兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

2020

兴业银行股份有限公司

可持续发展报告

ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT



兴业银行股份有限公司 2020 可持续发展报告 Annual Sustainability Report 2020

兴业银行股份有限公司
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

责任锤炼价值　共享促进发展
Bearing creates value Sharing breeds advance

地址：中国福建福州市湖东路154号
邮编：350003
电话：(86)591—87839338
传真：(86)591—87825748

获取更多精彩

www.cib.com.cn

兴业银行股份有限公司2020年
年度可持续发展报告使用FSC认证纸张印刷

◎ 报告说明 ◎

重要提示

本公司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，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告名称

“可持续发展报告”是兴业银行年度社会责任报告的名称，采用此名称是兴业银行可持续发展的公司治理理念与企业社会责任相结合的体现。

报告时间范围

报告时间范围为2020年1月1日至12月31日，部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期

本报告为年度报告。

报告组织范围

公司整体的内容以及子公司的部分内容。

报告采用称谓

报告中采用的“兴业银行”“公司”“本行”均指兴业银行股份有限公司。

报告编制依据

本报告根据中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252号）、上海证券交易所《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》、《＜公司履行社会责任的报告＞编制指引》及《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》编制，并重点参考以下报告编制标准：

- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 联合国环境规划署《负责任银行原则》（PRB）
- 《赤道原则（第四版）》（Equator Principles Ⅳ）
- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会《社会责任指南》（GB/T 36000—2015）、《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001—2015）、《社会责任绩效分类指引》（GB/T 36002—2015）
- 国际标准化组织（ISO）《社会责任指南（ISO26000）》
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS—CSR4.0）》

报告数据说明

本报告中的部分财务数据来自2020年年度财务报告，部分包括先前年度数据，数据获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大变化。本报告所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告获取渠道

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在公司网站（www.cib.com.cn）查阅获取。

中英文优先考虑

本报告以中英文两种文字出版，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

[联系方式] 兴业银行法律与合规部
[地址] 中国福建省福州市湖东路154号中山大厦A座　[邮编] 350003
[电话] +86 591 87839338　[传真] +86 591 87825748　[电子邮箱] sustainability@cib.com.cn
Copyright© 兴业银行

CONTENTS 目 录

P1 行长致辞

P5 管理篇 MANAGEMENT

P8 兴业银行概况
P9 寓义于利 社会责任助力可持续高质量发展
P13 专题 对照SDGs 回应利益相关方关键议题
P19 行稳致远 强化风控与合规管理执行和治理能力
P23 专题 夯实集团业务连续性管理 保障运行秩序
P25 反腐倡廉 加强廉政建设

P27 发展篇 DEVELOPMENT

P30 量体裁衣 战略升级转型助推实体经济
P35 专题 “金服云”有效破解民营和中小微企业融资问题
P37 优化升级 助力现代产业加快发展
P39 同心协力 创新支持民营小微企业成长
P42 专题 “数据画像”让小微企业信用“变”贷款
P43 多元金融 助力“一带一路”建设
P46 创造价值 保障投资者合法权益
P48 客户中心 优化客户服务
P53 专题 提升消费者满意度 全面保护消费者合法权益

P55 环境篇 ENVIRONMENT

P57 精耕细作 完善环境与社会风险管理专业化水平
P59 引导投向 持续推进结构调整
P61 多点开花 绿色金融集团再突破
P67 专题 “两山”理论的兴业绿色金融实践
P69 绿色运营 贯彻环保理念

P71 回馈社区篇 RETURN COMMUNITY

P74 社区共建 普惠金融服务致力改善民生
P79 专题 起于交易归于场景 构筑城市生态服务平台
P82 普及万家 金融知识助力公众教育
P85 专题 金融扶贫 精准助力脱贫攻坚
P89 公益飞扬 扶危济困善行不辍
P92 专题 抗疫抒困 金融助力复工复产
P95 以人为本 职工家园共同成长

P101 实践篇 PRACTICE

P103 专题 共同打造“福建版赤道原则”
——《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》签约
P107 兴业银行赤道原则实践

P109 未来展望 THE FUTURE

附录

P111 社会责任绩效
P114 2020年部分荣誉
P116 可持续发展报告独立鉴证报告
P119 GRI 标准内容索引
P126 《负责任银行原则》（PRB）指标索引
P127 读者意见反馈表



董事、行长 陶以平

行长致辞

三十二年一路走来，兴业银行在可持续发展道路上勇往直前，从“为金融改革探索路子、为经济建设多做贡献”的办行初心到“真诚服务、共同兴业”的兴业使命。2008年，本行在国内率先承诺采纳赤道原则，创造性提出“寓义于利”的社会责任观，积极探索以多种方式推动银行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处的良好关系。这不仅充满兴业人理想主义的情怀，更是兴业人担当精神与创新意识的发展之“道”。

胸怀“两个大局”时代使命，兴业人面对疫情冲击等复杂局面，全行上下坚定战略定力，务实担当，攻坚克难，交出了一份体现兴业人担当的优异答卷。我们认真贯彻落实金融业“三大任务”，久久为功推动从高速度增长向高质量发展转变，从规模银行向价值银行转变，从产品主导向客户主导转变，进一步巩固了可持续发展的实践道路。

我们以金融专业服务疫情防控。针对疫情防控，本行牢守底线，科学决策，及时建立疫情防控领导机制，确保疫情防控各项措施扎实平稳实施，各项金融服务连续运营。福建金服云、各类“疫情防控债”等创新业务在疫情防控中发挥重要作用。对疫情受困企业应贷尽贷、应延尽延，并通过纾困、并购基金等方式，携手企业共渡难关，开辟疫情专项快捷通道，跑出兴业的“战疫”加速度，入选“全球抗疫品牌力量”经典案例。

我们加速推进“1234”战略，经营迈上新台阶。截至2020年末，本行资产总额7.89万亿元，较期初增长10.47%。盈利能力保持较好水平，2020年实现营业收入2,031.37亿元，同比增长12.04%；全年实现利润总额766.37亿元，同比增长2.86%；全行不良贷款余额496.56亿元，不良贷款比率1.25%，较期初下降0.29个百分点。本行自主研发基于大数据智能风控的小微企业线上融资系统，有效缓解小微企业融资难、融资贵问题。截至2020年末，已超两万户在该系统上享受“快易贷”“快押贷”“合同贷”“e票贷”等融资服务。我们通过银银平台代理213家农村中小银行接入人民银行大小额支付系统，代理64家农村中小银行接入网上支付跨行清算系统，代理135家农村中小银行接入网联平台，改善农村金融支付环境，解决农村中小银行“支付难”问题。

我们注重多方利益维护，力促生态民生和谐发展。我们长期重视投资者合理投资回报，2012年以来，本行现金分红率保持在20%以上，并且保持每年稳中有升，近三年维持在23.5%以上。在提前实现绿色金融融资余额超过一万亿元、客户数超过一万户“两个一万”中期目标的前提下，明确“绿色银行”是公司未来五年重点打造的“三大银行”之一，我们践行“两山理论”，助力绿色发展、绿色脱贫“多点开花”。我们持续重视消费者权益保护工作，运用自动化投诉分类分析系统，持续优化本行产品、业务、流程、系统等方面消费体验，消费者保护工作被人民银行总行评为优秀A级。

我们优化治理体系，夯实软硬件环境。从公司治理层面完善消费者权益保护机制，完善投诉系统建设，强化内部监督考核，28家网点入选千佳网点；开展“法治兴业”、兴航程“制度与治理年”，开展“一把手讲廉洁”“廉洁讲堂”等宣贯活动，内控基础不断增强。市场地位和社会形象稳步攀升，在英国《银行家》“2020全球银行1000强”榜单中，按一级资本、资产总额分别排名第21、27位，荣获“中国最佳可持续银行”“年度亚洲卓越商业银行”等奖项。

2021年是“两个一百年”历史交汇之年、“十四五”规划和二〇三五年远景目标开局之年，兴业银行将坚守初心使命，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、积极服务并深度融入新发展格局，以更完善牢靠的治理体系、更合理健康的业务导向、更重视维护多方利益、更具竞争力的市场形象，在可持续发展之路上谱写本行高质量发展新篇章，为新一轮五年发展起好步，为经济社会发展做更大贡献，以优异成绩献礼建党一百周年。

董事、行长 陶以平



董事、副行长　陈锦光



董事、副行长、董事会秘书　陈信健



副行长　孙雄鹏



监事、福建省纪委监委
驻兴业银行纪检监察组组长　张国明



管理篇

兴业银行概况 8

寓义于利 社会责任助力可持续高质量发展 9

专题 对照SDGs 回应利益相关方关键议题 13

行稳致远 强化风控与合规管理执行和治理能力 19

专题 夯实集团业务连续性管理 保障运行秩序 23

反腐倡廉 加强廉政建设 25

M A N A G E M E N T

SDGs

8. 体面工作与经济增长	风险合规管理
12. 负责任的消费和生产	反腐败政策与培训
13. 气候行动	反洗钱合规管理和专业技能培养
16. 和平、正义与强大的机构	金融可得性
17. 促进目标实现的伙伴关系	利益相关方沟通

具体数据	2020年
董事会独立董事人数（人）	5
根据利益相关方问卷设定关键议题数（个）	16
网点数（个）	2,003
“兴航程”合规经营示范年宣贯活动（次）	超过 400
反腐倡廉培训覆盖人次	56,897

兴业银行概况
INDUSTRIAL BANK

关于兴业银行

兴业银行股份有限公司（简称兴业银行）1988 年诞生于福建省福州市，2007 年在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：601166），是经国务院、中国人民银行批准成立的首批股份制商业银行之一，也是中国首家赤道银行。目前，已成长为以银行为主体，涵盖信托、租赁、理财、基金、期货、资产管理、消费金融、研究咨询、数字金融等多个领域的中国主流商业银行集团，稳居全球银行 30 强、世界 500 强。兴业银行坚持“以客户为中心”的服务理念，推进多渠道、多市场布局，不断拓展服务外延和内涵，目前拥有 45 家一级分行（含香港分行）、2,003 家分支机构，建立健全网上银行、电话银行、手机银行、微信银行等线上渠道，形成了虚实结合、覆盖全国、衔接境内外的客户服务网络，跨市场、线上下、本外币、离在岸、投融资的综合化金融服务体系。

公司治理概况

董事会构成

董事会成员结构保持多元化。截至 2020 年末，本行董事会成员 13 人，其中股权董事 5 名，高管董事 3 名，独立董事 5 名。专业、地域和职业等方面趋于多元的成员结构，有利于董事会在决策过程中拓宽视野，提高决策的科学性和针对性，引领和推动银行可持续发展。

本行董事会下设战略委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计与关联交易控制委员会、提名委员会、薪酬考核委员会等五个委员会，且除战略委员会之外的其余四个委员会主任委员均由独立董事担任。各委员会较好地履行了辅助董事会决策职能，委员会形成的主要意见由主任委员在董事会上向全体董事、监事通报，最终由董事会做出决策。

监事会构成

本行现有 8 名监事。按类别划分，包括 2 名股东监事、3 名职工监事和 3 名外部监事。监事会下设监督委员会和提名、薪酬与考核委员会等两个专门委员会，主任委员均由外部监事出任。

寓义于利

社会责任助力
可持续高质量发展

SUSTAINABLE DEVELOPMENT



可持续发展的社会责任管理体系

可持续发展的公司治理理念

深化对银行社会责任与自身可持续发展间关系的认识，积极探索以多种方式推动银行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处的良好关系。

可持续发展战略

本行持续引导、鼓励积极探索以多种方式履行环境社会责任，确立可持续发展长效机制。本行深刻认识商业银行的社会和环境责任，将ESG提升至集团战略和规划的高度，并制定相应的战略发展目标。

社会责任管理体系

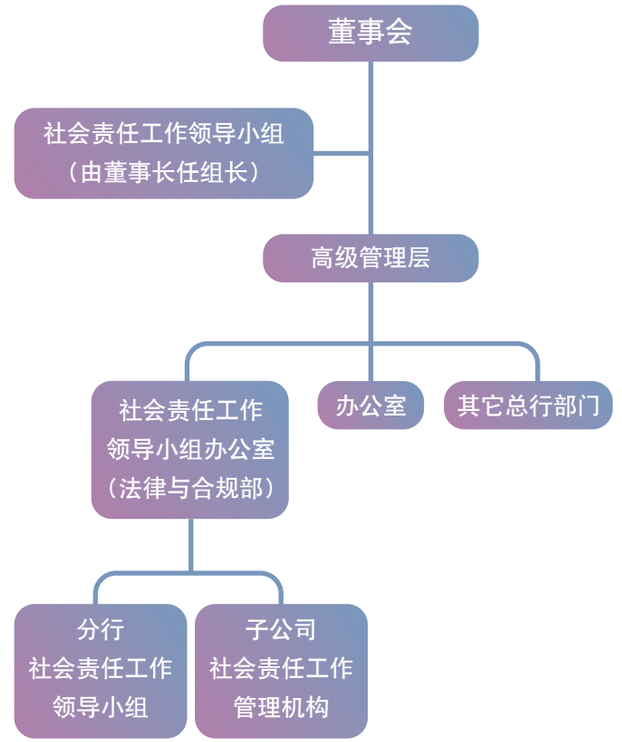
2020年，本行深入落实“1234”战略，参照国内外标准，发布《社会责任工作管理办法》，升级新版社会责任指标体系、规范社会责任信息报送要求、确定社会责任报告编制和披露流程，进一步健全社会责任工作管理体系，加强“寓义于利”社会责任实践方式制度规范，综合评价和管理可持续发展的风险和机遇，通过提升治理能力更好地促进经营管理可持续发展。

组织架构

本行董事会战略委员会是本行社会责任管理工作的最高决策机构。

总行社会责任工作领导小组为本行社会责任工作的直接领导机构。

分行社会责任工作领导小组为分行社会责任工作的直接领导机构，子公司共同参与社会责任工作。



工作机制

本行通过总分行和母子公司间社会责任工作联动机制，规范信息定期报送制度，定期评估和考核集团社会责任工作开展情况，将社会责任工作有效地嵌入各业务条线和管理部门。

指标体系

本行社会责任指标体系涉及组织治理（G）、经济（EC）、环境（EN）、社会（S）及其他五大类别指标。

践行负责任银行理念推动银行高质量发展

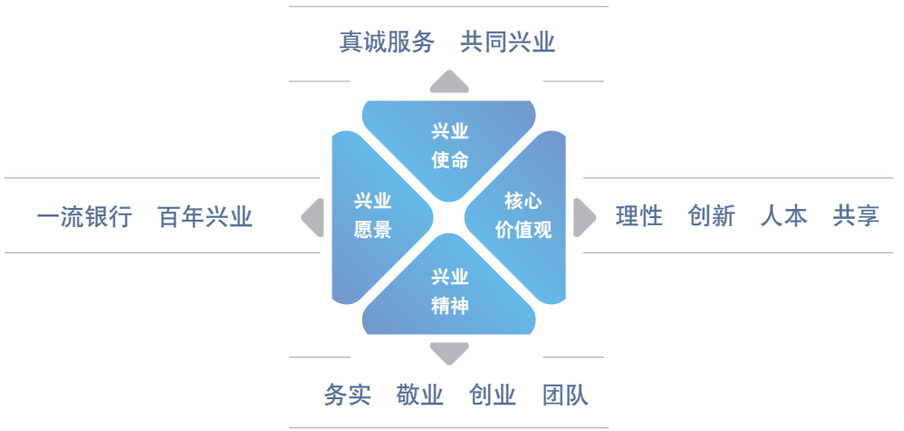
强化负责任银行管治

本行《章程》明确了可持续发展的经营理念，董事会和董事会战略委员会的可持续发展战略决策职责以及董事会风险管理与消费者权益保护委员会对包括环境与社会风险在内的全面风险管理事项进行评估和管理的职责。

报告期内，本行董事会审议通过《2021–2025年发展规划纲要》，提出企业发展应兼顾环境、社会和治理因素的可持续发展理念。董事会及下设相关委员会还审议了《2019年度可持续发展报告》、定期全面风险评估报告，专题听取绿色金融发展情况报告，对进一步践行可持续发展理念，完善绿色金融组织架构、产品创新、环境和社会风险管理等方面工作进行部署。

培养员工负责任银行企业文化

本行以《兴业人》内刊作为文化主阵地，通过“兴知”APP、电子化培训平台“网络学院”等网络课程持续规范、引导员工树立可持续发展的价值准则、企业文化和经营理念，更好地遵循负责任银行原则。



提升负责任银行执行与信息披露水平

近年来，本行积极支持污染防治攻坚战、长江大保护等国家战略，为地方绿色发展献计献策。在环境和社会风险管理方面，本行逐步构建了环境和社会风险管理政策体系，利用赤道原则的理念、工具和方法持续开展环境和社会风险管理工作，并嵌入授信全流程。

同时，本行持续开展绿色办公、扶贫济困、防疫抗疫、地球一小时等工作，通过多渠道不断提升信息披露水平，主动加强与利益相关方的交流互动。目前，在明晟（MSCI）等国内外主流ESG评价体系中，兴业银行处于国内银行业ESG评级领先水平。

专题

对照SDGs
回应利益相关方关键议题

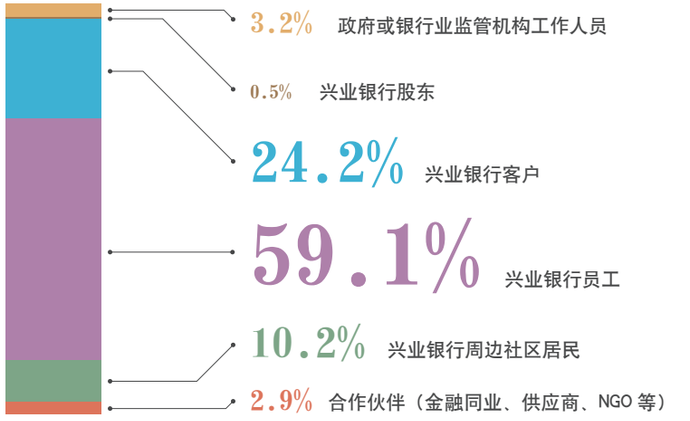
STAKEHOLDERS

关键议题评估流程

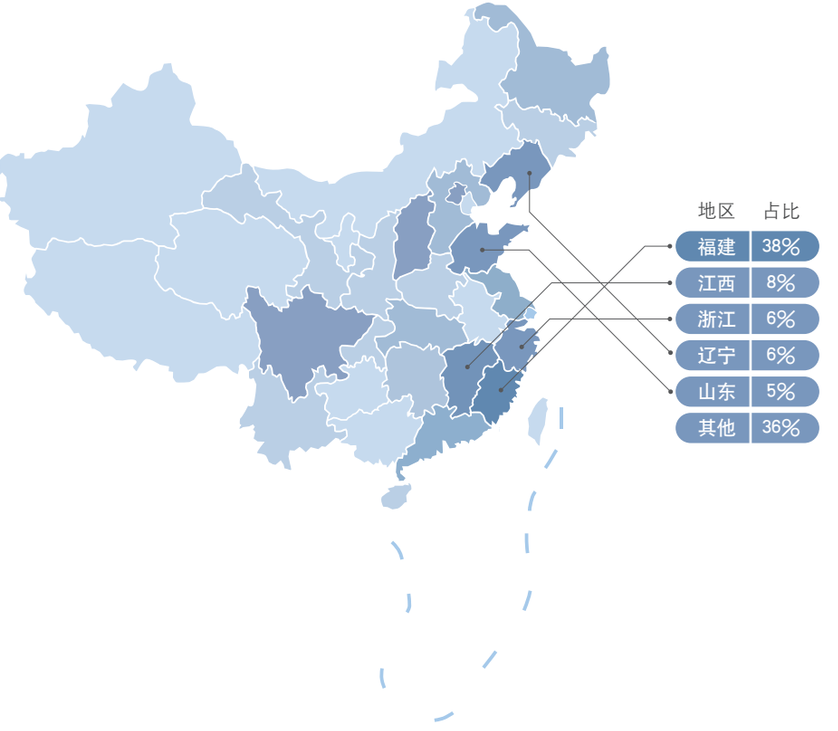
通过社会责任关键性议题分析，了解各利益相关方对本行的关注重点，鉴别出本行可持续发展关键议题。关键议题的重要性分析流程如下：



有效问卷所涉利益相关方结构比例



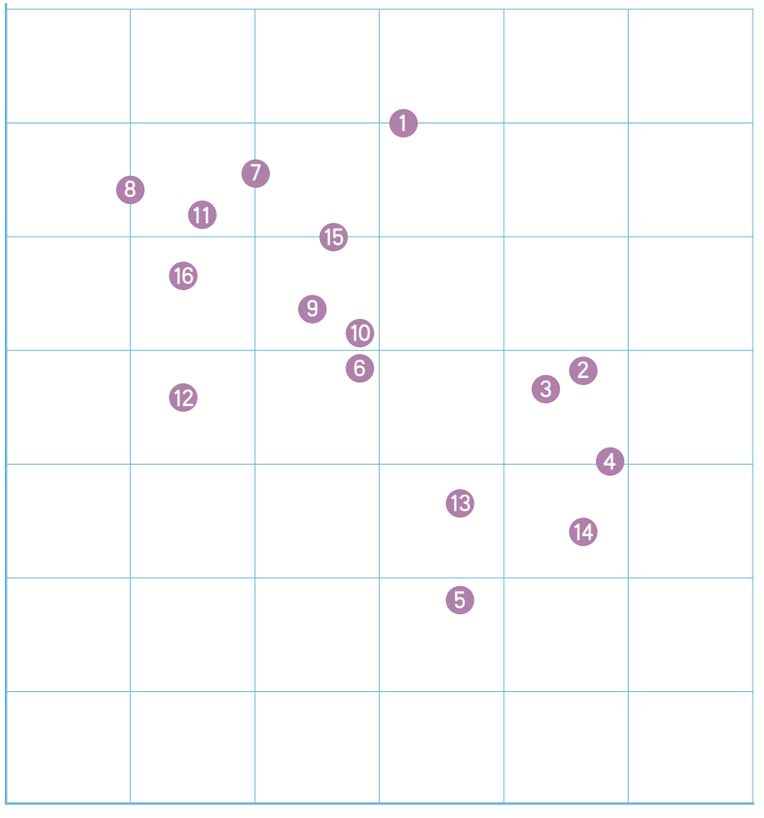
调查问卷回收量前五名的省市及自治区为福建、江西、浙江、辽宁和山东。



联合国可持续发展目标

此次调查问卷还设置了利益相关方对于联合国可持续发展目标（SDGs）的关注程度。根据反馈结果，利益相关方最为关注的前十位目标为清洁饮水和卫生设施、零饥饿、优质教育、良好健康与福祉、性别平等、经济适用的清洁能源、减少不平等、负责任的消费和生产、气候行动以及和平、正义与强大的机构。

关键议题矩阵



1 将可持续发展作为银行的战略目标并加以实施

2 完善银行的风险管理体系

3 加强银行的合规内控管理

4 银行在反腐倡廉方面的举措

5 建立负责任的银行企业文化

6 银行主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作

7 银行服务实体经济、推动我国高质量发展的举措

8 银行支持民营小微企业方面的创新产品和服务

9 银行提升客户服务体验方面的举措

10 银行保护消费者权益方面的举措

11 银行通过绿色金融助力生态文明建设的举措

12 银行加强环境与社会风险管理方面的举措

13 银行开展员工培训和职业发展规划方面的举措

14 银行保障员工权益与福利的做法和案例

15 银行支持民生方面的产品与服务（比如住房、教育、养老、文化娱乐、卫生健康等）

16 银行服务脱贫攻坚和乡村振兴方面的创新举措、数据和案例

强化利益相关方互动，提升信息透明度

本行将16项关键议题与联合国可持续发展目标（SDGs）相对照，制定应对措施，并通过多渠道主动披露，积极回应利益相关方需求。

利益相关方	关键议题	对应联合国可持续发展目标	我们的回应与举措
银行业监管机构工作人员	2 完善银行的风险管理体系 3 加强银行的合规内控管理 4 银行在反腐倡廉方面的举措	**16. 和平、正义与强大的机构** 17. 促进目标实现的伙伴关系	详见管理篇
兴业银行股东	1 将可持续发展作为银行的战略目标并加以实施 6 银行主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作	8. 体面工作与经济增长 **13. 气候行动** 17. 促进目标实现的伙伴关系	详见管理篇
兴业银行客户	7 银行服务实体经济、推动我国高质量发展的举措 8 银行支持民营小微企业方面的创新产品和服务 9 银行提升客户服务体验方面的举措 10 银行保护消费者权益方面的举措 11 银行通过绿色金融助力生态文明建设的举措	**7. 经济适用的清洁能源** 8. 体面工作与经济增长 9. 产业、创新和基础设施 **10. 减少不平等** 11. 可持续城市和社区 **13. 气候行动** 17. 促进目标实现的伙伴关系	详见发展篇 环境篇

利益相关方	关键议题	对应联合国可持续发展目标	我们的回应与举措
兴业银行员工	13 银行开展员工培训和职业发展规划方面的举措 14 银行保障员工权益与福利的做法和案例 5 建立负责任的银行企业文化	**4. 优质教育** **5. 性别平等** 8. 体面工作与经济增长 **12. 负责任的消费和生产** **13. 气候行动**	详见管理篇 回馈社区篇
兴业银行周边社区居民	15 银行支持民生方面的产品与服务（比如住房、教育、养老、文化娱乐、卫生健康等） 16 银行服务脱贫攻坚和乡村振兴方面的创新举措、数据和案例	1. 无贫穷 **2. 零饥饿** **3. 良好健康与福祉** **4. 优质教育** **6. 清洁饮水与卫生设施** **10. 减少不平等** 11. 可持续城市和社区	详见回馈社区篇
兴业银行客户 合作伙伴（金融同业、供应商、NGO等）	12 银行加强环境与社会风险管理方面的举措	**6. 清洁饮水与卫生设施** **7. 经济适用的清洁能源** **12. 负责任的消费和生产** **13. 气候行动**	详见环境篇 实践篇

我们的披露渠道

- 《年度可持续发展报告（暨年度社会责任报告）》
- 社会责任实践《"从绿到金"CSR Issue》
- 官方网站"企业社会责任"栏目
  http://www.cib.com.cn/cn/home/hot/social.html
- 官方网站"兴业动态"栏目
  http://www.cib.com.cn/cn/aboutCIB/about/news/
- 官方微信公众号
- 通过人民日报、新华社、经济日报、中央人民广播电台、中央电视台等中央重点媒体以及新浪网、搜狐网、腾讯网、网易网、凤凰网等媒体披露社会责任相关报道652篇

行稳致远
强化风控与合规管理
执行和治理能力

COMPLIANCE MANAGEMENT

兴业银行持续完善风险控制和合规管理体系，注重金融业务链条风险管控的关键环节，稳定提供高质量的金融供给。

深化风险管理体系改革

兴业银行三道风险防线前、中、后台职责分工明晰，相互制约促进，风险管理体系不断深化、健全。

- 在保持风险管理部门整体相对独立的基础上，把部分风险管理和审查审批窗口内嵌至各业务条线，对其实行矩阵式管理。
- 探索构建与集团“大投行、大资管、大财富”业务发展相应的管理机制。
- 积极构建传统业务与新兴业务并行的风险管控体系。完善传统商业银行的风险评审体系，实现对客户的专业化评审，同时依托金融科技进行流程再造，打造基于大数据的智能风控体系。
- 由总行特殊资产经营部专职强化特殊资产经营管理职责。
- 在日常风险管理工作中，由业务部门、风险管理职能部门和内部审计部门组成职责明确的风险管理“三道防线”，各司其职，共同致力于风险管理目标的实现。

同时，兴业银行立足由规范化的风险管理机制、专业化的风控人员、精细化的分工形成的专业风控体系，从多个方面持续强化专业能力建设，有力保障本行稳健有序经营。

- 制订了业务运营与风险管理并重的发展战略，建立了以风险资产管理为核心的事前、事中、事后风险控制系统，健全了各项业务的风险管理制度和操作规程，完善了风险责任追究与处罚机制。
- 将各类业务、各种客户承担的信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账簿利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险、反洗钱风险等纳入全面风险管理范畴，进一步明确了董事会、监事会、高级管理层、操作执行层在风险管理上的具体职责，形成了明确、清晰、有效的全面风险管理体系。
- 持续深化差异化授权授信政策，不断加强对政策、市场、业务和经营机构的研究分析，深入理解各业务的运作逻辑和盈利模式，及时了解经营机构业务开展与风险管理的矛盾，调整相应的风险偏好和政策，确保风险管理与业务发展相适应。

强化合规内控管理

2020 年，本行以“法治兴业”为主线，突出增强制度执行力和提升治理能力两个重点 ，抓住风险管控的关键环节，持续强化法律合规工作。

有效防范洗钱风险

2020 年，本行持续贯彻落实国务院“三反”（ 反洗钱、反恐怖融资、反逃税）工作意见要求，继续践行“合规盈利”“合规致胜”理念，通过全方位多维度的反洗钱培训教育，将合规理念深深地植入到集团每位员工的管理意识中，以提升本行反洗钱合规管理水平。

- 编制《反洗钱履职手册》，内容涵盖各个业务条线、各个岗位应履行的反洗钱职责，依托“兴知”APP 组织全行员工开展专题学习和线上考试，累计参与人数达到 6 万余人。
- 开展“一把手谈反洗钱”合规讲堂，全行 40 余家分行均开展了反洗钱合规讲堂，通过压实分行高级管理层的反洗钱管理责任，以“关键少数”带头执行形成“头雁效应”，推动全行反洗钱管理水平全面提升。
- 分层级举办反洗钱专题培训，针对集团中高层管理干部、反洗钱职能部门举办了多次反洗钱合规管理培训，参训人数达 9,000 余人次。

案例 持续开展“兴航程”活动，大力培育合规文化

2020 年，本行开展兴航程“制度与治理年”活动，在总行层面开展集团高层管理干部反洗钱管理、法律与合规管理等 5 场培训，抓“关键少数”，增强领导干部法治意识，确定集团内“尊法”“懂法”“用法”的总体要求。

本行共印发 **50 余份**合规风险提示；开展 **12 期**“合规讲堂”兴知直播，累计参训 **3 万余人次**；发布 **12 期**活动通报，通过“兴航程活动”微信公众号分享近 **40 篇**合规管理优秀经验；开展兴航程回头看评估、系统控制提升、合规经营示范网点评选等多个专项活动。各分行、子公司开展“一把手讲法治”“一把手讲合规”“合规下基层”等专题宣贯活动 **400 余次**、制作合规简报近 **300 期**。





青岛分行建设合规文化展厅，宣传合规文化

分行合规文化展厅分为银行业合规监管历程、兴业银行合规内控管理（含兴航程活动）、分行合规内控发展历程三个模块，还展列了十余幅合规主题的书画。

广州分行开展“一把手讲合规”系列活动



分行组织辖内机构开展“市行一把手讲合规”活动合计 27 场，开展“基层支行长讲合规”活动合计 78 场，宣讲主题涵盖反洗钱、案防与员工行为管理等内容。宣讲对象覆盖各市行全体员工。在“兴知”平台《兴航程“2020”一把手讲合规专题》专栏、《兴航程“2020”基层支行长讲合规》专栏中的宣讲视频学习量达 23,400 余次。



北京分行开展系列宣传活动

拍摄《法治兴业教育培训宣传片》；开展第三届“兴航程”促转型、强服务、践合规主题演讲比赛活动、第四届“兴航程杯”合规知识竞赛活动。

厦门分行多渠道传导“合规致胜”理念

分行组织员工开展“运营风控、合规展业”劳动竞赛、微课工坊、案例微电影拍摄、合规主题才艺展示等各类活动。



上海分行开展“兴博士”案防知识竞赛活动



分行累计参与人次 4,246 人，机构与部门覆盖面达 100%，进一步竖立了“合规盈利”“合规致胜”“人人合规”“事事合规”的经营理念。



莆田分行开展宪法宣传周活动



莆田分行在宪法宣传周，通过多渠道进行宪法宣传，通过“兴知”平台全兴学，开展“民法典专题”全员学习活动，号召并推进全行积极开展法治宣传活动。

专题

夯实集团业务连续性管理 保障运行秩序

CONTINUITY MANAGEMENT

2020 年初席卷全国的新冠肺炎疫情在深刻影响了社会生活的同时，亦对商业银行业务连续性管理工作提出了严峻考验。对此，兴业银行积极应对，化危机为转机，全面夯实集团业务连续性管理工作基础。

兴业银行早在 2013 年即设立总行业务连续性管理委员会，统筹集团业务连续性管理工作，组织开展重要业务流程识别、业务影响分析、应急预案编制及应急演练等工作，持续整合管理资源、完善管理方法、提升管理质效。新冠肺炎疫情重点防控期间，该委员会牵头各相关机构连续召开业务连续性管理委员会会议，研究疫情期间业务连续性管理所面临的包括人员、场地和系统备份资源在内的新问题、新风险，并建立协调跟踪机制，确保各机构保障重要业务连续运营的各项资源调配诉求得以及时解决，切实保障了重要业务和重要信息系统的连续稳定服务水平。

疫情防控形成常态化机制后，兴业银行持续巩固各项工作成效，一方面将疫情防控过程中的“实战经验”固化到业务连续性管理体系中，完善应急预案并按计划实施应急演练；另一方面开展集团业务连续性业务影响分析重检工作，明确业务连续性管理重点以从技术层面保障管理目标的实现。兴业银行一如既往致力于履行维护社会金融稳定的承诺，为客户提供连续、稳定、高效、便捷的金融服务。

案例 邢台分行 · 共克时艰，跨境服务在行动

2019 年 1 月 30 日，邢台分行为某大型集团办理一笔境外美元债业务，该笔业务到期日为 2020 年 1 月 29 日，恰逢我国法定节假日，加之 1 月中下旬新型冠状病毒疫情已经开始爆发，若等到债券到期时向境外汇款，将存在很大的不确定性，也可能出现各种无法预知的情况。若债券本息无法按时汇出，将造成债券违约，对企业的信誉和经营将产生极大的负面影响。

邢台分行前中后台加强联动，仅用 2 天时间就顺利完成了该笔业务的境外代理结算银行资料审核、税务备案、代客衍生品业务交割以及付汇手续准备等各项工作，并在春节假期前一个工作日早晨将本息资金顺利汇出。面对突发情况，邢台分行在有效做好员工及客户疫情防控工作的同时，提前着手准备，大大缩短了业务办理时间，整个还款流程顺利完成。

反腐倡廉 加强廉政建设

ANTI–CORRUPTION

2020年度

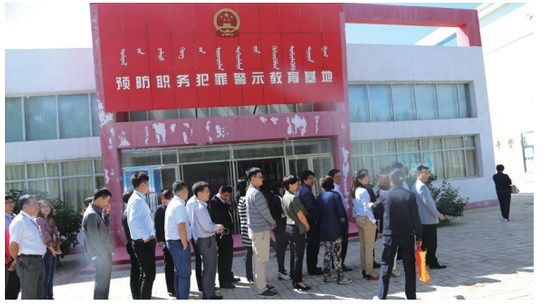
反腐败政策培训 534次

反腐倡廉培训覆盖 56,897人次



泉州分行开展“清廉金融微视频”系列活动

向各单位及分行全体员工征集“清廉金融”微视频及剧本，同时邀请泉州电视台和分行部分员工进行拍摄两部微视频。其中，微视频《传承》在泉州银保监分局举办的“清廉金融微视频”作品征集活动中获得一等奖。



呼和浩特分行开展“廉洁教育活动月”活动

内容主要包括违反中央八项规定精神典型案例学习、观看廉洁教育微电影等。



南昌分行开展廉政教育主题党日活动

南昌分行九江党支部全体成员赴荷塘乡开展廉政教育主题党日活动，深入学习荷塘精神。

本行建立了定期研究党风廉政建设和反腐败工作机制，落实各级党委党风廉政建设责任，发挥考核“指挥棒”作用，将党风廉政建设等党建工作纳入综合考评体系，引导下属机构将党风廉政建设与业务工作同谋划、同部署、同推进。

2020 年，本行通过组织参观廉政教育基地活动、观看警示教育片、通报典型案例、节假日关键时点教育提醒等方式，推动党员领导干部提高廉洁意识。同时，将廉洁教育融入 2020 年“兴航程”活动内容，积极开展“一把手讲廉洁”“廉洁讲堂”等宣贯活动，加强正面引导。本行还通过纪检监察联席会议机制，与监管部门协同联动，推进清廉金融文化建设。建立干部任前廉政法规知识测试机制，进一步加强党员领导干部廉洁教育。

本行高度重视信访监督对于反贿赂、反腐败的作用，严格贯彻落实《信访条例》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》有关法规，严格落实检举控告保密有关要求，不断健全信访人保护制度。2020 年度修订发布《兴业银行信访工作管理办法》，进一步规范信访工作程序和要求，保护信访人的合法权益。



发展篇

量体裁衣 战略升级转型助推实体经济 30
专题 “金服云”有效破解民营和中小微企业融资问题 35
优化升级 助力现代产业加快发展 37
同心协力 创新支持民营小微企业成长 39
专题 “数据画像”让小微企业信用“变”贷款 41
多元金融 助力“一带一路”建设 43
创造价值 保障投资者合法权益 46
客户中心 优化客户服务 48
专题 提升消费者满意度 全面保护消费者合法权益 53

D E V E L O P M E N T

SDGs

- 3. 良好健康与福祉
- 4. 优质教育
- 7. 经济适用的清洁能源
- 8. 体面工作与经济增长
- 10. 减少不平等
- 9. 产业、创新和基础设施
- 11. 可持续城市和社区
- 13. 气候行动
- 17. 促进目标实现的伙伴关系

- 服务价格信息披露透明化
- 完善投诉管理体系
- 保护消费者信息及私隐
- 金融可得性

具体数据	2020年
支持战略性新兴产业贷款余额（亿元）	1,352.86
小微企业贷款余额（亿元）	8,054.55
小微企业贷款客户数量（户）	118,894
服务民营企业贷款余额（亿元）	8,337.77
服务民营企业贷款客户数量（户）	30,056
设置无障碍通道的网点数量（个）	1,370
设置爱心窗口的网点数量（个）	1,350
智慧网点数量（家）	201
总资产（万亿元）	7.89
归属于母公司股东的净利润（亿元）	666.26
每股社会贡献值（元）	14.05
集团信息科技正式员工（人）	2,331
集团信息科技投入规模（亿元）	48.62

注：本报告中的“每股社会贡献值”根据上海证券交易所2008年5月14日发布的《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》提出的每股社会贡献值计算方式，即：

每股社会贡献值＝每股收益＋(纳税额＋职工费用＋利息支出＋公益投入总额－社会成本)／期末总股本。

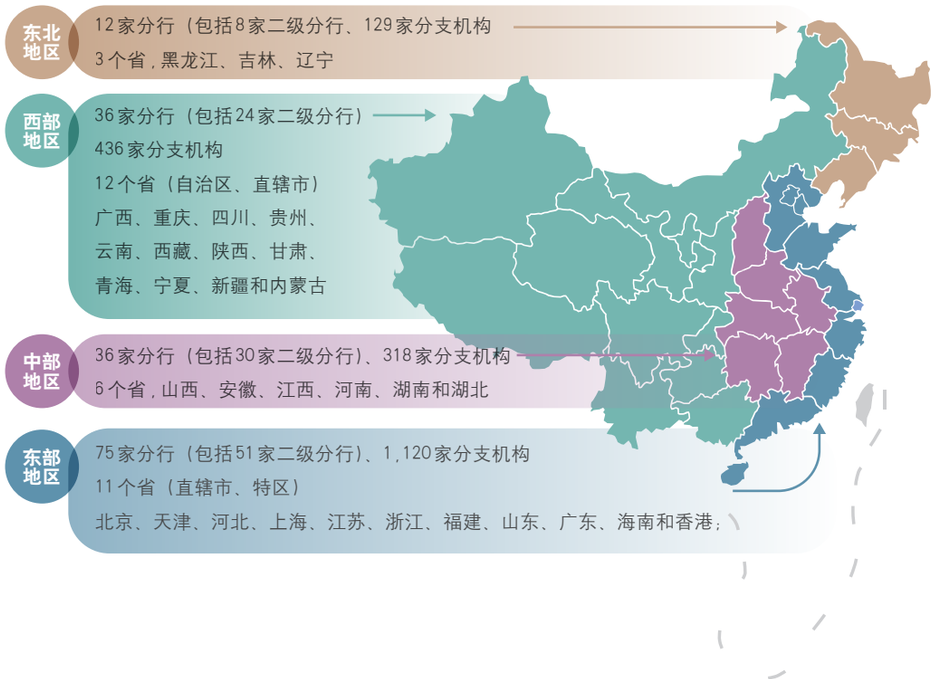
量体裁衣
战略升级转型助推实体经济
REAL ECONOMY

战略转型升级

本行认真贯彻落实党中央各项金融工作部署，以“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”为根本出发点，坚定推进“1234”战略，以“轻资本、轻资产、高效率”为转型方向，“商行＋投行”为战略布局，持续强化“结算型、投资型、交易型”三型银行建设能力，提升重点分行、重点行业、重点客户、重点产品“四个重点”价值贡献，经营转型成效显著。金融科技体制机制改革进一步深化，数字化转型基础更加扎实，“区域＋行业”研究机制覆盖的分行和行业增加，有力支持业务发展和实体经济复工复产。

助力地方经济

2020年全国网点布局（家）：159家分行（包括113家二级分行）、2,003家分支机构



本行积极支持京津冀、粤港澳大湾区等重点区域建设，紧密对接国家中部崛起、推动长江经济带发展战略规划，重点加强东西部产业梯度转移和升级项目对接，推动西部大开发。

参与京津冀协同发展

案例 为实体经济“加油”，北京分行全力支持首都“四个中心”建设

北京北辰会展投资公司是北京北辰实业集团为推进国家会议中心二期项目建设及2022年冬奥会保障而设立的专项公司，项目总投资309亿元。由于完工时间紧张，企业面临项目进度较快但资金获取较慢的矛盾。北京分行了解情况后，从扶持北京市重大项目建设、支持国家发展战略实施的大局出发，迅速制定契合企业实际需求的一揽子金融服务计划，成功发放首笔21亿元贷款，为工期紧张的国家会议中心二期项目提供切实保障，有力支持项目建设与冬奥会接待任务。此外，北京分行还为北京市路网、地铁、水务治理、会展中心等重大基础建设提供近80亿元信贷支持，全力助推首都城市发展战略实现。



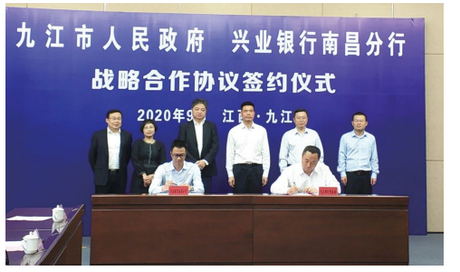
案例 强银政合作，天津分行成功承销发行地方政府债

2020年8月17日，天津分行作为天津市政府债承销团主承成员之一，成功承销发行2020年天津第七批政府债券。此次政府债券兴业银行投资金额为4.3亿元，涉及四个行政区域的社会民生、产业园区、生态环保、棚户区改造等领域的多个项目，均由天津分行提供债券财务顾问服务。2020年以来，天津分行金融服务助力政府积极财政政策，与政府的业务合作深度、广度进一步加大，已有12家机构承接了13个区域政府、及区内重点企业的金融服务，金融服务穿透至区内财政、发改、住建、城管、区域企业、镇级政府等多个方面。

助力长江经济带建设

案例 南昌分行与九江市政府签署战略合作协议

2020年9月30日，南昌分行与九江市政府签署全面战略合作协议。根据协议，南昌分行将为九江市城乡基础设施建设、产业升级和战略性新兴产业培育、主体功能区建设、国际合作和企业“走出去”、保障性住房等民生工程、中小企业发展、应对自然灾害和重大疫情等突发事件等领域项目，提供全面的融资、融智支持。截至2020年末，为当地建设提供了31.47亿元人民币、约1亿美元支持。



南昌分行与九江市政府签署战略合作协议

案例 武汉分行为湖北住建企业疫后重振贡献力量 举办金融支持住建行业发展专场活动

2020年6月23日，武汉分行与湖北省住建厅共同主办金融支持住建行业发展专场活动，并签订全面战略合作协议，携手助力城建行业企业及棚户区改造、生活垃圾分类处理等项目建设，促进湖北省建筑业、房地产市场平稳健康发展。会上，武汉分行分别与作为落实战略协议的首批签约企业的中交第二航务工程局有限公司、葛洲坝集团生态环境工程有限公司、武汉地产集团、武汉市城市排水发展有限公司等12家企业签订战略合作协议，总计授信金额416亿元。





武汉分行与湖北省住建厅签订全面战略合作协议

助力中西部发展

案例 郑州分行深植中原沃土，绘就河南丰收卷

近年来，郑州分行致力于打造“粮食银行”，成为河南“丰收”“希望”的金融守护者。为打通涉粮企业交易环节中的“堵点”，郑州分行率先与河南粮食产业投资担保有限公司牵手，实现了“优粮优信”供应链平台系统对接，利用科技力量让“金融活水”顺利注入涉粮产业，让涉粮企业缓解了买卖两难。同时，分行还在夏粮、秋粮收购期间开辟信贷“绿色通道”，安排专人负责贷款的办理，并通过简化手续压缩办贷时间，实现“夏收”“秋收”贷款随到随贷，满足粮食收购等各类信贷需求，确保夏秋粮收购贷款发放不脱节。截至2020年12月末，分行当年为涉粮企业实现融资7.28亿元，帮助41家涉粮企业解决了资金难题。



郑州分行工作人员查看粮库



粮食收获



农户晒粮

案例 拉萨分行信贷支持西藏地区产业发展

拉萨分行作为设立在西藏的金融机构，分行积极响应自治区调整产业结构、打造支柱产业、推进传统制造业优化升级和培育新兴产业的相关政策，将更多信贷资金投向先进制造、民生建设、基础设施建设短板等领域，促进产业发展，缓解企业融资难问题。例如在特色产业支持方面，拉萨分行重点支持了天然矿泉水、青稞特色饮品、天然高原水等绿色饮品生产企业，累计发放贷款7.8亿元，贷款余额6.3亿元。此外，分行还对牦牛养殖、加工企业发放0.4亿元信用贷款。



支持耗牛养殖产业



支持地方基建项目

推进粤港澳大湾区建设

案例 广州分行信贷支持基础设施建设，促进大湾区互联互通

基础设施建设是促进大湾区互联互通的重要基础。在疫情冲击、复工复产、稳定增长的经济形势背景下，广州分行以基建类贷款作为资产构建的重要方向，配置专项应急规模、专项贷款利率以及差异化融资产品，从额度、价格、差异化方案多方面，支持广东省内重点建设项目。截至2020年末，分行已累计为省内轨道交通、高速公路、污水处理等基建项目提供45.98亿元中长期贷款。



西环联石湾大桥效果图



中山西环 B 段板三提梁站

案例 深圳分行助力全国首个危废交易平台成功上线

2020年12月30日，由深圳市生态环境局监管指导、深圳排放权交易所建设运营的全国首个危废交易平台——深圳危险废物处置交易平台（以下简称“危废平台”）在深正式上线。深圳分行作为平台首家交易资金清算银行，全程深度参与平台建设，并将持续为平台企业提供专属的绿色金融服务。危废平台致力于打造一个危废领域的“网上商城”，主要以单品类危险废物为交易品种，为企业提供签约、检测、支付等一站式线上服务。此次作为危废平台的首家合作银行，深圳分行将进一步发挥在绿色金融领域的专业优势，为合作伙伴提供专属绿色金融服务，助力深圳建设“无废城市”。



危废平台签约仪式



危废平台上线仪式

专题

“金服云”有效破解民营和中小微企业融资问题

PRIVATE ECONOMY

2020年，兴业银行与福建省地方金融监管局、数字办继续协同发力，进一步升级建设福建省“金服云”平台。通过“金融＋科技＋数据＋政策”有机融合，有效破解银企信息不对称，缓解民营和中小微企业融资难融资贵融资慢问题。特别是疫情以来，“金服云”平台积极响应，迅速传导落地福建省一系列财政金融惠企政策，携手金融机构，服务万企“云”上融资，助力复工复产，取得显著成效。

让信息多跑路，让企业少跑腿，“金服云”平台开创‘政务数据＋企业经营数据＋金融科技平台＋金融创新产品’的政银企合作模式，助推实体经济可持续发展。

数据驱动

“金服云”平台以政务数据为基础、企业经营数据为核心、第三方数据为补充，运用金融科技手段，打通“信息孤岛”，通过数据综合分析和挖掘，形成企业精准画像，实现政银企信息共享，让金融机构“放心贷”。截至2020年末，平台已对接相关部门政务涉企数据近4,400项，平台入驻金融机构33家，实现省内主要金融机构全覆盖，上线融资产品373款，为企业提供丰富的融资选择，助力企业融资“网上办、掌上办、马上办”。

科技赋能

“金服云”平台运用区块链、云计算、大数据、人工智能等科技手段，聚焦场景生态，为企业提供线上身份认证、融资需求发布及撮合、银行接单授信融资等一站式综合金融服务，有效提升服务效率，让企业“贷得快”截至2020年末，平台注册企业突破9万户，共发布需求1,500余亿元，累计解决融资需求超万笔，金额近440亿元。

智能施策

“金服云”平台与各地各有关部门密切配合，陆续上线抗疫专区、快服贷专区、纾困贷款专区、地方专区、应急贷款专区，通过专区可以实现“企业在线申请＋名单审核公示＋自动推送需求＋银行对接审批＋后台统计分析”，开启惠企政策线上智能实施模式，让金融服务直达企业，实现“精准滴灌”。2020年，福建省200亿元的中小微企业纾困专项资金贷款政策，依托“金服云”平台实施，不到半年就完成发放，有效支持政策快速落地，直接惠及17类行业、4,500多家中小微企业，为福建省各行各业复工复产复苏按下“快捷键”。

案例 “金服云”平台缓解疫情期间企业资金压力

福建海华医药连锁有限公司（简称“海华医药”）是一家主营药品及医疗器械等零售的企业。新冠肺炎疫情发生后，当地政府对海华医药下达采购疫情防控物资的委托函。该公司积极响应政府号召，迅速投入资金采购，面临较大的流动资金压力。

为此，该公司通过福建省“金服云”平台向兴业银行“隔空”发出了融资申请。基于“金服云”平台的线上身份认证、在线签署授权、企业画像及信用分析等功能技术，兴业银行2个工作日即完成项目审批流程，给予授信1,000万元，确保企业顺利采购疫情防控医疗物资。

在疫情期间，中闽运通(福建)供应链管理有限公司面临资金紧张困难，通过“金服云”平台，在线申请、在线审批、在线放款，很快获得了一笔资金，解了燃眉之急。

“现在的银行服务有很大的不同，而‘金服云’平台，就如同一个‘金融超市’，提供了300多项融资产品，既可以直接‘选购’，也可以发布个性化需求供银行‘抢单’，比以往企业自己一家家去申请，再花几周甚至一个月的时间等待批复要便捷得多！毕竟对于企业来说，时间也是一个很大的成本。”

——该公司负责人表示

优化升级
助力现代产业加快发展
MODERN INDUSTRY



完善授信政策，补充现代产业相关细分行业准入标准

2020年本行在原有授信政策的基础上，结合部分现代产业细分行业的特征进一步细化，新增工业机器人制造、轨道交通装备制造、航空航天装备制造、特高压输电设备制造、智能电力设备制造、新材料制造、集成电路、智能手机、5G上游产业链、新兴软件与服务、节能等细分行业授信政策，根据各行业现状、市场发展趋势、企业竞争格局、产品技术标准等，在客户准入标准、项目准入标准、客户分类、管理要求等方面分别予以明确。2020年度，本行对新增的5G上游产业链、特高压输电设备制造等制造业细分行业予以优先支持。

明确投放重点，优化业务结构

2020年，本行紧紧围绕我国制造业转型升级、打造具有国际竞争力的制造业、建设制造强国战略等相关要求，加大对新兴制造业企业的信贷投放力度，重点支持拥有技术优势、市场前景、成长潜力的高端及智能装备制造、新信息技术、新材料、节能环保等产业，将制造业中的“战略性新兴产业”类客户纳入制造业专项贷款额度白名单，给予贷款价格补贴，加大对现代产业中的制造业客户的支持力度，不断优化业务和客户结构。

加强行业研究，制定行业指引

2020年以来，本行积极现代新兴产业细分领域的行业研究，先后印发《轨交装备行业业务指引》《特高压行业业务指引》《医药行业业务指引》《集成电路行业业务指引》《新能源装备行业业务指引》《新经济行业业务指引》《乘用车行业业务指引》《家电行业业务指引》等细分行业业务指引，在行业现状、合作机遇、合作策略、合作方案等方面给予经营机构指导和规划。

案例 合肥分行助力“芯屏器合”行业发展

2020年，合肥分行将“芯屏器合”（“芯”指集成电路产业，“屏”指新型显示行业，“器”指机器人及家电行业，“合”指人工智能与制造业融合）行业作为分行未来三到五年深化经营的主攻方向，服务了一批“芯屏器合”客户融资需求。2020年，合肥分行“芯屏器合”客户新开户58户，新增授信客户44户；同步带动制造业贷款增长25.44亿元、制造业中长期贷款增速达57.6%。

案例 宁德分行通过供应链融资服务支持新能源汽车发展

2020年，随着新能源汽车的迅速普及，新能源汽车动力电池的市场需求呈现迅速扩张趋势，宁德分行审时度势，紧抓我国新能源汽车产业链高速成长的优势，服务辖内的世界新能源汽车动力电池生产龙头企业——宁德时代新能源科技股份有限公司的供应链融资需求，2020全年为该客户开立银行承兑汇票共计35亿余元，为全球新能源汽车动力电池核心供应商提供了强有力的供应链支持。

案例 兴业国际信托有限公司助力高新技术企业成长

本行子公司兴业国际信托有限公司设立集合资金信托计划，共募集资金2亿元，向上市公司某科技有限公司发放流动资金贷款。该公司获得国家高新技术企业证书，主要业务包括全面屏模组、触摸屏模组、液晶显示模组、电子纸模组、摄像头模组、指纹识别模组、无线充电模组核心零部件、与5G配套的高频材料及配套的柔性线路板、盖板玻璃、背光等产品的研发、生产与销售，产品主要应用于通讯设备、消费电子、家用电器、办公设备、数码产品、汽车电子、财务金融、工业控制、医疗器械、智能穿戴、智能零售等诸多领域，且其生产的红外测温配套所用显示屏用于防疫测温设备。

同心协力
创新支持民营小微企业成长
PRIVATE ECONOMY

	2020 年度
小微企业贷款余额（亿元）	8,054.55
小微企业贷款客户数量（户）	118,894
服务民营企业贷款余额（亿元）	8,337.77
服务民营企业贷款客户数量（户）	30,056

本行紧跟国家支持民营企业的战略导向，围绕民营企业特别是民营小微企业融资需求和特点，持续构建和完善服务策略和专属产品体系，将解决民营企业的痛点、难点与自身业务创新、经营特色相结合。





积极支持制造业和科创企业

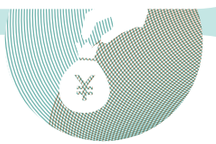
本行不断强化对制造业企业的支持力度，着重支持民营制造业和科创型小微企业。针对科创客户重点实施“芝麻开花 · 科创小巨人”培育计划，推广“芝麻开花 · 兴投资”投融资线上对接交流服务平台，构建“百千万”科创生态圈。

提高信贷响应和审批效率

本行积极推进小微企业线上融资业务，运用大数据分析技术、机器学习、人工智能技术构建审批模型，实现线上智能风控与自动审批，快速完成贷款申请审批与放款；本行供应链金融平台贸易金融系统与统一授信作业系统、核心系统的关联交互，通过自动化技术的应用实现客户国内反向保理在线融资的业务受理部分环节、审查审批、放款审核部分环节和融资发放等环节的在线自动化处理。

创新产品加大投放

本行创设“年审贷”产品，在授信有效期内按年开展审核评价，年审通过后继续使用授信的方式，解决客户每年重新办理授信、重新签订相关授信合同与办理抵押登记所带来的繁琐手续。创新推出“兴业普惠贷”，专门针对授信1,000万元以内的普惠小微企业融资需求，通过优化审批权限、采用无报表评级、优化准入标准等，加快了产品办理时效，提高了普惠型小微企业获得金融支持的便捷度。



加大续贷支持力度

本行通过“连连贷”无还本续贷，解决企业转贷环节资金筹措难与转贷财务成本支出问题。对受疫情影响严重的、到期还款困难的中小企业，经企业主动申请且经分行核实后可在年度授权权限内对中小企业予以延期、展期或续贷。

专题

“数据画像”让小微企业信用“变”贷款

CREDIT LOAN



为有效缓解小微企业融资难、融资贵、融资慢，顺应数字化时代发展趋势，积极合理运用科技手段提升服务小微企业融资的能力，本行自主研发基于大数据智能风控的小微企业线上融资系统，推出“快易贷”“快押贷”“合同贷”“e票贷”等小微企业线上融资系列产品。通过数据挖掘和关联分析技术，建立一个以客户为维度，综合税务、工商、征信、消费、投资、支付、信贷等信息的立体、清晰的“数据画像”，快速完成贷款申请审批，客户线上自主提款、随借随还，有力推动小微融资效能快速提升。

小微企业线上融资系统自上线推广以来，已与全国20多家税务机关完成系统对接，同时还与多家大型融资服务平台开展业务合作，如海关总署、福建“金服云”及阿里政采云等。截至2020年末，在本行发起小微企业线上融资申请的企业数已超两万户，为小微企业提供了高效、便捷的线上融资服务。

案例 龙岩分行“创业担保贷”服务科技型初创企业

龙岩分行为初创型企业福建天英联合科技有限公司发放全行首笔“创业担保贷”。该公司为依托大数据挖掘处理技术，专注信息系统集成服务和存储服务的科技型初创企业，“创业担保贷”产品切实考虑到初创企业的特点，融资利率不超过各期限贷款LPR+50BP，采用保证担保模式，解决企业初创期缺乏有效抵押物的问题。

案例 天津分行“兴e贴”助力小微企业融资

“兴e贴”是本行推出的一种票据线上自助融资产品，企业通过兴业银行网银、银企直联等电子化金融端口，足不出户即可实现贴现流程全自动化处理，在“零接触”安全模式下，快速获取贴现资金，从企业网银提交贴现指令到资金入账耗时不超过1分钟，行业俗称“秒贴”。

天津某医疗器械销售有限公司是一家从事医疗器械、医疗耗材的小型民营企业，其下游客户主要以大型医药类贸易企业和医院客户为主，结算方式以银承结算为主；上游客户主要为医疗器材生产龙头企业，结算方式主要为现款结算，企业有票据贴现需求且对资金到账和周转速度要求较高。天津分行了解到企业上述诉求后，积极为企业开通线上贴现产品“兴e贴”，实现了票据贴现资金分秒到账，解决企业的票据融资需求，确保其正常经营周转。

天津某胶业股份有限公司是一家主要从事混炼胶加工、生产、销售的小型民营企业，其下游客户多为知名汽车生产企业，收到的货款多以银行承兑汇票方式结算。伴随逐步复工复产，企业订单逐步增加，产能逐步提升，对补充流动资金的需求更加迫切。天津分行为企业办理“兴e贴”票据贴现，提升企业融资效率并给予优惠利率支持。

多元金融
助力“一带一路”建设
THE BELT AND ROAD

	2020 年
跨境人民币结算业务量（亿元）	7,550.61
“一带一路”项目发放贷款额（亿美元）	62.23
支持的境外并购项目数量（个）	12

作为总部位于海上丝绸之路核心区福建省的全国股份制商业银行，本行积极响应“一带一路”倡议，集合自身业务禀赋，不断深入推动自身业务的国际化，发挥金融的融通、融合、共赢作用，为“一带一路”建设提供优质的特色化金融服务，为中外资企业“走出去”和“引进来”提供多元化金融，深化与“一带一路”沿线国家组织机构的合作，以金融支持推动对外开放发展。

2020年度，本行助力中国企业实力出海，累计支持境外并购项目12个，融资规模合计232.58亿元，落地项目覆盖中概股私有化、上市公司跨境并购、海外红筹架构搭建、境外债务重组等多种类型。

构建“一带一路”金融服务体系

截至2020年末，兴业银行已形成涵盖境内分行、香港分行、自贸区分行以及中哈霍尔果斯跨境人民币创新试点中心的"一带一路"服务体系，与1,189家银行建立了联系与合作，覆盖97个国家和地区，建立了包括美元、欧元、加币、港币等13个币种的清算合作体系，并构建了与"一带一路"建设需要高度契合的跨境银行服务网络。

案例 “SWIFT 共享直连全球资金管理”让“走出去”企业如虎添翼

以境外行网络为配套，本行为“一带一路”沿线企业和项目建设提供了境内外、线上下、本外币、内外贸、离在岸、投融资为一体的一站式综合金融解决方案。2020年，为解决走出去企业财资管理痛点，本行推出兴业银行SWIFT AMH（Alliance Messaging Hub）共享直连全球资金管理产品，支持一点接入兴业，联通全球银行，为跨国企业客户提供包括多银行账户管理、支付结算、视图分析、集中运营、资金增值、资金交易、贸易融资等功能在内的全球资金管理一体化服务。截至2020年12月末，兴业银行SWIFT AMH共享直连全球资金管理已合作客户30余户，带动跨国企业一站式管理境内成员企业和境外关联企业共100余户，成功直连全球近30家银行。

某建材集团自2006年起便开始了中亚地区的海外市场拓展，在哈萨克斯坦、乌兹别克斯坦、吉尔吉斯斯坦和阿塞拜疆等“一带一路”沿线国家和地区都有相应工程。在过去的10年里该企业在“一带一路”上建设了300多条大型水泥生产线，60多条玻璃生产线，对当地经济发展产生了积极的影响。本行根据该企业的全球账户分布情况，为其量身定做了SWIFT AMH全球资金管理方案，助力该企业实现对其全球分子公司银行账户的资金可视、可控、可用的一体化管理，加快其在“一带一路”建设下“走出去”的步伐。

“兴业银行SWIFT AMH共享直连全球资金管理业务帮我们解决了一个困扰我们集团多年的跨国财务管理问题，我们一直深受其苦，多年顽疾一下解决，感谢兴业银行，感谢兴业银行SWIFT AMH共享直连全球资金管理产品。”

——某集团财务总监表示

案例 兴业单证通助力企业进出口业务腾飞

2020年，兴业银行再度优化跨境金融一站式服务拳头产品——“兴业单证通”（含海关单一窗口服务），扩大服务品种范围，为进出口企业提供涵盖结算、存款、融资、交易、全球资金管理等多元化金融服务，帮助客户足不出户全流程线上化办理各项跨境业务，让企业真正感受到了“足不出户”在线办理业务的高效、方便、快捷，助力企业进出口业务腾飞发展，得到企业的广泛好评。截至2020年12月末，“兴业单证通”签约客户12,060户，较去年末增加8,039户，全年累计办理各项业务11.15万笔，同比增长40.78%；累计办理跨境业务金额260.16亿美元，同比增长58.25%。

助力人民币国际化

兴业银行在推动人民币跨境支付业务过程中，发挥自身在金融市场领域的优势，通过整合行内资源，积极拓展境内农村金融机构成为CIPS系统间接参与者，将跨境人民币支付能力从一、二线城市逐步向三、四线城市及广大农村地区输送，增强了金融薄弱地区的跨境支付能力。截至2020年末，兴业银行已代理超过100家境内金融机构间接参与者，代理接入数量占CIPS系统境内参与者的近三分之一。

同时，本行深度挖掘债券市场互联互通的业务机会，助力人民币国际化。2017年，中国内地与香港债券市场合作机制——“债券通”成功上线，CIPS系统成为“债券通”北向通的唯一资金结算通道。兴业银行作为首批做市商，积极活跃于“债券通”市场，还为多家非CIPS系统直接参与者的“债券通”业务提供金融市场双边业务代理结算服务，服务范畴涵盖一级、二级债券市场的全品种结算，2020年度的代理结算量突破5千亿元人民币。

培养“一带一路”人才

兴业银行致力于通过“金融＋教育”积极为国际教育家庭提供更为完备、全方位的金融服务。作为中国教育国际交流协会留学服务分会副理事长单位，本行不断转型升级服务方式，深化与国际教育机构合作的广度和深度，已成功打造国内首家“寰宇人生”国际教育一站式平台，涵盖规划培训、教育实习、衣食住行、机票签证全链条的服务体系，为客户提供包括留学前、留学中、留学后一系列周到而人性化的服务。“寰宇人生”跨境教育一站式服务平台上线以来，受到了客户的一致欢迎，已服务了超过200万俱乐部会员及100万寰宇人生借记卡客户。

2020年11月，兴业银行积极加入国家级人才培养项目“一带一路人才培养计划”，为该计划独家提供金融支持保障，特拨出15亿专项优惠利率额度的留学贷款，全力支持国家人才建设。同时，本行作为中国教育国际交流协会留学服务分会的副理事长级会员单位，全力支持建设“全国出国留学线上服务平台”，于2020年末，作为银行业独家进入该平台的留学金融服务机构，为广大留学家庭提供线上金融产品和服务。



创造价值
保障投资者合法权益
CREATE VALUE

业绩稳健增长，持续创造价值

截至2020年末，兴业银行资产总额7.89万亿元，较期初增长10.47%。盈利能力保持较好水平，2020年实现营业收入2,031.37亿元，同比增长12.04%；全年实现利润总额766.37亿元，同比增长2.86%；归属于母公司股东的净利润666.26亿元，同比增长1.15%。截至报告期末，本行不良贷款余额496.56亿元，不良贷款比率1.25%，较期初下降0.29个百分点；本行拨备覆盖率为218.83%；股东投资回报继续保持业内较好水平，加权平均净资产收益率12.62%，基本每股收益3.08元；每股社会贡献值14.05元。

本行一直重视对投资者的合理投资回报，同时兼顾可持续发展，在满足资本充足率监管要求的基础上，保持利润分配政策的连续性和稳定性。自上市以来，本行累计发放现金红利超过1,000亿元；2012年以来，本行现金分红率保持在20%以上，并且逐年稳中有升，近三年维持在23.5%以上。

[本报告中的“每股社会贡献值”根据上海证券交易所2008年5月14日发布的《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》提出的每股社会贡献值计算方式，即每股社会贡献值＝每股收益＋（纳税额＋职工费用＋利息支出＋公益投入总额－社会成本）／期末总股本。]

多措并举，扎实推进，保障投资者合法权益

机制先行，畅通传导，构建投资者双向互动体系

本行建立了完善的投资者关系管理、信息披露、内部信息采集、内幕信息知情人管理等制度规范，有力保障本行“由内而外”与投资者信息沟通的质量、规范和效率。

同时，本行建立了“由外而内”的配套反馈机制，通过与分析师、投资者的日常沟通，密切跟踪市场动态，整理专业研究报告，征集投资者关注与经营管理建议，供管理层决策参考；并在此基础上，及时落实管理层相应工作指引，形成有效的双向信息互动，构建“由外而内、由内而外、自下而上、自上而下”的战略型投资者关系管理体系。

多层次，全方位，拓宽投资者交流广度与深度

本行坚持“越沟通，越了解”的理念，结合投资者类型的差异性，运用多元化、接地气的方式，安排线上、线下会议，拓宽投资者交流的广度与深度。

运用业绩说明会、上海证券交易所“E 互动”投资者交流平台和官网主页“投资者关系”栏目，拓宽交流广度。

密切境内外主流投研机构的沟通，借助市场意见领袖的声音，提升交流深度。

由本行管理层带队和机构投资者、分析师“面对面”“零距离”交流，即畅通市场交流，也使得管理层获得来自市场的第一手反馈。

匠心坚守，诠释兴业本色

2020 年，本行及时向市场传递本行的发展战略、经营成果，使投资者更加了解本行现时经营状况和未来发展思路。本行在上交所 2019–2020 年度上市公司信息披露工作评价中，获得“A”即优秀等级；在福建省上市公司协会 2019–2020 年度投资者关系管理评价中，获得“A”即优秀等级；并先后荣获“中小投资者互动奖”“中国上市公司社会责任奖”“中国上市公司百强排行榜”“年度卓越上市公司”“年度最具投资价值商业银行”“最具社会责任上市公司”等奖项；且董事会秘书陈信健获新财富“金牌董秘”，投资者关系获“最佳 IR 团队”。

客户中心
优化客户服务
CUSTOMER CENTER

2020 年，本行大力贯彻“以人民为中心”“以客户为中心”的服务理念，深化产品和服务创新，进一步推进服务标准化体系建设，优化客户服务流程，服务弱势群体，加强客户信息安全保护，加强客户投诉管理，推动客户服务水平和服务质量的有效提升，保障消费者合法权益。



2020 年度

客服人员累计人数（人） 1,408

集团信息科技正式员工（人） 2,331

集团信息科技投入规模（亿元） 48.62

互联网联合服务系统

线上开户作为金融服务的重要环节，受制于时间、空间和技术的限制，一直是金融服务基层攻坚的最后一公里。互联网联合服务系统作为兴业银行推广金融服务的重要渠道，通过强化金融和科技的有效融合，完善线上开户环节，为客户畅享快捷的金融服务提供助力。

本行互联网联合服务系统陆续上线了借记卡邮寄申请服务、企业薪资卡批量开户服务、社保卡线上登记服务。线上开户业务将信息登记、信息审核、账户开立和账户激活等环节进行优化，通过打通前端渠道和后端柜面等系统，引入大数据风控技术和生物特征识别技术，为客户提供简洁流畅的线上账户申请渠道，客户无需亲临网点，即可随时、随地完成账户申领。

截至 2020 年 12 月末，借记卡邮寄业务累计全年寄卡申请量 17,000 余笔；社保卡线上登记服务解决了参保人员异地开立和激活社保卡账户的需求，为后续社保待遇发放做好准备；企业薪资卡批量开户打通了对公和对私端口，企业职员通过线上开户渠道填写薪资卡申领信息，后台系统完成个人开户审批、企业代发工资签约等，完成公私联动，服务企业客户。同时，互联网联合服务系统与多元金融、企业网银、支付宝、微信等平台进行合作，为不同渠道提供定制化开户功能，从客户最迫切的需求出发，为客户提供个性化服务。

加强客户信息安全保护

2020 年，本行继续强化客户隐私保护、深化数据安全治理，从制度建设、日常管理、安全意识教育、安全技术和安全营运等方面持续开展客户隐私保护和数据安全工作，充分尊重用户隐私权，依法保障用户的合法权益。

制度建设方面

本行已印发《兴业银行数据安全管理规定》、《兴业银行个人信息保护管理办法》等专项制度，明确本行个人信息在内的敏感数据的安全保护原则，明确规定个人信息在采集、传输、存储、使用、共享、销毁等全生命周期环节的安全要求，严格要求各级机构遵循＂最小必需＂原则规范采集处理个人客户信息，配套建立完善相应的监督检查和应急处置机制。

日常管理方面

本行持续强化个人金融信息保护，开展办公环境个人金融信息暴露隐患和信息系统个人金融信息保护功能隐患的自查和清理，规范个人金融信息收集和外发的流程管控。

安全意识教育方面

本行持续在全行范围内开展“兴安全”保密与信息安全主题活动，以个人信息保护为重点，在集团范围内组织开展保密与信息安全知识学习活动。

安全技术和安全营运方面

本行全面落实终端安全准入控制，强化终端数据防泄漏能力建设，全面提升办公安全防护水平和能力；持续完善网络安全纵深防御体系，进一步强化提升网络、主机、应用等领域安全威胁监测和防护能力，结合外部情报开展安全运营，及时发现并处置安全威胁。

严格信息披露

2020年，本行充分落实披露服务价格信息工作，使服务价格信息更加清晰、完整，提升客户体验。

1. 对信用卡网银进行优化，在“重要公告”栏目和“收费标准”栏目中同时公告收费相关信息，并在原有公告页面下将“重要公告”进行单独列示，将“收费标准”栏目展示在醒目位置；
2. 对“好兴动”APP进行优化，增加“资费标准”栏目，集中进行服务收费公告的公示，使客户能够直接、全面地了解信用卡收费相关的信息。

建设智慧网点

2020年，本行持续推进网点智能化、标准化建设，打造本行样板网点，完成上海、福州、上海5家智慧样板网点建设工作；将智慧网点纳入智慧银行建设项目，截止12月末，本行按智慧网点标准建设的网点有201家，其中已完工网点118家网点，在建中网点83家；统一本行网点环境建设、服务形象，改善客户体验，明确不同类型网点内外部环境、硬件设施、物品配备、宣传告示等管理要求及摆放标准；完成新版网点装修设计标准手册的样板网点打造、试行推广、意见征集，拟于2021年全面启动网点标准化建设推广工作。





长春分行人民广场智慧网点



上海自贸实验区分行营业部



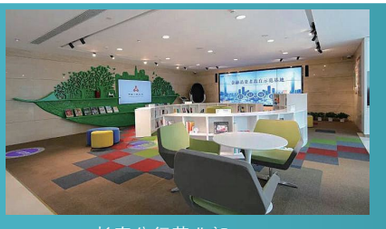
福州分行营业部



福州西门支行



南京分行北京东路支行



长春分行营业部

服务弱势群体

特殊人群照顾——截至2020年12月末，设置无障碍通道网点1,370家、设置爱心窗口网点1,350家。盲人ATM已上线并在有条件设立的营业网点布设。

便民箱——所有网点提供老花镜、放大镜、雨伞、针线包、常规药品（清凉油、创可贴、碘酒、酒精棉球）、充电器、计算器。

便民如厕——有条件的网点均已将洗手间开放供客服急用，暂无条件的网点为客户提供周边导厕图。

2020年 设置无障碍通道的网点 1,370个

设置爱心窗口的网点 1,350个



郑州分行网点志愿者服务站



济南分行网点便民服务区



宁波分行设置“母婴室”



长沙分行网点摆放的轮椅



长沙分行网点设置的便民箱

专题

提升消费者满意度
全面保护
消费者合法权益
CONSUMER PROTECTION

强化消费者权益保护

- 持续完善消费者权益保护工作体制机制建设，夯实消保主体责任。
- 加强消费者权益保护源头管理，抓好消保事前审查，提升售前管控能力，强调合规销售，在产品服务销售中，保证消费者各项权益得到充分保护。
- 抓好标杆网点建设工作，2020年共有28家网点入围中国银行业协会文明规范服务“千佳”示范单位。
- 加强全行员工的消费者权益保护意识，精心打造《兴业人》消保服务专栏；组织开展“以消费者为中心”八大主题一系列的消费者权益保护专项活动，内容涵盖消保文件“大学习”“以案说险”案例征集评选、敏感投诉事件“大排查”、消保服务明星支行及消保服务明星评选等。
- 推动本行消费者权益保护工作系统化、制度化、规范化、常态化，保障金融消费者合法权益，促进本行业务高质量发展。

提升客户满意度

2020年本行各渠道消费投诉47,730件，平均每网点月投诉量为1.98件，投诉率为0.043%，继续保持较低水平。消费投诉的主要情况如下：

从消费者投诉业务办理渠道来看

前台业务渠道投诉占比38.6%，中、后台业务渠道投诉占比61.4%。其中，前台业务渠道投诉中，营业现场投诉占比89.7%；电子渠道投诉占比4.2%；自助机具、第三方渠道等其他业务渠道投诉占比6.1%。

从消费者投诉区域分布来看

投诉主要分布在长三角（占总投诉量的5.18%）、珠三角（占总投诉量的4.01%）等地区，以及山东（占总投诉量的3.02%）、河南（占总投诉量的2.42%）等省。

从消费者投诉业务类别来看

债务催收投诉占比48.5%，其中99.9%为信用卡债务催收；信用卡业务投诉占比33.4%；借记卡相关业务投诉占比7.4%；贷款业务投诉占比6.5%；自营理财和银行代理业务投诉占比1.5%；支付结算业务投诉占比0.6%；人民币储蓄业务投诉占比0.5%；外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务投诉占比1.6%。

从消费者投诉原因来看

主要包括因债务催收方式和手段引起的投诉占比47.6%；因营销方式和手段引起的投诉占比17.5%；因服务态度及服务质量引起的投诉占比11.4%；因服务设施、设备、业务系统引起的投诉占比2.2%等。

本行将持续关注消费者投诉，切实把消费者投诉作为改进业务及服务的宝贵信息来源，积极与消费者沟通，努力提升消费者体验，并运用自动化投诉分类分析系统，注重投诉问题分析和溯源整改，持续优化本行产品、业务、流程、系统等方面消费体验，保护消费者的合法权益。

2019年度本行的消保工作被人民银行总行评为优秀A级；荣获2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动优秀组织单位的称号、2020年“普及金融知识 守住‘钱袋子’”优秀宣传视频征集评选活动优秀奖、2020年金融联合宣教活动优秀组织单位。



环境篇

精耕细作 完善环境与社会风险管理专业化水平 57
引导投向 持续推进结构调整 59
多点开花 绿色金融集团再突破 61
专题 “两山”理论的兴业绿色金融实践 67
绿色运营 贯彻环保理念 69

ENVIRONMENT

SDGs

- 3. 良好健康与福祉
- 6. 清洁饮水与卫生设施
- 7. 经济适用的清洁能源
- 8. 体面工作与经济增长
- 10. 减少不平等
- 11. 可持续城市和社区
- 12. 负责任的消费和生产
- 13. 气候行动
- 17. 促进目标实现的伙伴关系

环境和社会影响的识别和管理

环境风险政策与管理措施

温室气体排放

能源消耗及使用

管理供应链的环境及社会风险政策

具体数据	2020年
“两高一剩”行业贷款余额占对公贷款比重（%）	2.62
绿色金融融资总额（亿元）	28,598
绿色金融累计服务客户数（家）	29,829
绿色金融所支持项目的环境绩效	每年节约标准煤3,039.01万吨，年减排二氧化碳8,472.85万吨，年综合利用固体废弃物4,596.49万吨，年节水量41,047.25万吨。
“绿色按揭贷”贷款余额（亿元）	192.42
总部办公场所二氧化碳排放量（吨）	47,826.10

精耕细作

完善环境与社会风险管理专业化水平

ENVIRONMENTAL AND SOCIAL RISKS

环境与社会风险管理目标

- 建立环境与社会风险管理体系、政策、流程、工具和方法
- 建立风险制衡机制，保证环境与社会风险管理的独立性、有效性
- 研发环境与社会风险管理工具，提升专业风控能力
- 强化数据、系统及方法等基础工作建设
- 建立健全环境与社会风险专家机制

环境与社会责任履行承诺

- 严格遵守我国环境与社会相关法律规范，依法合规经营。
- 努力将资金投向于那些有利于识别和解决经济、环境与社会风险的可持续项目，积极倡导为生态保护、生态建设和绿色产业融资，并不断完善金融工具。
- 积极帮助对可持续发展持有同样观点和承诺的业务合作伙伴解决环境与社会相关问题，并提供相关金融产品与服务。
- 努力建设节约型企业，在内部管理上推动节能减排降耗行为，在企业文化上倡导环境与社会风险意识。
- 持续关注并不断改进环境与社会风险管理措施，根据不断变化的外界条件和信息，进行定期评审与修订，以保证本行集团环境与社会管理体系的充分适用性。

环境与社会风险管理原则

依法合规原则 + 分类管理原则 + 持续改进原则 + 促进可持续发展原则

环境与社会风险管理流程

环境与社会风险识别与分类 ▶ 评估与核实：开展尽职调查 ▼ 信息披露与绩效评价 ◀ 控制与监测

引导投向
持续推进结构调整
STRUCTURAL ADJUSTMENT

本行“两高一剩”行业业务数据

“两高一剩”行业	2018年余额（亿元）	2018年占对公贷款比重（%）	2019年余额（亿元）	2019年占对公贷款比重（%）	2020年余额（亿元）	2020年占对公贷款比重（%）
纺织业、皮革加工、造纸业	26.61	0.16	19.10	0.11	19.81	0.10
化学原料及化学制品制造业*	228.87	1.37	203.34	1.17	218.12	1.10
橡胶与塑料制品*	12.06	0.07	8.72	0.05	8.97	0.05
炼焦	25.37	0.15	12.55	0.07	17.50	0.09
钢铁	158.48	0.95	77.14	0.44	75.19	0.38
水泥	68.59	0.41	35.96	0.21	41.36	0.21
平板玻璃	5.00	0.03	0.70	0.004	1.20	0.01
多晶硅*	11.32	0.07	8.24	0.05	8.88	0.04
电解铝	114.59	0.68	108.72	0.62	128.05	0.64
船舶制造	1.93	0.01	1.00	0.01	0.92	0.00
小计	652.82	3.90	475.47	2.73	519.99	2.62

注：“两高一剩”行业分类参考银监会《关于绿色信贷实施关键评价指标的通知》（银监办发[2014]186号），带*行业下细分行业数据口径由本行自定义。

2020年，本行在产能过剩领域继续采取“控制增量、优化存量、调整结构”原则，对于钢铁、煤炭、有色金属等产能过剩行业，结合国家产业政策、区域资源禀赋、环保合规情况等，实施“有保、有控、有压”的差异化信贷政策，在继续实施严控的同时，积极把握供给侧结构性改革中的优质业务机会，按照优势区域和优质龙头“双优”策略，通过强化业务准入管理、行业限额管理等措施，优化业务结构，助力国家供给侧改革。与此同时，本行信用业务更加重视对环境、社会、公司治理等非财务因素的考量，积极引导信贷资源投向低能耗、低排放、低污染、高效率、市场前景良好的行业领域。

多点开花
绿色金融集团再突破
GREEN FINANCE GROUP

	2018	2019	2020
绿色金融融资余额（亿元）	8,449	10,109	11,558
绿色金融累计服务企业数（家）	16,862	19,454	29,829
绿色金融融资总额（亿元）	17,624	22,232	28,598

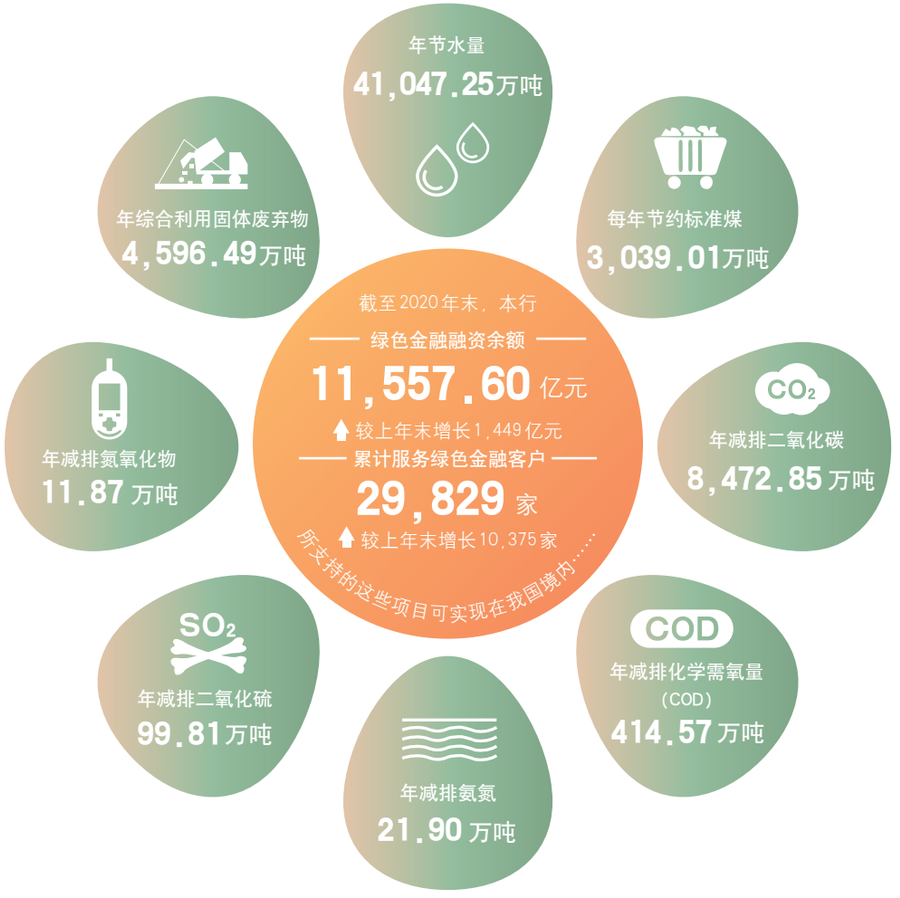
截至2020年末

兴业银行“绿色按揭贷”贷款余额 **192.42亿元**

兴业国际信托实现绿色金融融资余额 **545.48亿元**

兴业金融租赁公司实现绿色租赁融资余额 **404.30亿元**

兴业基金实现绿色金融领域业务余额 **91.63亿元**



从2006年率先开创绿色金融业务，到2008年自愿采纳赤道原则成为国内首家赤道银行，再到目前形成涵盖绿色融资、绿色租赁、绿色信托、绿色基金、绿色理财、绿色消费等多个业务种类的集团化绿色金融产品与服务体系，成为全球绿色金融债发行余额最大的商业金融机构，兴业银行通过商业模式的不断创新，将企业社会责任与商业行为有机结合，探索出了一条独具特色的可持续发展之路。自2018年起，在银保监会指导银行业协会组织国内主要银行机构开展的绿色银行评级活动中，本行连续两年获得绿色银行总体评价先进单位称号。

本行在“十三五”期间制定了到2020年末的中期发展目标

集团绿色金融融资余额突破一万亿元

绿色金融客户突破一万户

该目标已于2019年提前一年完成

响应绿色发展战略　积极推进产品创新

按照“打造一流的绿色金融综合服务提供商”“全市场领先的绿色金融集团”的战略，本行绿色金融业务聚焦水资源利用与保护、固废处理、大气治理、新能源、绿色交通和绿色建筑等重点领域，着力服务京津冀、长三角、大湾区、长江经济带等重点区域，协助落实国家战略，积极支持实体经济的绿色高质量发展。

在绿色金融产品创新方面，本行积极将国家、地方对绿色发展的支持政策，通过绿色金融的专业能力优势转化为便利绿色融资的产品和服务，创新推出“环保贷”“节水贷”“绿票通”“绿创贷”等绿色金融产品和服务，发布首款ESG理财产品。既有效缓解企业绿色转型发展过程中，缺少抵押担保物、融资难、融资贵等问题，又助力提升政府绿色专项资金引导和撬动作用的质效。

在绿色债券领域，本行承销市场首单“绿色防疫债”，在香港发行境外蓝色债并在境内承销首单企业蓝色债，帮助企业降低筹资成本；累计发行1,300亿元绿色金融债，国内存量绿色金融债1,000亿元。在中国银行间交易商协会（NAFMII）组织的2020年绿色债务融资工具投资人排名中，兴业银行位列全国性商业银行及政策性银行第一名。

案例　“绿创贷”助力垃圾分类试点

2020年4月，兴业银行在福州落地红庙岭厨余垃圾PPP项目6,900万元清洁基金业务，这是福建省内首笔与中国清洁发展机制基金合作的绿色创新投资业务（下称“绿创贷”），也是福建省内首笔垃圾分类PPP项目贷款。

“绿创贷”由清洁基金、福建省财政厅、兴业银行三方共同发起，用于支持福建省绿色低碳发展、节能减排等有利于应对气候变化效益、以项目为载体的创新业务。该项目的落地不仅取得了良好的综合收益，同时作为福州市首笔垃圾分类项目贷款，推动了垃圾分类试点工作顺利开展，具有良好的社会效益，成为福建省政府、首创环境与兴业银行等各方的示范项目。

案例　聚焦蓝色经济　兴业银行独家承销全国首单蓝色债券

2020年11月，兴业银行作为独家主承销商为青岛水务集团成功发行全国首单蓝色债券－青岛水务集团有限公司2020年度第一期绿色中期票据（蓝色债券），发行规模3亿元，期限3年，募集资金全部用于海水淡化项目建设。

首单蓝色债券的成功发行，为国内外机构探索蓝色债券标准提供了借鉴和参考。债券发行人为青岛市区最大的供水企业青岛水务集团，募集资金用于青岛百发海水淡化厂扩建工程项目建设。该项目拟建成国内规模最大的海水淡化厂之一，不仅承担着区域内工业企业的供水，也成为市政供水的重要补充。兴业银行根据产业政策导向，参照绿色债券项目标准及政策框架要求，评估风险与环境社会效益，解决了项目标准认证的多个难点，成功发行该笔债券，为企业拓展了低成本融资渠道。

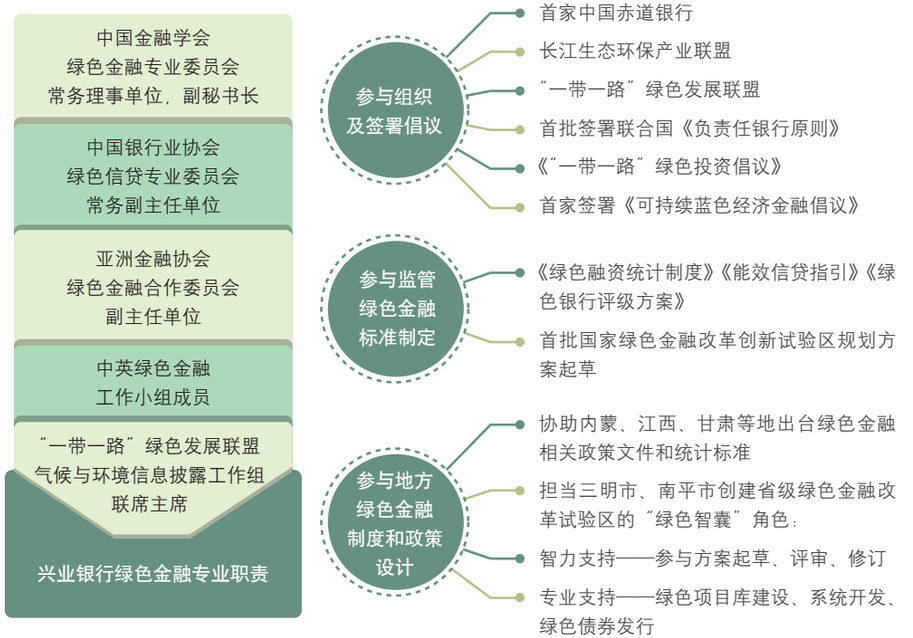
案例　兴业银行理财子公司发布首只ESG理财产品

2020年9月16日，兴业银行理财子公司兴银理财推出首只ESG理财产品——“兴银ESG美丽中国”，该产品面向兴业银行私人银行客户专属发售，以引导企业主个人投资者主动履行社会责任，共享可持续发展投资成果。兴银理财成为国内首批推出ESG主题产品的银行理财子公司之一。

“兴银ESG美丽中国”为固定收益类定期开放式净值型产品，通过ESG“标准筛选”“负面筛选”等多个策略，优先选择在ESG方面表现优异的市场主体，同时规避在可持续发展责任、法律责任、内外部道德责任履行等方面表现不良的“黑名单”企业，为投资者主动“扫雷”。本行以标准化理财产品为媒介，推动企业主投资人在日常公司运营中，积极践行ESG原则，增强企业自身的社会责任意识和可持续发展能力，为改善环境、社会和公司治理做出积极贡献。

融智推进绿色金融体系

近年来，兴业银行充分发挥绿色金融领域“先行者优势”，在监管政策制定、业内倡议引导、同业互助、国内外沟通交流等多方面推动国内绿色金融发展，促进银行业绿色发展。



案例 **首家签署《可持续蓝色经济金融倡议》**

2020年，兴业银行签署联合国《可持续蓝色经济金融倡议》，成为全国首家中资签署机构。该倡议旨在以金融机构的实际行动积极影响与海洋相关的主流投资、保险和贷款，打造可持续的蓝色经济，支持联合国可持续发展目标（SDGs）的实现。

该倡议在全球范围内目前已有50家签署机构，由联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）作为管理机构，帮助和引导银行、保险和投资者推动14条《可持续蓝色经济金融原则》的采纳与落实。这些原则为可持续海洋经济融资提供了指导框架，主要内容包括支持可持续海洋经济发展的投资和项目，识别和重视相关合规情况和风险，对经济、环境、社会效应进行适当披露，积极分享支持可持续海洋经济发展的经验等。

金融机构通过其产品、服务和客户关系可以帮助保卫海洋，为蓝色经济的可持续转型提供资金。该原则的落实将有助于海洋的保护和可持续利用，减少‘蓝色经济’投资风险。加入该倡议既有利于银行自身在绿色金融产品创新、环境和社会风险管理、ESG体系建设等方面的深化和提升，也可以通过金融服务推动“海洋健康”，加速海洋资源可持续利用和转型，以蓝色经济推动绿色发展。

案例 **兴业金融租赁发布首个绿色租赁行业标准**

2020年9月，在2020中国金融学会绿色金融专业委员会年会上，本行子公司兴业金融租赁公司发布租赁行业首个绿色标准——《绿色租赁行业标准目录》，填补了绿色金融标准在融资租赁领域的空白。此次绿色租赁标准制定，考虑到租赁行业“融物+融资”的双重特点，既是绿色金融标准框架体系在租赁行业的完善，也是引导行业科学、有效开展绿色租赁实践的罗盘。

《绿色租赁行业标准目录》在绿色金融相关标准的基础上，结合绿色租赁实践情况做出两方面创新。一方面梳理了十大类绿色产业相关资产目录及解释，作为认定依据，提出根据租赁物认定绿色租赁的标准，另一方面重点完善了与租赁业务密切相关的绿色交通、生态农业等相关目录，调整了节能改造及能效提升、固废处理、清洁能源、智慧城市等领域子目录设置，同时删除了煤炭清洁利用和煤炭清洁生产相关类别，保持与国际接轨。

兴业金融租赁公司作为兴业银行全资子公司，以绿色租赁作为差异化发展的抓手，绿色租赁业务占公司业务的三分之一。首个绿色租赁行业标准的发布，旨在以此为基础，进一步推动绿色租赁行业发展环境优化，更好地推动绿色产业发展。

数字化服务提升绿色金融质效

2020年，兴业银行自主研发的绿色金融业务“点绿成金”系统二期项目成功上线，通过对原系统功能进行全面整合和重塑，打造了基本功能完备、扩展性强、同业领先的集团化绿色金融业务专业支持平台。“点绿成金”系统不仅融合了本行深耕绿色金融多年来所积累的专业运营体系、风控流程、业务经验与技术标准，而且实现了人民银行绿色贷款、绿色债券，银保监会绿色融资等多口径绿色融资的属性认定和支撑材料的统一管理，极大提升了绿色融资管理的质效，成为兴业银行迈上绿色金融技术输出之路的助推器。目前，本行已探索推出银银平台绿色金融同业合作模式，覆盖城商行、农商行等中小银行群体。

自2006年在国内首开绿色金融先河以来，本行立足实体经济绿色发展需求，将绿色金融业务上升到集团战略高度，自主研发“点绿成金”系统，保障业务集团化、规模化发展。该系统由绿色客户管理、绿色业务识别、环境效益测算、绿色资产管理、赤道原则评审五大功能模块组成，突显五大亮点：

1	环境效益测算	自主研发环境效益测算模型40套，覆盖低碳经济、循环经济、生态经济相关几十个行业，适用范围广，实现对环境效益的精准评估。
2	绿色资产管理	增设绿色资产管理模块，满足监管要求。系统可对人行绿色贷款、银保监会绿色信贷、绿色金融债资产等进行集中管理。
3	绿色业务识别	首次引入人工智能AI模型。通过关键词识别、机器深度学习等技术显著提高绿色业务识别的及时性、准确性，可大幅加快人工作业效率。
4	地理信息系统	开发地理信息系统（GIS）模块。通过地图方式直观展示各机构绿色金融业绩，助力挖掘区域特色市场和业务潜力。
5	营销沙盘制定	使用大数据分析技术。使用大数据技术和客户关系网络算法，采集和分析企业的大量运转数据，准实时分析和评估目标企业的社会与环境风险，高效制定绿色金融客户沙盘。

专题

“两山”理论的兴业绿色金融实践

FINANCIAL PRACTICE

2005 年，习近平总书记首次提出“绿水青山就是金山银山”，此后久久为功推动“两山”理论落地生根，我国生态环境面貌、经济社会发展方式发生根本性变化。本行在“两山”理论提出的当年即在国内率先探索绿色金融业务，此后十余年植绿不辍，不断推进我国生态文明建设。2020 年，兴业银行在“两山理论”基础上以生动的绿色金融实践着力推动复工复产，支持绿色脱贫，服务绿色发展。

支持绿色脱贫

作为中国绿色金融先行者，兴业银行在推动产业扶贫工作中，充分发挥绿色金融优势，立足当地生态环境资源禀赋，大力发展绿色生态经济，探索走出了一条绿色扶贫的特色之路。

兴业银行在扶贫过程中努力完善欠发达地区生态补偿机制，在经济发展中促进农村生态环境保护，在生态环境的改善中求得生产的发展和就业的提升，实行占补平衡，增强地方绿色发展能力。

在贵州省，为国家级贫困县盘县石漠化综合治理项目提供绿色融资6亿元，贷款期限长达15年，项目完成后将极大改善石漠化防治区范围内的生态环境质量，对促进当地农业产业结构调整，提高农村收入，打赢脱贫攻坚战具有明显的社会效益。

在山西、吉林、江西等地，兴业银行支持光伏发电等绿色产业项目，以提高当地扶贫村集体收入，推动当地绿色产业发展，为精准扶贫注入绿色动力，做大做强特色优势扶贫产业，深化稳定脱贫的长效“造血”机制。

推动复工复产

新冠肺炎疫情给全球经济带来巨大冲击。随着疫情得到阶段性控制，各国在重启经济发展过程中强调“绿色低碳复苏”，以应对全球气候变化，防范疫情再度来袭。疫情发生以来，兴业银行发挥绿色金融优势，开展“一户一策”提供精准服务，支持环保企业做好疫情防控和复工复产，累计为疫情防控环保企业提供绿色融资逾70亿元。

针对环保企业的难点、痛点，创新金融服务方式，开通绿色审批通道，加大信贷投放力度，高效审批发行公司债券、资产支持证券等绿色融资工具，驰援抗疫一线。兴业银行牵头主承销市场首单绿色防疫债，为华电国际电力股份有限公司发行15.51亿绿色定向资产支持票据，募集资金优先用于保障湖北等地区的电力供应；为东江环保股份有限公司量身定制绿色“抗疫贷”，一周内放款4亿元，并给予贷款利率优惠，专项用于医疗废弃物处置，打造企业复工复产的环保后盾。

服务绿色发展

自2017年6月浙江、广东、江西、贵州、新疆等五省（区）设立绿色金融改革创新试验区以来，各地积极争取试验区试点，大力推进绿色发展。本着“融智、融资、融商”的合作理念，兴业银行与贵州、浙江、江西、新疆、内蒙古、甘肃、青海、吉林、云南等9个省（区）国家和地方绿色金融改革创新试点签订绿色金融合作协议，总签约金额5,700亿元，参与绿色金融政策的制（修）订，以及多地绿色金融改革创新试验区规划方案的起草。截至2020年末，本行在各签约省区已投放4,782.11亿元。

兴业银行根据不同绿色金融改革试验区的产业基础、环境现状、发展定位提供差异化服务，做到产融结合、一地一策。充分发挥金融牌照资源优势，为绿色金融改革试验区提供投资、贷款、信托、基金、证券等多元金融服务，并通过内外部专家团队，推进绿色金融创新改革试验区建设，全面深化合作，实现共赢发展。

绿色运营

贯彻环保理念

GREEN OPERATION

总部能耗	2020 年
办公耗水总量（吨）	235,795.95
办公耗电总量（万度）	6,575.19
办公用纸总量（万张）	255.5
公务车耗油总量（升）	153,839.56
办公场所二氧化碳排放量（吨）	47,826.10
视频会议次数占总会议次数的比例（%）	41.47%
视频设备覆盖率（%）	75%

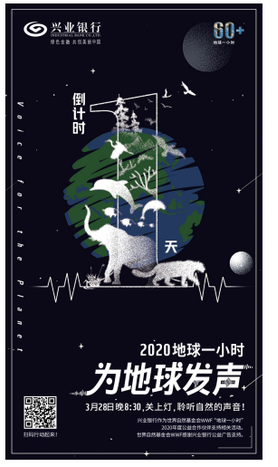
本行积极贯彻国家低碳经济政策，坚持可持续发展的公司治理理念，并贯穿于运营管理各个方面，在日常工作中持续关注节能降排，从实际出发，从小事做起，从身边事做起。同时，坚持在采购过程中对供应商在安全生产、环保认证等方面开展相应的审查。通过各项设计措施，兴业银行福州总部大楼获得二星级绿色建筑设计标识证书，成为低碳环保、绿色发展的现代建筑典范，为自然环境的改善承担起应有的责任。

地球一小时

2020年世界自然基金会（WWF）“地球一小时”活动的主题是“为地球发声”，活动时间为2020年3月28日20:30–21:30。各种自然资源的流失、生物多样性的消退，威胁到了人类健康繁荣的未来。本年度的活动鼓励大家从关上灯做起，聆听自然的声音，一同保护生物多样性，为地球发声。

作为“赤道银行”，本行已经连续十年加入“地球一小时”活动。2020年，本行成为世界自然基金会（WWF）地球一小时年度推广合作伙伴，在世界舞台上展现兴业人的环保意识与环保决心。







全行网点关闭照明，参与“地球一小时”







全行员工积极动员，参与可持续献计献策

2020年，全行集团开展了“亮主题、金点子、知识挑战赛”等“地球一小时”系列活动，集团各子公司、本行各分行、总行各部门高度重视，积极倡导员工参与活动，，共收到全集团境内外共47家机构作品报送，“亮主题——为地球发出你的声音”环节征集到主题口号1163条，“金点子——分享你的地球一小时行动计划”环节征集到金点子1184条，“来答题——可持续发展知识挑战赛”共9784名员工参与在线答题，并将征集到的金点子汇编为2020年兴业人《可持续生活指南》。

全员积极参与本次“地球一小时”系列活动展示了本行支持环保、助力可持续发展的理想和情怀，推动了本行社会责任工作和可持续发展理念的持续深化，并以此为契机，将可持续发展理念贯穿到每个人的工作、生活的方方面面，为改善国内环境情况，共筑地球美好未来贡献一份力量。





回馈社区篇

社区共建 普惠金融服务致力改善民生 74
专题 起于交易归于场景 构筑城市生态服务平台 79
普及万家 金融知识助力公众教育 82
专题 金融扶贫 精准助力脱贫攻坚 89
公益飞扬 扶危济困善行不辍 89
专题 抗疫抒困 金融助力复工复产 92
以人为本 职工家园共同成长 95

RETURN COMMUNITY

SDGs

1. 无贫穷
2. 零饥饿
3. 良好健康与福祉
4. 优质教育
5. 性别平等
6. 清洁饮水与卫生设施
8. 体面工作与经济增长
10. 减少不平等
11. 可持续城市和社区

当地社区参与及贡献
员工平等及多元化
员工薪酬与福利制度
支持员工继续教育
提升员工知识与技能的政策及培训活动
员工职业健康安全管理

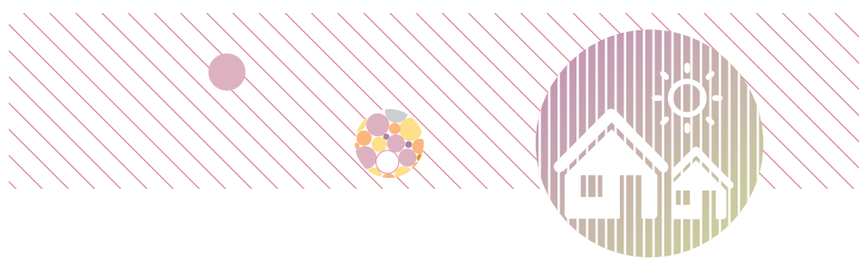
具体数据	2020年
抗击疫情捐赠总额（万元）	超6,000
为疫情防控行业企业提供信贷支持（亿元）	849
向疫情防控中小企业累计新增发放授信（亿元）	407.13
支持疫情防控中小企业数量（户）	1,242
金融精准扶贫贷款余额（亿元）	166.68
公众教育服务投入金额（万元）	1,779.67
金融知识普及受众客户量（万人）	4,281.96
公众教育专题活动次数（个）	11,183
公众教育服务发放资料份数（万份）	1,912.16（含线上渠道）
公众教育服务媒体报道（次）	3,948
公益慈善投入总额（万元）	10,928.71
员工总数（人）	55,473
男女员工比例	0.85:1
中高层管理人员比例（%）	5.84
中高层管理人员的男女比例	2.19:1
本科及以上员工人数比例（%）	94.01
少数民族员工人数（人）	2,091（占比为3.77%）
外籍员工人数（人）	217（含香港192人）
社会保险覆盖面（%）	100
劳动合同签订率（%）	100
公积金覆盖率（%）	100
员工培训项目数（个）	3,704
接受培训的员工（人次）	651,818
每名员工每年接受培训的平均小时数（员工接受培训的总小时数／员工的总人数）	193
员工培训经费支出（万元）	13,900

社区共建
普惠金融服务致力改善民生

THE PEOPLE'S LIVELIHOOD

兴业银行深入贯彻国家普惠金融政策的工作要求，成立普惠金融工作领导小组，加强对普惠金融工作的领导部署，切实加大对重点领域和薄弱环节的金融支持力度，努力实现普惠金融工作在各项业务中的落地。

	2020年
个人创业担保贷款余额（亿元）	2.31
个人创业担保贷款受助人数（人）	720
涉农贷款余额（亿元）	4,438.99
保障性安居工程贷款余额（亿元）	1,291.51
消费信贷余额（亿元）	688.81
社区支行数量（家）	863



社区支行打造“家门口”“有温度”的银行

兴业银行一直致力于打造“家门口”“有温度”的银行，为社区用户提供全面、细致的服务。截至2020年末，本行投入运营的社区支行863家，不仅从物理渠道布局上扩大了本行金融服务的覆盖范围，也提供了很多便民设施，如设立环卫工人休息站、爱心捐赠站等；定期与周边社区物业组织开展各类活动、与周边商户联合开展惠民活动；借助总分行培训资源，定期为周边客户提供普惠金融类讲堂，如防诈骗、反假币等；个别网点创新服务，提供客户快递寄送、茶艺休息等特色服务。



上海分行社区支行活动



郑州分行社区支行活动









合肥分行社区银行建设



长春分行开运街社区支行

提供简单快捷消费融资服务

充分运用大数据、人工智能等先进技术，开发上线远程视频尽调及面谈等功能，构建并优化迭代各类风控模型，强化兴闪贷与公积金、社保、税务等当地政府机构的渠道直连，同时持续针对代发工资客户等客群开展兴闪贷宣传，大力拓展线上小额兴闪贷，提供客户简单快捷的消费融资服务，延伸业务触角，扩大零售信贷业务客户服务范围。截止2020年12月末，全行消费信贷客户数182.12万户，贷款余额688.81亿元。

扶持创业

鼓励分行与当地财政、人社保障等部门沟通，按照当地人民银行分支机构和政府有关部门规定开展创业担保贷款，支持个人在自谋职业和创业过程中的资金需求；支持分行与当地财政部门对接，积极参与当地金融扶贫计划，扩大扶贫信贷投入。

截至2020年末
全行个人创业担保贷款余额**2.31**亿元
当年发放额为**1.58**亿元

支持“三农”

本行在信贷投放时加强对农村地区的支持力度、拓展产品和服务创新能力，强化对农副产业、当地特色产业的信贷支持，关注农村地区交通、电力、水利等基础设施重点项目建设。同时，本行还加强对家庭农场适度规模经营和发展合作经营的金融支持，针对资信良好、资金周转量大的农户、家庭农场等涉农经营主体发放信用免担保、两权抵押、“两权＋保险”、“两权＋担保”等模式贷款，加大农村两权抵押贷款、林权抵押贷款投放；加强公私条线联动，针对核心企业上下游的农、林、牧、渔业零售客户提供融资服务，支持各类返乡入乡人员创新创业，加大对乡村旅游产业、种植养殖业、农副产品生产加工等金融支持力度。

截至2020年12月末
全行涉农贷款余额**4,438.99**亿元

此外，本行还代理农村中小银行接入央行金融基础设施，改善农村金融支付环境，解决农村中小银行“支付难”问题。

截至2020年末
兴业银行银银平台代理**213**家农村中小银行接入人民银行大小额支付系统
代理**64**家农村中小银行接入网上支付跨行清算系统
代理**135**家农村中小银行接入网联平台

通过代理金融基础设施，节约了农村中小银行的成本，也帮助农村中小银行提供多层次的支付结算服务，使广大农村地区居民能均等享受到支付带来的实惠与便利。

案例 银银平台代理支付改善农村金融支付环境

宁夏隆德六盘山村镇银行虽然地处偏僻的六盘山区，但是借助兴业银行“银银平台”代理支付服务方案，解了隆德六盘山村镇银行的心头之忧，解决了村镇银行面临的支付难等问题。隆德六盘山村镇银行副行长刘庆说，现在我们的客户拿着卡到全国各地都可以办理业务，而且下一步还可以加入网联清算中心，与微信、支付宝等绑定，极大方便偏远地区客户。打通支付路径、提升运用场景、加入上海票据交易所……两年来，隆德六盘山村镇银行业务处理高效便捷，为支持县域经济发展提供了越来越好的金融服务。

案例 银银平台代理支付帮助农村中小银行提供多层次的支付结算服务

新蒲长征村镇银行位于革命老区贵州遵义市，致力于为当地“三农”发展和小微企业、个体户、社区居民等提供金融服务。通过兴业银行银银平台代理接入央行支付系统，解决了当地群众“支付难”问题。兴业银行协调网联公司和支付机构，为其顺利接入网联清算平台并开通微信、支付宝快捷支付，现在客户使用该村镇银行的银行卡可以直接微信支付，支付宝购物，享受经济发达地区同等的支付便利。此外，兴业银行还代理该村镇银行接入人民银行网上支付跨行清算系统，解决社保资金跨行代发实时到账的问题，使其顺利获得了社保卡代理发行资格，成为贵州省第一家、全国第三家获得社保卡发行资格的村镇银行。

案例 兴银理财服务福建发展，普惠理财助力乡村振兴

在我国第7个国家扶贫日到来前夕，兴业银行理财子公司兴银理财、福建省联社联合推出的普惠理财产品——“天天万利宝－普惠专属”开放式净值型理财产品正式上线。这是兴银理财为省内农商行和农信社客户定制的首款普惠专属理财产品，是兴银理财积极践行社会责任、助力省内普惠金融发展的重要举措。通过发挥福建省联社的“桥梁”作用，兴银理财将优质理财产品输送到农村地区，拓宽农村居民的投资渠道，真正实现理财服务的“乡乡通”“村村通”“户户通”，推动城乡一体化建设。

推动城镇化建设

针对各地出台的存量用地升级改造规划，本行积极通过中长期金融产品助力城市更新项目中的拆迁改造、环境整治、片区整理、安置房建设、配套基础设施建设、商业性开发、提容改造、园区建设等领域的业务。

本行聚焦北、上、深形成更新改造类项目的属地业务政策，开展特色一体化项目融资业务（分步介入拆迁整理和开发建设以及运营阶段）。同时，建立全行针对工业低效用地再开发、城市更新、产城融合领域的产业综合项目“一二级联动”业务准入政策及相关“一体化贷款”的规范性要求。

专题

起于交易 归于场景 构筑城市生态服务平台

SERVICE PLATFORM

近年来，兴业银行着力打造场景生态圈，以连接行业场景为切入点，围绕城市生活衍生出的多样需求，以客户支付结算需求为基础，依托开放银行输出科技金融能力，聚焦医疗、教育、交通、住建、政务等重点行业消费场景，为客户提供更加便捷、全面的金融服务。

为满足不同客群不同场景的差异化服务需求，本行以“自建平台、行业合作、开放互联、强化协同”为整体策略，深入触达客户和生态圈上下游。截至2020年末，本行通过搭建平台项目深入服务客户超7,000户，公私联动更加紧密，形成从政府（G）到企业（B）再到个人（C）各类客户端对端紧密衔接的生态链条。

Medical

在医疗行业

借助“深化医改”和“互联网+医疗健康”改革加速的东风，构建不同类型医疗行业场景生态圈。如本行围绕患者“看病难、看病繁”的难点和痛点，探索出了“互联网+医疗+金融”的服务新模式，将银行支付结算服务内嵌至医保各类支付场景中，推出电子健康卡服务，让患者手持一张卡就可以完成就医全流程。

Education

在教育行业

通过不断探索新时代的教育特性及各类客户的个性化需求，围绕“金融+科技+教育”开展生态场景建设。如本行搭建的全网缴费、校园缴费云平台，在提升学校财务管理的同时极大的便利了师生缴费。截至2020年末，教育生态圈服务400余家教育机构，每年为66万人次的教育提供互联网结算服务。以兴业银行为高校提供的差旅“集中预定+学校账户”直接支付模式服务为例，其围绕客户的需求进行价值挖掘，从而提升对高校的服务能力。

Transportation

在交通行业

本行在高速公路、城市公交、地铁客运、船运码头、机场等诸多场景生态中进行应用，并不断的延伸至智能停车、自助加油等场景中。以福建省高速ETC为例，车主可以使用手机实现自助ETC卡充值，通过扫描二维码支付高速公路通行费；该方案还应用在安徽省港口船只过闸方面，让船民无需下船即可实现手机缴费，大大提升了过闸效率，极大便利了船民过闸和船闸运营。

Housing construction

在住建行业

在G端，本行通过金融科技赋能住房和城市建设，秉承“一条龙”服务理念打造政府服务链条，从土地招投标到住建行业全流程资金监管，方便政府机关及时监控资金流向；在B端，个性化定制开发，为住建企业客户提供结算、支付等服务；在C端，本行为租客和房客专属打造缴费平台和多场景缴费模式，满足C端客户多渠道缴费的需求。

案例 **西宁分行助力青海医保迈入“码时代”**

由西宁分行承建的青海省医保电子凭证混合支付业务成功通过国家医保局、青海省医保局试点验收，并在青海省第四人民医院等全省 10 家定点医疗机构和 1,000 家药店正式上线。

青海省医保电子凭证混合支付业务上线将实现全流程电子医保凭证展码及混合支付结算功能，用户在试点医疗机构和零售药店扫码支付时，只需一次展示医保凭证二维码，就可实现个人医保账户和个人现金一码支付，轻松完成医疗费用结算，标志着青海省医保业务从“卡时代”迈入“码时代”。



西宁分行与青海省医疗保障局签署
青海省医保电子凭证试点合作协议

案例 **湖州分行打造“超级菜场”智“惠”民生**

为了推进湖州中心农贸市场全面智慧化升级改造，湖州分行移动支付团队携手湖州市大数据运营有限公司，通过金融科技服务打造“超级菜场”。消费者、市场管理局和菜场管理方只需通过市场门口的数据大屏，就能“数读”整个市场的情况，包括市场内当日交易金额、总订单数和商户数、菜市场销售排行榜、交易数据、客流量等信息。

该“超级菜场”解决方案采用了智能硬件，运用“场景 + 科技 + 金融”的思维，涵盖菜品朔源、收银管理、商户管理的智能化农贸市场管理平台。基于该平台，市民可享受到可回溯的食品安全服务和便捷可靠的支付管理服务，同时，商户可以享受支付通道管理、银行账户管理以及小额经营授信贷款等一系列便捷的普惠金融服务，让市民实实在在感受生活提升的幸福感和获得感。

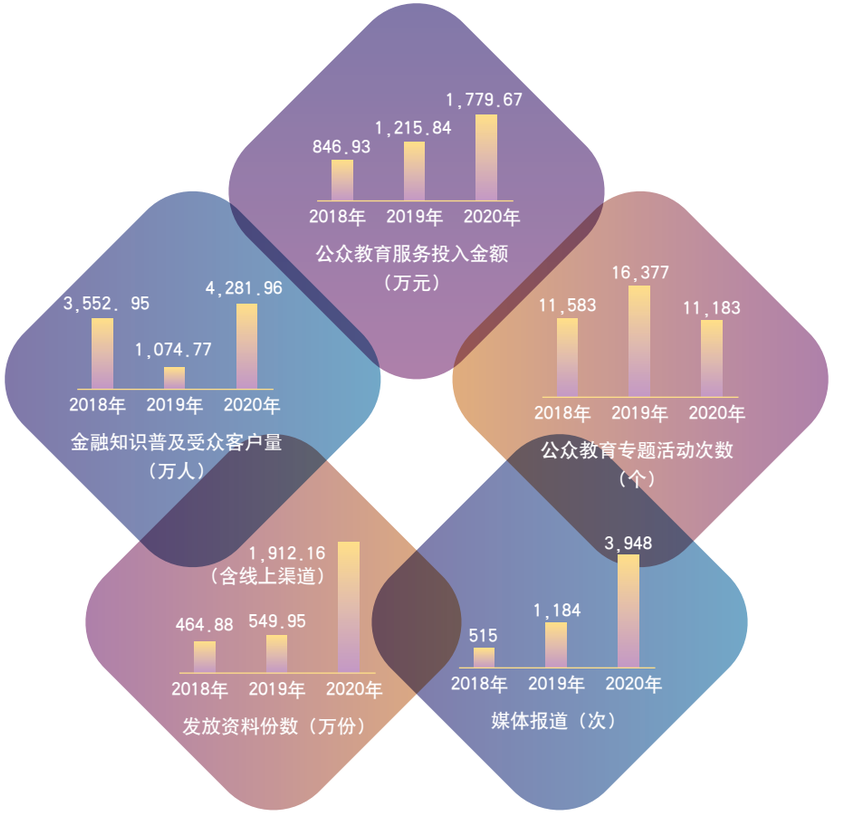


数据可视化大屏



金融知识宣传

普及万家
金融知识助力公众教育
FINANCIAL KNOWLEDGE



全覆盖

本行先后组织开展了“3·15消费者权益保护宣传周”“3·15消费者权益保护宣传日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“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”等金融知识普及活动，全行传统营业网点和社区银行活动参与度和覆盖面达到100%。



宁德分行开展非法集资宣传活动



沈阳分行举办消保宣教晚会







宜春分行开展“人民币知识宣传进社区”活动

多渠道

本行在官网主页、手机银行主页面、官方微博及微信公众号不定期更新各类金融知识和本行消费者权益保护宣教动态；联合主流媒体，通过电视、广播、报刊杂志等媒介向消费者进行风险提示；联合业务部门推出线上金融知识讲堂，营造宣教气氛；借助App平台实现答题互动，发送风险提示短信，引导消费者主动思考，帮助公众群体增强风险识别与防范能力。



福州分行金融普及月主题漫画



三亚分行通过短视频平台宣传征信



郑州分行微视频短片荣获“2020年河南省银行业保险业金融知识宣传”优秀原创作品评选活动视频类优胜奖

助弱势

本行特别针对老年客户在信息来源方面的弱势现状，通过“安愉俱乐部”举办老年人金融防诈骗讲座1,063场，帮助老年人识别P2P、非法集资、电信诈骗等方面的风险；联系专业律师在支行办理法律咨询讲座321场，同时为老年客户提供7*24小时法律顾问服务，老年人有任何财务纠纷，都可以拨打95561电话进行咨询。



晋城分行开展防范
新型电信诈骗宣传活动



南昌分行开展防范
非法集资宣传活动



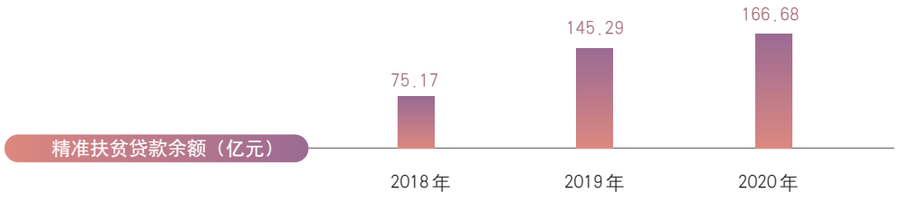
海口分行 2020 年防范非法集资

专题

金融扶贫
精准助力脱贫攻坚

POVERTY ALLEVIATION

2020年，本行将脱贫攻坚战作为重大政治任务，本行行领导高度重视，成立了由陶以平行长担任组长的金融扶贫工作领导小组，明确总行小组成员和挂靠办公室，构建总行各部门间的金融扶贫工作协调合作机制，制定金融扶贫工作总体规划，多措并举助力脱贫攻坚，推动贫困地区精准脱贫，提升贫困地区金融服务可得性。先后被评为第一财经金融价值榜“年度最佳差异化精准扶贫机构”、21世纪亚洲金融“年度精准扶贫金融机构”、《国际金融报》2020第三届CSR先锋论坛“年度最佳创新扶贫机构”，并获得金融界“领航中国”2020年度扶贫大奖等。



聚焦三农扶贫，帮扶农村人口

因我国建档立卡贫困人口集中于农村地区，加大对三农的金融支持力度，有助于推动贫困地区早日脱贫。

积极推进“两权”抵押业务	对资信良好、资金周转量大的农户、家庭农场等涉农经营主体发放信用免担保、两权抵押、“两权＋保险”、“两权＋担保”等模式贷款。[＊两权抵押：农村承包土地经营权和农村住房财产权抵押。]
开展涉农行业研究	重点围绕“米袋子”“菜篮子”“果盘子”等涉农领域开展行业研究工作，提出行业重点支持客户类型和授信业务方案，为分行涉农业务的拓展提供专业指导。
大力推广“兴农贷”系列产品	鼓励分行结合当地实际及优势特色涉农产业，百花齐放拓展“兴农贷”。
定制农村贫困人口扶贫专案	联合当地扶贫办、社会保障部门及供应链核心企业，结合地方实际情况制定精准扶贫贷款专案。

倡导绿色扶贫，建设美丽中国

本行作为国内首家赤道银行，高度重视绿色扶贫。一方面加大困难地区绿色金融信贷支持。重点支持具有绿色发展和民生普惠特征的自来水供应、污水处理、城市天然气等环境治理和清洁能源领域，优先支持符合绿色信贷、绿色金融政策的节能减排、环保、资源循环利用领域的资金需求。另一方面在产业扶贫上，建立贫困人口与绿色项目的利益联结机制。本行与绿色产业中的优质企业项目联动，拉动贫困人口就业，在品种引进和改良、标准化养殖场建设、生产技术培训等方面给予项目支持，让贫困人口联结绿色项目，绿色项目联结市场。

依托科技扶贫，扩大服务半径

本行银银平台将现代化金融服务扩展到更多的三四线城市、农村和偏远地区，丰富欠发达地区金融产品的供给。

一方面，通过拓宽中小银行资金来源，持续为农村中小银行提供授信额度支持助力扶贫。截至2020年12月末，本行已给予约200家中小银行授信，为一百多家农村金融机构授信近2,000亿元，为重点贫困地区例如宁夏、甘肃、贵州、云南、新疆、青海等中小银行授信约500亿元。

另一方面，整合兴业集团优质财富管理助力扶贫。截至2020年12月末，本行为全国重点扶贫省份及县域地区一百多家中小银行提供零售终端理财服务，持续为中小银行创造稳定的中间业务收入。累计与21家省级农信联社达成银银平台财富云理财产品代销业务合作，为广大农村地区和三四线城市城乡居民增加财富投资收入创造便捷有利的普惠条件。

跨界电商扶贫，充实扶贫手段

金融扶贫，电商随行。电商平台是兴业银行集团非金融生活场景服务的开放平台，兴业银行结合自身优势，聚焦电商扶贫，开展电商扶贫工作，积极践行社会责任。在“兴业商城”搭建“兴公益”专区，利用其庞大的零售用户群，借助线下网点，手机银行线上流量，以线上线下结合的购销模式扩大挂钩扶贫点产品销路，帮助贫困地区农民把优质农副产品推向市场，自2019年7月开展以来，兴业银行汇聚集团各方力量，通过分行电商扶贫工作试点，积极探索和完善生活商城的扶贫模式，扩大本行金融电商扶贫影响力和“兴公益”品牌知名度，2020年全行支持40个扶贫商户，上架扶贫商品共401个，培育出阿克苏苹果、政和白茶、和龙大米等一批明星好物。截至2020年12月，兴业银行累计助销阿克苏苹果近20,000件，为阿克苏苹果产地的托万克巴里当村果农创收逾180万元。建立“银行搭台、政府助力、企业获益”的新型协作模式。集团携手自2019年到2020年连续2年为吉林省延边朝鲜族自治州和龙市与安图县松江镇，面向当地基层干部、有关企业等举办电子商务、期货等培训，共吸引到了将近600人次参加。



对口扶贫点阿克苏苹果定制包装







案例 “宁夏味道”记录闽宁山海情

本行银川分行同自治区扶贫办、自治区商务厅、农村农业厅签订“电商扶贫”战略合作协议，为宁夏农村农业厅在厦门大学举办的宁夏农业企业品牌建设研修班做专场交流，在兴业生活商城特别推出的宁夏民优产品销售专区——“宁夏味道”，以电子商务促进产业发展，积极推动金融扶贫的有效落实。

做好定点扶贫，助力脱贫摘帽

本行通过资金下拨与干部下派相结合、基础设施民生工程援建与产业发展支持相结合、单位挂钩帮扶与员工志愿参与相结合的方式助力贫困地区脱贫攻坚，统筹做好各分行挂钩的深度贫困地区、集中连片特困区定点帮扶工作（如新疆南疆、西藏阿里地区、四川省甘孜州、甘肃省天水等地贫困县、村）。同时严防因疫情等出现返贫的现象。截至目前，本行已向51个挂钩点派出扶贫干部40人，全部挂钩点已于2020年4月前全部实现脱贫摘帽，并实现所有挂钩扶贫点脱贫，获授“扶贫重大贡献荣誉证书”，获评“年度责任践行公益项目”。

案例 金融扶贫闯新路，乡村蝶变焕新颜——福建省南平市政和县大梨溪村

2012年来，兴业银行长期挂钩南平市政和县，作为对口帮扶单位，兴业银行累计捐资4900万元助力政和县脱贫攻坚。该县大梨溪村位于县澄源乡北部，系兴业银行在第五轮整村推进对口帮扶村，是澄源乡十个贫困村之一。自2017年以来，兴业银行先后投入帮扶资金138.05万元，派出员工曾年和任大梨溪村第一书记，在兴业银行专项资金和多方筹措资金助力下，曾年和带领村民翻修村部，建设入村错车道、开拓总长4公里的机耕道……交通的便利促进了当地毛竹等林业资源的开发，村集体经济稳步发展，村民实现增收致富，该村于2018年提前脱贫摘帽。

公益飞扬

扶危济困善行不辍

COMMONWEAL AND CHARITY

2020年
公益慈善投入总额
10,928.71万元

捐资助学

本行践行济困助学的社会责任，依托集团资源形成了从小学到大学、从普通教育到特殊教育的多元化扶贫助学体系，累计向教育扶贫领域捐资超7,000万元。2000年设立的“兴业银行关心下一代奖学金”已累计向4,370名优秀学生发放奖学金超过380万元。2007年设立的“兴业银行慈善助学金”已累计资助5所高校贫困大学生共计6,000人次，金额超过2,950万元。2016年起先后开展的“扶贫助残圆梦行动”“春蕾计划”等专项扶贫计划已累计捐资150万元。子公司兴业消费金融股份公司自2016年起先后捐赠1,000余万元设立“泉州市教育基金会特殊教育专项基金”，致力于残疾学生、残疾家庭精准脱贫。

案例 **捐建政和县第二、第三实验小学**

2012年来，兴业银行长期对口帮扶福建省政和县，累计捐资4,900万元助力脱贫攻坚。先后向该县义务教育领域捐资2300万元，用于政和县第二、第三实验小学建设。2017年政和县第二实验小学顺利建成，经过三年发展，今年秋季该校办班规模已达25个班级，在校学生超过千名。另外，兴业银行于2019、2020年分批向县第三实验小学捐资1,500万元，为该校基础设施建设提供了有力的资金保障，预计2021年秋季开始招生。



兴业银行捐建政和县第二实验小学“兴业实验楼”

案例 **“兴业银行兴公益慈善助学金”助力贫困学子长志圆梦**

2007年起，兴业银行设立“兴业银行慈善助学金”，每年资助厦门大学、福州大学、集美大学、福建师范大学、福建农林大学五所高校各100名贫困大学生。截止目前已投入2,950万元帮助共计6,000名困难学子完成学业，是福建省内资助时间最长、总金额最多、覆盖面最广的社会学生资助项目之一。新一轮助学方案为“四年一贯制”，即受助对象一经认定后即可在资助计划期限内连续获得兴业银行的资助直至本科毕业，以解决其后顾之忧。除学习费用支持外，还计划深入了解贫困生家庭情况，由贫困生生源地的兴业银行当地机构开展结对帮扶，努力做到“帮扶一个，脱贫一家”。

案例 **捐资100万元参与“扶贫助残大学圆梦行动”**

2015年起，兴业银行先后捐资共计100万元参与由福建省扶贫基金会、福建省财政厅和福建省残疾人联合会联合开展的“扶贫助残大学圆梦行动”。主要为福建省23个扶贫开发重点县的残疾人大学生、残疾人低保户子女就读国内全日制普通高校的本（专）科给予全额学费资助。截至目前“扶贫助残大学圆梦行动”已资助贫困残疾人、残疾人贫困家庭子女大学生2,310名，2019年首届毕业的282名残疾家庭孩子已顺利毕业，贫困家庭脱贫之梦照进现实。

扶危济困

案例 **三明分行 爱心帮助践行社会责任**

尤溪县联合镇连云村是三明分行2020年新增的挂钩帮扶点。2020年12月17日，三明分行派人走访慰问了连云村的贫困农户，并进行了扶贫专项资金捐赠活动，送去了慰问金与食用油等慰问品。村民林盛新一家四口，儿子儿媳都在外打工，夫妻俩身患重病，三明分行一行人详细了解他们近期的生活、生产等情况，宣讲了扶贫政策，给他们送去了扶贫慰问物资，并鼓励他们坚强面对困难、克服困难，在政策帮扶下迎难而上。

抗灾救灾

案例 **合肥分行全力支持抗洪一线**

2020年7月，安徽遭受持续强降雨，防汛救灾形势十分严峻。面对汛情，合肥分行积迅速行动，第一时间成立工作小组、启动应急预案，动员党员干部、分支机构深入防汛一线，通过参与防汛值守、捐赠救灾物资、开展主题党日活动等形式，全力支援抗洪抢险救灾工作，用行动诠释担当。分行班子成员、分支机构主要负责人先后多次前往安庆、马鞍山、巢湖、无为等地实地慰问受灾群众、镇村干部和抗洪官兵。

同时，分行采取多种措施保障受灾区域金融服务，全力保障受灾地区基础设施、生活设施应急维护和灾后重建。一方面创新推出“抗洪救灾专项贷款”；另一方面组织开展对受灾客户实地走访工作，并建立高效、便捷的信贷服务绿色通道，坚持“特事特办”原则，对防汛救灾业务优先受理和审批。截至2020年末，合肥分行累计审批抗洪贷专项贷款27笔，审批金额28.9亿元，已向汛情严重地区发放防汛救灾应急贷款12.4亿元。



慰问抗洪抢险前线



捐款捐物

专题

抗疫抒困
金融助力复工复产

FIGHT COVID-19



新冠疫情暴发后，兴业银行党委高度重视，实时研判疫情动态，积极响应国家抗疫号召。

- 2020年1月26日即首批向武汉疫情抗击一线捐赠3,000万元。
- 2020年2月底，遵照福建省政府的号召，再向福建省对口支援的湖北省宜昌市捐款500万元。
- 各分行、子公司也纷纷行动，持续捐款捐物支持当地疫情防控；
- 全行中共党员自愿捐赠约198万元，捐款参与率达到100%。
- 截至2020年末，本行向疫情防控捐赠超6,000万元，有效助力了疫情防控工作。
- 总行工会向武汉分行工会拨款100万元专项补助金，主要用于慰问困难员工及加班员工、生病员工及家属慰问及表彰抗疫先进典型。向直系亲属为抗疫一线医护人员的206名员工发放专项慰问金66.9万元。

面对疫情大考，兴业银行按照“六稳”“六保”工作要求，在做好新冠肺炎疫情防控工作的同时，通过设立专项信贷规模、开辟业务绿色通道、减费让利、无还本续贷、优化线上服务等方式综合施策，全力以赴支持疫情防控企业稳定生产和各类市场主体的复工复产，促进经济平稳运行。

2020年3月以来，本行梳理了全行疫情防控支持企业信息，陆续下发了四批疫情防控支持企业名单，涉及企业共计1,166户。支持企业名单以重要医用物资、生活物资及医疗机构为主，并向武汉分行疫情防控相关客户倾斜，对纳入名单企业制定了配套专属政策和财务资源补贴。同时，通过非现场方式全面摸排客户需求，积极为企业设计复产复工资金需求方案，通过开辟专属通道、加快审批审查、留存专项额度保障企业用款需求、提高中长期贷款比重等措施，支持企业恢复生产经营。



围绕推进小微企业复工复产和助企纾困，兴业银行在产品服务方面持续创新，与自身业务创新、经营特色相结合，综合运用“快易贷”“快押贷”“e票贷”“合同贷”等线上融资产品，以及“兴业普惠贷”“兴惠贷”知识产权质押贷款等专属产品，推动信贷资金向未获得过银行融资支持的小微企业倾斜，持续提高民营小微企业信用类贷款占比和首贷获得率。

	2020年
为疫情防控行业企业提供信贷支持（亿元）	849
向疫情防控中小企业累计新增发放授信（亿元）	407.13
支持疫情防控中小企业数量（户）	1,242

案例 加强“互联网＋医疗”线上金融服务

2020年2月起，本行有序组织、推动全行以在线问诊、在线捐赠、医疗机构APP与本行多元金融互嵌等较金融科技产品，为公立医院赋能，满足疫情下人民群众线上咨询及就医购药等需求，帮助以各级卫健、医保部门为主的政府机构打赢疫情防控阻击战。

针对需定期常规问诊、存在复诊续方需求的高血压、心脑血管疾病及糖尿病等慢病患者、怀孕待产等妇幼、肠胃不适等消化内科及儿科等，提供零接触的便捷在线咨询、复诊及处方流转服务。

截至2020年末，全行已支持山西省健康山西诊疗平台、聊城市卫健委健康聊城诊疗平台、漳州市卫建委医联体平台等相关系统建设，并在部分平台将本行银行卡功能与当地居民健康卡融合，为老百姓就医购药提供更为便捷的支付方式。为青海省第四人民医院、武汉市第六医院等95家医院上线在线诊疗、在线捐赠等“互联网＋医疗”相关产品。

案例 北京分行全力以赴战疫攻坚

北京分行积极为疫情防控企业紧急融资。截至2020年末，北京分行已合计向疫情防控企业投放贷款68亿元、开立银承18亿元、商票保贴3.9亿元，一季度还将投放贷款76亿元，为重点防疫物资供应企业如物美贷款20亿元、京东贷款8亿贷款、滴滴贷款3亿元、华联贷款2亿元；为重点医药企业如国药保理5亿元、中国医药贷款5亿元、乐普医疗扩额25亿元等。

以人为本
职工家园共同成长
FOR OUR WORKFORCE

员工总体情况

员工总数
55,473人

男女员工比例
0.85:1

中高层管理人员比例
5.84%

中高层管理人员的男女比例
2.19:1

本科及以上员工人数比例
94.01%

少数民族员工人数
2,091人

外籍员工人数
217人
（含香港192人）

境外机构员工总数
266人
（香港分行+海外机构中心）

员工福利情况

社会保险覆盖面
100%

劳动合同签订率
100%

公积金覆盖率
100%

员工权益

多元环境

本行倡导以人为本的理念，营造公平公正、多元和谐的员工环境。严格遵守国家法律法规，制定了相关招聘管理办法，向劳动者提供平等的就业机会，坚决反对就业歧视，明确禁止雇佣童工和强制劳动。员工薪酬分配遵循“按照岗位价值和贡献分配”的基本理念，无论性别、民族，坚持同岗同酬。

权益保障

严格按照国家法律法规，保障员工各项权益和福利，劳动合同签订率、社会保险覆盖率、公积金覆盖率均保持100%。员工按照国家规定享受带薪年休假。

健康关怀

本行在员工心理健康机制建设上始终重视员工心理健康问题并及时疏导情绪，释放压力。2020年新冠疫情发生以来，本行结合实际情况，多措并举，做实做细员工关爱和心理辅导。

- 及时关心慰问员工医护家属，摸底统计全集团员工直系亲属抗疫援鄂情况，对员工直系亲属中“抗击肺炎”的一线医务人员开展慰问；
- 主动关心员工，给予组织上必要的帮助，增强归属感，并尊重隐私，体现人文关怀和家园文化；
- 关注员工心理压力和情绪管理，减少疫情带来的过度紧张、焦虑和恐惧，积极引导员工科学应对疫情期间个人心理变化情况，合理调整自我情绪；
- 充分利用内部学习平台开设防疫心理疏导课程，引导员工通过政府公众平台进行防疫心理干预疏导，及时为集团全体员工提供心理疏导和知识帮助。

员工培训

员工培训情况

员工培训项目数	3,704
员工培训人次	651,818
员工培训覆盖率（%）	93.7%
每名员工每年接受培训的平均小时数（员工接受培训的小时数／员工的总人数）	193
员工培训经费支出（万元）	13,900

注：上述数据包含编外（临时）人员学习情况

2020年教育培训工作受新冠疫情冲击影响，全行积极配合遵守疫情防控相关要求，快速转换模式，紧随战略变革和人才培养的需要，积极做好员工培训工作，，加强职业道德教育学习，提高员工专业素质和思想意识水平，斩获了“中国人才发展业务鼎力奖”“金融行业人力资源管理杰出成就奖”等荣誉。本行培训工作密切关注人才发展，在倡导赋能增长的大环境下，高度重视员工人力资本增值，培养员工终身就业的能力，持续完善培训体制机制，加强培训体系规划，培育员工适应未来发展需要的金融服务能力，助力组织绩效提升和员工个人成长。

聚力赋能，完善人才培养体系

持续推进学习型组织建设，以培训助战略落地、组织发展及业务加速，探索筹建兴银大学及兴业银行党委党校。围绕全行高中基层管理干部政治力与领导力的提升，持续完善富有本行特色的领导力培养体系，同步探索高中层年轻后备干部的选拔培养机制，借助集团精英讲师挑战赛、金融科技创新人才培养等项目，建设良好的学习生态圈，为本行持续发展打造充足的人才供应链，实现本行人才梯队培养的科学性、系统性、连续性。

绩效驱动，助推业务发展

为解决员工业务发展中的创新及绩效提升难题，开展“兴联动力”“企明星”“兴零秀”“FICC案例大赛”“兴风向”“特创赢”等项目，通过行动学习、绩效改进等新型培训学习技术，聚焦关键岗位人才培养，提升员工专业能力、客户服务能力，实现培训与绩效的深度融合，助力战略实施落地与业务发展。

知识共享，助推数字转型

移动创新的数字化学习时代，为满足员工快速发展的学习习惯和学习需求，本行继续加强培训软硬件基础建设。软件上推动“兴知”移动学习平台建设，优化系统功能与学习资源，提升用户体验，全年累计在线学习770万人次，新增课程4,381门，案例上线829例，直播2,109场，打造全行员工碎片化、即插即用的学习新生态；硬件上探索智能化教学设备的应用，实施智能教室的改造工作。

员工活动

总行工会文体活动多姿多彩



承办福建省总工会直属企业工会第二届运动会。共计近10万名员工（近3万兴业人）参与，23家省直属企业参加，福建省总工会授予“特别贡献奖”。





组织总行书画、摄影、烘焙、篮球、羽毛球、足球、网球、游泳等兴趣小组开展活动。举办健康、养生，云旅游等系列线上专题讲座。

与福建省财政厅、人民银行福州中心支行联合举办青年交友活动。







举办全系统“知识战疫”答题活动和“居家健身，同兴抗疫”主题活动，以及结合春节、六一、中秋国庆举办各类线上线下文体活动。



01
1月13日-15日
2020 活动月历



02
2月20日-23日
2020 活动月历



03
2020 活动月历



06
6月01日-03日
2020 活动月历



10
10月1日-8日
2020 活动月历



案例 信用卡中心 工会与员工共成长

聚小善成大爱无偿献血为爱心接力

2020年7月，总行信用卡中心工会本着“爱心接力，传递真情”的理念，积极号召信用卡中心员工参与无偿献血活动。为打消员工顾虑，信用卡中心工会牵头各部门积极宣传无偿献血的重要意义，增强员工对无偿献血的认知度。同时，全力为参与献血的员工做好后勤保障，安排献血班车接送员工至献血站，为成功献血的员工提供带薪休假等。最终共有48名信用卡中心员工“挽袖”献出了自己的一份温情，用奉献托起了他人生命的希望。



信用卡中心员工参与无偿献血活动



员工参与信用卡中心主办的心肺复苏急救术演练

竭诚服务员工 以人为本增强凝聚力

信用卡中心工会于2020年先后主办了多场心肺复苏急救术的实战讲座，积极普及相关急救知识。员工们跟随老师进行了急救演练，在实践中学习了急救知识和技巧，纷纷表示获益良多。

2020年信用卡中心工会共筹备了4大类、20多场员工活动：妇女节，为信用卡中心女性员工“惊喜送花”；儿童节，面向信用卡中心员工开展亲子征文活动。此外，还先后开展了蛋糕制作、花艺制作等体验活动，以及讲师营、奇葩说等劳动竞赛。



实践篇

专题 共同打造“福建版赤道原则” 103
——《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》签约
兴业银行赤道原则实践 107

P R A C T I C E

专题

共同打造“福建版赤道原则”

《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》签约

THE EQUATOR PRINCIPLE IN FUJIAN



《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》启动仪式

2020 年 12 月 11 日，《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》签约仪式暨生态环境多方共治标杆项目发布会在福州举行。福建省副省长郭宁宁莅临现场启动倡议，兴业银行行长陶以平代表福建金融机构宣读《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》，该倡议是国内首个由金融机构自发提出的生态环境治理行动倡议。

福建是习近平生态文明思想的重要孕育地，是首个国家生态文明实验区。作为源于福建、根在福建的全国性股份制商业银行，兴业银行通过《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》，以及同步发布的“生态环境多方共治标杆项目”，致力于推动“生态福建”建设，与金融同业携手打造“福建版赤道原则”。

《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》共九条，涵盖践行“两山论”、支持绿色产业、拒绝污染融资、严守合规底线、推进整改修复、强化专业能力、加强绿色运营、携手多方共治、共享绿色信息等方面倡议。该倡议不仅对国家高质量发展与环境治理政策法规进行了凝练整合，同时还借鉴了赤道原则的理念和管理方法，共享兴业银行 13 年来在践行赤道原则过程中在项目分类、信息披露等方面积累的成功经验，并引入环保公益组织作为第三方专家支持，将赤道原则国际最佳实践经验与福建省内融资信贷业务有机融合，形成一套适用于福建本土融资项目的环境与社会风险管理体系与业务流程，实现赤道原则内涵的提炼、传播和本土化。



兴业银行行长陶以平代表福建金融机构宣读《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》

同时，兴业银行还携手企业、保险机构、环保公益组织联合发起生态环境多方共治标杆项目，计划通过福建申远新材料一体化产业园区统一的水、电、蒸汽、污水处理等基础设施配套，建设成福建省首个清洁制造染整一体化的产业园区，改变社会公众对织染行业重污染的印象。标杆项目创新了“政府－银行－保险－企业－NGO”的多方治理模式，将《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》贯彻落地，集合各成员所在领域的专业能力和技术，实现环境与社会风险管理的协作，共同探索生态环境多方共治管理经验。



生态环境多方共治标杆项目揭牌仪式

作为国内可持续金融先行者、国内首家赤道银行，兴业银行不仅着眼于自身绿色金融发展，同时积极探索金融支持生态环境治理的社会责任履行方式，创新多方携手的生态环境治理新模式。《福建金融业生态环境多方共治行动倡议》以及配套的“生态环境多方共治标杆项目”将形成一套切实可行的生态环境治理经验，并在后期通过白皮书、年度报告等形式对外披露，让“福建经验”开枝散叶，汇聚金融支持中国生态环境治理的新动能。

兴业银行赤道原则实践
IMPLEMENTATION

修订兴业银行赤道原则管理规范

历时一年多的第四版赤道原则于2020年10月1日起正式生效，本行及时根据新版赤道原则要求，修订赤道原则管理规范，提升全流程管控质效。对标《赤道原则（第四版）》以及赤道协会最新发布的《赤道原则（第四版）实施指南》，本行不仅根据新版赤道原则关于项目适用范围、气候变化、生物多样性等方面的新要求，而且充分考虑联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎协定》、TCFD（气候相关财务信息披露工作组）等相关要求，对赤道原则项目管理制度体系、赤道项目示范合同进行全面修订完善；根据近年来赤道原则项目非现场检查发现的问题，进一步细化赤道项目全流程管理规范，以期提升赤道原则实践能力的基础上，能够进一步顺应国际最新可持续发展趋势，提升本行可持续金融创新实践能力。

持续加强国际交流对话

持续加强与赤道协会沟通互动，提升本行参与国际标准制定的话语权。作为亚太地区赤道银行代表，参与赤道协会《赤道原则（第四版）》中文版的翻译校对工作；通过参与2020年赤道大会、赤道政策（EPA Strategy）投票表决、提交赤道协会年度报告等形式参与赤道协会标准制定、反馈我国赤道原则执行情况，提升中国赤道银行话语权。

兴业银行赤道原则执行情况

2020年1月1日至2020年12月31日，本行共对**130**笔项目开展赤道原则适用性判断，所涉项目总投资约**7,595.43**亿元，涉及**128**个客户、**69**类国标行业，覆盖全行**31**家分行。另有**32**笔适用赤道原则项目已达到融资生效阶段（签署融资合同），包括项目融资**31**笔，与项目关联的公司贷款**1**笔。截至2020年末，本行累计对**1,294**笔项目开展赤道原则适用性判断，其中适用赤道原则的项目共计**621**笔，所涉项目总投资为**29,161.44**亿元。

项目融资

2020年本行已生效项目融资共**31**笔，其中A类项目**16**笔，B类项目**13**笔，C类项目**2**笔，项目均位于中国，主要分布在交通基础设施建设、锂离子电池制造、水力发电、信息处理和储存等行业，其中A类和B类项目均聘请了独立第三方环境与社会咨询机构协助尽职调查，并评估项目的赤道原则符合性。

与项目关联公司贷款

2020年本行已生效与项目关联公司贷款共**1**笔，为B类项目，项目位于中国，属于热力生产和供应行业，项目聘请了独立第三方环境与社会咨询机构协助尽职调查，并评估项目的赤道原则符合性。

2020年赤道原则项目行业分布

（根据《赤道原则管理准则》要求披露的行业范围）

项目类型	行业	项目数量
项目融资	采矿业	2
	基础设施	8
	能源	3
	其他（化工业5、一般制造业13）	18
与项目关联的公司贷款	能源	1

案例 **赤道银行携手锂电高企——常州分行首笔赤道原则项目落地**

蜂巢能源科技有限公司是大型新能源锂电池制造及销售的高新技术企业，拥有尖端的锂电生产经验及技术，已具备4GWh锂离子动力电池及模组的生产能力，其产品主要运用于新能源汽车领域。兴业银行常州分行根据赤道原则要求，依据项目规模大小、生产工艺特性等要素判断项目对环境与社会的影响程度，认定为B类项目。通过进行第三方评估机构的选聘和开展环境与社会风险尽职调查，对项目潜在风险点进行识别与缓释，并最终与企业签订《赤道项目借款合同》，项目顺利落地。

该项目通过运用环境与社会行动计划，不仅提升企业对项目生产安全、环境安全等多方面管理能力，得到了企业方高度认可，而且也提升兴业银行对项目整体风险与资产质量的监督与管控能力，促成银企共同践行社会责任，共同实现可持续、高质量发展。

未来展望
THE FUTURE

2021 年是我国“十四五”规划和二零三五远景目标开局之年，迈出全面建设社会主义现代化强国的关键步伐。发展是解决我国一切问题的基础和关键本行将继续秉持可持续发展理念，加速推进“1234”战略，围绕客户为中心，通过绿色金融、普惠金融、金融科技、风险防控等多维度推动全行高质量发展。

绿色金融，生态屏障

紧跟绿色发展新理念，发挥本行绿色金融专业优势，以“融资 + 融智”方式促进生产生活方式绿色转型、能源资源合理配置、污染物排放量减少、生态环境持续改善、强固生态安全屏障。

回归本源，民生普惠

牢记银行业回归本源，服务实体经济使命，在国际国内双循环驱动下，重点扶持中小微企业，提升金融可得性与普惠性。通过服务渠道、结算工具、融资成本、综合金融服等“多管齐下”，着力打造民生普惠。严格执行监管要求，健全内部激励约束机制，强化消费者投资教育，筑牢消费者权益保护三道防线。

数字化转型，科技赋能

以数字化转型为驱动力，本行将大力推动数字化运营，打造数字平台、云服务场景，夯实数字化转型金融科技基础设施，推进深层次数据治理，对业务发展与风险管控领域共同强化科技赋能。

主动合规，管控风险

全行继续坚持“从严治行”宗旨，以“严”践行合规义务，强化责任担当意识 以“新”驱动管理变革，构建合规内控新格局 以“治”推动专项治理，深化业务效能转变。压实“主体责任、管理责任、整改责任”三大责任，持续提升全行各级经营机构与业务管理部门的风险管控履职能力，为集团新一轮五年规划开好局提供风险管控保障。

未来，本行将在新使命、新征程的起点上，心怀天下，志存高远，努力建设战略目标清晰、经营特色鲜明、专业能力突出、科技创新领先、综合实力雄厚的主流银行集团，向着“一流银行，百年兴业”的远大目标持续迈进。





社会责任绩效

经济绩效	2020年
总资产（万亿元）	7.89
归属于母公司股东的净利润（亿元）	666.26
小微企业贷款余额（亿元）	8,054.55
小微企业贷款客户数量（户）	118,894
服务民营企业贷款余额（亿元）	8,337.77
服务民营企业贷款客户数量（户）	30,056

环境绩效	2020年
“两高一剩”行业贷款余额占对公贷款比重下降数（%）	0.11
绿色金融融资总额（亿元）	28,598
绿色金融累计服务客户数（家）	29,829
绿色金融所支持项目的环境绩效	每年节约标准煤3,039.01万吨，年减排二氧化碳8,472.85万吨，年综合利用固体废弃物4,596.49万吨，年节水量41,047.25万吨。
“绿色按揭贷”贷款余额（亿元）	192.42
总部办公场所二氧化碳排放量（吨）	47,826.10

社会绩效	2020年
每股社会贡献值（元）	14.05

服务渠道建设情况	
网点数	159家分行（包括113家二级分行）、2,003家分支机构
设置无障碍通道的网点数量（个）	1,370
设置爱心窗口的网点数量（个）	1,350
智慧网点数量（家）	201

员工情况	
员工总数（人）	55,473
男女员工比例	0.85:1
中高层管理人员比例（%）	5.84
中高层管理人员的男女比例	2.19:1
本科及以上员工人数比例（%）	94.01
少数民族员工比例（%）	3.77
外籍员工人数（人）	217（含香港192人）

员工接受培训情况	
员工培训项目数（项）	3,704
接受培训员工（人次）	651,818
每名员工每年接受培训的平均小时数（员工接受培训的总小时数/员工的总人数）	193
员工培训经费支出（万元）	13,900
“兴航程”合规经营示范年宣贯活动（次）	超过400
反腐倡廉培训覆盖人次	56,897

金融安全	
集团信息科技正式员工（人）	2,331
信息科技投入（亿元）	48.62

员工权益	
社会保险覆盖面（%）	100
劳动合同签订率（%）	100
公积金覆盖率（%）	100
受集体协商协议保障的员工百分比（%）	100

公众金融教育活动	
公众教育服务投入金额（万元）	1,779.67
公众教育专题活动（个）	11,183
发放资料份数（万份）	1,912.16（含线上渠道）
公众教育服务媒体报道（次）	3,948

公益活动	
公益慈善投入总额（万元）	10,928.71
金融精准扶贫贷款余额（亿元）	166.68

抗击疫情	
抗击疫情捐赠总额（万元）	超6,000
为疫情防控行业企业提供信贷支持（亿元）	849
向疫情防控中小企业累计新增发放授信（亿元）	407.13
支持疫情防控中小企业数量（户）	1,242

[本报告中的“每股社会贡献值”根据上海证券交易所2008年5月14日发布的《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》提出的每股社会贡献值计算方式，即每股社会贡献值＝每股收益＋（纳税额＋职工费用＋利息支出＋公益投入总额－社会成本）／期末总股本。]

2020年部分荣誉

英国《银行家》杂志 2020年全球银行1,000强榜单	按一级资本排名第21位 按照总资产排名27位
《福布斯》杂志 2020年全球上市公司2,000强榜单	第57位
中国银行业协会	最佳绿色金融成效奖 最佳社会责任管理者奖
英国《银行家》& 《专业财富管理》（PWM）杂志	年度全球表现最佳私人银行
《专业财富管理》（PWM）杂志	最佳数字化营销传播私人银行（亚洲地区）
《亚洲金融》杂志	“中国最佳可持续银行”年度大奖
《亚洲货币》杂志	年度最佳绿色金融银行 绿创贷——最佳绿色金融产品 最佳供应链融资银行
气候债券倡议组织 （The Climate Bonds Initiative，CBI）	2019年度金融机构最大交易 近十年金融机构最大发行人
人民日报党媒平台	“赤道原则促进商业银行可持续发展”案例 ——中国普惠金融典型案例
人民网	2020年度企业奖 金服云——2020年度人民匠心产品奖
新华网	2020我喜爱的中国品牌 抗疫工作入选“全球抗疫 品牌力量”经典案例 优秀案例“绿色之星”

《银行家》杂志	陶以平行长获选“2020年度十大金融人物” 最佳金融创新奖 十佳民营企业金融服务创新奖 十佳小微企业金融服务创新奖 十佳投资银行创新奖 十佳家族信托管理创新奖 十佳智能风控创新奖 十佳小微企业金融科技服务创新奖 最佳资产管理银行
中国经营报	社会责任行业影响力奖 金琥珀财富管理优选银行 2020卓越竞争力金融科技创新银行 2020卓越竞争力私人银行
中国新闻周刊	年度责任企业
每日经济新闻	最具社会责任上市公司奖 首席责任官 年度普惠金融卓越贡献奖 中国上市公司品牌价值榜——总榜TOP100
21世纪经济报道	年度亚洲卓越商业银行 年度卓越上市公司 年度精准扶贫金融机构 最佳资产管理银行 天天万利宝稳利恒盈系列产品 ——最具人气理财产品奖 集团公益品牌“兴公益” ——年度卓越公益创新案例奖 金服云——卓越普惠金融创新服务平台
南方周末	杰出责任企业奖 年度绿色发展企业奖 “银行业责任企业荣誉证书”
澎湃	年度金融机构 年度普惠金融 兴业银行信用卡中心——年度信用卡中心 兴业银行金融精准扶贫项目 ——“年度责任践行公益项目”奖
腾讯	ESG杰出绩效企业
新浪	年度最具投资价值银行 年度最佳普惠金融银行 责任投资优秀银行奖

EY安永

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

可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明(2021)专字第60438520_A01号
兴业银行股份有限公司

兴业银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对兴业银行股份有限公司（以下简称“兴业银行”）编制的《兴业银行 2020 年年度可持续发展报告》（以下简称“可持续发展报告”）中选定的 2020 年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、管理层的责任

兴业银行的管理层对绩效信息按照可持续发展报告中的报告编制依据进行编制和列报负责。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，选用编报基础的恰当性，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，对选定的可持续发展报告中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与兴业银行达成的业务约定条款，本报告仅为兴业银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除兴业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兴业银行可持续发展报告中的 2020 年绩效信息，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

我们对兴业银行 2020 年年度可持续发展报告中选定的绩效信息实施了鉴证工作程序，包括：

- 少数民族员工比例（%）
- 中高层男女比例（%）
- 精准扶贫贷款余额（亿元）
- 小微企业贷款余额（亿元）
- 小微企业贷款客户数量（户）
- 智能网点数量（个）
- 公众教育服务投入金额（万元）

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY安永

可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明(2021)专字第60438520_A01号
兴业银行股份有限公司

- 达到融资正式生效阶段（签署融资合同）的赤道原则项目笔数（笔）
- 绿色金融融资余额（企业客户）（亿元）
- “绿色按揭贷”贷款余额（个人客户）（亿元）
- 集团信息科技投入规模（亿元）
- 总行二氧化碳排放量（吨）

在我们的工作范围内，我们仅在兴业银行总行层面开展工作，工作内容包括：

1） 对兴业银行参与提供可持续发展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） 对选定的可持续发展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编报基础有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的可持续发展报告中所载 2020 年绩效信息，可持续发展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兴业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式于报告中的编报基础。

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY安永

可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明(2021)专字第60438520_A01号
兴业银行股份有限公司

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）

中国 北京

2021 年 3 月 12 日

A member firm of Ernst & Young Global Limited



GRI 内容索引

	编号	内容	页码
● GRI102一般披露			
组织概况	102–1	组织名称	报告说明
	102–2	活动、品牌、产品和服务	8
	102–3	总部位置	8
	102–4	经营位置	30
	102–5	所有权与法律形式	8
	102–6	服务的市场	30
	102–7	组织规模	8,46
	102–8	关于员工和其他工作者的信息	95
	102–9	供应链	69
	102–10	组织及其供应链的重大变化	8
	102–11	预警原则或方针	23–24
	102–12	外部倡议	报告说明,65 103–106
	102–13	协会的成员资格	报告说明,45 47，65，107,126
战略	102–14	高级决策者的声明	2
	102–15	关键影响、风险和机遇	2
道德和诚信	102–16	价值观、原则、标准和行为规范	9–26
	102–17	关于道德的建议和关切问题的机制	25–26

	编号	内容	页码
管治	102–18	管治架构	8
	102–19	授权	11–12
	102–20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	11–12
	102–21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	13–18
	102–22	最高管治机构及其委员会的组成	8
	102–23	最高管治机构主席	报告说明
	102–24	最高管治机构的提名和甄选	8
	102–25	利益冲突	\
	102–26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	11–12
	102–27	最高管治机构的集体认识	9–18
	102–28	最高管治机构的绩效评估	\
	102–29	经济、环境和社会影响的识别和管理	9–18, 57–58
	102–30	风险管理流程的效果	19–24
	102–31	经济、环境和社会议题的评审	11–14
	102–32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	11–12
	102–33	重要关切问题的沟通	13–18
	102–34	重要关切问题的性质和总数	15–18
	102–35	报酬政策	96
	102–36	决定报酬的过程	96
	102–37	利益相关方对报酬决定过程的参与	\
	102–38	年度总薪酬比率	\
	102–39	年度总薪酬增幅比率	\

	编号	内容	页码
利益相关方参与	102–40	利益相关方群体列表	14
	102–41	集体谈判协议	96
	102–42	利益相关方的识别和遴选	13–14
	102–43	利益相关方参与方针	13–18
	102–44	提出的主要议题和关切问题	15–18
报告实践	102–45	合并财务报表中所涵盖的实体	报告说明
	102–46	界定报告内容和议题边界	13–18
	102–47	实质性议题列表	15–18
	102–48	信息重述	\
	102–49	报告变化	15–18
	102–50	报告期	报告说明
	102–51	最近报告日期	报告说明
	102–52	报告周期	报告说明
	102–53	有关本报告问题的联系人信息	报告说明
	102–54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告说明
	102–55	GRI 内容索引	119–125
	102–56	外部鉴证	116–118
GRI 201：经济绩效			
	201–1	直接产生和分配的经济价值	46
	201–2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	57–68
	201–3	义务性固定福利计划和其他退休计划	\
	201–4	政府给予的财政补贴	\
GRI 202：市场表现			
	202–1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	\
	202–2	从当地社区雇佣高管的比例	\
GRI 203：间接经济影响			
	203–1	基础设施投资和支持性服务	30–45，61–68，89–91
	203–2	重大间接经济影响	85–94

编号	内容	页码
GRI 204：采购实践		
204–1	向当地供应商采购支出的比例	\
GRI 205：反腐败		
205–1	已进行腐败风险评估的运营点	25–26
205–2	反腐败政策和程序的传达及培训	25–26
205–3	经确认的腐败事件和采取的行动	\
GRI 206：不当竞争行为		
206–1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	\
GRI 207：税务（2019）		
207–1	税务管理方法	\
207–2	税务治理、管控及风险管理	\
207–3	利益相关方的参与以及涉税问题管理	\
207–4	国别报告	\
GRI 301：物料		
301–1	所用物料的重量或体积	\
301–2	所使用的回收进料	\
301–3	回收产品及其包装材料	\
GRI 302：能源		
302–1	组织内部的能源消耗量	69
302–2	组织外部的能源消耗量	69
302–3	能源强度	\
302–4	减少能源消耗量	69
302–5	降低产品和服务的能源需求	69–70
GRI 303：水资源与污水（2018）		
303–1	组织与水（作为共有资源）的相互影响	\
303–2	管理与排水相关的影响	\
303–3	取水	\
303–4	排水	\
303–5	耗水	69

编号	内容	页码
GRI 304：生物多样性		
304–1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	\
304–2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响 受保护或经修复的栖息地	\
304–3	受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及	\
304–4	国家保护名册的物种	\
GRI 305：排放		
305–1	直接（范畴1）温室气体排放	69
305–2	能源间接（范畴2）温室气体排放	69
305–3	其他间接（范畴3）温室气体排放	\
305–4	温室气体排放强度	\
305–5	温室气体减排量	\
305–6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	\
305–7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	\
GRI 306：废弃物（2020）		
306–1	废弃物的产生及与废弃物相关的重大影响	\
306–2	管理与废弃物相关的重大影响	\
306–3	产生的废弃物	\
306–4	废弃物转移	\
306–5	废弃物处理	\
GRI 307：环境合规		
307–1	违反环境法律法规	\
GRI 308：供应商环境评估		
308–1	使用环境标准筛选的新供应商	69
308–2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	\
GRI 401：雇佣		
401–1	新进员工和员工流动率	95
401–2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	96，98–100
401–3	育儿假	\

编号	内容	页码
GRI 402：劳资关系		
402–1	有关运营变更的最短通知期	\
GRI 403：职业健康与安全（2018）		
403–1	职业健康安全管理体系	\
403–2	危害识别、风险评估和事件调查	\
403–3	职业健康服务	96，98–100
403–4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	\
403–5	工作者职业健康安全培训	\
403–6	促进工作者健康	96，98–100
403–7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	\
403–8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	96
403–9	工伤	\
403–10	工作相关的健康问题	\
GRI 404：培训与教育		
404–1	每名员工每年接受培训的平均小时数	97
404–2	员工技能提升方案和过渡协助方案	97
404–3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	\
GRI 405：多元化与平等机会		
405–1	管治机构与员工的多元化	95
405–2	男女基本工资和报酬的比例	96
GRI 406：反歧视		
406–1	歧视事件及采取的纠正行动	\
GRI 407：结社自由与集体谈判		
407–1	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	\
GRI 408：童工		
408–1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	\
GRI 409：强迫或强制劳动		
409–1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	\

编号	内容	页码
GRI 410：安保实践		
410–1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	\
GRI 411：原住民权利		
411–1	涉及侵犯原住民权利的事件	\
GRI 412：人权评估		
412–1	接受人权审查或影响评估的运营点	\
412–2	人权政策或程序方面的员工培训	\
412–3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	\
GRI 413：当地社区		
413–1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	75
413–2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	\
GRI 414：供应商社会评估		
414–1	使用社会标准筛选的新供应商	69
414–2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	\
GRI 415：公共政策		
415–1	政治捐赠	\
GRI 416：客户健康与安全		
416–1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	50–52
416–2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	\
GRI 417：营销与标识		
417–1	对产品和服务信息与标识的要求	50
417–2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	\
417–3	涉及市场营销的违规事件	\
GRI 418：客户隐私		
418–1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	\
GRI 419：社会经济合规		
419–1	违反社会与经济领域的法律和法规	\

《负责任银行原则》（PRB）指标索引

负责任银行原则	指标内容	页码
原则1 一致性	1.1 机构主要商业模式 与运营情况	8
	1.2 银行的商业战略与社会可持续发展目标的契合度	9–12，15–18
原则2 影响与目标设定	2.1 机构主要业务对社会可持续发展的影响，以及面临的可持续发展挑战与机遇	2
	2.2 描述机构设定的可持续发展进步目标	109
	2.3 机构为完成上述目标采取的措施与计划	109
原则3 客户与顾客	3.1 促进机构与客户之间的负责任关系的实践行为	58–68
	3.2 机构与客户共同致力于可持续发展实践与可持续性经济行为	101–108
原则4 利益相关方	4.1 对利益相关方关心议题的确认与解决	13–18
原则5 公司治理与企业文化	5.1 机构符合负责任原则的公司治理结构、政策框架	9–12
	5.2 培养员工负责任银行企业文化，	12
原则6 透明度与负责任	6.1 机构执行负责任原则的良好实践与进步情况	12，61–62，107–108

读者意见反馈表

请您协助我们提高报告的编制质量，提供更有价值的信息，改进我们的可持续发展工作！

传真：+86 591 87825748

地址：福建省福州市湖东路154号
中山大厦A座

邮编：350003

邮箱：sustainability@cib.com.cn

1、您认为兴业银行可持续发展报告编制整体质量如何：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

2、您对兴业银行在公司治理方面的评价如何：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

3、您对兴业银行在经济发展、保护环境和回馈社会等方面的评价如何：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

4、您对兴业银行在推动可持续发展方面的评价如何：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

5、您对兴业银行在赤道原则执行方面的评价如何：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

6、您对兴业银行信息披露清晰度、完整性和准确性评价如何；

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

7、您认为本报告的排版和设计方面的评价如何；

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

8、您对本行可持续发展报告及工作的意见和建议：

_____

_____

_____

您的联系方式：_____

姓 名：_____

电 话：_____

Email：_____ @ _____

手机扫描二维码答题 ▶