



ank



2020
社会责任报告



2020 年度社会责任报告

报告编制说明

欢迎阅读《中国光大银行 2020 年度社会责任报告》。经过重大性分析，中国光大银行识别出利益相关方关切的关键议题和机遇。围绕这些议题，充分披露报告期限内的责任绩效信息。在本报告中，“中国光大银行”“光大银行”“本行”“我行”均指代中国光大银行股份有限公司，“中国光大集团”“集团”均指代中国光大集团股份公司。

报告框架

作为金融国家队，本行积极践行社会责任，作为上市公司，本行不断强化 ESG 管理，致力于创造综合价值。本报告围绕经济、社会、环境、治理四大范畴进行结构设计并披露相关内容。

第一章为创造经济价值篇，反映本行在支持国家区域战略、产业发展、普惠金融、乡村振兴等领域的举措和成效。

第二章为创造社会价值篇，反映本行在落实集团 E-SBU 战略、消费者权益保护等方面与集团子公司、客户、消费者、员工、供应商和社区积极互动的举措和成效。

第三章为创造环境价值篇，反映本行支持绿色产业、应对气候变化、践行绿色运营的举措和成效。

第四章为创造治理价值篇，反映本行公司治理、风险管理、合规内控等工作的举措和成效。

有关本行的发展战略、目标等相关信息载于“前言：构建可持续发展未来”；针对“脱贫攻坚”和“抗击疫情”两大关键议题，分列专题以实现详细披露。

报告范围

组织范围：本报告覆盖中国光大银行总部及辖内机构。

时间范围：2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（部分内容超出上述时间范围）。

报告周期：本报告为年度报告。

报告期数：本报告是本行连续发布的第 11 本社会责任报告。

编制依据

- 原中国银行监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（2007）
- 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009）
- 中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》（2018）
- 上海证券交易所《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式》（2017），《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》（2008）
- 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》（2020）
- 全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准（2016）

信息来源

本报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变。本报告中的财务数据来自经审计的年度 A 股财务报告。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

汇报原则

针对重要性原则，本报告基于利益相关方线上调查、资料分析等工作，识别出影响本行可持续发展的重要 ESG 议题并回应。重大性分析过程及结果详见本报告 P102-P103。

针对量化原则，本报告已经披露本行 ESG 量化关键绩效，详见本报告 P129-P133。

针对一致性原则，本报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明，以反映绩效水平趋势。

针对平衡性原则，本报告内容反映客观事实，同时披露正面、负面性指标。

报告语言

本报告以简体中文编写，附英文、繁体中文文本。若有差异，请以简体中文版本为准。

董事会保证

本报告于 2021 年 3 月 26 日经本行董事会审议通过。本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

第三方鉴证

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告聘请安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具第三方鉴证报告。

报告获取途径

本报告印刷版备置在本行总行办公室。本报告电子版可在本行网站 www.cebbank.com 下载，同时刊载于上海证券交易所网站 www.sse.com.cn、香港联合交易所网站 www.hkex.com.hk 及巨潮资讯网站。

联系方式

中国光大银行股份有限公司
地址：北京市西城区太平桥大街 25 号中国光大中心
邮编：100033
总机：86-10-63636363
传真：86-10-63639066

目录

报告编制说明	01
--------	----

构建可持续发展未来	05
-----------	----

董事长致辞	07
关于我们	09
数说2020	11
贡献联合国可持续发展目标	12

责任专题	113
------	-----

责任专题1——打通脱贫致富路	113
责任专题2——抗击新冠肺炎疫情	117

附录	127
----	-----

附录1——责任荣誉	127
附录2——关键绩效表	129
附录3——香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引	134
附录4——全球报告倡议组织GRI标准索引	137
附录5——社会责任报告鉴证报告	141
附录6——读者反馈信息表	144



创造经济价值，担当金融国家队责任

促进区域协调，迈入高质量发展新阶段	17
服务实体经济，推动战略性新兴产业发展	30
践行普惠金融，支持小微企业发展	33
支持乡村振兴，助农惠农兴农	39
做优特色业务，服务民生工程	45
支持“一带一路”，稳步开拓国际化之路	51



创造社会价值，与利益相关方携手共进

推进财富E-SBU建设，打造战略协同生态圈	57
数字银行驱动创新，保护消费者权益	63
变革创新激发活力，拓展人才发展空间	73
责任引领规范采购，推动供应商ESG管理	82
爱心传递公益慈善，促进社区和谐共生	83



创造环境价值，构建人与自然生命共同体

应对气候变化，助力实现“碳中和”	89
发展绿色金融，大力保护青山绿水	90
倡导绿色运营，推进环保低碳发展	94
开展绿色公益，提升公众环保意识	96



创造治理价值，巩固长期稳健发展基石

社会责任战略引领，致力可持续发展	101
提升公司治理，夯实高质量发展基础	105
强化内控合规，确保长期稳健运营	108
全面风险管理，有力护航金融服务	110



构建可持续发展未来

2020 年是人类历史上极不寻常的一年，也是新中国历史上极不平凡的一年。新冠肺炎疫情仍在全球蔓延，经济全球化遭遇逆流，气候变化的压力依然巨大，全球减贫事业面临严峻挑战，中国也面临着错综复杂的国际形势、艰巨繁重的改革发展稳定任务以及突如其来的新冠肺炎疫情。在众多挑战与危机面前，更需要推进可持续发展。

作为企业公民，我行已经感受到实现可持续发展的紧迫性，在业务开展和国际化进程中，着力提升可持续发展适应力，敢为人先，力争在可持续发展领域发挥引领示范作用。作为商业银行，我行通过金融工具参与可持续发展进程，辐射众多行业，在一定程度上影响社会民生。作为上市公司，我行感受到来自资本市场的可持续发展关切，不断强化 ESG 管理，持续提升商业韧性。作为金融国家队，我行肩负国家赋予的可持续发展责任担当。

艰难方显勇毅，磨砺使得玉成。我们不畏艰险，全力以赴创新创造，助力可持续发展！

董事长致辞



2020 年是不寻常的一年，面对严峻复杂的经营环境，特别是新冠疫情的冲击，我们保持战略定力，准确判断形势，精心谋划部署，稳健推进各项工作，交出了一份不寻常的答卷。

岁月不居，只争朝夕！

在“一流财富管理银行”战略愿景引领下，我行圆满完成阶段发展目标。规模指标大幅增长，截至 2020 年 12 月末，资产总额 5,368,110 百万元，存款余额 3,480,667 百万元。盈利能力持续提升，营业收入 142,479 百万元，净利润 37,905 百万元。资产质量稳中向好，风险抵御能力不断增强，拨备覆盖率 182.71%。在综合竞争硬实力提升的同时，内涵价值软实力同步强化，监管评级名列前茅，外部评级展望稳定，在“全球银行品牌价值 500 强排行榜”名列第 25 位，比上年提升 3 个位次。

业精于勤，突破进取！

聚焦“增量、降本、便利”，尽己之能助推制造业，助力我国经济高质量发展，实现制造业贷款、制造业中长期贷款双增长；心怀使命、情系民营企业，坚持信贷政策、服务效率、激励约束、产品创新四个“一视同仁”，民营企业贷款增长高于全行贷款增速；纾困解难、深耕普惠金融，全面完成“两增两控”监管要求，新发放贷款利率同比下降 90BPs。

作为中国光大集团旗下核心企业，履行财富 E-SBU 担当，继续在各项工作中发挥排头兵作用，勇当新发展格局的助推器。2020 年，实现集团协同业务总额达到 1.66 万亿元，同比增长近四成。

在建设数字化银行的进程中，兼容并包，久久为功。2020 年，打造“一个大脑、两大平台、三项能力、N 个数字化名品”的数字银行发展体系，业务线上化率超 85%；扩展了“两大技术平台”，技术体系不断完善；云缴费、云支付、随心贷、光信通、购精彩、出国云、普惠云、融 e 链等一系列数字化名品闪耀市场。

人力资源管理改革显成效。拓宽选人用人视野，优化管理者发现、培养、选拔的工作机制，坚持通过民主推荐、公开选聘、市场化引进等多种方式，坚守德才兼备、以德为先、群众公认、业绩突出的人才标准，大力选拔培养人才。

积极开展党建工作。坚决贯彻落实中央的路线方针政策，深入学习领会十四五规划建议、中央经济工作会议精神和党的十九届五中全会精神，切实把思想和行动统一到党中央关于经济工作的部署要求上来。

戮力同心，抗击疫情！

突如其来的新冠肺炎疫情，让统筹疫情防控和经营发展成为过去一年最艰苦的硬仗。疫情发生后，我们把员工生命安全和身体健康放在第一位，从严从实从细做好疫情防控。全行上下敬业担当、恪尽职守，保证了全行疫情防控大局稳定。坚持疫情防控和经营发展统筹推进，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，为疫情防控相关行业配置专项贷款额度，开通绿色通道，提高审批效率，加大信贷支持，展现了金融国家队的责任担当。

续航奋进，大步跨越！

2021 年是我国十四五规划第一年。随着扩大内需战略的加速推进，释放内需潜力、扩大居民消费、提升消费层次等改革措施会逐步到位，社会财富的增长将展现良好前景，这与我们“一流财富管理银行”战略愿景高度契合。我们将发扬为民服务“孺子牛”、创新发展“拓荒牛”、艰苦奋斗“老黄牛”的精神，迈出新一步，展现新气象，再上新台阶，实现新跨越！

董事长 李晓鹏

2021 年 3 月 26 日



关于我们

中国光大银行成立于1992年8月，是经国务院批复并经中国人民银行批准设立的全国性股份制商业银行，总部设在北京。本行于2010年8月在上海证券交易所挂牌上市（股票代码601818），并于2013年12月在香港联合交易所挂牌上市（股票代码6818）。

截至报告期末，本行在境内设立分支机构总数1,296家，实现境内省级行政区域服务网络的全覆盖，机构网点辐射全国149个经济中心城市。紧跟“一带一路”倡议，稳步推进国际化布局，香港分行、光银国际、首尔分行、光银欧洲、卢森堡分行、悉尼分行相继开业运营，东京代表处正式设立，澳门分行筹建申请获中国银保监会正式批准。在2021年“全球银行品牌价值500强排行榜”中，本行位列第25名，比上年提升3个位次。品牌价值首破百亿美元。

自成立以来，本行不断改革创新，锐意进取，聚焦“一流财富管理银行”战略愿景，推进“敏捷”“科技”“生态”转型，通过综合化、特色化、轻型化、数字化发展，加快产品、渠道和服务模式的创新，在财富管理和金融科技等方面培育了较强的市场竞争优势，基本形成了各项业务均衡发展、风险管理逐步完善、创新能力日益增强的经营格局，逐步树立了一流财富管理银行的社会形象。

数说 2020



贡献联合国可持续发展目标

联合国 17 个可持续发展目标是实现所有人更美好和更可持续未来的蓝图。目标提出了我们面临的全球挑战，包括与贫困、不平等、气候、环境退化、繁荣以及和平与正义有关的挑战。这些目标相互关联，旨在不让任何一个人掉队，我们必须在 2030 年之前实现每个目标。



- 我行通过信贷、投资等业务活动专注于以下目标
 - 目标 1 消除贫困
 - 目标 3 良好健康与福祉
 - 目标 7 经济适用的清洁能源
 - 目标 8 体面工作和经济增长
 - 目标 9 产业、创新和基础设施
 - 目标 11 可持续城市和社区
 - 目标 12 负责任消费和生产
 - 目标 13 气候行动
- 我行通过企业管理、社区支持等活动专注于以下目标
 - 目标 1 消除贫困
 - 目标 3 良好健康与福祉
 - 目标 5 性别平等
 - 目标 13 气候行动
 - 目标 16 和平、正义与强大机构
 - 目标 17 促进目标实现的伙伴关系

前言：
构建可持续发展未来

董事长致辞

关于我们

→ 数说 2020

→ 贡献联合国可持续发展目标

创造经济价值 担当金融国家队责任

光大银行始终贯彻落实党中央、国务院决策部署和监管要求，聚焦“六稳”“六保”任务，秉承“增量、降本、便利”理念，以服务实体经济为着力点，以保促稳、稳中求进，为实体经济发展提供金融支持，为全面建成小康社会夯实基础。

贡献联合国可持续发展目标



紧扣全面建成小康社会目标任务，统筹推进疫情防控和经济社会发展工作，在疫情防控常态化前提下，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持以供给侧结构性改革为主线，坚持以改革开放为动力推动高质量发展，坚决打好三大攻坚战，加大“六稳”工作力度，保居民就业、保基本民生、保市场主体、保粮食能源安全、保产业链供应链稳定、保基层运转，坚定实施扩大内需战略，维护经济发展和社会稳定大局，确保完成决战决胜脱贫攻坚目标任务，全面建成小康社会。

——《2020年政府工作报告》

责任故事



聚焦“六稳”“六保” 保障粮食能源安全

光大银行积极做好“六稳”工作、落实“六保”任务，为保障粮食能源安全、践行农业产业化的国家重点龙头企业——通威集团有限公司提供多品种、定制化融资服务，助力其在农业、新能源两大核心领域发展。



1. 多晶硅新能源项目
2. 太阳能电池片项目
3. 饲料生产线

> 融资担保

为通威集团旗下通威农业融资担保有限公司提供融资担保业务余额近1亿元，有力地支持其养殖产业链上下游涉及的养殖农户、经销商、养殖公司（合作社）或农业相关企业的资金需求，为助农惠农、普惠民生贡献力量。

> 通威小微贷

通过通威股份有限公司推荐和通威农业融资担保有限公司担保，向购买通威饲料的经销商、养殖户发放助业贷款，专项用于购买通威饲料，有效解决广大农业客户“融资难、融资贵”的难题。同时优化贷款流程，加快放款速度，使贷款期限与养殖周期相匹配，有力促进了当地农业的发展。该项目开展9年以来，共发放贷款累计约九百余笔，为全国28个省、市、自治区的400余客户提供普惠贷款超9亿元，期间无一笔不良贷款发生，成功实现银、企、客三方共赢，充分展现光大银行金融创新发展的决心和服农助农普惠金融的社会担当。

> 信贷支持

与通威集团及其下属公司共计4家企业开展信贷业务合作，累计提供表内外信贷11.6亿元。其中，以较低利率累计为其新能源板块提供流动资金支持达6.6亿元，为其农业板块累计开立银行承兑汇票1.1亿元，助力通威集团稳定上游采购渠道。

促进区域协调 迈入高质量发展新阶段

区域协调发展必须注重民生、保障民生、改善民生，让改革发展成果更多更公平地惠及广大人民群众。

“十三五”期间，我国居民生活质量显著提升，基本公共服务均等化水平稳步提高，基础设施通达程度更加均衡，多层次社会保障体系加快构建，教育文化公共服务体系不断完善。

中国光大集团高度重视国家区域发展战略，印发《关于成立中国光大集团股份公司服务国家区域战略工作领导小组的通知》，成立由董事长担任组长的集团服

务国家区域战略工作领导小组，设立京津冀、长三角、粤港澳大湾区三个协同发展办公室，并建立三大区域协同发展联席会议机制。在集团的统一部署下，作为集团金融服务的“排头兵”，光大银行紧密跟随国家战略，坚持金融服务实体经济，积极融入京津冀协同发展、长江经济带发展、长三角一体化发展和粤港澳大湾区建设，促进区域协调发展，打造创新平台和新增增长极，抓住“机会窗口”，在贯彻创新发展理念的同时，实现自身的高质量发展。



推动京津冀协同发展

2020年，京津冀协同发展已经进入新的发展阶段。我行积极顺应金融转型的变化趋势，凝心聚力、实干担当，进一步提高京津冀金融服务的质量和效率，积极支持京津冀协同发展。按照中国光大集团《关于进一步完善集团京津冀协同发展和雄安

新区工作机制的通知》，聚力推动京津冀协同发展和雄安新区建设，进一步明确北京、天津、河北、雄安四个E-SBU区域协同中心的牵头单位和负责人，着力推动重点项目。

截至2020年12月末
支持京津冀相关产业累计投放 **138** 亿元

• 支持京津冀交通一体化，投放金额

115 亿元

• 支持京津冀生态环境保护，投放金额

8 亿元

• 支持京津冀产业转移升级，投放金额

4 亿元

• 支持京津冀城市功能优化，投放金额

11 亿元

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

→ 促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

支持交通一体化

► 促进京津冀地区交通网络建设

为助力有序疏解北京非首都功能，我行着眼于雄安新区、北京城市副中心规划建设以及京津冀城市群整体空间布局，支持构建快速、便捷、高效、安全、大容量、低成本的立体化、网络化交通网络。参与干线铁路和雄安城际铁路、地区高速公路、国省干线公路、城市轨道交通及路网、停车设施等重要核心领域建设。借助 ETC 卡、云缴费等产品，打开交通收费、物流市场资金结算等新业务。

► 石家庄分行为京津冀交通一体化提供资金支持

通过并购贷款发放、债券承销等业务，为河北交通投资集团公司、邯郸市交通建设有限公司、邢台路桥建设总公司等企业累计提供 314.63 亿元的投放资金，支持京津冀地区交通基础设施建设。



支持产业协同发展

在天津

为龙德（天津）钢铁有限公司发放并购贷款 15 亿元，支持其开展以行业转型升级和去产能为中心的钢铁资产重组工作，促进民营企业和中长期制造业的健康发展。积极支持滨海新区中关村科技园区内优质企业授信，利用中关村融资担保有限公司的投资优势，对科技园内的初创期企业、中小型科技企业进行融资支持，以园区内一部分大型生物医药、集成电路、高端装备制造企业为核心，开展链式融资业务。

在河北

通过为北京同济达药业有限公司沧州分公司、沧州四环京宸制药有限公司等医药企业提供项目贷款支持，助力医药特色产业集群化发展。贷款支持唐山东日新能源材料有限公司 30 万吨新能源材料项目，该项目属于国家鼓励类范畴的新型能源材料类领域，是河北省重点建设项目。

支持生态环境保护

在北京

积极参与北京市政府生态环境建设，以 PPP 模式参与门头沟区农村污水治理。该项目涵盖门头沟区 8 个乡镇，共新建、改建和改造 121 座污水处理厂（站），总处理规模达 14,660 立方米 / 天。

在天津

支持天津市西青生活垃圾综合处理厂 PPP 项目的筹建和运营。该项目是天津市、区两级民心工程，也是天津市建设速度最快、设施设备最完善、环保标准最高的生活垃圾综合处理项目。

在河北

以 PPP 模式参与邯郸市肥乡区集中供热项目，缓解地方政府财政压力，扩大地方政府投融资渠道，助力地方政府基础设施和公共服务升级，节约能源，减少城市污染，极大改善了当地群众的生活环境，具有显著的经济效益和社会效益。

支持公共服务一体化

► 支持北京城市副中心建设

北京分行支持“三个一百”重点工程建设。北京国际度假区有限公司是北京环球影城项目方，其承建的北京环球主题公园及配套建设、诺金度假酒店、环球大酒店均为北京市“三个一百”重点工程项目。北京分行充分了解客户需求，通过境外代付方式，助力北京国际度假区有限公司成功办理首笔汇出汇款押汇业务。

► 石家庄分行支持雄安新区建设

在授信业务方面，注重企业在产业转移过程中客户对基金、信托、融资租赁的需求，积极做好承接北京地区的企业转移工作。

在非授信业务方面，先后中标雄安当地产业投资引导基金、产业发展基金、基础设施建设资金增值业务等，积极支持当地产业发展和基础设施建设。



提供便民服务，大力推广云缴费等线上服务，与当地供水公司签订银行代收业务合作协议书，解决老百姓缴费难的问题。

创造经济价值
担当金融国家队责任

→ 促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

促进长江经济带发展

长江经济带横跨东、中、西部，覆盖了上海、江苏等 11 个省市，以 20% 左右的国土面积承载了全国 40% 以上的人口，经济总量占全国 40% 以上，生态地位重要、综合实力较强、发展潜力巨大。自 2016 年《长江经济带发展规划纲要》发布以来，长江经济带发展顶层设计日渐清晰，走生态优先、绿色发展之路，坚持“共抓大保护、不搞大开发”。随着各项整改措施相继落地，相关省市经济明显转型，科技创新策源地、新兴产业聚集地等新动能正逐步显露头角。

成渝城市群

► 成都分行积极支持轨道交通基础设施建设

成都轨道交通集团有限公司是成都市从事轨道交通投融资、建设、运营管理、物业开发和产业经营的大型国有企业。成都分行先后参与该公司成都地铁 1 号线、3 号线及 5 号线的银团贷款项目，共批复固定资产贷款额度 32 亿元。此外，利用我行债券承销、债券市场多渠道的投资优势，为该公司提供全方位、多渠道的优质服务。

长江中游城市群

► 南昌分行与江西省内多地政府单位签署战略合作协议

南昌分行为积极支持江西省经济发展，2020 年先后与江西省文化旅游厅、江西省农业农村厅、萍乡市人民政府、瑞金市人民政府和南昌综合保税区签署战略合作协议，通过开展综合金融业务、加大信贷投放等方式，进一步深化政银合作，支持当地重点产业和战略性新兴产业、新型城镇化、综合交通运输体系建设，服务中小微企业，助力打赢脱贫攻坚战，加快实施乡村振兴战略等，为当地经济社会健康发展提供了有力支持。

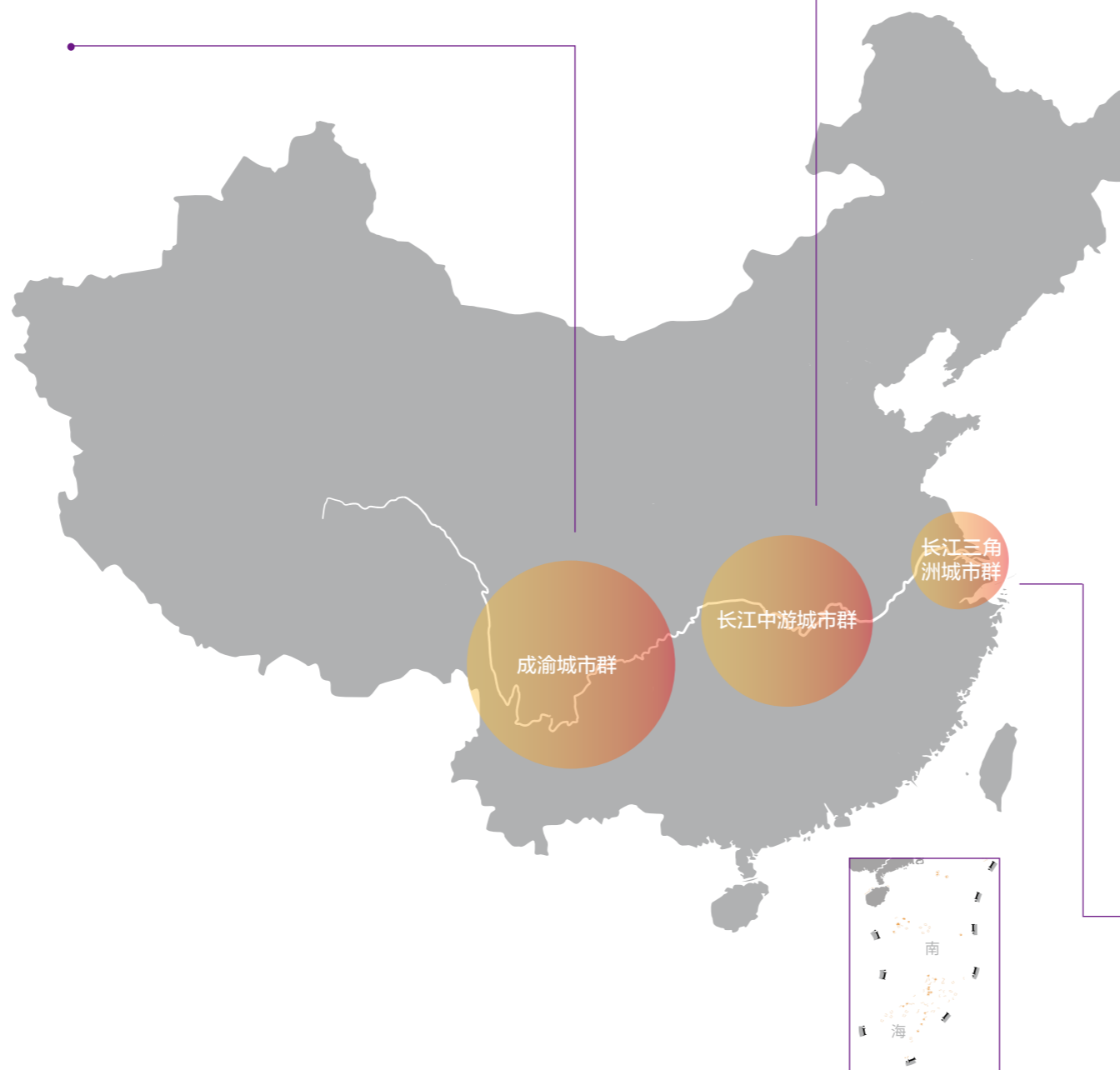
长江三角洲城市群

► 上海分行支持外高桥保税区发展

上海分行作为上海外高桥集团股份有限公司的战略合作伙伴，深度参与外高桥集团及保税区企业发展，创造性提出“保税区金融服务包”概念，为区内企业提供进出口融资、对外收付汇、员工理财、个人“房抵快贷”、批量代发等一揽子金融产品，同时积极协助外高桥保税区推行招商稳商政策。截至 2020 年 12 月末，共服务区内企业 3.3 万家。

► 合肥分行支持长江经济带综合立体交通项目

合肥分行积极支持长江经济带发展，2020 年为长江经济带综合立体交通项目（商合杭、郑阜、合安、庐铜铁路等）提供资本金融资，余额 38.3 亿元，通过综合立体交通体系的建立，最大程度释放长江经济带的发展潜力。



支持长三角一体化发展

长三角地区是我国经济发展最活跃、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，在国家现代化建设大局和全方位开放格局中具有举足轻重的战略地位。我行积极推动长三角一体化发展，为增强长三角地区创新能力和竞争能力，提高经济集聚度、区域连接性和政策协同效率贡献力量。

▶ 推进长三角信用卡业务一体化发展

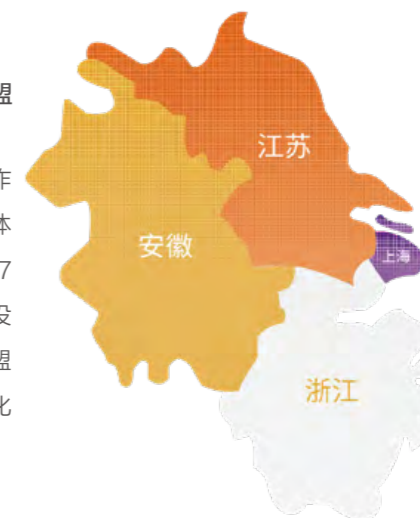
2020年11月，我行正式启动2020年“魅力长三角旅游节”，发布“魅力长三角主题卡”，通过聚集上海等七地资源，全力打造“畅游长三角”“美宿长三角”“食在长三角”“嗨购长三角”与“活力长三角”五大消费场景，携手中青旅等一系列线上旅游与消费头部场景和线下热门商圈，为客户提供具有长三角区域独特韵味的系列专属服务，以诚意活动履行金融服务实体经济、助力消费提升的责任。



在上海

▶ 上海分行加入长三角资本市场服务基地建设联盟

长三角资本市场服务基地由上海市浦东新区金融工作局与上海证券交易所共同成立，主要服务长三角一体化发展国家战略和科创板注册制改革任务。2020年7月，上海分行签约成为长三角资本市场服务基地建设联盟成员。通过本次签约，上海分行将全力对接联盟内长三角地区的优质科创企业，为服务长三角一体化发展和科创板注册制两大国家战略做出贡献。



在江苏

▶ 南京分行支持江苏省“两新一重”建设

南京分行积极响应国家发展战略导向，加强“两新一重”建设综合金融支持力度，支持了南京地铁10号线、夫子庙秦淮风光带、南京北站、通济街古建筑街区改造、江苏园艺博览园、常州中以产业技术创新中心、连云港盛虹炼化一体化项目、全省棚户区改造体系工程等项目建设，有力地支持了省内新型基础设施和新型城镇化建设，促进当地经济健康发展。

在浙江

▶ 宁波分行支持宁波市轨道交通建设

宁波分行参与宁波市轨道交通1号线一期项目，2号线一期、二期项目和4号线项目银团贷款。截至2020年12月末，累计签订合同金额达19亿元，有力支持了宁波市轨道交通建设，助力减少碳排放、缓解城市交通压力、节约土地资源。

在安徽

▶ 合肥分行支持航运企业发展

合肥分行积极跟进长三角基础设施互联互通和提高城市承载能力的重大项目，支持铁路、公路、水运、机场等领域的发展建设。通过利率定价优惠、绿色通道等政策，为安徽省港航集团有限公司等航运企业提供授信支持，有效帮助航运企业日常经营周转，助力省内航运产业转型。

融入粤港澳大湾区建设

在广东

▶ 广州分行助力小微企业解决融资问题

为切实解决中小微企业融资难、融资贵问题，佛山市成立了“佛山市融资担保基金”。广州分行积极与该融担基金合作，快速落实专项投放规模、利率优惠等扶持政策，完成基金方案的设计和审批。



在香港

作为唯一一家中资股份制银行，香港分行参与香港机管局筹组5年期350亿港元银团贷款项目，支持香港国际机场建设。



在澳门

▶ 申请设立澳门分行

2020年11月，我行澳门分行筹建申请获得中国银保监会批复，积极布局粤港澳大湾区，落实国家战略。



光大银行在

“2019-2020年度粤港澳大湾区消费者信赖品牌”

评选活动中荣获

粤港澳大湾区消费者信赖品牌

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

→ 促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

促进区域协调发展

支持东部现代化

► 支持江苏省交通基础设施建设

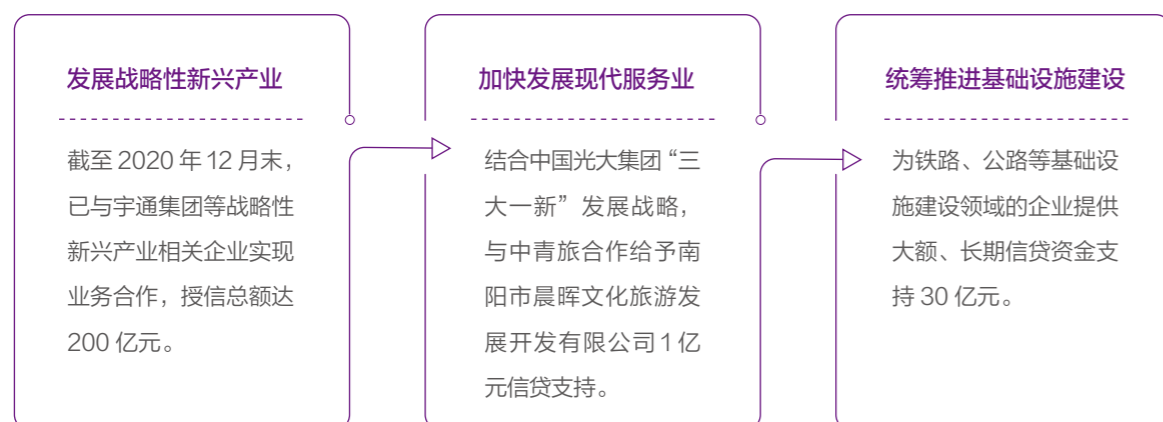
2020年5月，我行与江苏交控签署战略合作协议，将重点支持江苏交控在高速公路、铁路、机场、港口等领域的重大项目建设。

► 青岛分行助力港口航运产业发展

青岛分行抓住山东省港口集团整合四大港口挂牌成立的契机，依托港口城市优势，助力该集团“银企通”建立，同时挖掘省港集团在项目融资、银团贷款、发债保债计划、产业基金等在内的金融需求，在供应链金融、贸易融资等多领域为该集团提供个性化、专属化金融服务。

支持中部崛起

► 郑州分行支持河南发展现代产业



支持西部大开发

► 乌鲁木齐分行探索试点人民币跨境结算

乌鲁木齐分行结合新疆“五口通八国、一路连欧亚”的独特区位优势，积极参与融入丝绸之路经济带核心区建设，推动试点霍尔果斯“中哈合作区”、新疆塔城重点开发开放试验区创新跨境人民币政策落地，进一步提高人民币跨境及离岸清算效率，营造以人民币自由使用为基础的新型互利合作关系。

支持东北振兴

► 黑龙江分行支持黑龙江产业发展

● 支持高端装备制造业

作为制造业龙头企业，中国第一重型机械股份公司是中国核岛装备的领导者、国际先进的核岛设备供应商和服务商。黑龙江分行积极落实总行支持高端装备制造业的工作部署，利用快速审批通道，累计投放贷款金额8亿元，有效纾困企业。在此基础上，双方达成战略合作关系，与中国第一重型机械股份公司集团母公司开展授信合作，进一步夯实了双方合作基础。

● 支持高新技术产业

与石墨烯区域性龙头企业哈尔滨万鑫石墨谷科技有限公司签订10亿元框架协议，充分发挥集团金融牌照及我行综合金融优势，为企业量身打造综合金融服务方案，提供授信、供应链金融、理财、个性化定制服务、上市辅导等一揽子金融服务项目，形成银企双赢的局面。

● 支持交通基础设施建设

参与黑龙江省交通投资集团有限公司银团贷款项目，通过还款结构重组，实现还款结构与还贷能力相匹配，增加流动性和减轻近期还款压力，优化债务结构，化解阶段性资金困难，提高交通厅综合偿债能力，促进黑龙江公路建设可持续发展。

● 支持文旅事业发展

与中青旅联科（北京）公关顾问有限公司合作，从黑龙江地域特色出发，与齐齐哈尔市政府建立了合作关系，联手打造的冰雪旅游固定资产项目成功落地。该项目积极响应“3亿人参与冰雪运动”的国家号召，打造黑龙江冰雪旅游项目优势。

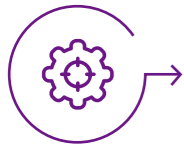


► 长春分行支持一汽集团转型发展

长春分行与中国第一汽车集团有限公司，在落实双方战略合作协议内容的基础上，拓展创新服务、深化合作关系，推动以中国一汽集团为中心的定制化、综合化、专业化、数字化的金融服务方案实施落地。

支持自贸区建设

为推进全行自贸业务发展，我行在结构建设、制度建设、平台搭建、业务推动等方面进行顶层设计，形成“管理+垂直”的管理架构，为全行自贸业务发展奠定基石。鼓励分行充分发挥和运用自贸区的政策优势，推动全行自贸业务发展。



机构设立

随着北京、湖南、安徽自贸区的设立，全行 28 家一级分行参与了各地自贸区发展与建设，已在自贸区设立 17 家分支机构。



制度完善

为更好地利用自贸区政策优势促进业务联动，鼓励通过业务联动的方式最大限度挖掘全行客户资源，印发《中国光大银行自贸业务联动管理办法（2020 试行）》《中国光大银行自贸试验区分账核算单元管理办法》，保障我行自贸业务稳健经营。



平台搭建

为促进自贸业务良好有序开展，成功上线自贸分账核算单元账户系统总分管理模块，为我行自由贸易账户体系建设、复制推广及自贸区的建设奠定坚实基础。



业务推动

推动自贸业务创新及联动，带动客户、资产、收益增长。截至 2020 年 12 月末，已通过 FT 账户资金池、保理、供应链融资等业务产品拓展与多个重点客户合作；利用自贸区便利化政策为客户提供外债登记和资本金结算的便利服务。

► 南宁分行助力广西自贸区发展

南宁分行紧紧把握中国（广西）自由贸易试验区和建设面向东盟的金融开放门户等重大发展机遇，不断创新金融产品，持续开展境内外联动，积极支持“引金入桂”工程，以金融之力建设新广西。截至 2020 年 12 月末，已累计办理内保外债业务约 17 亿元，成功为多家企业提供低成本跨境融资服务，全年跨境人民币结算量达 2.56 亿元。

► 海口分行支持海南自贸港建设

海口分行紧跟海南自贸港建设步伐，积极落实自贸港金融政策，助力民营企业和制造业企业引用外资，积极融入国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。通过资本项目收入收支便利化、境内直接投资登记、外商直接投资外汇登记手续简化等政策，落地“一次性外债登记”新政登记额达 450 亿美元，切实支持实体企业发展。

► 苏州分行协助苏州自贸区客户开展境外投资登记业务

为贯彻落实苏州自贸片区改革创新举措，全面优化企业境外投资服务，苏州分行为苏州自贸区企业办理 ODI 境外投资登记业务，有效推动外汇创新服务在自贸片区落地实施，在国家进一步扩大进出口、推进资本项目便利化的新场景下，助力企业开展境外投资业务。

服务实体经济 推动战略性新兴产业发展

光大银行坚决贯彻执行党和国家经济方针政策、决策部署，回归本源，服务经济社会发展，履行央企责任担当，扎实做好“六稳”工作，落实“六保”任务，持续加大对实体经济支持力度。通过增加专项资源、优化信贷投向、降低企业成本等举措，拓宽企业融资渠道，提高金融服务的“直达性”，合理让利实体经济，把“增量、降本、便利”的实招硬招落实到千千万万的实体企业中，推动以新一代信息技术产业、生物医药产业、高端装备与新材料产业为代表的战略性新兴产业和其它高新技术产业、先进制造业的高质量发展。

新一代信息技术产业

► 承销发行超短期融资券支持中兴通讯 5G 升级换代

中兴通讯股份有限公司是全球领先的综合通信信息解决方案提供商。我行积极响应国家“加强人工智能、5G 等新型基础设施”战略部署，发挥投行产品“工具箱”多元化优势，精准对接该公司融资需求，为其承销发行超短期融资券 20 亿元，其中 10 亿元主要用于支持其 5G 及 4G 升级换代。

► 重庆分行支持成渝地区战略性新兴产业增长

重庆分行积极推进京东方第 6 代 AMOLED（柔性）显示面板等高新技术产业项目落地，全力支持成渝地区成为全国战略性新兴产业新增长极。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

→ 促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

→ 服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

生物医药产业



▶ 南宁分行支持制药企业发展

广西某制药企业是一家专门从事化学药物研发、生产和销售的综合性大型医药企业，是广西最大的出口医药企业。针对此类优质新兴产业客户，南宁分行实施“一户一策”，充分发挥优势结算、信贷产品优势，向该客户提供了既完备又针对性强的金融服务。疫情期间第一时间给予企业4,000万元授信支持，为其经营周转注入了金融动力。

高端装备与新材料产业

▶ 天津分行助力我国航空航天产业发展

截至2020年12月末，天津分行累计为我国44架飞机和3台飞机发动机的引进提供金融服务，融资金额折合人民币90亿元。



▶ 济南分行支持全氟离子膜新材料产业发展



山东东岳氟硅材料有限公司的全氟离子膜科研项目是国家重点发展的高新技术领域之一，被纳入国家“863”计划和国家“十一五”科技支撑计划。

高新技术产业

▶ 无锡分行开展物联网技术监管下的动产质押融资业务

无锡分行通过引入先进的物联网技术，向某高分子有限公司投放物联网技术监管下的动产质押融资，通过物联网和金融的深度融合，实现了“物流、商流、资金流”三流合一，变“动产”为“不动产”，解决了金融业信息不对称的痛点，减少了传统动产质押业务存在的金融风险，为中小企业融资提供科技保障。

▶ 西安分行为高新技术产业提供融资服务

西安分行针对科技型企业的经营特点，制定了《中国光大银行西安分行知识产权质押贷款实施细则》，开辟信贷审批绿色通道，组织专人负责审批中小微企业科技贷款，确保投放及时、服务高效，最大限度满足科技创新活动的金融需求。此外，还积极与西安市科技局合作，通过推荐函加担保的模式为高科技企业提供融资服务。

先进制造业

▶ 济南分行支持钢铁行业企业发展

2020年11月，济南分行助力山东钢铁集团有限公司成功发行5亿美元的高级无抵押境外债券，为企业提供更全球化、集团化服务，进一步突出对制造业的金融支持。

▶ 昆明分行为磷业企业提供供应链金融服务

云南磷化集团海口磷业有限公司是精细磷化工供应链核心企业，其上游供应商多为精细化肥等原材料供应商。昆明分行依托供应链云平台，助力海口磷业与供应商的贷款全流程线上管理，缩减业务操作流程，投放效率大幅提高，同时还有效解决传统供应链所面临的信息不透明、核心企业信用难传导、中小微企业融资难等问题。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

→ 服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

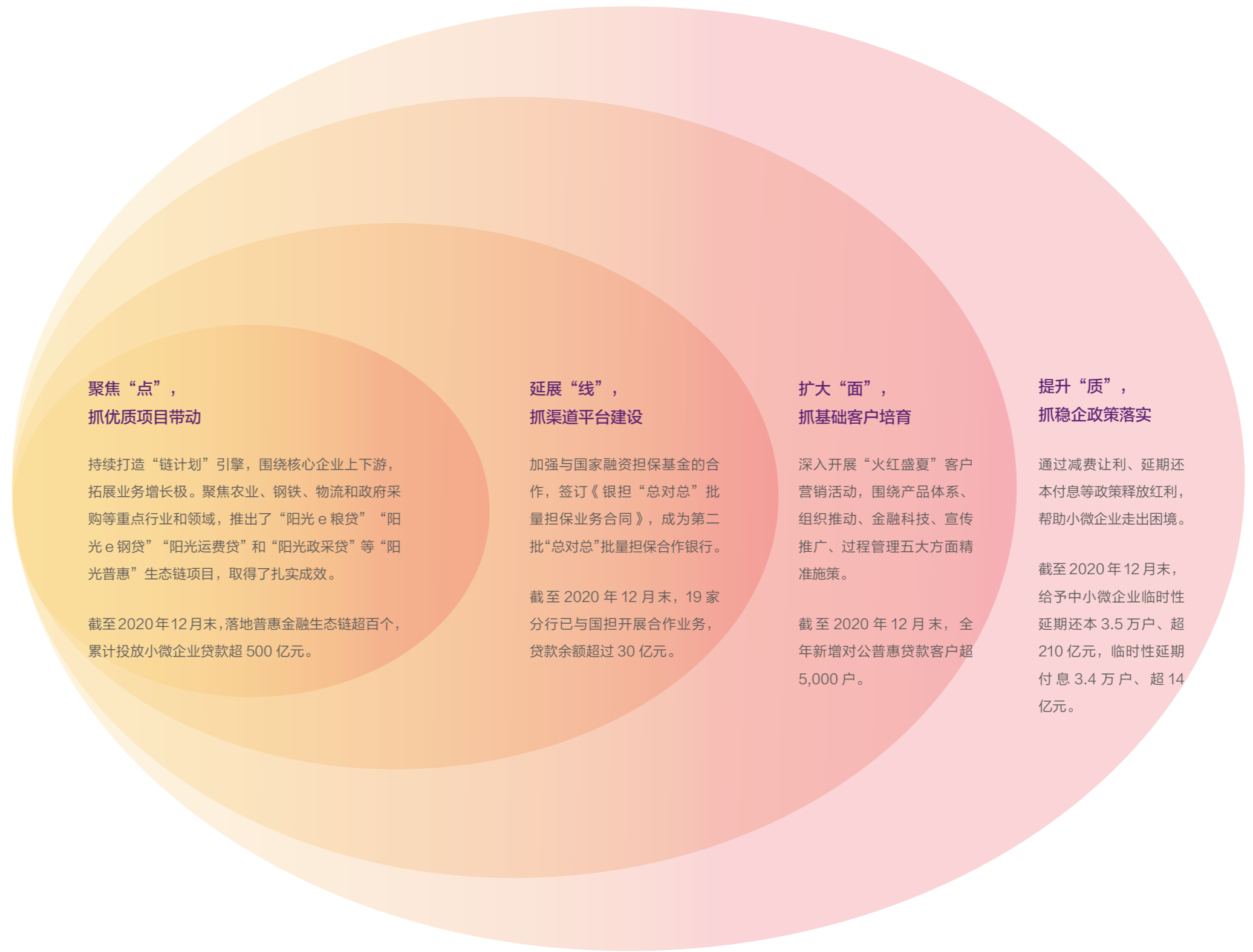
4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

践行普惠金融 支持小微企业发展

光大银行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署和监管要求，聚焦“六稳”“六保”任务，秉承“增量、降本、便利”理念，用实际行动点亮普惠金融服务的“星星之火”，为小微企业提供金融支持。截至2020年12月末，普惠型小微企业贷款余额2,012.51亿元，比上年末增加458.55亿元，增长29.51%，高于各项贷款平均增速；客户数37.61万户，比上年末增加3,575户；新投放贷款加权平均利率4.96%，同比下降90BPs；不良率0.71%。

一图了解光大普惠金融：“点、线、面、质”齐抓共管



聚焦“点”， 抓优质项目带动

持续打造“链计划”引擎，围绕核心企业上下游，拓展业务增长极。聚焦农业、钢铁、物流和政府采购等重点行业和领域，推出了“阳光e粮贷”“阳光e钢贷”“阳光运费贷”和“阳光政采贷”等“阳光普惠”生态链项目，取得了扎实成效。

截至2020年12月末，落地普惠金融生态链超百个，累计投放小微企业贷款超500亿元。

延展“线”， 抓渠道平台建设

加强与国家融资担保基金的合作，签订《银担“总对总”批量担保业务合同》，成为第二批“总对总”批量担保合作银行。

截至2020年12月末，19家分行已与国担开展合作业务，贷款余额超过30亿元。

扩大“面”， 抓基础客户培育

深入开展“火红盛夏”客户营销活动，围绕产品体系、组织推动、金融科技、宣传推广、过程管理五大方面精准施策。

截至2020年12月末，全年新增对公普惠贷款客户超5,000户。

提升“质”， 抓稳企政策落实

通过减费让利、延期还本付息等政策释放红利，帮助小微企业走出困境。

截至2020年12月末，给予中小微企业临时性延期还本3.5万户、超210亿元，临时性延期付息3.4万户、超14亿元。

1

创造经济价值 担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

→ 践行普惠金融 支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值 与利益相关方携手共进

3

创造环境价值 构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值 巩固长期稳健发展基石

强化普惠金融组织管理

早在 2017 年，我行在管理层成立普惠金融管理委员会，由行长担任主任。普惠金融管理委员会主要负责研究、决策我行普惠金融工作的重大事项，协调、推进全行普惠金融业务的管理和发展。2018 年，总行“普惠金融部”更名为“普惠金融事业部”，撤销与其合署办公的“小微金融事业部”，涉及全部职能并入普惠金融事业部。普惠金融事业部主要承担全行普惠金融战略制定、统筹规划、产品研发、综合协调、系统开发和数据应用、数据统计、业务宣传等工作。同时我行在 39 家境内一级分行成立普惠金融部，积极推动普惠金融业务开展。

• 激活管理效能

通过开展研究普惠政策落实、发展规划、考核督导、系统开发、产品设计等一系列管理效能提升事项，着力破解小微企业融资难题。

• “分行普惠视图”管理

强化分类指导，实施红黄牌考评和“一把手”约谈机制，将年度普惠考核指标完成情况与网点机构负责人考核评优及提拔任用挂钩，破除经营机构“恐贷症、惧贷症”，全面激发经营活力。

• 推动“信计划”

扩展“信贷工厂”分行至 30 家，建立小微企业信贷审批流程监控机制，通过开展督导评优工作，有效提升业务审批效率，帮助小微企业解决融资上“短小频急”难题。

• 深化渠道建设

打通融资平台，加强与国家融资担保基金、国家农业担保联盟、中国融资担保业协会等渠道合作，积极建立新型合作关系。

推进普惠金融线上化

我行持续推动普惠金融科技体系能力建设，按照“一个开放化获客前台 + 一个统一化业务中台 + 一个智能化数据中台”的科技架构，不断完善系统职能与功能模块，有效提高普惠金融业务的在线化、自动化、智能化水平。



► 阳光普惠智能运营系统（IFIOS）

2020 年 8 月，阳光普惠智能运营系统（IFIOS）顺利投产，标志着普惠金融业务拥有自主大数据分析系统。阳光普惠智能运营系统承载基础数据支持、全流程智能风控、业务运营监控等职能，实现多渠道的统一调用、多用户渠道的接口整合以及与智能风控引擎的单品交互，为后续新产品的快速上线、多渠道客户引入及智能化审批决策奠定基础。

1

创造经济价值 担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

→ 践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值 与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

打造普惠金融特色产品

我行积极拓展普惠金融产品体系，升级普惠金融“微计划”，优化升级“阳光e微贷”“阳光e抵贷”，加快推广银税直连“阳光e税贷”，研发“烟商贷”自动化审批模型。持续推进普惠金融“链计划”，通过“阳光普惠云”系统，对接核心企业系统数据，积极开发上下游产业链上的小微企业，构建起多层次“金融+渠道+场景”的服务平台，以更加可得的方式触达生产生活。

数说普惠金融特色产品

截至2020年12月末



普惠金融特色产品之“阳光政采贷”

“阳光政采贷”产品充分运用政府采购大数据，采用平台化数据直连的合作模式，为政府采购供应商提供政府采购履约融资。政府采购供应商只需通过“阳光普惠云”等电子渠道进行线上操作，即可实现“线上签约、随用随还、自动还款”一站式线上、纯信用融资服务。



普惠金融特色产品之“阳光e粮贷”

“阳光e粮贷”是我行普惠金融特色产品，2020年通过科技创新和流程再造，实现小微企业贷款“受理、签约、审批、放款”全流程线上体验。在“阳光e粮贷”的基础上，为满足国家粮食交易中心会员企业在贸易粮交易场景下的融资需求，我行创新推出“阳光金仓贷”融资产品，为会员企业提供贸易粮仓单质押融资，将融资场景从政策粮竞拍合同履行延伸至贸易粮交易在库监管，丰富融资产品粮食适用品类，同时将融资期限从最长75天延伸至6个月，为小微企业提供更加充裕的还款周期，有效缓解小微企业资金压力。

► 上海分行发行“阳光e钢贷”

“阳光e钢贷”是上海分行与宝钢钢铁控股子公司欧冶金服进行系统对接，以欧冶担保公司提供全额保证担保作为主要风控手段，基于小微企业客户与宝钢钢铁间真实业务订单实现普惠金融融资服务的线上化业务。截至2020年12月末，累计提款金额4,437.08万元，余额1,316.85万元。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

→ 践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

支持乡村振兴 助农惠农兴农

2020年是全面实现小康社会的收官之年，也是实施乡村振兴战略的关键之年。光大银行加大乡村振兴领域信贷支持，保持涉农贷款余额持续增长。



▶ 李晓鹏董事长赴集团定点扶贫的湖南省湘西土家族苗族自治州古丈县调研，实地考察扶贫项目进展。

1

创造经济价值 担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

→ 支持乡村振兴 助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值 与利益相关方携手共进

3

创造环境价值 构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值 巩固长期稳健发展基石

助农业

● 郑州分行

“优粮优信”线上供应链金融项目解决农户卖粮难、用粮企业融资难、储粮企业补仓难等问题。截至2020年12月末，已审批收粮贷款额度3,000万元，授信余额2,000万元，惠及农户600余户。

● 贵阳分行

支持贵州光秀生态食品有限责任公司，累计发放产业扶贫贷款2,300万元，助力“望谟县万吨板栗精深加工项目”顺利推进，解决1万多户栗农、20多万亩栗园的销售难和储存难问题，带动6,000农户、20,000余人发展板栗产业。

● 济南分行

向寿光市华禄园林绿化有限公司累计投放贷款1.76亿元，专项用于“寿光市华禄智能化农业大棚示范园区项目”的建设。该项目总规划农用地4,389亩，建设冬暖式蔬菜大棚380个，拱棚60个，年产能约为2,500万公斤。



2020年，在第三届粮食交易大会上，我行以“光大普惠金融助农惠农兴农”为主题搭设展区，全方位宣传普惠产品和服务。数家主流媒体对活动现场进行报道，其中新华社财经网发布《科技赋能守“粮”心 光大银行助力保障“舌尖上”的安全》一文，24小时点击量达到56.7万人次；农村金融时报《光大银行科技赋能为粮食交易定制金融产品》被“学习强国”平台选用，受到广泛关注。

惠农民

农民工是城市的建设者，保障农民工的合法权益，让农民工兄弟不再“忧薪”是用工企业也是金融机构的社会责任。农民工欠薪问题一直是社会民生的热点问题之一。国务院下发的《保障农民工工资支付条例》于2020年5月1日正式实施，该条例再次明确农民工工资保证金可用银行保函替代。

为响应国家条例的实施，我行主动作为，于2020年两会期间，在原有“光大民生名品-农民工工资保函”单一产品的基础上，通过

整合公私资源、强化条线联动、创新产品组合，推出了“阳光薪”农民工工资金融综合服务，下设“阳光薪保函”“阳光薪资宝”“阳光众匠卡”三个子品牌，分别对应我行农民工工资保函、对公签约代发、以及个人工资代发三项产品，紧密围绕农民工工资支付领域的各个环节，逐一对接产品精准服务，帮助企业缓解生产资金压力，稳住“资金池”，为农民工提供工资保障，护好工人的“钱袋子”。



截至2020年12月末，“阳光薪保函”为全国上千家建筑类企业累计提供了超过33亿元的农民工工资支付担保，较年初增长超过25亿元，同比增幅达到2.7倍，实现保函月均发生额达到2018年和2019年两年的7倍。

“阳光薪资宝”与上百户企业达成了代发业务合作，为近3万名个人客户提供了个人工资代发服务，代发交易额超过20亿元，较年初增长超过15亿元。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

→ 支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

► 光大银行让农民工不再忧“酬”烦“薪”

- 太原分行为晋城市某公司开立农民工工资保函，金额 1,200 余万元，业务期限一年，惠及农民工千余人。
- 南京分行与当地建筑业施工人员服务管理中心平台系统对接，实现从保函开立申请到保函电子文本落地的全流程线上化处理。
- 苏州分行与当地建筑工人实名制信息管理平台系统对接，成为当地住建局推荐的农民工工资代发业务合作银行，累计为当地近 4,000 名农民工代发工资超 6,000 万元。
- 厦门分行以分离式保函形式落地分行首笔一般风险项下农民工工资保函，为疫情期间奋斗在工作岗位上的农民工提供充分的权益保障。

► 成都分行深耕“阳光薪”金融服务品牌

为申请办理此类保函的企业提供全流程的专人专管和绿色通道服务，同时通过为客户签约“阳光 E 结算”服务，实现保函的线上办理。截至 2020 年 12 月末，已累计开立农民工工资保函近 1,931 万元。与此同时，积极运用“薪悦管家”“云开卡”“电子二类卡”等服务，有效满足农民工及用人单位各项金融需求，使农民工个人客户服务体验再次升级。截至 2020 年 12 月末，已为 4 家企业提供农民工工资代发服务，代发工资总额 2,391 万元，累计服务农民工 1,552 人。



兴农村

► 南昌分行、江西瑞金光大村镇银行与瑞金市政府签署战略合作协议

2020 年 4 月，南昌分行、江西瑞金光大村镇银行与瑞金市政府签署战略合作协议，进一步深化政银合作，共同推进消费扶贫，助力瑞金打赢脱贫攻坚战，加快实施乡村振兴战略。

► 江苏淮安光大村镇银行支持当地特色教具产业发展

江苏淮安光大村镇银行扎根当地，针对教学具企业的实际情况，创新推出“施教通”信贷新产品，用实际行动助力当地企业快速发展，实现了学校、银行、企业的三方共赢。

截至 2020 年 12 月末，“施教通”信贷客户 51 户，订单融资贷款余额 1.1 亿元。

► 韶山光大村镇银行助力金融知识进乡村

韶山光大村镇银行不断精进金融服务，一方面解决农村老百姓融资难的问题，另一方面在普及金融知识方面下功夫。

2020 年，下乡宣传（含走村入户）200 余次，集中宣传 30 余次，全年金融服务人数达 15,000 多人次。



1

创造经济价值 担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

→ 支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值 与利益相关方携手共进

3

创造环境价值 构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值 巩固长期稳健发展基石

做优特色业务 服务民生工程



光大银行积极探索创新金融服务模式，在与老百姓幸福感息息相关的民生工程上全面发力，全力构建“金融+生活+服务”的普惠便民生态系统，更好地满足老百姓的美好生活需要，多谋民生之利，多解民生之忧。

深耕云缴费

光大银行云缴费深耕普惠金融与便民服务，历经十余年沉淀与近三年高速发展，已成为中国最大开放便民缴费平台，在普惠金融、服务民生、助力政府“放管服”、互联网金融探索等方面作用日益凸显，得到社会各界认可及广大用户好评。

按照“深耕云缴费、布局新业态、赋能大零售、创造新价值”的发展策略，云缴费大力拓展生活、企业、政务三大场景，进一步加大新技术、新场景、新业态跨界赋能力度，加快出行生态、商超付款、医疗医保缴费、教育培训、社区暖心工程等五大新生态工程建设，依托开放的互联网作业模式，持续发力自有渠道建设、产品功能优化、营销方式创新推广以及品牌建设管理等，推动直联客户活跃量快速增长。云缴费积极结合“宅经济、零接触、云生活”的新生态服务模式与“支付聚合化、服务订单化、流程数字化、功能开放化”的新金融“四化”形势，加速业务升级与模式转型，具有显著的普惠金融服务优势，为疫情防控与复工复产贡献力量。

2020年云缴费缴费金额4,037.63亿元，优质、便捷的服务惠及千万个家庭，尤其是偏远地区、贫困县域等。



*该指标又称“云缴费服务项目总数”。



1

创造经济价值
担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

→ 做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

光大云缴费广获殊荣

- 在 2020 年金融街论坛上连续第 6 年发布《2020 年中国便民缴费产业白皮书》，受到新闻联播、央视直播间、新华网等权威媒体报道。
- 获得《金融时报》“2020 中国金融机构金牌榜金龙奖：年度最具影响力生活服务平台”。
- 获评 2020 年度“易观之星”获奖名单之“数字化升级优秀案例”奖项。

▶ 打造出行生态工程

北京分行与“停简单”签署智慧出行战略合作协议

北京停简单信息技术有限公司（简称“停简单”）是国内领先的互联网智慧停车服务平台，专注布局核心城市大型商业和公共停车场。2020 年 8 月，北京分行与停简单签署战略合作协议，围绕智慧停车、出行场景、数字金融等领域展开深度合作，合力打造智慧城市，深入推进金融科技智能服务，携手共建智慧停车新市场、新业态。

西安分行“无感加油站”

西安分行在榆林地区落地无感加油项目，实现“全程零接触、开票不进店、安全加油不下车”。项目将移动通信、GPS 定位、ETC 识别等互联网技术与银行金融服务有机衔接，为广大车主提供便捷安全的“无接触”加油服务。

提升生活品质

新型城镇化

2020 年 5 月的政府工作报告中提出重点支持“两新一重”建设，即新型基础设施建设、新型城镇化建设以及交通、水利等重大工程建设。为顺应国家发展战略导向，光大银行提前布局，2020 年以来持续加强新型城镇化建设综合金融支持。

加强政策引导

《中国光大银行 2020 年信贷和投资政策》从政策高度明确对新型城镇化建设的支持；同时，印发《城镇化建设行业营销指引》《新型城镇化行业营销指引》，强调新型城镇化建设需求迫切、市场空间极大。

2020 年 8 月 14 日，国家发改委联合包括我行在内的六家银行下发《关于信贷支持县城城镇化补短板强弱项的通知》（发改规划〔2020〕1278 号），明确对县城城镇化加大信贷支持力度、吸引社会资本投入。我行是六家银行中唯一一家股份制商业银行。

优化业务办理流程

对新型城镇化建设十年期（含）以内的非涉房项目免除立项程序，重点支持五年期以内的授信项目。

加大资源配置力度

信贷资源将优先支持新型城镇化建设项目投放。

建立项目绿色通道

各分行在推进新型城镇化建设项目过程中，涉及重点问题可通过对公大额 ETC 渠道报送，总行及时协调。

纳入战略客户名单

将新型城镇化建设领域重点客户纳入战略客户名单，并为其分别批复优享政策。

1

创造经济价值 担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

→ 做优特色业务
服务民生工程

支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

截至 2020 年 12 月末，
 全行城镇化建设行业表内外授信余额

1,355 亿元

光大银行支持新型城镇化建设成效

• 支持新型城镇化整体建设

截至 2020 年 12 月末，全行城镇化建设行业表内外授信余额 1,355 亿元。

• 支持特色小（城）镇建设



参与打造了常州西夏墅工具制造小镇、无锡物联网小镇等多个特色小（城）镇，助力区域产业与发展模式升级。



► 南京分行支持老城区改造

南京分行为南京市溧水区通济街改造项目提供贷款。项目改造面积约为 200,000 平方米，包括改造古建筑街区，增加市民服务配套设施、水码头及水环境治理，配套建设绿化亮化等其它附属工程等。

医疗

► 苏州分行着力构建互联网医院

苏州分行与苏州科技城医院合作共建的“苏州科技城医院光大互联网医院”项目顺利完成开发，分别通过了苏州市卫生计生统计信息中心以及江苏省卫生统计信息中心的正式

验收，获得了苏州市卫健委颁发的“医疗机构执业许可证”。

教育

► “阳光金教育”产品体系

2020 年，受新冠疫情的影响，线上教育行业兴起，教育线上化以及学员预交培训费资金的安全引起了社会的广泛关注。我行迅速反应，推出“阳光金教育”产品体系。该产品是我行针对教育行业推出的重点产品，目前主要应用于校外培训机构资金云监管和智慧校园两大业务场景，覆盖教育生态圈的全领域，主要服务于教育管理部门、教育机构、学员三个维度，整合全行云缴费、现金管理、线下收单等多个名品，通过 PC 端、小程序、公众号或 APP 等多渠道，实现对教务信息的集中管理、资金账户的统一监控以及学员便捷线上缴费的需求。

► 西宁分行助力青海省人事考试报名缴费工作

西宁分行“云缴费”全面助力青海省人事考试中心，完成青海省事业单位招聘报名缴费和公务员报名缴费，累计报名人数为 14.75 万人，有效解决了考生缴费过程中跑腿和排队的问题，深化了“最多跑一次”的改革理念，全面助力青海地区的财政非税业务数字化、互联网化的转型发展。

养老

► 开展职业年金托管业务 服务社会民生保障事业

截至 2020 年 12 月末，我行已连续取得职业年金基金托管人投标 32 连中，职业年金托管规模破千亿，占全市场职业年金总规模的近 10%，践行了光大银行“管理财富，服务民生”的使命。

公共交通

► 银川分行公交收费收益权特色产品

银川分行把医院、城市交通、PPP 项目等民生工程列为重点支持方向，增加信贷投放力度。支持银川市公共交通有限公司发行“光大-银川通联-银川公交收费收益权丝路资产支持专项计划”，以银川公交公司特定期间的公交经营收费收益权为基础资产，发行资产证券化产品 9.1 亿元。

支持“一带一路” 稳步开拓国际化之路

随着国家“一带一路”倡议的不断推进和金融“走出去”战略的指引，中国光大集团将“建设具有全球竞争力的世界一流金融控股集团”作为目标，光大银行作为集团国际化战略的“排头兵”，紧跟集团国际化战略部署，致力于树立中国银行业在全球境外机构布局及业务发展中的正面、积极形象，服务“一带一路”沿线国家及相关企业，主动融入国家双循环新发展格局，积极落实国家关于金融企业“走出去”及支持企业“走出去”的战略，为企业参加全球价值链的竞争提供有力的融资支持。



2020年9月，光大银行东京代表处正式设立；2020年11月，澳门分行设立申请获中国银保监会正式批准。截至2020年12月末，光大银行共在境外5个区域（香港、首尔、悉尼、卢森堡、东京）设立7家境外机构。

建设代理行网络

我行与全球108个国家和地区的1,271家银行建立了代理行密押关系，其中“一带一路”沿线国家46个。2020年，共为44个国家和地区核定国别限额共计730.6亿美元，其中，“一带一路”沿线国家16个，限额共计44.5亿美元；为34个国家和地区的186家境外代理行（含保理商）核定信用限额以及授信额度共计463.75亿美元，其中“一带一路”沿线国家9个，额度共计15.30亿美元。

▶ 2020年11月，我行参加阿布扎比国际金融中心与阿联酋中央银行在两国首都联合举办的“2020中国-阿联酋创新投资大会”，聚焦“一带一路”在阿联酋及中东地区的金融投资发展。



投资专项债券

▶ 乌鲁木齐分行投资“一带一路”专项债券

新疆作为东联西进的重要战略支点，是丝绸之路经济带核心区建设的重要承载地区。2020年11月，乌鲁木齐分行成功投资乌鲁木齐经济技术开发区建设投资开发（集团）有限公司2020年“一带一路”专项公司债券1.5亿元，积极贯彻落实“一带一路”国家战略和服务实体经济的要求，灵活运用金融产品助力全区经济社会发展。

支持跨境融资

2020年，我行引导各境外机构积极行动，向疫情影响下的实体企业提供跨境融资、背对背信用证、境外债券承销、境外IPO等各类金融服务。截至2020年12月末，我行境外机构跨境融资业务已累计为过百家境内实体企业提供176亿元的低成本资金。

创造经济价值
担当金融国家队责任

促进区域协调
迈入高质量发展新阶段

服务实体经济
推动战略性新兴产业发展

践行普惠金融
支持小微企业发展

支持乡村振兴
助农惠农兴农

做优特色业务
服务民生工程

→ 支持“一带一路”
稳步拓展国际化之路


创造社会价值
与利益相关方携手共进

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

创造社会价值 与利益相关方携手共进

光大银行作为金融国家队，秉持习近平总书记讲话中希望企业家积极承担社会责任的精神，在聚焦金融业务的同时，以为社会创造价值为工作重心，在当下的金融生态环境下，做优秀企业公民，真诚回报社会。

贡献联合国可持续发展目标 



企业既有经济责任、法律责任，也有社会责任、道德责任。任何企业存在于社会之中，都是社会的企业。社会是企业家施展才华的舞台。只有真诚回报社会、切实履行社会责任的企业家，才能真正得到社会认可，才是符合时代要求的企业家。

—— 2020年7月，习近平在企业家座谈会上的讲话



责任故事

心怀阳光，挚诚服务

北京分行坚持“以人民为中心、以客户为中心、以创新为引领”的信念，在积极为客户提供金融服务、创造实质收益的同时，致力为客户提供更全面、更高端的服务体验感，深化与客户之间的互联关系，坚持“怀阳光之心、行创新之事、用挚诚服务”，为光大银行成为一流财富管理银行贡献力量。

> 金融科技赋能“光大超市”升级



我行积极探索和创新网点模式，建成了北京、上海两个“光大超市”，作为智慧网点的代表，依托“三三四”的发展理念，即布局“大财富、大民生、光大一家”三大板块，实现“展示、咨询、交易”三大功能，体现“模块化、一体化、场景化、数字化”四大特点，通过5G网络的布设和各种新技术的应用，借助金融科技赋能，给客户带来集展示、咨询、交易为一体的全流程民生及财富服务，实现服务体验与宣传效果的双一流。

- 展示** > 通过线上线下、沉浸体验、虚拟现实等手段打造科技感十足的“超市橱窗”。
- 咨询** > 通过线上线下、协同支持、专业解答等方式，打造专家协同、即时通讯的“智囊支持”。
- 交易** > 通过线上线下、生物识别、人工智能等方式打造安全可靠、自助高效的“购物体验”。

未来，“光大超市”将贯彻“真”“优”“先”的要求。所谓“真”，就是要回归财富管理本源、服务实体经济本源、协同联动本源；所谓“优”，就是要高质量发展，包括展示高端产品、提供高水平服务、推动高效率协同；所谓“先”，就是要解放思想、领风气之先。



欢迎您扫描二维码，
了解光大超市更多信息

> 用心打造高端客户服务体验

北京分行开展一系列高端客户服务体验活动。



> 履行企业社会责任

- > 2020年3月，开展“行长当大堂经理”活动迎接“3.15国际消费者权益日”。北京分行行长、全体经营班子成员和全辖支行行长，在69家网点大堂接待引导客户、宣讲防疫和金融知识、揭示业务风险、履行服务责任，弘扬金融正能量。



- > 以“阳光服务、光耀京城、大行其道”为口号，创建“雷锋岗”活动，在69家支行网点设置“雷锋岗”窗口，配备业务能力强、服务态度优的党员服务明星，以优质的服务资源，为社会大众提供阳光金融服务。



- > 2020年8月，开展“以阳光服务打造拥军银行”系列拥军活动，向人民解放军官兵致敬。

推进财富 E-SBU 建设 打造战略协同生态圈

中国光大集团于 2019 年全面实施落地 E-SBU 策略，发挥集团综合金融、产融合作、陆港两地协同优势，加强集团内部联动，助力金控集团协同升级，推进集团“敏捷、科技、生态”战略转型。

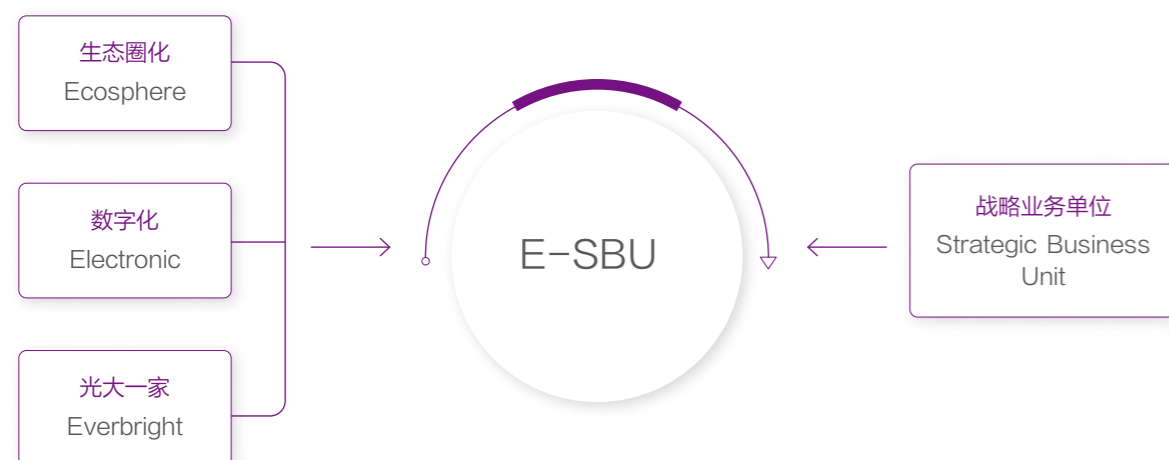
光大 E-SBU 聚焦“大财富”“大民生”

“大财富”涵盖财富、投资、投行三大 E-SBU

“大民生”涵盖环保、旅游、健康三大 E-SBU



E-SBU 战略概念



财富 E-SBU 是集团大财富战略的重要基础，在 E-SBU 建设中承担基础性和平台性作用，重点围绕客户端和负债端，为六大 E-SBU 提供客户导流及产品销售渠道。

作为履行集团财富 E-SBU 担当的主力军，2020 年，光大银行强化协同管理，加大考核激励，深化总对总联动机制，深挖区域协同潜力，运用金融科技不断拓展财富 E-SBU 开放平台边界，着力提升集团战略客户价值贡献，积极践行“大财富”“大民生”协同理念，有效提升协同价值，全力统筹推进财富 E-SBU 生态圈建设，形成了“总体有规模、区域有特色、创新有亮点”的协同新局面。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

→ 推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

数字银行驱动创新发展
保护消费者权益

变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

“1+4”要求

我行依托中国光大集团优势，协同集团企业，以金融科技驱动和互联网平台思维为依托，构建开放的 E-SBU 生态圈，为有财富管理需求的客户制定综合金融服务方案，满足客户综合化、多元化、复杂化的金融服务需求。

财富 E-SBU 按照不同客户维度，分别设置了对公圈、个人圈和云生活圈三个子圈，并以“1+4”作为协同重点。



财富 E-SBU 建设成效



与中国光大集团企业业务协同总额* **1.66** 万亿元



* 与中国光大集团企业业务协同总额指对协同客户（包括集团其它子公司及与其它子公司共同营销的非集团成员客户）在工资代发、交叉销售、代客资管、资产托管等方面的业务协同总额。

1
创造经济价值
担当金融国家队责任

2
创造社会价值
与利益相关方携手共进

→ 推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

数字银行驱动创新发展
保护消费者权益

变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3
创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4
创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

综合金融

► 服务大国工匠，助力制造业企业发展

为弘扬“精于毫厘、筑梦大国”的工匠精神，做好大型制造业企业及其员工的综合服务，我行在整合集团优质资源的基础上，推出“匠心专享”服务礼盒，包括私人银行钻石储蓄卡、匠心专属信用卡，以及涵盖出行、旅游、医疗等权益在内的服务包，为大国工匠个人及所在企业提供一揽子金融、非金融产品。通过服务制造业企业的大国工匠等“灵魂人物”及广大普通员工，为其提供优质的金融产品和增值服务。不断拓展“大国工匠”服务外延，为文化艺术、医药、科学等行业中的领军人物提供“匠心专享”服务，并陆续推出各类文化传承主题活动，弘扬匠心文化，传承工匠精神。



匠心专享发布会



“向大国工匠致敬”活动

► 发行美元债

在西安分行与光银国际密切协同下，光银国际作为联席簿记管理人，助力西安曲江文化控股有限公司于香港定价首支“文化类美元债”二期，募集资金将用于偿还到期债务、项目建设以及补充营运资金。

大环保

► 黑龙江分行垃圾焚烧发电项目

黑龙江分行支持光大环保在黑龙江省新投资的垃圾焚烧发电项目，该项目是由光大环保和哈电集团共同投资的环保能源项目，已纳入2020年“黑龙江省百大重点项目名单”。

大旅游

► 魅力云南旅游年

2020年在我行“魅力云南旅游年”活动下，昆明分行联合中青旅等旅游出行合作方布局线上场景服务，开展线路满减活动。截至2020年12月末，已有超过2.3万名信用卡客户享受了“魅力云南旅游年”活动优惠。

大健康

► 发行岐黄信用卡，推进集团“大健康”发展战略

我行依托集团“大健康”战略布局，持续发力中医药领域，打造全新中医主题信用产品——“阳光本草·岐黄”信用卡。同时开辟专区，为持卡人提供养生膳食、康养旅游、专家诊疗等专属服务。



1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

→ 推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

数字银行驱动创新发展
保护消费者权益

变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

数字银行驱动创新 保护消费者权益

2020年，光大银行在金融科技领域持续革新，继续强化金融科技支撑，不断探索前沿技术在金融领域应用的新路径，促进金融与科技深度融合，提升核心竞争力、服务水平、优化客户体验感、保障消费者权益。同时，面对突如其来的新冠疫情给国内外经济造成的影响，光大银行利用金融科技优势保驾护航，服务实体经济，向实现一流财富管理银行的目标不断迈进。



消费者权益“心”保护

2020年，我行消费者权益保护工作扎实推进，不断加强顶层设计、深化体制建设、强化科技赋能，围绕“阳光消保”和“阳光服务”品牌建设，持续优化服务体验、普及金融知识，

增强员工自豪感和自觉性，切实履行消费者权益保护主体责任，提高金融消费者的幸福感、安全感和获得感。

强化顶层设计

董事会、监事会、高级管理层高度重视消费者权益保护工作，积极履行消费者权益保护职责，定期组织召开会议，听取、审议消费者权益保护相关工作报告并对工作进行指导，推动消费者权益保护工作深度融入公司治理、企业文化和经营发展战略。

优化组织架构

2020年，总行成立“渠道管理部/消费者权益保护部”一级部门，负责牵头组织、协调、督促和指导全行开展消费者权益保护工作，推动分行设立消费者权益保护职能部门，实现境内39家一级分行消费者权益保护职能部门全覆盖，提高消费者权益保护工作独立性、专业性和权威性。

完善制度体系

结合《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行业保险业消费投诉处理管理

办法》等监管新规的实施，进行制度重检修订，同时研究制定《中国光大银行金融营销宣传行为规范管理办法》《中国光大银行小额投诉纠纷快速补偿管理办法（试行）》等制度办法，进一步完善制度体系。

强化科技赋能

为规范消费者权益保护审查流程，提升审查效率，做好消费者权益保护风险事前防控工作，我行开发消费者权益保护审查管理系统，实现审查工作的线上化。

金融消费者权益保护品牌——“阳光消保”

2020年10月，我行正式发布“阳光消保”的品牌标识，贯彻“一个光大”的品牌管理原则，突出金融消费者权益保护与银行现有业务的依存及拓展关系，在全面贯通现有服务基础上，针对金融消费者权益的“八项基本权益”，向社会做出“引领·陪伴·共同成长”的庄严承诺。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

推进财富E-SBU建设
打造战略协同生态圈

→ 数字银行创新发展
保护消费者权益

变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商ESG管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石



◀ 深圳分行“金融消费者权益保护实施办法”专题培训

▼ 南京分行个人金融信息保护演练

“我刚到海口时，就是看好光大银行的口碑来开户的，光大银行是一家负责任的银行，我要多为大家宣传。”

——彭先生

▼ 海口分行



▲ 2020年12月，福州分行收到人民银行漳州市中心支行公开表扬信。

深化投诉管理

加强投诉监控分析，定期监测全行投诉运行态势，持续开展投诉分析，及时通报全行投诉情况；推动重点业务溯源整改、优化产品和服务流程，提升客户体验。报告期内，共受理客户投诉21,733笔，其中本行远程银行中心受理13,171笔，分行受理及外部机构转办8,562笔。投诉量较高的地区为广东省、上海市、北京市，投诉量较高的业务为银行卡业务、债务催收业务、贷款业务。

提升客户满意度

持续关注客户满意度，由“经验管理”转向“数据管理”模式，全方位收集客户关于服务、流程、产品方面数据信息，实时收集和查看客户评价数据。积极跟进评价低分的问卷，核实服务过程，查找低分原因，逐步建立客户体验监测体系。

建立营业网点客户服务质量监督、检查及改进机制，开展营业网点阳光服务视频检查工作，建立2020年服务规范移动端H5高级检索系统，实施《2020年阳光服务手册视频解读》线上培训。

2020年营业网点阳光服务视频检查结果



普及金融知识

保持金融知识普及宣教常态化，开展更加有针对性、有特色的宣教活动，增强公众风险防范意识，切实保障金融消费者的合法权益，为营造金融和谐氛围贡献力量。

► 积极参与“金融知识普及月，金融知识进万家”活动

我行积极参与由人民银行、银保监会、证监会、网信办四家单位共同组织的“金融知识普及月，金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”活动，开展各类宣传活动。

截至2020年12月末，
宣传活动累计触达消费者

2,726.88 万人次

发放原创宣传资料

18.57 万份



太原分行开展“驻村书记话金融”金融知识普及宣传活动



南宁分行开展“金融知识普及月金融知识进万家”活动



烟台分行走进烟台市芝罘区新桥小学开展“金融知识小课堂”专题活动



宁波分行打造“菁英实践俱乐部”金融教育品牌



沈阳分行开展“正确理财快乐投资”系列线上沙龙活动

► 南京分行向校园师生宣传普及金融知识



“现在学生使用手机比较普遍，校园环境比较单纯，进行金融教育有利于学生身心健康发展。光大银行南京分行提供这样的志愿服务，弥补了学校教育的短板，老师和学生均能获益，校方对此非常感谢。”

——南京三中学生处刘主任

暖心社会服务

2020年，我行坚持“服务创造价值”理念，发挥阳光服务精神，不断拓展阳光服务内容，挖掘阳光服务内涵，通过不断优化服务流程、规范服务模式，将无微不至的温暖服务全面融入金融服务全过程，让客户切实体验高品质的金融服务，用心打造一流的客户体验。



长春分行打造吉林省内首家书香银行，服务春城百姓



► 南京分行持续打造“光大之家，阳光驿站”

南京分行在江苏省范围内共计61个网点设立配备统一标识及统一服务物资的“光大之家阳光驿站”，重点服务环卫工人、快递小哥、执勤交警等户外流动工作者，提供饮用水、热饭、休息等公益便民服务。



服务老年客户

为贯彻落实国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》，我行将解决老年人数字鸿沟问题纳入消费者权益保护工作体系，聚焦老年人广泛关注的高频业务和服务场景，在保留并完善传统业务的同时紧贴老年人需求，因地制宜的加强技术创新，提供更多智能化适合老年人的产品和服务。



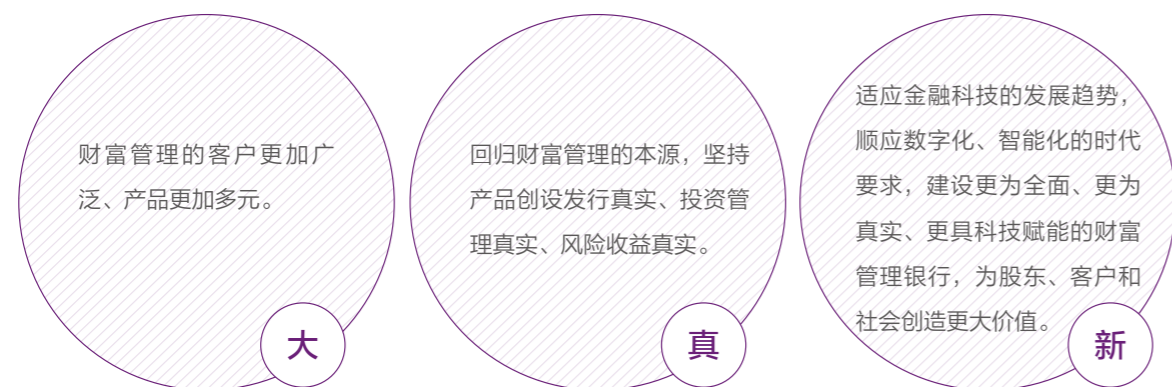
▶ 关爱老年客户“颐享阳光·健康养老生态圈”服务

手机银行上线“颐享阳光·健康养老生态圈”服务，重点向老年客户提供养老社区、金色课堂、健康养老、快乐养老、财富养老等高频服务。利用大数据技术实现“千人千面”，根据老年客户画像精准推荐合适的产品。

财富管理新内涵

财富管理一头连接着居民对财富保值增值的需求，另一头连接着市场主体的投融资需求，在服务双循环新格局中发挥着桥梁和管道的功能。我行把财富管理作为重点业务发展方向，不断培养价值创造能力、产品创新能力、金融科技能力、协同联动能力及风险管控能力，为客户创造价值。

光大银行“财富管理”的三大特点



财富管理客户更加广泛，产品更加多元

我行与中国光大集团旗下的各企业协同构建“商行+投行”“投行+私行”“私行+资管”等多元协同模式，针对重点客户成立专属综合服务团队，推进跨条线、跨板块、跨企业的综合化协同经营，为零售、公司、机构、政府等客户量身定制综合金融方案，满足客户多元化投融资需求。

回归财富管理的本源，坚持产品创设发行真实、投资管理真实、风险收益真实。聚焦金融服务、生态环保、旅游会展、养老健康、科技创新五大领域，致力探索多元产品。



*含借记卡和信用卡客户

▶ 七彩阳光净值型产品体系



我行在资产类别维度配合投资策略、估值技术、开放期设计等建立七彩阳光产品体系。以阳光“红橙金碧青蓝紫”七种色彩，分别代表股票类、混合策略类、固定收益类、现金管理类、另类资产、私募股权类、结构化投融资类等七种大类资产配置。资产属性明确、风险等级清晰、客户理解直观、同业独具特色，为投资者提供全方位资产增值服务。



1
创造经济价值
担当金融国家队责任

2
创造社会价值
与利益相关方携手共进

推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

→ 数字银行创新发展
保护消费者权益

变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3
创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4
创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

金融科技新体验

在全民财富管理 3.0 时代，我行致力于向客户提供具有新时代特征的财富管理业务，通过金融科技赋能，让财富管理的标准化、便利化得到快速提升。提出“敏捷、科技、生态”的战略要求，持续加强数字银行体系建设，以业务发展赋能、科技基础建设、科技治理优化为抓手，全面支持数字金融业务创新发展。

2020 年，我行通过渠道拓展创新、数字金融业务创新和业务流程优化等方式，为客户提供更前端、更便利、更全面的的服务体验，保证金融服务顺畅高效。

渠道拓展创新

手机银行

• 同心抗“疫”，全力保障民生

推出一系列多样化的线上服务专区，包括抗击疫情专属服务区，无接触服务专区、“足不出户 享受生活”服务专区、“足不出户 在线学习”专区。



▲ 手机银行抗击疫情专属服务区

• 听障人群，让爱看得见

我行在业内首家推出手语视频服务，为听障人士搭建起金融服务的绿色通道。客户可通过光大手机银行“手语视频座席”在线完成信用卡挂失等 19 项业务办理。

• 推出全新财富版，打造全面智能财富管理

除具备标准版本和服务老年客群的“简爱版”之外，手机银行 8.0 推出全新财富版本，提供更全面、智能的财富管理

• “数字人”可视化虚拟人智能服务

探索智能时代金融服务新模式，在手机银行上创新推出“数字人”可视化虚拟人智能服务，建立虚拟人形象，结合手势、表情等拟人化动作，提供更人性化的服务。

个人网银

• 共抗疫情，大额安全便捷转账

延长大额转账的服务时间，让客户能够安全便捷地进行大额转账。

• 个人存量浮动利率贷款 LPR 转换工作线上化

完成个人存量浮动利率贷款 LPR 转换工作的线上化投产，客户可通过网上银行渠道进行签约。

• 发力银发经济

上线平安养老保险股份有限公司的养老保障产品，逐步引入和丰富我行公募类养老金融产品。

电话银行

• 医护人员快速通道

紧急上线医务人员金融服务绿色通道，为医务人员提供优先、优质服务。

• 缩短客户 IVR 自助语音停留时间

通过客户路径分析，结合客户实际需求，增设人工入口，方便客户进入人工服务。

• 移动坐席保障客户服务

推出“VPN+ 桌面”的移动客服办公方案，通过“云端”服务，保障客户服务。

数字金融业务创新

金融科技生态建设

成立光大数字金融学院，发布光大银行金融科技生态，旨在打造集团大财富板块创新的根据地，推动创新生态圈的建立和拓展。

光信通

以区块链为底层，融入产业链生态，将企业应收账款转化为流动性工具，实现按需拆分、多级流转，通过共享核心企业信用，助力解决小微融资难题。

数字名片

以线上社交关系为流量来源，与用户建立高粘性数字连接，实现数字化传播和社交式营销。

业务流程优化

统一支付平台

对现有业务中涉及支付结算的公共功能进行抽象与重构，与内外部合作主体共享支付结算能力，支持大规模、定制化的快速复用，降低合作主体支付能力建设成本，提升支付效率；统筹管理行内支付资源，对合作商户进行统一认证与授权，防范政策风险和业务风险，提升消费者支付安全。

随心贷 2.0

在客户充分授权的前提下，结合人行征信、政府、互联网等多维度数据，提升客户识别能力，优化贷款申请流程，为客户提供方便快捷的网络贷款新体验，同时加强产品反欺诈能力。

疫情工单处理流程优化

为参加疫情防控工作的人员、因感染新冠肺炎住院治疗或隔离的人员、疫情防控需要隔离观察的人员、受疫情影响暂时失去收入来源的人员等四类人群，上线“延期还款申请功能”及配套服务。



1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

→ 数字银行创新发展
保护消费者权益

变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

变革创新激发活力 拓展人才发展空间

光大银行秉承建设知识型、技能型、创新型劳动者大军的理念，弘扬劳模精神和工匠精神，营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气。



维护员工权益

员工招聘

我行招聘工作秉承公平、公正和公开原则，对不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工未设置任何歧视性政策、条款，以维护员工权益。员工招聘流程健全完善，招聘渠道丰富多元，招聘信息公开透明。

在境外分行人才招聘中，除分行高管层和少数关键岗位由总行外派，其余岗位的人员招聘完全按照属地化原则开展，确保各分行当地雇员占比符合要求。

我行于 2020 年 5 月启动国际化人才入库选拔工作，现已形成 184 人的国际化人才队伍，包含高级管理层、业务骨干层等各层级人员，覆盖全行各条线板块。

员工权益保障

我行切实保障员工的合法权益，严格遵守《劳动法》等法律法规，杜绝雇佣童工。同时，致力保障员工就业权益，坚持劳动合同签订率及社会保险覆盖率达 100%。

在薪酬福利上，确保员工薪酬发放及时和准确，并按照国家及所在地社保政策及相关规定足额计提和缴纳法定福利，依法为员工代扣代缴个人所得税。

实行考勤管理和休假管理，兼顾人性化和公平性，鼓励员工合理安排工作、避免过多占用员工休息时间，禁止强制劳工。员工享有国家法定节假日及带薪休假。

员工民主管理

积极发挥职工代表大会作用，维护员工合法权益，加强民主管理，贯彻民主参与、民主决策、民主监督的工作实践。督导各分行、中心工会切实维护好职工合法权益，构建和谐家园文化。

► 加强职代会管理工作

指导各分行、中心工会组织召开辖内职工代表大会，2020 年，总行共审阅 28 家分行、中心职代会报告，内容包括分行经营工作报告、职工提案征集情况汇报、职工等级体系方案等。



我行通过“现场+视频”的方式召开第三届全体职工代表大会第二次会议

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

数字银行创新发展
保护消费者权益

→ 变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

促进员工职业发展

为顺应金融业务模式的变化、数字化发展的必然趋势、应对当前经济发展的挑战，我行秉持“上接战略、下接绩效，助力业务发展与员工成长”的培训理念。2020年，在克服疫情带来不利影响的同时，于变局中开新局，强化培训体系建设，让员工在疫情防控新常态下学到实处，激活成长动能，落到工作实践，为客户提供更优质的服务，实现更大进步。

员工培训体系建设



党建引领
规划干部队伍
培训体系

- 开展“十九届四中全会精神专题学习”
- 开展“总行处级干部培训班”“总行社招新员工培训”“总行校招新员工分行轮岗实践”



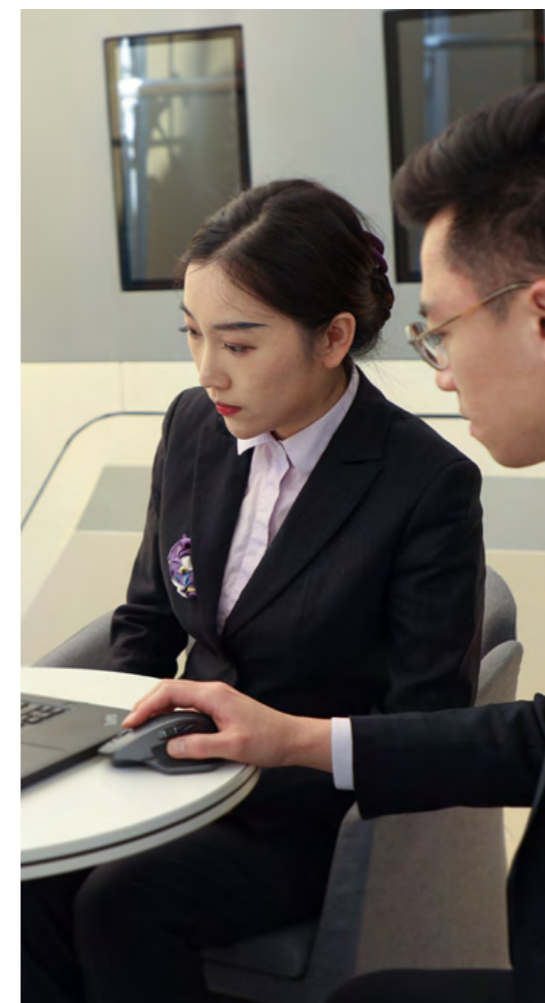
线上发力
打造阳光学院数字化
学习生态圈

- “阳光学院”数字化学习平台、开展直播培训、实施在线考试，推动员工学习常态化
- 搭建阳光直播间，打造全媒体演播室
- 不断开拓培训直播领域，打造“阳光大讲堂”直播课堂



培养人才
搭建专业人才库
培养体系

- 开展“星耀杯”创课大赛，萃取业务知识点6,700余个，开发岗位课程3,000多门



截至2020年12月末，

全行共组织开展各类培训

7,049 期次

培训

74.4 万人次

员工培训覆盖率

100%

全行员工人均培训次数约

16 人次

包含线上培训人次

我行提倡员工在学习过程中端正态度、自觉自发、自律自省、全面提升学习效能，同时鼓励员工于工作中实践所学成效。

学进去

各培训项目为员工提供了一个知识赋能、经验共享、团队成长的平台，让员工能充分发挥主观能动性，学好学透。

用上去

鼓励在学中干、干中学，学以致用、用以促学、学以致用，以实干实践增强员工的能力建设、提高解决实际问题的水平。

动起来

瞄准员工自我能力提升与我行绩效达成两个目标，切实在学懂弄通做实上下功夫。

► 育国际化人才，促国际化发展

立足于“选拔一批、储备一批、培养一批、使用一批”的工作总方针，推出“2348”的培养方案，着力培育国际金融通才，打造光大特色的国际化人才队伍，为光大银行的国际化发展提供人才保障。



► 开展“星耀杯”创课大赛，打造光大“知识云”

启动“星耀杯”创课大赛，通过微体系知识点梳理、课程创建和课程评审，构建起覆盖各业务板块的专业知识体系，再形成专业岗位课程体系知识库，最终筛选出 792 门课程纳入我行岗位课程，构建“知识云”。同时，充分调动广大员工的学习和参与热情，在全行掀起学课、创课、评课的学习热潮，营造学习型组织氛围。

聚焦精神素质提升

► 评选“阳光匠人”致敬匠人精神

2020 年 4 月，我行开展“阳光匠人”评选活动，挖掘各业务条线、各具特长的“能工巧匠”。来自 14 个部门的 21 位基层员工获得“阳光匠人”荣誉称号，并被授予“阳光匠人”荣誉。

关注员工健康安全

个性化医疗保障

在为员工参加基本医疗保险基础上，建立补充医疗保险制度，提升医疗保障综合服务水平。升级绿色就医通道，增加员工就医服务次数，扩大就医服务对象，丰富就医服务内容。

防疫保障

为全行员工紧急配发防疫口罩及物资。在全国疫情物资告急的情况下，通过多方协调，开展物资采购工作、筹措防疫物资，为境内外员工累计配发口罩近 30 万只，同时配发免洗消毒凝胶、消毒湿巾、84 消毒液等。

心理健康关爱

启动员工心理帮助计划——员工“舒心”计划项目，为员工提供心资讯、心监测、心关爱、心管理四个版块的服务，帮助员工提高心理健康水平与心理资本、平衡工作与生活、实现快乐工作幸福生活、促进团队工作效能提升。

● 心理援助服务热线

自 2020 年 2 月起，为全系统 5 万名员工及家属开通了心理援助服务热线，为员工提供在疫情期间的心理援助服务。在疫情严峻的三个月期间服务 74 人。

● 阳光大讲堂直播平台

利用阳光大讲堂直播平台，开展了“非常时期压力调适和阳光心态建设”“如何做好新冠的健康防护”等专题讲座，引导广大员工积极正确面对疫情。

● 搭建“心灵驿站”加强心理关爱

搭建员工“心灵驿站”，丰富心理咨询室布置，为员工提供驻场面询、沟通谈心，用于辅助心理咨询师进行心理治疗的沙盘设备，用以缓解员工压力，进一步提升工作活力。

关怀困难员工

我行持续完善阳光关爱基金制度，积极开展访贫济困活动和送温暖活动。疫情期间，为积极稳妥推进复工复产，做好员工劳动保护，我行工会设置2,000万元防疫专项资金，用于各级工会辖属员工及家属购买防疫物资。

► 送温暖活动数据

补助困难职工人数
352 人
慰问金专款总额
135.4 万元

慰问派驻挂职、扶贫和驻村干部职工
83 人次
慰问金专款总额
8.47 万元

促进工作与生活平衡

在疫情得到有效控制的基础上，各分行开展丰富多彩的文娱活动，深受广大员工欢迎。



参加2020年北京市西城区全民健身体育节篮球比赛

参加第七届广州塔登高公开赛



职工小家活动

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

数字银行创新发展
保护消费者权益

→ 变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

► 阳光大讲堂

依托阳光大讲堂直播平台，邀请名家开展线上讲座、文体公开课，内容包括舞蹈瑜伽、健身塑型、太极教学、健康养生等，累计播出 121 期。配合疫情状况，创新推出“全员健步走活动”“全员读书活动”“全员视听活动”线上三大亮点活动，丰富员工业余文体生活，凝聚“一个光大、光大一家”家园认同感。



全员读书活动

在“掌阅 APP”上的总注册员工达

25,361 人



全员健步走活动

在“企业咕咚”小程序上的总注册员工达

26,048 人



全员视听活动

在“全民视听”小程序上的总注册员工达

43,666 人

注册率

95.5%

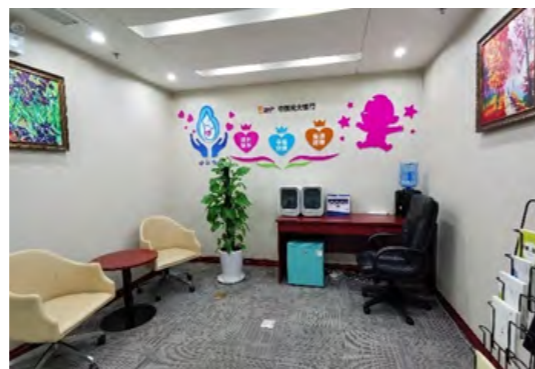
关爱女性员工

► 女职工“悦读畅享”读书活动

我行落实集团工会开展女职工“悦读畅享”读书活动，2020 年 5-9 月期间在全行开展女职工“悦读畅享”读书活动，并评选出十名最强笔记达人。

► 太原分行“女职工关爱室”

太原分行配置女职工关爱室，通过齐全的设施配备和温馨的环境布置，旨在营造温馨家园文化，提升女性员工幸福感、归属感。



责任引领规范采购 推动供应商 ESG 管理

光大银行强化供应商管理，落地执行《中国光大银行采购管理办法（2019 年修订版）》，采购工作遵循合法合规、集中管理、分级授权、提质增效、节能环保的指导思想和整体原则。同时，部分涉及人员外包服务的招标文件中会要求潜在投标人就员工薪酬占比等社会责任指标或要素进行报价并参与评审，践行责任采购。

光大银行明确集中采购目录、集中采购限额，规范集中采购程序、审批流程、委员会议事规则、各种采购方式适用条件，加强分支机构管理。总行在 2020 年开展一系列集中采购项目，整合总行零售与财富管理部的三项电子权益服务及信用卡中心的五项增值服务等项目。建立智能集采平台系统，实现员工及项目人员线上下单采购、订单管理、物流信息对接等功能。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

数字银行创新发展
保护消费者权益

→ 变革创新激发活力
拓展人才发展空间

→ 责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理

爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

爱心传递公益慈善 促进社区和谐共生

光大银行持续关注社会需要，用实际行动积极践行社会责任，在抗击疫情、公益慈善、脱贫攻坚、敬老爱老、学童关爱、城市创建及经济发展等领域开展多种形式的公益活动，为公益助力。截至2020年12月末，公益捐赠额达4,532万元。



光大银行与中华慈善总会举行战略合作协议签约，达成“慈善+金融科技”的合作新模式



敬老爱老

光大银行致力弘扬尊老敬老的传统美德，践行爱老助老的社会责任，在认真做好金融服务的同时，用“老吾老，以及人之老”的爱心温暖关怀老年群体。

1. 北京分行为纳兰园养老公寓的老人们带来手工艺活动——缝制艾草香囊
2. 太原分行举办“第二届敬老孝亲暨青少年圆梦基金会揭牌”活动
3. 宁波分行走进宁海县深甽镇敬老院，开展“情系敬老院，光大送温暖”团建活动
4. 南宁分行“菁英实践”志愿服务团队为长者庆生
5. 广州分行“长者驿站”休憩区域，让到店的客户感受家一样的温馨

拥军优属

6. “雪域高原送深情，光大拥军暖兵心”，拉萨分行慰问中国人民解放军部队官兵
7. 慰问老红军
8. 无锡分行慰问抗美援朝老兵

学童关爱

9. 无锡分行开展“关爱困难学生”助学活动
10. 重庆分行开展“六一”爱心助学公益活动
11. 青岛分行与青岛湖岛小学开展“关爱新市民子女·金秋赠课送温暖”结对活动
- 12、13. 大连分行开展“阳光午餐”爱心捐助活动帮助解决山区贫困家庭小学生在校午餐费用问题
- 14、15、16. 长沙分行向新化县油溪乡嘉溪完小学开展扶贫捐赠活动
17. 太原分行向阳高县希望小学——南关小学开展公益捐赠活动
18. 济南分行向为农村贫困家庭举办“希望小屋”儿童关爱项目

城市创建

19. 合肥分行组建“党员抗洪突击队”及推出抗洪救灾专项贷款以全面支持抗洪救灾工作
- 20、21. 南京分行参加江宁开发区党工委的“文明城市，你我共建；美丽家园，你我共享”主题志愿者服务活动

1
创造经济价值
担当金融国家队责任

2
创造社会价值
与利益相关方携手共进

推进财富 E-SBU 建设
打造战略协同生态圈

数字银行创新发展
保护消费者权益

变革创新激发活力
拓展人才发展空间

责任引领规范采购
推动供应商 ESG 管理


→ 爱心传递公益慈善
促进社区和谐共生

3
创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4
创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

创造环境价值 构建人与自然生命共同体

光大银行秉承绿色发展理念，着力完善绿色金融机制，加强外部合作，大力支持绿色生产、绿色生活、绿色消费。落实绿色运营举措，不断提升广大员工的环保意识。开展绿色公益活动，积极营造绿色公益生态。积极响应“碳达峰”“碳中和”国家战略，助力人与自然和谐共生的现代化建设。

贡献联合国可持续发展目标 



强化绿色发展的法律和政策保障，发展绿色金融，支持绿色技术创新，推进清洁生产，发展环保产业，推进重点行业和重要领域绿色化改造。推动能源清洁低碳安全高效利用。发展绿色建筑。开展绿色生活创建活动。降低碳排放强度，支持有条件的地方率先达到碳排放峰值，制定二〇三〇年前碳排放达峰行动方案。

——《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》



责任故事

绿水青山就是金山银山 绿色金融助力绿色发展

发展绿色金融，实现环境保护和经济发展的双重目标，是推动中国经济高质量发展的必然选择。光大银行秉持绿色发展理念，推动产业绿色发展、低碳发展，通过实施绿色信贷、开发 ESG 产品、投资绿色债券等方式引导金融资源向绿色发展领域倾斜，积极践行金融国家队的责任担当。

> 投资“两山”生态环保主题金融债券

投资中国农业发展银行“两山”生态环保主题金融债券 4 亿元，支持生态文明建设重点领域，包括生态保护和修复、水资源节约与利用、重点流域水环境治理、城乡环境治理与污染防治等。

> 投放长江大保护专项绿色债券

投放“2020 年枝江市国有资产经营中心长江大保护专项绿色债券”1 亿元，支持锂离子动力电池隔膜建设项目和资源化利用镍、钴废料合成锂电池三元前驱体项目，促进枝江市新能源行业发展，推动枝江地区产业结构调整和升级，保护长江及沿岸生态环境。



> 发行绿色资产支持票据

为华电国际电力股份有限公司承销发行 15.51 亿元绿色资产支持票据，其中光大银行份额 7.755 亿元。本期债券为银行间市场首单疫情防控绿色资产证券化产品，通过盘活可再生能源电价附加补贴补助收益，支持企业生产经营资金需求。

ank 光大理财

探寻 如期而至的力量

聚焦契合时代发展的环保、新能源、高端制造等行业的投资机会，精选在环境保护 (Environmental)、社会责任 (Social) 和公司治理 (Governance) 方面评分高的优质企业。

阳光红 ESG 行业精选 (EW0051)

业绩基准(年化)	投资周期	起点/递增金额	光大理财风险评级
中证800指数收益率*70%+ 中债综合财富指数收益率*20%+ 恒生指数收益率*10%	首次开放日后 每个交易日开放	个人投资者100元/1元 机构投资者10万元/1元	四星

理财产品登记编号: Z7001420000042
产品类型: 权益类, 非保本浮动收益型
投资范围: 本产品采取ESG行业精选的投资策略进行投资, 权益类资产的投资比例不低于80%, 固定收益类资产的投资比例不高于20%, 衍生品类资产持仓合约价值的投资比例不高于20%。

可购买日: 2020年9月25日至11月13日
成立日: 2020年10月15日
首次开放日: 2021年1月15日

风险提示: 理财产品, 净值波动, 投资风险。
业绩表现不代表未来业绩, 不构成理财产品认购依据, 仅供参考。
本产品投资于证券市场, 净值波动, 风险自担。
本资料仅为产品宣传材料, 不作为任何法律文件, 产品详情请阅读产品说明书。

> 发行首款 ESG 主题产品

2020 年 9 月，光大理财发行公司首款 ESG 主题理财产品——阳光红 ESG 行业精选。该产品以可持续、负责任的投资为原则，聚焦契合时代发展的环保、新能源、高端制造等行业赛道，从企业的社会责任、环保意识和公司治理三个角度挖掘具有长期投资价值的优质企业，推动金融资本向 ESG 优势企业集中，在为客户创造收益的同时支持环境友好型企业更好发展。

应对气候变化 助力实现“碳中和”

气候变化是 21 世纪人类面对的最严重挑战之一。世界经济论坛发布的《全球风险报告 2020》指出，未来气候将持续变暖并可能造成全球风险加剧，引发系统性风险，对全球发展造成深远影响。

为应对气候变化，从绿色金融、绿色运营、绿色公益三个方面采取行动，重点关注气候变化带来的环境、社会风险及其引发的信用风险，助力绿色发展。



发展绿色金融 大力保护青山绿水

光大银行积极响应国家绿色金融发展战略，不断完善绿色金融机制建设，提升环境与社会风险应对能力，推动经济社会绿色发展。

完善绿色金融机制建设

• 理念引导

坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，打造环保 E-SBU 协同商业模式，完善绿色金融机制建设。

• 政策制定

认真落实银保监会等监管机构与绿色信贷相关的指导性文件，制定《中国光大银行绿色信贷政策》《中国光大银行绿色信贷授信政策指引》，持续加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，加强绿色信贷领域的产品、模式和服务创新。

• 环境和社会风险管理

不断提高绿色信贷的授信尽职调查和审查要求。在审查过程中，一方面关注相关审批（核准/备案）文件的权威性、完整性和相关程序的合法性，另一方面关注项目总体合规情况，例如项目要符合国家的产业政策和趋势，项目环评要与规划环评的总要求相容等。

• 推行“绿色信贷一票否决”制

认真落实“绿色信贷一票否决”制。加大对观察类客户，尤其是涉及重金属排放与危险化学品污染等具有较高环境风险客户融资的控制与清退力度，不断促进行业与客户信贷结构的“绿色”调整。加强与环保部门、监管部门、新闻媒体、项目利益相关方的沟通联系，完善总分行分工负责的环境与社会风险预警和防控工作机制，主动、提前识别客户（项目）环境与风险因素，采取针对性控制或缓释措施。

• 绿色金融培训

在全行范围开展绿色信贷专题培训，培训内容包括现行绿色信贷统计制度解读、绿色信贷标识辨析及典型案例介绍。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

→ 应对气候变化
助力实现“碳中和”

→ 发展绿色金融
大力保护青山绿水

倡导绿色运营
推进环保低碳发展

开展绿色公益
提升公众环保意识

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

构建绿色金融产品体系

我行秉持绿色发展理念，不断完善绿色金融产品体系，助力绿色经济发展。

截至 2020 年 12 月末，
绿色贷款余额

1,037.23 亿元*



*人行口径

绿色信贷

► 烟台分行支持潍烟高铁建设

潍烟高铁项目是烟台地区与国家干线铁路链接的重要工程，对于突破烟威地区交通瓶颈、融入山东全省乃至华东经济圈具有重要意义。烟台分行通过绿色信贷通道，向济青高铁开具 2.3 亿元银行保函，专项用于潍烟高铁大季家站房扩建项目，支持基础设施绿色升级，推动绿色交通发展。

绿色债券

► 香港分行助力国开行发行首支“应对气候变化”债券

香港分行担任跨境协调人助力国家开发银行成功发行 3 年期 100 亿元人民币“债券通”绿色金融债券，发行利率为 2.4984%。该债券是首只“应对气候变化”专题的利率债，募集资金将用于低碳运输等绿色项目，助力打好蓝天、碧水、净土保卫战。

绿色资产支持票据

► 深圳分行助力“双绿”资产支持票据

深圳分行成功落地“华润金融租赁有限公司 2020 年度第一期绿色资产支持票据”，合计认购金额 5.6 亿元。此次发行的基础资产和募集资金投向均符合绿色债券的相关要求，是“先行示范区”首单“双绿”资产支持票据。

绿色中期票据

► 贵阳分行投资绿色中期票据

贵阳分行通过理财业务投资贵州省水利投资（集团）2020 年度第一期绿色中期票据 1 亿元，资金主要用于水资源节约与循环利用以及水力发电的清洁能源水利基础设施项目建设。

绿色租赁

► 光大金融租赁股份有限公司支持风力发电行业

2020 年，光大金融租赁股份有限公司对风力发电行业持续加大支持力度，全年实现新增风电设备租赁项目投放 13.21 亿元，已并网发电项目合计发电 54,577.46 万千瓦时，相当于节约 19.10 万吨标准煤，减排二氧化碳 47.59 万吨，减排二氧化硫 1.44 万吨，减排氮氧化物 0.71 万吨，减排碳粉尘 12.99 万吨。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

应对气候变化
助力实现“碳中和”

→ 发展绿色金融
大力保护青山绿水

倡导绿色运营
推进环保低碳发展

开展绿色公益
提升公众环保意识

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

支持绿色产业发展



► 南京分行支持太湖治理工程

南京分行支持“武进太湖水环境综合治理工程”配套工程等项目，对接扬州高邮湖退圩还湖生态修复工程等项目。联动光大国际(2020年10月已更名为“光大环境”)在生态修复、垃圾资源化利用、污水及固体废弃物处理等领域加强合作，积极参与到长江大保护等重大工程中，坚持绿色发展，助推江苏省生态文明建设。

► 合肥分行出资修建光伏发电项目

合肥分行自2015年承担阜阳市太和县十里沟村帮扶工作以来，累计出资70万元同太和县政府共建光伏发电项目370千瓦，带动十里沟村70户贫困户每年户均增收约3,000元，每年增加村集体收入约11万元。

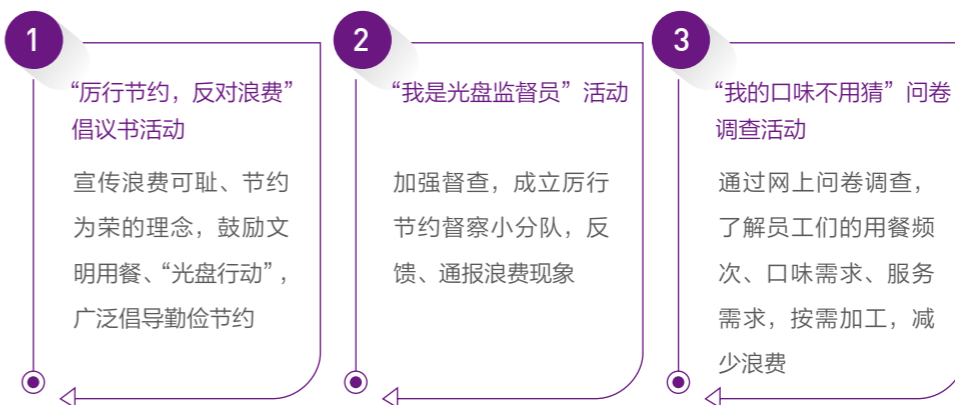
倡导绿色运营 推进环保低碳发展

光大银行在反对浪费、提升资源和能源使用效率、降低废弃物排放等方面积极落实政策，以实际行动助力国家“碳中和”目标实现。

厉行节约 反对浪费

2020年，习近平总书记对制止餐饮浪费行为工作做出重要指示，指出“要加强立法，强化监管，采取有效措施，建立长效机制，坚决制止餐饮浪费行为。要进一步加强宣传教育，切实培养节约习惯，在全社会营造浪费可耻、节约为荣的氛围”。我行坚持落实节约政策，制定《光大银行厉行节约反对浪费实施办法》，在全行进行宣传教育、督导检查，深入推进工作。

► 总行开展“厉行节约、反对浪费、光大在行动”主题系列活动



提升资源使用效率

为提升资源和能源使用效率,推广应用节能技术产品,淘汰高耗能设施设备。积极使用节水型器具,建设节水型单位。对非涉密废纸、废弃电器电子产品等废旧物品进行集中回收处理,促进循环利用。利用信息化手段,推行无纸化办公,减少一次性办公用品消耗。



加强空调管理,缩短空调风机组的开启时间,严格控制室内温度,及时更换老旧耗能的电机及能耗较高的产品。



加强视频会议管理,规范全行会议流程,缩减会议次数,大力提倡视频会议。

► 香港分行迁所,绿色建筑助环保

2020年8月,香港分行完成新办公室装修施工和整体搬迁工作。装修全程遵循“低碳环保”原则,参照美国 LEED 绿色标准,所有装修用料均选取符合国际标准的绿色、健康、环保型物料;不同楼层、不同区域设计不同风格的绿色特色墙,打造高绿化覆盖率办公区;采用智慧感应灯光系统、配备无纸化智能会议系统、人脸识别保安系统以及中央打印系统。该装修项目为香港业界树立了办公场所绿色装修新标杆,在香港环保促进会主办的2020年“香港绿色企业大奖”评选中荣获“优越环保项目管理奖”。



降低废弃物排放

扎实推进垃圾分类工作,通过加强废弃物分类宣传和培训、更换废弃物投放种类标识、加大巡逻督导等方式增强全行员工的环保意识。建立废弃物分类和处理制度,针对有害废弃物和无害废弃物建立不同的回收处置方法,妥善处理废弃物。

截至2020年12月末,总行共报废耗材(含打印墨盒、硒鼓)约600余件,通过正规渠道销毁纸张17.4吨。

开展绿色公益 提升公众环保意识

开展多种形式的绿色公益活动,以实际行动践行绿色环保理念,提升环保责任意识。



南宁分行开展“爱国爱家爱柳州,垃圾清零美龙城”创城公益活动



济南分行联合山东金融团工委、新华保险山东分公司团委开展“低碳环保、厉行节约”公益活动



杭州分行参加“我的公交我的城”九龙湖环湖跑活动



广州分行助力2020年第七届广州塔登高公开赛开跑

1

创造经济价值
担当金融国家责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

应对气候变化
助力实现“碳中和”

发展绿色金融
大力保护青山绿水

→ 倡导绿色运营
推进环保低碳发展


→ 开展绿色公益
提升公众环保意识

4

创造治理价值
巩固长期稳健发展基石

创造治理价值 巩固长期稳健发展基石

光大银行严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规的要求，持续推进公司治理体系和治理能力的现代化建设，完善体制机制，夯实制度基础，确保各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转，促进公司治理水平稳步提升，保障公司持续稳健运营。

贡献联合国可持续发展目标 



坚决打赢防范化解重大金融风险攻坚战，厘清各方职责边界，压实各方责任，压实金融机构的主体责任，坚决防范道德风险。建立健全金融机构恢复处置机制、损失分担机制和激励约束机制。突出重点，继续依法依规做好重点金融机构风险处置工作。

——2020年中国人民银行工作会议要求

责任故事

光大银行的境外可持续发展之路

光大银行在国际化布局中重视可持续发展，致力于实现本地化经营。各境外分支机构不忘金融国家队的责任担当，切实履行央企责任，密切监测当地可持续发展政策变化，积极配合总行社会责任工作规划部署，不断提升分行协调可持续发展能力，致力于打造世界一流的光大品牌形象。

截至 2020 年末，设立境外机构 7 个，覆盖国家及地区 5 个，境外机构总资产 2,497 亿元，境外员工 430 人，本地化雇佣比例 91%。

> 香港分行

近年来，香港政府积极推动绿色金融体系建设，提出“打造国际绿色金融中心”战略，采取多项举措助力绿色金融发展。监管层面颁布《绿色金融策略框架》，提出分阶段建立“绿色及可持续银行”、围绕 ESG 展开“负责任投资”等举措。香港分行履行金融国家队的责任担当，在多个 ESG 相关议题上均有积极表现。

● 治理

对内优化绿色运营管理制度，践行“节能低碳”运营管理理念；对外积极推动中国光大集团环保领军企业与香港政府的交流合作，围绕“粤港澳大湾区”规划，助力香港打造全球领先的“绿色金融中心”，共建大湾区绿色生态体系。

● 社会

面对香港疫情持续反复，分行持续开展金融服务保障和民生物资保障工作，及时对接金融需求，启动绿色通道快速审批流程，为抗疫企业陆续投放近 16 亿元人民币贷款，为打赢疫情防控攻坚战注入金融“活水”。

● 环境

香港分行是首家发行境外绿色债券的股份制商业银行，牵头发行全球第一笔绿色“一带一路”银行合作债，参与筹组香港第一笔绿色酒店银团贷款。除自行发行多笔绿色债券外，分行还积极为各类企业和金融机构发行多币种国际绿色债券，打造绿色金融服务品牌。

> 首尔分行

韩国政府近年来积极推动上市公司披露公司治理相关信息，其金融委员会组织专门项目组推动绿色金融发展，通过建立管理和监督体系，推动绿色新政项目。



● 治理

依据集团与总行的 E-SBU 战略部署，结合当前 ESG 发展趋势与实际情况，在韩国当地积极推广 ESG 相关产品和服务。

● 社会

韩国疫情爆发后，分行员工及时通过爱心捐款方式向韩国大邱红十字会捐款 620 万韩币，与韩国人民共渡难关。

> 光银欧洲、卢森堡分行

卢森堡国家财政部、环境部与联合国环境规划署合作起草《卢森堡可持续金融路线图》，为建立全面深远的可持续金融战略奠定基础。卢森堡分行密切关注当地政府可持续发展相关强制性监管规定的推出，并积极采取应对措施。



● 治理

在风险管理政策中纳入 ESG 因素，要求绿色贷款授信机构制定绿色贷款政策和流程，对此类信贷额度进行监督管理；将 ESG 因素纳入情景分析和压力测试，了解潜在 ESG 相关风险，为风险策略和业务模型提供指引。

● 社会

疫情初期，分行员工自发捐款 1.6 万元，同时在欧洲采购 20 万副医用手套捐赠给湖北疫区；疫情后期，向卢森堡两家收治新冠病人的医院各捐赠了 5 万欧元，并从国内采购 5,000 个 N95 口罩捐赠给卢森堡外交部。

> 悉尼分行

近十年来，澳大利亚出台一系列 ESG 政策法规，其适用范围广，条例要求详细具体，约束主体涵盖多个主要资本市场参与者，包括资产管理、金融产品发行人、企业、退休基金管理者等。悉尼分行密切关注当地政府出台的关于 ESG 的政策法规，不断完善自身管理。



● 治理

确立“合规优先、流程为本”经营理念，完善优化“全面、全程、全员”风险管理制度，强化风险统筹一体化机制和公司治理体系建设。对分行业务产品设计和开展模式进行全方位综合管理，对业务发展中所涉及的 ESG 核心因素进行调研及披露。

● 社会

疫情期间，主动作为，组织员工踊跃捐款，与光银国际共同购置瑞弗 V362 监护型负压救护车一辆捐赠给武汉军区医院。

> 光银国际

光银国际在疫情期间通过多种形式，全力支持国内抗疫，彰显了境外分支机构的凝聚力和向心力。



● 社会

2020 年 2 月举办公司内部线上拍卖会活动，筹集员工善款 30 多万元，与悉尼分行共同购置负压救护车一辆，与卢森堡分行共同购置近 800 件医用防护服，捐赠给武汉疫情防控一线。

2020 年 2 月特别筹办系列直播节目——“光银国际 E 讲堂”，内容包括病毒传播与疫情防护、心理健康辅导、疫情下的经济走向和行业分析等内容。

社会责任战略引领 致力可持续发展

我国十三五规划提出了“新发展理念”“高质量发展”目标，十四五规划提出了促进实现经济发展取得新成效、生态文明建设实现新进步、民生福祉达到新水平等“新”目标。资本市场监管部门对上市公司社会责任履行情况的关注度不断提高，出台了一系列监管政策要求上市公司加强社会责任管理，做好社会责任信息披露工作。

光大银行积极贯彻落实监管要求，制定社会责任发展规划，不断推进社会责任工作，助力打造“一流财富管理银行”战略目标的实现。

规划引领

为贯彻落实中国证监会、中国银行保险监督管理委员会、香港联合交易所、香港金融管理局等监管机构推出的一系列社会责任和可持续发展相关政策，响应监管机构对上市公司履行社会责任、强化 ESG 管治的具体要求，制定《光大银行社会责任三年发展规划（2020-2022）》，建立完善科学的社会责任工作体系和管理办法，关注监管机构、客户和员工等利益相关方群体，努力把履行社会责任融入经营发展的各个环节，持续提升社会责任管理水平，追寻可持续发展之道。

组织完善

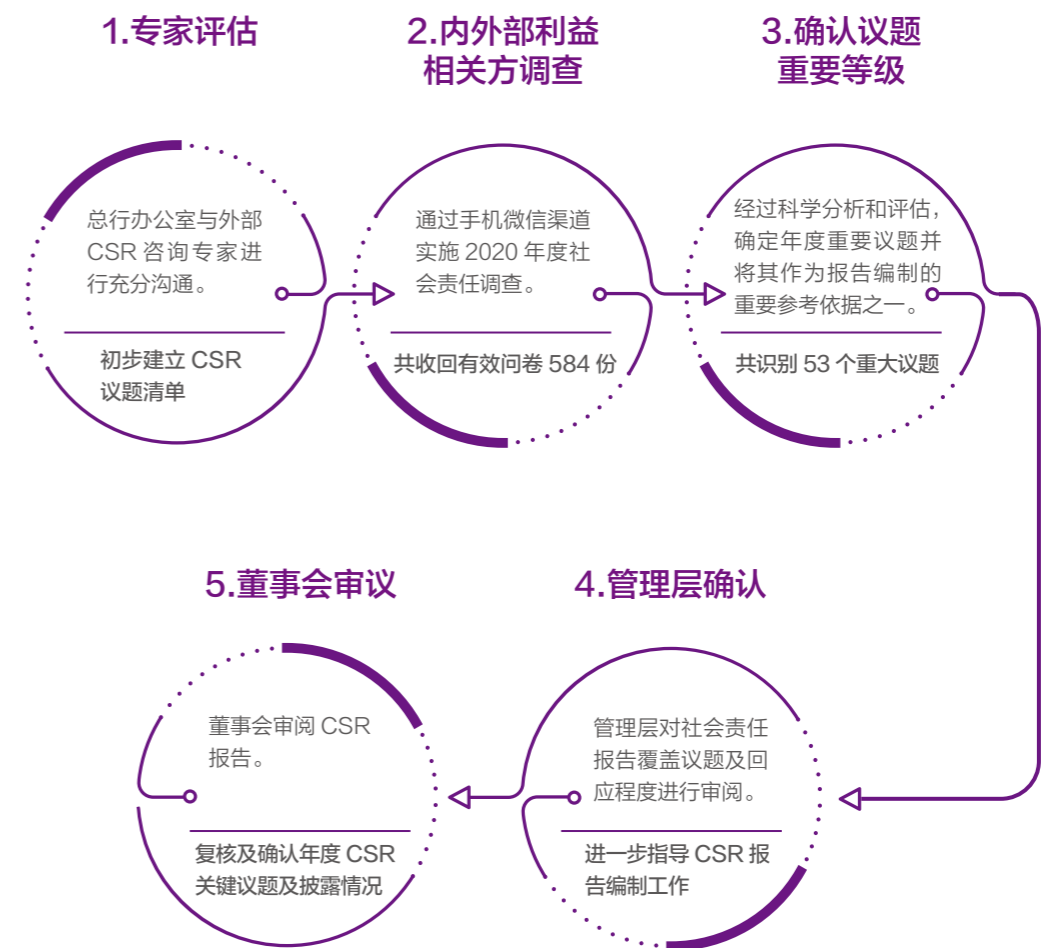
建立覆盖全行的社会责任工作体系，董事会负责社会责任工作的统筹指导，总行扶贫与社会责任工作领导小组负责研究决策扶贫与社会责任相关重大事项，总行办公室为全行社会责任工作的归口管理部门，总分行社会责任联络人员共计 100 余名。不断优化全行社会责任信息统计流程，高效推进年度社会责任报告编制和披露工作。

制度制定

制定《中国光大银行股份有限公司社会责任工作管理办法》（2020 版），明确各单位的工作职能，制定相应实施细则，对牵头部门和配合部门的工作内容进行细化，有计划、有节奏推进社会责任工作日常落地。制定《中国光大银行股份有限公司社会责任绩效考核制度》（2020 版），明确社会责任考核业绩指标，落实社会责任绩效考核工作，逐步形成社会责任工作激励与约束机制。

年度重大性分析

高度重视与各利益相关方的沟通，不断拓展沟通的渠道和深度，提升沟通的频次和数量，主动回应监管机构、股东、客户、员工等内外部利益相关方的期望和要求。



1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造社会价值
与利益相关方携手共进

→ 社会责任战略引领
致力可持续发展

提升公司治理
夯实高质量发展基础

强化内控合规
确保长期稳健运营

全面风险管理
有力护航金融服务

2020年度ESG重大性分析矩阵

利益相关方沟通 社会责任管理 品牌建设 绿色金融 践行“一带一路”倡议 助力小微企业发展 精准扶贫 金融教育 客户投诉处理 多元化团队	促进区域协调发展 产品创新 践行普惠金融 数据安全与管理 客户权益保障 客户服务与满意度 消费者权益维护 公司治理 内控合规 供应链管理	响应国家战略 企业诚信与反腐败 服务实体经济 公司战略规划 全面风险管理 金融科技应用 客户隐私保护 员工薪酬福利 员工健康与安全 员工关爱
建设新型城镇 助力乡村振兴	党建工作 支持社区发展 管理供应链的 ESG 风险 责任采购 信息披露与质量	抗击疫情 行业竞争力 困难员工帮扶 发展特色业务 应对气候变化 “30.60”碳目标
推进境外发展 境外机构布局	志愿者服务 公益捐赠 绿色公益	培训与发展 绿色运营 雇佣政策 员工权益保护 工作与生活平衡

外部利益相关方对光大银行可持续发展的期望

内部利益相关方对光大银行可持续发展的期望

利益相关方管理

利益相关方	对光大银行的关切与期望
政府	响应国家战略，服务实体经济，加快业务转型，促进区域协调发展，聚焦“六稳”“六保”，绿色金融，绿色运营
监管机构	依法合规运营，防范金融风险，保证金融资产安全，保持优良内部控制和道德操守
股东	确保合规运营，全面风险管理，健全治理结构，创新金融科技，加快数字化转型，强化信息披露，创造可持续价值回报
债权人	资产保值增值，及时准确披露信息，完善公司治理
客户	为客户提供信息安全、操作便捷、业务高效的“线上+线下”综合金融服务，维护客户权益，不断加强科技创新、数据安全和隐私保护，普及金融知识
员工	提供完善的权益保障，具有竞争力的薪酬福利，保障健康，提供安全工作场所，优化培训与职业通道，营造多元包容的工作氛围
合作伙伴	诚信履约，负责任采购，管理供应链的 ESG 风险，互利共赢
公众	履行社会责任，支持社区发展，共建美丽社区，抗击疫情，环保公益

我行积极通过新媒体等多种渠道开展利益相关方沟通，以“财富光大”官方品牌微信号为平台，及时发布与脱贫攻坚、抗击疫情、消费者权益保护、财富管理、公司治理、科技创新、品牌建设等相关的内容，提升与客户、消费者、员工、供应商和社区等各利益相关方沟通的广度和深度。2020年，“财富光大”共发布策划原创内容 216 篇，阅读量超 149 万，原创 27 期专题系列策划，持续向公众展现我行品牌形象、经营亮点和社会责任，传播光大声音，宣扬光大文化，塑造光大品牌，获得了各利益相关方的高度认可。



▲ 我行凭借“微光点亮扶贫”责任故事系列报道，获得中国银行业协会“2020年中国银行业好新闻”金融机构组最高荣誉——“杰出好新闻”奖。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造社会价值
与利益相关方携手共进

→ 社会责任战略引领
致力可持续发展

提升公司治理
夯实高质量发展基础

强化内控合规
确保长期稳健运营

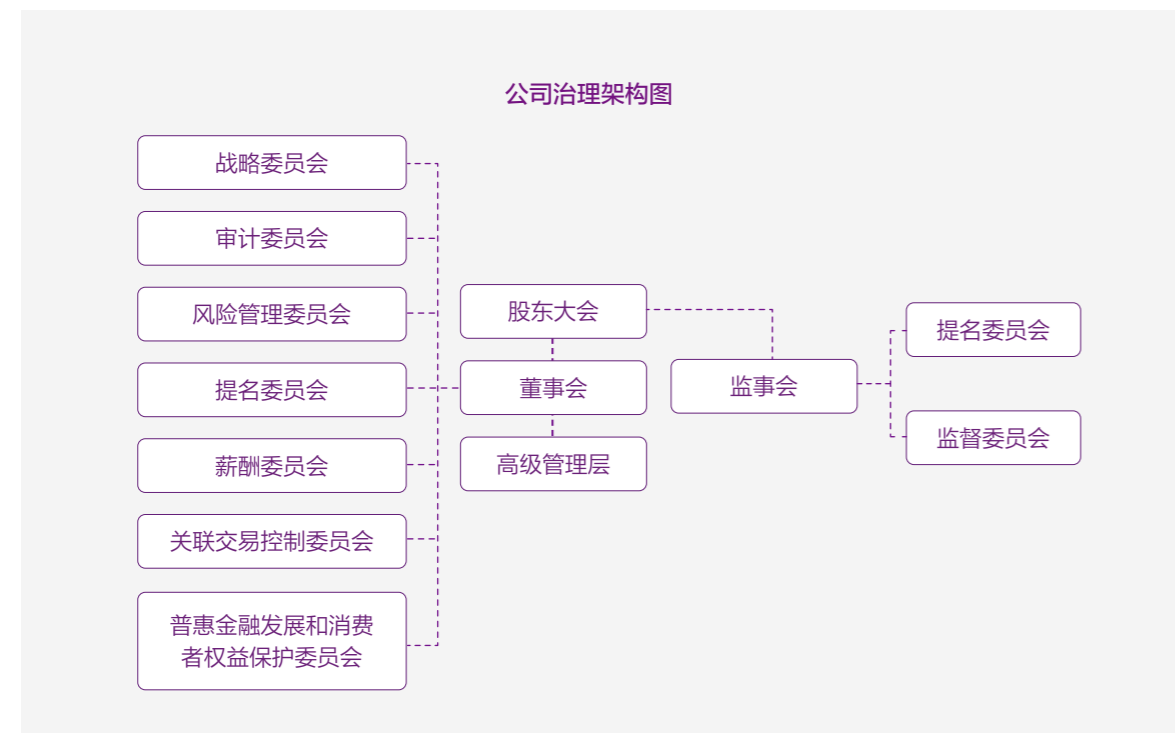
全面风险管理
有力护航金融服务

提升公司治理 夯实高质量发展基础

持续推进公司治理体系和治理能力的现代化建设，完善体制机制，夯实制度基础，确保各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转，公司治理水平稳步提升。

“三会一层”结构

我行根据《公司法》及相关监管要求建立了完善的公司治理结构。股东大会是权力机构，董事会对股东大会负责，管理层对董事会负责，监事会对董事会和管理层进行监督。截至本报告披露日，我行董事会共有 14 名成员，其中执行董事 2 名，非执行董事 6 名，独立董事 6 名。独立董事占董事会成员人数的比例超过三分之一。



公司治理建设

2020 年，我行董事会根据相关监管规定及工作需要，修订董事会各专门委员会工作规则，确保专门委员会高效运转；审慎履行董事及高管选任的公司治理程序，调整董事会专门委员会构成；批准设立及撤销总行相关一级部门的议案，不断优化管理架构；修订资本管理、洗钱风险管理、子公司管理等相关制度，持续夯实制度基础；审议通过 2020 年度定点扶贫以及突发紧急事件对外捐赠额度，积极履行社会责任；持续优化关联交易和关联方管理机制，严格审查重大关联交易。

此外，我行积极开展党建工作，2020 年全行各级党组织坚持“双一流”标准，以“双覆盖”为重点，充分发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，组织开展形式多样的主题党日活动，以高质量党建引领高质量发展。



▲ 形式多样的主题党日活动



在上海证券报举办的
“2020 上市公司高质量发展论坛
暨‘金质量’奖颁奖典礼”上，
我行董事会秘书荣获
“优秀董秘奖”



1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造社会价值
与利益相关方携手共进

社会责任战略引领
致力可持续发展

→ 提升公司治理
夯实高质量发展基础

强化内控合规
确保长期稳健运营

全面风险管理
有力护航金融服务

信息披露

作为 A+H 两地上市公司，我行认真贯彻落实新《证券法》及相关监管规定，全面遵循信息披露法规要求，不断提升信息披露质量，持续强化内幕信息知情人管理，通过法定信息披露媒体及时、公平地披露各项信息，保证了披露信息的真实、准确和完整，向境内外投资者全面展现我行的发展战略及经营管理情况。2019-2020 年度我行信息披露工作获上交所评价结果为“A”。在中央广播电视总台和南方财经全媒体集团联合主办的第五届“财经金帆奖”评比中，我行荣获“2020 年度卓越信披声誉企业”奖。

我行依法合规编制定期报告，不断提高信息披露的针对性和有效性，聚焦“一流财富管理银行”战略愿景，优化丰富定期报告内容，顺利完成 2019 年年度报告、2020 年半年度报告（中期报告）及季度报告的编制披露；我行及时充分披露临时公告，统筹兼顾境内外监管要求，确保两地市场信息披露的合规与同步，全年共发布 110 期 A 股临时公告（含非公告上网文件）、133 期 H 股临时公告（含 A 股海外监管公告）。



保护中小股东权益

通过制度安排和程序保障，我行实现对股东，尤其是中小股东权益的有效保护。对于利润分配方案、高管薪酬、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，独立董事均发表客观、公正、独立的意见。根据相关监管要求，股东大会均采用现场加网络投票方式召开，并在审议影响中小投资者利益的重大事项时就中小投资者的表决进行单独计票并予以披露。

重视董事多元化

本行十分注重董事会成员的多元化。根据《董事会成员多元化政策》，董事会提名委员会在审核董事候选人任职资格和条件并向董事会提出建议时，综合考虑董事候选人的性别、年龄、文化、教育背景、专业经验、技能、知识及服务任期等；定期评估董事会的架构、人数及组成。截至本报告披露日，本行 14 名董事中，有 1 名女性成员；研究生及以上学历 12 名，其中博士 8 名；非执行董事均在或曾在供职机构担任重要职务，具有深厚的专业背景和丰富的管理经验；独立董事为经济、金融、财会、审计等领域的资深专家，能在不同领域为本行提供专业意见。

强化内控合规 确保长期稳健运营

不断夯实内控合规体系，通过优化授权管理体系，严肃反腐败、反贪污、反洗钱管理，筑牢风险防控底线，提升安全运营能力，确保长期稳健运营，推动全行高质量发展。

优化授权管理体系

全行建立全面覆盖、严谨合规的经营管理授权体系，按照兼容衔接、逐级向下、对象明确、流程清晰的原则，将授权分为经营管理授权和业务审批授权，根据各机构实际经营管理状况及岗位人员变动情况及时进行授权调整，进行分级管理、差别授权和动态调整。通过强化授权管理体系“授”与“收”、“放”与“管”，进一步发挥各级管理者潜能，保障全行稳健经营。

反腐败

深入推进党风廉政建设和反腐败斗争，深化纪检监察体制改革。2020 年，组织签订党风廉政建设责任书 3,710 份。总分行两级党委书记出席反腐倡廉工作会议 301 次，反腐倡廉培训覆盖 121,246 人次。

加强“两个责任”建设，完善党风廉政建设责任体系。加强反腐败制度体系建设，强化制度执行力，加强对执行力的监督。拓展日常监督方式方法，强化日常监督管理，全行构建党委统一领导、纪委主导推进、纪检部门检查督办的监督教育机制，各级纪检部门采取现场和非现场检查相结合的方式加强监督检查，抓早抓小、防微杜渐。开展全行警示教育月活动，激发党员干部廉洁自律的责任感和担当意识，营造风清气正的政治生态。发挥廉政档案的监督效能，加强重要节日、长假期间的廉政监督，推动监督具体化、常态化。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造社会价值
与利益相关方携手共进

社会责任战略引领
致力可持续发展

→ 提升公司治理
夯实高质量发展基础

→ 强化内控合规
确保长期稳健运营

全面风险管理
有力护航金融服务

反贪污

严格遵守法律法规，聚焦金融信贷领域腐败问题，深化案件检查机制。严格执行《党章》《中国共产党纪律处分条例》和《中国共产党问责条例》等党内法规，推进纪律建设，严查违反六大纪律案件、违反八项规定精神典型案例，建立不敢腐、不能腐、不想腐长效机制，推进银行系统党风廉政建设和反腐败斗争向纵深发展。

▶ 打造普法宣传“四个窗口”

- 设立法律宣传橱窗、法治宣传栏和银行法治之窗，结合法律宣传日和银行业协会“银行法治之窗”活动，开展相关法律知识宣传。
- 举办法律知识讲座和培训，加强对国家法律、金融法律法规、市场经济法律法规及宏观调控法律法规的宣传教育。
- 完善总分行法律审查权限类别分工机制，提高全行非诉法律事务工作的效率及质量。
- 运用新技术、新形式，建立网络法律宣传窗口。

反洗钱

严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》，履行反洗钱义务。构建高效有序、保障有力的反洗钱合规管理体系，健全洗钱风险管理组织架构，健全完善反洗钱制度和工作机制。构建完备的洗钱风险识别、监测、评估和防控体系，提高大额交易和可疑交易监测有效性。开展客户身份识别工作，全面推进存量客户身份信息清理，推动账户全生命周期管理项目实施，开展洗钱风险评估工作。把握金融和科技深度融合的趋势，加大反洗钱科技投入，不断完善和优化监测规则和模型，提高可疑交易报告的有效性。持续开展反洗钱宣传和培训，促进洗钱风险管理文化得到充分传导，全面提高员工及公众的反洗钱意识。

▶ 账户全生命周期管理项目上线

上线账户全生命周期管理项目，截至2020年12月末，监测企业异常经营行为50,822项，单笔业务处理用时约3分钟，柜员“一键提交”，全自动化完成预警反馈、反洗钱评级、账户控制和客户通知，与上线前单笔耗时10分钟相比，效率提升70%。



▲ 南昌分行联合江西省司法厅，参加由省金融监管局、省公安厅、江西银保监局、江西证监局联合南昌市政府共同举办的防范非法集资大型集中宣传活动

全面风险管理 有力护航金融服务

完善全面风险管理体系

建立了构架清晰的全面、全程、全员风险管理体系，强化业务管理、风险合规、内审纪检“三道防线”建设，严格落实依法治贷、从严治贷、铁腕治贷，严守风险底线，全面加强统一授信管理，动态调整审批授权，不断夯实风险管理基础，推进风险管理创造价值。升级风险管理技术能力，打造以大数据、人工智能、区块链等前沿技术为核心的智能风控体系。

提升防范风险能力

完善资产质量全流程管控体系，加强统筹管理。不断加强预警能力建设。优化调整信贷结构，提升资产组合抗风险能力。强化资产风险分类，动态反映贷款风险状况。坚持审慎稳健客观的拨备政策，对可能发生的各项资产损失严格按照新金融工具会计准则进行减值测算和拨备计提。

▶ 阳光预警平台建设

截至2020年12月末，阳光预警平台功能已基本完善，启用预警模型143个，黑名单40张，实现公司、零售、金融市场、资产管理全业务板块统一监测，共监测法人及零售客户2,748.70万户。预警平台已广泛应用于贷前、贷中和贷后的授信管理全流程，帮助经营单位解决授信管理信息不对称、信息滞后等问题。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造社会价值
与利益相关方携手共进

社会责任战略引领
致力可持续发展

提升公司治理
夯实高质量发展基础

→ 强化内控合规
确保长期稳健运营

→ 全面风险管理
有力护航金融服务

做好信贷结构调整

优化信贷结构，合理配置信贷资源，加大服务实体经济力度。主动对接国家重大战略，积极支持战略性新兴产业、先进制造业和现代服务业，增加制造业中长期贷款投放；大力支持民营企业，从授信政策、产品创新、服务效率以及内部考核等方面做到“一视同仁”；加强对小微企业、“三农”等领域的金融服务，积极发展普惠金融。支持供给侧结构性改革，加大对环保、旅游、健康以及新技术领域的支持力度，有序推动僵尸企业出清和去产能工作。积极践行投行一体化理念，提升资金、客户、产品、渠道整合能力，围绕实体经济开展综合金融服务。

强化市场风险管控

持续完善市场风险管理体系，根据风险偏好和业务发展状况制定和调整市场风险限额，将涉及市场风险的所有业务和产品均纳入市场风险限额管控，并持续监测、控制及报告限额执行情况，将各项市场风险监控指标均处于风险偏好范围内。加强利率风险和汇率风险研判预警，持续跟踪市场化业务风险暴露及变化趋势，定期进行压力测试，落实各项风险防范措施，保障相关业务平稳运行。

1

创造经济价值
担当金融国家队责任

2

创造社会价值
与利益相关方携手共进

3

创造环境价值
构建人与自然生命共同体

4

创造社会价值
与利益相关方携手共进

社会责任战略引领
致力可持续发展

提升公司治理
夯实高质量发展基础

强化内控合规
确保长期稳健运营

→ 全面风险管理
有力护航金融服务

责任专题

打通脱贫致富路

精准扶贫，离不开金融助力。近年来，作为金融国家队的一员，光大银行结合自身优势，在集团统一领导下，多措并举积极推动各项扶贫工作，在捐赠扶贫、金融扶贫、产业扶贫、消费扶贫等方面取得了积极成效，扶贫成果显著。

变“输血”为“造血”， 金融“活水”畅通脱贫“脉络”

- 深入贫困地区，下沉设立分支机构，开展金融实地帮扶，加大了对集团定点帮扶湖南省三个贫困县的金融扶持力度，拓宽贫困地区企业融资渠道。
- 陆续在湖南省永州市、娄底市、湘西州分别设立3家二级分行，在新田县、新化县设立2家县域支行，古文县由湘西分行辐射，做到集团对口帮扶贫困县机构全覆盖。
- 在新田县门楼下村、新化县温塘镇布设 CRS 离行式存取款一体机、助农 POS 设备及移动发卡机，有效解决村民出行难、排队难、取款难的问题。



更多精准扶贫内容，请扫描二维码了解



截至 2020 年 12 月末

- 长沙分行涉农贷款余额

178.28 亿元

金融精准扶贫贷款

5.29 亿元

- 新化支行在当地累计投放小微贷款

14 笔

金额合计

4,403 万元

- 新化县温塘镇助农自助设备交易

2,485 笔

交易金额

900.49 万元

- 新田支行在当地累计投放小微贷款

15 笔

金额合计

5,028 万元

- 新田县门楼下乡助农自助设备累计交易

662 笔

交易金额

156.71 万元

- 湘西分行在当地累计投放小微贷款

5 笔，金额 **1,850** 万元

责任专题

聚焦关键领域

信贷支持释放产业扶贫新效能

截至 2020 年 12 月末

我行精准扶贫贷款余额

248.14 亿元

其中，产业扶贫贷款余额

91.77 亿元

较上年末增加

29.99 亿元

增速

48.54%

各分行通过加大对贫困地区的产业发展支持，增强贫困地区的造血功能，构建可持续金融扶贫长效机制。

电商扶贫创新发力 拓展消费扶贫新渠道

消费扶贫是产业扶贫的“最后一公里”。我行着力开展消费扶贫，帮助贫困地区缓解特色农产品滞销困难。

通过福利集采、扶贫产品进食堂、进超市等方式大力开展采购，利用内外部渠道进行宣传推广，建立进食堂、进超市、进驻空中商城等长效帮扶机制。自 2016 年以来，

全行累计购买贫困地区农产品 6,524 万元，2020 年采购 4,322 万元。

打造集“金融 + 生活”场景平台和“电商扶贫”平台于一体的光大购精彩平台，创造性地从市场扶贫角度入手，成功探索出一条电商扶贫的新路径。



对全国贫困地区产品推行“三免一合”优惠政策，即免开发费、免入场费、免导流费与合作营销，采用产业扶贫 + 消费扶贫 + 金融扶贫的“组合拳”，将电商模式引进来，让扶贫商品走出去。



帮扶并树立“米大姐”“山药姑娘”“素颜橙”“古丈茶”等产业扶贫典型案例。



截至 2020 年 12 月末，共帮助 18 个省 80 个国家级贫困县，帮扶扶贫企业超百家，累计销售额 8,315 万元，扶贫商品销售额连续两年翻番。



开展扶贫直播带货，推进扶贫商品“五进”，联合外部机构开展消费扶贫等举措，积极助力 52 个未摘帽县，建设并上线购精彩助农扶贫馆，“电商 + 融资”结合为扶贫企业解决供应链融资难题。

责任专题

抗击 新冠肺炎疫情



▲ 2020年3月25日武汉分行大楼航拍图

2020年3月27日，武汉分行有序复工复产。

经历了这段艰苦的日子我们更加懂得守护的意义。这一次，我们以全新的精神面貌回归，为您带来更加优质、贴心的阳光服务。

2020年，在新型冠状病毒感染肺炎疫情发生后，光大银行扛起疫情防控的政治责任，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，全行动员、打破常规、精准施策，突出自身特色金融服务优势，在关键时刻以最快速度研究出台一系列合规可行、务实给力、便捷有效的服务，助力全社会打赢疫情防控阻击战。

履行光大责任

面对突如其来的新冠肺炎疫情，总行党委把抗击疫情作为最紧迫最紧要的任务，第一时间进入战时状态，快速建立联防联控机制。总行领导多次深入防疫一线，慰问干部员工，落实防疫部署、指导抗疫战斗、提供后勤保障。总行本部和各分行、子公司全面认真落实疫情管控、人员排查、信息统计、消毒灭菌、后勤支持、安全保卫等一系列措施。第一时间关闭武汉远程服务中心，指导武汉分行和在鄂机构有序高效落实抗疫部署。开通视频会议系统和远程办公系统，向全行推广“云办公”。落实“四方”责任，拉网式监测全行近5万名员工的体温状况和到岗情况，分级分区有效应对，确保疫情防控和业务经营“两手抓、两不误”。除疫情初期武汉分行出现个别病例外，实现了全行近5万名员工“零感染、零疑似”，确保了员工生命安全和身体健康。

守护光大家园

把员工生命安全和身体健康放在第一位，采取必要、有效的措施，坚决遏制疫情在本单位蔓延。迅速为员工采购配发必要的消毒、防护用品和药品，关爱员工、为员工办好事办实事。

落实属地防控责任和疫情防控措施

以集中办公区域和营业场所为重点，加强防疫消毒和疫情监控，切实保障员工和客户健康，维护正常营业办公秩序。

加强对员工的提醒、教育和管理

加强员工假期管理；员工外出行程要向本单位逐级报备，教育引导员工出行出游时规避疫情高发、敏感区域；提醒员工加强锻炼，保持良好卫生习惯，提高自身免疫力；尽量减少前往公共场所和人员密集地的次数等。

加强行政值班管理和信息反馈

密切关注本单位、本地区的疫情动态，将疫情纳入“每日平安报告机制”的报告内容，逐日、动态、及时反馈，有事报情况、无事报平安。各单位“一把手”负总责，做好节后上班时的疫情防控预案。

责任专题

金融助力抗疫

保障金融服务顺畅

根据疫情防控工作需要，合理安排营业网点及时间，保障资金服务和关键基础设施稳定运行。对受疫情影响临时停业或调整营业时间的网点，做好解释说明，提供替代解决方案。利用技术手段，在全国范围特别是疫情较为严重的地区，加强线上业务，提升服务便捷性和可得性。

开辟金融绿色通道

营业网点开通“抗击疫情”绿色通道。主动对接受疫情影响较重地区的企业和参与疫情防控的企业，开辟绿色通道、提升审批效率、提供费率优惠、在行内资源上给予优先支持，全力保障企业融资需求。

支持疫情防控企业

累计为九州通、威高集团、江西正邦等 16 家企业承销发行“疫情防控债”95.1 亿元。

绿色通道彰显金融抗疫速度

华中科技大学同济医学院附属同济医院是武汉市一所集医疗、教学、科研为一体的三甲医院，年门诊、急诊服务病人数连续二十多年保持湖北省第一。为了抗击疫情，该医院发热门诊扩增五十倍，救治病房从一个病区扩至三个院区，十五天内改造医用面积七万余平方米，开放重症床位两千多张，可用床位数、重症患者数、发热门诊接诊量均为全市之最。武汉分行通过绿色审批通道，为该医院新增授信 3.5 亿元，累计授信金额达 10 亿元。截至 2020 年 12 月末，贷款余额达到 5 亿元。

助力相关行业战胜疫情

对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游产业等行业，以及有发展前景但暂时受困的企业，支持其战胜疫情灾害影响。

北京分行支持餐饮企业共克时艰

疫情期间，北京分行积极响应集团、总行号召，通过开辟绿色通道、启动信贷业务应急通道、优化信贷政策、缩短审批流程等方式，切实保障实体企业信贷资金供给。为眉州东坡餐饮管理（北京）有限公司制定了一套综合授信与金融服务解决方案，提供优惠的利率支持，缓解企业的资金压力，以实际行动减轻疫情对餐饮企业生产经营的影响。

阳光集结号



光大信用卡 2020 年 3 月起陆续推出消费红包、消费满减等一系列活动。

纾困小微企业

推出“六大举措”“五大礼包”“二十条工作方案”等一系列抗疫举措，给予小微企业最大金融支持。单列普惠型小微企业 310 亿元信贷计划，划拨 20 亿元定向用于武汉地区投放，给予疫情重点保障行业优惠贷款利率，并优先安排投放；下放分行审批定价权限，执行 FTP 优惠减点政策，对渠道类普惠业务 FTP 减点 100BPs、自营类普惠业务减点 110BPs；坚持不抽贷、断贷、压贷，通过调整分期还款计划、贷款展期、无还本续贷等方式，给予小微企业临时性延期还本付息安排，对于少数受疫情影响严重、恢复周期较长且发展前景良好的中小微企业，可根据实际情况确定另外的延期安排。

关爱白衣天使

光大白衣天使服务包

•“光大天使信用卡”

发行天使信用卡，致敬防疫一线奋勇守卫全国人民生命安全的医护人员。截至 2020 年 12 月末，光大天使信用卡发卡量近 14.3 万张，累计提供贷款数突破 21 亿元。

•“天使专区”

结合医护人员的生活需要，在阳光惠生活 APP 推出“天使专区”医护专享服务。活动期间，“天使专区”页面点击量达 70 万次，提供服务覆盖全国 20 多个省市地区 24 万医护持卡客户。



责任专题

科技支持抗疫

购精彩助力抗疫



2月

上线第一批应急物资，并持续不断提供供应保障。截至2020年12月末，累计销售防疫产品13.21万件，销售金额766.42万元。

6月

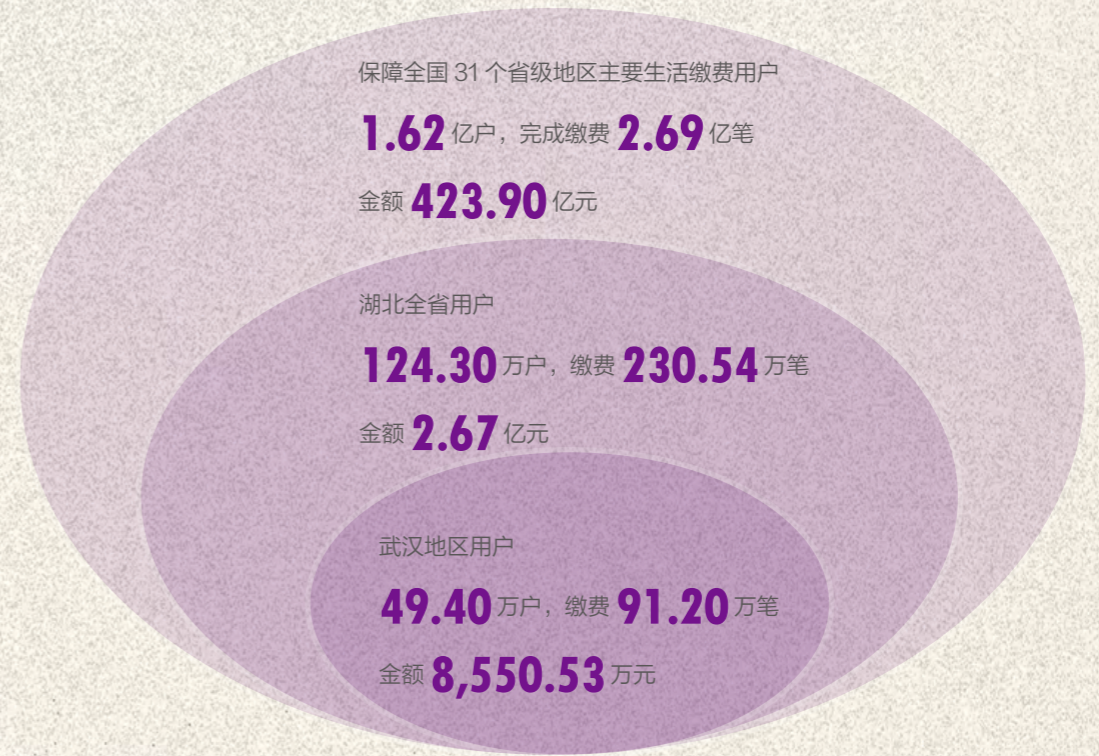
积极应对首都“菜篮子”考验，紧急联系山东寿光蔬菜基地上线寿光蔬菜，保障首都市场供应。

以全场助农价推出“助力湖北为鄂下单”“爱心助农”专区，帮助解决因疫情导致的湖北地区及集团定点扶贫地区农畜产品滞销难卖等问题，仅一个多月，共销售湖北农产品7.19万件，销售额563.42万元，占有100余家中央和国家机关销售湖北农产品总和的10.58%。

数据来源：国家发改委

云缴费助力抗疫

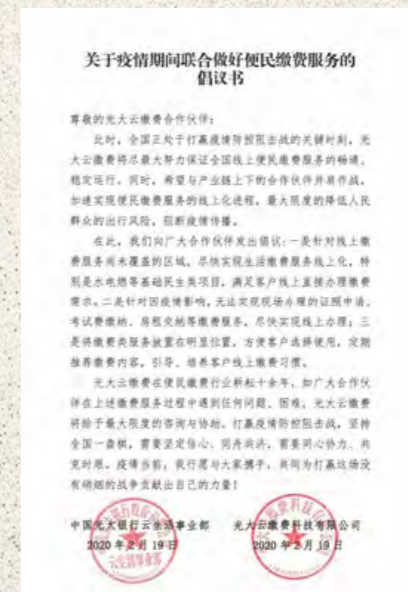
在在疫情较为严重期间（2020年1月24日（除夕）至3月31日），支持全国及重点地区缴费顺畅运行。



积极运用多种宣传方式，呼吁减少接触、减少聚集。



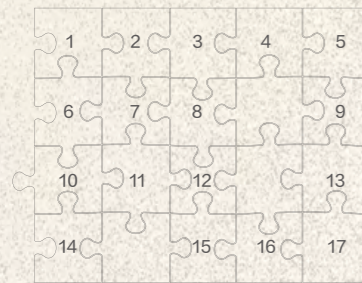
云缴费防疫日记



发出便民缴费服务倡议书，意向合作机构超过200家

责任专题

团结光大力量



1. 光大金融租赁股份有限公司向湖北医疗机构捐赠 10 台负压救护车
2. 合肥分行庐江路支行向中国科技大学第一附属医院捐赠口罩等防疫物资
3. 合肥分行长江西路支行员工上门为客户送口罩
4. 昆明分行组织员工进行献血，为社会公益、抗击疫情奉献爱心和热血
5. 南京分行开展“心连心，战疫情”关怀活动
6. 最美逆行
7. 安全保卫
8. 南宁分行向被隔离业主捐赠生活物资
9. 昆明分行向社区捐赠防疫物资
10. 助力企业复工复产
11. 后勤保障
12. 西安分行配合陕西省慈善协会采购防疫物资驰援武汉、支援陕西省内医疗机构
13. 长沙分行员工献血，助力抗击疫情
14. 担任志愿者
15. 坚守办公
16. 呼和浩特分行开展防疫主题作品征集活动
17. 烟台分行员工为当地防疫工作捐款



责任专题

境外驰援抗疫

疫情期间，光大银行各境外机构联手合作，通过组织全员捐款、捐赠抗疫物资、举办线上拍卖会、举办线上疫情防护专题讲堂等活动，全力支持国内抗疫，与祖国人民共进退，彰显了我行境外分支机构的凝聚力和向心力。

► 光大抗疫投资基金

在光大香港的统筹之下，光银国际携手光证国际共同推出“光大抗疫投资基金”，得到了包括光大控股、香港中企协等多家驻港机构的支持与认可，履行企业社会责任，展现企业担当，树立了中资驻港企业的良好形象。



光银国际举办慈善拍卖活动



光银国际与卢森堡分行合作捐献防护物资



光银国际与悉尼分行一起捐献负压车



附录 1 责任荣誉

1. 2020年1月，在2020《财经》可持续发展高峰论坛暨长青颁奖典礼上，我行荣获“2019年度服务民营企业突出贡献奖”。
2. 2020年1月，在国资委《市场观察》杂志社、人民日报社等机构联合主办的2019年品牌强国经济论坛暨（第三届）创新成果发布活动中，我行荣获“2019创新中国·线上贷款创新产品奖”和“2019创新中国·普惠金融贷款品牌奖”。
3. 2020年1月，今日头条将平台用户对“光大银行”关键词主动搜索频率、推广内容点击率、推广内容正面评论率进行评估，授予我行“2019年度最佳品牌形象银行”奖。
4. 2020年4月，光大云缴费凭借在政务服务领域的突出表现，荣获2020微信支付行业产品应用大赛大奖。
5. 2020年7月，中国银行业协会印发《关于表彰2019年中国银行业社会责任百佳评估获奖单位及个人的决定》，我行报送的“做实普惠金融 探索特色服务之道”“光大云缴费 缴出新生活”分别获得“最佳普惠金融成效奖”“年度最佳社会责任实践案例奖”。

6. 2020年7月，在南方周末第十二届中国企业社会责任年会上，我行荣获“2019年度杰出责任企业”奖。
7. 2020年8月，在《中国银行保险报》主办的“金诺盛典·品牌力量”2020中国金融品牌影响力峰会上，我行“光耀2020——用数据、用事实讲好光大故事传播案例”获评“2019-2020年度影响力品牌传播案例”，我行“信用卡X腾讯新闻《1068魂考》节目品牌传播案例”获评“2019-2020年度创新品牌传播案例”，“光大云缴费践行普惠金融传播案例”获评“2019-2020年度普惠金融品牌传播案例”。
8. 2020年9月，在由《投资时报》及标点财经研究院联合主办的“见未来·2020第三届资本市场高峰论坛暨金禧奖年度颁奖盛典”上，我行凭借着在抗击疫情、助力复工复产、精准扶贫方面的突出贡献，荣获“金禧奖·2020卓越社会责任企业”荣誉。
9. 2020年10月，在由中国银行保险监督管理委员会主办，中国银行业协会、中国保险业承办的“银行业保险业助力脱贫攻坚论坛”上，我行报送的《扶贫助困十八载，励精图治拳拳心——打出扶贫“组合拳”，助力脱贫攻坚》《使出浑身力，啃下硬骨头——记中国光大银行陈进事迹》入选《中国银行业保险业助力脱贫攻坚实践成果》汇编。
10. 2020年12月，在由中国残疾人联合会、中国残疾人福利基金会、中国扶贫基金会指导，中国经济传媒协会、华夏时报联合主办的第十三届（2020）人民保险中国经济媒体高层分会上，我行荣获“2020年度企业社会责任报告奖”。

11. 2020年12月，在“2020中国银行业发展论坛智慧金融（北京）峰会暨第八届银行综合评选颁奖典礼”上，我行获“年度最具社会责任银行”奖项。
12. 2020年12月，在人民网主办的2020人民企业社会责任高峰论坛暨第15届人民企业社会责任奖评选活动颁奖活动上，我行获“年度扶贫奖”。
13. 2020年12月，在和讯网主办的“第十八届中国财经风云榜2020银行峰会”上，我行荣获“社会责任先锋银行”荣誉。
14. 2020年12月，在新华网主办、中国企业改革与发展研究会联合主办的中国企业社会责任云峰会上，我行获“2020中国社会责任杰出企业奖”。
15. 2020年12月25日，在人民网第三届优秀扶贫案例报告会颁奖活动上，我行“购精彩”获评“消费扶贫 优秀案例”奖。



附录

→ 责任荣誉

关键绩效表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

全球报告倡议组织 GRI 标准索引

社会责任报告鉴证报告

读者反馈信息表

（有关我行更多奖项与荣誉信息，欢迎您查询我行2020年报。）

附录 2 关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2020年	2019年	2018年
资产总额	百万元	5,368,110	4,733,431	4,357,332
营业收入	百万元	142,479	132,812	110,244
净利润	百万元	37,905	37,441	33,721
归属于本行股东的净利润	百万元	37,824	37,354	33,659
城镇化建设贷款余额	亿元	1,355	1,532	1,632.24
普惠型小微企业贷款余额 ¹	亿元	2,012.51	1,553.96	1,281.76
涉农贷款余额	亿元	3,801	3,416.05	3,102.89
绿色贷款余额 ²	亿元	1,037.23	906.99	784

1: 本次报告披露的2020年、2019年、2018年数据为普惠型小微贷款余额; 2019年社会责任报告披露的数据为国标小微贷款余额。

2: 2020年数据为人行口径; 2019年、2018年数据为银保监会口径。

社会绩效

雇佣

指标名称	单位	2020年	2019年	2018年
员工总数	人	46,316	45,618	44,982
女员工人数	人	25,785	25,332	24,874
男员工人数	人	20,531	20,286	20,108
男女员工比例	/	0.80	0.80	0.80
新进员工数量	人	2,862	3,767	4,538
少数民族员工人数	人	1,471	1,344	1,306
境内总分行外籍员工人数	人	7	9	5
残疾人员工比例	%	0.04	0.04	0.04
残疾人员工数量	人	17	19	16
总行本部员工人数	人	7,319	6,827	6,801
按管理层级划分的员工人数				
公司高管人数	人	384	386	344
中层干部人数	人	4,685	4,489	4,441
基层员工人数	人	41,247	40,743	40,197

指标	单位	2020年	2019年	2018年
按学历划分的员工人数				
硕士研究生及以上学历	人	7,437	6,742	6,407
大学本科学历	人	32,958	32,459	31,527
大学本科以下学历	人	5,921	6,417	7,048
按年龄划分的员工人数				
≥ 40岁	人	8,740	7,825	7,391
30岁~39岁	人	23,534	20,566	18,530
≤ 29岁	人	14,042	17,227	19,061
按年龄划分的合同制流失率				
员工流失率	%	4.16	4.65	5.86
≥ 40岁	%	1.26	1.73	1.95
30岁~39岁	%	3.98	5.01	5.88
≤ 29岁	%	5.97	5.52	7.72

员工权益

指标名称	单位	2020年	2019年	2018年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

培训与发展

指标名称	单位	2020年	2019年	2018年
员工培训项目数量	期	7,049	7,099	7,051
员工培训人次	人次	744,172	414,042	453,201
高管人员培训人次	人次	3,405	1,986	2,740
中层人员培训人次	人次	72,174	49,765	49,531
普通员工培训人次	人次	668,593	362,291	400,930

员工关爱

指标名称	单位	2020年	2019年	2018年
总行阳光关爱基金总收入	万元	751.58	776.54	421.41
总行阳光关爱基金帮扶支出	万元	349.69	314.42	272.34
总行阳光关爱基金帮扶补助人次	人次	1,257	273	270

附录

责任荣誉

→ 关键绩效表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

全球报告倡议组织 GRI 标准索引

社会责任报告鉴证报告

读者反馈信息表

反腐败

指标	单位	2020年	2019年	2018年
建立领导干部廉政档案	份	7,573	7,576	7,398

产品和服务

指标	单位	2020年	2019年	2018年
全行办理对公开户业务	笔	170,699	181,868	147,910
全行共评出一级服务能手	人	205	147	139
全行共评出二级服务能手	人	996	789	591
社区银行数量	个	495	578	596
私人银行客户量	户	40,112	32,207	27,954
受理客户投诉	件	21,733	5,613	13,550
客户投诉办结率	%	100	100	100
客户投诉满意率	%	99.57	99.88	99.8
手机银行客户数	万户	4,645	3,736	3,205

供应链管理

指标	单位	2020年	2019年	2018年
供应商审查覆盖率	%	100	100	100

社区投资

指标	单位	2020年	2019年	2018年
公益捐赠额	万元	4,532	1,951	1,213
员工志愿小时数	小时	792	3,783	3,162

环境绩效

排放物

指标	单位	2020年	2019年	2018年
二氧化硫排放量	吨	0.01	0.01	0.01
氮氧化物排放量	吨	0.42	0.44	0.55
温室气体排放总量（范围1及范围2）	吨	67,242.33	68,891.66	71,661.43
人均温室气体排放量（范围1及范围2）	吨/人	3.19	3.57	3.81
每平方米楼面面积温室气体排放量（范围1及范围2）	吨/平方米	0.10	0.10	0.11
直接排放（范围1）	吨	5,087.59	5,022.59	5,470.77
公车耗油	/	1,227.58	1,355.70	1,515.66
设施用柴油	/	1,134.40	1,299.80	1,652.77
天然气	/	2,725.61	2,367.10	2,302.34
间接排放（范围2）	吨	62,154.75	63,869.07	66,190.66
外购电力	/	62,154.75	63,869.07	66,190.66
有害废弃物总量	吨	261.61	248.41	194.63
人均有害废弃物总量	吨/人	0.01	0.01	0.01
每平方米楼面面积的有害废弃物总量	吨/平方米	0.0004	0.0004	0.0003
无害废弃物总量	吨	1,971.06	1,753.02	2,010.20
人均无害废弃物总量	吨/人	0.09	0.09	0.11
每平方米楼面面积的无害废弃物总量	吨/平方米	0.003	0.003	0.003

附录

责任荣誉

→ 关键绩效表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

全球报告倡议组织 GRI 标准索引

社会责任报告鉴证报告

读者反馈信息表

资源消耗

指标	单位	2020年	2019年	2018年
能源消耗总量	兆瓦时	109,383.29	110,833.10	117,507.34
人均能源消耗总量	兆瓦时/人	5.19	5.75	6.25
每平方米楼面面积的能源消耗量	兆瓦时/平方米	0.17	0.16	0.18
直接能源消耗	兆瓦时	22,649.55	22,007.78	24,244.60
公车耗油	/	4,901.46	5,411.51	6,184.17
设施用柴油	/	4,264.33	4,886.08	6,285.94
天然气	/	13,483.76	11,710.18	11,774.49
间接能源消耗	兆瓦时	86,733.74	88,825.33	93,262.74
外购电力	/	86,733.74	88,825.33	93,262.74
总行外购电力消耗量	兆瓦时	32,103.71	33,214.41	31,731.055
日常用水消耗量	吨	510,075.83	516,587.02	501,748.50
总行日常用水消耗量	吨	82,111.00	103,852.00	102,405.00
人均日常用水消耗量	吨	24.20	26.79	26.70
每平方米楼面面积的日常用水消耗量	吨/平方米	0.77	0.76	0.75
复印纸消耗总量	吨	658.44	480.3	701.98

注：

- 1.环境类绩效数据统计范围为总公司办公楼。
- 2.计算排放物、能耗及废弃物密度时，员工人数统计范围为总公司办公楼。
- 3.基于本公司业务性质，本公司废气排放主要来源于公车产生的废气尾气，主要包括二氧化硫和氮氧化物。二氧化硫和氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
- 4.温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，基于本公司业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006年IPCC国家温室气体清单指南》进行核算。
- 5.有害废弃物包括废弃灯管和墨盒，无害废弃物主要为办公用纸。对于产生的废旧墨盒、废纸等废弃物，公司定期进行分类收集和回收处理。对于废弃灯管，统一由物业公司不定期回收处理，并未计入有害废弃物总量统计范围内。因此有害废弃物总量为废旧墨盒数量。
- 6.本公司主要能源消耗来源为汽油和外购电力。能源消耗量数据根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局及中国国家标准化管理委员会刊发的《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2008）》提供的有关转换因子进行计算。
- 7.由于水费计入向业主支付的管理费内，因此未能取得相关消耗数据。同时，本公司并无水源短缺问题，员工饮用水均来自供应商提供的桶装纯净水。

附录3 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 A1: 排放物		
一般披露	有关废气 ¹ 及温室气体 ² 排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物 ³ 的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P94-P96
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P132-P133
关键绩效指标 A1.2	直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放总量排放量（以吨计算）及（如适用）及密度（以每产量单位、每项设施计算）。	P132
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及密度（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P132
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及密度（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P132
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P94-P96
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P94-P96
层面 A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源 ⁴ （包括能源、水及其他原材料）的政策。	P94-P96
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P133
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P133
关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P94-P96
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P94-P96
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
层面 A3: 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P94-P96
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P94-P96
层面 A4: 气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	P87-P95
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	P87-P96

¹废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。

²温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。

³有害废弃物指国家规例所界定者。

⁴资源可用于生产、存储、运输、楼宇、电子设备等。

附录

责任荣誉

→ 关键绩效表

→ 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

全球报告倡议组织
GRI 标准索引

社会责任报告鉴证报告

读者反馈信息表

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P73-P74 P79-P80
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P129-P130
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P130
层面 B2: 健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P78
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	计划未来采纳
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	计划未来采纳
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P78
层面 B3: 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训 ⁵ 活动。	P75-P77
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P130
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	计划未来采纳
层面 B4: 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P73-P74
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P73-P74
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	不适用
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	P82
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	计划未来采纳
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的管理、惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的相关执行及监察方法。	P82
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P82
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P82

⁵培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P63-P72
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应付应对方法。	P65,P131
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例。	计划未来采纳
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	P64
层面 B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P108-P109
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	计划未来采纳
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P108-P109
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P108-P109
社区		
层面 B8: 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P83-P84
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P83-P84
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P83-P84 P131

附录

责任荣誉

关键绩效表

→ 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

全球报告倡议组织
GRI 标准索引

社会责任报告鉴证报告

读者反馈信息表

附录 4 全球报告倡议组织 GRI 标准索引

GRI 指标	相关解释	相关章节
一般标准披露项		
G102-1	组织名称	P10
G102-2	活动、品牌、产品和服务	P10
G102-3	总部位置	P10
G102-4	经营位置	P10,P99-P100
G102-5	所有权与法律形式	P10
G102-6	服务的市场	P10,P99-P100
G102-7	组织规模	P10
G102-8	关于员工和其他工作者的信息	P73-P81
G102-9	供应链	P82
G102-10	组织及其供应链的重大变化	P10
G102-11	预警原则或方针	P110-P112
G102-12	外部倡议	P2
G102-13	协会的成员资格	P127-P128
战略		
G102-14	高级决策者的声明	P7-P8
G102-15	关键影响、风险和机遇	P7-P8
道德和诚信		
G102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P10,P64,P73-P74,P82
G102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	P108-P109
管治		
G102-18	管治架构	P101,P105-P107
G102-19	授权	P101
G102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P101
G102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P104
G102-22	最高管治机构及其委员会的组成	P101,P105-P107
G102-23	最高管治机构主席	P101,P105-P107
G102-24	最高管治机构的提名和甄选	P101,P105-P107
G102-25	利益冲突	P104
G102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P101,P105-P107
G102-27	最高管治机构的集体认识	P101,P105-P107
G102-28	最高管治机构的绩效评估	P101,P105-P107
G102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	P102-P104
G102-30	风险管理流程的效果	P110-P112
G102-31	经济、环境和社会议题的评审	P102-P104
G102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P101,P105-P107
G102-33	重要关切问题的沟通	P102-P104
G102-34	重要关切问题的性质和总数	P102-P104
G102-35	报酬政策	P74
G102-36	决定报酬的过程	未涉及
G102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	未涉及
G102-38	年度总薪酬比率	未涉及
G102-39	年度总薪酬增幅比率	未涉及

GRI 指标	相关解释	相关章节
利益相关方参与		
G102-40	利益相关方群体列表	P104
G102-41	集体谈判协议	未涉及
G102-42	利益相关方的识别和遴选	P102-P104
G102-43	利益相关方参与方阵	P104
G102-44	提出的主要议题和关切问题	P103
报告实践		
G102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	P2
G102-46	界定报告内容和议题边界	P2
G102-47	实质性议题列表	P103
G102-48	信息重述	P3
G102-49	报告变化	P3
G102-50	报告期	P2
G102-51	最近报告日期	P2
G102-52	报告周期	P2
G102-53	有关本报告问题的联系人信息	P3
G102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	P3
G102-55	GRI 内容索引	P137-P140
G102-56	外部鉴证	P141-P143
管理方法		
G103-1	对实质性议题及其边界的说明	P102-P104
G103-2	管理方法及其组成部分	P105-P112
G103-3	管理方法的评估	未涉及
GRI 201 经济效益		
G201-1	直接产生和分配的经济价值	P129
G201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P89-P93
G201-3	义务性固定福利和其他退休计划	P79-P81
G201-4	政府给予的财政补贴	未涉及
市场表现		
G202-1	按性别标准起薪水平与当地最低工资之比	未涉及
G202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未涉及
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	P17-P50
G203-2	重大间接经济影响	P17-P32
采购实践		
G204-1	采购实践	P82
反腐败		
G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	未涉及
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P108-P109
G205-3	经确认的腐败事件和采取行动	P108-P109

附录

责任荣誉

关键绩效表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

→ 全球报告倡议组织 GRI 标准索引

社会责任报告鉴证报告

读者反馈信息表

GRI 指标	相关解释	相关章节
不正当竞争行为		
G206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	未涉及
GRI 301 物料		
G301-1	所用物料的重量和体积	P133
G301-2	所使用的回收进料	未涉及
G301-3	回收产品及包装材料	未涉及
能源		
G302-1	组织内部的能源消耗量	P133
G302-2	组织外部的能源消耗量	P133
G302-3	能源强度	P133
G302-4	减少能源消耗量	P133
G302-5	降低产品和服务的能源需求	P94-P95
水资源		
G303-1	按源头划分的取水	未涉及
G303-2	因取水而受重大影响的水源	未涉及
G303-3	水循环与再利用	未涉及
排放		
G305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	P132
G305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	P132
G305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	未涉及
G305-4	温室气体排放强度	P132
G305-5	温室气体减排量	P132
G305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	未涉及
G305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	P132
污水和废弃物		
G306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	未涉及
G306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	P132
G306-3	重大泄露	未涉及
G306-4	危险废物运输	未涉及
G306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	未涉及
环境合规		
G307-1	违反环境法律法规	未涉及
供应商环境评估		
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P82
G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P82
GRI 401 雇佣		
G401-1	新进员工和员工流动率	P129
G401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	P73- P81,P130
G401-3	育儿假	未涉及
劳资关系		
G402-1	有关运营变更的最短通知期	未涉及
职业健康与安全		
G403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	未涉及
G403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	未涉及
G403-3	从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	未涉及
G403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	未涉及

GRI 指标	相关解释	相关章节
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	未涉及
G404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	P75-P77
G404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	未涉及
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	P73,P105,P107
G405-2	男女基本工资和报酬的比例	未涉及
反歧视		
G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P73
结社自由与集体谈判		
G407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	未涉及
童工		
G408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P74
强迫或强制劳动		
G409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	未涉及
安保实践		
G410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	未涉及
原住民权利		
G411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	未涉及
人权评估		
G412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	未涉及
G412-2	人权政策或程序方面的员工培训	未涉及
G412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	未涉及
当地社区		
G413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P83-P84
G413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	P131
供应商社会评估		
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	P82
G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	未涉及
公共政策		
G415-1	政治捐赠	未涉及
客户健康与安全		
G416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P66
G416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	未涉及
营销与标识		
G417-1	对产品和服务信息与标识的要求	未涉及
G417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	未涉及
G417-3	涉及市场营销的违规事件	未涉及
客户隐私		
G418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P66
社会经济合规		
G419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	未涉及

附录

责任荣誉

关键绩效表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

→ 全球报告倡议组织 GRI 标准索引

社会责任报告鉴证报告

读者反馈信息表

附录 5 社会责任报告鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

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

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

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2021）专字第 60770055_A01 号
中国光大银行股份有限公司

中国光大银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国光大银行股份有限公司（以下简称“光大银行”）编制的《中国光大银行2020年度社会责任报告》（以下简称“《社会责任报告》”）中选定的2020年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

光大银行的董事会对绩效信息按照《社会责任报告》中的报告编制依据进行编制与列报负责。这些责任包括设计、执行和维护与编制和列报绩效信息相关的内部控制，选用报告编制依据的恰当性，并作出合理估计。

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的《社会责任报告》中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与光大银行达成的业务约定条款，本报告仅为光大银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除光大银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《国际鉴证业务准则第3000号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的《社会责任报告》中的2020年绩效信息，在所有重大方面没有按照报告编制依据要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

我们对以下选定的《社会责任报告》中的绩效信息实施了鉴证工作程序：

- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 城镇化建设贷款余额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 绿色贷款余额（亿元）
- 员工总数（人）
- 女员工人数（人）
- 员工培训项目数量（期）
- 客户投诉办结率（%）

1



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2021）专字第 60770055_A01 号
中国光大银行股份有限公司

- 云缴费服务项目总数（项）
- 公益捐赠额（万元）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行日常用水消耗量（吨）
- 境内分支机构总数（家）
- 员工志愿小时数（小时）

在我们的工作范围内，我们仅在光大银行总行、北京分行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 对光大银行参与提供《社会责任报告》中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的《社会责任报告》中绩效信息实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的绩效信息与报告编制依据有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的《社会责任报告》中所载2020年绩效信息，《社会责任报告》中所披露的其他数据、2019年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外，我们工作的目的不是就光大银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的2020年绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列示于《社会责任报告》中的报告编制依据。

2



中国光大银行
CHINA EVERBRIGHT BANK
2020 社会责任报告

附录

责任荣誉

关键绩效表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

全球报告倡议组织
GRI 标准索引

社会责任报告鉴证报告

读者反馈信息表





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2021）专字第 60770055_A01 号
中国光大银行股份有限公司

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国 北京
2021 年 3 月 26 日



附录 6 读者反馈信息表

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《中国光大银行 2020 年度社会责任报告》。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进我行持续改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见。

地址：北京市西城区太平桥大街 25 号中国光大中心

邮编：100033

电话：86-10-63636363

谢谢！

中国光大银行

2021 年 3 月

1. 您对本报告的总体评价是：

很好 较好 一般

2. 您对中国光大银行在创造经济价值领域的评价是：

很好 较好 一般

3. 您对中国光大银行在创造社会价值领域的评价是：

很好 较好 一般

4. 您对中国光大银行在创造环境价值领域的评价是：

很好 较好 一般

5. 您对中国光大银行在创造治理价值领域的评价是：

很好 较好 一般

6. 您对中国光大银行履行社会责任的其他建议？



中国光大银行
CHINA EVERBRIGHT BANK
2020 社会责任报告

附录

责任荣誉

关键绩效表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》索引

全球报告倡议组织 GRI 标准索引

→ 社会责任报告鉴证报告

→ 读者反馈信息表



2020
社会责任报告

1.以光大银行LOGO为基础设计，融合光大银行的精准扶贫实践，选取消费扶贫（江西素颜橙）、公益扶贫（母亲水窖）、产业扶贫（贵州五倍子）和教育扶贫（云南马散村小学）四大代表性元素，集中展现光大银行在中国脱贫攻坚战中的坚持、努力与成效。

2.2020年度封面不仅是对2017年、2018年、2019年社会责任报告封面的一次总结，也承载着我们的初心。四年来，儿童一直是我们在设计封面时关注的对象。儿童承载着希望与未来，代表着诸多可能性与生生不息的潜力。光大银行重视和关怀儿童群体的福祉，亦始终保持孩童般的好奇心，勇于探索，持续创新创造。

