現金流量	披露氣候相關風險和機遇對實體財務狀況、財務業績和現金流量的當前及預期影響	計劃未來 採納
	氣候韌性	披露實體的戰略和業務模式對與氣候相關的變化、發展和不確定性的適應能力	43
風險管理	/	披露組織機構如何識別、評估和管理氣候相關風險	42-43
	與氣候有關的指標	披露氣候相關的通用指標和行業指標	44-45
指標與目標		披露為監測戰略目標實現進展而設定的定量和定性氣候相關目標，及合規要求實現目標，包括任何溫室氣體排放目標	44

## 全球報告倡議組織 (GRI) 指標索引

編號	內容	頁碼
<b>GRI 2: 一般披露2021</b>		
2-1	組織詳細情況	10-11
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	4-5
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	4-5
2-4	信息重述	4-5
2-5	外部鑒證	92-99
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	10-11
2-7	員工	81-89
2-8	員工之外的工作者	不適用
2-9	管制架構和組成	24-27
2-10	最高管治機構的提名與遴選	參見年報
2-11	最高管治機構的主席	26
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	24-26
2-13	為管理影響的責任授權	16, 25
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	6-7
2-15	利益衝突	參見年報
2-16	重要關切問題的溝通	18
2-17	最高管治機構的共同知識	6-7
2-18	對最高管治機構的績效評估	26
2-19	薪酬政策	27
2-20	確定薪酬的程式	27
2-21	年度總薪酬比率	參見年報
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	6-7, 17
2-23	政策承諾	6-7
2-24	融合政策承諾	6-7
2-25	補救負面影響的程式	計劃未來採納
2-26	尋求建議和提出關切的機制	18

編號	內容	頁碼
2-27	遵守法律法規	21, 28, 34, 39, 50, 70, 72, 81
2-28	協會的成員資格	12, 49
2-29	利益相關方參與的方法	18
2-30	集體談判協定	不適用
<b>GRI 3: 實質性議題2021</b>		
3-1	確定實質性議題的流程	19
3-2	實質性議題清單	19
3-3	實質性議題的管理	19
<b>經濟</b>		
<b>GRI201: 經濟績效2016</b>		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	12
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	42-43
201-3	固定福利計畫義務和其他退休計畫	87-89
201-4	政府給予的財政補貼	不適用
<b>GRI202: 市場表現2016</b>		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	81
202-2	從當地社區雇用高管的比例	計劃未來採納
<b>GRI203: 間接經濟影響2016</b>		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	12, 56-69
203-2	重大間接經濟影響	12, 47-69
<b>GRI204: 採購實踐2016</b>		
204-1	向當地供應商採購的支出比例	計劃未來採納
<b>GRI205: 反腐敗2016</b>		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	34-35
205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	34-35
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	34-35

編號	內容	頁碼
<b>GRI206: 反競爭行為2016</b>		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用
<b>GRI207: 稅務2019</b>		
207-1	稅務方針	參見年報
207-2	稅務治理、控制及風險管理	參見年報
207-3	與稅務密切相關的利益相關方參與及管理	參見年報
207-4	國別報告	不適用
<b>環境</b>		
<b>GRI301: 物料2016</b>		
301-1	所用物料的重量或體積	50-52
301-2	所用循環利用的進料	50-52
301-3	再生產品及其包裝材料	50-52
<b>GRI302: 能源2016</b>		
302-1	組織內部的能源消耗量	50-51
302-2	組織外部的能源消耗量	50-51
302-3	能源強度	50-51
302-4	減少能源消耗	50-51
302-5	產品和服務的能源需求下降	46-49, 52
<b>GRI303: 水資源與污水2018</b>		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	50-51
303-2	管理與排水相關的影響	50-51
303-3	取水	50-51
303-4	排水	50-51
303-5	耗水	50-51
<b>GRI304: 生物多樣性2016</b>		
304-1	組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	49

編號	內容	頁碼
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	49
304-3	受保護或經修復的棲息地	49
304-4	受運營影響區域的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用
<b>GRI305: 排放2016</b>		
305-1	直接 (範圍1) 溫室氣體排放	45
305-2	能源間接 (範圍2) 溫室氣體排放	45
305-3	其他間接 (範圍3) 溫室氣體排放	44
305-4	溫室氣體排放強度	44-45
305-5	溫室氣體減排量	45
305-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	45
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大氣體排放	45
<b>GRI306: 廢棄物2020</b>		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	50-51
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	50-51
306-3	產生的廢棄物	50-51
306-4	從處置中轉移的廢棄物	50-51
306-5	進入處置的廢棄物	50-51
<b>GRI308: 供應商環境評估2016</b>		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	53
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	53
<b>社會</b>		
<b>GRI401: 僱傭2016</b>		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	85
401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	83, 87-89
401-3	育兒假	83, 87-89
<b>GRI402: 勞資關係2016</b>		
402-1	有關運營變更的最短通知期	不適用

編號	內容	頁碼
<b>GRI403: 職業健康與安全2018</b>		
403-1	職業健康安全管理體系	87
403-2	危害識別、風險評估和事故調查	87
403-3	職業健康服務	87-89
403-4	職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	87-89
403-5	工作者職業健康安全培訓	87-89
403-6	促進工作者健康	87-89
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	87-89
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	87-89
403-9	工傷	87
403-10	工作相關的健康問題	87
<b>GRI404: 培訓與教育2016</b>		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	86-87
404-2	員工技能提升方案和過渡援助方案	85-87
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	83
<b>GRI405: 多元化與平等機會2016</b>		
405-1	管治機構與員工的多元化	26
405-2	男女基本工資和報酬的比例	參見年報
<b>GRI406: 反歧視2016</b>		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	81
<b>GRI407: 結社自由與集體談判2016</b>		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	不適用
<b>GRI408: 童工2016</b>		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用
<b>GRI409: 強迫或強制勞動2016</b>		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用
<b>GRI410: 安保實踐2016</b>		
410-1	接受過在人權政策或程式方面培訓的安保人員	不適用





## 意見回饋表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您在百忙之中閱讀《中國光大銀行2023年社會責任（環境、社會及治理）報告》。為了更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，同時促進本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，通過掃描二維碼或以下方式回饋給我們：

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

2024年3月

編號	內容	頁碼
<b>GRI411: 原住民權利2016</b>		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
<b>GRI413: 當地社區2016</b>		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	90-91
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用
<b>GRI414: 供應商社會評估2016</b>		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	53
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	53
<b>GRI415: 公共政策2016</b>		
415-1	政治捐助	不適用
<b>GRI416: 客戶健康與安全2016</b>		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	不適用
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
<b>GRI417: 行銷與標識2016</b>		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	72
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	計劃未來採納
417-3	涉及行銷傳播的違規事件	計劃未來採納
<b>GRI418: 客戶隱私2016</b>		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	74-75

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環境價值領域的評價是：

很好                       較好                       一般

4. 您對中國光大銀行在創造社會價值領域的評價是：

很好                       較好                       一般

5. 您對中國光大銀行在創造治理價值領域的評價是：

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？

衷心感謝您對中國光大銀行的支持和幫助。





地址：北京市西城區太平橋大街25 號中國光大中心

電話：86-10-63636363

郵編：100033



光大银行官方订阅号



光大银行官方服务号



本报告采用环保再生纸制作