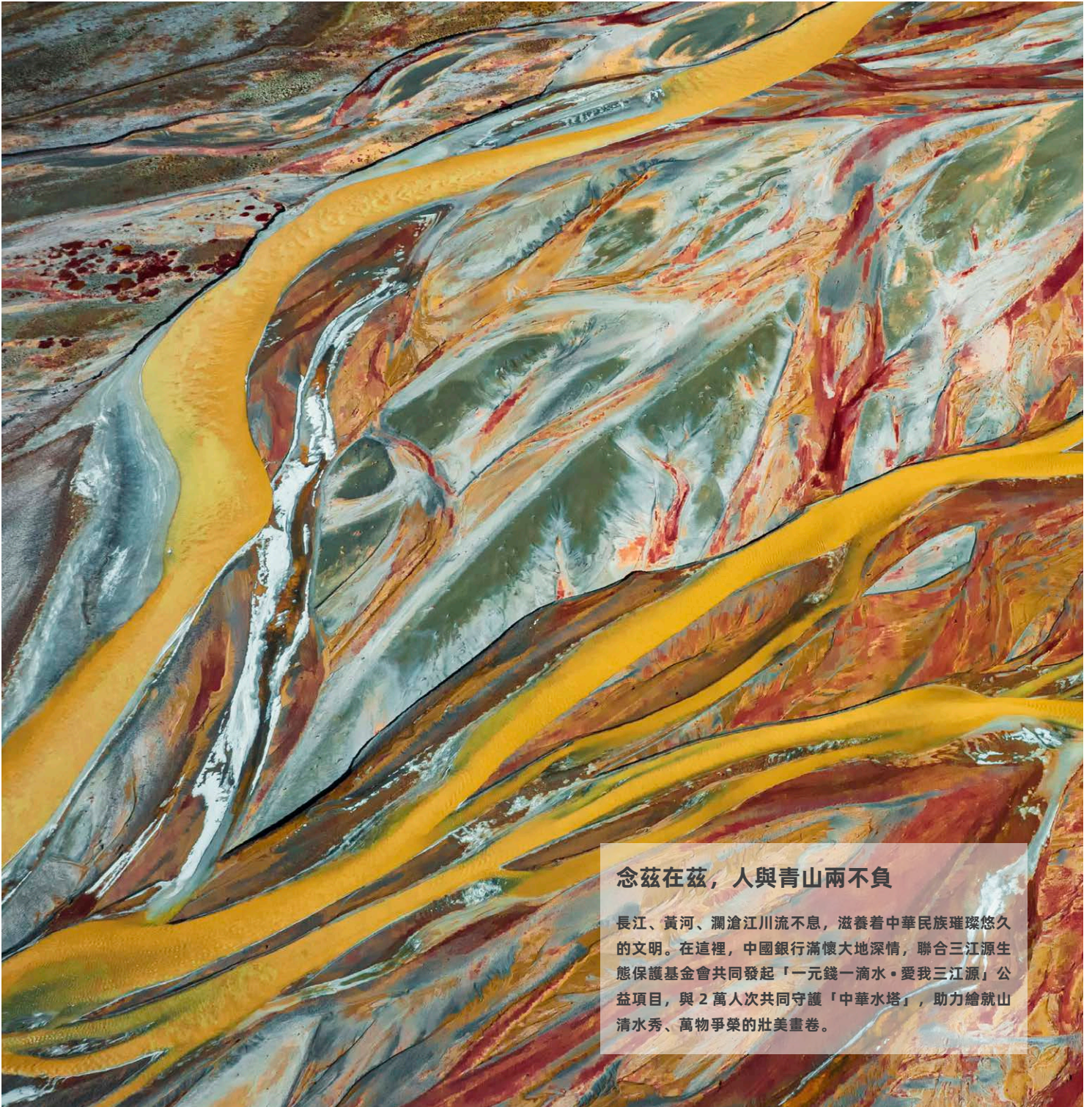


中國銀行 社會責任報告

環境 · 社會 · 治理

2023



念茲在茲，人與青山兩不負

長江、黃河、瀾滄江川流不息，滋養着中華民族璀璨悠久的文明。在這裡，中國銀行滿懷大地深情，聯合三江源生態保護基金會共同發起「一元錢一滴水·愛我三江源」公益項目，與2萬人次共同守護「中華水塔」，助力繪就山清水秀、萬物爭榮的壯美畫卷。

目錄

董事長致辭	02
行長致辭	04
關於中行	06

	履責管理舉措
	履責亮點案例
	履責亮點數據

環境篇	綠道篤行	
	促進人與自然和諧共生	10

治理	12
戰略與政策	14
管理客戶 ESG 風險	20
指標與目標	31
綠色金融能力建設	40

社會篇	堅守初心	
	擘畫報國為民新篇章	42

服務經濟社會更高質量發展	44
滿足人民美好生活金融期待	67
打造高品質的客戶服務	74
共創共享多元公益價值	83

治理篇	守正創新	
	鍛造卓越發展根基	96

黨建引領前進方向	98
提升公司治理效能	100
堅持人才驅動發展	106
提升數字金融服務質效	112
深化全面風險管理	116
嚴守內控合規底線	119

ESG 關鍵績效	122
責任管理	136
承諾與進展	138
展望	140
說明	141
鑒證	142
索引	147

董事長致辭



剛剛過去的 2023 年，是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年。中國銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，突出金融工作的政治性、人民性，認真履行大型銀行的經濟責任和社會責任，打造多樣化專業性的金融產品和服務體系，全力支持經濟社會高質量發展。

我們堅守金融天職，優化金融供給，提升服務實體經濟質效。人民幣貸款新增約 2.4 萬億元，有力支持實體經濟回升向好。助力加快發展新質生產力，戰略性新興產業貸款、投向製造業的貸款、科技金融貸款餘額分別增長 74.35%、28.05% 和 30.94%。聚焦小微企業綜合金融需求，提高金融服務的覆蓋率和便利性，普惠型小微企業客戶數、貸款餘額全年增速均為 43%，持續向普惠客群減費讓利。支持構建房地產發展新模式，租賃住房貸款增長 97.48%，下調約 2.5 萬億元存量個人住房貸款利率，促進房地產市場平穩健康發展。

我們堅持人民至上，提升服務溫度，持續深化金融惠民利民。持續開展「千崗萬家」專題活動，對小微企業提供專項貸款，助力擴大就業崗位。從銀發經濟供需兩側同時發力，積極打造養老金融新產品、新業態、新模式，加快構建「金融+」養老服務體系，銀發場景服務個人客戶數達 926 萬戶，同比增長 40.94%。全力服務鄉村振興，涉農貸款增長 28.53%，達到 26,561 億元，推動脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接，機構網絡新增覆蓋 26 個空白縣域；加大咸陽「北四縣」幫扶力度，全年實施幫扶項目 101 個，投入無償幫扶資金 8,057 萬元，不斷提升人民群眾的獲得感、幸福感。

我們踐行「兩山」理念，支持綠色發展，服務美麗中國建設。積極應對氣候變化，堅持將綠色低碳發展理念內化於業務發展全流程、各環節，與社會各界共同打造高品質生態環境。重檢集團「十四五」規劃綠色金融指標體系，修訂綠色金融工作方案，發展目標和工作措施更為清晰。2023 年實際新增綠色貸款 11,195 億元，較年初增長 56.34%，綠色債券承銷量保持市場領先。錨定「綠色金融服務首選銀行」目標，升級完善「中銀綠色+」產品與服務體系，提升客戶 ESG 風險管理水平。在聯合國負責任銀行原則（PRB）、「一帶一路」綠色投資原則（GIP）等 10 餘個國內外綠色機制中積極履職，推動綠色發展國際合作。

我們發揮全球化優勢，服務高水平開放，支持構建雙循環新發展格局。充分用好覆蓋境外 64 個國家和地區的機構網絡，服務「走出去」和「引進來」，助力穩外貿穩外資。高水平服務中國—中亞峰會、深度參與第三屆「一帶一路」國際合作高峰論壇，為推動全球可持續發展貢獻中行力量。金邊分行和塞爾維亞子行獲當地人民幣清算行資格，集團跨境人民幣清算量同比增長 26.55%。進一步提升人民幣跨境使用的便利性，集團跨境人民幣結算業務量同比增長超過 80%，跨境理財通簽約客戶增長 62.71%，更好滿足跨境貿易投資金融服務需求。

我們強化底線思維，築牢風險防線，持續提升穩健經營能力。加強全面風險管理，完善風險研判排查與應急機制，強化非傳統風險管控，風險抵禦能力持續增強，牢牢守住不發生系統性金融風險的底線。推動風險管理與市場環境相適應、與業務策略相匹配，促進

發展和安全動態平衡、相得益彰。加強房地產、地方債務、中小金融機構等重點領域風險管控，加大清收化解力度。強化境外風險管控，有效應對國際金融市場波動，保障境外資產安全。不斷健全集團安全生產體系，開展隱患排查，努力確保萬無一失。

我們夯實管理根基，完善公司治理，不斷增強可持續發展動能。將 ESG 理念深度融入公司治理，董事會定期審議消費者權益保護、綠色金融領域議題。提升公司治理有效性，加強「三會一層」日常溝通，及時、全面向公眾做好信息披露，信息披露工作連續十年獲上海證券交易所最高評價。加強人才隊伍建設，完善人才培養、引進、使用機制，推動總分行、境內外、行司間人才交流，拓寬員工職業發展通道。扎實推動數字金融發展，推動業技深度融合，加快數字化、智能化轉型，着力提升金融服務的便利性和競爭力。

2024 年是中華人民共和國成立 75 周年，也是實現「十四五」規劃目標任務的關鍵一年。中國銀行將堅定不移貫徹新發展理念，找准服務經濟社會發展大局和實現自身高質量發展的結合點、發力點、支撐點，主動踐行大型銀行的使命與責任，積極服務經濟社會和環境可持續發展，為推進強國建設、民族復興偉業貢獻更多中行力量！

董事長

行長致辭



2023年，中國銀行完整、準確、全面貫徹新發展理念，堅持以人民為中心的價值取向，傳承百年優良傳統，主動把握市場機遇，積極應對各種挑戰，不斷提升金融服務的適應性、競爭力和普惠性，在全面服務經濟、社會、環境可持續發展中不斷提升自身發展質量。

踐行大行擔當，助力經濟回升向好。持續優化金融供給，將更多資源投入到重大戰略、重點領域和薄弱環節。為超過 1.5 萬戶國家級、省級「專精特新」企業提供綜合金融服務，更好滿足科技企業全生命周期需求。民營、小微領域貸款增速高於全行平均水平，企業綜合融資成本穩中有降。延伸養老服務觸角，支持養老產業加快發展，豐富養老服務場景，深化各類金融服務渠道適老化改造。以「高標準、可持續、惠民生」為目標，累計跟進「一帶一路」共建國家授信項目超過 1,000 個，累計提供授信支持超過 3,160 億美元。服務進博會、消博會等國家級展會招商招展，對接服務地方出海招商團組超百個。全年舉辦 19 場跨境撮合活動，助力近 3,000 家境內外企業達成合作意向金額超 200 億美元。優化中小微企業防範匯率風險服務方案，幫助經營主體更好應對市場風險。

服務「雙碳」目標，推動綠色低碳發展。將環境與氣候因素納入全面風險管理體系，在 90 餘個行業授信政策中增加綠色發展要求。創新完善集團綠色金融服務體系，全面覆蓋貸、存、投、債、股、租、

保及碳市場等領域，完善激勵約束機制，加快打造「綠色金融服務首選銀行」，助力生態文明建設。豐富場景式金融服務體系，升級迭代線上產品，大力支持綠色低碳消費。扎實推進綠色運營，累計建成 310 家綠色金融特色網點，漸進有序推動運營碳中和。獲得「中國最佳 ESG 銀行」「中國最佳可持續金融銀行」「綠色銀行評價先進單位」等十餘個由國內外權威機構頒發的獎項，綠色發展品牌影響力持續提升。

提升服務質效，全力做好民生金融保障。圍繞教育、醫療、就業、托幼、養老、住房等領域，統籌做好產品創新、流程優化和場景融合。持續提升服務體驗，智能櫃台「金融+政務」便民場景已拓展至 1,100 餘項，優化特殊群體服務，為客戶提供更有溫度的金融服務。持續豐富手機銀行功能，優化衣、食、住、行、醫、教、娛等生活場景服務，不斷提升服務的多樣性和便利性。連續 24 年開展國家助學貸款業務，資助 190 餘萬名學子完成學業。累計開展消費者權益保護教育宣傳活動 7.5 萬次，觸達消費者約 8 億人次。開展賬戶反詐專項整治，投產覆蓋事前、事中、事後的監測模型和管控工具，牢牢守住客戶的「錢袋子」。

履行社會責任，積極投身公益慈善。積極助力鄉村振興，堅持扶智、扶志並舉，培訓基層幹部、鄉村振興帶頭人、技術人員等三類人員 3.2 萬人次。打造便民服務陣地，建立中銀公益驛站近 9,000 個，

覆蓋全國所有省份。當好中外人文交流的「金融使者」，支持舉辦紀念費城交響樂團訪華 50 周年音樂會等多個標桿項目。創新慈善公益金融模式，搭建中銀公益平台，推廣慈善募捐項目，籌集善款近 2,500 萬元。連續 10 年攜手中國兒童少年基金會合作開展「中銀私享愛心薈——春蕾計劃」，第一時間為甘肅、河北等受災地區籌集善款物資。在鄉村振興、教育、醫療、藝術等領域協助客戶設立 50 餘筆慈善信託。

2024 年，中國銀行將堅定不移走中國特色金融發展之路，進一步平衡好功能性和營利性的關係，大力弘揚中國特色金融文化，與股東和員工攜手奮進、砥礪前行，與客戶和合作夥伴協調發展、互利共贏，在中國式現代化宏偉藍圖中書寫中國銀行高質量發展的新篇章！

行長

關於中行

中行介紹 ▶▶

中國銀行是中國持續經營時間最久的銀行。1912年2月正式成立，先後行使中央銀行、國際匯兌銀行和國際貿易專業銀行職能。1949年以後，長期作為國家外匯外貿專業銀行，統一經營管理國家外匯，開展國際貿易結算、僑匯和其他非貿易外匯業務。1994年改組為國有獨資商業銀行，全面提供各類金融服務，發展成為本外幣兼營、業務品種齊全、實力雄厚的大型商業銀行。2006年率先成功在香港聯交所和上海證券交易所掛牌上市，成為國內首家「A+H」上市銀行。中國銀行是2008年北京夏季奧運會和2022年北京冬季奧運會唯一官方銀行合作夥伴，是中國唯一的「雙奧銀行」。2011年，中國銀行成為新興經濟體中首家全球系統重要性銀行，目前已連續13年入選，國際地位、競爭能力、綜合實力躋身全球大型銀行前列。當前，中國銀行對標黨的二十大精神及中央金融工作會議精神，以服務實體經濟為宗旨，以防控風險為永恒主題，以鞏固擴大全球化優勢、提升全球佈局能力為首要任務，以提高市場競爭力、服務國家戰略為核心關鍵，以深化改革開放創新、提升治理運營效能、弘揚中國特色金融文化為抓手，着力做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，在實干篤行中助力金融強國建設。

中國銀行是中國全球化和綜合化程度最高的銀行，在中國內地及境外64個國家和地區設有機構，中銀香港、澳門分行擔任當地的發鈔行。中國銀行擁有比較完善的全球服務網絡，形成了以公司金融、個人金融和金融市場等商業銀行業務為主體，涵蓋投資銀行、直接投資、證券、保險、基金、飛機租賃、資產管理、金融科技、金融租賃等多個領域的綜合金融服務體系，為客戶提供「一點接入、全球響應、綜合服務」的金融解決方案。

中國銀行是擁有崇高使命感和責任感的銀行。成立112年來，中國銀行始終恪守「為社會謀福利、為國家求富強」的歷史使命，形成了寶貴的精神財富，與誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規的中國特色金融文化同向同頻、和聲共鳴。在全面建設社會主義現代化國家的新征程上，中國銀行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，完整準確全面貫徹新發展理念，找准落實中央決策部署和實現自身高質量發展的結合點、發力點、支撐點，當好服務實體經濟的主力軍和維護金融穩定的壓艙石，堅定不移走好中國特色金融發展之路，不斷開創中國銀行高質量發展新局面，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業作出更大貢獻。



獎項榮譽

類別	獎項	頒獎機構
綜合類	2023 年全球 1000 家大銀行第 4 位	《銀行家》 (The Banker)
	2023 年全球銀行品牌價值 500 強第 4 位	《銀行家》 (The Banker) 、 《品牌金融》 (Brand Finance)
	2023 年世界 500 強第 49 位	《財富》 (Fortune)
	2023 年中國最佳 ESG 銀行	《亞洲貨幣》 (Asiamoney)
	2023 福布斯中國 ESG 創新企業	福布斯中國 (Forbes China)
	2023 新華網企業 ESG 優秀案例	新華網
	2023 年度 ESG 企業大獎鈦金獎	《財資》 (The Asset)
環境類	中國最佳可持續金融銀行獎、 亞太地區可持續金融領域的傑出領導者、 可持續債券領域的傑出領導者	《環球金融》 (Global Finance)
	產品創新獎	「一帶一路」綠色投資原則 (GIP)
	2023 年度碳中和標桿企業	《財經》
	第十八屆人民企業社會責任獎綠色發展獎	人民網
	最佳環境責任獎、 年度可持續發展獎、 責任投資最佳銀行獎	新浪財經

類別	獎項	頒獎機構
社會類	中國普惠金融典型案例 (2023)	中國銀行業協會
	2023 普惠金融優秀案例	人民網
	「ESG 先鋒」年度責任先鋒	彭博綠金 (Bloomberg Green)
	年度鄉村振興傑出貢獻銀行 (中銀富登)	《經濟觀察報》
	第二十屆「人民匠心服務獎」(中銀保險)	人民網
治理類	9 個黨支部被命名為中央和國家機關「四強」黨支部	中央和國家機關工作委員會
	中國上市公司投資者關係「天馬獎」最佳投資者關係案例獎	《證券時報》
	最佳 IR 港股公司 (A+H 股)	《新財富》
	中國上市公司 2022 年報業績說明會最佳實踐獎	中國上市公司協會
信息披露年度工作評價最高等級「A」	上海證券交易所	

綠道篤行

促進人與自然 和諧共生

綠色是高質量發展的鮮明底色。本行牢固樹立綠水青山就是金山銀山的理念，着力建設綠色金融服務首選銀行，不斷優化綠色頂層設計，強化客戶環境（氣候）、社會和治理風險（簡稱「客戶 ESG 風險」）管理，提升氣候相關風險管理能力；豐富綠色金融產品與服務體系，為服務經濟社會高質量發展注入綠色可持續動能；夯實綠色發展能力基礎，主動參與全球氣候治理，積極踐行綠色低碳運營理念，助力落實碳達峰、碳中和目標，服務經濟社會發展全面綠色轉型，為助力建設人與自然和諧共生的現代化作出更大貢獻。

聯合國可持續發展目標 (SDGs)

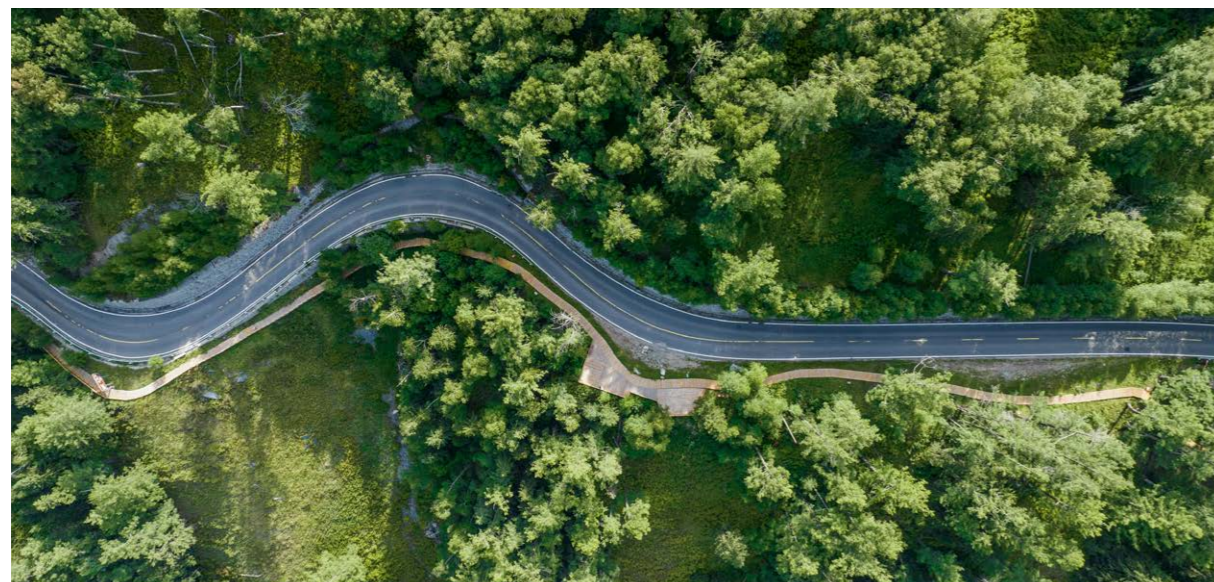
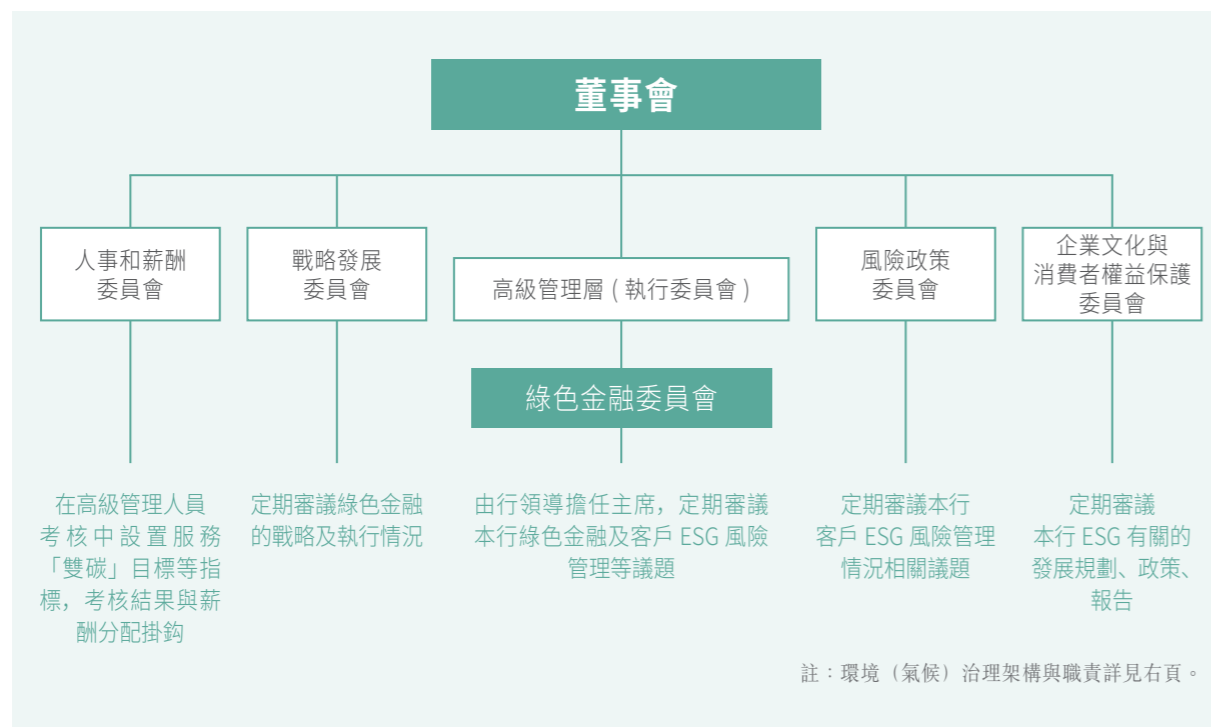


環境篇

治理



本行全面貫徹綠色發展理念，不斷優化金融支持綠色低碳發展的頂層設計，堅持董事會、管理層、專業團隊的三層治理架構，提升環境（氣候）相關治理水平，為扎實做好綠色金融「大文章」提供有力保證。



治理架構	承擔職責	2023 年工作進展
董事會及董事會專業委員會	負責審批綠色金融發展規劃、綠色金融目標和綠色金融報告，監督、評估綠色金融發展規劃執行情況。 本行董事會成員在環境（氣候）風險管理領域具有豐富經驗。例如，非執行董事黃秉華先生曾在財政部長期從事提升國有企業環境和社會責任相關工作。	董事會及其戰略發展委員會審議通過 2022 年度綠色金融發展情況報告及 2023 年綠色金融目標。 董事會及其企業文化與消費者權益保護委員會審批通過《中國銀行股份有限公司 2022 年度社會責任報告（環境、社會、治理）》。 董事會風險政策委員會審議集團風險偏好陳述書、全面風險管理政策，按季書面審閱 / 聽取集團風險報告，其中包含客戶 ESG 風險管理相關內容。 董事會審計委員會持續關注並及時跟進可持續發展動態信息。 董事長召開 ESG 和綠色金融工作專題會，部署安排 ESG 和綠色金融頂層設計、業務發展、數據治理等工作。 舉辦綠色金融高級研修班，相關課程資料發送全體董事參考；邀請國際可持續準則理事會（ISSB）全職理事圍繞環境信息披露議題進行專題研討。
高級管理層	綠色金融委員會負責集團綠色金融工作統籌管理和專業決策，主要職能包括貫徹執行董事會（或董事會專業委員會）與綠色金融相關的決議和決定；傳導、落實國家與監管重要政策；審議綠色金融及客戶 ESG 風險管理重要政策與制度；組織開展綠色金融自評價工作；聽取綠色金融發展情況報告等。	綠色金融委員會審議通過 2023 年度綠色金融示範機構評選名單、《中國銀行股份有限公司 2022 年度綠色金融（TCFD）報告》等議案，聽取綠色金融業績及重點工作進展、運營環境信息盤查等情況的匯報。
專業團隊	總行授信管理部下設綠色金融團隊，負責推動集團綠色金融具體工作。 各部門設置專 / 兼職人員崗位，開展綠色信貸、綠色債券、客戶 ESG 風險管理、碳市場服務、數據系統建設、運營碳中和等相關工作。	專業團隊認真開展集團綠色金融工作，推動綠色金融發展落到實處。

戰略與政策



本行充分將可持續發展理念融入自身發展戰略，為推動實現碳達峰、碳中和目標貢獻積極力量。

戰略目標

本行在《中國銀行股份有限公司「十四五」綠色金融規劃》中明確綠色金融發展的基本原則、戰略目標和激勵機制。2023年，本行積極貫徹落實中央金融工作會議精神，根據市場和業務發展情況，重檢集團「十四五」規劃和綠色金融行動方案，制定更加積極進取的綠色金融發展目標，包括「貫徹綠色低碳理念，力爭成為綠色金融服務首選銀行」「實現綠色金融業務跨越式發展」「妥善管理客戶 ESG 風險」「探索並漸進有序降低集團運營及資產組合的碳足跡」等。

中行實踐

本行綠色金融發展迅速，獲得市場認可。2023年，在綠色可持續領域獲得十餘項國際、國內權威獎項。

綠色信貸：將「十四五」期間對綠色產業新增信貸支持目標由「不少於 1 萬億元」提升到「不少於 3 萬億元」。截至 2023 年末，境內綠色信貸餘額折合人民幣 31,067 億元，比上年末增長 56.34%。

綠色債券：提出「綠色債券投資規模逐年上升，綠色債券承銷力爭市場領先」的目標。截至 2023 年末，綠色債券投資規模超過 1,000 億元；承銷境內、境外綠色債券發行規模分別位列銀行間市場第一、彭博「全球離岸綠色債券」榜中資同業第一；是最活躍的中資可持續發展類債券發行人。

客戶 ESG 風險管理：現行客戶 ESG 風險管理政策適用於公司金融（包含流動資金貸款和項目融資等）等業務，貫穿風險識別與分類、盡職調查、業務審批、合同管理、資金撥付、貸後管理、投後管理等業務全流程。

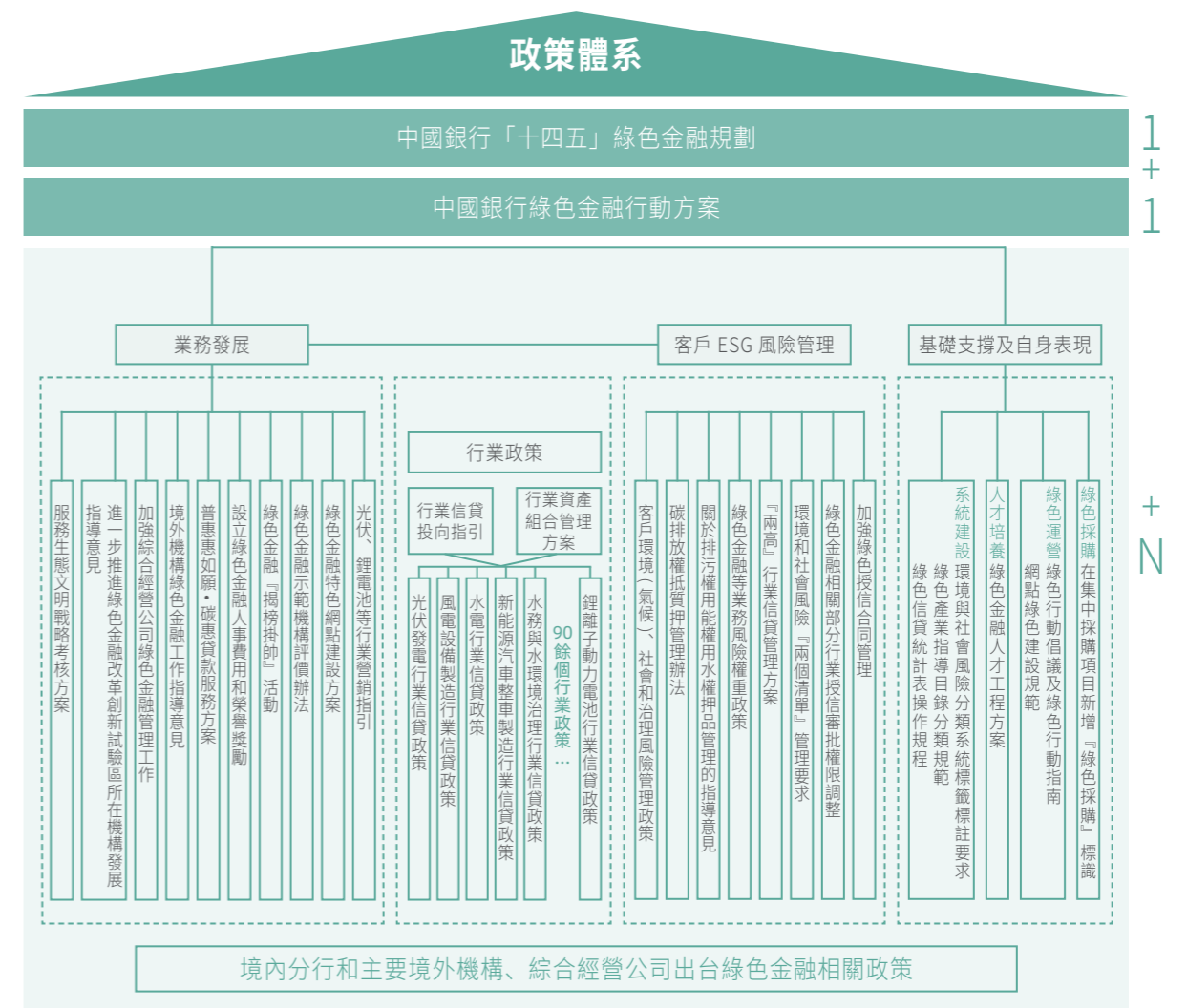
綠色運營：立足各地政策要求和本行實際，不斷健全完善能源資源管理制度，大力宣傳倡導綠色低碳生產生活方式，積極開展節能技術應用、綠色電力利用等工作，持續推動各類能源資源消費總量和消費強度控制減量，以實際行動助力「雙碳」目標落實。

資產組合：探索研究適合本行資產組合碳核算的方法體系，完成主要高碳行業資產組合碳足跡試算工作。在保障能源安全、產業鏈供應鏈安全的同時，漸進有序降低資產組合的碳強度，響應國家「雙碳」目標，以最終實現資產組合的碳中和。

環境（氣候）相關政策

總體政策體系

本行緊扣國家碳達峰、碳中和目標，以集團「十四五」綠色金融規劃為戰略統領，不斷完善「1+1+N」的綠色金融政策體系。



本行已形成涵蓋加強考核激勵、優化經濟資本成本管理、差異化授權、配置人事費用等 13 個方面的政策支持包，搭建起綠色金融政策體系的「四樑八柱」。本行制定了綠色金融工作方案，從強化頂層設計、優化過程管理、支持綠色產業、助力傳統產業轉型升級、提升綠色金融智能化管理水平、服務碳市場建設、推進自身綠色低碳運營、加強對外交流合作、強化能力建設等 15 個方面詳細繪製了路線圖。

本行建立並完善綠色金融考核機制，對總行部門、境內分行、境外分行、綜合經營公司設置目標，涵蓋業務發展、客戶 ESG 風險管理等多個方面，並在高級管理人員考核中設置服務「雙碳」目標、服務普惠金融、服務鄉村振興戰略、案件風險率、市場風險管控等可持續發展相關指標，此類指標合計權重佔比超過 20%，考核結果與薪酬分配掛鉤。

行業信貸政策體系

本行制定《中國銀行股份有限公司行業信貸投向指引（2023 年版）》和《中國銀行股份有限公司行業資產組合管理方案（2023 年版）》，將新能源汽車、風電、新型儲能、生態保護、環境治理等綠色低碳相關行業定為積極增長類行業，完善配套措施，積極引導信貸投向相關行業。此外，本行新制定或修訂環境治理、風電設備、光伏製造等綠色相關行業授信政策，從客戶與項目准入標準、相關風險的識別與防範、信貸管理策略等方面提供細化指導。

中國銀行綠色金融總體授信政策



支持綠色環保產業

支持綠色產業和生產、經營活動對環境友好、保護生物多樣性、保障員工勞動健康、公司治理完善、保護股東合法權益、財務管理和風險管理機制健全的企業。

在有效防範風險的前提下，支持資源向國家《綠色產業指導目錄》明確的綠色產業投放。

支持清潔低碳能源體系建設，支持重點行業和領域的節能、減污、降碳、增綠、防災，實施清潔生產，促進綠色低碳技術推廣應用。

加強綠色金融與普惠金融的融合，支持綠色普惠企業。

積極引導客戶及其上下游產業鏈規範其涉及環境（氣候）、社會和治理管理的相關行為。



加強棕色行業¹管控

在堅決遏制高耗能、高排放、低水平項目盲目發展的同時，推動高碳產業轉型升級，有保有壓、分類施策，實施差異化管理要求，防止「一刀切」和運動式減碳。

優化棕色行業結構，推動產能置換、綠色改造、技術升級，引導資源向產能先進、單位能耗降低、技術升級改造、安全綠色智能高效等重點領域集中。

註 1：參考國家已納入和擬納入碳市場的八大控排行業及煤炭行業，作為棕色行業。具體包括：煤炭、火力發電、鋼鐵、石化、化工、有色金屬、水泥、造紙和民航。

中國銀行重點行業或領域信貸政策（部分）

重點行業或領域

信貸政策



農林牧漁行業

農作物種業：現行《中國銀行股份有限公司農作物種業行業信貸政策（2021 年版）》。該信貸政策根據《國務院關於加快推進現代農作物種業發展的意見》及國家發展和改革委員會、農業農村部《「十四五」現代種業提升工程建設規劃》等政策文件制定。明確將出現重大環事故，存在重大環境與社會風險，不符合國際農作物種子行業質檢、環保等政策規定的客戶列為退出類客戶。

屠宰及肉類加工行業：現行《中國銀行股份有限公司屠宰及肉類加工行業信貸政策（2021 年版）》。該信貸政策根據全國人民代表大會常務委員會通過的《中華人民共和國食品安全法》、國務院《生豬屠宰管理條例》以及國家市場監督管理總局《關於開展肉製品質量安全提升行動的指導意見》等法律法規和國家部委政策文件制定。明確在環境風險方面，關注企業年度環保評級情況、歷史上受到環保處罰及整改情況，審慎介入環保風險較大的客戶（項目）；在社會風險方面，關注屠宰工藝流程是否符合人道屠宰規範、是否尊重宗教民俗習慣；嚴禁為違法屠宰野生動物及保護動物的企業提供授信。



電力行業

現行《中國銀行股份有限公司電力行業信貸政策（2020 年版）》。該信貸政策根據財政部、國家發展和改革委員會、國家能源局《關於促進非水可再生能源發電健康發展的若干意見》等國家部委政策文件制定。

支持火力發電、生物質能發電等子行業的節能減排技術改造需求，關注授信介入項目的技術改造進展。關注水力發電項目在流域生態環境保護、移民安置補償等方面合規性文件備齊情況，合理評估相關工作方案的合理性及可行性。針對運營專業性有較高要求的核電、垃圾發電等項目，重點關注項目業主的運營能力及項目經驗。禁止支持小火電、不具備調節能力的小水電、燃油發電項目。

敘做授信項目時，重點關注項目獲得環境保護部門批覆的環境影響評價意見書的情況，關注項目與當地政府、社區之間的溝通情況。

中國銀行重點行業或領域信貸政策（部分）

重點行業或領域	信貸政策
 能源及煤炭行業	<p>現行《中國銀行股份有限公司煤炭行業信貸政策（2022年版）》。該信貸政策根據國家發展和改革委員會《產業結構調整指導目錄（2019年本）》《綠色產業指導目錄（2019年版）》《關於在化解過剩產能工作中發揮先進產能作用促進煤炭行業轉型升級的意見》等國家部委政策文件制定。明確重點支持產品質量良好、生產技術先進、安全狀況良好、節能減排達標的大型先進高效煤礦。壓縮退出產能規模小、盈利能力弱、生產條件差、不符合國家產業政策的煤炭企業；加快退出環保不達要求的煤礦。</p> <p>對境外新建煤炭開採和煤電項目採取嚴格的管控措施，從2021年第四季度開始，除已簽約項目外，不再向境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資，對於已簽約項目按照商業原則做好履約工作。</p> <p>聯合金融機構共同發佈《綠色金融支持「一帶一路」能源轉型倡議》，持續加大對「一帶一路」共建國家能源綠色低碳轉型領域的支持。</p>
 石油天然氣行業	<p>石油煉化行業：現行《中國銀行股份有限公司石油煉化行業信貸政策（2021年版）》。該信貸政策根據《國務院辦公廳關於石化產業調結構促轉型增效益的指導意見》、國家發展和改革委員會《產業結構調整指導目錄（2019年本）》《石化產業規劃佈局方案》等國家部委政策文件制定。要求嚴格執行《國家發展改革委 工業和信息化部關於促進石化產業綠色發展的指導意見》《生態環境部審批環境影響評價文件的建設項目目錄（2019年本）》以及排污相關政策制度。</p> <p>天然氣行業：現行《中國銀行股份有限公司天然氣行業信貸政策（2022年版）》。該信貸政策根據國家發展改革委員會等13個部門《加快推進天然氣利用的意見》、國家發展和改革委員會和能源局《關於加快儲氣設施建設和完善儲氣調峰輔助服務市場機制的意見》等國家部委政策文件制定。要求貫徹落實綠色信貸理念和要求，加強環境與社會風險管理。開展業務過程中應注意項目環境影響，不得支持存在重大環境與社會風險隱患的項目。</p>

中國銀行重點行業或領域信貸政策（部分）

重點行業或領域	信貸政策
 採礦和冶金行業	<p>鋼鐵和銅行業：現行《中國銀行股份有限公司鋼鐵行業信貸政策（2022年版）》《中國銀行銅行業信貸政策（2022年版）》。上述信貸政策根據《國務院關於化解產能嚴重過剩矛盾的指導意見》、工業和信息化部《鋼鐵行業規範條件（2015年修訂）》《鋼鐵行業產能置換實施辦法》等國家部委政策文件制定。明確重點支持符合產能置換、能耗降低、工藝優化、智能改造、綠色改造、超低排放的項目，逐步退出工藝裝備落後、產品質量不合格、能耗及排放不達標、需淘汰和退出的落後產能項目。</p>
 生物多樣性領域	<p>充分關注客戶各項經營活動對生態系統的影響，嚴格遵循保護生物多樣性的法律法規和規章制度，禁止為嚴重損害生物多樣性的行為提供信貸支持。</p> <p>對於存在爭議的項目，在確保符合客戶及項目所在國家和地區法律法規的基礎上，充分聽取專業評估機構、居民、媒體、非盈利性環保組織等方面意見，審慎評估環境與社會風險並確定授信策略，督促企業建立生態保護補償機制，自覺承擔生態保護和修復義務。</p> <p>在風力發電、抽水蓄能、煤炭等相關重點行業信貸政策中明確生物多樣性保護要求，守住自然生態保護安全邊界，維護國家生態安全。</p> <p>對於存在違反國家政策規定和監管要求、環保不達標、存在重大環境氣候風險、破壞關鍵棲息地、破壞重要生物多樣性區域和國家自然保護區、非法伐木、非法捕魚、盜獵野生動物、油棕種植盲目擴張導致毀林、非法佔用並毀壞林地等情形的公司客戶（項目），明確不得提供授信或投資支持，督促存量客戶進行整改，採取有效的風險緩釋措施，盡快退出無法做出整改的項目。</p> <p>作為《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同行動方案》的聯合發佈機構，持續加大對生物多樣性保護事業的金融支持力度。</p>

為確保重點行業或領域信貸政策的約束性，本行在合同文本中明確客戶 ESG 風險管理相關要求，對鋼鐵、水泥等產能過剩行業設置剛性限額，實行名單制管理，加強授權管理。嚴格審核「兩高一剩」相關行業項目審批核準備案、環評、節能審查等文件，對於不符合能源消費強度和總量雙控要求，以及未批先建、無能耗指標和環境容量的項目，不得提供授信支持。

管理客戶 ESG 風險



隨着全球氣候變化加劇，防範 ESG 風險等非傳統金融風險已成為銀行業金融機構普遍關注的關鍵議題。本行主動識別氣候相關風險和機遇，將客戶 ESG 風險管理作為服務「雙碳」目標、落實和發展綠色金融的重點工作，不斷提升客戶 ESG 風險管理水平。

氣候相關風險和機遇

氣候相關風險

本行參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）和央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）對氣候風險的定義與分類，從物理風險和轉型風險角度，識別並分析氣候風險對本行信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、聲譽風險和國別風險等主要風險的短、中、長期影響。

環境（氣候）風險傳導路徑

風險類型	環境（氣候）風險舉例	影響時間範圍
信用風險	<p>物理風險：極端天氣損害銀行客戶持有的資產價值，使得抵質押品損毀或貶值，或影響供應鏈，從而影響客戶的運營、盈利能力及生存能力，違約率上升。</p> <p>轉型風險：碳減排政策影響碳密集型企業客戶的盈利能力，相關資產可能被擱淺。</p>	中長期
市場風險	<p>物理風險：極端天氣可能破壞國家基礎設施、削弱經濟增長和就業，導致信用評級下降，進而影響銀行資產負債表上所持資產的價值。</p> <p>轉型風險：碳達峰、碳中和目標將引發投資者偏好的轉變，碳密集型資產的預期收益下降，銀行可能面臨估值下降和投資者波動性增加的風險。</p>	短期、中長期

風險類型	環境（氣候）風險舉例	影響時間範圍
流動性風險	<p>物理風險：極端天氣會對實物財產造成廣泛破壞，產生巨大的建築和維修成本，導致客戶資金提取和緊急貸款需求激增，加劇銀行的流動性壓力。</p> <p>轉型風險：隨着環保意識的增加，存款人和投資者會加強對綠色金融業務的支持，其他金融業務的資金來源會受到影響。</p>	中長期
操作風險	<p>物理風險：極端天氣會對銀行基礎設備、系統、流程和員工產生負面影響，擾亂業務連續性。</p> <p>轉型風險：在應對氣候變化的過程中，銀行內部程序、系統等如果無法滿足需求，會造成損失。</p>	中期
聲譽風險	<p>物理風險：銀行為破壞棲息地、影響生物多樣性的客戶及其項目提供資金支持，會面臨聲譽風險。</p> <p>轉型風險：銀行持續為「高污染、高耗能、高排放」企業提供融資或大量增持碳密集型資產，將面臨聲譽風險。</p>	短期、中長期
國別風險	<p>物理風險：持續的海平面上升會對沿海國家的基礎設施和經濟造成負面影響。</p> <p>轉型風險：依賴傳統高碳發展模式的國家會面臨向綠色低碳發展模式轉型的衝擊和挑戰。</p>	中長期
信息科技風險	<p>物理風險：極端天氣對銀行設備和系統造成負面影響，可能會造成系統故障、數據丟失或受損，而導致財務或聲譽的損失。</p> <p>轉型風險：因經濟社會低碳轉型，客戶的經營情況發生較大變化，銀行原有信息技術無法滿足新的需求，造成財務方面的損失。</p>	短期、中期

現階段，銀行業金融機構面臨的轉型風險較為顯著。經濟社會綠色轉型過程中，傳統產業相關企業財務狀況將發生不同程度的變化，企業的貸款償付能力可能受到影響，未來違約率可能上升，對銀行資產質量可能產生衝擊。

氣候相關機遇

在全球積極應對氣候變化和我國碳達峰、碳中和目標設立的大背景下，持續進行的產業結構調整和升級在為銀行業帶來諸多挑戰的同時，也帶來了大量機遇。



客戶 ESG 風險管理體系

本行已建立與規模和業務屬性相適應的客戶 ESG 風險管理架構，明確客戶 ESG 風險管理職責。



董事會

承擔全面風險管理的最終責任，包括客戶 ESG 風險管理等。

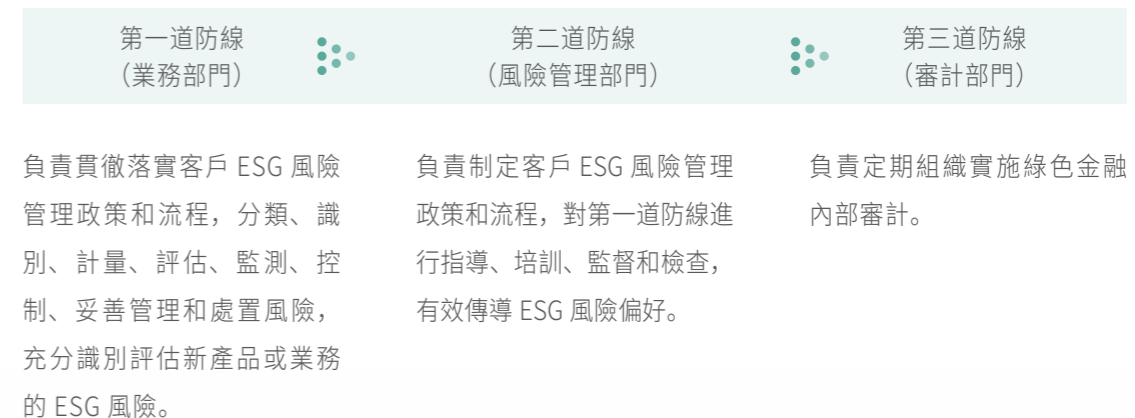


高級管理層

承擔客戶 ESG 風險實施責任，執行董事會決議。風險總監擔任綠色金融委員會主席，負責客戶 ESG 風險管理。風險總監獨立於操作和經營條線，可直接向董事會報告全面風險管理情況。



專業團隊





2023年，本行修訂《中國銀行股份有限公司全面風險管理政策》，將「環境與社會風險」更新為「環境（氣候）、社會和治理風險」，並納入全面風險管理體系。在風險偏好陳述書中更新環境（氣候）、社會和治理風險偏好的定性陳述。

本行現行《中國銀行客戶環境（氣候）、社會和治理風險管理政策》，根據監管要求和集團「十四五」綠色金融規劃制定，同時參考巴塞爾銀行監管委員會、國際金融公司、赤道原則有關氣候相關金融風險管理和可持續績效標準等指導原則。該政策經由綠色金融委員會審議通過，適用於公司金融（包含流動資金貸款和項目融資等）等業務，貫穿風險識別與分類、盡職調查、業務審批、合同管理、資金撥付、貸後管理、投後管理等業務全流程。此外，本行已在投資銀行業務的盡職調查中加入環境保護相關要求。

本行在 90 餘項行業授信政策中加入環境與社會風險管理的約束性要求，覆蓋農林牧漁、採礦與冶金、油氣化工、建築房地產、交通物流等行業。在風力發電、抽水蓄能、煤炭等相關重點行業信貸政策中明確生物多樣性保護要求。

客戶 ESG 風險全流程管理

本行已建立有效的風險識別、計量、評估、監測和報告、控制和緩釋全流程管理體系，控制和降低客戶 ESG 風險。

風險識別

本行根據潛在的客戶環境（氣候）與社會風險程度、所屬行業和發展階段等因素，將客戶劃分為 A、B、C 三類，在相關業務管理系統進行標籤標註，對高風險客戶採取更加嚴格的評估和審核措施；定期重審分類，如遇突發事件引起客戶等級變動，及時在系統內更新。

風險計量

本行開展全行氣候風險宏觀情景壓力測試，考察溫升程度、碳排放價格等多方面因素對本行對公貸款信用風險變化情況的影響。



開展氣候風險壓力測試，科學分析管理氣候風險

2023年，本行境外分支機構積極開展氣候風險壓力測試相關工作，分析洪水、颱風、海平面上升等極端氣候事件引發的物理風險對重點行業的影響，結果表明相關風險整體可控。

中銀香港

按照香港金融管理局 2023 年氣候風險壓力測試監管指引的最新要求，優化氣候風險壓力測試方法，並按監管要求完成其「短期情景」氣候風險壓力測試，以評估轉型風險和物理風險對銀行的財務影響。

英國子行

積極推進氣候風險壓力測試相關工作，評估壓力情景下轉型風險和物理風險可能造成的財務影響。

新加坡分行與巴黎分行

完成電力行業氣候風險壓力測試。基於 NGFS 提供的全球壓力情景，建立轉型風險和物理風險傳導路徑，從監管政策法規、碳價走勢、市場需求量變化、主要原材料成本變化、技術更替和氣候災害帶來的損失等多方面綜合評估氣候風險對電力行業業務和信用風險的影響。

本行探索研究適合自身資產組合碳核算的方法體系，完成主要高碳行業資產組合碳足跡試算工作，參考碳核算金融聯盟 (PCAF)《金融業全球溫室氣體會計及報告指南》和中國人民銀行《金融機構碳核算技術指南（試行）》，分別對高碳行業中最主要的火電、鋼鐵、建材等行業的對公貸款碳排放進行試算。

盡職調查與風險評估



盡職調查

信貸業務

要求客戶關係部門對客戶（項目）的 ESG 風險開展盡職調查，根據客戶（項目）所處行業、區域特點，明確盡職調查的內容要點，在業務發起報告和業務管理系統中分析評估相關風險，並開展合規風險審查。對於核電項目、居民密集區垃圾焚燒項目和大型水電項目等可能對社會穩定、公眾利益產生潛在重大影響的客戶（項目），要求客戶關係部門對相關風險進行充分評估，及時終止未對客戶 ESG 風險開展盡職調查的客戶（項目）。

債券承銷業務

要求在客戶（項目）選擇、業務准入等各環節中，嚴格審查客戶（項目）的 ESG 風險。對於煤炭、火電等高碳排放行業，在業務准入階段，將客戶的環境改造和治理、環境影響報告、節能評估報告等 ESG 風險相關因素作為盡職調查的重要內容。



風險評估

根據客戶及其項目所屬行業、所處地區等特點，從 13 個方面對其 ESG 風險進行分類評估和管理。

客戶及項目 ESG 風險評估必查要點	具體評估標準
客戶及其項目 ESG 風險評估及管理體系	是否制定防範 ESG 風險的管理制度；是否設置防範 ESG 風險的管理人員；ESG 風險防範意識是否較強等。
勞動和工作條件	是否對員工公平對待、機會平等；是否為員工提供安全健康的工作環境或相應保障；是否遵守項目所在國的就業和勞工法；是否向員工（及員工組織，如有）提供申訴機制，以便員工提出工作方面的申訴等。
污染防治和控制	是否發生環保方面的違法違規事件；是否整改並經相關管理部門驗收合格；是否避免排放污染物，如果無法避免，是否在最大程度上減少或控制污染物排放的強度和總量；是否避免產生危險或無危險的廢棄物，在無法避免的情況下，是否減少廢棄物的產生，並以對人類健康和環境（氣候）安全無害的方式進行回收和重新利用等。
生物多樣性保護和可持續自然資源管理	是否優先尋求避免對生物多樣性和生態系統服務造成影響，如果影響不可避免，是否採取措施使影響降至最低，並恢復生物多樣性和生態系統服務；鑒於預測項目對生物多樣性和生態系統服務長期影響的複雜性，是否在整個項目周期內實行動態管理，即根據變化的條件和監測結果採取調整緩解和管理措施等。
碳足跡管理	是否制定綠色低碳轉型相關的戰略規劃或管理制度；是否開展碳排放核算工作；是否加強自身能源資源管理，逐步降低範圍一和範圍二的碳排放值；是否關注供應鏈上企業的碳足跡，逐步降低範圍三的碳排放值。

此外，客戶及項目 ESG 風險評估其他要點還包括社區健康和 safety、土地徵用和非自願搬遷、尊重土著居民及少數民族文化與習俗、文化遺產保護、爆炸物和化學品管理、供應鏈上的 ESG 風險管理、組織架構及運營管理、財務管理和風險管理。

風險監測和報告

加強對客戶 ESG 風險的監測，對處於國家環保、安全生產等部門確定的違法違規重點整治行業和地區的客戶（項目），發佈內部風險提示或風險預警，全程跟蹤並監測預警相關風險事件，並根據具體情況適時調整風險級別及處置措施。

持續完善客戶 ESG 風險應急管理措施與報告機制，將突發客戶 ESG 風險事件分為一般、較大、重大和特別重大四個等級，要求事發單位在事發後立即啟動預案，依法、科學、高效、穩妥地應對和處置，並根據分級響應的原則，及時、客觀、真實、全面地報告。充分排查和監督客戶 ESG 風險狀況並及時報告。

風險控制和緩釋

本行採取重點業務策略、差異化權限和流程、名單制管理等風險管理舉措，主動控制並緩釋客戶 ESG 風險。

重點業務策略

在授信策略中，根據客戶的環保評級等級等情況採取積極支持舉措和審慎授信或投資、不得授信或投資等風險升級舉措，並將客戶環保評級等級與信用評級等級關聯。

積極支持的情形包括

- 支持資源向國家《綠色產業指導目錄》明確的節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等綠色產業投放。
- 積極服務「一帶一路」綠色低碳建設。

審慎提供授信或投資支持的情形包括

- 環保信用評級為黃色的企業。
- 污染物排放或能源消耗高於行業平均水平且無技改計劃的企業。
- 對土著居民及少數民族的健康或生活環境可能產生重大不利影響、有引發資源或土地重大衝突風險且未制定有效緩釋措施的企業。
- 嚴重侵害中小企業股東權利、財務管理和風險管理機制嚴重缺失且無整改計劃的企業。

不得提供授信或投資支持的情形包括

- 未通過國家環境影響評價、環保信用評級為紅色或黑色、被列入環境違法「黑名單」、破壞關鍵棲息地、破壞重要生物多樣性區域和國家自然保護區、非法伐木、非法捕魚、盜獵野生動物、油棕種植盲目擴張導致毀林、非法佔用並毀壞林地等的企業。
- 對於存在以上情形的存量業務督促客戶進行整改，整改困難或無法完成整改的應盡快退出。

差異化權限和流程

貫徹綠色金融發展戰略，落實綠色信貸理念，加強環境（氣候）與社會風險管理，重檢全行差異化授信授權方案，對於鋼鐵、水泥、電解鋁、煤化工等 ESG 風險較高的行業，繼續明確符合特定條件下的授信由總行審批，對積極增長類的綠色相關行業擴大授信授權支持。

名單制管理

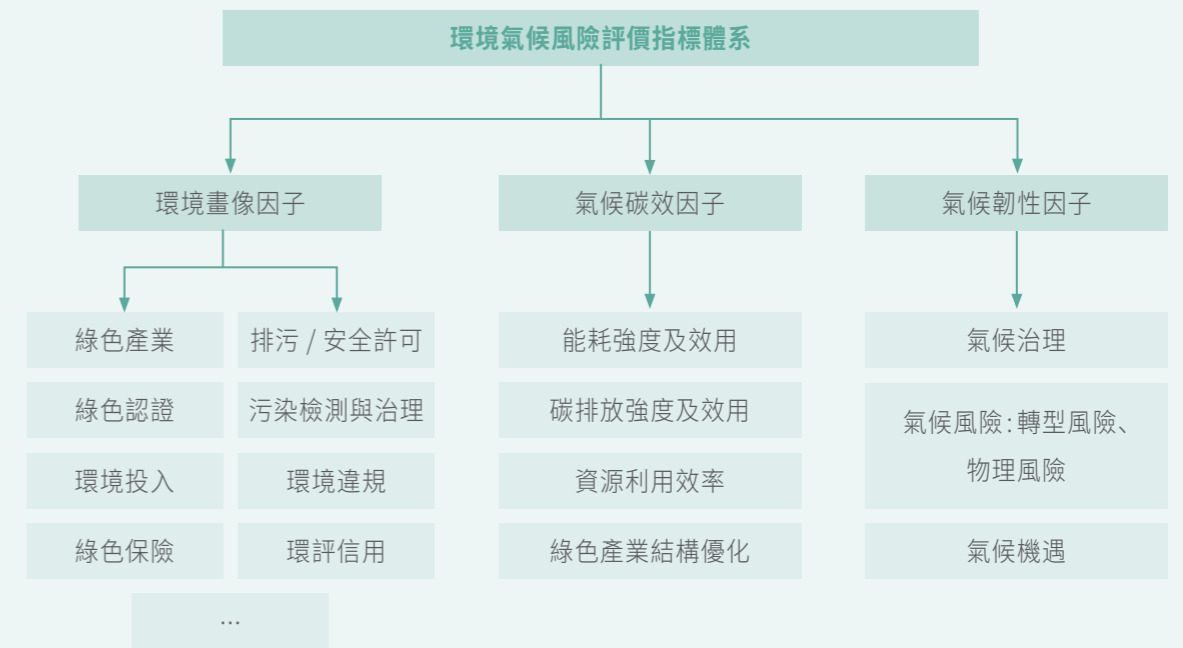
對 ESG 風險較高的客戶進行名單制管理，並對名單內成員採取差異化管理，敦促客戶採取 ESG 風險緩釋措施，例如制定實施風險應對預案、暢通利益相關方申訴渠道等。

客戶 ESG 風險數字化管理

本行持續提升綠色金融智能化管理水平，年內投產綠色金融管理系統二期，實現客戶 ESG 風險智能分類、客戶清單導出等功能，動態監測客戶環保評級、處罰等信息，對客戶 ESG 風險進行智能預警、定期評估和全流程智控。

開發環境氣候評價專項模型，強化氣候風險防範能力

中行上海市分行開發環境氣候評價專項模型。該模型通過 60 個指標衡量企業的環境友好程度、低碳發展潛力和應對氣候變化韌性水平，形成對企業環境氣候表現與可持續發展能力的全面、動態風險評估，有效賦能授信管理全流程各環節。





打造轉型金融管理系統，「一鍵跟蹤」促轉型

中行浙江省分行探索建立轉型金融管理系統，規範管理轉型主體的目標、路徑、進度和信息披露。該系統集中展示浙江省高碳企業地域分佈、行業分佈與佔比情況、重點客戶的企業碳效等級、碳排放量和碳排放強度等轉型表現數據，直觀呈現高碳企業轉型表現趨勢。

系統設置轉型跟蹤和企業跟蹤兩大模塊，轉型跟蹤模塊用於記錄試點轉型金融項目，企業跟蹤模塊自動核驗與披露貸款存續期間企業的轉型進展、碳排放數據、公司治理信息等關鍵績效指標。系統中的信息可應用於客戶貸後管理，結合企業轉型進度落實貸款合同優惠條件和提款比例。

指標與目標



本行以「綠色金融服務首選銀行」為目標，完善綠色金融產品與服務，在加大對清潔能源等綠色行業支持的同時，關注傳統產業綠色轉型升級的金融需求，持續打造「中銀綠色+」全球品牌，推出五大類數十項綠色金融產品與服務，覆蓋存款、貸款、債券、消費和綜合化服務等領域，積極支持經濟社會綠色低碳轉型。

「十四五」期間目標

2023 年完成情況

對綠色產業新增信貸支持不少於 3 萬億元人民幣

截至 2023 年末，境內綠色信貸餘額 31,067 億元，新增 11,195 億元，較「十三五」末增長 22,099 億元

全行境內綠色信貸餘額逐年上升

同比增長 56.34%

資產質量保持在良好水平

綠色信貸不良率低於 0.5%，低於集團整體信貸不良率水平

綠色債券投資規模逐年上升
綠色債券承銷力爭市場領先

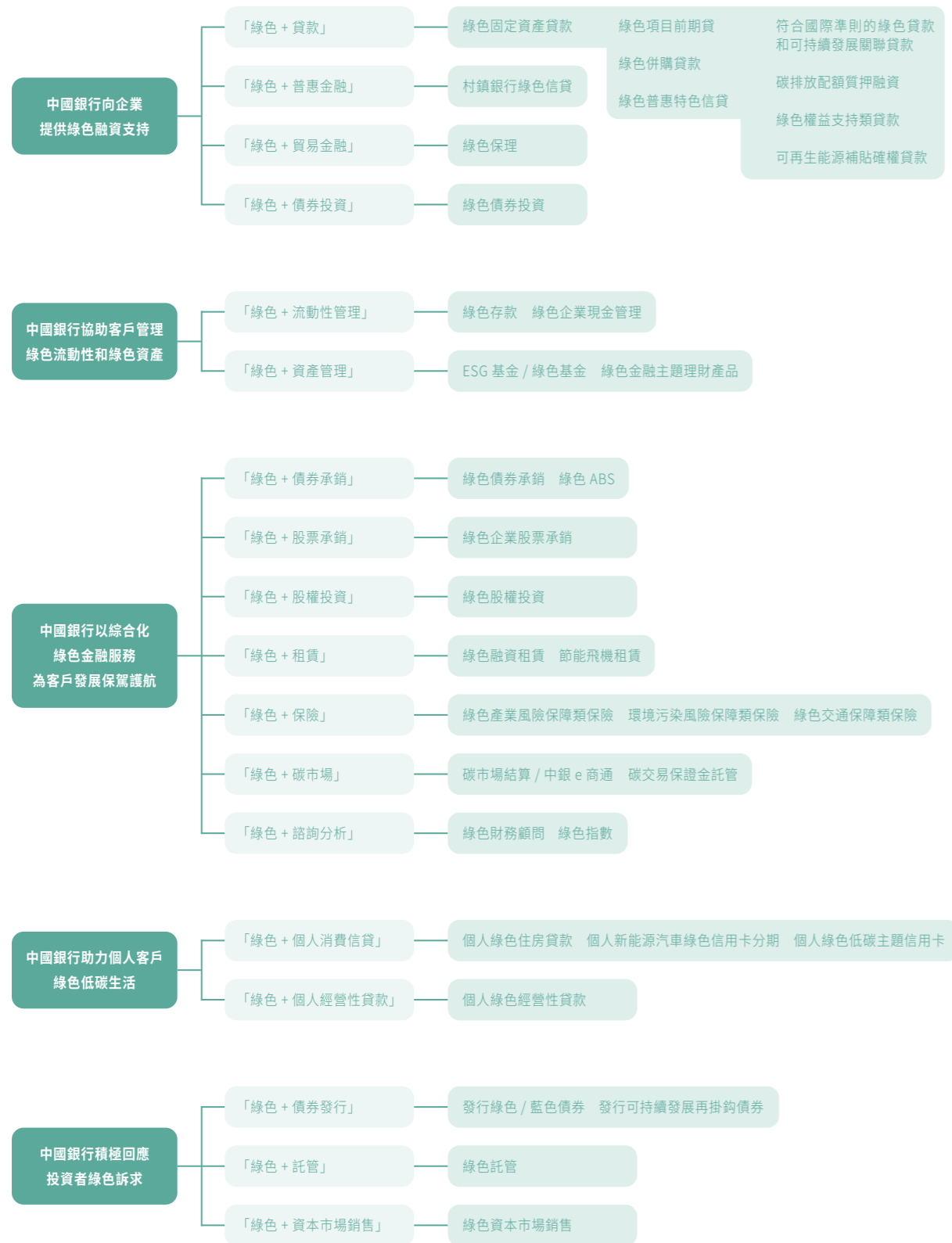
綠色債券投資規模持續提升，截至 2023 年末，綠色債券投資規模超過 1,000 億元，承銷境內、境外綠色債券發行規模分別位列銀行間市場第一、彭博「全球離岸綠色債券」榜中資同業第一

自 2021 年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資

2023 年無新增境外新建煤炭開採和新建煤電項目融資

綠色投融資

「中銀綠色+」金融產品與服務



綠色+貸款

本行大力支持綠色產業和項目建設，優先審批符合綠色、低碳、環保特徵的客戶，推動綠色信貸快速增長。截至2023年末，境內綠色信貸餘額折合人民幣31,067億元，同比增長56.34%。

獨家牽頭籌組中國航運業首筆可持續發展掛鉤貸款

2023年，中行上海市分行為中遠海運能源運輸股份有限公司（簡稱「中遠海能」）成功籌組15億元人民幣可持續發展掛鉤銀團貸款，這是中國航運業首筆與可持續發展掛鉤的銀團貸款。

該行依託中遠海能可持續發展戰略規劃，篩選環境和社會關鍵績效目標，設置近兩年完成可持續發展目標的達標情況，協助企業實現船舶能源運輸過程的綠色無害化，推動企業維持安全生產的高標準管理。

全球化亮點實踐

本行作為全球聯合牽頭行，簽約烏茲別克斯坦布哈拉州巴什和贊克爾迪1GW風電項目。該項目是中亞地區單體規模最大風電項目及烏茲別克斯坦政府規劃的重要惠民工程，項目建成後每年可向當地提供35億度電，實現減排160萬噸二氧化碳，為當地創造近500個就業崗位。

悉尼分行作為可持續發展協調行，創新推出包含生物多樣性保護指標的可持續發展掛鉤貸款，支持澳大利亞麥考瑞大學校園可持續發展。



▲ 中行浙江省分行參與全國首個海洋環境綜合治理項目——「洞頭諸灣·共富海上花園」生態環境導向的開發（EOD）項目銀團貸款，支持近岸海域環境質量提升和海島海域生態環境修復

綠色 + 債券

本行根據國際資本市場協會（ICMA）最新發佈的可持續發展類債券相關原則更新《可持續發展類債券管理聲明》；根據可持續金融國際平台（IPSF）《可持續金融共同分類目錄》《歐盟可持續活動分類法》及氣候債券倡議組織行業認證標準制定《轉型債券管理聲明（2023 年版）》。



承銷全國首只掛鉤地方碳市場交易的非金融企業債務融資工具

本行作為獨家主承銷商助力福建省能源集團有限責任公司發行 2023 年度第二期超短期融資券（碳資產），該筆債券是全國首只掛鉤地方碳市場交易的碳資產債券、全國首家具備債務融資工具（DFI）資質企業發行的碳資產債券，對於福建地區企業探索運用金融工具支持「雙碳」目標實現具有重要意義。



支持新能源車企發行綠色資產證券化產品

2023 年 2 月，本行作為獨家主承銷商和簿記管理人為徐州徐工新能源汽車有限公司發行 2023 年度第一期綠色定向資產支持票據，發行金額 5.97 億元，期限 3 年。在協助發行人完成債務資本市場首次亮相的同時，落地全國新能源商用車領域首單綠色債券，支持企業新能源商用車製造，助推節能減排。



全球化亮點實踐

悉尼分行發行 3 億美元全球首筆美元可持續發展掛鉤貸款債券暨亞太首筆可持續發展掛鉤貸款債券。

綠色 + 普惠

本行促進綠色金融和普惠金融、科創金融融合發展，加大對涉農企業、小微製造企業等普惠客群綠色發展支持力度。截至 2023 年末，本行普惠金融綠色貸款餘額 167.37 億元，本年增速 41.69%。

綠色 + 消費

本行從消費端創新綠色金融產品，引導、鼓勵消費者增加低碳行為、選擇綠色產品，推動個人消費向綠色低碳轉型。



綠色金融主題理財產品

截至 2023 年末，累計代銷「ESG 優享」等綠色主題理財產品 49 隻，存續產品規模 475.17 億元。



綠色金融主題公募基金產品

截至 2023 年末，累計代銷 50 隻綠色主題公募基金，存量規模 100.81 億元，產品投資方向包含生態環保、低碳、新能源、新材料等綠色行業。



綠色低碳卡

借記卡

推動綠色低碳借記卡在青海等地首批試點工作，中行青海省分行以綠色低碳主題借記卡為載體，依託手機銀行 App 綠色賬戶權益平台搭建「賬戶 + 權益」服務體系，將綠色產業升級與綠色消費升級相結合，圍繞個人客戶「衣、食、住、行」及延伸領域，鼓勵居民培養綠色低碳生活方式。截至 2023 年末，累計帶動約 48 萬人次踐行綠色低碳行為。

信用卡

升級綠色低碳信用卡，推出「1234 綠色出行」（1 分騎車、2 折公交、3 折地鐵、4 折高鐵）活動，帶動新市民形成綠色出行良好風尚。



綠色消費服務

新能源汽車分期服務

聯合廠商推出多樣化零息、低息補貼產品，以及低月供的靈活還款產品，降低購車金融成本；加強從駐店收單、審批到放款全流程協同支持保障，建立高效服務的綠色業務渠道。截至 2023 年末，新能源汽車分期應收餘額 344.64 億元，較年初增長 105.06%。

綠色家電消費服務

響應各地政府綠色家電消費補貼政策，推出中銀「百城千店」綠色家電分期惠享活動，與多家全國性家電銷售連鎖企業共 8,000 餘家門店達成合作。

綠色 + 綜合服務

本行圍繞國家經濟結構調整和產業發展戰略要求，充分發揮綜合經營優勢，利用股、債、投、基金、資管等多種金融工具，為綠色產業提供多種金融服務。

綠色資管

- 中銀理財存續綠色金融主題產品 17 隻，產品累計規模 513.71 億元。
- 中銀基金綠色、ESG 公募基金產品包括低碳及綠色發展概念基金、社會責任基金、ESG 概念主題基金三大類型，產品管理規模約 32.14 億元（中信證券 ESG 基金評價體系統計口徑）。

綠色保險

- 中銀保險全年開發綠色金融保險產品 109 款，承擔綠色保險責任 2,722 億元。

綠色租賃

- 中銀金租綠色租賃資產餘額 240.11 億元，佔全部租賃資產餘額的 43.79%。
- 中銀航空租賃自有飛機價值位居亞洲飛機租賃公司第一，且擁有最新綠色節能新技術飛機。

綠色債券

- 中銀國際全年承銷 11 筆綠色及可持續發展債券，累計金額 42.15 億等值美元。
- 中銀證券全年承銷綠色債券累計金額達 301.75 億元。

綠色投資

- 中銀資產綠色金融項目自營投資規模 335.39 億元，佔比 42.54%。
- 中銀三星人壽綠色金融投資餘額 42.47 億元，包含債權投資計劃、股權基金、債券及股票等。

(註：數據統計時點為 2023 年末)



「中銀香港大灣區氣候轉型 ETF」上市

2023 年 3 月，「中銀香港大灣區氣候轉型 ETF」在香港聯合交易所有限公司主板成功上市，該 ETF 是香港市場首支以氣候轉型為主題及投資粵港澳大灣區指數的交易所買賣基金，協助投資者把握大灣區氣候轉型的經濟增長機遇。

綠色運營

本行倡導綠色運營理念，立足各地政策要求和本行實際，不斷健全完善能源資源管理制度，大力宣傳倡導綠色低碳生產生活方式，積極開展節能技術應用、綠色電力利用等工作，持續推動各類能源資源消費總量和消費強度控制減量，以實際行動助力「雙碳」目標落實。本年度未發生因環保違規而受處罰的情況。

2023 年，本行開展集團環境信息盤查工作，包括溫室氣體排放、水、紙張、廢棄物和綠色建築等盤查項目。盤查結果顯示，相較於 2019 年，2023 年全集團總能耗降低 2.18%，直接溫室氣體排放降低 4.49%。



▲ 中行廣東省分行在珠海建成廣東省銀行業首家獲得碳中和及 LEED 金級雙認證的金融機構



綠色網點

全年新建新裝網點均達到本行綠色建設基礎規範要求，同時，進一步推動「綠色建設標桿網點」試點建設。截至 2023 年末，已建成「綠色建設標桿網點」28 家，其中 4 家獲得綠色建設、運營碳中和等外部認證。



綠色數據中心

內蒙古園區數據中心利用當地環境溫度低的特點，使用「間接蒸發製冷」技術，在室外溫度較低時利用自然冷源與機房內熱空氣進行熱量交換，達到製冷效果，PUE 值為 1.18。

合肥園區數據中心利用當地水資源充沛的特點，採用「帶自然冷卻的冷凍水製冷系統」技術，利用水分蒸發與自然冷源為機房提供製冷，並依託「餘熱回收」技術回收機房產生的大量熱能供辦公區製熱使用，PUE 值為 1.23。



綠色建築

嚴格執行《綠色建築評價標準》，將建築節能作為自建、購買、租用辦公場所的重要參考依據，在辦公建築立項、設計、招標、施工、使用等全過程，優先考慮節能事項，辦公建築能源效率達到國家規定先進水平。

推進節能技術改造工作，在境內各機構主要辦公大樓開展光源改造、冷機維修、新能源車替換等節能改造項目。



綠色辦公

通過清洗、維修，提高現有設備運行效率；針對水泵、空調等運行效率下降且不具備維修價值的設備，採購、更換節能型產品；將總行大廈衛生潔具逐步替換為新型節水產品。

結合天氣和辦公人員情況等因素，優化空調設備調控運行方案；利用新安裝的製冷主機變頻器，合理設置運行參數，降低空調運行負荷。

推進無紙化辦公；充分利用電話會議和視頻會議系統，減少會議出差。2023 年總行及北京地區視頻會議召開次數 2,844 次。

總行制定電、水等資源的消耗標準、消耗量化控制目標以及量化控制目標的後評價機制。

面向能源管理人員開展節能相關主題培訓，並在辦公樓入口、電梯、餐廳、衛生間等人流量較大區域張貼節能宣傳海報和標語等，持續宣導國家節能減排政策以及能源資源利用知識。



綠色採購

完善「中銀 E 採購」平台並在全轄推廣應用，平台支持電商化採購、智能報銷核算、供應商管理等功能，加速採購管理向自動化、精細化、數字化、智能化轉變。

將綠色採購理念融入採購管理制度，在集中採購中設置「綠色採購」標識，參考國家標準、行業標準以及政府採購對於環保節能產品、環境標準產品、綠色產品體系等目錄清單的要求，在採購需求中合理考慮節能、節水、環保、循環、低碳、再生、有機等因素。



▲ 澳門分子行在空間佈局上注重自然採光通風，使用 LED 照明系統、感應控制裝置、可再生建材等節能環保綠色產品，並增加綠化面積，打造環境友好的服務場景

綠色金融 能力建設



本行深化綠色金融能力建設，為加快集團綠色金融業務跨越式發展、妥善管理氣候風險夯實基礎支撐。

深化多方綠色合作

本行積極融入全球綠色治理，加強國際交流與務實合作，為全球共同應對氣候變化貢獻智慧方案。



聯合國《負責任銀行原則》(PRB)

在 PRB 框架下開展氣候風險管理與披露，參與 PRB 組織的相關交流活動。



「一帶一路」綠色投資原則 (GIP)

積極推進 GIP 各項工作開展，履行 GIP 轉型金融工作組共同主席職責，榮獲「GIP 產品創新獎」。



可持續市場倡議

連任「可持續市場倡議」中國理事會副主席單位，積極參與中英工商企業可持續發展合作交流。

綠色合作

綠色發展投融資合作夥伴關係、 「一帶一路」綠色發展北京倡議

作為唯一商業銀行與中外合作夥伴共同發起「綠色發展投融資合作夥伴關係」和「一帶一路」綠色發展北京倡議。

中英綠色金融工作組

積極參與中英綠色金融工作組工作，促進中英綠色金融合作。

中英金融機構可持續信息 披露工作組

積極參與信息披露相關研討交流活動。



聯合國氣候變化大會綠色金融與氣候應對邊會

2023 年 12 月，「綠色金融與氣候應對：中國銀行業的角色與機遇」邊會在《聯合國氣候變化框架公約》第二十八次締約方大會 (COP28) 中國角舉辦。本場邊會由迪拜分行獨家協辦，聚焦當前綠色金融發展的目標要求，集中展示中國銀行業支持碳達峰碳中和戰略和應對氣候變化的成效與實踐。本行風險總監劉堅東以視頻形式進行發言。

本次邊會上，迪拜分行與阿聯酋大學合作完成的「阿拉伯聯合酋長國企業可持續發展報告」作為唯一入選研究成果在現場首次發佈。該報告聚焦阿聯酋本土企業 ESG 實踐，探索可持續發展路線圖，是阿聯酋首份企業可持續發展報告白皮書，也是駐阿中資金融機構與駐在國高等院校的首次深度調研合作。

建設綠色金融人才隊伍

2023 年，本行積極推動 3 個層級 6 個方向共計約 1 萬人的「十四五」綠色金融人才培養體系建設，完成綠色金融各層次人才首批評選和摸排工作，加強綠色金融人才隊伍建設。



培育全員綠色發展能力

積極建設綠色金融在線培訓體系，包含 8 個主題、約 100 門課程，累計超過 100 萬人次觀看學習。

面向客戶條線、風險條線、運營條線舉辦不同層級的線下培訓班。

舉辦綠色金融產品創新競賽、業績競賽和勞動競賽，開展一系列評優評先活動，表彰綠色金融相關工作優秀成果、優秀個人和優秀集體，多措並舉激勵員工提升綠色金融業務能力與成績。

提升境內機構綠色金融競爭力，年內評選出綠色金融示範機構一級分行和二級分行共 20 家，累計建成 310 家綠色金融特色網點。

落實《中國銀行股份有限公司員工綠色行動倡議》和《中國銀行股份有限公司綠色行動指南》，推動形成綠色發展理念。

發佈《「一帶一路」綠色金融實踐研究報告》，此項研究成果納入第三屆「一帶一路」國際合作高峰論壇成果清單。

積極創辦綠色金融、ESG 等主題刊物，溝通交流行業最新動態。

(註：數據統計時點為 2023 年末)

堅守初心

擘畫報國 為民新篇章

本行與國家發展同頻、與時代潮流同步，築牢金融報國為民理念，主動融入和服務構建新發展格局，為經濟社會發展提供更高質量金融服務。堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，疏通資金進入實體經濟的渠道，使金融活水更好潤澤廣大經營主體；堅持以人民為中心的價值取向，厚植為民情懷，把實現人民對美好生活的嚮往作為金融工作的出發點和落腳點，與民眾共享金融發展成果。

聯合國可持續發展目標 (SDGs)

1 消除貧窮 	2 零飢餓 	3 良好健康與福祉 	8 體面工作和經濟增長
9 產業、創新和基礎設施 	10 減少不平等 	11 可持續城市與社區 	17 促進目標實現的夥伴關係



服務經濟社會 更高質量發展



本行錨定重大戰略、重點領域和薄弱環節，立足全球化綜合化優勢，優化資源配置，提高金融服務質效，在為經濟社會發展提供高質量金融服務中展現國有大行責任擔當。截至 2023 年末，本行為民營企業提供信貸支持 3.73 萬億元，較年初新增超過 7,971 億元，新投放佔比提高至 44.09%，服務民營授信客戶 129.93 萬戶，本年增速 26.20%。

支持科技創新，激活澎湃發展動力

本行支持實施創新驅動發展戰略，將更多金融資源投入科技創新、先進製造、產業鏈供應鏈等重點領域，助力加快形成和發展新質生產力，推動現代化產業體系建設。



戰略性新興產業貸款餘額 **1.9** 萬億元，本年增速 **74.35%**

科技金融貸款餘額 **1.4** 萬億元，本年增速 **30.94%**

為科技型企業提供約 **1.47** 萬億元授信支持，綜合化服務累計供給超過 **6,100** 億元

為超過 **1.5** 萬戶國家級、省級「專精特新」企業提供授信餘額超過 **2,600** 億元，貸款金額、戶數均位居同業前列

建成科技金融特色網點 **242** 家

(數據統計口徑為截至 2023 年末)



服務科創企業成長

本行着力構建與高水平科技自立自強相適應的科技金融體系，積極推動科技金融高站位規劃、高標準服務和高質量發展。



聚焦高新技術企業、科技型中小企業、「專精特新」中小企業等重點客群，立足科技企業需求，打造適應科技企業特點的信貸審批流程和信用評價模型，運用人工智能、大數據等信息技術提高信用風險評估能力，通過數字化手段分層、分類精準支持。



調研集成電路、新能源汽車、智能可穿戴設備、鋰離子電池、醫學研究和試驗發展、電動機製造等戰略性新興產業，並根據調研結果修訂部分行業授信政策。



完善「一條通道、雙輪驅動、三大重點、四項利器」的「1+2+3+4」專精特新專屬服務體系，開展「專精特新普惠行」服務活動，圍繞「專精特新」企業的全生命周期，提供匹配需求的金融產品，全面提升對「專精特新」企業的綜合金融服務質效。



推出科技創新類小微企業線上金融服務模式

針對科技創新類小微企業普遍存在的經營年限較短、創新性較強、缺乏傳統抵押物等情況，本行 2023 年創新推出「科創貸」和「知惠貸」兩款普惠金融線上產品，支持創新能力強、擁有知識產權的小微企業，實現全流程、線上化業務辦理，提升融資可得性與便利性。

「科創貸」

為符合條件的科技創新類小微企業發放信用類線上貸款，靈活滿足企業資金周轉需求。

「知惠貸」

支持企業以知識產權質押作為擔保方式，盤活專利等無形資產的融資屬性，並通過「知識產權質押+擔保」的靈活組合方式，有效滿足各類小微企業的多元化融資需求。



創新產品「金融活水」澆灌「科技幼苗」

本行與科學技術部合力打造中銀—火炬「創新積分貸」信貸模型，聚焦科技企業「輕資產、難抵押」貸款難題，以科學技術部科技金融新型政策工具——「企業創新積分制」為基礎，融合商業銀行信用分析方法與投資銀行價值分析視角，通過構建智能化模型，量化評價科技型企業信用風險及成長潛力，精準匹配信貸服務。

中行重慶市分行

聯合西部科學城重慶高新區推出「中銀創新積分貸」產品，引入擔保公司對有創新積分的科技型企業提供預授信，實現快速精準放貸。截至 2023 年末，已為西部科學城重慶高新區創新積分名單企業提供預授信額度超過 4 億元，取得授信額企業 36 戶，金額達 1.31 億元。

中行深圳市分行

以科技創新企業評估模型為基礎，依託「創新積分貸」結合內部大數據平台，搭建以 1.5 億條知識產權數據為核心的量化評估體系，打造科技金融貸前觸客、貸中審批、貸後管理的有效工具，提升科技金融服務能力。

服務產業鏈供應鏈穩定暢通

本行充分發揮綜合化優勢，將投資銀行、保險、租賃等綜合金融服務嵌入供應鏈金融服務體系，通過搭建「票、證、融、貸、債、險、租」供應鏈金融七大類產品體系，為產業鏈上客戶提供全產品線協同的服務體驗。



助推製造業高質量發展

中行山西省分行聚焦山西省加快打造中部地區先進製造業基地的定位，圍繞十大產業鏈，制定《製造業重點產業鏈金融服務方案》，並成立產業鏈工作小組，深入分析產業鏈各環節客戶情況，形成鏈上企業全生命周期金融服務機制。

深化惠民利民，高質量發展普惠金融

作為普惠金融發展的重要參與者和實踐者，本行貫徹落實中央金融工作會議精神和國務院關於推進普惠金融高質量發展的實施意見，致力於為廣泛的普惠客群提供精準有效的金融服務，提高普惠金融服務覆蓋面和滿意度，推進普惠金融高質量發展。

服務小微市場主體

小微市場主體數量眾多，在促進增長、保障就業、改善民生等方面發揮着重要作用。本行深耕小微企業、個體工商戶、小微企業主等各類市場主體的金融需求，持續完善普惠金融綜合服務體系，全面覆蓋、精準施策、創新服務，助力激發實體經濟生機活力。



普惠型小微企業貸款餘額 **17,585.43** 億元，本年
增速 **43.17%**，高於全行各項貸款增速

普惠型小微企業貸款客戶數 **107.10** 萬戶，
本年增速 **43.21%**

累計建成 **2,889** 家普惠金融特色網點

(數據統計口徑為截至 2023 年末)



▲ 中行廣東省分行員工深入當地布匹市場了解客戶融資需求



▲ 中行河北省分行了解企業客戶電能質量產品生產經營情況



服務「創業就業」客群

本行深化穩崗擴崗長效機制，推出「惠澤千崗萬家·守護萬家燈火」2023年「千崗萬家」穩崗擴崗專題活動，從授信服務、就業撮合、民生金融需求、技能培訓、政策宣導等方面，為小微企業及廣大就業創業人員提供綜合性普惠金融服務，支持企業穩定發展，助力擴大就業崗位。2023年，本行為4.73萬家企業發放穩崗擴崗專項貸款超過2,700億元。

此外，本行開展「源來好創業」普惠金融專項服務活動，出台《「惠創貸」創業客群特色服務方案制定指導》以及支持高校畢業生及創業客群八條措施，通過專項融資、創業培訓、供需撮合等綜合普惠金融服務，為廣大勞動者創業、靈活就業提供精準支持。



惠澤千崗萬家，助力穩崗就業

中行甘肅省分行

聯合甘肅省人力資源和社會保障廳向民眾和企業宣傳「隴原惠崗貸」融資業務，解答政策疑問，為小微企業及就業創業人員提供金融服務支持。

中行山東省分行

與山東省人力資源和社會保障廳簽署《穩崗擴崗專項貸款合作協議》，推出穩崗擴崗專項貸款服務產品「魯崗貸」，計劃三年內安排150億元信貸資金專項支持符合條件的小微企業。

中行寧波市分行

與寧波市人力資源和社會保障局聯合舉辦「金融助企穩崗擴崗」暨「甬崗貸」啟動儀式，簽署《「甬崗貸」專項服務合作協議》，通過專屬產品、專屬額度、專屬服務的「三專」機制助力寧波市小微企業穩定崗位、擴大就業。



服務個體工商戶客群

本行積極助力個體工商戶發展，2023年持續開展「惠商戶·促消費」專項活動，對接政府主管部門，推出專屬服務方案，舉辦專項活動，精準服務個體工商戶金融需求。截至2023年末，本行個體工商戶經營性貸款餘額超過2,600億元，本年增速40.51%，覆蓋客戶超過48萬戶，本年增速44.61%。

在第二屆「全國個體工商戶服務月活動」期間，本行深入市場和商圈，為不同行業領域、經營場景的個體工商戶送政策、送產品、送服務，提供多元化融資產品服務，全年舉辦超過200場「惠商戶·促消費」活動。



服務「外匯外貿」客群

外貿小微

推出《中國銀行股份有限公司「小微外貿蓄」普惠金融解決方案》，開展「小微外貿蓄」專題活動，依託「蓄訂單」「蓄配套」「蓄資金」「蓄用工」「蓄技術」「蓄保障」「蓄物流」「蓄資訊」的「八蓄」服務模式，為從事進出口貿易的小微企業提供訂單撮合、上下游對接、授信支持、用工推介、技術合作、保險保障、通關結算、政策解讀等多維度服務支持，便利小微外貿企業找資金、找服務、找信息。

跨境撮合

依託集政銀企聯動、跨境撮合、金融服務於一體的「中銀e企贏」全球生態服務平台，深入服務六大展會，連續六年服務中國國際進口貿易博覽會，2023年共舉辦19場撮合活動。截至2023年末，本行已在全球舉辦120場撮合對接活動，為126個國家和地區的近5萬家企業提供了「融資+融智」的增值服務，累計達成合作意向超1萬項、意向金額超540億美元。

發展數字普惠

本行以發展數字金融為依託，加強支持實體經濟的能力，提升普惠金融服務的可得性、便利性和精準性。

優產品

豐富產品體系

打造「中銀速貸」普惠金融線上融資系列產品，截至 2023 年末，涵蓋信用、抵押、質押、保證等超過 25 款產品服務，線上普惠貸款較年初增速 120.26%，在全部普惠貸款新增佔比超過 70%。

聚焦區域特色

圍繞各地供應鏈產業鏈、對外貿易、綠色發展與涉農場景，推出「外貿貸」「碳惠 E 貸」「助農快貸」等特色線上場景產品服務。

強能力

升級普惠金融綜合服務平台

優化「惠如願」App，上線貸款智能推薦與精準測額服務，提供更為便捷的融資體驗，集成「中銀企業 e 管家」經營管理工具，滿足客戶經營發展多樣化需求。

建設智能普惠業務運營平台

打造「智能普惠」平台，實現業務規模、資產質量、機構效能、系統運行等多維度數據實時監測，集成指標配置、自動告警、閾值熔断等自動管控機制。

增強數字普惠服務能力

拓展外部數據對接應用，豐富客戶畫像；與國家公共信用信息中心共建聯合實驗室，與多地「信易貸」平台深入合作。



拓場景

加強線上供應鏈場景建設

推出「訂單貸」線上融資服務模式，支持對接供應鏈等場景平台及特色數據，提升供應鏈小微企業線上服務能力。

服務數字政務場景

創新研發「政採 E 貸」，為參與政府採購的小微企業提供線上融資服務。

踐行數字普惠理念，有效觸達普惠客群

中銀富登村鎮銀行利用數字地圖、人臉識別、電子證書、電子印章等技術，打造「線上線下一體化」移動服務模式。在該模式下，工作人員上門拜訪客戶時通過移動 Pad 即可協助客戶辦理信息採集、開立銀行卡、現場辦理存貸款等主要業務。

此外，中銀富登村鎮銀行積極創新金融產品，研發「三農」客戶專屬的「Pad 自動決策貸款」，根據「整村推進」特定場景量身定做的批量業務「整村推進信用貸」，小額貸款最快 15 分鐘完成自動審批；研發小額經營性純線上信用貸款產品「中富翼貸」，為缺乏完整信用記錄的小微企業提供便捷高效的信貸服務，客戶申請貸款、簽訂合同以及用還款均通過手機自助完成，平均 3 分鐘即可完成審批和放款。

服務鄉村振興

農業強國是社會主義現代化強國的根基，全面推進鄉村振興是新時代建設農業強國的重要任務。本行錨定實現農業農村現代化、建設農業強國的戰略目標，加大金融支農力度，從供給側優化涉農領域金融服務體系，提升涉農領域金融服務質效。2023 年，本行制定《中國銀行股份有限公司「十四五」支持農業強國、實現農業農村現代化指導意見》《2023 年中國銀行支持國家鄉村振興重點幫扶縣工作要點》等文件，進一步完善頂層設計，豐富金融產品，強化服務能力。

截至 2023 年末，本行涉農貸款餘額 26,560.79 億元，本年增速 28.53%，普惠型涉農貸款餘額 3,765.21 億元，本年增速 44.64%。

產品創新

圍繞「三農」客群實際需求，升級「益農貸」產品，重點支持種植業、養殖業、林業、農產品收購、加工行業等農村產業鏈中的個體經營戶。

發行 100 億元「三農」專項金融債券，募集資金專項用於發放涉農貸款。



聚焦重點

圍繞糧食生產、春耕備耕、糧食流通收儲加工等全產業鏈，做好糧食安全金融服務。截至 2023 年末，糧食重點領域貸款餘額 1,216.18 億元，較年初新增 322.43 億元，本年增速 36.08%。

為種業龍頭企業在科研、運營和育繁推一體化方面提供融資支持，挖掘種業知識產權價值，為企業提供利率、匯率保值服務，支持特色小微種企生產經營資金需求。截至 2023 年末，國家種業陣型企業授信餘額 136.29 億元，「種業貸」普惠金融授信餘額 9.80 億元。



服務升級

推出「中銀智鏈·食品飲料鏈」，通過搭建「供應鏈金融+普惠金融」的綜合產品服務體系，提供覆蓋「上游農戶、養殖戶到生產加工企業，下游銷售渠道以及終端消費者」的金融服務，為食品飲料上下游關聯產業發展提供有力金融支持，支持培育發展農村新產業新業態。



渠道拓展

延伸服務觸達。截至 2023 年末，累計建成鄉村振興特色網點 1,013 家，其中在國家級鄉村振興重點幫扶縣建成鄉村振興特色網點 20 家。

在農村縣域地區廣泛佈放便攜式智能櫃台，拓展金融服務輻射範圍，主動走進鄉鎮、集市等，提升場外和上門服務能力。截至 2023 年末，全轄累計投放便攜式智能櫃台 11,028 台，同比增長 29.5%，其中縣域地區投放 3,335 台，同比增長 33.7%。

中銀富登村鎮銀行秉承「扎根縣域、支農支小」的發展理念，致力於為縣域小微企業、個體商戶、工薪階層和農村客戶提供現代化金融服務。截至 2023 年末，中銀富登在全國 22 個省（市區）共設立 134 家村鎮銀行，其中 87 家法人行位於中西部地區。



「整村授信」破解涉農貸款痛點

中行廣東省分行推出《「惠·百千萬」整村授信服務方案》，針對「一村一品」「一鎮一業」「一縣一園」產業規劃，以農業產業為依託、以農戶信用為基礎，以村為單位、以戶為單元，集中式發起「整村」授信，實現農戶「抵押擔保才能貸」到「誠實守信就能貸」的轉變，推動金融資源流向信用良好的涉農經濟主體。

自「整村授信」推出後，政策受惠面不斷擴大。截至 2023 年末，准入村鎮項目 92 個，准入額度 34 億元，單筆業務批覆 503 筆，授信金額 23 億元。

「『整村授信』是有益於我們村民的好舉措，今後發家致富更有盼頭了！」
——廣東肇慶農戶



▲ 創新涉農普惠金融服務方案



▲ 中行安徽省分行推出「肉牛養殖貸」，支持安徽省「稻稻變肉」暨肉牛振興計劃，助推肉牛養殖產業持續健康發展



▲ 中行湖北省分行依託「正大飼料貸」，為正大集團全產業鏈上下游小微企業及農戶提供融資支持



▲ 中行湖南省分行員工走訪農戶，了解農戶金融需求



▲ 中行江西省分行為上饒婺源民宿經營戶提供「民宿貸」授信支持，服務鄉村民宿發展



創新產品服務方案，支持特色產業發展

中行新疆區分行

立足巴音郭楞蒙古自治州優勢產業，推出普惠金融惠農通實「辣椒貸」服務方案，滿足當地辣椒加工企業在辣椒採摘期的融資需求。截至 2023 年末，共批覆 16 家辣椒加工企業累計 4,780 萬元的授信需求。

中行山東省分行

在臨沂地區推出「沂蒙福農貸」系列信貸產品，包含木業貸、蔬菜貸、金銀花貸、花生加工貸、柳編貸、禽類屠宰貸、金鑼上下游貸、果品貸 8 個子系列，助力「一縣一品」特色產業發展壯大。

中行海南省分行

推出「慧畜貸」產品，突破活畜養殖企業擔保瓶頸，以活畜動物資產作為抵押主體，依託「海南移動活畜管理雲平台」，實時掌握活畜的地理位置和生理狀態等信息，確保活畜抵押資產安全。

中行廣西區分行

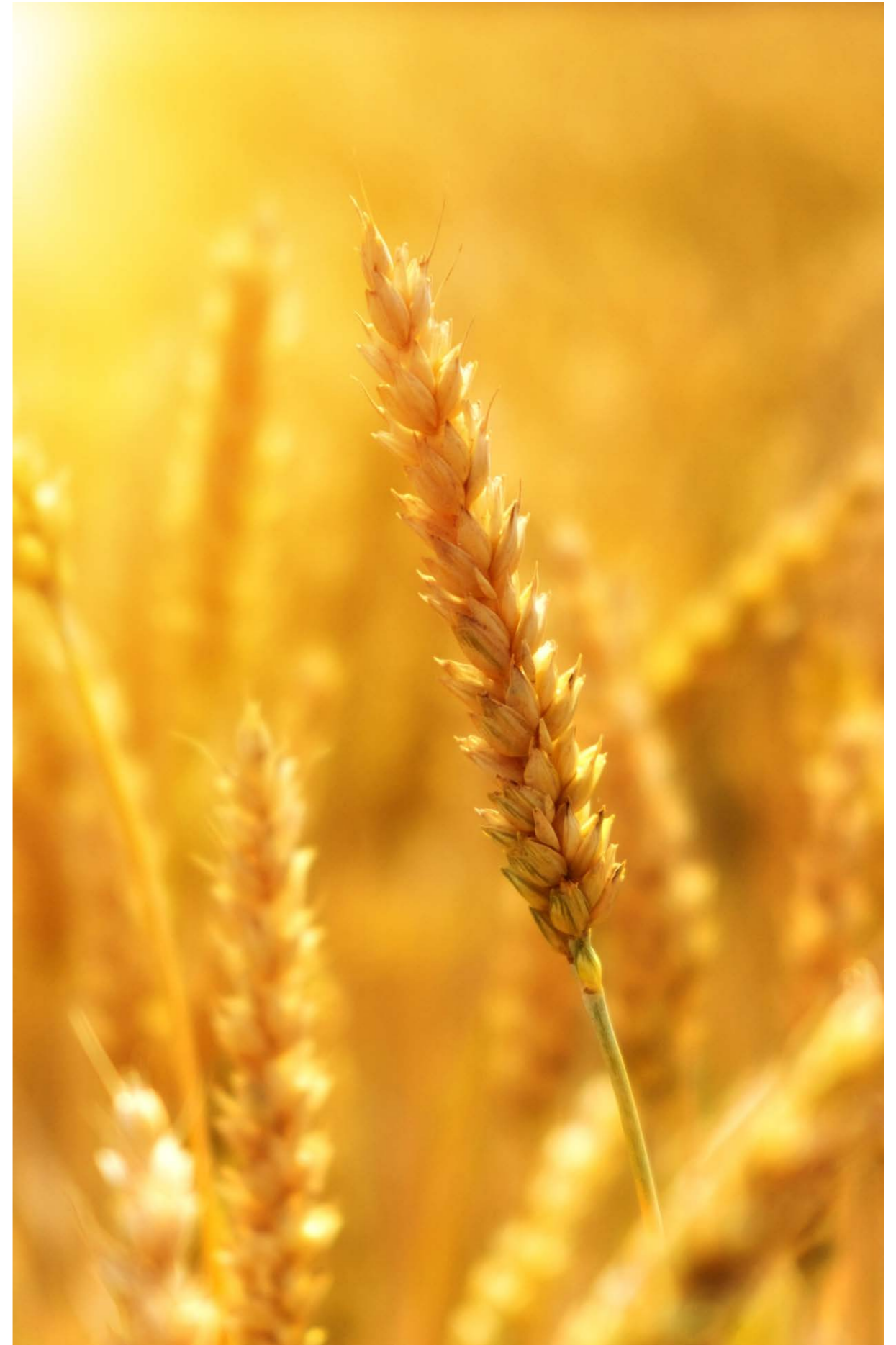
創新以甘蔗貸、生豬貸、養雞貸等為代表的「銀行+擔保公司+龍頭企業+農戶」金融模式，助力廣西特色產業良性發展。截至 2023 年末，已通過此模式累計為廣西特色產業鏈上下游 3,000 多家企業及農戶發放貸款 38.72 億元。

中行大連市分行

落實《大連市關於加快推進漁業高質量發展的意見》，根據漁民需求設計「漁船貸」產品，並引入農擔公司提供擔保，解決漁民缺少標準不動產抵押物的融資難題，讓金融活水直達「船頭」。

中行重慶市分行

聯合重慶安佑飼料有限公司，通過銀擔聯動為生豬養殖戶提供個人經營貸款服務方案，促進川渝地區生豬養殖業發展。



加強協同合作，促進區域協調發展

本行積極貫徹落實國家區域協調發展戰略、區域重大戰略，聚焦重點區域和城市建設，強化金融服務重點區域頂層規劃，提升區域協同保障能力，為區域發展提供高質量融資融智融商支持，助力構建優勢互補、高質量發展的區域經濟佈局。

支持京津冀協同發展

本行深度服務京津冀協同發展，年內制定《中國銀行股份有限公司支持京津冀協同發展工作方案》，着力支持疏解北京非首都功能，圍繞建設北京城市副中心和河北雄安新區、交通一體化、生態環境保護、產業升級轉移、公共服務均等化、基礎設施完善升級等京津冀協同發展重點領域推出 35 項金融支持措施。

截至 2023 年末，本行持續提升金融服務京津冀協同發展相關重點領域水平，支持京津冀協同發展項目貸款餘額達到 4,553.58 億元，年內新投放 1,928.19 億元。本行以高標準服務雄安新區建設為己任，持續加大對雄安新區的金融支持。截至 2023 年末，本行在河北雄安新區信貸投放餘額達到 618.90 億元，較上年提升 49.78%，有力支持「四縱兩橫」高鐵網、「四縱三橫」高速網以及市場化片區開發等新區重大建設項目。

支持長江經濟帶高質量發展

本行緊扣長江經濟帶高質量發展「共抓大保護、不搞大開發」「生態優先、綠色發展」戰略導向，積極為長江沿線省市產業綠色轉型升級、長江生態環境保護修復、產業鏈供應鏈現代化、沿江產業佈局優化、交通基礎設施完善升級等重點領域提供優質金融服務，助推長江經濟帶高質量發展。

2023 年，本行在《中國銀行股份有限公司支持長江經濟帶高質量發展行動方案》中重點圍繞綠色發展、交通建設、沿江產業升級、新型城鎮化、對外開放、文旅消費六個方面制定 22 條細化工作措施，做好金融服務支持。截至 2023 年末，本行在長江經濟帶沿線 13 家分行人民幣貸款餘額合計 7.55 萬億元，本年增速 15.59%。

支持成渝地區雙城經濟圈建設

本行深入落實「川渝一盤棋」發展要求，推進集團內商業銀行與綜合經營公司聯動，提升金融服務成渝地區協同發展水平，支持成達萬高速鐵路、雲陽抽水蓄能、渝萬鐵路項目等成渝地區重點項目建設，支持重慶建設西部金融中心，推動成渝地區雙城經濟圈建設走深走實。

支持粵港澳大灣區建設

本行持續支持粵港澳大灣區協同發展，助力當地政府招商引資，上線粵港澳大灣區客戶服務一體化平台，發揮集團聯動優勢，緊抓粵港澳大灣區內科技金融、產業金融和跨境金融等發展機遇，支持多個標誌性項目建設。2023 年，制定《中國銀行股份有限公司服務粵港澳大灣區建設行動方案（2023—2025 年）》，圍繞服務高水平對外開放、助力高科技自立自強、支持產業現代化建設、促進區域協調發展等方面推出相應支持措施。截至 2023 年末，本行在粵港澳大灣區四家商行機構貸款餘額折人民幣合計 4.52 萬億元。



支持粵港澳大灣區重大項目建設

中行廣東省分行緊跟粵港澳大灣區發展規劃，聚焦關鍵領域的重大項目，全力支持粵港澳大灣區實現基建聯通、資金融通、生活相通，為穩投資、穩增長注入金融「活力」。2023 年，該行為交通物流企業提供資金支持 397.71 億元，為港珠澳大橋、深中通道、獅子洋通道、南沙港、橫琴口岸及綜合交通樞紐開發工程等 20 個重大基礎設施提供授信支持超過 82 億元。



助力「港車北上」，促進區內融合發展

中銀集團保險積極響應「港車北上」政策以及香港市民出行需求，率先推出「港粵通汽車險（等效先認附加保障）」，為香港私家車車主及駕駛人士提供駕車經港珠澳大橋進出廣東省的一站式車險服務，促進人員往來便利化。客戶可即日投保即時憑借生效保單駕車北上。全年實現「港車北上」投保業務數 223 筆，保險保障金額 41 萬港元。

支持黃河流域生態保護和高質量發展

本行重點圍繞加強生態保護及環境治理、建設特色優勢現代產業體系、構建區域城鄉發展新格局、加強基礎設施互聯互通、補齊民生短板和弱項、保護傳承弘揚黃河流域文化等六大重點領域，提供全方位金融服務。截至 2023 年末，本行黃河流域沿線分行綠色貸款餘額 6,505 億元，當年增長 57.38%；涉農貸款餘額 6,440 億元，當年增長 32.37%；普惠貸款餘額 2,883 億元，當年增長 65.66%。



支持長三角一體化發展

本行錨定長三角「一極三區一高地」戰略定位，緊扣「一體化」和「高質量」兩大關鍵詞，始終將支持長三角一體化發展作為集團區域戰略的執行重點。自與長三角區域合作辦公室簽署《推進長三角一體化建設合作協議》、發佈銀行業首個長三角一體化綜合金融服務方案以來，長三角區域內行行、行司協同聯動服務區域一體化發展能力大幅提升。截至 2023 年末，本行在長三角區域 6 家分行人民幣貸款餘額合計 4.99 萬億元，全年增速 16.62%。



創新首發跨區域跨幣種長三角區域綠色存款計劃

2023 年 3 月，中行蘇州分行發行長三角區域單位綠色存款計劃，實現綠色存款計劃跨區域跨幣種發售的全國零突破。該綠色存款計劃由外部專業機構進行發行前鑒證，將長三角區域內存款資金專項用於綠色低碳環保項目，有助於促進區域經濟可持續發展。

依託全球網絡，服務高水平對外開放

作為國際化程度最高的中資銀行，本行擦亮「全球化」金字招牌，積極促進國內國際兩個市場、兩種資源的聯動，在服務高水平「走出去」、高質量「引進來」方面持續發力，為構建雙循環新發展格局貢獻力量。

強化跨境金融服務能力

本行不斷提升跨境金融服務水平，穩步推進全球化經營高質量發展。



持續優化全球網絡佈局

本行發揮金融橋樑紐帶作用，在全球範圍內為客戶提供全方位金融服務。2023 年，巴布亞新幾內亞代表處和利雅得分行先後開業。截至 2023 年末，本行境外分支機構覆蓋全球 64 個國家和地區，其中包括 44 個「一帶一路」共建國家，是在全球及「一帶一路」共建國家佈局最廣的中資銀行。



深化雙邊多邊金融合作

本行加強與各類金融機構合作，拓展國際合作朋友圈。截至 2023 年末，本行與全球近 1,200 家機構保持代理行關係，夯實「一帶一路」沿線地區重點代理行合作基礎，為跨國機構和企業提供國際結算、債券融資、外匯交易、投資託管、全球現金管理等金融服務，並與亞洲基礎設施投資銀行、新開發銀行等國際多邊金融機構以及多個國家主權基金開展良好合作。



提供數字跨境金融服務

2023 年，本行優化跨境金融線上服務渠道，依託金融科技為全球化發展注入動能。

- 企業手機銀行跨境金融專區推出「跨境一站通」「跨境百寶箱」「跨境精選欄」三大板塊，實現收、結、付匯一體聯動，支持信用證、保函、普惠融資、理財等一站式跨境綜合服務及外匯牌價、匯率計算等輔助便捷功能。
- 境外企業網上銀行新增遠期結售匯服務，實現遠期交易發起、交易存續期管理、牌價查詢、交易和委託查詢。截至 2023 年末，境外企業網銀已覆蓋 56 個國家和地區，支持中、英、韓、日、德、法、俄等 14 種語言。
- 智能化跨境匯款產品「中銀跨境匯款直通車」推出跨境匯出直通功能和境內外幣跨行匯入直入賬功能，實現跨境匯款雙方向、本外幣智能化直通處理和境內外幣全渠道直入賬。

支持「一帶一路」重點項目

2013年，中國提出共建「一帶一路」倡議。作為擁有百年歷史積澱、全球化程度最高的中資銀行，十年來，本行秉持共商共建共享原則，堅持開放綠色廉潔理念，以高標準、惠民生、可持續為目標，充分發揮全球化運營特長，推動與共建國家基礎設施「硬聯通」、金融合作「軟聯通」，服務一批重點項目落地生根，讓共建成果更好惠及各國人民。



在「一帶一路」共建國家累計服務公司授信項目超過 **1,000** 個，累計授信支持超過 **3,160** 億美元

13 項工作成果納入第三屆「一帶一路」國際合作高峰論壇務實合作項目清單，服務共建「一帶一路」取得豐碩成果

本年度境內機構為 **130** 個「一帶一路」共建國家的受益人開立保函 **122.05** 億美元，同比增長 **7.15%**

(數據統計口徑為截至 2023 年末)

近年來，本行以全方位金融服務支持了首單高鐵「走出去」項目——印尼雅萬高鐵，中老合作旗艦項目——中老鐵路，南太平洋重要交通樞紐——秘魯錢凱港，中亞單體規模最大風電項目——烏茲別克斯坦布哈拉州風電項目等一批標誌性項目，以及波黑多博伊醫院等一批「小而美」惠民生工程，有效提升當地民眾的幸福感和獲得感、認同感。

依託在國際資本市場及境外業務領域的優勢，本行不斷促進「一帶一路」共建國家之間的資金融通。截至 2023 年末，累計發行 5 期「一帶一路」主題債券，募集資金近 150 億美元等值，包括人民幣、美元、歐元等 7 個幣種。此外，本行多次組織「一帶一路」共建國家分支機構發行境外綠色債券，支持當地綠色金融發展。



金融服務助力中印尼合作項目雅萬高鐵開通運行

2023 年 9 月，中國和印度尼西亞合作建設的雅加達至萬隆高速鐵路（簡稱「雅萬高鐵」）開通運行，標誌着中印尼共建「一帶一路」取得重大標誌性成果。作為中印尼共建「一帶一路」合作旗艦項目，雅萬高鐵是東南亞首條高速鐵路，也是中國高鐵首次全系統、全要素、全產業鏈在海外落地。本行積極支持雅萬高鐵建設，為相關企業提供賬戶、境外委託代理、現金管理、外匯業務、代發薪等多方位金融服務，為項目順利實施提供有力金融支持。



發行全球首批共建「一帶一路」主題綠色債券

迪拜分行和盧森堡分行同步發行全球首批共建「一帶一路」主題綠色債券，規模合計 8 億美元等值，募集資金將全部用於支持「一帶一路」共建國家合格綠色項目，覆蓋阿聯酋、沙特阿拉伯、葡萄牙、奧地利、保加利亞、波蘭等多個「一帶一路」共建國家。



以保險之力護航「一帶一路」高質量發展

多年來，中銀保險積極響應共建「一帶一路」倡議，發揮銀保金融特色，為境外業務提供優質保險服務，助力一批「一帶一路」標誌性項目落地生根，有力支持企業「走出去」。

2023 年，獨家承保中圭兩國合作的首個醫療基礎設施建設工程——中工國際工程股份有限公司圭亞那地區醫院工程險項目，項目建成後將有效改善當地醫療水平。承保印度尼西亞巴塘水電站項目和巴基斯坦巴拉科特水電站項目建築工程一切險業務，相關項目旨在通過建設重要能源基礎設施，改善當地能源結構，加速清潔能源轉型，為民眾提供安全、穩定、清潔的電力能源。

中銀保險全年累計承保海外項目 230 餘個，其中服務「一帶一路」共建國家項目 173 個，保險保障金額超過 800 億元，獲評中國「一帶一路」再保險共同體保險業服務「一帶一路」建設最具特色獎。

助推外貿穩規模優結構

本行充分發揮對外經貿金融服務的主渠道銀行優勢，制定服務進出口企業行動方案、加強對外貿客戶授信支持工作方案等文件，為打好「穩外貿」組合拳奠定政策基礎。圍繞外貿新業態，完善「中銀跨境 e 商通」跨境電商結算產品服務體系，市場採購貿易一站式線上金融服務覆蓋絕大部分試點省份，強化海外倉綜合金融服務支持。

2023 年，本行境內機構累計辦理國際結算業務 3.37 萬億美元，其中為跨境電商提供跨境結算服務業務增速 123%，與全國 28 家市場採購貿易聯網平台對接聯網、提供線上化結算服務。



落地黑龍江首筆「市場採購貿易」對公線上收匯業務

中行黑龍江省分行上線「中銀跨境 e 採通——龍採通」系統，該系統對接綏芬河市場採購貿易聯網信息平台，對市場採購貿易主體認證、交易登記、出口報關等環節進行全流程管控，為市場採購貿易主體提供賬戶簽約綁定、申請收匯、結匯等全流程線上服務，有效提升客戶辦理外匯業務的時效性和便利性，助力發展外貿新業態新模式。



▲ 中行天津市分行成立天津市首家航運金融中心，聚焦「航運交易、汽車物流、融資租賃、冷鏈物流、冷凍品精深加工」五大產業，滿足航運物流企業和貨代企業在結算、融資、擔保等全方面金融需求

服務國家重大展會活動

2023 年，本行繼續為國家級貿易展會提供高質量服務，搭建貿易促進的金融服務橋樑。

展會名稱	本行角色
中國國際進口博覽會	唯一戰略合作夥伴
中國國際服務貿易交易會	銀行業獨家全球合作夥伴
中國進出口商品交易會	獨家全球戰略合作夥伴
中國國際消費品博覽會	全球戰略合作夥伴
中國國際投資貿易洽談會	全球唯一金融服務戰略合作夥伴



主要開展工作

展前

支持海內外招商招展及路演等活動。2023 年，本行支持舉辦覆蓋 40 餘個國家和地區的 30 餘場境外推介活動、30 餘場境內招商引資活動。

展中

為參展商和採購商提供政策諮詢、賬戶開立、資金匯兌、現金管理、跨境匯款等綜合金融服務。發揮全球撮合和跨境服務經驗，為企業提供高質量金融對接活動。支持舉辦高端論壇等活動，發佈金融服務成果，深化國際交流與合作，助力融商融智。

展後

與展會組委會加強合作，為參會企業持續提供優質高效的金融服務。



▲ 連續六年精彩亮相中國國際進口博覽會



▲ 在 2023 年服貿會金融服務專題展區展示本行在助力穩外貿穩外資、支持共建「一帶一路」、數字化轉型等金融服務領域取得的優秀成果



▲ 2023 年服貿會期間與北京市投資促進服務中心共同主辦「北京日」京津冀協同招商推介暨投資北京全球峰會



▲ 以全面金融服務優勢支持舉辦第四屆中國—蒙古國博覽會



▲ 中行雲南省分行在第 7 屆中國—南亞博覽會期間聯合雲南省商務廳舉辦「中國銀行貿易投資對接會」

助力穩慎扎實推進人民幣國際化

本行全力服務國家人民幣國際化戰略有序推進。自 2009 年跨境貿易人民幣結算試點啟動以來，本行始終保持人民幣跨境流動主渠道地位。2023 年，集團辦理跨境人民幣結算 57.35 萬億元，同比增長超過 80%，其中中國內地機構辦理跨境人民幣結算 12.81 萬億元，同比增長 23.28%。



提高境外市場人民幣服務水平

境外機構大多均已開展人民幣服務，通過優化「走出去」中資企業人民幣服務、擴大當地客戶人民幣結算規模、滿足境外多樣化人民幣需求服務等，積極提升境外人民幣服務水平。

發揮外匯外貿領域專業經驗，結合新的市場形勢和政策導向，制定支持外經貿企業擴大人民幣跨境使用促進貿易投資便利化十條舉措，擴大參與便利化服務的外經貿企業「白名單」，更好滿足企業匯率避險需求。



加強人民幣國際化宣傳推介

連續 11 年發佈《人民幣國際化白皮書》，按季發佈「跨境人民幣指數 (CRI)」、「離岸人民幣指數 (ORI)」，針對境外市場推出《跨境人民幣企業服務主要場景與產品介紹》，幫助客戶了解人民幣國際化政策和產品。

舉辦「一帶一路」暨人民幣國際化論壇、2023 年金融街論壇年會「貨幣合作與國際貨幣體系多元化」平行論壇等人民幣國際化專場活動，深入探討穩慎扎實推動人民幣跨境使用和建設離岸人民幣市場等話題。

定期開展人民幣國際化宣傳和培訓，推廣人民幣國際化領域的服務和風險防控相關經驗和做法。



▲ 贊比亞中行舉辦中贊經貿合作跨境人民幣業務推介會，介紹人民幣國際化背景、跨境人民幣政策及相關金融產品，提升在贊市場各類主體對人民幣的了解與認可



支持人民幣跨境基礎設施建設

加強拓展人民幣跨境支付系統 (CIPS) 間接參與行範圍，截至 2023 年末，與 626 家境內外金融機構建立間接參與行合作關係，較年初新增 43 家，市場份額保持同業第一；在全球 15 個國家和地區擔任人民幣清算行。

滿足人民美好生活 金融期待



本行以滿足人民日益增長的美好生活需要為出發點和落腳點，在養老、健康、住房、消費、教育等領域持續增進民生福祉，以專業優質的金融服務提升廣大客戶的體驗感和滿意度，並依託行業優勢撬動更多資源投向公益慈善事業，切實履行金融為民、富民、惠民、便民之責。

着力滿足養老需求

本行全面佈局養老金金融、養老個人金融、養老產業金融等領域，助力銀發經濟高質量發展，改善老年群體生活品質，助力實現從「養老」到「享老」的跨越發展。

支持構建多層次養老保險體系



服務國家醫保改革

本行與國家醫療保障局開展總對總對接，簽署框架合作協議，積極推廣醫保碼和醫保移動支付應用，為廣大參保人提供便捷的就醫服務體驗。截至 2023 年末，已為 19 個省提供個人醫保賬戶清算服務，手機銀行醫保碼授權用戶達到 2,804 萬人次。



做好養老金金融

本行以養老金運營服務為基礎，以受託投資管理能力為關鍵，以系統建設和制度完善為保障，不斷提升養老金服務能力，持續為客戶提供企業年金、職業年金等系列產品。



養老金受託資金規模 **2,098.86** 億元，
本年增速 **23.29%**

企業年金個人賬戶管理數 **412.37** 萬戶，
本年增速 **5.77%**

服務企業年金客戶超過 **1.82** 萬家

養老金託管運營資金 **9,923.90** 億元，
本年增速 **9.46%**

(數據統計口徑為截至 2023 年末)

服務養老產業



銀發經濟交易團亮相進博會

2023年11月，由本行組建的首個銀發經濟交易團亮相第六屆中國國際進口博覽會。交易團由200餘名成員組成，覆蓋政府機構、國資養老集團、康復輔具、養老專業服務、老年教育、老年文旅、適老化設計等相關主體。進博會期間，本行主辦首屆外資養老助力中國人口高質量發展論壇，搭建先進養老理念宣傳平台，為中外養老產業客戶提供供需撮合平台。



豐富銀發生活



老年教育，豐富銀發群體精神生活

在手機銀行開設中銀老年大學在線學習平台，為全國銀發客群提供免費在線課程，結合民生熱點和重點議題，開發《生活中的金融》《為愛跨越鴻溝——智能手機應用》《金融防詐騙》《名醫健康寶典》等適老化特色課程。截至2023年末，中銀老年大學共上線650餘門課程，點擊量超過62萬次。



銀發地圖，打造屬於老年人的生活指南

作為圍繞核心養老需求在手機銀行打造的在線資源展示平台，銀發地圖攜手養老服務領域優質機構，提供養老機構、線下老年大學、醫療機構、社區助餐點、特色商戶和銀行特色網點等信息，助力構建「一刻鐘」養老生活圈。截至2023年末，銀發地圖平台已入駐各類養老服務機構4,000餘家，覆蓋全國31個省市。



銀發專區，打造線上一站式養老服務平台

圍繞老年人「醫、食、住、行、娛、情、學」高頻場景需求，為老年人提供線上購藥、視頻問診、老年旅遊等豐富的非金融服務，幫助老年人跨越數字鴻溝，享受便捷生活。



互助養老，創新養老服務供給模式

探索創新養老服務供給模式，打造公益互助養老平台，全力支持公益養老事業發展。

服務體育產業發展 ▶



優化手機銀行運動專區服務

非金融服務

搭建「中銀Keep訓練營」，推出涵蓋冰雪、太極、室內燃脂等5個類別的免費線上運動跟練課程；完善「精選場館」和「裝備中心」模塊，整合健身、冰雪、游泳、大小球等運動場館706個，引入運動裝備品牌640個。

金融服務

升級冬奧主題信用卡、長城無界運動卡等特色產品專區權益，便捷客戶在線辦卡並參與活動；豐富運動專區支付方式，新增數字人民幣開戶與支付功能，為客戶提供數字人民幣支付一站式體驗服務。



完善體育G/B端客戶服務能力

大力支持體育產業數字化轉型，在提供賽事管理、協會服務、體育消費券和體育場館ERP四大服務模式的基礎上，創新推出「中銀體育商戶智慧助手」，聚焦體育場館、周邊上下游以及重大體育賽事活動指定商戶，為其提供支付受理與經營管理的數字化解決方案。截至2023年末，共開立273戶，交易筆數11.34萬筆，交易金額5,429.84萬元。



助推全民健身熱潮

積極傳播健康中國理念，結合春節、奧林匹克日、全民健身日、進博會等熱門節點和大運會、馬拉松比賽、冰雪嘉年華等體育賽事熱點，以豐富多彩的特色主題活動和賽事點燃全民健身熱潮。截至 2023 年末，支持舉辦各類活動或賽事 9,125 場，累計服務近 562 萬人次。



金融力量助力「漢馬」精神「燃」動江城

中行湖北省分行大力支持 2023 年武漢馬拉松，作為武漢體育消費券的平台發放方之一，該行為參賽選手及市民發放武漢體育專用券及通用券，並創新推出無實體介質的數字信用卡——長城無界運動卡，為中籤選手提供報名費立減優惠活動。此外，該行還在賽事沿線設置服務站點和專用休息區，為參賽選手提供充足的能量補給和醫療保障，優化參賽體驗。



▲ 中行湖北省分行精心服務 2023 年武漢馬拉松



▲ 中行大連市分行為參與「中國銀行杯」第 30 屆亞洲青少年壁球錦標賽的境外選手提供外幣兌換引導等專業金融服務



▲ 中銀香港支持舉辦首屆中國銀行（香港）珠港澳大橋（香港段）半馬拉松

保障民衆安居樂居

本行積極貫徹落實黨中央、國務院有關決策部署，堅持「兩個毫不動搖」，一視同仁滿足不同所有制房地產企業合理融資需求。密切跟進落實租賃住房工作，主動調研、提前佈局，推動城中村改造、保障性住房等「三大工程」相關工作，加快房地產金融供給側改革。做好「保交樓」工作，按照市場化、法制化原則提供信貸支持。積極探索構建房地產發展新模式，促進金融與房地產的良性循環。



對不同所有制房企一視同仁

走訪多家各所有制及民營房企，圍繞深化銀企合作、金融助力房地產市場發展進行交流，維護房地產市場平穩健康發展。



加大租賃住房支持力度

針對租賃住房領域，制定配套金融服務措施，助力加快建立多主體供給、多渠道保障、租購並舉的住房制度，加大貸款投放，持續推動金融支持租賃住房市場發展。

充分釋放消費活力

本行圍繞「衣食住行娛醫療養」等大眾消費場景，以優質消費金融產品服務助力消費恢復、激發潛在需求，為擴內需促消費注入金融動力。



客戶端

結合電商大促及黃金周等消費高峰期，在淘寶、京東、攜程等平台疊加大額滿減活動。推廣支付寶、美團等平台積分抵現功能，以惠民支付活動助力提振消費市場。

加大汽車消費支持力度，聯合廠商推出多樣化 0 息、低息補貼產品，配合車企開展價格優惠活動，降低居民金融購車成本；因地制宜優化家裝分期產品，打造適配當地市場情況的特色展業模式，助力居民家裝消費提質升級；提升中銀 E 分期服務體驗，打造「家庭消費備用金」品牌，滿足居民多元化消費需求。

打造數字卡產品體系，面向商旅、商超、運動等客群推出數字卡產品；支持數字卡配發實體卡服務，滿足客戶線下消費，特別是跨境支付場景用卡需求；支持線上申卡環節一鍵綁定六大快捷支付機構，卡片激活後將自動完成綁卡，提升客戶數字化申卡用卡體驗。

聯合中國電信、中國聯通創新推出 SIM 卡硬錢包產品。該產品以「安全可靠、通用便利、無電支付、共享餘額」為核心特點，以通信運營商發行的 SIM 卡為安全載體，加載數字人民幣錢包，在民生消費、軌道交通、校園等場景提供更加豐富、便捷的數字人民幣支付體驗。



商戶端

深化國際消費中心城市建設，支持北京、上海、天津、重慶、廣東、深圳等地重點商圈建設，開展消費立減營銷活動。

加強資源投入與運用，在「惠聚中行日」品牌下，聯合優質品牌開展優惠商戶活動，促進消費增效，提高商戶營業收入。



數字人民幣助力跨境消費

為促進內地與香港經濟互聯互通，滿足港深「跨城消費」需求，本行依託以數字人民幣為代表的跨境支付方式，為兩地居民帶來更加便利的消費體驗，提振內地與香港跨城消費活力。

香港居民前往內地消費

中行深圳市分行聯合深圳市羅湖區人民政府、香港八達通集團，結合香港居民消費習慣和內地支付場景，面向來深消費港籍人士，創新推出數字人民幣硬錢包自助發卡機服務。香港居民憑港澳居民來往內地通行證在發卡機上申領數字人民幣硬錢包卡後，無需開通內地銀行卡，即可享受「吃住玩購行」的便捷消費體驗以及政府消費補貼。2023年政府促消費活動期間，累計共 2.5 萬香港居民主動來深領取硬錢包卡。

中銀香港為香港本地客戶提供數字人民幣個人服務，香港客戶通過 BoC Pay 登記後即可在港註冊數字人民幣錢包並在內地使用。截至 2023 年末，經中銀香港登記並開通數字人民幣錢包數量達到 1.3 萬個。

內地居民來港消費

中銀香港推出數字人民幣香港收單服務，近 300 家香港商戶可為內地消費者提供數字人民幣支付服務，為內地居民帶來跨境支付「新風尚」。

此外，中銀香港、中行深圳市分行與深圳市福田區、羅湖區人民政府共同開展數字人民幣「跨境購物節」活動，通過發放數字人民幣消費紅包等方式為香港和內地客戶提供優惠，吸引兩地客戶往來消費。



▲ 中行海南省分行支持「數惠三亞 煥新消費」數字人民幣消費月活動

賦能教育事業發展

本行始終站在助力國家教育事業發展的最前線，以金融之力加快助推教育強國建設。



做好國家助學貸款發放

落實國家助學貸款免息及延期還本政策，並通過「中行助學貸款助手」小程序為學生提供在線遞交延期還本的便捷申請渠道；快速落地國家助學貸款額度及利率調整要求，在手機銀行上線「提額申請」功能。

率先推出研究生商業性助學貸款產品，提供純信用、利率低、期限長、還款方式靈活的商業性助學貸款，更好滿足全日制研究生在校期間的合理學習生活需求。

截至 2023 年末，累計發放國家助學貸款 267.73 億元，共資助 190 餘萬名家庭經濟困難學生完成學業。



助力「雙減」政策深入實施

為各行業主管部門及校外培訓機構提供教培資金線上全流程監管服務。截至 2023 年末，與全國近 1,200 個區縣教育主管部門達成合作，累計為 3.3 萬家培訓機構提供資金監管服務，並協助 1.6 萬家校外培訓機構對接教育部全國校外教育培訓監管與服務綜合平台。



服務教育事業國際化發展

為高校「走出去」辦學提供跨境金融、海外聯絡等各項支持服務。

深化中外職業教育合作，促進「魯班工坊」項目跨境撮合，提升職業教育國際交流質效。

與中國科學院國際合作局聯合簽署《合作備忘錄》，加強在外籍專家金融服務、國際科技交流、金融科技融合發展等領域的合作。



▲ 中行浙江省分行連續三年舉辦「浙江留學節」活動，提供包含留學規劃、簽證申請、行前準備、海外學習生活各階段在內的一站式跨境金融服務

打造高品質的 客戶服務



本行堅持客戶至上服務理念，全方位保障消費者權益，積極回應客戶關切，廣泛普及金融知識，用心用情打造一流服務體驗。

維護客戶權益

本行高度重視消費者權益保護工作，將消費者權益保護納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，不斷推動消費者權益保護工作與業務發展和服務管理深度融合。

完善消費者權益保護體系

本行嚴格落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等要求，切實履行消費者權益保護主體責任。



組織架構

董事會及董事會專業委員會

董事會下設企業文化與消費者權益保護委員會，負責審議消費者權益保護戰略、政策和目標等，定期聽取投訴通報及工作管理情況，向董事會提出建議，並監督、評價本行消費者權益保護工作，包括投訴管理、產品與服務審查等。2023年，本行共組織召開涉及消保議題董事會4次，企業文化與消費者權益保護委員會4次，審議批准2022年消保工作總結及2023年工作計劃、《中國銀行股份有限公司消費者權益保護管理辦法》；定期聽取全行投訴管理情況、消保監管評價情況等，聽取管理層工作報告。董事會堅持高站位政治引領、堅持高水平穩中求進，對全行消保工作進行了總體規劃及詳細部署，提出了大量指導性、建設性意見建議，推動全行消保工作提質增效。

高級管理層

執行委員會下設消費者權益保護工作委員會，負責統籌規劃和落實執行消費者權益保護工作。2023年，消費者權益保護工作委員會共召開會議5次，落實董事會及執行委員會的各項決議和決定，部署推進全行消費者權益保護工作。

執行層

總行消費者權益保護辦公室作為本行消費者權益保護工作牽頭部門，負責組織、協調、督促、指導各單位消費者權益保護工作。

一道防線 (業務部門)	二道防線 (消費者權益保護辦公室)	三道防線 (審計部門)
----------------	----------------------	----------------

承擔落實執行職責，將消費者權益保護要求融入業務經營全過程。

承擔監督指導職責，加強消費者權益保護考核管理和運用，每年定期開展消費者權益保護監督檢查。

承擔獨立監督職責，每年開展消費者權益保護專項審計，協同消費者權益保護辦公室開展督導問題整改驗證。



制度要求

發佈《中國銀行股份有限公司消費者權益保護管理辦法（2023年版）》，將最新監管要求內化為本行制度，進一步完善消費者財產安全權、知情權、信息安全權等八項基本權利內容，優化消費者權益保護三道防線機制。

制定2023年消費者權益保護工作要點文件，指導全年消費者權益保護重點工作。

健全消費者權益保護內部考核制度，考核結果納入績效考評體系以及績效評定、崗位調整、職業發展等人力資源管理體系。



教育培訓

開展多元化消費者權益保護專題培訓教育，培訓內容涵蓋監管規定解讀、內部制度要求及消費者權益保護審查、投訴管理、個人客戶信息保護等重點領域，培訓對象覆蓋中高級管理人員、基層業務人員和新入職員工。同時，結合全年投訴情況，增加投訴多發、投訴風險較高的業務崗位投訴培訓頻次；結合員工工作需求，有針對性地開展產品和服務銷售、投訴處理等專項培訓。

2023年，消費者權益保護專題培訓線上、線下累計參訓人數超過86萬人次。



消保審查

年內制定《中國銀行股份有限公司消費者權益保護審查工作管理辦法》，明確消費者權益保護審查主體、範圍、要點、流程等內容，規範全行消費者權益保護審查工作。

對於面向消費者提供的金融產品和服務，在設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳等環節進行評估審查，識別評估消費者合法權益保護要求的落實情況以及潛在風險，做到風險關口前移。

為防止新產品或新業務可能產生的風險，在產品設計研發、風險評估、投產驗收等階段對涉及個人消費者的產品進行消費者權益保護審查，切實提升事前審查管控能力，有效緩釋、監測與管控風險。

加強投訴精細化管理

本行高度重視消費者投訴，將投訴作為優化產品服務和提高客戶滿意度的重要依據，認真聆聽客戶心聲，暢通投訴渠道，規範投訴處理流程，加強投訴根源問題分析和溯源整改，切實保護消費者的合法權益。全年共受理客戶投訴 27.6 萬件，投訴處理完結率 100%。

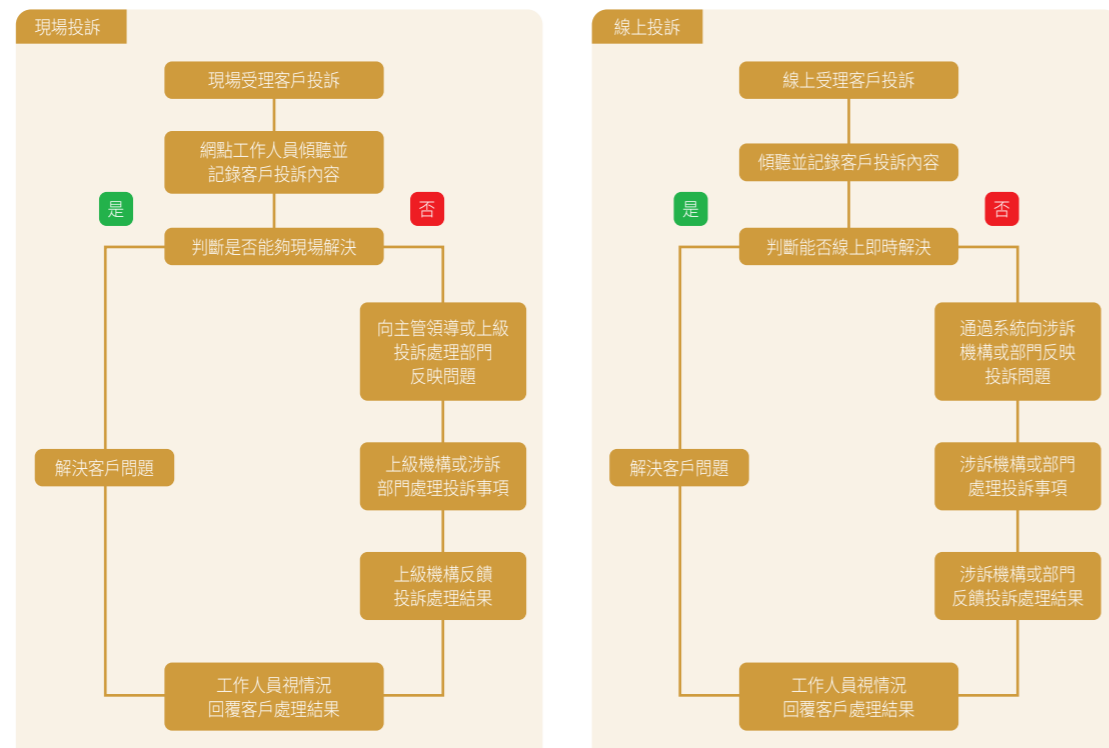
管理機制

定期分析全行及重點領域投訴情況，由行領導審閱投訴及消費者權益保護輿情簡報，對已識別的重點問題上報董事會及董事會企業文化與消費者權益保護委員會審議決策。

強化投訴管理相關考核，考核內容包含投訴數量、投訴處理及時率、投訴信息準確性、多元化機制落實等。

處理流程

嚴格落實客戶投訴管理辦法，暢通以營業網點、電話、手機銀行、微銀行、官網智能客服為主體的投訴受理與處理渠道，快速響應客戶投訴並及時處理，落實多元化解機制，為客戶提供多元化的糾紛解決方案。公開線上、線下投訴處理流程，方便客戶快捷反映訴求。



▲ 客戶投訴處理流程

高度關注客戶投訴集中領域，分析投訴產生原因，清單式溯源整改投訴所涉問題，並持續關注整改情況，從源頭減少客戶投訴。

能力提升

升級投訴管理系統，增加監管系統轉辦投訴信息自動收集、下載、轉發以及投訴工單智能分析等功能，優化用戶管理、糾紛化解等原有功能，增強系統數據分析能力。

全年開展兩次覆蓋全行的投訴管理工作培訓，培訓內容包括投訴處理流程、投訴處理技巧、投訴數據分析、溯源整改工作要求、投訴管理系統使用等方面，提升員工投訴處理能力及投訴管理水平。

客戶滿意度調查

2023 年，本行與第三方機構共同開展外部客戶滿意度調查，調查對象覆蓋個人客戶和公司客戶。2023 年，本行總體客戶滿意度 92.1%，其中個人客戶滿意度 90.5%，公司客戶滿意度 96.4%，各類客戶滿意度整體維持較高水平。

守護資金安全

本行重視保障客戶資金安全，積極履行反詐法律責任和義務，牢牢守住客戶「錢袋子」。

事前風控

開展安全評估、隱患排查與應急預案演練，完善網點安防設施、優化安防管理平台，強化智慧安防能力。

產品涉詐風險檢查

開展個人賬戶分級分類和限額管理，投產跨行開戶核驗系統和反詐風向標，在開戶環節為網點提供多維數據參考，輔助決策分析。

安防設施智能化

由安防管理平台監測網絡中斷、固件升級、預警設備故障等狀況，並安排相關人員進行修復，保障安防基礎設施有效運行。依託網點視頻智能設備，提供視頻結構化數據和人員行為分析結果，提高安防管理水平。

風險感知敏捷化

依託物聯網設備與探測器自動識別風險，創新研發安全風險報警處置模式，自動評估風險優先級。

事中監測

坐席化處理安防管理平台分發的風險事件，持續提升安全風險防控能力。優化對公事中風控模型、個人賬戶交易監測模型等，強化對重點業務領域的監測。截至 2023 年末，基於「網御」系統上線預警勸阻、延遲支付等功能，累計攔截可疑轉賬交易 408,471 筆，攔截金額 60.21 億元，對 124,892 個賬戶採取保護措施。



事後管理

結合監管提供的涉詐交易數據和自有模型攔截數據進行不間斷排查，及時管控涉詐賬戶。加強警銀協作，多維度開展反詐宣傳活動，提高員工反詐技能，增強民眾反詐意識。

普及金融知識

本行切實承擔金融知識普及和消費者教育宣傳的主體責任，做好集中性監管主題教育宣傳活動與常態化金融知識普及工作，並聚焦重點人群，推動金融教育觸達「最後一公里」，提高消費者對金融產品和服務的認知，提升國民金融素養。2023年，本行累計開展對外消費者權益保護專項教育宣傳活動7.5萬次，觸達消費者約8億人次。

集中性金融知識普及

本行積極參與開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳周暨金融消費者權益日活動、2023年「普及金融知識 守住『錢袋子』」暨銀行業普及金融知識萬里行、2023年「金融消費者權益保護教育宣傳月」活動等監管集中性教育宣傳活動，共同提升消費者金融知識水平。



▲ 中行山西省分行主辦「3·15 金融消費者權益日 金融知識惠萬民」主題宣傳活動，通過寓教於樂的小品節目向公眾傳遞金融知識

常態化金融知識普及

本行創新常態化教育宣傳工作機制，廣泛開展金融消費者教育宣傳，通過官網、官微開展「以案說險」活動，舉辦消費者權益保護新聞素材徵集大賽和教育宣傳作品創意大賽，及時更新各渠道金融知識教育宣傳內容。



▲ 中行安徽省分行建成150平方米的金融教育示范基地，通過「字聲影畫觸」全方位、立體化手段，讓金融知識普及教育更具吸引力和傳播力



▲ 中行四川省分行打造省內首家金融科技示範館，場館分為感智中行、數字人民幣創新應用實驗室、互動體驗等八大區域，用「金融+科技」手段增進消費者責任意識

差異化金融知識普及



老年群體

重點普及理性投資理念、防範金融詐騙等知識，並幫助老年人學習使用智能設備，掌握手機銀行等軟件的使用方法，用有溫度的金融服務助力銀發群體了解金融知識、擁抱數字化生活。

中銀消費金融聯合北京金融街服務局、北京金融街街道等單位舉辦「反詐衛士進社區」活動，通過現場講解防騙知識、分發反詐宣傳手冊、遊戲互動體驗等豐富多彩的形式，提高社區居民反詐意識。



▲ 中行廣東省分行建立的全國銀行業首個「藍馬甲教育示範基地」將沉浸式體驗場景融入營業大廳，打造反詐助老新陣地



殘障群體

走進特殊教育學校，開展聚焦殘障人士的專屬金融課，課程內容緊扣特殊學生社會接觸面窄、信息分辨能力弱等實際情況，採用淺顯易懂的方式重點講解反假幣和防範電信網絡詐騙等知識，更好滿足特殊群體的金融需求。



農民群體

將金融消費者權益保護同鄉村振興有機結合，通過送金融知識下鄉、送金融服務進村、一對一講解等貼近群眾的實際行動幫助村民掌握基礎金融知識與反詐防騙技能，提升金融安全意識。



年輕群體

通過銀校緊密合作，面向大學生開展非法借貸侵害典型案例宣傳，加強個人徵信、理性消費等金融知識普及，促進青少年提高風險意識，樹立理性借貸觀念。



▲ 中行四川省分行開展「金融消保助成長 守護青春校園行」主題宣傳活動，活動現場搭建金融知識教育快閃基地，以趣味性的互動以及表演普及金融知識



新市民群體

從貼近新市民需求的金融基礎知識入手，普及基礎金融產品和新市民金融服務相關內容，提升金融服務的便利性和可得性。

普及宣傳非法金融活動常見的表現形式，提醒新市民注意保護個人金融信息，理性消費、合理借貸，提高識別和防範非法金融活動及洗錢犯罪的能力。

走進企業開展面向新市民員工的教育宣傳活動，打造金融消費者權益保護直播間，為員工和在線消費者講解普惠貸款、外匯、養老政策等金融常識與支持政策。

提供優質客戶服務 ▶

本行大力拓展線上渠道，提升手機銀行客戶體驗；加強網點適老化人文關懷，制定《中國銀行營業網點敬老服務標準》，促進老年客群網點服務便利化、安全性與權益保護水平提升；依託金融科技，延伸政務服務半徑，致力為更廣泛的客群帶來更加便捷暖心的服務體驗。



手機銀行，與社會共享數字價值

2023年，本行堅持科技賦能，升級手機銀行服務能力。截至2023年末，個人手機銀行月活躍客戶數達到8,776萬，同比增長15.17%；境外個人手機銀行服務範圍覆蓋30個國家和地區，提供12種語言服務。

優化手機銀行基礎功能體驗

擴大交易流水打印時間範圍；新增借記卡到期提醒功能並支持預約換卡；聚焦跨境業務，增加薪酬結匯可支持幣種數量；優化跨境匯款流程，客戶可在發起匯款前試算匯率、手續費等信息。

提升手機銀行財富管理能力

優化投資理財等重點產品服務，基金功能新增數據選基、特色定投、指數專區、自助工具箱等服務，為客戶提供更多優質高效的線上選品工具。

完善手機銀行重點客群服務

面向養老客群，豐富個人養老金服務，新增預約開戶、養老節稅計算器、養老資訊等功能；推出手機銀行藏語版服務，彌合少數民族地區客戶在金融服務中面臨的數字鴻溝；優化「美好鄉村版」功能，面向農戶推出專屬貸款產品，增加鄉村學堂資訊服務，改善縣域農村地區客戶服務體驗。

升級全新版本境外手機銀行

推出境外個人手機銀行6.0版本，按國家和地區重點匹配特色功能，進一步豐富產品服務，提升用戶體驗。



推進智慧政務，讓美好生活觸達更多民眾

本行全面拓展智能櫃台「金融+政務」場景。截至2023年末，累計在5,300餘家網點智能櫃台上線1,100餘項政務便民服務，涵蓋社保、醫保、稅務、公安、司法、民政、公積金等領域，實現「讓數據多跑路、讓群眾少跑腿」。

此外，本行加強社保卡創新應用服務，打造社保卡便民惠民新生態。推動智能櫃台「金融+社保」一站式制發卡工作，提高制卡效率和客戶體驗；優化社保卡換卡體驗，上線社保卡即時「同號換卡」功能；支持多地發行加載交通功能的社保卡，提供社保、金融、交通三位一體的服務。截至2023年末，累計發行實體社保卡1.22億張、電子社保卡3,391萬張。



打造銀發客群的暖心港灣

本行開展專項服務提升行動，打造暖心適老的服務網點，為銀發群體營造有溫度的服務場景。建設無障礙坡道或落實人工服務，便利老年客群出入網點，做好陪同叫號、諮詢引導等服務工作。截至2023年末，全轄網點老花鏡、愛心座椅配置率達100%，建成養老服務示範網點853家。



▲ 中行山西省分行為老年客戶提供「一對一」智能櫃台操作引導和講解服務



▲ 中行蘇州分行配備智慧化、人性化軟硬件設施，更好滿足老年群體金融需求

共創共享 多元公益價值



本行始終將支持公益事業、增進民生福祉作為履行社會責任的重要內容，積極發揮自身全球化優勢和綜合化特色，通過開展公益捐贈項目、搭建公益慈善平台、鼓勵員工積極參與公益志願活動等不同方式，在全球範圍內積極開展多元公益實踐。

持續公益捐贈

2023年，本行各級機構（不含中銀香港）開展公益捐贈項目逾300個，內容涉及鄉村振興、科技、教育、救災等不同領域，捐贈資金超過9,400萬元。

2023年，本行開展鄉村振興類捐贈項目190餘個，積極發揮公益捐贈的第三次分配作用，推動脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接。連續21年捐贈支持「陳嘉庚科學獎」，獎勵國家原創科學技術成果及科技人才，連續10年支持廈門大學獎教金項目，連續5年支持中國科學技術大學引進海外高端人才及開展「雙一流」重點學科建設，連續5年支持重慶大學教育發展基金會學生資助項目，積極支持科技強國、教育強國建設。「一方有難，八方支援」，2023年本行向京津冀及東北地區暴雨洪澇災區，甘肅、青海地震災區及土耳其地震災區捐贈救災資金，並以多種形式積極參與支持災難救助與災後重建工作。

與此同時，中銀香港作為根植香港地區逾百年的主要商業銀行及國際化區域性銀行，多年以來積極為香港地區的長遠發展及繁榮穩定貢獻公益力量。2023年，中銀香港與多家慈善機構、社區夥伴、大學開展公益合作，在扶困助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術與創新科技等多個領域積極開展公益實踐。



▲ 中銀香港支持「凝視三星堆——四川考古新發現」特別展覽，促進香港市民與海內外遊客了解古蜀文明

傾力定點幫扶

本行制定 2023 年定點幫扶工作方案，從產業振興、人才振興、文化振興、生態振興、組織振興等方面提出 50 餘項具體任務，支持陝西省咸陽市淳化、永壽、長武、旬邑（以下簡稱「北四縣」）四個總行定點幫扶縣鞏固拓展脫貧攻堅成果，全面推進鄉村振興。



向北四縣投入無償幫扶資金 **8,057** 萬元，
實施產業、基礎設施、教育、健康等幫扶項目 **101** 個
引進無償幫扶資金 **747** 萬元

培訓基層幹部、鄉村振興帶頭人、

專業技術人員 **3.2** 萬人次

購銷全國脫貧地區農產品 **2.15** 億元

北四縣直接受益群眾 **65** 萬人

（數據統計口徑為 2023 年全年）

發揮金融優勢



延伸金融服務內容

探索政銀企對接新路徑，為北四縣無償提供包含投融資診斷、政策諮詢、資本招商顧問等在內的「縣域金融顧問」專業化服務。



擴大招商引資成效

依託北四縣與分行結對招商機制、「中銀 E 企贏」服務平台以及承辦大型活動契機，通過招商推介會有效形式，支持北四縣企業供需對接。全年為北四縣引進投資 5.62 億元。



加強農業人員培訓

舉辦咸陽及北四縣鄉村振興幹部培訓班、金融創新與資本運作研討班等各類現場培訓，現場參訓人數超過 3,000 人。

開發 10 餘門鄉村振興視頻課程，全年累計培訓基層幹部、鄉村振興帶頭人、技術人員等三類人員 3.2 萬人次。

穩定無償投入



實施無償幫扶項目

繼續實施「防返貧」保險項目，將北四縣 65 萬農村戶籍人口全部納入保障範圍。

開展教育醫療、防汛救災、住房及飲水安全、數字化治理等領域無償幫扶項目 20 餘個，改善當地群眾生活保障水平。

海外機構員工為北四縣中小學師生開展「中銀海外小講堂」特色課程，全年參與活動的中小學師生超過 1,000 人次。



積極開展消費幫扶

以消費助農作為鞏固提升定點幫扶成果的重要舉措，在第六屆進博會、第三屆消博會、中阿博覽會等設立「中國銀行定點幫扶展區」，宣傳展示北四縣風土人情及特色農產品。

開展消費幫扶金秋行動，積極購銷全國脫貧地區農副產品，活動期間累計購銷脫貧地區農副產品超過 4,000 萬元。全年購銷脫貧地區農產品超過 2.15 億元，其中購銷北四縣農產品近 4,000 萬元。

中益善源全年銷售脫貧地區農產品超過 1.92 億元，其中銷售北四縣農產品 3,019.39 萬元。

開展「鄉村振興林蘋果樹認養」公益幫扶項目，鼓勵全體員工參與幫扶認養，全年認養蘋果樹 7,705 棵，認養金額 78.76 萬元，有效幫助果農實現增產創收。

中銀通支付微服務公眾號上線「公益中國消費幫扶」專區，引導中銀通持卡用戶參與消費幫扶。



▲ 員工在進博會現場「中銀直播間」宣傳推介北四縣農產品，講述幫扶故事



▲ 駐長武縣幫扶隊員幫助當地農戶採收「咸陽馬欄紅」蘋果

多元公益實踐 ▶

本行秉持金融向善理念，以實際行動為社會增添更多美好。

在境內商業銀行業務中融入公益理念

2023年，全行各級團組織累計開展700餘場志願服務活動，近3萬名團員青年參與，服務52.8萬餘人次，累計服務時長近2萬小時，服務人群覆蓋學校師生、社區居民、企業員工、職業農民、獨居老人、留守兒童等群體。同時，組織青年志願者做好進博會、東博會、服貿會等重大活動服務工作。

推動「金融+慈善」融合創新，落地混合財產慈善信託、積分捐贈設立慈善信託等創新模式，信託財產捐贈用於鄉村振興、教育、醫療、藝術等多個公益領域。截至2023年末，協助客戶設立超過50筆慈善信託，滿足客戶個性化公益慈善需求，助力第三次分配。



▲ 中行廣東省分行中銀公益驛站

- 連續十年攜手中國兒童少年基金會合作開展「中銀私享愛心薈——春蕾計劃」，為愛心客戶和員工搭建慈善平台，向脫貧地區春蕾學生提供資助。截至2023年末，累計捐款超過1,600萬元，支持4,500餘名春蕾學生完成學業。
- 中行甘肅省分行與中行青海省分行在臨夏州積石山縣發生6.2級地震後迅速開展援助行動，為地震災區採購價值共計100餘萬元生活用品、取暖設備等救援物資兩萬餘件，並捐贈130萬元用於緊急救災和災後重建工作。此外，青年員工自發開展捐款活動，為受災地區貢獻綿薄之力。
- 中行河北省分行通過河北慈善聯合基金會向洪澇災區捐贈物資330萬元、捐款95萬元，支持保定高碑店市政府災後重建工作和當地農田機井修復項目。
- 中行廣東省分行鄉村助學青年志願活動走進羅平鎮山田小學，通過捐贈圖書、修繕教室、增配廣播系統等舉措幫助改善校園環境。
- 中行天津市分行舉辦「中銀之行·世界騎行日健康騎行活動」，由員工和市民騎行愛好者組成的騎行隊伍以實際行動踐行健康生活方式。

中銀公益驛站，為民服務的「暖心港灣」


2023年，本行深化金融為民理念，將轄內營業網點設立的「中行溫暖角」規範升級為「中銀公益驛站」，攜手中華全國總工會共建「工會戶外勞動者服務站點·中銀公益驛站」，打造面向戶外勞動者和新市民的便民服務陣地，為環衛工人、出租車司機、交通警察、快遞員、志願者等戶外勞動者及新市民群體提供擋風遮雨、避暑禦寒場所。截至2023年末，已建立中銀公益驛站8,888個，覆蓋全國37個省市及地區。





▲ 中行福建省分行聯合共建單位開展「『益』起行動，守護綠水青山」綠色青年志願行活動，員工志願者使用手機銀行記錄步數，將線上步數兌換為線下綠樹


在全球化發展中促進民心相通

作為全球化程度最高的中資銀行，本行持續增進運營所在地的民生福祉，在當地社區開展了一系列災害救助、愛心助學、人文交流、綠色環保等活動。


 在墨西哥格雷羅州發生颶風災害後，墨西哥子行第一時間組織員工捐贈價值 2 萬餘比索的食品、衛生用品等急需物資，同時，作為中資企業協會會長單位，發揮在墨中資企業合力，積極組織會員單位向受災地區捐款捐物。

 紐約分行員工通過「紐約市大哥哥大姐姐」（Big Brothers Big Sisters of New York City, BBBS of NYC）職場導師志願者項目與來自當地低收入家庭的高中生結成一對一幫扶，為低收入家庭高中生提供學業、生活以及職業規劃諮詢輔導。

 中東歐子行組織匈牙利匈中雙語學校師生前來中國參加孔子課堂「漢語橋」夏令營，為師生介紹中國歷史文化，促進國際友好交流。

 泰國子行聯合泰國盲人協會舉辦盲文教育推廣研討會，向來自泰國 15 所教育機構的教職人員普及漢語盲文教育。

 澳門分子行支持舉辦「國家藝術院團（澳門）演出季」系列活動，加強內地與澳門文化藝術領域交流合作。

 加拿大中行員工利用業餘時間赴老年住宅社區開展志願植綠護綠活動，為老年社群創造美麗宜居的舒適環境。



1 倫敦分行連續第九年參加「倫敦金融城慈善日」活動，通過舉辦慈善義賣活動，現場展示中國書畫作品、傳統服飾、英國及「一帶一路」共建國家手工藝品，支持當地社區發展，促進文化融通

2 布魯塞爾分行員工發起自願愛心捐助行動，為土耳其—敘利亞地震受災地區籌集救援物資

3 日內瓦分行參加第三屆日內瓦「亞洲文化節」，弘揚中國傳統文化

4 約翰內斯堡分行捐贈 200 萬蘭特，聯合非洲銀行支持南非貧困小學校舍重建項目，助力改善南非基礎教育設施

助建「文化絲路」 搭建人文「連心橋」

2023年11月，伴隨着美國費城交響樂團指揮家的指揮棒緩緩抬起，由本行提供首席支持的「跨越半個世紀的友誼」——紀念費城交響樂團訪華50周年音樂會在激昂高亢的《坎迪德》和旋律悠揚的《二泉映月》開場曲目中拉開序幕。費城交響樂團成立於1900年，是美國五大交響樂團之一，1973年成為新中國成立後首支來華演出的西方交響樂團。樂團的到來開啟了中美文化的「破冰之旅」，此後的半個世紀間，樂團多次訪華，為促進中美關係發展發揮了積極作用。

藝術跨越時空山海，因交流而多彩，因互鑒而豐富。從資助梅蘭芳赴美演出，到支持費城交響樂團中國巡演，本行積極支持全球文明倡議，尊重世界文明多樣性，堅持文明平等、互鑒、對話、包容，致力於做新征程上人文交流的金融使者。2023年，本行攜手中國對外文化交流協會，在全世界範圍支持了一系列文化交流活動，努力開創世界各國人文交流、文化交融、民心相通新局面，助力繪就各美其美，美美與共的精彩畫卷。



▲ 本行支持的「跨越半個世紀的友誼」——紀念費城交響樂團訪華50周年音樂會在北京舉行

2023年1月 「歡樂春節」 全球節慶主題活動

本行作為全球戰略合作夥伴支持2023年「歡樂春節」全球活動。本次活動在100餘個國家和地區舉辦近500場廣場慶典、春節文化活動，線下活動覆蓋民眾近2,000萬人，網絡及電視端節目覆蓋全球國家，觸達觀眾超過10億人次，讓全世界民眾共享中國春節的喜悅氣氛、感受中華優秀傳統文化的獨特魅力。

2023年3月 「弦動中西」 ——中國民族音樂會

本行支持中央民族樂團、北京京劇院與西班牙馬德里大區管弦樂團、弗拉門戈樂隊聯袂演出，兩國藝術家合作演奏了融合中西音樂特色的新創曲目《貴妃醉酒》《我愛你中國》《陽光永遠照耀着我們的友誼》《西班牙鬥牛曲》《玫瑰探戈》等曲目，唱響美美與共的獨特魅力。

2023年4月 中國—埃及民族音樂會

本行支持中國民族樂團藝術家和埃及民族音樂藝術家在開羅吉薩金字塔古蹟區共同演出，二胡齊奏《賽馬》、花鼓燈大鑼鼓《花傘與蘭花》、室內樂《敦煌》等中國經典和創新曲目獨具匠心、精妙絕倫。

2023年11月 「藝匯絲路」訪華採風活動

本行支持「良渚論壇」配套的「藝匯絲路」訪華採風活動，邀請來自83個國家的84位藝術家在浙江杭州、湖州和紹興等地體驗中國山水美景，領略中華文化底蘊，並與中國藝術家進行廣泛深入交流，開展採風創作。相關創作作品在「藝匯絲路」採風作品展上集中展示。

2023年7月 中外青年文化交流營

本行支持在北京、山東等地舉辦「2023中外青年文化交流營」，邀請外國青年代表及中方高校學生圍繞「中華文明探源」主題開展文化交流活動。活動中，中外青年走進故宮博物院、國家博物館、慕田峪長城、老舍茶館等地，探索和發現中華文明的發展歷程，汲取文化滋養，領略文化魅力。

2023年5月 「茶和天下」·雅集活動

本行支持在全球舉辦「茶和天下」·雅集活動，多國駐華大使和外交官、國際組織代表以及有關部委、地方省（區、市）政府、行業協會、相關企業代表等中外嘉賓近200人受邀出席啟動儀式，在活動現場通過品茶、觀畫、賞花、聞香、聽琴等活動，沉浸式體驗多姿多彩的中國茶文化。



▲ 中西民族音樂會



▲ 中外青年體驗皮影戲表演



▲ 中外嘉賓體驗茶文化



▲ 藝匯絲路——訪華採風作品展

在綜合化經營中豐富公益版圖

本行依託中銀公益平台、北京中銀慈善基金會，探索以「金融 + 公益 + 互聯網」模式為社會發展繪就溫暖底色。中銀公益平台與全國各地公益慈善組織合作，共同推廣公益慈善募捐項目。2023 年，中銀公益平台共入駐 67 家組織，累計上線、發佈 124 個募捐活動，總計籌集善款近 2,500 萬元，捐贈人次達到 77.84 萬。



▲ 匯聚金融向善力量，助力公益事業發展

拓展高校公益服務

為支持高校建設，助力人才發展，本行創建校園公益綜合性服務平台——中銀校園公益。截至 2023 年末，中銀校園公益已與 116 所高校建立合作，圍繞教學科研、學校建設、學生培養、教師發展、獎助學金、學生社會實踐等方面發佈 291 個互聯網慈善募捐活動，實現校園與社會愛心資源的互聯互通。

優化籌款服務體驗

上線新版校園公益首頁，增加「尋找母校」板塊，推出高校學院專屬頁面「學院捐」、自定義捐贈證書名稱、在線申領票據時間延長、捐贈人信息表單自定義收集等功能，為高校基金會更好地開展公開募捐活動提供便利。

探索公益合作模式

邀請湖南省教育基金會、福建省教育基金會、上海市體育發展基金會、武平縣慈善總會等入駐平台，共同為當地高校和中學提供互聯網公募服務。

本行作為境內最早探索綜合化經營的大型商業銀行，業務覆蓋投資銀行、資產管理、保險、直接投資、租賃、消費金融、金融科技等主要領域。依託綜合化特色，本行主動擔當社會責任，積極帶動各綜合經營公司豐富創新公益實踐。

中銀投攜手香港慈善機構九龍樂善堂舉辦「樂善堂萬人行 2023」活動，活動期間籌得的逾百萬港元善款用於為青年提供駐校輔導、領袖訓練及職業生涯規劃教育等全方位發展及支援服務。

中銀商務開展「溫情關愛，益路童行」志願服務活動，為某專注於聽力障礙、智力障礙、孤獨症兒童康復的民營非盈利性機構捐贈繪本、教具、玩具等愛心物資 200 餘件，並陪伴特殊兒童開展手工製作活動。



1 中銀三星人壽攜手故宮博物院、中華思源工程基金會，為鄉村學生送去「故宮小書包」，每套書包裝有書法繪畫、建築器物、歷史文化等主題精美圖書

2 中銀商務開展「為愛發聲，築夢未來」志願服務活動，為某聾啞學校募集捐款，並陪伴特殊兒童做遊戲、打籃球，為弱勢兒童送去溫暖和關愛

3 中銀航空租賃員工攜手環保組織清潔海岸（Clean Coasts）在都柏林清理海岸

守正創新

鍛造卓越 發展根基

規範有效的公司治理是金融企業深化改革的堅實基礎，是實現高質量穩健發展的核心保障。本行持續優化公司治理機制，將加強黨的全面領導與完善公司治理有機統一，引領保障集團可持續發展行穩致遠；培塑高素質專業化人才隊伍，激發人才幹事創新活力；主動融入數字金融新浪潮，以企業級架構建設助力集團數字化轉型，為重塑集團科技創新能力、業務服務能力提供有力支撐；堅持統籌金融開放和安全，堅決守住不發生系統性金融風險的底線；堅決履行全面從嚴治黨主體責任，嚴守依法合規經營底線，切實增強防範化解重大風險的思想自覺、政治自覺和行動自覺。

聯合國可持續發展目標 (SDGs)



黨建 引領前進方向



2023年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年。一年來，在黨中央的堅強領導下，本行新一屆黨委堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以黨的政治建設為統領，全面貫徹落實黨的二十大精神，深入學習貫徹全國組織工作會議、中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，壓緊壓實各級黨委領導班子管黨治黨主體責任、「一把手」第一責任人責任、班子成員「一崗雙責」，扎實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，一體推進黨的各方面建設，為建設推動事業高質量發展提供堅強保證。

堅持黨的全面領導

本行堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，堅決把黨對金融工作的全面領導落到實處。在完善公司治理中不斷加強黨的領導，強化黨委對重大經營管理事項的前置研究把關，更好發揮黨委把方向、管大局、保落實的領導作用。本行黨委全面落實主體責任，定期聽取黨建工作情況匯報，切實加強組織領導。認真落實黨委會「第一議題」制度，持續跟進「三本台賬」，確保習近平總書記重要講話精神、重要指示批示和黨中央決策部署在全行不折不扣落地執行。

加強基層黨組織建設

本行嚴密黨的組織體系，增強各級黨組織政治功能和組織功能。層層壓實黨建工作責任，嚴格各級黨組織書記抓黨建述職評議考核。全面強化黨建考核，從政治建設、思想建設、組織建設、作風紀律建設等各個方面考核各單位黨建工作情況及成效。堅持大抓基層，持續整頓軟弱渙散基層黨組織，編發「兩書兩冊」基層黨建工作資料。抓實黨員隊伍建設，廣泛開展「學習身邊榜樣」「立足崗位作貢獻」活動，大力選樹先進典型，構建「千面紅旗、萬名先鋒」的引領格局。推進黨群服務中心建設，持續促進黨建與業務深度融合。

築牢思想根基

本行全面加強思想建設，堅持不懈用習近平新時代中國特色社會主義思想凝心鑄魂。



扎實開展主題教育

本行黨委旗幟鮮明講政治，按照中央統一部署，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，全面把握「學思想、強黨性、重實踐、建新功」總要求，緊緊錨定主題教育根本任務和具體目標，一體推進各項重點措施，推動解決一批黨中央關心、制約本行高質量發展、群眾急難愁盼等問題，在以學鑄魂、以學增智、以學正風、以學促干上取得明顯成效。



着力強化黨的創新理論武裝

各級黨委理論學習中心組發揮領學促學帶學作用，在學用結合、指導實踐上持續用力，基層黨組織通過「三會一課」、主題黨日等廣泛開展學習活動。把黨的二十大精神作為各級黨校和各類培訓班的必修課，抓好黨的二十大精神的學習宣傳貫徹。



深入學習貫徹中央金融工作會議精神

本行黨委第一時間召開黨委擴大會議傳達學習會議精神，組織境內高職級人員全覆蓋集中培訓。研究建立本行學習宣傳貫徹中央金融工作會議精神「1+N」工作體系，聯合北京市西城區委主辦首屆金融街黨建論壇，凝聚區域黨建合力，以高質量黨建引領推動新時代金融高質量發展。



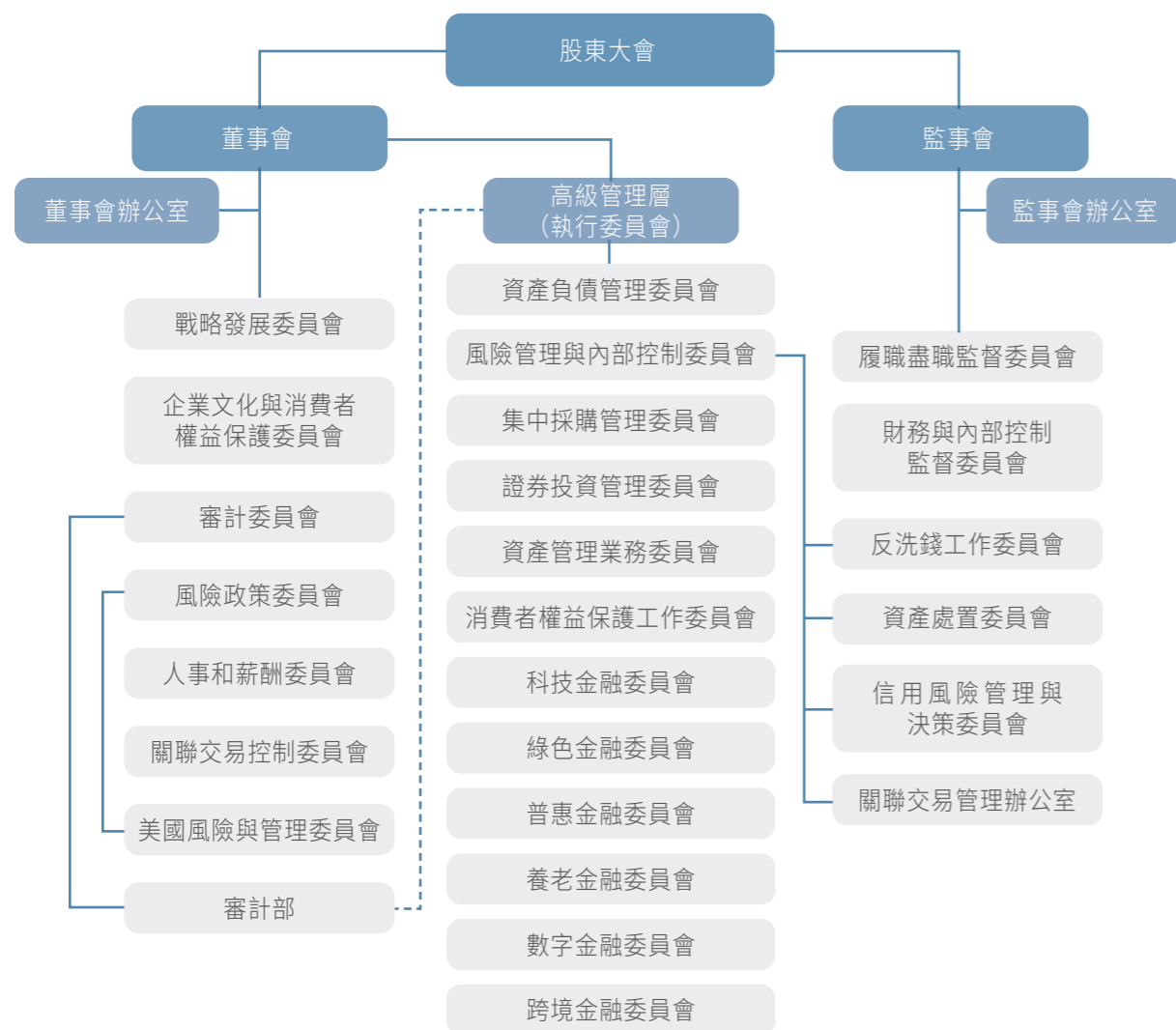
提升 公司治理效能

本行以卓越的公司治理為重要目標，持續完善中國特色現代金融企業制度，嚴格遵守資本市場和行業監管規則，密切關注國際國內監管變化趨勢，主動探索、創新公司治理實踐，提高公司治理現代化水平。

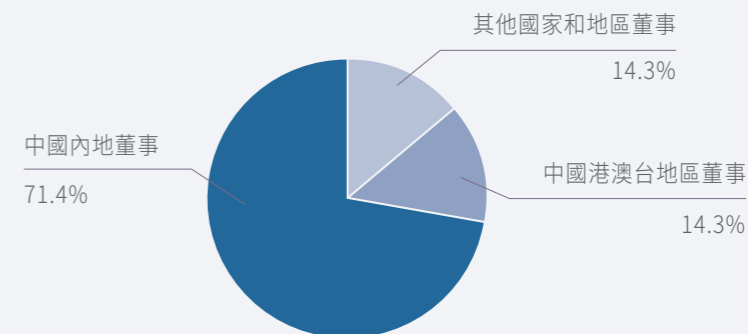
健全公司治理體系

公司治理結構

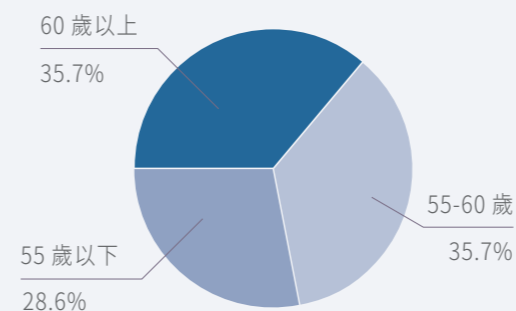
本行堅持孰嚴原則，跟進落實資本市場監管要求，完善以股東大會、董事會、監事會、高級管理層為主體的公司治理架構，「三會一層」職權明晰、運行順暢，董事會及監事會各專業委員會切實履行職責、積極有效運作。



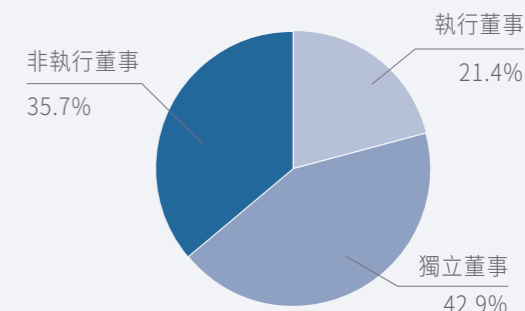
董事會國籍構成



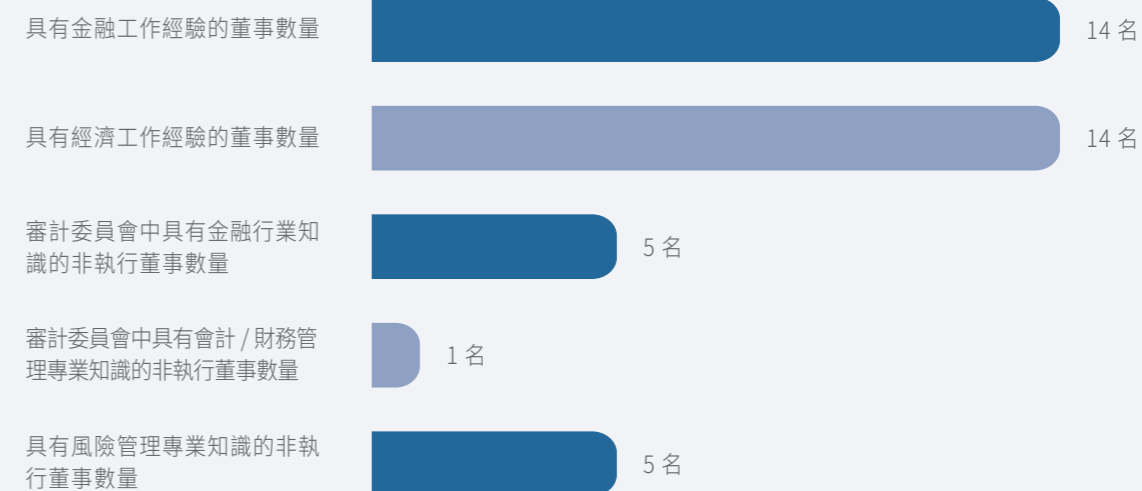
董事會年齡構成



董事會人員構成



董事會成員行業經驗



(註：數據統計口徑截至2023年末)

ESG 履責與監督

本行高度重視並積極履行董事會及監事會在綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、定點幫扶、公益慈善等 ESG 領域的決策引領及監督作用，切實提高 ESG 管理水平。

2023 年，董事會審議通過《中國銀行股份有限公司 2022 年度社會責任報告（環境、社會、治理）》《中國銀行股份有限公司普惠金融事業部 2023 年度經營計劃》《中國銀行股份有限公司消費者權益保護 2022 年工作總結及 2023 年工作計劃》《中國銀行股份有限公司申請定點幫扶對外捐贈專項額度》等議案，聽取《中國銀行股份有限公司 2022 年度綠色金融發展情況報告》《中國銀行股份有限公司 2022 年度消費者權益保護監管評價情況報告》等匯報，在更高層面推動 ESG 管理水平和表現提升。

2023 年，本行監事會勤勉履職盡責，立足戰略、履職、財務、風險、內控監督職能，持續對董事會、高級管理層在 ESG 領域的工作情況開展監督。監事會審議通過《中國銀行股份有限公司 2022 年度社會責任報告（環境、社會、治理）》，對董事會、高級管理層及其成員 2022 年度履職盡職情況、本行 2022 年度戰略執行情況、本行消費者權益保護情況出具監督評價意見，針對綠色金融、普惠金融、信息安全、風險防控、環境與氣候風險等關鍵 ESG 領域及時提出監督建議，開展服務國家擴大內需部署、鞏固全球化優勢服務國家高水平對外開放等重點監督，對本行 ESG 職責履行有效發揮建設性監督作用。

高管薪酬政策

本行董事會人事和薪酬委員會負責審議、督促實施薪酬和激勵分配政策，審議高級管理人員的薪酬分配方案，審議高級管理人員考核標準並進行考核等。高級管理人員績效考核結果及薪酬分配方案需履行公司治理審議程序。



薪酬追索扣回

高級管理人員稅前薪酬中 50% 以上績效年薪根據以後年度經營業績情況實行延期支付，延期支付期限一般不少於 3 年。

如在規定期限內出現職責內的風險損失超常暴露，將對部分或所有未付金額不予支付。



薪酬與可持續發展指標掛鉤

高級管理人員可變薪酬與集團和個人績效考核評價結果掛鉤，績效考核評價指標包括：

定量考核指標

經營效益，風險防控，普惠金融、綠色金融、鄉村振興等業務的發展情況

定性考核指標

服務國家戰略（包含服務實體經濟、做好消費者權益保護、防控金融風險等）、員工滿意度、客戶滿意度等

審計監督

本行內部審計充分發揮全面風險管理的第三道防線職責，通過開展常規審計項目和專項審計項目，對集團公司治理、經營活動、風險管理和內部控制的適當性、有效性進行獨立評價。2023 年，本行內部審計條線堅持風險為本原則，聚焦重大風險隱患和薄弱環節，組織開展對 20 家境內分行、海外機構和綜合經營公司的常規審計和經濟責任審計，實施「互聯網貸款整改跟進專項審計」「電信網絡詐騙涉案賬戶專項審計」「消費者權益保護專項審計」等 32 個專項審計項目，提出審計建議，督促審計整改，發揮審計前瞻性作用，助力集團穩健經營實現更高質量發展。

綜合經營和境外機構公司治理

本行制定《中國銀行股份有限公司派出綜合經營公司董監事履職評價實施細則（2023 年版）》，規範派出綜合經營公司董監事的履職行為，促進派出綜合經營公司董監事履職能力提升，推動綜合經營公司治理水平提升。

本行持續強化境外子公司治理機制建設，切實提升董監事履職能力。2023 年，本行重檢修訂境外子公司治理相關規章制度，加強董監事履職管理，舉辦董監事培訓班，深化履職意識。



加強投資者關係管理 ▶

本行通過多渠道、多平台、多方式開展投資者關係管理工作，注重加強與投資者之間的有效溝通，切實保護投資者知情權和參與權，促進公司完善治理。

投資者溝通

本行注重與投資者之間的溝通，增進投資者對集團業務發展和經營狀況的了解與認同。



定期業績發佈

在業績發佈會前徵集提問，高級管理層於會上就社會關切、客戶關心的問題與投資者、分析師、媒體記者等進行充分交流。業績發佈會情況提供視頻直播與回放、文字直播與互動、演示材料下載等服務，確保投資者充分全面了解所需信息。



中小股東權益保障

在股東大會期間設置投資者服務專區，主動為中小股東提供資料、安排業務部門和專職投關人員全程陪同，及時了解並解答中小股東訴求。2023年，共處理投資者關係郵箱相關問題 55 則，接聽投資者關係熱線來電 105 通，通過上證 E 互動平台回覆投資者提問 13 則。



豐富溝通形式

通過業績路演、主動拜訪、來訪接待、回覆投資者多渠道查詢等方式加強與投資者和市場溝通，全年共開展各類市場溝通 350 餘次。



專題溝通交流

充分回應市場關切，面向境內外投資者、國際信用評級機構，圍繞經營業績、風險管理、財富金融、ESG 表現等內容進行深入溝通交流，宣講本行高質量發展的舉措和成效。本行發佈的首份綠色金融（TCFD）報告獲得富達國際作為投資者代表對本行綠色金融發展的正面點評。

信息披露

本行遵循「真實、準確、完整、及時、公平、簡明清晰、通俗易懂」的披露原則，堅持以提升透明度為目標，以投資者需求為導向，主動回應市場關切，增強披露的針對性和有效性，已在上海證券交易所披露評價中連續第十年獲得最高評價 A（優秀）。



完善信息披露制度

建立並完善涵蓋信息披露政策、管理辦法和操作手冊三個層次的管理制度體系，包括定期報告和臨時報告，覆蓋分支機構、附屬公司等多個管理維度。



確保信息披露合規

兼顧滬港兩地上市規則、照顧兩地語言習慣，從嚴把握、追求卓越，凸顯服務國家重大戰略、服務實體經濟、服務高水平對外開放等重點工作。

重視披露信息的前後一致性和可比性，確保各項指標數據披露的延續性。



豐富信息披露內容

在嚴格履行法定披露義務的基礎上，積極探索自願性披露最佳實踐，並為投資者和閱讀者提供獲取和使用信息的便利，有效傳遞投資價值。

股東分紅

本行尊重並保障股東收益權，建立持續穩定、科學合理的分紅機制，致力以創造良好的經營業績回報股東。截至 2023 年末，本行已連續 17 年現金分紅回報股東，累計向 A、H 股普通股股東派發現金分紅超過 8,000 億元，遠超 IPO 融資和上市後股權再融資金額，在國內上市公司中名列前茅。

堅持 人才驅動發展

本行致力於建立強大的金融人才隊伍，尊重保障員工權益，厚植員工成長沃土，關心關愛員工，激發人才隊伍活力，將人才優勢轉化為集團高質量發展的內部驅動力。

保障員工權益

本行尊重並維護員工權益，關注人才隊伍的多元化情況，不因國籍、民族、宗教、年齡、性別、膚色、家庭背景、學歷等因素產生不尊重或歧視行為，用心打造包容平等的職場環境。

招聘管理

本行以校園招聘為主、社會招聘為輔。2023年，本行服務就業優先戰略實施，結合崗位需求，適當擴大校園招聘規模，與境內外多所高校合作開展校園招聘宣講。加大對國家鄉村振興重點幫扶縣的就業支持力度。2023年全球校園招聘共計提供超過1.2萬個就業崗位。

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》和國務院《禁止使用童工規定》等要求，修訂完善員工招聘管理制度，優化招聘流程，提升應聘者體驗，在招聘過程中對資格條件等從嚴把關，禁止使用童工及強迫勞動等違法違規行為發生。對於在招聘過程中發生的違規行為，嚴格按照《中國銀行股份有限公司員工違規行為處理辦法（2022年版）》《中國銀行股份有限公司管理問責辦法（2022年版）》進行問責。



▲ 新西蘭子行與奧克蘭大學商學院簽署人才培養長期合作協議，旨在為員工提供領導力培訓，並通過畢業生實習計劃招募優質人才

薪酬福利管理

本行制定《中國銀行股份有限公司穩健薪酬管理實施辦法》《中國銀行股份有限公司績效獎金追索扣回實施辦法》，遵循「以崗定薪，按績取酬」薪酬分配原則，且在薪酬分配中不考慮性別因素，確保男女員工薪酬平等。員工薪酬由基本薪酬、績效薪酬和福利組成。

基本薪酬

取決於崗位價值和員工履職能力。

績效薪酬

取決於集團、員工所在機構或者部門以及員工個人業績考核結果，並與業績、風險、內控、能力等因素掛鉤。

承擔重大風險和風險管控職責人員績效薪酬的40%以上需要實行延期支付，延期支付的期限一般不少於3年。

福利

主要包括社會保險、住房公積金、企業年金以及其他非現金薪酬，按照當地監管政策依法合規進行管理。

本行員工績效管理體系遵循「激勵約束並重、客觀公平公正、及時準確科學、嚴格依法合規」的基本原則，採用關鍵績效指標（Key Performance Indicators, KPI）、目標和關鍵成果（Objectives and Key Results, OKR）、360度評價等多種方式，做好績效目標與計劃、輔導與溝通、考核與反饋、獎勵與改進等過程管理，以年度考核為基礎，兼顧長短周期考核，引導各級各類員工樹立正確的業績觀、增強企業文化認同感、提升能力素質水平。考核結果以適當形式向員工反饋，並應用於薪酬分配、職級晉升、培訓培養、評先評優等方面。

本行將ESG因素納入員工績效考核，結合員工崗位職責設置服務實體經濟、發展普惠金融、服務民營企業、支持綠色金融、消費者權益保護等相關考核指標，同時針對腐敗賄賂等違規行為設置考核扣分項。

民主管理

本行建立健全以職工代表大會為基本形式的民主管理制度，推動職工代表參政議政，尊重並保障員工對經營管理的知情權、參與權、表達權、監督權。2023年，本行組織召開中國銀行第二屆第二次職工代表大會，真實、準確、全面、理性反映職工意見建議，審議表決涉及職工切身利益的管理制度，職工代表提案辦結率100%，持續推進全行民主決策、民主管理和民主監督進程，有力保證了以職工代表大會為基本形式的民主管理制度的有效實施。

員工敬業度調查

本行建立員工敬業度調查機制，充分了解員工對企業文化、管理機制和工作環境的認可程度，由各機構、各層級員工以線上匿名打分的方式進行評價。

成就員工發展

本行實施《中國銀行股份有限公司「十四五」人才發展規劃》，年內制定覆蓋全體員工的《中國銀行股份有限公司員工教育培訓管理辦法》，進一步推動員工教育培訓科學化、制度化、規範化發展。

提升專業能力

本行結合戰略發展需要，積極開展員工教育培訓工作，組織開展各專業序列資格認證，全面加強專業人才能力素質，系統提升崗位勝任能力，通過優化序列設置、細分職等職級、實施積分晉升、明確轉聘規則、強化資格准入等措施，暢通專業人才發展通道。

科學管理任用人才

約翰內斯堡分行年內啟動本地人才庫開發項目，構建人才庫管理體系，明確入庫選拔、在庫培養、出庫評估任用等管理機制，保障關鍵人才充足率。根據員工履歷、績效表現、360度評估結果等方面數據和信息，建立科學有效的人才數據庫及積分模型，為人才庫入庫名單提供客觀依據。對各類在庫人才開展具有針對性、實效性的培養課程，為第一批入庫員工制定能力提升計劃。人才庫以動態管理為主，定期評估入庫員工表現和潛力，保證入庫人才培養質效。

開展員工培訓

本行通過崗位實踐、項目鍛煉、專業培訓、交流輪崗等多種方式，大力培養專業型複合型人才。堅持外派人才全球化和海外人才本土化並重，建立完善的外派人才和當地人才培養措施。

新員工培養

面向2023年校園招聘員工開展入職培訓，劉金行長為全行1萬餘名新員工講授入職「第一課」，激勵新員工踐行「金融報國」的使命擔當，成長為國家事業發展的棟樑之才。

各機構結合實際情況分級實施新員工入職集中培訓，幫助新員工從「校園人」轉變為「職場人」，實現職業生涯的良好起步和長遠發展。

專業崗位人才培養

科技金融

舉辦長三角戰略性新興產業（氫能）圖譜研究課題方案共創研討班，形成本行氫能產業發展和客戶服務策略，並根據各地細分產業類型細化研究方案，培育未來業務發展增長點。

綠色金融

舉辦綠色金融菁英人才研修班，幫助相關人員提升綠色金融政策解讀、市場分析研判、重點產品推廣能力，促進綠色金融業務發展。

普惠金融

舉辦鄉村振興業務培訓班、「惠如願·骨幹人才」培訓班、「惠如願·領軍人才」培訓班、普惠條線風險管理與授信政策培訓班、普惠特色網點建設專題培訓班等，推動先進經驗複製推廣，加強普惠金融專業人員隊伍建設。

養老金融

舉辦養老金融業務發展研討班，組織相關人員結合業務痛點難點進行分析研討，制定優化完善措施並推動實施。

數字金融

舉辦8期「數字金融學堂」，邀請數字金融專家圍繞數字支付、雲計算等主題講授公開課，促進集團數字化轉型和高質量發展。

國際化人才培養

舉辦「新時代中國資本市場高水平對外開放新機遇」培訓班，圍繞服務資本市場高水平對外開放、增強上海國際金融中心的競爭力和影響力等主題，幫助學員了解中國資本市場對外開放新政策和集團業務發展策略，更好服務金融領域制度型開放，提升跨境投融资便利化。

舉辦擬外派人員派前培訓班、小語種人才培訓班，圍繞外語語言、國際化業務等主題開展培訓，提升參訓學員能力，為境外機構經營發展提供有力人才支持。

加強數字學習平台建設，提升培訓服務保障能力

本行推進中銀研修雲平台建設，完成基礎設施改造升級，實現併發支撐8萬人同時在線學習；優化直播培訓、在線考試功能，提升用戶體驗；新建設「法律諮詢答疑」模塊，為員工提供法律合規相關政策的「直通車」式專業支持。截至2023年末，本行依託中銀研修雲平台開展直播培訓2,000餘場，平台全年新增課程9,400餘門，日均活躍人數達到4.2萬人次。



▲ 大豐銀行支持員工脫產帶薪參加由澳門勞工事務局舉辦的培訓見習計劃，為青年員工體驗領軍企業文化、了解產業發展趨勢、錘煉業務能力提供良好機會

鼓勵資質認證

本行提倡並鼓勵員工自主學習，為全行員工業餘學習提供必要的資源保障和費用支持，依託線上平台實現圖書資料在線採購，年內重檢、規範全額報銷的職業資格證書範圍，證書範圍覆蓋金融、會計、風險合規、信息科技、綜合管理、外語學習等多領域。

員工流失管理

對於提出離職的員工，本行明確「三級談話」挽留機制，傾聽員工意見建議並加以改進。按季度監測各機構員工流失率，並設置流失率預警標準，提示流失率過高或波動較大的機構及時分析研究，制定改進措施。

關心員工健康

本行嚴格遵守國家法律法規等要求，為員工足額繳納五險二金，提供重大疾病保險、年度體檢等福利待遇，切實守護員工身心健康。

關愛女性員工

本行為處在孕產期、哺乳期等女性員工提供產假、哺乳假、育兒假等各類假期。落實《女職工權益保護專項集體合同》，在總行層面完成女職工權益保護專項集體合同簽署與備案，並為女性員工配發衛生用品，加強女性員工合法權益和特殊權益保護。



▲ 中銀保險舉辦「三八」婦女節手工插花體驗活動

幫扶困難員工

本行推進職工愛心互助計劃。截至 2023 年末，已有 9 家分行和綜合經營公司成立愛心互助計劃管理委員會，制定相應管理細則，通過工會經費、福利費或其他渠道籌集資金 1,260 萬元，用於幫助員工解決因重大疾病、自然災害、意外事故等導致的家庭生活困難。

本行組織開展慰問活動。全年向受嚴重洪澇、地震等自然災害影響的機構員工發放慰問金 59.65 萬元。為支持 832 個脫貧縣和 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣所涉營業網點發放 578 萬元職工之（小）家建設費用。元旦和春節期間各級工會慰問基層網點 3,621 個，慰問員工共 36,720 人次，發放慰問款物價值 3,629.59 萬元。

注重工作生活平衡

本行開展「玫瑰書香 全員悅讀」系列活動，共吸引 4,200 人次參與書籍直播導讀和現場讀書會活動。組織多場員工喜聞樂見、參與度高的氣排球、乒乓球、橋牌等文體活動，豐富員工精神文化生活。創新員工子女託管形式，在暑期舉辦以「小手凝聚力量·童心點亮希望」為主題的員工子女志願者義演義賣公益活動，解決員工難以兼顧「上好班」「看好娃」的問題。



1 巴拿馬分行員工戶外團建

2 中銀保險組織員工家庭日活動

3 俄羅斯中行舉辦成立 30 周年總結表彰大會，表彰工作 20 年以上員工

4 里斯本分行通過舉辦員工生日會、組織員工參加馬拉松健康跑活動等形式增強團隊歸屬感和凝聚力

5 中行安徽省分行舉辦「快樂工作，健康生活」第三屆職工運動會

提升 數字金融服務質效

本行深入貫徹國家戰略部署，順應數字經濟發展趨勢，以科技和數據能力提升為基礎，以金融服務數字化轉型升級為核心，以融入數字經濟生態為突破，以風險防控為根本，堅持增強價值創造能力，加速數字化變革創新，推動業務模式、科技能力和數據要素融合互促，不斷提升金融服務效能，支持實體經濟高質量發展。

夯實科技基礎支撐

本行貫徹「東數西算」戰略，加快「多地多中心」信息基礎設施建設，內蒙古和林格爾金融科技園區一期竣工，提供3萬台服務器部署能力；合肥園區二期開工；雲平台服務器總量達2.65萬台。持續加強安全生產保障，全年未發生重大安全生產故障。推進網絡安全提升專項行動，推動集團網絡安全運營中心（SOC）有效運轉，全年未發生重大網絡安全事件，為集團業務穩健發展「保駕護航」。

本行升級重塑「鴻鵠」「星漢」「瀚海」「扶搖」等自主研發的基礎技術平台，不斷增強數字化新型基礎設施建設服務能力。



鴻鵠分佈式基礎技術平台

提供分佈式架構下科技治理、運行時交易調度處理、分佈式應用開發、分佈式應用運維四大領域技術能力。



星漢大數據基礎技術平台

構建數據領域統一的工藝、流程和服務，提供完整的數據和技術支持，配套用戶社區，以統一技術生態滿足大數據產品需要，全面賦能數據產品發展。



瀚海移動端開發平台

提供覆蓋移動應用從設計、開發、測試、運維到運營的「一站式」解決方案，統一移動端相關技術標準、開發流程和實施工藝，保障基礎能力複用。



扶搖 DevOps 平台

聚焦軟件研發集成、應用交付、製品管理、質量可視化等領域工藝，強化軟件開發測試運維服務能力建設，推動軟件工藝質效提升。



充分挖掘數據價值

本行建設「三橫兩縱一線」企業級數據治理體系，為數字資產的管理、運營、分析應用和價值創造提供全面、敏捷、精細的能力支撐。其中，構建了企業級數據字典管理服務體系，將數據標準嵌入至覆蓋需求提出、開發、投產以及數據分析應用的全生命周期，同時形成集團準確、可視化的數字資產地圖，為數據分析應用和價值創造提供基礎。本行數字資產的管理、運營和服務工作已通過ISO9001質量管理體系認證。

有序推進業務能力提升



對內

持續推進企業級能力建設

貫通「產品裝配與交付」公共機制，納入產品工廠裝配的可售產品超過 2,700 個，首次投產會計引擎與會計科目、基礎定價、因客定價等全局性公共能力，並與產品工廠、合約等機制有效銜接，基本具備新增同類產品的快速裝配能力，為支持更多產品實現靈活拼裝、個性化定制夯實基礎。

助力防範化解金融風險

重構升級新一代集團一體化反洗錢事中系統，全流程串聯洗錢監控流程，提升交易併發處理能力與複雜分析查詢能力，提高監管報送準確性與時效性，滿足數字化時代多維度、高時效的反洗錢業務要求。



對客

借記卡、信用卡兩大基礎個人金融業務實現架構重塑和服務升級，累計遷移 10.5 億張銀行卡，實現全產品、全功能、全量客戶數據切換至新線運行，進一步豐富借記卡、信用卡數字卡發卡渠道及場景，提供差異化用卡服務，並將服務拓展至 VISA、萬事達等國際網絡。

完成養老金、票據等基礎金融產品的架構重塑和服務升級，為客戶提供更豐富、安全、舒心的金融產品和服務體驗。

推動經營數字化轉型



金融服務數字化轉型提質增效

公司金融領域

搭建「一點接入、全球響應」協同管理平台，提升對全球公司客戶的服務水平。持續迭代優化境內企業網銀，客戶規模快速增長，海外企業網銀覆蓋範圍在中資同業中保持領先。

個人金融領域

提升手機銀行服務體驗，推出海外手機銀行新版本，提升財富管理數字化水平，基於多維度產品標籤體系推出「數據選基」等專區。截至 2023 年末，手機銀行月活客戶數達 8,776 萬戶，手機銀行交易額達到 54.88 萬億元，同比增長 17.46%；榮獲 2023 第一財經金融價值榜「最佳用戶體驗手機銀行」。

金融市場領域

夯實數據基礎，交易策略更加豐富，量化平台功能進一步完善，交易能力有效提升。



主動融入產業生態

推動對公開放銀行建設，推出「中銀企業雲直聯」品牌。

優化升級「中銀企業 e 管家」一站式企業數字化服務平台，賦能企業提升內部管理效率。

升級企業司庫系統，助力國企司庫改革；推進政府、園區、企業與銀行信息互通，實現獲客、批量授信及貸後全流程數字化，構建產業園區金融新生態。

面向養老客群優化個人養老金開戶、繳費、資產管理等功能體驗，助力彌合數字鴻溝，提升金融服務的可及性。

服務國家高水平對外開放和擴大內需戰略，圍繞「走出去」「引進來」和代發薪等重點客群、重點業務，孵化境外來華人員、大灣區港澳居民、旅遊、股權激勵、代發薪、新能源汽車等特色場景，提高細分客群服務能力。



穩妥推進數字人民幣創新應用

持續拓展軌道交通、商超、養老等場景，帶來普惠適用、便捷高效支付體驗。

聚焦政務、住建、電力等公共服務行業，提升數字化基礎能力。

支持鄉村振興，試點以數字人民幣智能合約方式發放定向補貼、定點幫扶和普惠貸款。

上線上海清算所大宗商品「清算通」數字人民幣結算服務，解決業務延時交易痛點。

發揮低門檻、高效率優勢，面向來華遊客推出中銀數字人民幣服務品牌「BAMBOO」。



完善全球數字服務渠道

健全本地清算網絡配套接入網銀體系，助力境外機構以本地銀行身份參與市場競爭。

推出境外手機銀行新版本，全面提升境外客戶使用體驗。

面向「走出去」中資企業集團，提升新版企業網銀全球集團服務能力。截至 2023 年末，企業網銀覆蓋境外 56 個國家和地區，支持 14 種主要語言，境外個人手機銀行覆蓋全球 30 個國家和地區，提供 12 種語言服務。

堅持金融科技創新

本行發揮企業級技術能力，推動前沿技術應用，開展量子計算、元宇宙、大語言模型等近 20 項前沿技術探索，提升技術能力。加快推進隱私計算、物聯網、區塊鏈、人工智能等新技術平台的建設，光學字符識別（OCR）、機器人流程自動化（RPA）等多項成熟度高、業務應用場景廣泛的技術能力已在總分行 1,800 餘個場景中推廣應用。推動計算機視覺技術在智慧安防、網點運營等場景試點，探索大模型技術在內部知識服務、輔助編碼等場景的應用。2023 年，5 項成果入圍中國人民銀行金融科技發展獎。全年專利新增申請 4,122 件，新獲授權 1,029 件。

深化 全面風險管理

本行緊扣防控風險永恒主題，堅持底線思維、極限思維，增強憂患意識，持續深化全面風險管理體系建設，加快風險管理數字化轉型，提高風險防控的預見能力、應對能力和處置能力，築牢風險防線。

全面風險管理體系

本行建立與集團戰略相適應的風險管理體系，完善風險治理架構，優化風險閉環管理機制，持續開展重大潛在風險排查，積極做好巴塞爾協議 III 實施準備。同時，鞏固穩健審慎的風險文化，切實強化全員風險意識，守住不發生系統性金融風險的底線。

風險治理架構

本行明確董事會、高級管理層及業務部門在風險管理中的職責分工。

董事會及董事會專業委員會

承擔全面風險管理的最終責任，授權董事會下設的風險政策委員會和審計委員會履行全面風險管理部分職責。

董事會風險政策委員會審訂風險管理戰略、重大風險管理政策以及風險管理程序和制度，並向董事會提出建議。董事會風險政策委員會下設美國風險與管理委員會，監督管理本行在美機構業務產生的風險。

高級管理層

承擔全面風險管理的實施責任，下設風險管理與內部控制委員會，履行全面風險管理和內部控制管理的職能。

風險管理與內部控制委員會負責執行、實施董事會設定的銀行整體風險戰略及風險偏好，推動全面風險管理體系建設，統籌管理各類風險，審議風險管理與內部控制的重要政策和制度等。其他業務委員會常規審議風險報告，提高業務條線風險管理向上報告決策和向下穿透執行的力度。

行長統籌風險內控等工作，分管風險管理部等部門。

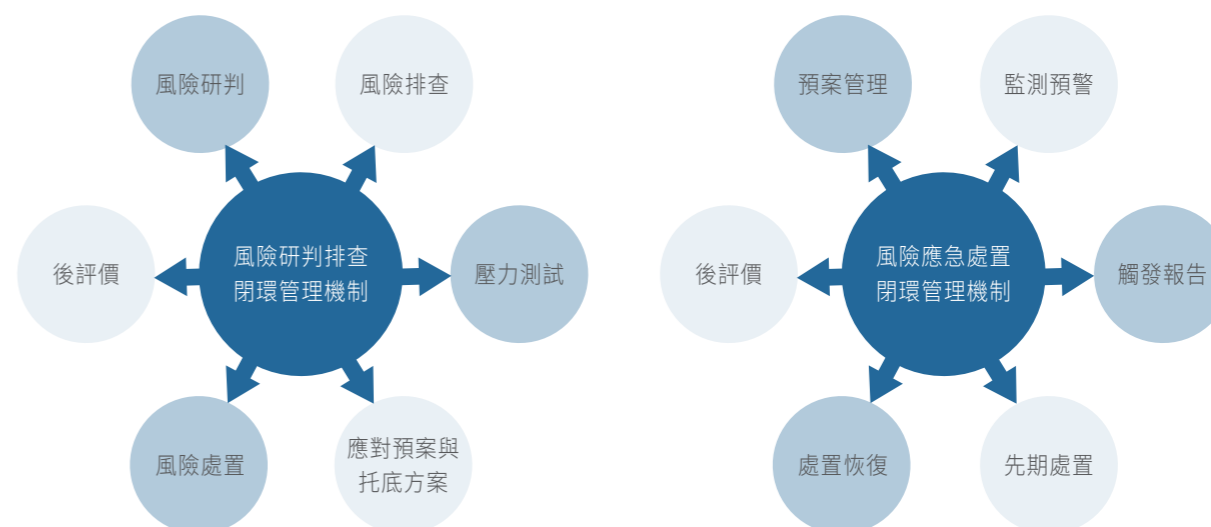
風險總監協助行長分管風險內控相關工作，向行長匯報工作。

業務部門

在主要業務部門建立風控中台，設立業務部門風險總監，共享各類風險信息，強化風險穿透管理能力。

本行設置風險管理三道防線。業務部門作為第一道防線，承擔風險管理的直接責任。第二道防線負責制定全面風險管理政策、主要風險管理制度和流程，承擔監測和管理風險的責任，對第一道防線進行指導、培訓、監督檢查，促進風險管理實現全覆蓋。第三道防線承擔業務部門和風險管理部門履職情況的獨立監督責任，聚焦重大風險隱患和薄弱環節，有序開展審計檢查，協助一二道防線提升防範化解風險的能力。

風險管理機制



開展集團全面風險排查，針對重點排查的風險領域，制定應急預案，提升應急響應能力。完成氣候風險宏觀情景壓力測試、銀行業壓力測試、內部資本充足評估程序壓力測試等，及時制定托底方案。

硅谷銀行事件發生後，啟動重大風險事件應急管理機制，排查全球範圍內全口徑敞口。成立以風險總監為組長的跨境專家研判專班，定期研判國際金融市場形勢及對本行和境內金融系統影響。聯動紐約分行、香港分行、日內瓦分行等，建立 7×24 小時覆蓋全球金融市場的監測機制。

風險偏好

設定與戰略目標、經營計劃、資本規劃、績效考評和薪酬機制相銜接的風險偏好，並每年對風險偏好進行調整。在 2023 年風險偏好重檢中，加強風險偏好與集團戰略協同，並擴展風險偏好的覆蓋範圍和精細度，強化對非傳統領域風險管控。

管理政策

修訂《中國銀行股份有限公司全面風險管理政策》，統籌防範傳統和非傳統風險，更好支持高質量發展，將「環境與社會風險」更新為「環境（氣候）、社會和治理風險」。

重檢全面風險管理有效性建設方案 2.0 版，制定《全面風險管理體系框架及其評估要點》，從風險治理、風險偏好與戰略目標協同等七個方面開展自評估，提升風險管理有效性。

風險文化建設

本行重視全面風險管理和風險專業人才培養，編寫全面風險管理系列教材，明確全面風險管理履職規範。面向管理層和基層員工開展風險管理相關培訓，全年舉辦兩期全面風險管理高級研修班以及多場培訓活動，培訓對象覆蓋境內外機構風險管理負責人，有效傳導全面風險管理理念，提高不同職級員工風險管理和應對能力。

風險管理數字化轉型 ▶

本行加快推進風險管理向數字化轉型，加強智能風控成果推廣應用，提升集團風險管理智能化水平。



數據

持續優化綠色信貸標準體系，逐步提高綠色信貸環境效益測算準確性，提升綠色信貸基礎數據質量，為綠色金融業務發展提供有力支撐。



模型

開發城投主體、中小金融機構等預警模型，助力健全金融風險早期糾正機制。

針對境外機構，開發涵蓋大企業、中小企業、特殊目的實體客戶的違約概率內評模型，助力提升審批質效。

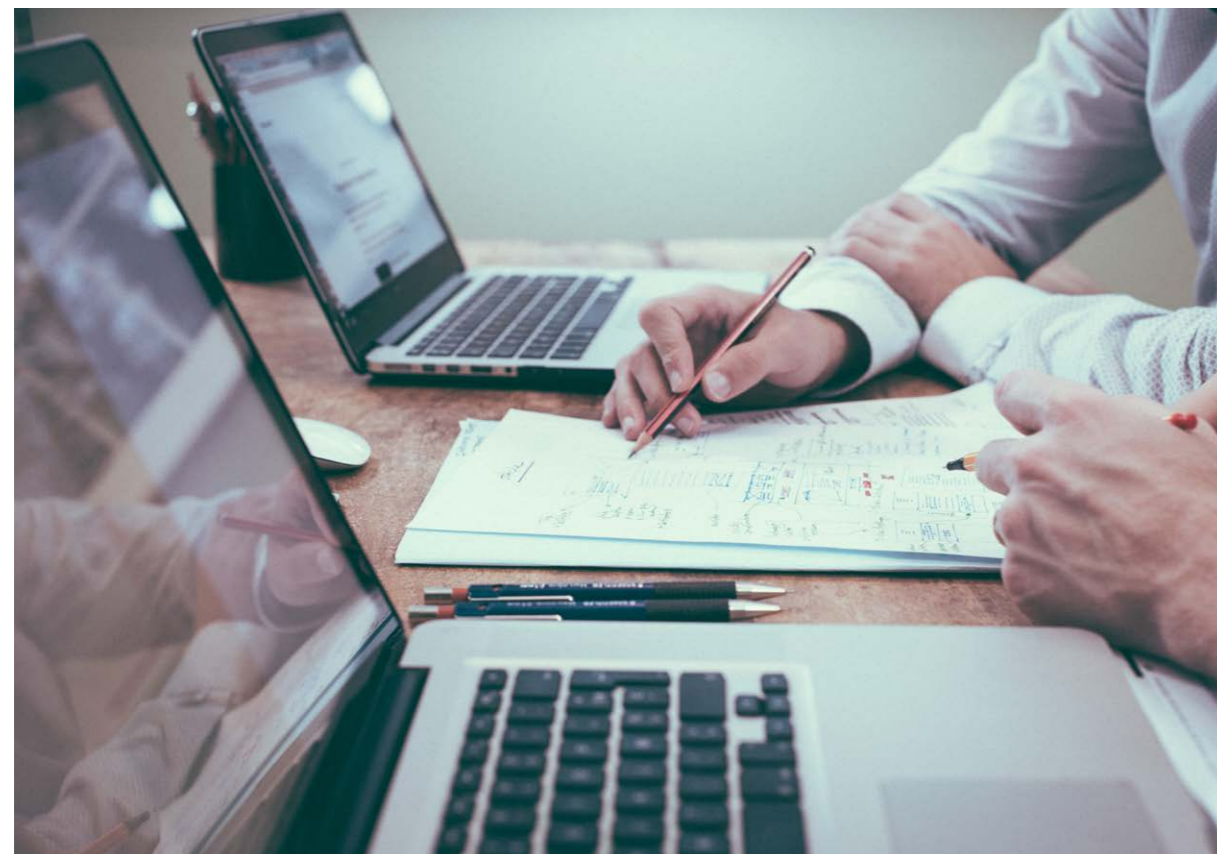
優化境內公司內評模型，細化環境風險相關預警信號指標，促進綠色金融業務發展。

優化零售個人住房貸款評分卡模型，應用於貸款審批准入、貸後監控等風控環節，為消費金融業務高質量發展提供模型工具支持。



系統

加強圖計算、機器學習等前沿技術應用，打造知識圖譜多維查詢、科技金融風險專區、風險黑灰名單、供應鏈風險圖譜等智能風控功能，強化「早識別、早預警、早暴露、早處置」風險預警和穿透能力。



嚴守 內控合規底綫



本行夯實內控合規管理基礎，加強對從業人員的行為管理，優化反洗錢及制裁合規管理機制，開展合規教育增進全員責任意識，為促進集團穩健經營提供有力保障。

員工行為管理 ▶

本行建立完善的從業人員行為管理架構，董事會、監事會和高級管理層分工開展從業人員行為管理工作。



董事會

承擔從業人員行為管理最終責任，並履行培育依法合規、誠實守信的從業人員行為管理文化，監督高級管理層實施從業人員行為管理等職責。



監事會

對董事會和高級管理層在從業人員行為管理中的履職情況進行監督評價。



高級管理層

承擔從業人員行為管理的實施責任，執行董事會決議，建立覆蓋全面的從業人員行為管理體系，明確相關行為管理部門的職責範圍，每年向董事會匯報從業人員行為評估結果。

本行要求員工恪守商業道德，在《中國銀行股份有限公司員工違規行為處理辦法（2022年版）》中明確規定與財務會計管理、業務管理、職業操守、保密與信息披露、反洗錢、法律與合規風險管理等相關違規行為的處理程序與舉措等，並實施《中國銀行股份有限公司管理問責辦法（2022年版）》，強化管理人員問責。

本行按年度開展全行從業人員行為評估，分析從業人員管理成效、存在的問題，並相應制定下一步工作計劃。2023年，本行董事會和高級管理層審議通過2022年度員工行為管理評估報告。

員工申訴管理

本行制定《中國銀行股份有限公司員工申訴管理辦法（2022年版）》，允許申訴人依據內部管理規定，通過向問責決定機構的問責委員會秘書處遞交《申訴申請書》的方式，對批評教育、減發績效收入、紀律處分等處理結果進行申訴。

為切實保障申訴人權益，本行規定原承辦人員不能辦理申訴複審，同時，承辦人員與申訴人或申訴事項有利害關係的，不得參與申訴複審，應當主動迴避。

商業道德審計

內部審計

將內控合規管理體系、員工行為準則與商業道德制度體系及落實情況納入每年常規與專項內部審計範圍，覆蓋員工道德風險、員工異常行為等內容。

2023年重點檢查個人貸款、個人存款、信用卡等業務，並關注員工是否存在利用職務之便不當獲利、參與民間借貸、參與經商辦企業、與授信客戶異常往來等違法違規行為。

外部審計

外部審計師將員工行為準則與商業道德相關制度體系及落實情況作為重點內容之一，調閱員工行為準則與商業道德相關規章制度，了解相關控制流程，並執行相關控制測試程序。

反洗錢管理

本行建立組織健全、結構合理、職責明確的洗錢風險治理架構，發揮董事會、監事會、高級管理層的引領作用，夯實反洗錢三道防線協同機制，有效形成反洗錢工作合力。

董事會

承擔洗錢風險管理的最終責任，授權風險政策委員會履行其洗錢風險管理的部分職責，董事會和風險政策委員會定期審閱洗錢風險管理和工作情況。

監事會

承擔洗錢風險管理的監督責任，監督董事會和高級管理層在洗錢風險管理方面的履職盡責情況。

高級管理層

承擔洗錢風險管理的實施責任，高級管理層授權風險管理與內部控制委員會下設反洗錢工作委員會，履行集團洗錢風險統籌管理職責。

本行持續完善反洗錢三道防線體系。業務部門作為反洗錢第一道防線，負責識別、評估、監控、緩釋、報告條線洗錢風險；法律合規部門作為第二道防線，負責建立健全風險管理政策、制度和程序，監督洗錢風險管理體系運行情況；審計部門作為第三道防線，負責獨立評價洗錢風險管理體系的有效性。

本行嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢和反恐怖融資監督管理辦法》《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等規定的要求，充分參考金融行動特別工作組（FATF）等國際組織的標準要求和同業先進實踐，制定集團在全球範圍內統一適用的《中國銀行股份有限公司反洗錢、反恐怖融資與制裁合規政策》，確保境內外各機構均執行統一的反洗錢標準。同時，本行形成以《中國銀行股份有限公司反洗錢、反恐怖融資與制裁合規政策》為綱領，覆蓋洗錢風險評估、客戶盡職調查、制裁合規、客戶身份資料與交易記錄保存、大額和可疑交易報告、反洗錢培訓、舉報獎勵和信息保密等方面的反洗錢制度體系，並定期進行制度重檢，確保相關制度的有效性。

本行切實強化風險評估、盡職調查、培訓等相關工作，提升反洗錢管理有效性。

風險監測分析與評估

對照監管要求搭建定性與定量相結合的評估指標體系，完善洗錢風險評估方法，提升評估有效性與精準度。

提升反洗錢監測數據質量，優化可疑交易監測模型，加強洗錢高風險領域排查與管控，持續報送高價值可疑交易報告。

盡職調查

建立健全和執行以風險為本的客戶盡職調查制度，明確客戶准入、業務存續、客戶退出等全生命周期的管理標準和流程。

遵循「了解你的客戶」的原則，針對具有不同洗錢風險的客戶、業務關係或交易，採取相應的控制措施，通過可靠和來源獨立的證明文件、數據信息和資料核實客戶身份，了解客戶建立、維持業務關係的目的及性質。

內部培訓

搭建反洗錢培訓體系，明確培訓對象、內容、時長、效果驗證等規範要求，更新培訓課程體系，基於「全覆蓋、有效性、差異化、可驗證」原則，提升不同崗位人員的反洗錢合規意識和履職能力。

面向董事會、監事會和高級管理層：全年完成兩場反洗錢專題培訓，培訓內容涵蓋反洗錢制度與政策解析、反洗錢國內外形勢、國際評估動態、監管對金融機構洗錢風險管理工作要求、全球制裁最新形勢、同業制裁合規領域最佳實踐等。

面向全體員工：通過在線課程、線上直播、現場培訓等多種形式提供反洗錢、恐怖主義融資、國際制裁合規等相關培訓，建立反洗錢答疑平台，為基層員工提供反洗錢相關內容答疑解惑的渠道。截至2023年末，中銀研修雲平台上線200餘門反洗錢相關培訓課程，累計觀看人次超過220萬。



▲ 約翰內斯堡分行開展內部合規培訓，使員工在遊戲答題互動中提升合規意識和風險防範能力

ESG 關鍵績效

環境績效

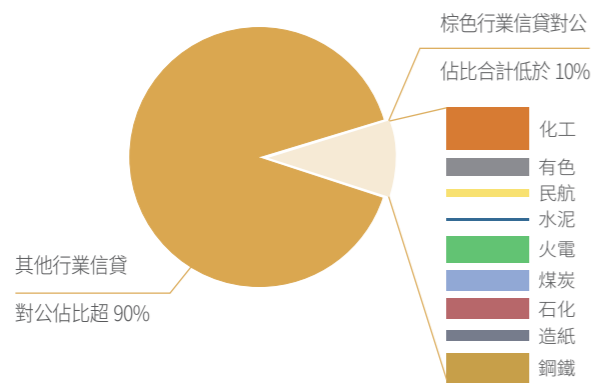
綠色金融發展

指標 (單位)	2023 年	2022 年
中國內地綠色信貸餘額 ^註 折合人民幣 (億元)	31,067	19,872
中國內地綠色信貸餘額同比增長 (%)	56.34	41.08
承銷境內外綠色債券發行規模 (億元)	5,554	4,539
境內外綠色債券發行規模 (億元)	474	877
境內外綠色債券投資規模 (億元)	>1,000	>1,000

註：原中國銀保監會統計口徑。

棕色行業信貸對公佔比情況

本行不斷優化棕色行業結構，推動產能置換、綠色改造、技術升級，引導資源向產能先進、單位能耗降低、技術升級改造、安全綠色智能高效、能源保供等重點領域集中。2023 年，本行境內公司業務棕色信貸餘額佔比低於 10%。



綠色信貸環境效益

指標 (單位)	2023 年	2022 年
綠色信貸減排二氧化碳當量 (萬噸)	68,712	20,410
綠色信貸減排二氧化硫量 (萬噸)	1,729	3,909
綠色信貸節水量 (萬噸)	8,200	20,969
綠色信貸節約標煤量 (萬噸)	42,845	8,920
綠色信貸減排化學需氧量 (萬噸)	34	63
綠色信貸減排氮氣量 (萬噸)	8	20
綠色信貸減排氮氧化物量 (萬噸)	2,064	4,326

能源管理

本行嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》《重點用能單位節能管理辦法》等要求，主動採取節能措施，減少能源消耗。其中，總行開展綠色照明、老舊設備淘汰、變頻節能改造等項目。經測算，因黑山扈辦公區配電增容設備增加、海鷹辦公區信息處理設備增加，本年度總行能源消耗量相較於上一年度有所增加，但未超過北京市規定額度。

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
能源消耗總量 (兆瓦時)	2,764,254	2,688,308	2,754,463
單位員工能源消耗量 (兆瓦時/人)	8.71	8.78	8.95
直接能源消耗情況			
汽油消耗量 (噸)	12,789	11,049	12,400
柴油消耗量 (噸)	583	540	463
天然氣消耗量 (萬立方米)	1,827	1,763	1,779
間接能源消耗情況			
電力消耗量 (兆瓦時)	1,889,562	1,809,260	1,785,869
熱力消耗量 (百萬千焦)	1,840,309	1,955,218	2,214,424

註 1：數據為集團口徑。

註 2：集團自身運營消耗的能源種類包括汽油、柴油、天然氣、電力、熱力等 9 類。汽油、柴油消耗主要來自辦公車輛，天然氣、液化天然氣等消耗主要來自辦公場所設置食堂，電力消耗主要來自辦公場所耗電和數據中心耗電，熱力消耗主要來自北方地區辦公場所採暖。

註 3：能源消耗總量根據各類能源的消耗量及《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020) 提供的轉換因子進行計算。

溫室氣體排放管理

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
溫室氣體排放總量 (噸二氧化碳當量)	1,594,093	1,537,546	1,534,060
範圍一溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)	84,740	74,899	79,309
範圍二溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)	1,509,353	1,462,647	1,454,751
範圍三溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量) —— 廢紙	4,052	—	—
範圍三溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量) —— 餐廚垃圾	2,414	—	—
範圍一和範圍二溫室氣體單位員工排放量 (噸二氧化碳當量/人)	5.02	5.02	4.99

註 1：數據為集團口徑。

註 2：根據集團業務範圍，自身運營溫室氣體排放主要包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。集團自身運營溫室氣體排放主要由能源使用產生，包括範圍一和範圍二的排放。其中，範圍一為汽油、柴油、天然氣、液化天然氣、液化石油氣、燃料油、煤、焦炭等化石能源燃燒產生的直接排放；範圍二為電力和熱力消耗隱含的間接排放。範圍三包括廢紙及餐廚垃圾處理產生的間接排放。

註 3：根據 ISO14064-1:《溫室氣體第一部分組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》與世界資源研究所 (WRI) 發佈的《溫室氣體核算體系》中提出的核算範圍，使用國家發改委發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 (試行)》中能源的排放因子、國家發佈的區域電網二氧化碳排放因子，以及境外地區公佈的電力排放因子，對溫室氣體排放量進行核算。

註 4：2023 年，本行根據《北京市重點碳排放單位配額核定方法》《關於北京市在嚴格控制碳排放總量前提下開展碳排放權交易試點工作的決定》等要求，在總行完成碳排放權核査、交易等各項工作。經審核，本年度總行共計剩餘碳排放權配額 2,767 噸。

廢氣管理

本行嚴格遵循《中華人民共和國大氣污染防治法》《北京市大氣污染防治條例》《餐飲業大氣污染物排放標準》《鍋爐大氣污染物排放標準》等要求，對總行排放的大氣污染物進行管理，主要包括廚房油煙、顆粒物、非甲烷總烴、氮氧化物、二氧化硫。2023年，本行設定「廢氣排放符合國家及地方標準」的目標，總行升級改造多個辦公區廚房排煙淨化系統，並安裝部分油煙淨化在線監控設備，確保油煙排放符合規定。

水資源使用

本行嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》《北京市排水和再生水管理辦法》《水污染物綜合排放標準》等要求，在總行辦公區嚴格管理廚房廢棄油脂，本年度根據北京市節水用水管理中心《計劃用水指標通知書》設定雙月用水目標，逐月統計分析；在總行大廈更換改造隔油器，並採用新型節水衛生潔具。截至2023年末，本行在求取適用水源上無任何問題。

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
水消耗總量（立方米）	13,533,157	13,535,554	13,618,321
循環用水總量（立方米）	180,964	149,834	141,122
單位員工耗水量（立方米/人）	42.65	44.20	—

註：數據為集團口徑。

廢棄物管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中央和國家機關辦公區生活垃圾強制分類工作實施方案》《關於做好2018年中央國家機關辦公區生活垃圾強制分類工作的通知》等要求，實行垃圾分類、減量管理。

在垃圾分類方面，實行垃圾分類監督員制度，按照樓層設監督員，物業公司設檢查員，綠色運營主責部門總務部設巡視員，對各樓層垃圾分類情況進行監督檢查。無害廢棄物由有資質的回收企業進行合規消納處置，有害廢棄物由有資質的處置單位進行無害化處理。

在垃圾減量方面，總行大廈等有條件的辦公區已安裝廚餘垃圾減量處理設備。

2023年，本行設定並完成「總行無害廢棄物和有害廢棄物處置率達到100%，廚餘垃圾量較上一年減少10%」的廢棄物管理目標。

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
有害廢棄物的排放總量（噸）	660	1,296	1,228
無害廢棄物的排放總量（噸）	40,433	44,419	44,542
單位員工有害廢棄物消耗量（噸/人）	0.016	—	—
單位員工無害廢棄物消耗量（噸/人）	0.127	—	—

註：數據為集團口徑。

物料及包裝

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
辦公用紙量 ^{註1} （噸）	8,261	12,115	12,211
節約用紙量 ^{註1} （噸）	3,954	96	-59
信用卡新卡單頁及信封包裝的紙張使用量 ^{註2} （噸）	63.81	70.73	88.14
信用卡電子賬單節約用紙張數 ^{註2} （億張）	3.84	3.70	3.96

註1：辦公用紙量和節約用紙量數據為集團口徑。

註2：信用卡相關數據為境內商業銀行口徑；「信用卡電子賬單節約用紙張數」指標2022年數據統計口徑調整，從「賬單頁數」調整為「賬單份數」，與2023年和2021年數據統計口徑保持一致。

經濟績效

支持科技創新

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
國家級「小巨人」和省級「專精特新」企業授信餘額（億元）	2,649.60	1,843.15	—
國家級「小巨人」和省級「專精特新」企業授信戶數（萬戶）	1.58	1.06	—

服務鄉村振興

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
普惠型涉農貸款餘額（億元）	3,765	2,603	1,888
涉農貸款餘額（億元）	26,561	20,748	17,408
涉農貸款餘額佔全行貸款餘額的比例（%）	15.99	14.35	13.25
國家鄉村振興重點幫扶縣各項貸款餘額（億元）	331.59	250.37	212.98
脫貧地區各項貸款餘額（億元）	4,863.77	4,122.75	3,608.76
脫貧小額信貸當年投放額（萬元）	8,440	6,698	3,326

服務中小微企業

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
普惠型小微企業貸款餘額（萬億元）	1.76	1.23	0.88
普惠型小微企業貸款餘額增長率（%）	43.17	39.34	53.15
小微企業 ^{註1} 貸款餘額（萬億元）	4.89	3.56	2.56
小微企業貸款餘額佔全行貸款餘額的比例（%）	29.43	24.90	19.97
小微企業貸款客戶數量（萬戶）	111.83	80.59	64.40
小微企業貸款客戶增長率（%）	38.77	25.13	29.51
中小企業 ^{註2} 貸款餘額（萬億元）	6.17	5.10	4.29
中小企業貸款增長率（%）	20.92	18.89	14.75
個人創業（助業）貸款餘額（億元）	35.69	34.78	26.32
民營企業貸款餘額（萬億元）	3.73	2.92	2.44

註1：小微企業：參考原中國銀保監會統計口徑，為小型企業、微型企業、個體工商戶和小微企業主貸款的合計。

註2：中小企業：參考原中國銀保監會統計口徑，為中型企業和小型企業的合計。

社會績效

支持社會發展

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
在各類交通領域新增投放貸款金額 (億元)	5,198	4,834	4,686
教育行業貸款餘額 (億元)	711.57	622.37	351.16
醫療衛生事業貸款餘額 (億元)	666.80	616.40	468.30
支持海洋經濟貸款餘額 (億元)	1,846	1,010	708
國家助學貸款餘額 ^{註1} (億元)	28.10	23.17	21.39
國家助學貸款累計投放額 (億元)	267.73	257.46	250.72
養老金受託資金規模 (億元)	2,098.86	1,702.43	1,415.45
企業年金個人賬戶管理數 ^{註2} (萬戶)	412.37	389.87	367.59
養老金託管資金規模 (億元)	9,923.90	9,066.02	7,835.02

註 1: 國家助學貸款: 向中央部屬高校、地方高校及部分地區家庭經濟困難學生發放的用於支付其在校期間學費、住宿費和日常生活費的信用貸款。

註 2: 企業年金個人賬戶管理數: 由本行擔任企業年金賬戶管理人的個人賬戶數。

貢獻社會公益

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
公益捐贈額 (百萬元)	94.54	89.09	98.54
志願者活動時長 (萬小時)	1.98	2.20	1.40
組織或參與的環保公益活動次數 (次)	167	249	156
環保公益活動參與員工人次 (人次)	7,862	8,933	9,800

客戶債務管理

本行為客戶提供多元化的貸款修改方案。修訂《中國銀行股份有限公司個人消費類貸款重組管理辦法》，優化辦理條件，針對符合基本條件的客戶，結合其實際情況，提高制度適用性。主動觸達潛在貸款逾期客戶，靈活滿足客戶要求，緩解貸款人壓力，妥善處理客戶徵信異議，提高客戶服務質效。針對信用卡客戶，做好信用卡個性化分期還款服務，在充分了解客戶的實際困難和償債能力前提下，為客戶設置與其實際還款能力相匹配的利率和還款周期，緩解一次性全額還款壓力。2023 年，本行共敘作個性化分期還款業務 4.29 萬筆，涉及分期金額 18.43 億元。

本行規範債務催收作業，推進人性化催收。制定《中國銀行股份有限公司信用卡逾期賬款催收管理辦法 (2022 年版)》、修訂《中國銀行股份有限公司信用卡逾期賬款催收外包管理辦法 (2023 年版)》。針對受洪澇和地震地質災害影響而導致還款困難的客戶，適時暫停催收。加強外包催收業務管理，建立全行信用卡催收外包服務商統一選型庫。注重提升催收人員服務能力，通過案例分享、專題會議、培訓、業務檢查等方式督導轄內機構和催收外包服務商合規開展業務，深化合規催收意識。2023 年，總行面向全轄催收業務人員開展 4 次業務培訓，培訓內容涵蓋業務發展情況、制度解讀、消保要求、業務開展要求、典型案例等。

營銷宣傳

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》，制定《中國銀行股份有限公司消費者權益保護政策》《中國銀行股份有限公司消費者權益保護管理辦法》《中國銀行股份有限公司消費者金融營銷宣傳管理指引》等文件，將營銷宣傳納入消費者權益保護審查範圍。2023 年，結合投訴與輿情要點，重點完善營銷宣傳消保審查要點，進一步規範營銷宣傳；建立常態化營銷宣傳行為監測機制，定期梳理並更新營銷宣傳監測要點，每季度開展全渠道金融營銷宣傳行為的自查監測，對違反消費者權益保護法律法規及相關規定的營銷宣傳行為進行及時整改，結合監測情況與發現問題定期發送風險提示，深化公平營銷宣傳合規管理。

產品管理

本行董事會負責對開發新產品、現有產品重大改動的內部審批流程進行審批，對高級管理層履行產品管理職責情況進行督促。高級管理層負責貫徹、執行董事會及執行委員會產品管理相關的決議和決定；構建與本機構組織架構、經營規模相適應的產品管理工作體系，健全產品管理工作決策執行機制，明確相關部門及各分支機構職責，有效推動工作開展；根據新產品管理分層決策機制，審議新產品的准入、退出；定期聽取新產品研發進展情況匯報；審議產品管理及產品風險管理的重大事項；負責協調解決跨部門、跨條線產品管理重大事項。

本行重視對自營產品和代銷產品的管理與審查。針對自營產品，制定《中國銀行股份有限公司產品管理辦法 (2021 年版)》，按照全生命周期管理、三道防線協同管理、風險可控、差異化管理等原則，明確新產品准入、產品存續期、產品停售和退出等階段管理要求。年內完成 2020 年至 2021 年 8 項新產品後評價、2022 年至 2023 年存量產品重檢，以及低效產品退出工作。針對代銷產品，修訂《中國銀行股份有限公司代銷產品管理辦法 (2023 年版)》，明確代銷產品准入、銷售、投訴和應急處理、信息披露和客戶信息保護、後評價及問責等階段管理要求，年內組織完成代銷業務制度重檢與代銷業務合規性檢查工作。

本行強化產品風險管理工作，確保產品風險可控。組建產品風險評審專家庫，完善產品風險專家評審機制，進一步優化產品風險管理流程；定期評估監測新產品和存量產品的產品風險情況，加強主動監測預警和產品風險管控，提升產品風險管理質效。

消費者權益保護

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
公眾金融教育年度累計活動次數 (萬次)	7.56	5.59	5.97
公眾金融教育受眾人次 (萬人次)	88,899	73,744	56,295
反假幣教育的受眾客戶量 (萬人次)	806	747	1,225
反假幣教育線上宣傳活動點擊次數 (萬次)	533	303	277

消費者投訴管理

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
全年共受理客戶投訴 (萬件)	27.6	18.2	14.8
已解決的客戶投訴 (萬件)	27.6	18.2	14.8
投訴處理完結率 (%)	100	100	100

2023 年主要投訴業務類別	2023 年主要投訴業務地區
信用卡業務投訴佔比為 37.9% 借記卡業務投訴佔比為 26.3% 貸款業務投訴佔比為 20.9% 以上三類業務投訴共佔全部投訴的 85.1%。	廣東 (10.7%)、深圳 (6.1%)、江蘇 (4.1%)、河南 (3.7%)、四川 (3.3%) 以上五個地區的投訴共佔全部投訴的 27.9%。

加強個人客戶信息保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等要求，制定適用於總行、境內分支機構和境內綜合經營公司的《中國銀行股份有限公司個人客戶信息保護管理辦法》《中國銀行股份有限公司個人客戶信息安全事件應急預案》，並要求境外機構結合所在國家和地區要求，參照制定個人客戶信息保護制度。

本行堅持「業務必需，最小授權」原則，在履行充分告知和單獨同意環節後，處理個人客戶的敏感信息。建立以分級授權為核心的個人客戶信息處理審批程序及追溯機制，並使用訪問控制技術和加密 / 去標識技術、隱私保護增強技術等確保信息的安全可控。除法律法規另有規定外，個人客戶信息的保存期限為實現處理目的所必要的最短時間。當處理目的已實現、無法實現或停止提供相關產品或者服務等情形出現時，本行承諾在規定時間內刪除個人客戶信息。法律、行政法規規定的保存期限未屆滿，或者刪除個人客戶信息從技術上難以實現的，本行將停止處理個人客戶信息（存儲或採取必要的安全保護措施除外）。

本行通過線上業務渠道發佈隱私政策，公開個人客戶信息處理規則；在客戶首次使用、註冊或更新隱私政策時，對客戶進行充分告知並在客戶同意後開展個人客戶信息處理活動。持續更新《中國銀行股份有限公司手機銀行隱私政策》^註，告知客戶對個人信息享有的權利以及相關權利實現方式，明示個人信息收集、存儲、共享轉讓、刪除等的具體規則。

本行與合作機構開展合作前，審查評估其保護個人客戶信息的資質、能力和信譽。對未能達到行業與監管要求、本行業務及技術管理規定的機構，不得開展個人客戶信息領域合作。對於符合要求的合作機構，以協議形式明確其個人客戶信息處理和保密義務，明確信息發生洩露的補救手段與責任追究方式。本行開展日常監督，定期重檢合作機構個人客戶信息保護能力。對未能有效履行個人客戶信息保護責任的合作機構，立即要求其停止相關行為並採取補救措施，必要時終止合作關係，並要求合作機構及時刪除個人客戶信息。

本行定期組織個人客戶信息保護專題培訓，面向接觸個人客戶信息崗位的內部員工和外包人員加大培訓力度，着力提升全員個人客戶信息保護的合規意識和能力。2023年，個人客戶信息保護專題培訓參訓人數累計超過 30 萬人次。

註：《中國銀行股份有限公司手機銀行隱私政策》
<https://ebsnew.boc.cn/bocphone/VuePhone/tools/privacyPolicy/privacyPolicyAhtml>

服務渠道

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
手機銀行客戶數（億戶）	2.75	2.54	2.35
手機銀行交易金額（萬億元）	54.88	46.73	39.38
手機銀行 App 月活躍用戶數（萬戶）	8,776.27	7,620.15	7,104.41
境內營業網點（家）	10,299	10,312	10,382
智能化網點機構（家）	10,299	10,312	10,382
ATM（台）	22,852	25,166	27,729
智能櫃台（台）	33,871	33,089	32,367
智能櫃台網點覆蓋率（%）	100	100	100
移動版（便攜式）智能櫃台（台）	16,073	13,793	10,853
在國家鄉村振興重點幫扶縣 ^註 設立網點數量（家）	46	37	34
在縣域地區設置網點數量（家）	2,979	2,948	2,934
縣域機構覆蓋率（%）	64.63	63.13	62.52

註：國家鄉村振興重點幫扶縣：參考中央農村工作領導小組辦公室和國家鄉村振興局於 2021 年 8 月公佈的國家鄉村振興重點幫扶縣名單（160 個）。

人力資源結構

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
員工人數（人）	306,931	306,182	306,322
按性別劃分			
男性員工人數（人）	131,776	131,164	131,387
女性員工人數（人）	175,155	175,018	174,935
按年齡劃分			
30 歲及以下員工數量（人）	71,733	68,054	66,995
31 至 50 歲員工數量（人）	173,843	179,513	185,917
51 歲及以上員工數量（人）	61,355	58,615	53,410
按地區劃分			
中國大陸地區員工人數（人）	281,827	281,793	280,908
外派員工人數（人）	2,082	2,038	2,051
港澳台地區員工人數（人）	18,807	18,439	19,445

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
其他類型 ^註			
當年新進員工人數（人）	13,133	12,695	10,221
校園招聘人數（人）	12,868	12,140	9,610
社會招聘人數（人）	265	555	611
接收實習生人數（人）	542	893	665
獲得高級專業資格人員（人）	10,600	8,200	6,280
獲得中、初級專業資格人員（人次）	269,770	250,000	196,000

註：除「其他類型」數據為境內商業銀行口徑，上表中其餘數據為集團口徑。

員工流失情況

指標（單位）	2023年	2022年	2021年
員工流失率（%）	1.7	1.9	2.5
男性員工流失比率（%）	1.6	1.88	2.4
女性員工流失比率（%）	1.7	1.92	2.6

註：數據為境內商業銀行口徑。

多元化與員工權益保障

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
勞動合同簽訂率 (%)	100	100	100
社會保險覆蓋率 (%)	100	100	100
女性員工比例 ^註 (%)	57.07	57.16	57.11
中高層管理人員女性比例 (%)	30.78	30.59	30.79
中高層管理人員男性比例 (%)	69.22	69.41	69.21
海外機構本地員工人數 ^註 (人)	23,022	23,033	23,992
少數民族員工人數 (人)	13,759	13,487	13,260

註：除「女性員工比例」和「海外機構本地員工」數據為集團口徑，上表中其餘數據為境內商業銀行口徑。

職業健康安全

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
員工工傷案件發生數量 (起)	8	4	3
員工因公死亡發生數量 (起)	0	0	0
員工因公死亡人數 (人)	0	0	0
員工因公死亡比率 (%)	0	0	0
因工傷損失工作日 (天)	480	120	100

註：數據為總行口徑。

員工教育培訓

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
接受培訓員工比例 (%)	97.85	97.52	97.01
員工平均培訓時長 (小時)	55.32	48.16	48.32
按性別劃分的參與培訓員工數量與佔比			
女性員工參與培訓數量 (人)	170,916	171,602	175,377
男性員工參與培訓數量 (人)	129,416	123,724	130,847
女性員工參與培訓佔比 (%)	97.57	—	—
男性員工參與培訓佔比 (%)	98.22	—	—
按員工類別劃分的參與培訓員工數量與佔比			
高級管理層參與培訓數量 (萬人次)	1.34	1.25	1.43
中級管理層參與培訓數量 (萬人次)	32.57	32.97	26.57
普通員工參與培訓數量 (萬人次)	258.33	244.04	238.37
高級管理層參與培訓佔比 (%)	100	—	—
中級管理層參與培訓佔比 (%)	100	—	—
普通員工參與培訓佔比 (%)	97.80	—	—

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
按性別劃分的員工平均培訓時間			
女性員工平均參加培訓時間 (小時)	56.09	52.03	51.74
男性員工平均參加培訓時間 (小時)	54.30	45.72	45.83
按員工類別劃分的員工平均培訓時間			
高級管理層平均參加培訓時間 (小時)	56.72	47.62	46.30
中級管理層平均參加培訓時間 (小時)	62.54	58.37	61.99
普通員工平均參加培訓時間 (小時)	55.25	47.34	41.92

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
中銀研修雲平台員工參與培訓人次 (萬人次)	292.25	278.26	266.37
中銀研修雲平台員工人均學習時長 (小時/人)	48.06	44.12	43.55

價值創造

指標 (單位)	2023 年	2022 年	2021 年
資產總計 (百萬元)	32,432,166	28,893,548	26,722,408
營業收入 (百萬元)	622,889	585,367	605,559
營業支出 (百萬元)	328,816	301,589	329,428
利潤總額 (百萬元)	295,608	283,641	276,620
淨利潤 (百萬元)	246,371	236,725	227,339
平均總資產回報率 (%)	0.80	0.85	0.89
淨資產收益率 (%)	10.12	10.77	11.28
資本充足率 (%)	17.74	17.52	16.53
所得稅費用 (百萬元)	49,237	46,916	49,281
歸屬於母公司所有者權益合計 (百萬元)	2,629,510	2,423,973	2,225,153
每股社會貢獻值 (元)	3.42	2.81	2.60

註：本集團採用了財政部頒佈的《企業會計準則第 25 號—保險合同》（簡稱「保險合同準則」），該準則的首次執行日是 2023 年 1 月 1 日。根據保險合同準則的要求，本集團重述了自 2022 年 1 月 1 日起的比較期間數字，本報告中列示的自 2022 年 1 月 1 日起的相關比較數據，均已相應重述。其他前期比較數據未重述。

董事會建設

2023年，本行召開董事會會議13次，董事會會議平均出席率91%（根據《中國銀行股份有限公司章程》^{註1}，本行董事應當每年至少親自出席至少三分之二以上的董事會現場會議）。董事會全年審議議案87項。董事會各專業委員會根據董事會的授權，積極協助董事會履行職責。

2023年，本行組織董事會成員參加培訓2次，參與培訓董事11名，董事會成員人均參與培訓時長4.6小時，培訓內容包括反洗錢政策解析與反洗錢工作形勢、綠色金融等方面。

本行制定《中國銀行股份有限公司董事會成員多元化政策》^{註2}，其中列明本行關於董事會成員多元化所持立場以及在實現過程中持續採取的方針。董事會成員的甄選基於各項多元化考慮，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、地區、專業經驗、技能、知識和服務任期等。董事會成員具備宏觀視野，在公司金融、經濟研究、國有資產管理、財務會計及合規管理等專業領域具有豐富經驗。所有董事均具有經濟及金融工作經驗。董事會成員平均任期2.4年。

截至2023年末，本行共有6名獨立董事，獨立董事佔董事會比例為43%，均從境內外知名人士中選聘，具備較高的專業素質和良好信譽。根據公司章程，本行獨立董事不得在超過兩家商業銀行同時任職，確保有足夠的時間和精力有效地履行獨立董事的職責。獨立董事不在本行擔任除董事外的其他職務，且不受本行主要股東、實際控制人或其他與本行存在重大利害關係的單位或個人影響。

註1：詳見《中國銀行股份有限公司章程》
<https://pic.bankofchina.com/bocappd/report/202311/P020231124638482504258.pdf>

註2：詳見《中國銀行股份有限公司董事會成員多元化政策》
<https://pic.bankofchina.com/bocappd/report/202311/P020231124638482504258.pdf>

親自出席次數 / 任期內召開會議次數

董事	股東大會	董事會 (含書面傳簽會議)
現任董事		
葛海蛟	2/2	7/8
劉金	3/3	11/13
林景臻	3/3	11/13
張勇	2/2	7/7
張建剛	3/3	13/13
黃秉華	3/3	13/13
劉輝	1/1	4/4
師永彥	1/1	3/3
姜國華	3/3	10/13
廖長江	3/3	11/13
崔世平	3/3	11/13
讓·路易·埃克拉	3/3	13/13
鄂維南	3/3	11/13
喬瓦尼·特里亞	3/3	13/13

董事	股東大會	董事會 (含書面傳簽會議)
離任董事		
王緯	0/0	1/2
陳劍波	0/0	4/4
肖立紅	2/2	6/6
汪小亞	2/2	6/6

註：上表為截至2023年末董事任職情況；會議方式包括現場會議、書面議案。

指標	數量 (位)	佔比 (%)
董事會成員數量	14	100%
執行董事數量	3	21.4%
非執行董事數量	5	35.7%
獨立董事數量	6	42.9%
中國內地董事數量	10	71.4%
中國港澳台地區董事數量	2	14.3%
其他國家和地區董事數量	2	14.3%
男性董事數量	14	100%
女性董事數量	0	0
55歲以下董事數量	4	28.6%
55-60歲董事數量	5	35.7%
60歲以上董事數量	5	35.7%

註：上表為截至2023年末董事會構成情況。

信息披露與投資者溝通

本行持續完善信息披露管理制度體系，以提升透明度為目標，豐富優化披露內容，增強披露的針對性和有效性，切實維護廣大投資者的合法權益。

指標 (單位)	2023年	2022年	2021年
公開信息披露文件發佈數量 (項)	388	389	388
A股市場發佈文件	123	123	126
H股市場發佈中文文件	139	139	132
H股市場發佈英文文件	126	127	130
召開投資者會議 (場)	180	179	178
接聽投資者熱線 (次)	105	125	111
回覆上證E互動平台 (則)	13	27	57
處理IR郵箱郵件 (封)	55	74	73

廉潔與反腐敗

本行着力防範廉潔風險，堅決懲治腐敗問題，建立健全監督約束機制，始終保持反腐高壓態勢。堅持「不敢腐、不能腐、不想腐」一體推進，加大違法違紀問題查處力度，完善權力制約機制，推動正本清源、固本培元。

本行高度重視境外機構廉潔建設和反腐敗工作，持續提升治理水平，緊密結合境外機構特點，強化監督，從嚴執紀，推動全面從嚴治黨向境外延伸。境外機構結合所在國家和地區實際，加強廉潔風險防控工作，加強教育督促，不斷促進境外機構廉潔從業、合規經營的濃厚氛圍。健全境外機構監督體系，充實監督力量，加大監督和懲戒力度，推動落實廉潔建設各項要求。

關於貪污案件數目等更多信息可登陸中央紀委國家監察網站查詢。

信訪事項辦理

本行制定、修訂《中國銀行股份有限公司信訪工作管理辦法》，進一步完善信訪工作機制。公民、法人或其他組織均可通過電話、書信、走訪等形式反映情況和意見。在總部設立信訪辦公室團隊、信訪接待站，在境內分行均配備專職信訪工作人員，認真處理來信、來電、來訪，傾聽來訪群眾的意見、建議和要求。接受利益相關方以實名、匿名等形式提出信訪事項，充分保障信訪人的個人隱私和安全，禁止任何人以任何形式對舉報人打擊報復。對於阻止他人檢舉、提供證據，洩露舉報人身份，誣陷、恐嚇、打擊、報復他人等違規行為，嚴格按照法律法規及《中國銀行股份有限公司員工違規行為處理辦法（2022年版）》等進行處理。

網絡與信息安全

本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《銀行業金融機構數據治理指引》等要求，制定適用於全集團的《中國銀行股份有限公司信息安全總體策略》《中國銀行股份有限公司數據治理政策》等一系列涵蓋數據治理、數據安全管理、客戶信息保護等內容的政策文件。

本行建立網絡和信息安全責任制。董事長是網絡安全的第一責任人，金融數字化委員會是網絡安全的領導機構，首席網絡安全官是監督本行內部網絡、信息和數據安全的最高執行管理人。2023年，董事會、高級管理層及風險控制委員會聽取和討論信息科技風險情況報告、網絡安全能力提升報告、數據安全保護情況報告，指導全行持續提升信息科技風險防範能力，做好網絡安全和數據安全保障。將信息安全管理落實情況納入集團各機構及其高級管理層的績效考核體系，考核內容包括敏感信息洩露、毀損、篡改，病毒感染與傳播，內部網絡或系統遭受外部滲透或攻擊、安全排查和問題整改等。

本行着力提升網絡與信息安全保護能力。建立覆蓋全集團、統一指揮、主動應對的7×24小時網絡安全專業化運營體系，形成威脅事件處理、安全漏洞管理和威脅情報共享機制；全年組織網絡安全藍軍開展實戰演練，定期開展內外部安全測評、漏洞掃描、滲透測試活動及全鏈路安全防禦有效性驗證工作，主動識別網絡與信息系統風險隱患；制定網絡安全應急預案，完善生產安全管理體系和研發運維支持體系，促進安全生產保障能力提升。在員工培訓方面，全年在集團範圍開展網絡安全管理培訓、專業認證培訓、數據安全管理及客戶信息保護專題培訓等多場活動，培訓對象覆蓋勞動合同員工和勞動派遣制員工，並組織總行部門及境內分行所有員工參加數據安全及客戶信息保護線上考試，強化全員網絡與信息安全意識。開展網絡信息安全問題複盤，根據監管部門新要求及時重檢修訂相關制度。

本行網絡與信息安全相關系統已通過CMMI四級（軟件能力成熟度模型集成）、ISO 20000（信息技術服務管理體系認證）、ISO 27000（信息安全系統標準體系認證）、ISO 9000（質量體系標準認證）和PCI-DSS（支付卡行業數據安全標準）等國內外多項網絡與信息安全相關標準認證。同時，本行每年對運營維護、開發、網絡與數據安全開展內外部審計，並聘請第三方機構開展網絡運維服務能力評估，出具ISAE 3402國際鑒證報告和SSAE18 SOC2（系統和組織控制）體系控制有效性報告。

2023年，本行未發生因科技原因導致的網絡、信息安全與隱私洩露事件。

知識產權保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，倡導知識產權保護理念，按照本行知識產權管理辦法開展商標、專利等知識產權的申請與保護。同時，本行充分尊重他人知識產權，注重防範知識產權侵權風險。

負責任採購

本行由集中採購中心牽頭負責綠色和可持續採購工作，根據《中國銀行股份有限公司供應商管理辦法（2023年版）》《中國銀行股份有限公司採購管理辦法（2021年版）》等政策文件要求，遵循公開、公平、公正、誠實信用和效益的採購原則，建立公開、公正、透明的採購管理機制，嚴格執行採購程序，採購方式的選擇依據依法、合規、競爭、擇優的原則，優先採用公開招標方式，審慎選擇單一來源方式。保障中小企業供應商平等參與權，採購中嚴禁需求設置排他性條款等限制競爭行為。在合格供應商基本資質要求制定過程中，除個別特殊需求的項目外，不對企業註冊資本、企業規模等提出要求。

本行將責任採購理念納入供應商准入、採購、評審以及管理等各環節，全部項目的採購邀請文件中均明確要求「供應商經營活動中沒有重大違法違規記錄或涉及環境保護、勞動用工、消費者權益保護等方面的重大違法違規行為」。在供應商考察和項目評審過程中，評估供應商在環境保護、社會責任等方面的承諾。除關注供應商的書面承諾外，在具體的項目考察過程中，對供應商在環境保護設備和措施、勞動合同簽訂和社會保險繳納情況等僱員用工情況、辦公環境健康和安全性、勞動保護措施等進行考察，並在評審過程中予以考慮。要求入圍的全部供應商均須在合作協議附件中簽署《中國銀行股份有限公司供應商廉潔從業準則》，嚴格禁止商業賄賂、干預採購、洩露秘密、故意違約等違反廉潔從業的行為。將集中採購業務行賄人與存在廉潔問題等不良行為供應商納入負面名單管理，建立負面名單供應商的處罰機制及管理程序。

本行每年召開多次供應商溝通會，傾聽供應商期望、解決供應商訴求。同時不斷優化投訴、舉報機制，遵循《中國銀行股份有限公司集中採購供應商質疑處理辦法（2022年版）》，為供應商提供多種投訴渠道，並在新版採購文件示範文本中公示監督舉報渠道、明確供應商質疑受理流程。

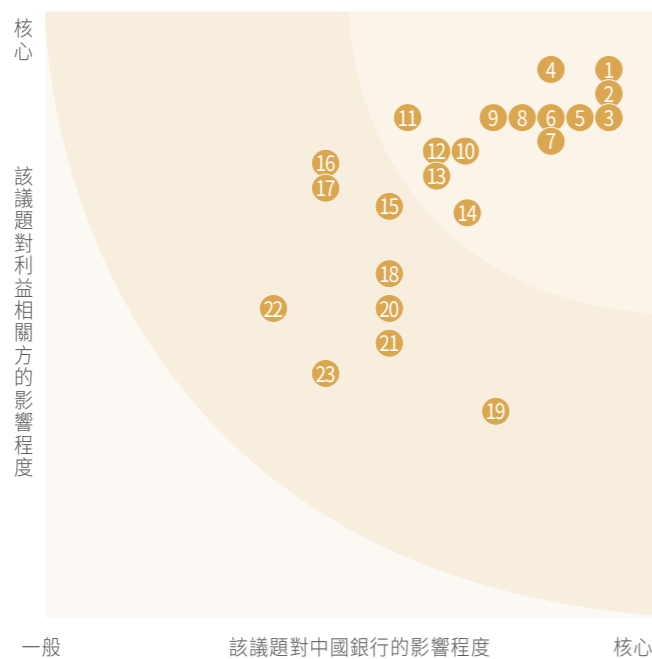
指標（單位）	2023年	2022年	2021年
集中採購項目總數（個）	16,419	13,652	13,961
集中採購涉及預算金額（億元）	334.32	264.78	292.49
總行供應商數量（個）	952	977	1,087
中國內地供應商數量（個）	862	880	—
中國內地供應商佔比（%）	90	90	90
中國港澳台及其他國際和地區供應商數量（個）	95	97	—
中國港澳台及其他國際和地區供應商佔比（%）	10	10	10
供應商審查覆蓋率（%）	100	100	100
開展供應商社會責任培訓次數	3	2	3

責任管理

重要性分析

本行每年定期開展重要性分析，通過對社會責任議題的識別、評估，確定對本行和各利益相關方均具有重要性的社會責任議題，並於報告中進行披露。

步驟 1	識別	步驟 2	評估
	通過深入解讀、分析國家宏觀政策與行業發展趨勢，參考香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、聯合國可持續發展目標（SDGs）、全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021 版》、明晟（MSCI）ESG 評級、標普全球（S&P Global）企業可持續發展評估等國內外企業社會責任主要標準與主流 ESG 評級體系，結合自身戰略發展規劃，梳理出對自身和利益相關方具有影響的 23 項社會責任議題。	以在線問卷的方式，邀請內外部利益相關方群體從「對中國銀行的影響程度」和「對利益相關方的影響程度」兩個維度對社會責任議題進行評估。	
			步驟 3
			披露
			根據評估結果統計與分析，形成重要性分析矩陣，對議題重要性進行排序，明確報告重點披露內容。



核心議題

- | | |
|----------------|-------------|
| 1 服務國家戰略 | 8 服務高水平對外開放 |
| 2 服務實體經濟 | 9 防範化解金融風險 |
| 3 發展綠色金融 | 10 普及金融知識 |
| 4 支持民生發展 | 11 提升客戶體驗 |
| 5 消費者權益保護 | 12 推動普惠金融 |
| 6 合規與內控管理 | 13 產品與服務創新 |
| 7 網絡、信息安全與隱私保護 | 14 應對氣候變化 |

重要議題

- | | |
|------------|--------------|
| 15 深化數字轉型 | 20 公益慈善與志願服務 |
| 16 員工權益與福祉 | 21 優化公司治理 |
| 17 人力資本發展 | 22 利益相關方參與 |
| 18 助力鄉村振興 | 23 踐行綠色運營 |
| 19 持續回報股東 | |

利益相關方溝通

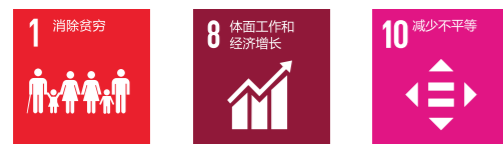
利益相關方	期望	溝通渠道
國家	<ul style="list-style-type: none"> 服務國家戰略 服務實體經濟 服務高水平對外開放 全面風險管理 推動金融普惠 	<ul style="list-style-type: none"> 日常溝通與匯報 項目審批與監管 重大項目合作
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 推動金融普惠 消費者權益保護 產品與服務創新 提升客戶體驗 網絡、信息安全與隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 日常服務溝通 客戶滿意度調查 客戶投訴處理 95566 客戶服務中心 門戶網站、微信公眾號、微博等
股東	<ul style="list-style-type: none"> 優化公司治理 防範化解金融風險 深化數字轉型 	<ul style="list-style-type: none"> 定期報告與臨時報告 股東大會 投資者調研 業績發佈會
環境	<ul style="list-style-type: none"> 應對氣候變化 發展綠色金融 踐行綠色運營 	<ul style="list-style-type: none"> 項目環境風險評估 環境績效採集與披露 綠色公益活動
社區	<ul style="list-style-type: none"> 支持民生發展 助力鄉村振興 公益慈善與志願服務 利益相關方參與 	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活動 實地調研走訪 社區溝通交流活動 媒體溝通
員工	<ul style="list-style-type: none"> 人力資本發展 員工權益與福祉 利益相關方參與 	<ul style="list-style-type: none"> 總結表彰大會 定期培訓 企業文化活動 門戶網站、微信公眾號、微博等

承諾與進展

作為聯合國《負責任銀行原則》的簽署機構，中國銀行將綠色金融、普惠金融等可持續發展議題納入集團重點發展戰略常抓不懈，推動責任金融發展並取得積極成效。2023年，本行在綠色金融方面，積極打造綠色金融服務首選銀行，綠色金融業務健康快速發展；在普惠金融方面，構建以商業銀行業務為主體，村鎮金融為特色，消費金融、公益服務為補充的「一體多元」普惠金融服務體系，實現普惠金融量增、面擴、質提。

普惠金融

本行做實做優普惠金融服務，精準對接普惠客群金融需求，努力提升小微企業、個體工商戶、農戶及新型農業經營主體的金融服務便利性、可得性和覆蓋面。



目標 / 承諾 ^註	2023年進展
2021年至2025年期間，普惠貸款增速、客戶增速持續滿足監管要求。	普惠貸款增速43.17% 普惠客戶增速43.21%
到2025年，普惠型小微企業貸款餘額突破2.5萬億元，成為服務普惠客群的主力銀行。	普惠貸款餘額1.76萬億元

註：普惠金融「目標/承諾」根據監管當年發展要求進行定期回顧與修訂。

綠色金融

本行緊扣碳達峰、碳中和目標任務，堅持把綠色金融作為推動經濟社會高質量發展的着力點，加強綠色金融頂層設計，提升客戶ESG風險管理水平，穩步升級綠色金融產品與服務體系，努力打造「綠色金融服務首選銀行」，將綠色發展理念內化於全行經營管理與業務發展的各個環節，持續為全面推進美麗中國建設貢獻金融力量。



目標 / 承諾	2023年進展
「十四五」期間，對綠色產業新增貸款支持不少於3萬億元人民幣（2021年至2025年）	截至2023年末，境內綠色信貸餘額31,067億元，新增11,195億元，較「十三五」末（2020年末）增長22,099億元
全行境內綠色信貸餘額逐年上升	同比增長56.34%
資產質量保持在良好水平	綠色信貸不良率低於0.5%，低於集團整體信貸不良率水平
綠色債券投資規模逐年上升 綠色債券承銷力爭市場領先	綠色債券投資規模持續提升，截至2023年末，綠色債券投資規模超過1,000億元，承銷境內、境外綠色債券發行規模分別位列銀行間市場第一、彭博「全球離岸綠色債券」榜中資同業第一
自2021年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資。	無新增境外新建煤炭開採和新建煤電項目融資

展望

大道如砥，行者無疆。2024年是中華人民共和國成立75周年，也是實現「十四五」規劃目標任務的關鍵一年。中國銀行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，完整、準確、全面貫徹新發展理念，增強大型銀行的責任感使命感，用更有力行動服務經濟社會發展大局，用更溫暖服務滿足人民群眾對美好生活的嚮往，為全面建設社會主義現代化國家貢獻更多中行力量。

我們將堅持踐行根本宗旨，當好服務實體經濟的主力軍，為經濟持續回升向好增光添彩。

聚焦重大戰略、重點領域和薄弱環節，圍繞做好五篇大文章，打造多樣化專業性的金融產品和服務體系。支持科技創新和產業創新，服務現代化產業體系建設，促進加快發展新質生產力。加大對關鍵核心技術攻關等領域的金融服務，支持以投資拉動經濟增長。服務大規模設備更新和消費品以舊換新，激發消費潛能。支持民營、小微企業，更好滿足市場主體融資需求。發揮全球化優勢，對接落實支持高質量共建「一帶一路」八項行動，更好服務各類重大展會，促進境內外互聯互通。

我們將堅持綠色轉型發展，當好美麗家園的守護者，為推進人與自然和諧共生不懈奮鬥。

積極應對氣候變化，錨定碳達峰碳中和目標，深化集團經營管理變革，加快推動發展方式綠色轉型。加大對清潔能源等新興產業的支持，促進傳統能源清潔高效利用。加大金融創新力度，優化包括貸款、債券、保險、基金等在內的全方位金融產品和服務體系。不斷加強對客戶ESG風險的全流程管理。持續推廣綠色辦公、綠色採購、低碳運營理念，降低集團運營總能耗。深化綠色金融領域交流合作，提升在國際綠色組織中的履職能力，攜手全球各方讓地球更綠、讓家園更美。

我們將堅持金融為民情懷，當好人民群眾的貼心人，為增進民生福祉傳遞更多能量。

聚焦住房、教育、醫療、就業、養老等領域，採取更多惠民生、暖民心的措施，進一步豐富場景生態，更好滿足人民群眾的金融服務需求。支持構建房地產發展新模式，助力房地產市場平穩健康發展。落實就業優先戰略，支持穩定擴大就業崗位。積極支持鄉村振興，加大空白縣域網點佈局。深化脫貧地區幫扶工作，促進共同富裕。打造公益金融中行樣本，凝聚愛心力量，共建美好社會。

我們將堅持統籌發展和安全，當好維護金融穩定的壓艙石，為可持續發展築牢堅固堡壘。

堅持高質量發展和高水平安全良性互動，把握好權和責、快和穩、防和滅的關係，對標新業態、新模式和新需求，深化全面風險管理改革，夯實管理薄弱環節，不斷提升風險預見能力、應對能力和處置能力。加強金融科技應用，提升智能風控水平，實現風險早識別、早預警、早暴露、早處置。健全內控合規長效機制，強化穿透式管理，推動合規發展、合規經營。

說明

中國銀行股份有限公司（簡稱「本行」「中行」「集團」）董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告範圍

組織範圍：與本行合併財務報表的組織範圍一致。

時間範圍：2023年1月1日至2023年12月31日。部分內容超出上述時間範圍。

發佈周期：年度報告。本報告是本行連續發佈的第17份社會責任報告，上一年度報告發佈於2023年3月。

編製參考依據

以香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引》、中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》，以及《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等的相關要求為指導，參考國際標準化組織《組織社會責任指南（ISO 26000）》，全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021版》及《聯合國負責任銀行原則》等標準編製。

本報告遵循香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的匯報原則：

重要性

本報告在「責任管理」中披露本年度開展重要性評估工作的情況，包括識別環境、社會和治理（ESG）議題的流程和方法、開展利益相關方調研的情況、基於調研結果形成的ESG議題重要性矩陣，以及識別出的利益相關方群體及各利益相關方群體的參與方式與對本行的期望。重要性分析流程與結果會同本報告其他內容，一併聽取本行董事會意見並經董事會審閱通過。

量化

本報告在「ESG關鍵績效」的「環境績效」部分披露了計算溫室氣體排放量及能源耗用過程中使用的標準和轉換因子來源。

一致性

本報告的關鍵績效指標統計方法與往年保持一致。

數據說明

報告中的財務數據來自2023年度財務報告，並經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。其他數據以2023年度為主，部分包括以前年度數據。報告中涉及的貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告保證

報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）對其中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

發佈形式

報告以網絡在線版形式發佈，可在本行網站（網址：www.boc.cn）查閱。本報告以中文、英文兩種文字發佈，在對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

報告反饋

如您對本報告內容以及本行社會責任和ESG工作有任何意見或建議，請掃碼填寫此問卷。本行將認真聆聽您的反饋，並對您的個人信息嚴格保密。





注册会计师独立鉴证报告

致：中国银行股份有限公司董事会

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

关键数据

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

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

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



标准

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

管理层的责任

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

我们的独立性与质量控制

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

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

注册会计师的责任

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

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

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



普华永道

2024/SH-0137
(第三页, 共三页)

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

固有限制

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

结论

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

使用限制

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

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

中国·上海市

2024年3月28日

關鍵數據編報基礎

員工人數(人): 中國銀行社會責任報告披露的員工人數是指報告期末中國銀行股份有限公司(不包含非金融機構)在職員工總人數, 包括合同制員工和勞務派遣員工。

女性員工人數(人): 中國銀行社會責任報告披露的女性員工人數是指報告期末中國銀行股份有限公司(不包含非金融機構)在職女性員工總人數, 包括合同制員工和勞務派遣員工。

當年新進員工人數(人): 中國銀行社會責任報告披露的當年新進員工人數是指中國銀行總行及境內分行報告期內新進社會招聘及校園招聘的合同制員工總數。

中高層管理人員女性比例(%): 中國銀行社會責任報告披露的中高層管理人員女性比例是指報告期末中國銀行股份有限公司總行及分支行女性中高層管理人員佔全部中高層管理人員的比例。

勞動合同簽訂率(%): 中國銀行社會責任報告披露的勞動合同簽訂率是指報告期末與中國銀行簽訂勞動合同的員工佔在職員工總數量的比例。

員工工傷案件發生數量(起): 中國銀行社會責任報告披露的員工工傷案件發生數量是指報告期內中國銀行總行及無獨立牌照的在京直屬機構發生的員工工傷事件的數量。

全年共受理客戶投訴(萬件): 中國銀行社會責任報告披露的全年共受理客戶投訴是指報告期末中國銀行總行、各分支機構以及信用卡中心(不含綜合經營公司)通過官方網站、手機銀行和信用卡移動客戶端、營業網點、政府機構、監管部門等渠道獲取的投訴總數。

個人客戶滿意度(%): 中國銀行社會責任報告披露的個人客戶滿意度是指在報告期內中國銀行股份有限公司總行及境內分支機構通過中國銀行微銀行公眾號、手機銀行 App、第三方調查平台、營業網點及客戶經理推送等線上及線下渠道向個人客戶發放滿意度調查問卷而獲取的滿意度評價數據。

公司客戶滿意度(%): 中國銀行社會責任報告披露的公司客戶滿意度是指在報告期內中國銀行股份有限公司總行及境內分支機構面向大型企業客戶、中型企業客戶、小微企業客戶、託管客戶、金融機構客戶以及行政事業主要類型客戶發放滿意度調查問卷而獲取的滿意度評價數據。

總體客戶滿意度(%): 中國銀行社會責任報告披露的總體客戶滿意度是指報告期內中國銀行股份有限公司總行及境內分支機構通過向公司客戶及個人客戶發放滿意度調查問卷而獲取的滿意度評價數據。

中銀研修雲平台員工參與培訓人次(萬人次): 中國銀行社會責任報告披露的中銀研修雲平台員工參與培訓人次是指報告期末中國銀行總行、境內分支行及境內綜合經營公司員工參與培訓的總人次。

公益捐贈額(百萬元): 中國銀行社會責任報告披露的公益捐贈額是指中國銀行股份有限公司通過具有公益性捐贈稅前扣除資格的政府部門、依法成立的慈善機構及其他公益性機構實施的公益性質捐款總額。

境內營業網點(家): 中國銀行社會責任報告披露的境內營業網點數量是指報告期末中國銀行境內(不包括港澳台、境外分支機構)獲得國家金融監督管理總局批覆的各經營性機構數量總和, 包括總行、一級分行、直屬分行、二級分行、支行以及分理處。

在國家鄉村振興重點幫扶縣設立網點數量(家): 中國銀行社會責任報告披露的在國家鄉村振興重點幫扶縣設立網點數量是指報告期末中國銀行依據中央農村工作領導小組辦公室和國家鄉村振興局於 2021 年 8 月公佈的《國家鄉村振興重點幫扶縣名單(160 個)》範圍內設立的網點總數。

普惠型小微企業貸款餘額(萬億元): 中國銀行社會責任報告披露的口徑普惠型小微企業貸款餘額是指報告期末中國銀行按國家金融監督管理總局(原銀保監會)口徑統計的小微企業貸款餘額, 即單戶授信總額 1000 萬元以下(含)的小微企業貸款餘額(包括小型微型企業貸款餘額、個體工商戶貸款餘額、小微企業主貸款餘額, 不包含票據貼現及轉貼現業務餘額)。

視頻會議召開次數(次): 中國銀行社會責任報告披露的視頻會議召開次數是指報告期內中國銀行總行在京機構全年召開視頻會議的總次數。

手機銀行客戶數(億戶): 中國銀行社會責任報告披露的手機銀行客戶數是指報告期末中國境內累計註冊中國銀行手機銀行 App 的客戶數。

每股社會貢獻值(元): 中國銀行社會責任報告披露的每股社會貢獻值是指在中國銀行為股東創造的基本每股收益的基礎上, 增加中國銀行報告期內為國家創造的稅收、向員工支付的工資、向債權人支付的借款利息、公司對外捐贈額等為其他利益相關者創造的價值額, 並扣除公司因環境污染等造成的其他社會成本, 計算形成的為社會創造的每股增值額。

溫室氣體排放及能源資源數據第三方聲明

溫室氣體排放及能源資源數據第三方聲明

本報告以
 中國銀行股份有限公司
 北京市西城區復興門內大街1號，100818
 為主體，涵蓋中國銀行全球各運營機構2021年1月1日至2023年12月31日溫室氣體排放及主要能源資源數據。

能源消耗	2023年	2022年	2021年
汽油消耗量 (t)	12,789	11,049	12,400
柴油消耗量 (t)	583	540	463
天然氣消耗量 (萬Nm ³)	1,827	1,763	1,779
電力消耗量 (MWh)	1,889,562	1,809,260	1,785,869
熱力消耗量 (GJ)	1,840,309	1,955,218	2,214,424
綜合能源消耗總量 (MWh)	2,764,254	2,688,308	2,754,463
溫室氣體排放	2023年	2022年	2021年
範圍一和範圍二溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e)	1,594,093	1,537,546	1,534,060
其中			
範圍一溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	84,740	74,899	79,309
範圍二溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	1,509,353	1,462,647	1,454,751
範圍三溫室氣體排放量-廢紙 (tCO ₂ e)	4,052	-	-
範圍三溫室氣體排放量-餐廚垃圾 (tCO ₂ e)	2,414	-	-
其他環境足跡	2023年	2022年	2021年
辦公用紙量 (t)	8,261	12,115	12,211
水消耗量 (m ³)	13,533,157	13,535,554	13,618,321
廢棄物排放 (t)	41,093	45,715	45,770

溫室氣體核算根據 ISO14064-1《溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》與世界資源研究所 (WRI) 發布的《溫室氣體核算體系》中提出的核算範圍。基於中國銀行業務性質，使用《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 (試行)》《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南》及《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》中提供的排放因子、全國最新區域電網平均二氧化碳排放因子，以及境外地方政府發布的電力排放因子進行核算。

中節能諮詢有限公司
 負責人簽章



北京市海澱區阜成路115號
 聲明日期：2024年3月18日

索引

全球報告倡議組織

《可持續發展報告指南 (GRI Standards) 2021 版》

使用說明	本行在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日 (部分內容超出上述時間範圍) 參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。	
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021	
GRI 標準	披露項	頁碼
一般披露		
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	6-7
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	141
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	141
	2-4 信息重述	124, 131
	2-5 外部鑒證	142-147
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	6-7
	2-7 員工	129-130
	2-8 員工之外的工作者	129
	2-9 管治架構和組成	100-101, 132-133
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	132
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	12, 102
	2-13 為管理影響的責任授權	13, 100-102
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	102

GRI 標準	披露項	頁碼
GRI 2: 一般披露 2021	2-15 利益衝突	詳見年報
	2-16 重要關切問題的溝通	104-105, 136-137
	2-17 最高管治機構的共同知識	12, 121, 132
	2-18 對最高管治機構的績效評估	詳見年報及《公司章程》
	2-19 績效薪酬	102, 107
	2-20 確定薪酬的程序	102, 107
	2-21 年度總薪酬比率	詳見年報及《公司章程》
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	2-5
	2-25 補救負面影響的程序	28-29, 76-77, 133-134
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	134, 141
	2-27 遵守的法律法規	106, 123-134
	2-28 協會的成員資格	40
	2-29 利益相關方參與的方法	136-137
	2-30 集體談判協議	110
實質性議題		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	136
	3-2 實質性議題清單	136
經濟績效		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	23-30, 98-121
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	125-126, 138-139
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	20-22
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	110-111

GRI 標準	披露項	頁碼
間接經濟影響		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	42-73
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	31-36, 42-73
	203-2 重大間接經濟影響	31-36, 42-73
採購實踐		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	39, 135
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	135
反腐敗		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	98-99, 122
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	98-99, 133
GRI 205: 反腐敗 2016	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	133
物料		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	37-39
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	124
	301-3 再生產品及其包裝材料	124
能源		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	37-39, 123
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	123
	302-2 組織外部的能源消耗量	123
	302-3 能源強度	123
	302-4 減少能源消耗	123
	302-5 產品和服務的能源需求下降	123

GRI 標準	披露項	頁碼
水資源和污水		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	37-39, 124
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	124
	303-2 管理與排水相關的影響	124
	303-5 耗水	124
生物多樣性		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	19, 27
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	19, 27
排放		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	37-39, 123
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	123
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	123
	305-4 溫室氣體排放強度	123
	305-5 溫室氣體減排量	123
廢棄物		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	37-39, 124
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	124
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	124
	306-3 產生的廢棄物	124
供應商環境評估		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	39
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	39

GRI 標準	披露項	頁碼
僱傭		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	106
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	129
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	107, 110-111
職業健康與安全		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	106-107
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-3 職業健康服務	110-111
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	107
	403-6 促進工作者健康	110-111
	403-9 工傷	130
	403-10 工作相關的健康問題	130
培訓和教育		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	108-109
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	130
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	108-109
多元化與平等機會		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	106, 132
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	129, 132
反歧視		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	106, 119
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	107, 119

GRI 標準	披露項	頁碼
童工		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	106
強迫或強制勞動		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	106
當地社區		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	83-89
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	83-89
供應商社會評估		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	135
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	135
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	135
客戶健康與安全		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	74-82, 126-127
營銷與標識		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	127
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	127
客戶隱私		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	128

香港聯合交易所 《環境、社會及管治報告指引》

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		頁碼	
A. 環境			
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。		123-124	
層面 A1： 排放物	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	124
	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（如以每產量單位、每項設施計算）。	123
	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）。	124
	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）。	124
	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。	37-39, 123-124
	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。	124
層面 A2： 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。		15, 123-124
	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）。	123
	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）。	124
	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。	37-39, 123
	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。	39, 124
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）每生產單位估量。	124	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		頁碼
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。	15-19
	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。	12-30
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。	15-19
	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。	12-41
B. 社會		
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。	106-108
	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。	129
	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。	129
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。	110-111
	關鍵績效 指標 B2.1 過去三年 (包括匯報年度) 每年因公亡故的人數及比率。	130
	關鍵績效 指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	130
	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。	110-111

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		頁碼
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。描述培訓活動	108-110
	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。	130
	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。	131
層面 B4: 勞工準則	一般披露: 有關防止童工或強制勞動的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	106
	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。	106
	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。	106
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。	135
	關鍵績效 指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	135
	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辦法。	135
	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。	135
	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。	39, 135

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		頁碼
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。	74-75, 127-128
	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。 本行經營與管理不涉及此項指標
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 76-77
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 134
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。 75, 127
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。 128
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。	119-120
	關鍵績效指標 B7.1	於匯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。 133
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 120-121
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 121, 133
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。	84
	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）。 83-95
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 83-95, 126

聯合國《負責任銀行原則》報告和自評估

原則 1：一致性



我們將確保業務戰略與聯合國可持續發展目標（SDGs）、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之作出貢獻。

業務模式

（概括）描述貴行業務模式，包括所服務的主要客戶群體、提供的主要產品和服務類型，以及在貴行經營或提供產品和服務的主要地理區域內的主要行業和活動類型。另外，請通過披露例如貴行的投資組合的地域和部門（即按資產負債表和 / 或資產負債表外）分佈（%）或通過披露服務的客戶和顧客數量，對相關信息進行量化。

回應

本行是中國全球化和綜合化程度最高的銀行，擁有比較完善的全球服務網絡，在中國內地及境外 64 個國家和地區設有機構，形成了公司金融、個人金融和金融市場等商業銀行業務為主體，涵蓋投資銀行、直接投資、證券、保險、基金、飛機租賃、資產管理、金融科技、金融租賃等多個領域的綜合服務平台，為客戶提供「一點接入、全球響應、綜合服務」的金融解決方案。

截至 2023 年末，本行境外機構覆蓋 64 個國家和地區，其中包括 44 個「一帶一路」共建國家；境內營業網點 10,299 家（含總行），縣域機構覆蓋率達 64.63%；手機銀行客戶數近 2.75 億戶。

鏈接和索引
6-7, 128

戰略一致性

您的企業戰略中，是否將可持續性確定為貴行的戰略重點並有所反映？

- 是
 否

請描述貴行如何調整和 / 或計劃調整其戰略以符合可持續發展目標（SDG）、《巴黎氣候協定》以及相關的國家和區域框架。

貴行是否在其戰略優先事項或公司政策中參考以下任何框架或可持續性監管報告要求，以幫助實施《原則》？

- 《聯合國工商業與人權指導原則》
 國際勞工組織基本公約
 聯合國全球契約組織
 《聯合國原住民權利宣言》

關於氣候風險等環境風險評估的適用監管報告要求，請具體說明：參考聯合國《負責任銀行原則》（PRB）、中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》、香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》等標準編製相關報告。

- 關於現代奴役等社會風險評估的適用監管報告要求，請具體說明：_____
- 以上皆非

回應

本行在《中國銀行股份有限公司「十四五」發展規劃和 2035 年遠景目標綱要》《中國銀行股份有限公司「十四五」綠色金融規劃》等一系列政策文件中充分融入可持續發展理念，服務國家經濟、社會與環境高質量發展，積極支持聯合國可持續發展目標（SDGs）和《巴黎氣候協定》的落實。

鏈接和索引
19-41

原則 2：影響和目標設定



我們將不斷提升正面影響，同時減少因我們的業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響並管理相關風險。為此，我們將針對我們影響最大的領域設定並公開目標。

2.1 影響分析（關鍵步驟 1）

說明貴行已對其投資組合進行了影響分析，辨別出其影響最大的領域，並確定了目標設定的優先領域。影響分析應定期¹更新並滿足以下要求 / 要素 (a-d)²：

a) 範圍：

貴行影響分析的範圍如何？請描述影響分析考慮了銀行主要經營地區（如 1.1 所述）的哪些核心業務領域、產品 / 服務，以及哪些領域尚未包括在內及其原因。

回應

本行將科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融「五篇大文章」作為戰略重點，全方位加大資源投入，提升金融服務的適配性，當好服務實體經濟的主力軍。

鏈接和索引

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

b) 投資組合構成：

貴行在分析中是否考慮了其投資組合的構成（以百分比表示）？請提供您在全球和各個地區的投資組合的比例構成

- 商業、企業和投資銀行投資組合請按部門和行業劃分³（即部門敞口或行業細分百分比）和 / 或
- 消費者和零售銀行投資組合請按產品和服務以及客戶類型劃分。

若貴行採用其他方法確定銀行的風險敞口規模，請詳細說明，以展現貴行如何考慮銀行的核心業務 / 主要活動在行業或部門方面的定位。

回應

本行探索研究適合自身資產組合碳核算的方法體系，完成主要高碳行業資產組合碳足跡試算工作，參考碳核算金融聯盟（PCAF）《金融業全球溫室氣體會計及報告指南》和中國人民銀行《金融機構碳核算技術指南（試行）》，分別對高碳行業中主要的火電、鋼鐵、建材等行業的對公貸款碳排放進行試算。

本行不斷優化棕色行業結構，推動產能置換、綠色改造、技術升級，引導資源向產能先進、單位能耗降低、技術升級改造、安全綠色智能高效、能源保供等重點領域集中。2023 年，境內公司業務棕色信貸餘額佔比低於 10%。

按行業劃分的貸款分佈情況請參見《中國銀行股份有限公司 2023 年年度報告》「按客戶所在行業劃分的貸款及不良貸款分佈情況」。

鏈接和索引

16, 25, 122

原則 2：影響和目標設定

c) 政策背景：

在貴行和 / 或您的客戶開展業務的主要國家 / 地區，與可持續發展相關的主要挑戰和優先事項是什麼？¹請描述對這些因素的考慮，包括您已與哪些利益相關方開展合作，來為這一影響分析要素提供信息。

此步驟旨在將貴行的投資組合影響置於社會需求的背景下。

回應

本行面臨的與可持續發展相關主要挑戰和優先事項包括發展綠色金融、應對氣候變化、推動普惠金融。對於相關因素的考慮如下：

在發展綠色金融和應對氣候變化方面，隨着全球氣候變化加劇，防範 ESG 風險等非傳統金融風險已成為銀行業金融機構普遍關注的關鍵議題，因此本行將客戶 ESG 風險管理作為服務「雙碳」目標、落實和發展綠色金融的重點工作，不斷提升客戶 ESG 風險管理水平。

在推動普惠金融方面，小微企業、個體工商戶、小微企業主等普惠客群是數量最大、最具活力的市場主體，是推進中國式現代化的生力軍，是高質量發展的重要基礎，在促進增長、保障就業、改善民生等方面發揮着重要作用。因此本行致力於為廣泛的普惠客群提供精準有效的金融服務，提高普惠金融服務覆蓋面和滿意度，為促進人民共同富裕貢獻力量。

鏈接和索引

20-22, 47

根據影響分析的前三個要素，貴行認定了哪些正面和負面影響領域？在推行您的目標設定策略時，您會優先考慮哪些（至少兩個）重要影響領域（參見 2.2）²？請透露。

回應

本行優先考慮的兩大重要正面影響領域包括綠色金融和普惠金融。

鏈接和索引

138-139

d) 對於這些方面（至少兩個優先考慮的影響領域）：

績效衡量：

貴行是否確定了實際積極或消極影響最大的產業部門和行業以及提供融投資的客戶類型？請描述您如何評估這些績效（使用適用於貴行所在地區和國家政策背景的重大影響領域相關的適當指標）。

在影響最大的領域中選出用於目標設定的優先領域時，您應該考慮銀行當前的績效水平，即銀行活動及提供產品和服務時產生的社會、經濟和環境影響的定性和 / 或定量指標和 / 或替代指標。若您已將氣候和 / 或財務健康與普惠金融確定為影響最大的領域，請同時參考附件中的適用指標。

若貴行採取其他方法來評估銀行的活動及提供產品和服務時產生的影響強度，請進行說明。

此步驟的結果還將提供基線（包括指標），可用於在兩個影響最大的領域設定目標。

回應

1. 綠色金融領域：

本行已建立覆蓋境內外分行、綜合公司、總行部門、高管的績效考核體系，設置了綠色金融和客戶 ESG 風險管理相關指標。

鏈接和索引

12-15

2. 普惠金融領域：

本行對境內分行、一級機構高管副職的績效考核體系設置普惠金融相關指標，部分總行部門設置考核普惠金融相關指標。

¹ 投資組合高度多元化和國際化的銀行也可以考慮全球優先事項。

² 為了確定影響最大的領域的優先級，在 a)、b) 和 c) 中描述的定量分析外疊加定性分析將很重要，如利益相關方參與和進一步的地理背景化。

原則 2：影響和目標設定

自評估摘要：

貴行完成了影響分析的以下哪些部分，從而確定貴行積極和消極影響最大（潛在）的領域？¹

範圍： 是 待完成 否
投資組合構成： 是 待完成 否
背景： 是 待完成 否
績效衡量： 是 待完成 否

通過影響分析，您為貴行確定了哪些影響最大的領域？

減緩氣候變化、適應氣候變化、財務健康與普惠金融

影響分析中使用和披露的數據是何時更新的？

發佈前 6 個月
 發佈前 12 個月
 發佈前 18 個月
 發佈前 18 個月以上

2.2 目標設定（關鍵步驟 2）

說明貴行已經設定並發佈了至少兩個目標，這些目標針對您在影響分析中確定的至少兩個影響最大的領域。目標²必須是具體的、可測量的（定性或定量）、可實現的、有相關性的和有時限的（總結為 SMART）。請分別披露每個目標的目標設定（a-d）要素如下：

a) 一致性：

您認為哪些國際、區域或國家政策框架與貴行的投資組合相關³？說明選定的指標和目標與適當的可持續發展目標、《巴黎協定》目標以及其他相關國際、國家或區域框架相關聯，並能推動與之保持一致並做出更大貢獻。可以基於 2.1 的相關信息。

回應

本行在《中國銀行股份有限公司「十四五」發展規劃和 2035 年遠景目標綱要》《中國銀行股份有限公司「十四五」綠色金融規劃》等一系列政策文件中充分融入可持續發展理念，以期在服務國家經濟、社會與環境高質量發展方面作出更大貢獻。已簽署或參加 PRB、GIP 等多個綠色和 ESG 相關倡議及機制，積極支持聯合國可持續發展目標（SDGs）和《巴黎氣候協定》的落實。

鏈接和索引
138-139

b) 基線：

您是否確定了選定指標的基線並評估了當前的一致性水平？請披露所使用的指標以及基線年份。

可以根據 2.1 中的績效衡量來確定目標的基線。

減緩氣候變化和財務健康與普惠金融已有指標發佈，用於指導和支持銀行的目標設定和實施過程。指標概述參見該模板的附件。

若貴行已將減緩氣候變化和 / 或財務健康與普惠金融列為影響最大的領域（之一），我們強烈建議您在報告附件中的指標時使用如下概覽表，包括影響領域、所有相關指標及對應的指標代碼：

影響領域	指標代碼	應對	影響領域	指標代碼	應對
減緩氣候變化			財務健康與普惠金融		

若您已確定其他和 / 或附加指標，請確保這些指標對於確定基線和評估影響驅動目標的一致性水平相關，請予以披露。

¹ 若您已完成所述步驟之一，如已進行了初步影響分析、進行了試點，即可回答「是」。

² 運營目標（例如與辦公樓的用水量、銀行管理委員會的性別平等或差旅相關溫室氣體排放有關的目標）不在《原則》的範圍內。

³ 為了設定目標，您的銀行應考慮主要運營國家 / 地區在可持續發展方面的主要挑戰和優先事項，相關信息可參考國家發展計劃和戰略、可持續發展目標或《巴黎氣候協定》等國際目標以及區域框架。保持一致意味着銀行的目標與這些框架和優先事項之間應該有明確的聯繫，從而說明銀行的目標如何支持和推動對國家和全球目標的貢獻。

原則 2：影響和目標設定

回應

1. 綠色金融領域：

本行緊扣國家碳達峰、碳中和目標，貫徹落實中央金融工作會議精神，根據市場和業務發展情況，重檢集團「十四五」規劃和綠色金融行動方案，制定更加積極進取的綠色金融發展目標。將「十四五」期間對綠色產業新增的信貸支持由「不少於 1 萬億元」提升到「不少於 3 萬億元」；提出「綠色債券投資規模逐年上升，綠色債券承銷力爭市場領先」的目標。選定指標的基線為 2020 年末。

鏈接和索引
138-139

2. 普惠金融領域：

本行制定了「2021 年至 2025 年期間，普惠貸款增速、客戶增速持續滿足監管要求」「到 2025 年，普惠型小微企業貸款餘額突破 2.5 萬億元，成為服務普惠客群的主力銀行」的目標。選定指標的基線為 2020 年末。

c) SMART 目標（包括關鍵績效指標（KPIs）¹）：

如已設定，請披露您影響最大和第二大領域的目標（以及其他已設定目標的影響領域）。您使用哪些 KPI 來監控實現目標的進度？請透露。

回應

本行在綠色金融和普惠金融方面設定並發佈目標，同時根據監管當年發展要求和完成進展對目標進行修訂。

1. 在綠色金融方面設定目標包括：

- 「十四五」期間（2021 年 -2025 年）對綠色產業新增貸款支持不少於 3 萬億元人民幣
- 全行境內綠色信貸餘額逐年上升
- 資產質量保持在良好水平
- 綠色債券投資規模逐年上升，綠色債券承銷力度力爭市場領先
- 自 2021 年四季度起，除已簽約項目外，不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資

鏈接和索引
138-139

2. 在普惠金融方面設定目標包括：

- 2021 年至 2025 年期間，普惠貸款增速、客戶增速持續滿足監管要求
- 到 2025 年，普惠型小微企業貸款餘額突破 2.5 萬億元，成為服務普惠客群的主力銀行

d) 行動方案：

您確定了哪些重要事件及其他行動來實現既定目標？請描述。

請說明貴行已分析並承認設定目標在影響區域內或對其他影響區域的重大（潛在）間接影響，並已制定相關行動來避免、減輕或補償潛在的負面影響。

¹ 關鍵績效指標由銀行選擇，用於監測目標的進展情況。

原則 2：影響和目標設定

回應

1. 綠色金融領域：

- 加強對客戶 ESG 風險的監測，對處於國家環保、安全生產等部門確定的違法違規重點整治行業和地區的客戶（項目），發佈內部風險提示或風險預警，全程跟蹤並監測預警相關風險事件，並根據具體情況適時調整風險級別及處置措施。持續完善客戶 ESG 風險應急管理措施與報告機制，充分排查和監督客戶 ESG 風險狀況並及時報告。
- 採取重點業務策略、差異化權限和流程、名單制管理等風險管理舉措，主動控制並緩釋客戶 ESG 風險。在授信策略及信用評級中，根據客戶的環保評級等級等情況採取積極支持舉措和審慎授信或投資、不得授信或投資等風險升級舉措，並將客戶環保評級等級與信用評級等級關聯。

鏈接和索引
25-29, 47-52

2. 普惠金融領域：

為實現普惠金融目標，本行精準對接普惠客群金融需求，致力解決小微企業、個體工商戶、農戶及新型農業經營主體融資難題，全力提升金融服務的便利性、可得性和覆蓋面。

自評估摘要：

以下符合《原則》要求的目標設定成分，貴行已完成哪些？

	…… 影響最大的領域：……（請說明） 綠色金融	…… 影響第二大的領域：……（請說明） 普惠金融	（若您在更多影響領域設定目標）…… 影響第三大（及之後）的領域：……（請說明）
一致性	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否
基線	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否
SMART 目標	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否
行動方案	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 待完成 <input type="checkbox"/> 否

原則 2：影響和目標設定

2.3 目標實施和監測（關鍵步驟 2）

針對各個目標：

說明貴行已落實所制定的目標實施行動。

使用指標和 KPI 來監測您在 2.2 所定義的進展，報告自上次報告以來貴行在實現每個既定目標方面取得的進展及其所產生的影響。

若實施計劃發生變化（僅適用於第 2 次和後續報告）：描述潛在的變化（優先影響領域的變化、指標的變化、目標的提前完成 / 需要調整、新的重要里程碑或行動計劃的修訂）並解釋變化的必要性。

回應

1. 目標變化方面

- 綠色金融領域
本行重檢集團「十四五」規劃和綠色金融行動方案，制定更加積極進取的綠色金融發展目標。將「十四五」期間對綠色產業新增的信貸支持由「不少於 1 萬億元」提升到「不少於 3 萬億元」；提出「綠色債券投資規模逐年上升，綠色債券承銷力爭市場領先」的目標。
- 普惠金融領域
本行結合監管當年發展要求對目標進行定期回顧與修訂。將「到 2025 年，普惠型小微企業貸款餘額突破 2 萬億元」提升到「突破 2.5 萬億元」。

鏈接和索引
138-139

2. 目標完成進度方面

- 綠色金融領域
截至 2023 年末，境內綠色信貸餘額 31,067 億元，新增 11,195 億元，較「十三五」末增長 22,099 億元，同比增長 56.34%；綠色債券投資規模超過 1,000 億元，承銷境內、境外綠色債券發行規模分別位列銀行間市場第一、彭博「全球離岸綠色債券」榜中資同業第一。
- 普惠金融領域
截至 2023 年末，普惠型小微企業貸款餘額 17,585 億元，本年增速 43%，貸款客戶數 107 萬戶，本年增速 43%，個體工商戶經營性貸款餘額超過 2,600 億元。

原則 3：客戶與顧客



我們本着負責任的原則與客戶和顧客合作，鼓勵可持續實踐，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共同繁榮。

3.1 客戶參與

貴行是否制定了政策或與客戶與顧客¹的合作流程來鼓勵可持續實踐？

是 正在籌備 否

貴行是否針對您確定的（潛在）負面影響最大的行業制定了政策？

是 正在籌備 否

描述貴行如何和 / 或計劃如何與客戶和顧客合作，以鼓勵可持續實踐、促進經濟活動可持續發展。其中應包括相關政策的信息、為支持客戶轉型而計劃 / 實施的行動、有關客戶參與的選定指標，以及所取得的影響（如有）。

回應

1. 綠色金融領域：

本行緊扣國家碳達峰、碳中和目標，以集團「十四五」綠色金融規劃為戰略統領，不斷完善「1+1+N」的綠色金融政策體系。已形成涵蓋加強考核激勵、優化經濟資本成本管理、差異化授權、配置人事費用等 13 個方面的政策支持包，搭建起綠色金融政策體系的「四樑八柱」。本行制定《中國銀行股份有限公司行業信貸投向指引（2023 年版）》和《中國銀行股份有限公司行業資產組合管理方案（2023 年版）》，將新能源汽車、風電、新型儲能、生態保護、環境治理等綠色低碳相關行業定為積極增長類行業，完善配套措施，積極引導信貸投向相關行業。

本行以「綠色金融服務首選銀行」為目標，完善綠色金融產品與服務，在加大對清潔能源等綠色行業支持的同時，關注傳統產業綠色轉型升級的金融需求，持續打造「中銀綠色+」全球品牌，推出五大類數十項綠色金融產品與服務，覆蓋存款、貸款、債券、消費和綜合化服務等領域，積極支持經濟社會綠色低碳轉型。

2. 普惠金融領域：

本行始終保持普惠金融信貸支持力度，採用線上技術提升服務質效，依託集團協同提供綜合服務。服務民生，雪中送炭，積極響應國家戰略，主動對接「專精特新」、創業就業、外匯外貿、「三農」等領域普惠客群，提供特色產品和專屬服務，提升服務精準性、有效性。以普惠金融「活水」，潤澤百業萬家，金融資源精準觸達實體經濟重點領域和薄弱環節，為小微經營主體注入發展動能。

3.2 業務機遇

描述貴行已確定的、有關增加正面影響和減少負面影響的戰略業務機遇和 / 或您在報告期內如何處理這些問題。提供現有產品和服務的相關信息、在貨幣價值（以美元或人民幣計價）方面和 / 或您的投資組合下開發的可持續產品的相關信息，以及貴行正在努力產生積極影響的可持續發展目標（SDGs）或影響領域（如綠色抵押貸款——氣候、社會債券——普惠金融等）。

鏈接和索引

15-19, 31-36, 47-52

原則 3：客戶與顧客

回應

1. 綠色金融領域：

在全球積極應對氣候變化和國家碳達峰、碳中和目標設立的大背景下，持續進行的產業結構調整和升級為銀行業帶來大量機遇，包括全球綠色金融氛圍日益濃厚、中國綠色金融政策紅利豐厚、綠色產業蘊含廣闊發展空間、碳金融領域發展機會豐富等。本行大力支持綠色產業和項目建設，圍繞國家經濟結構調整和產業發展戰略要求，充分發揮綜合經營特色，利用股、債、投、基金、資管等多種金融工具，為綠色產業提供多種金融服務。截至 2023 年末，境內綠色信貸餘額 31,067 億元，綠色債券投資規模超過 1,000 億元。

2. 普惠金融領域：

小微市場主體數量眾多，在促進增長、保障就業、改善民生等方面發揮着重要作用，是普惠金融的重要服務客群。本行瞄準制約小微企業、個體工商戶、小微企業主等市場主體發展的堵點難點，全面覆蓋、精準施策、創新服務，助力激發實體經濟生機活力，並以發展數字金融為依託，加強支持實體經濟的能力，提升金融服務的可得性、便利性和精準性。截至 2023 年末，本行普惠型小微企業貸款餘額 17,585 億元，本年增速 43%，高於全行各項貸款增速；貸款客戶數 107 萬戶，本年增速 43%。

鏈接和索引
22, 31, 47-52

原則 4：利益相關方



我們將主動且負責任地與利益相關方進行磋商、互動和合作，從而實現社會目標。

4.1 利益相關方的識別與意見徵詢

貴行是否有流程來識別您認為與影響分析和目標設定過程相關的利益相關方（或利益相關方團體¹）並定期與其開展意見徵詢、溝通、協作和合作？

是 正在籌備 否

請描述您為實施《原則》並改善貴行影響而確定並開展意見徵詢、溝通、協作或合作的利益相關方（或利益相關方群體 / 類型），其中應概述貴行如何識別相關利益相關方、解決了哪些問題 / 取得了哪些結果以及如何融入行動計劃流程。

回應

本行針對國家、客戶、股東、環境、社區、員工等不同領域和類別的利益相關方，主動暢通溝通渠道，每年定期開展重要性分析，以問卷形式邀請內外部利益相關方群體對識別出的社會責任議題進行評估，通過對社會責任議題的識別、評估，確定對本行和各利益相關方均具有重要性的社會責任議題，並於報告中進行披露。

鏈接和索引
136-137

¹ 客戶參與流程是通過各種客戶關係渠道與客戶在戰略上同行、支持客戶根據可持續發展目標轉變其業務模式的流程。

¹ 如監管機構、投資者、政府、供應商、顧客和客戶、學術界、民間社會機構、社區、原住民和非營利組織的代表

原則 5：公司治理與銀行文化



我們將通過有效的公司治理和負責任銀行文化來履行我們對這些原則的承諾。

5.1 《負責任銀行原則》實施的治理架構

貴行建立了整合《原則》的治理體系？

是 正在籌備 否

描述為管理重大（潛在）正面和負面影響、有效落實《原則》，貴行實施或計劃實施的相關治理架構、政策和流程。其中包含以下相關信息

- 是否建立了負責可持續發展戰略以及目標批准和監測的委員會（包括對《原則》的最高治理層級的信息），
- 委員會主席的詳細信息以及董事會監督《原則》落實的過程和頻率（包括在目標或重要事件未實現，或檢測到意外負面影響時採取的補救措施），以及與可持續發展目標掛鈎的薪資結構，以及
- 與可持續發展目標掛鈎的薪資結構。

回應

本行完善以股東大會、董事會、監事會、高級管理層為主體的公司治理架構，「三會一層」職權明晰、運行順暢，董事會及監事會各專業委員會切實履行職責、積極有效運作。

董事會及董事會專業委員會負責審批綠色金融發展規劃、綠色金融目標和綠色金融報告，監督、評估綠色金融發展規劃執行情況。高級管理層下設綠色金融委員會，負責集團綠色金融工作的統籌管理和專業決策；風險總監擔任綠色金融委員會主席，負責客戶 ESG 風險管理。專業團隊負責開展集團綠色金融工作，積極推動綠色金融發展落到實處。

本行在高級管理人員考核中設置服務「雙碳」目標、服務普惠金融、服務鄉村振興戰略、案件風險率、市場風險管控等可持續發展相關指標，此類指標合計權重佔比超過 20%，考核結果與薪酬分配掛鈎。

鏈接和索引
12-15

5.2 形成負責任銀行文化

描述貴行在員工中形成負責任銀行文化而採取的舉措和措施（如能力建設、線上學習、面向客戶崗位的可持續發展培訓、納入薪資結構和績效管理以及領導力溝通等）。

回應

綠色金融領域：

本行加強綠色金融人才隊伍建設，2023 年積極推動 3 個層級 6 個方向共計約 1 萬人的「十四五」綠色金融人才培養體系建設；積極建設綠色金融在線培訓體系，包含 8 個主題、約 100 門課程，累計超過 100 萬人次觀看學習；面向客戶條線、風險條線、運營條線舉辦不同層級的線下培訓班；通過舉辦創新競賽和業績競賽、評選綠色金融示範機構、開展綠色金融主題研究等，培育全員綠色發展能力。積極向員工倡導低碳辦公、綠色出行和綠色健康生活方式。

本行建立並完善綠色金融考核機制，對總行部門、境內分行、境外分行、綜合經營公司設置目標，涵蓋業務發展、客戶 ESG 風險管理等多個方面，考核結果與員工薪酬掛鈎。

鏈接和索引
15, 40-41

原則 5：公司治理與銀行文化

5.3 政策和盡職調查流程

貴行是否制定了應對投資組合中的環境和社會風險的政策？¹請描述。

請描述貴行已配備了哪些盡職調查流程來識別和管理與您的投資組合相關的環境和社會風險，其中可能包括諸如識別重大 / 顯著風險、環境和社會風險緩解和行動方案定義、監測和風險報告和現有的申訴機制，以及為監督風險而建立的治理結構等。

回應

本行現行《中國銀行客戶環境（氣候）、社會和治理風險管理政策》。該政策經由綠色金融委員會審議通過，適用於公司金融（包含對公流動資金貸款和項目融資等）等業務，貫穿風險識別與分類、盡職調查、業務審批、合同管理、資金撥付、貸後管理、投後管理等業務全流程。同時，本行已在 90 餘項行業授信政策中加入環境與社會風險管理的約束性要求。

在風險識別方面，根據潛在的客戶環境（氣候）與社會風險程度、所屬行業和發展階段等因素，將客戶劃分為 A、B、C 三類，在相關業務管理系統進行標籤標註，對高風險客戶採取更加嚴格的評估和審核措施。

在盡職調查與風險評估方面，要求客戶關係部門對客戶（項目）的 ESG 風險開展盡職調查，根據客戶及其項目所處行業、區域特點，明確盡職調查的內容要點，在業務發起報告和相關業務管理系統中對相關風險進行分析評估，並開展合規風險審查。對於核電項目、居民密集區垃圾焚燒項目和大型水電項目等可能對社會穩定、公眾利益產生潛在重大影響的客戶（項目），要求客戶關係部門對相關風險進行充分評估，及時終止未對客戶 ESG 風險開展盡職調查的客戶（項目）。根據客戶及其項目所屬行業、所處地區等特點，從 13 個方面對 ESG 風險進行分類評估和管理，其中客戶及其項目 ESG 風險評估及管理體系、勞動和工作條件、污染防治和控制、生物多樣性保護和可持續自然資源管理、碳足跡管理為必查項。

加強對客戶 ESG 風險的監測，對處於國家環保、安全生產等部門確定的違法違規重點整治行業和地區的客戶和項目，發佈內部風險提示或風險預警，全程跟蹤並監測預警相關風險事件，並根據具體情況適時調整風險級別及處置措施。

持續完善客戶 ESG 風險應急管理措施與報告機制，將突發客戶 ESG 風險事件分為一般、較大、重大和特別重大四個等級，要求事發單位在事發後立即啟動預案，依法、科學、高效、穩妥地應對和處置，並根據分級響應的原則，及時、客觀、真實、全面地報告。充分排查和監督客戶 ESG 風險狀況並及時報告。

加強與利益相關方的溝通，與政府部門、環保組織、社區民眾、媒體、投資者等建立充分、及時、有效的溝通機制。

自評估摘要：

首席執行官或其他高管是否通過銀行的治理系統定期監督《原則》的實施？

是 否

治理系統是否包含監督《原則》實施的結構（如影響分析和目標設定、實現目標的行動以及在事件目標 / 重要事件未實現或檢測到意外負面影響時的補救行動流程）？

是 否

貴行是否有措施在員工中形成可持續發展文化（如 5.2 所述）？

是 正在籌備 否

鏈接和索引
23-30

¹ 政策類型的適用示例：針對某些部門 / 活動的排除政策、零毀林政策、零容忍政策、性別相關政策、社會盡職調查政策、利益相關方參與政策、舉報人政策等，或與社會風險相關的任何適用的國家準則。

原則 6：透明與負責



我們將定期評估我們每一家銀行和所有簽署行對這些原則的履行情況，公開披露我們的正面和負面影響以及我們對社會目標的貢獻，並對相關影響負責。

6.1 審驗

您關於《原則》承諾的公開披露信息是否得到了獨立審驗機構的審驗？

是 部分 否

如適用，請在此列出審驗聲明的鏈接或描述。

回應	鏈接和索引
本行每年邀請專業第三方鑒證單位對社會責任報告部分關鍵數據開展獨立鑒證工作，提升報告信息公信力與內容可靠性。	142-146

6.2 對其他框架的報告

貴行是否按照下列任何標準和框架披露可持續發展信息？

- 全球報告倡議組織（GRI）
- 可持續發展會計準則委員會（SASB）
- 全球環境信息研究中心（CDP）
- 國際財務報告準則（IFRS）可持續披露標準
- 氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）
- 其他：聯合國《負責任銀行原則》（PRB）、中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等

回應	鏈接和索引
本行 2023 年度社會責任報告以香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引》、原中國銀監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》等文件的相關要求為指導，參考國際標準化組織《組織社會責任指南（ISO 26000）》，全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）2021 版》及《聯合國負責任銀行原則》等標準編製。	141

6.3 展望

在接下來 12 個月的報告期內，貴行將採取哪些後續步驟（尤其是在影響分析¹、目標設定²和《負責任銀行原則》實施的治理架構方面）？請簡要描述。

回應	鏈接和索引
本行將用更有力行動服務經濟社會發展大局，用更溫暖服務滿足人民群眾對美好生活的嚮往。錨定碳達峰碳中和目標，深化集團經營管理變革，加快推動發展方式綠色轉型。加大對清潔能源等新興產業的支持，促進傳統能源清潔高效利用。加大金融創新力度，優化包括貸款、債券、保險、基金等在內的全方位金融產品和服務體系。持續推廣綠色辦公、綠色採購、低碳運營理念，降低集團運營總能耗。深化綠色金融領域交流合作，提升在國際綠色組織中的履職能力，攜手全球各方讓地球更綠、讓家園更美。支持民營、小微企業，更好滿足市場主體融資需求。落實就業優先戰略，支持穩定擴大就業崗位。積極支持鄉村振興，加大空白縣域網點佈局。聚焦住房、教育、醫療、就業、養老等領域，採取更多惠民生、暖民心的措施，進一步豐富場景生態，更好滿足人民群眾的金融服務需求。	140

¹ 例如，概述涵蓋尚未涵蓋的領域從而擴大範圍的計劃，或在投資組合構成、背景和績效測量方面計劃實施的步驟

² 例如概述基線測量計劃、為（更多）影響領域制定目標、設定臨時目標、制定行動計劃等

原則 6：透明與負責

6.4 挑戰

這個簡短的部分用於了解貴行在實施《負責任銀行原則》時可能面臨的挑戰。您的反饋將有助於我們了解《原則》簽署銀行的整體進展情況。

在實施《負責任銀行原則》時，您優先應對哪些挑戰？請選出您認為貴行在過去 12 個月中優先解決的三大挑戰（可選問題）。

如有需要，您也可以詳細說明挑戰以及您如何應對：

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 將《原則》監督納入治理 | <input type="checkbox"/> 顧客參與 |
| <input type="checkbox"/> 在銀行內獲得或保持動力 | <input type="checkbox"/> 利益相關方參與 |
| <input type="checkbox"/> 啟動：從何處着手以及一開始的關注點 | <input checked="" type="checkbox"/> 數據可及性 |
| <input type="checkbox"/> 進行影響分析 | <input type="checkbox"/> 數據質量 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評估負面環境和社會影響 | <input checked="" type="checkbox"/> 資源獲取 |
| <input type="checkbox"/> 選擇正確的績效測量方法 | <input type="checkbox"/> 報告 |
| <input type="checkbox"/> 設定目標 | <input type="checkbox"/> 審驗 |
| <input type="checkbox"/> 其他：…… | <input type="checkbox"/> 內部優先行動 |

如有需要，您也可以詳細說明挑戰以及您如何應對：

中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》

披露內容	披露位置
6.1 年度概況	6-7
6.2 金融機構環境相關治理結構	12-13
6.3 金融機構環境相關政策制度	14-19
6.4 金融機構環境相關產品與服務創新	31-36
6.5 金融機構環境風險管理流程	23-30
6.6 環境因素對金融機構的影響	20-22
6.7 金融機構投融資活動的環境影響	31-36, 122
6.8 金融機構經營活動的環境影響	37-39, 123-124
6.9 數據梳理、校驗及保護	29-30
6.10 綠色金融創新及研究成果	29-30, 41
6.11 其他環境相關信息	40-41



中國銀行
BANK OF CHINA