兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

2019 可持续发展报告

兴业银行股份有限公司
环境 社会 治理

ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT



心存天地宽·笃行以致远
ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT

心存天地宽·发展须兼顾社会与环境
笃行以致远·踏实前行才能行得长远
寓义于利·持心如意·从绿到金·授渔授鱼·见大行远
欢迎走近兴业·走进可持续发展报告

兴业银行股份有限公司 2019 可持续发展报告 Annual Sustainability Report 2019

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2019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 2019 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（第三版）》(Equator Principles III)
- 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 2019 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

P7 兴业银行概况
P9 寓义于利
可持续发展战略促发展
P11 关键议题
强化利益相关方互动
P17 专题：ESG评级晋升
做负责任的好银行
P21 行稳致远
风控与合规管理保障金融稳定供给
P24 反腐倡廉
增强廉洁意识
P25 专题：安全合规
信息科技风险管理获一类成果奖

P27 发展篇

P30 量体裁衣
两大重点助力服务实体经济
P35 同心协力
扶植民营经济小微企业成长
P39 专题：相伴成长
为科创企业提供“全生命周期”金融服务
P41 多元金融
推动“一带一路”对外开放
P43 创造价值
真情回馈股东
P45 专题：金融科技
助力普惠金融发展
P50 客户中心
提升客户服务体验
P57 专题：心系客户
全面保障消费者权益

P59 环境篇

P61 精耕细作
提升环境与社会风险管理专业化水平
P65 专题：引进前沿
携手中小城商行可持续发展
P67 多点开花
绿色金融集团再发力
P75 专题：先行优势
助力长江大保护
P79 绿色运营
提升供应商影响力
P81 绿色生活
为生态和谐贡献兴业力量

P83 回馈社区篇

P87 专题：心手相连
万众一“兴”战疫情
P95 脱贫攻坚
多措并举助力精准扶贫
P99 社区共建
金融服务致力改善民生
P101 普及万家
金融知识助力公众教育
P105 公益飞扬
扶危济困善行不辍
P109 以人为本
职工家园共同成长

P115 实践篇

P117 专题：参与制定国际标准
赤道原则第四版扬帆起航
P119 兴业银行赤道原则执行情况

P123 未来展望

P125 附录

P125 ESG绩效
P128 2019年部分荣誉
P129 可持续发展报告独立鉴证报告
P132 GRI 标准内容索引
P139《负责任银行原则》(PRB) 指标索引
P140 读者意见反馈表



























董事、行长 陶以平

行长致辞

基业长青，企业共愿。然而，古今中外，真正的百年老店凤毛麟角，永立潮头的银行也不多见。

三十多年来，我行时刻警醒，不仅立志成为“一流银行，百年兴业”，更全力以梦想引领行动，脚踏实地探索和践行可持续发展之道。我们紧密融入经济社会发展大势，构建起人与自然、环境、社会和谐共处的公司治理新体制，打造了寓义于利的社会责任实践新模式，积极以多种方式与利益相关者铸造价值共同体，始终能够与时代共进共荣。

近年来，经济增速换挡，监管政策调整，金融科技突起，我国银行业开始进入“下半场”，可持续发展成为更有现实意义的命题。对此，我们继承发展优良传统，深入开展自身的金融供给侧结构性改革，坚定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，将服务家国、改进民生、回报社会深植经营管理全流程各方面，不仅没有“神话”变“笑话”，而且继续实现新的跨越发展。

2019 年，我们按照既定方向孜孜求索、久久为功，可持续发展打下更加坚实基础。

我们深入推进“商行 + 投行”战略，自身具备更加强大的抵御波动能力。全年规模、效益、质量协调发展、稳健增长，行业地位更加巩固，全球排名继续上升，国际评级获得上调，更加可喜的是，发展的成色更加纯正。投行非金债承销规模蝉联全市场首位，银行理财在模式转型中稳中有进，资产托管保持市场前列，投资交易创造出更大价值，同时存款、贷款占比不断提高，强优势、补短板“两条腿走路”越走越宽。零售金融各项业务较快发展，收入占比提前达到五年规划要求，已与企业金融、同业金融形成“三足鼎立”之势。非息收入保持较快增长，占比持续提升，收入结构变得更加多元、均衡。不良贷款率连续三年下降，流动性指标达到历史最好水平，获得市场和监管充分肯定。

我们持续提升金融服务质效，与更多客户建起更加紧密的合作关系。在以综合金融为抓手持续做好大客户服务的同时，及时推出小微线上融资系统，率先建成依托省级大数据的福建省金融服务云平台，为广大中小企业、民营企业融资提供良好工具，全年普惠型小微企业客户数、贷款余额同比分别增长 56.59%、37.01%，超额完成“两增两控”监管要求。在大力构建同业朋友圈的基础上，将服务对象向同业终端客户延伸，“钱大掌柜”用户超过 1,400 万人，“财富云”已与 16 家省级联社合作，优质财富产品搭上快车驰向广阔腹地，服务更多偏远人群。在强化重点客群服务的同时，完善大众客群服务体系，启动“智慧网点”建设，全年获评 2 家百佳网点，41 家五星网点，真诚服务换来 99.66% 的客户满意度。

我们高度重视并充分维护各方利益，为转型发展营造更好环境。2019 年，成为联合国《负责任银行原则》首批签署银行，对自身责任实施更加严格的约束，与十一年前在国内银行中首家签署赤道原则遥相呼应。初心不变的还有绿色金融，截至年末绿色金融提前实现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，青山多娇媚，料见我应如是！精准扶贫贷款持续增长，兴业商城上架扶贫相关商品 256 个，帮助更多贫困群众迈上小康“高速路”。与五所学校签约启动新一轮助学计划，未来四年再捐 1,000 万元，助力苔花能如牡丹般盛开。持续推动人力资源管理向人力资本建设转变，员工教育经费、培训项目与参与人数均大幅增长，“最佳雇主”实至名归。这些工作，与价值创造相辅相成，去年我行继续保持连续分红，且分红比例稳中有升，投资者获得可观回报。由于在环境、社会及公司治理上的良好表现，去年明晟将我行相关评级上调至 A 级。

2020 年初，新冠肺炎“黑天鹅”降临，经济社会发展蒙上巨大阴影，对商业银行能力、责任、担当提出更多更高要求。我们将秉持更加均衡的业务结构、更加稳固的客户基础、更加良好的市场形象，全力以赴落实国家号召，帮助客户发展，维护各方利益，在非常时期展现非常作为，成功应对当前挑战，在可持续发展之路迈出坚实步伐。

董事、行长 陶以平



监事会主席　蒋云明



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



寓义 | 于利

价值银行 · 着眼长远

MANAGEMENT

兴业银行概况 P7

寓义于利 可持续发展战略促发展 P9

关键议题 强化利益相关方互动 P11

专题：ESG评级晋升 做负责任的好银行 P17

行稳致远 风控与合规管理保障金融稳定供给 P21

反腐倡廉 增强廉洁意识 P24

专题：安全合规 信息科技风险管理获一类成果奖 P25

管理篇

ESG 指标

● 风险合规管理 ● 反腐败政策与培训 ● 反洗钱合规管理和专业技能培养
● 维护及保障知识产权 ● 金融安全 ● 利益相关方沟通

SDGs 目标

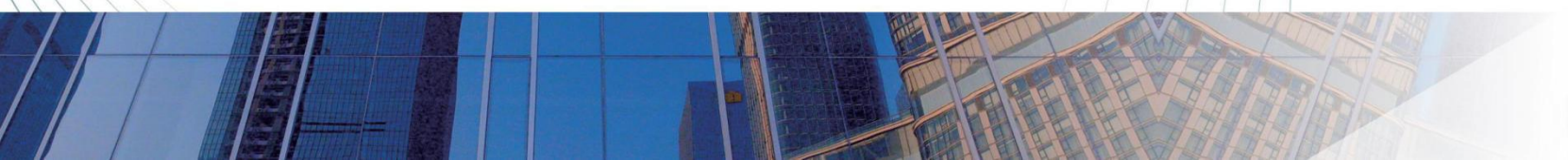
8. 体面工作和经济增长　13. 气候行动　16 和平、正义与强大的机构　17.促进目标实现的伙伴关系

具体数据	2019 年
董事会独立董事人数	5 人
根据利益相关方问卷设定关键议题数	24 项
网点数	45 家一级分行（含香港分行）、2,019 家分支机构
“兴航程”合规经营示范年宣贯活动	300 余次
本行微信公众号“兴业反洗钱”累计阅读量	10 万多人次
知识产权培训	1,786 人次
反腐倡廉培训	56,690 人次
集团信息科技正式员工	1,910 人
信息科技投入	35.65 亿元，同比增长 24.66%

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，注册资本 207.74 亿元，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、基金、期货、资产管理、消费金融、理财、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）、2,019 家分支机构，与全球 1,400 多家银行建立代理行关系，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 2019 年末，本行董事会成员 14 人，其中股权董事 5 名，高管董事 4 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。

量身打造的董事会组织架构：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。各委员会充分发挥专业优势，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。

精心遴选的专家型独立董事：本行现有独立董事 5 名，均由董事会提名，5 名独立董事各有专长，在专业知识和履职经验等方面互有补充、搭配合理，与本行主要股东和管理层不存在可能影响其独立判断的关系。本行独立董事重点关注银行及全体股东特别是中小股东的利益，并对董事提名或任免、高管聘任或解聘、高管薪酬、关联交易、利润分配、外部审计师聘任等重大事项向董事会或股东大会发表独立客观的专项意见。

监事会构成

本行现有 8 名监事。按类别划分，包括 2 名股权监事、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。

ESG 管治

本行董事会作为决策机构，对全行业务发展和风险管理承担最终责任，因此在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面以及与此相关的实施尽职调查方面，承担督促高级管理层及相关机构有效履行管理职责的角色。本行董事会持续引导、鼓励管理层积极探索以多种方式履行社会责任，确立可持续发展长效机制，通过提供专业的产品和服务实现环境保护、增进社会福祉，助力我国生态文明和美丽中国建设。同时，董事会坚持在战略层面关注社会责任履行情况，树立可持续发展的价值准则、企业文化和经营理念。



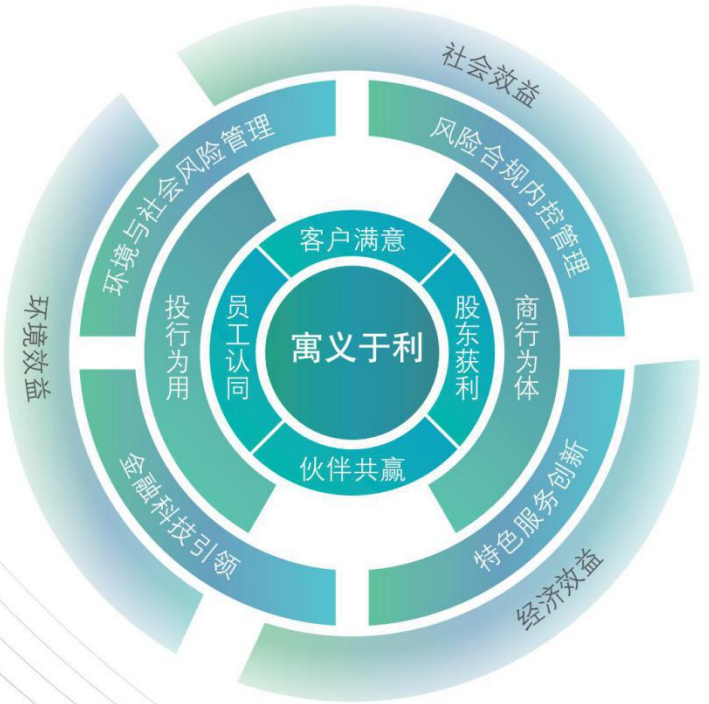
寓义于利
可持续发展战略促发展
SUSTAINABLE DEVELOPMENT

可持续发展战略和模型

可持续发展的公司治理理念

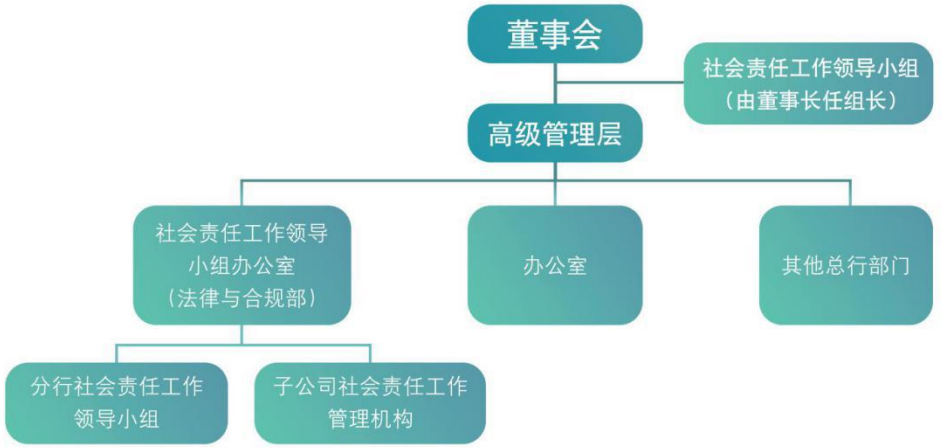
深化对银行社会责任与自身可持续发展间关系的认识，积极探索以多种方式推动银行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处的良好关系。

社会责任实践方式——寓义于利



社会责任管理体系

社会责任工作组织架构



社会责任组织管理机制

责任管治	本行在董事会、高级管理层以及归口管理部门层面均部署了组织架构和工作机制，并将“研究拟订本行社会责任及可持续发展战略和政策，监督、检查和评估本行履行社会责任情况”职责写入公司章程。 董事会战略委员会负责审批本行与可持续发展相关的社会责任战略、绿色信贷以及环境与社会政策等事项，并不定期听取高管层报告。 由高级管理层牵头管理社会责任工作，并定期提请董事会审议可持续发展报告和听取企业社会责任履行情况的报告等。
执行与联动机制	社会责任工作领导小组办公室（落地总行法律与合规部）牵头组织协调社会责任工作。 总行相关业务及管理部门作为总行社会责任工作领导小组成员，共同推动各业务条线和管理部门的社会责任工作。 各分行成立分行社会责任工作领导小组，牵头组织协调分行社会责任工作。 子公司共同参与社会责任工作。 将社会责任管理工作持续有效地嵌入各业务条线和管理部门，实现各管理机构专职化，总分行、母子公司联动工作机制常态化。
能力培养	本行电子化培训平台“网络学院”设有“银行企业社会责任与可持续发展”专题网络课程，并通过社会责任培训深化员工社会责任理念，普及本行社会责任管理制度与方法。

关键议题
强化利益相关方互动
STAKEHOLDERS

关键议题评估流程

2019 年，本行进行集团社会责任关键性议题分析，通过利益相关方调查鉴别出可持续发展关键议题，并了解各方对于本行公司治理、经济、环境和社会绩效、员工权益等议题的关注程度，重要性分析流程如下：

确定主要利益相关方

依据联合国可持续发展目标、国际通用的社会责任标准、金融行业典型特点，以及本行社会责任工作实践经验等因素，本行确定六大主要利益相关方。

确定议题

通过日常与利益相关方的对话、交流以及相关媒体报道等，收集与本行经营管理相关的主要议题。

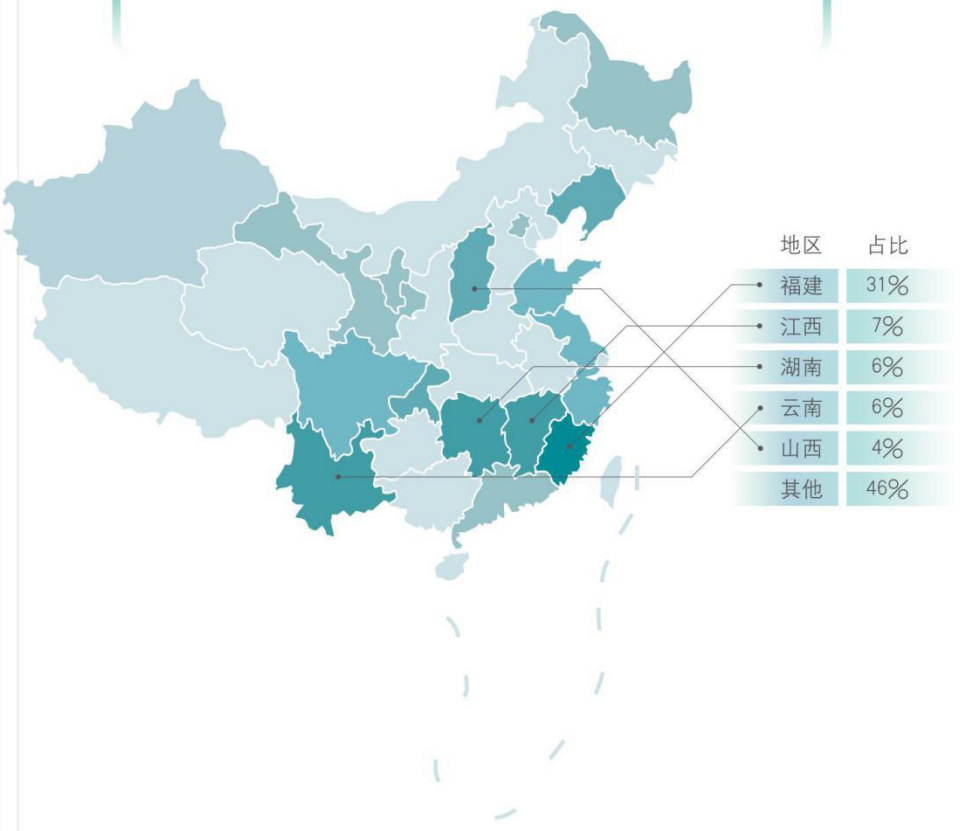
评估

开放调查问卷以确定各方对于议题的关注程度。
召开内部专家讨论会，对议题影响程度进行评估。
确定了覆盖公司治理、员工利益、经济、环境、社会绩效等领域共 24 个议题。

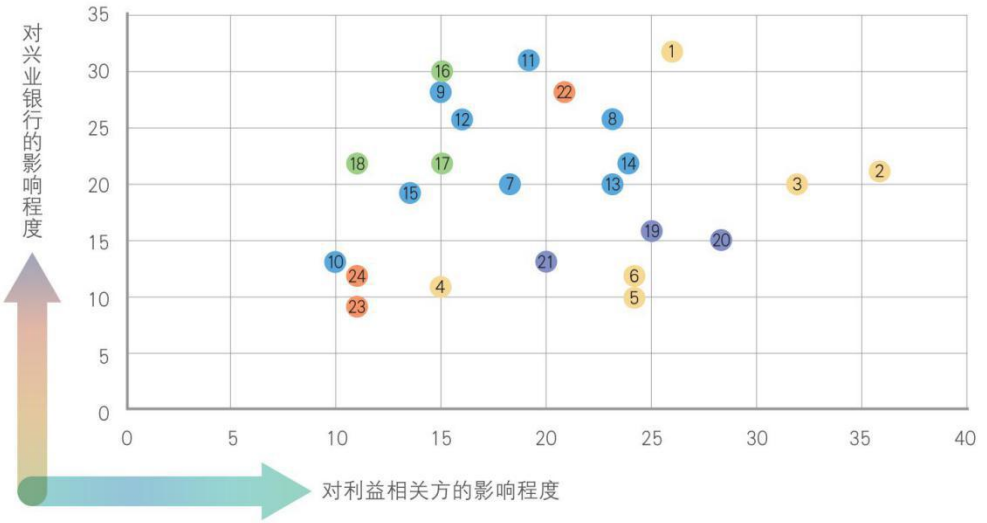
有效问卷所涉利益相关方结构比例

分组	百分比 %
政府或银行业监管机构工作人员	2
兴业银行股东	0.3
兴业银行客户	14.1
兴业银行员工	75.7
兴业银行周边社区居民	5.9
合作伙伴（金融同业、供应商、NGO 等）	2

利益相关方所属地区覆盖全国所有省市、自治区，其中调查问卷回收量前五名的省市及自治区为福建、江西、湖南、云南和山西



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. 银行传播社会责任理念和实践做法
5. 银行在反腐倡廉方面的举措
6. 银行如何与员工、客户、社区居民等进行沟通和反馈

7. 银行贯彻执行国家“一带一路”倡议的做法
8. 银行服务实体经济的举措
9. 银行的业绩表现，如年营业收入、净利润等
10. 银行对中小股东权益的保护与投资者关系维护方面的做法
11. 银行通过金融科技创新产品和服务
12. 银行在私人银行和金融市场方面的创新产品和服务（包括私人银行、资产管理、财富管理、资产托管、投资交易、同业金融等）
13. 银行提升客户服务体验方面的举措
14. 银行保护消费者权益方面的举措
15. 银行为弱势群体提供专属服务和设施方面的情况

16. 银行发展绿色金融方面的创新产品和管理举措
17. 银行加强环境与社会风险管理方面的举措
18. 银行参与国际可持续发展规则的实践情况

19. 银行在开展员工培训和职业发展规划方面的举措
20. 银行对员工权益与福利的做法和案例
21. 银行各分支机构营造优质企业文化方面的案例

22. 银行服务民生方面的产品与服务（比如住房、教育、养老、理财、运动健康等）
23. 银行在为公众普及金融知识方面的实践
24. 社区支行在便捷服务居民方面的创新举措

积极与利益相关方互动，提升信息透明度

本行始终积极保持与外部监管机构、股东、客户、员工、社区居民、合作伙伴等利益相关方的畅达沟通与交流，回应相关需求。根据关键议题矩阵，本行将 24 项关键议题对照联合国可持续发展目标 (SDGs)，制定并采取相应的措施应对关注，同时通过多渠道进行主动披露，提升信息的透明度。

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	我们的披露渠道
政府或银行业监管机构工作人员	完善银行的风险管理体系 加强银行的合规内控管理 银行在反腐倡廉方面的举措	8. 体面工作和经济增长 13. 气候行动 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	《年度可持续发展报告（暨年度社会责任报告）》
兴业银行股东	将可持续发展作为银行的战略目标并加以实施 银行传播社会责任理念和实践做法 银行的业绩表现，如年营业收入、净利润等 银行对中小股东权益的保护与投资者关系维护方面的做法 银行如何与员工、客户、社区居民等进行沟通和反馈	8. 体面工作和经济增长 13. 气候行动	详见管理篇 发展篇	社会责任实践《"从绿到金" CSR Issue》
兴业银行客户	银行贯彻执行国家“一带一路”倡议的做法 银行服务实体经济的举措 银行通过金融科技创新产品和服务 银行在私人银行和金融市场方面的创新产品和服务（包括私人银行、资产管理、财富管理、资产托管、投资交易、同业金融等） 银行提升客户服务体验方面的举措	3. 良好健康与福祉 4. 优质教育 8. 体面工作和经济增长 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	详见发展篇 环境篇	官方网站"企业社会责任"栏目 http://www.cib.com.cn/cn/home/hot/social.html

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	我们的披露渠道
兴业银行客户	银行保护消费者权益方面的举措 银行为弱势群体提供专属服务和设施方面的情况 银行发展绿色金融方面的创新产品和管理举措	13. 气候行动 17.促进目标实现的伙伴关系		
兴业银行员工	银行在开展员工培训和职业发展规划方面的举措 银行对员工权益与福利的做法和案例 银行各分支机构营造优质企业文化方面的案例	3. 良好健康与福祉 4. 优质教育 5. 性别平等 8. 体面工作和经济增长	详见回馈社区篇	官方网站"兴业动态"栏目 http://www.cib.com.cn/cn/aboutCIB/about/news/
兴业银行周边社区居民	银行服务民生方面的产品与服务（比如住房、教育、养老、理财、运动健康等） 银行在为公众普及金融知识方面的实践 社区支行在便捷服务居民方面的创新举措	1. 无贫穷 2. 零饥饿 4. 优质教育 6. 清洁饮水和卫生设施 10. 减少不平等 11.可持续城市和社区	详见发展篇 回馈社区篇	官方微信公众号
政府或银行业监管机构工作人员、兴业银行客户、合作伙伴（金融同业、供应商、NGO 等）	银行加强环境与社会风险管理方面的举措 银行参与国际可持续发展规则的实践情况	6. 清洁饮水和卫生设施 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	详见发展篇 环境篇 实践篇	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、凤凰网等三十多家媒体披露社会责任报道 482 篇

ENHANCE RATING 专题

ESG评级晋升
做负责任的好银行

本行始终坚持可持续发展战略，关注银行发展中的环境、社会和公司治理等因素，主动履行社会责任，助力社会与经济实现可持续发展，做负责任的好银行。

高视角 · 首批签署联合国环境规划署《负责任银行原则》

本行一直以来积极探索可持续金融领域，紧跟前沿趋势。2019 年 9 月 22 日，联合国环境规划署在纽约召开的联合国大会上正式发布了《负责任银行原则》，为银行业提供了一个将可持续发展目标融入业务行为的整体行为框架，有助于银行通过社会和股东创造价值，并与投资者、客户、员工和社会建立信任关系。兴业银行成为首批签署银行，郑重承诺将确保银行业务战略与《巴黎气候协定》、联合国可持续发展目标以及各国的个人需求和社会目标保持一致，并为之不懈努力，与花旗银行、渣打银行在内的全球领先可持续银行一道走在银行业可持续发展的前列。

“兴业银行坚持‘寓义于利’，一直奉行将企业的社会责任与商业行为相结合。作为《负责任银行原则》的首批签署行，兴业银行将继续在实现自身可持续发展的同时，助力社会与经济实现可持续发展”。

——兴业银行行长陶以平

高等级 · MSCI–ESG评级晋升为A级

MSCI–ESG 评级根据上市公司在环境、社会与公司治理等方面的潜在风险与缓释风险能力进行评估，评级流程包括信息收集、分析和评级、征询上市公司反馈等环节，评级最终结果基于同业企业之间的对比产生，为广大投资者提供更便利、更富有价值的投资依据。基于指数与评级的客观性、公正性、实用性和公开性，MSCI 已成为全球投资经理采用度最高的基准指数之一，是全球各大资产管理者提供投资决策与数据分析的重要依据。MSCI 对银行业的 ESG 评级是通过抓取全球 217 家银行的公开数据，覆盖每周审核的 37 个 ESG 关键议题。

兴业银行可持续发展方面的优秀表现也获得了市场的认可。2018 年，包括兴业银行在内的 234 支中国 A 股股票被正式纳入全球最大指数公司明晟（MSCI）新兴市场指数和全球基准指数。在2019年度该公司的ESG(环境、社会及公司治理)评级中，兴业银行凭借在可持续金融实践、公司治理、信息披露等方面的优异表现由 2018 年的 BBB 级晋升为 A 级。

MSCI–ESG 评估结果显示，兴业银行在绿色金融、利益相关方沟通、普惠金融以及公司治理等方面表现突出，处于行业领先水平。其中在绿色金融方面，MSCI 认为兴业银行不遗余力地发挥了绿色金融行业“领头羊”优势，特别强调了本行作为国内为数不多的赤道银行代表，在信贷业务上开展了卓有成效的 ESG 尽职调查，形成了系统化、全流程的环境与社会风险管理体系。

高质量 · 分行达成社会责任年度目标

MSCI–ESG 评级的晋升离不开本行社会责任领域的优秀实践，分行在 2019 年高质量达成了年初制定的社会责任目标，涵盖了公司治理、员工权益福利、金融服务可得性、服务社区等 ESG 议题。

2019年 分行社会责任目标

呼和浩特分行

计划目标	完成情况
2019 年计划向民营企业新增贷款投放额度 20 亿元。	截至 2019 年末，分行民营企业贷款余额 95.56 亿元，民营企业贷款客户数 361 户。

太原分行

计划目标	完成情况
优化“线上 + 线下”跨境金融结算流程，提升贸易融资水平，服务山西“走出去”企业。	分行已为辖内 10 家进出口企业办理“单一窗口”三方协议签署。通过单证通系统，办理跨境结算 92 笔，金额合计 232 万美元，为山西“走出去”企业节约足底成本。

泉州分行

计划目标	完成情况
降低小微企业融资成本，预计无还本续贷全年为企业节省成本 100 万元。为解决个体工商户、微小企业主融资难融资贵问题，进一步降低个人经营贷利率优惠，最低可享受 5.22%。	分行 2019 年全年无还本续贷金额 3.47 亿元，累计为企业节约财务成本 104.25 万元。分行 2019 年个人经营贷款利率优惠力度持续加大，当年累计投放金额近 30 亿元，当年为小微企业主、个体工商户节约融资成本约 256 万元。

成都分行

计划目标	完成情况
捐款 10 万元用于丹巴县基础设施建设，对丹巴县贫困个人开展专业技能培训，针对个人发放扶贫贷款，并“以购代捐”购买丹巴县和美姑县特色农产品。	结合丹巴县当地独有的特色资源和优势资源，因村因户因人施策，制定了精准扶贫丹巴“九个一”工程。分行被四川银保监局评为 2018 年金融扶贫工作先进单位。

杭州分行

计划目标	完成情况
组织员工志愿者活动 30 次； 开展“慈善一日捐”； 开展员工无偿捐血 1 次。	组织员工志愿者活动 367 次； 开展“慈善一日捐”14 次； 开展员工无偿捐血 4 次。

重庆分行

计划目标	完成情况
拟新建 2 家社区支行；定期举办社区活动，各网点每周开展金融知识、防诈骗、节庆时事、养生健康、亲子互动、兴趣活动等客户沙龙活动，全年不低于 1,500 场。	各网点定期举办社区沙龙活动。根据分行当年实际网点规划情况，新建社区支行 1 家。

郑州分行

计划目标	完成情况
加快针对科技型小微企业的政府风险共担业务“科技贷”“郑科贷”推广进度。	截止 2019 年底，分行先后与河南省科技厅签订了“科技贷”业务合作协议、与郑州市科技局签订了“郑科贷”业务合作协议、与郑州高新区管委会签订了“高科贷”业务合作协议。截止 2020 年 1 月 31 日，分行共向郑州市科技局备案郑科贷业务 8,500 万元共 9 户。

漳州分行

计划目标	完成情况
开展“兴业献爱心”爱心角公益活动，在分行各指定网点挑出约 10 户困难家庭，每两个月举办一次，于活动月 18 日向受捐助者发放爱心物资。	成功开展“兴业献爱心”爱心角公益活动。

乌鲁木齐分行

计划目标	完成情况
计划开展 8 次金融知识宣传活动，开展“3 · 15 消费者权益日”、“6 · 14 信用记录关爱日”征信宣传活动等，进一步推动社会信用体系建设，提高社会公众的征信知识和维权意识。	开展 3.15 宣传、金融知识普及月、金融知识进万家、金融知识进校园、金融知识万里行等 8 场公众金融知识普及活动。

西宁分行

计划目标	完成情况
计划组织员工到当地的特殊学校开展志愿者活动 3 次，预计向特殊学校捐款 2 万元。	组织员工愿者活动 3 次以及向特殊学校捐款。

香港分行

计划目标	完成情况
计划 5 次风险管理培训和 4 次合规培训。	分行风险管理部共进行了 6 场培训 分行法律与合规部共进行了 6 场培训

石家庄分行

计划目标	完成情况
进行 2 次风险管理培训，进行 3 次合规内控培训。	按计划进行了 2 次风险管理培训和 3 次合规内控培训。

福州分行

计划目标	完成情况
开展“兴航程”合规经营示范年合规内控培训。	开展“兴航程”合规经营示范年活动，强化员工合规教育管理。

南京分行

计划目标	完成情况
推进辖内网点参评 2019 年银行业文明规范服务“星级”网点不低于 3 家，强化厅堂硬件升级、优化服务动线设计。	南京江宁支行、盐城分行营业部、淮安分行营业部分别获评五星、四星、三星级网点。

兰州分行

计划目标	完成情况
组织分行帮扶责任人开展入户工作，开展春节前“五保户”慰问活动。	前往帮扶村开展节前慰问及进村入户工作。

武汉分行

计划目标	完成情况
举办形式多样的员工集体活动。	举办了“青年才俊、大展宏图”演讲比赛、“健康生活、快乐工作”户外徒步大赛、“兴航程兴服务兴动力服务大赛”等活动。

大连分行

计划目标	完成情况
开展农村电信网络诈骗宣传活动，开展农村反洗钱宣传教育活动。	深入大连周边农村地区，组织开展反洗钱和电信诈骗的宣传教育活动，提醒村民提高防范意识、保护自身的资金安全。

行稳致远
风控与合规管理
保障金融稳定供给

COMPLIANCE MANAGEMENT

风险控制是银行的生命线，也是金融产品和服务价值含量的重要组成部分，作为金融业务链条的关键环节，决定着金融供给的效率和质量。目前，兴业银行已经建立了一套特色鲜明的风险控制和合规管理体系并不断完善。

深化风险管理体系改革

兴业银行不断深化风险管理体系改革，建立健全前、中、后台职责分工明晰、相互制约促进的三道风险防线，尤其在风险中台，坚持高度规范化、专业化、精细化。

- 针对银行传统业务建立信贷决策和评审机制，并针对金融市场新兴业务建立差异化的投资决策和评审机制；
- 强化表内风险管理，设立理财子公司——兴银理财有限责任公司，建立相对独立的表外风险管理体系；
- 高度重视正常资产的风险管理，建立一整套特殊资产经营体系，并在银行体系外设立特殊资产处置平台——兴业资产管理有限公司，进一步提升经营风险能力；
- 严守风险中台二道防线职责，设立尽职调查中心，将部分中台职责和风控关口前移，加强对授信业务信息真实性的核查。

目前，本行规范化的风险管理机制、专业化的风控人员、精细化的分工有力保障了本行稳健有序经营，较低的不良贷款率和充足的拨备覆盖率。

同时，兴业银行立足业已建立的专业风控体系，从多个方面持续强化专业能力建设。

- 持续加强风险管理员工培训工作，建立专业审批官考核机制、风控专业化人才梯队，增强提升能力的压力和动力；
- 持续加强对风险问题的惩处，不断优化问责体系，建立容错纠错制度，在促进全体员工严守法纪、敬畏风险的同时，确保尽职行为切实免责，为平稳健康发展创造良好环境。

完善合规内控管理

2019 年，围绕全行“稳中求进”“稳中求新”“稳中求精”的工作主基调，本行抓住风险管控的关键环节，以“做实、稳定、融合”为导向，持续强化法律合规工作。

有效防范洗钱风险

2019 年，本行积极贯彻落实国务院“三反”（反洗钱、反恐怖融资、反逃税）工作意见，主动适应“强监管、严问责”的反洗钱工作形势，全方位多角度开展反洗钱培训教育，帮助集团员工提高反洗钱合规管理意识和专业技能。

- 依托本行微信公众号“兴业反洗钱”制作发布八期微课堂，内容涵盖代发工资、代理业务、公转私等方面，累计阅读量达到 **10** 万多人次。
- 充分运用新媒体。以天津快板、有奖问答、漫画、短视频等多样化形式，全面深入介绍反洗钱相关概念、法律法规以及 FATF 对我国开展的第四轮互评估情况。
- 开展反洗钱现场集中培训。培训内容包括国际国内反洗钱监管形势分析、反洗钱监管政策与制度、反洗钱案例分析、近期反洗钱工作重点、洗钱和恐怖融资风险防控等。





知识产权保护

指标名称	2019 年度
知识产权培训（人次）	1,786
进行广告宣传检查的新媒体账号（个）	244

本行高度重视知识产权管理工作，一方面，通过建立完善的知识产权管理规范，构建多层次、一体化的知识产权管理体系，支持、引导本行各级机构有效、规范地开展知识产权创设、权利申请及使用维护，同时注重防范和应对外部侵犯本行知识产权风险事件。

另一方面，本行在 2019 年制定发布《兴业银行新闻宣传工作管理办法》，对广告宣传相关的新媒体账号管理、信息审核发布建立起完善机制，同时还对本行新媒体账号进行广告宣传知识产权风险隐患专项检查，防范知识产权侵权风险。

加强检查监督和内控评价

本行制定了《内控检查管理办法》、《内部控制监督管理办法》等内控检查规范，并加强对重点业务领域、主要内控管理领域的内部检查，以及覆盖多个业务管理领域的专项检查，服务全行经营转型，规范业务管理，并防范化解风险。同时，本行加强内控流程“适宜性”评价，累计收集流程改进建议 1,204 条，并通过内控会专题审议等形式持续完善本行内部控制体系。

案例 持续开展“兴航程”活动，大力培育合规文化

2019 年，本行开展“兴航程”合规经营示范年活动，包括组织开展“一把手讲合规”“合规下基层”“合规竞赛”“合规培训”等专题宣贯活动 **300 余次**，发布合规风险提示 **100 余份**，开展“合规讲堂”视频直播 **10 期**、累计参训超 **4 万人次**；开展合规内控暨案防主题学习月活动，线上发布近 **50 个**合规课程，平均学习完成人数近 **4 万人**；开展“合规经营、法治同行”论文大赛活动，收集 **400 余篇**参赛论文；开展集团“禁令记我心，合规伴我行”合规知识竞赛活动，参赛人数超过 **3.5 万人**。

分行案例



成都分行

拍摄风险合规经理宣传片，树立合规典范

宣传片中，分行各管理部门、各机构 49 名风险合规经理全部出镜，7 名获得 2018 年度优秀风险合规经理称号的同志以动态方式讲述合规理念，展现个人风采。



厦门分行

开展兴航程成果展暨员工优秀合规主题作品评选活动

厦门分行开展“兴航程 – 合规管理三步曲”成果展，并对三年来员工合规主题作品进行评选及通报嘉奖。



北京分行

举办第二届“促转型、强服务、践合规”演讲比赛

比赛共有来自分行 11 个部门、13 家经营机构的 24 名选手展示演讲实力，抒发对合规文化理念的理解认识。

上海分行

举办“兴融合 · 兴速度”城市定向赛

分行共有逾千名员工参与比赛，近 200 支队伍，共 10 个主题线路，各主题线路中均融入了合规答题环节，让全体员工在比赛之余进一步巩固了合规内控知识，共筑合规文化。





武汉分行

举办“不忘初心，牢记使命”高质量、跨越发展辩论赛

此次辩论赛由分行各单位结合工作实际，集思广益征集辩题，各联队单位认真选拔参赛选手，围绕业务发展与风险合规的关系、互联网金融与传统金融机构的关系、青年员工职业规划等主题。



广州分行 **员工合规经营宣传作品**

反腐倡廉 增强廉洁意识
ANTI–CORRUPTION

指标名称	2019 年度
反腐败政策培训（次）	363
反腐倡廉培训覆盖人次（人次）	56690

- 融合廉政教育形式。搭建廉政教育宣传平台，通过兴业银行线上移动学习平台“兴知”组织员工观看廉政电影 1.5 万人次，组织开展廉政知识学习和测试、参观廉政教育基地等方式，增强各级干部廉洁意识。
- 将廉政文化建设融入银行合规文化建设，开展“一把手讲合规”“禁令记我心，合规伴我行”合规竞赛等廉洁风险专题宣贯活动。
- 坚定不移推进正风反腐。组织开展领导干部配偶、子女及其配偶违规经商办企业、利用名贵特产类特殊资源谋取私利等专项治理，推动领导干部廉洁自律。加大选人用人的廉政审核力度。
- 坚持抓早抓小。整合规范任前廉政谈话、提醒谈话、诫勉谈话和纪律处分谈话管理，制定《兴业银行干部谈话管理办法》，加强对干部的廉政教育和提醒。

ACHIEVEMENT AWARD 专题

安全合规
信息科技风险管理
获一类成果奖

兴业银行坚定奉行“科技兴行”战略，主动拥抱金融科技，推动信息科技从支持保障角色向引领业务发展和促进经营模式转型转变。集团信息科技正式员工 1,910 人，信息科技投入 35.65 亿元，同比增长 24.66%。在金融科技的引领下，本行已成为国内极少数具备银行核心系统自主研发能力的银行和国内对外输出核心系统技术的银行之一，为超过 300 多家中小银行提供核心系统托管服务，成为国内最大的商业银行信息系统提供商之一。与此同时，与科技创新相配套的体系管理能力逐步提升，本行已经完成四大体系认证，即信息安全管理体系认证、运维管理体系认证、软件开发管理体系认证、业务连续性管理体系认证，为“科技兴行”战略保驾护航。

2019 年，在由中国银保监会公布“2018 年度银行业信息科技风险管理课题”评选中，本行参评的 3 个课题凭借创新性、实用性、可推广性等优势，在 355 个确定立项的课题中脱颖而出，《基于大数据的网络金融智能交易实时风控实践》和《云计算模式与金融行业云实践研究》分获一类成果奖，《基于流量感知的商业银行数据中心智能化运营的探索与实践》获二类成果奖。



提升风控自动化、智能化水平

兴业银行率先提出“安全银行”建设目标，重点落实网络安全法等国家法律法规，加强信息安全治理体系建设，加强客户信息保护，全面提升重点领域的风险监测预警和安全防护能力。

本行基于大数据的高效数据处理技术、机器学习方法、设备指纹技术等在智能风控体系建设中进行探索与应用，建设基于大数据智能风控系统和集团统一安全运营体系的统一高效的交易风险管理架构，提升集团网络金融业务安全性和风控自动化、智能化水平。兴业银行智能实时风控系统嵌入业务系统取得良好成效。

截至 2019 年 12 月末，风控平台监控网络金融类业务交易总笔数 **31.82 亿笔**，累计阻断各类高风险交易 **130.33 万笔**，阻断交易涉及金额共计 **56.53 亿元**，阻断非法短信验证码申请 **1,295.5 万笔**，节约大量运营成本，保障资金安全。

加强业务连续性管理

兴业银行持续加大基础设施和安全运营能力建设力度，已形成 3 地 6 机房的一体化运维运营体系，主数据中心和其他数据中心并行为客户提供服务，兼顾灾备需要与业务系统的分布式部署，形成大规模、低成本、可信度高的运营支撑。本行数据中心通过 ISO22301 国际标准认证评估，并获英国标准协会（British Standards Institution）颁发的 2018 年度“运营韧性卓越奖”。

融合发展赢得新机遇

兴业银行集团旗下的金融科技公司——兴业数字金融服务股份有限公司（以下简称兴业数金）在原有银银平台科技输出的基础上，内涵不断延展，引入 OpenStack 开源云计算框架，创新运用云计算技术将原科技输出业务进行云化改造和全面升级。根据金融行业对云计算的特殊行业需求，兴业数金提出金融行业云的能力成熟度模型指标体系，并利用自身实践，进行实证分析，佐证金融行业云的能力成熟度模型指标体系的可行性和科学性，形成一套科学的金融行业云的能力成熟度的评估方法，为监管机构评估金融行业云服务商提供参考，为国内金融机构选择云服务提供科学有效的方法。

深化体制机制创新

为顺应数字化时代发展趋势，本行进一步深化科技体制机制改革，稳步推进科技与业务部门的有效合作和深度融合，提升科技对业务和市场的响应能力和融合创新能力。例如，举办首届兴业银行集团大数据与计算智能竞赛，业务与科技条线、总分行、母行与子公司员工联合组队参赛，促进业务与技术融合，挖掘创新项目和人才。



持心 | 如意

愿持我心 · 恰如你意

DEVELOPMENT

发展篇

P30 量体裁衣 两大“助力”服务实体经济

P35 同心协力 扶植民营经济小微企业成长

P39 专题：相伴成长 为科创企业提供“全生命周期”金融服务

P41 多元金融 推动“一带一路”对外开放

P43 创造价值 真情回馈股东

P45 金融科技 普惠金融创新发展

P50 客户中心 提升客户服务体验

P57 专题：心系客户 全面保障消费者权益

ESG 指标

- 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

SDGs 目标

- 3. 良好健康与福祉
- 4. 优质教育
- 8. 体面工作和经济增长
- 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

具体数据	2019 年
支持战略性新兴产业贷款余额	1,423.81 亿元
服务科创企业贷款余额	2,200 亿元
服务民营企业贷款余额	7,388.35 亿元
小微企业贷款客户数量	81,759 户
小微企业贷款余额	6,348.67 亿元
客户满意度	99.66%
设置无障碍通道的网点数量	1,336 个
设置爱心窗口的网点数量	1,321 个
“智能柜台”设备数量	4,942 台
“好兴动”App 注册用户	1,200 万
“兴业管家”累计交易金额	超 10,000 亿元
总资产	7.15 万亿元
归属于母公司股东的净利润	658.68 亿元
每股社会贡献值	14.00 元

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
两大“助力”服务实体经济
REAL ECONOMY

2019 年，本行始终坚持服务实体经济本源，围绕京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区等重点区域，聚焦高端制造、基础设施建设、信息技术等重点行业，促进我国经济协调发展。

助力地方经济

全国网点布局（家）155 家分行（包括 110 家二级分行）、2,019 家分支机构



参与京津冀协同发展，助力雄安新区建设

案例 北京分行推出“兴业银行京津冀名胜文旅卡”

兴业银行京津冀名胜文旅卡，是一张集合了兴业银行安愉人生权益和京津冀名胜文化休闲旅游年卡权益的储蓄卡。面向京津冀地区 50 周岁以上客户发放，是兴业银行养老金融服务延伸养老旅游产业的一次尝试，它既涵盖了兴业银行“安愉人生”权益，为持卡客户提供了资费减免，存款保障、保险保障、健康医疗、法律顾问的服务，还将“京津冀名胜文化休闲旅游年卡”价值 30,000 余元的游玩权益装入卡内，让持卡客户可以免费游玩京津冀地区近 300 个游玩项目。

同时，北京分行还将组织员工走进北京各大社区，走进老年大学、走进老年医院，为京津冀地区年满 50 周岁的中老年朋友提供上门办卡服务，为京津冀惠民助老文化旅游活动，贡献兴业银行的力量。



北京分行京津冀名胜文旅卡活动现场

案例 石家庄分行全力支持京津冀协同发展

石家庄分行抓住京津冀协同发展历史机遇，全力支持交通、产业转移、功能疏解、生态环境治理、城市基础设施建设等项目；与雄安建投集团进行全方位对接，关注雄安新区公共服务及公用事业领域项目，特别是符合国家棚户区改造政策的村庄征迁、补偿、安置等政府购买服务项目；积极探索白洋淀修复和流域治理、城市基础设施建设、公共服务设施项目，积极寻求业务机会。

助力长江经济带建设

案例 武汉分行以“商行 + 投行”模式助力湖北高质量发展

武汉分行以“商行 + 投行”模式，深入推进金融服务实体经济，围绕地方经济工作重点，助力国家航天产业基地、世界光谷等湖北重点发展的区域或产业项目。

从 2018 年开始，武汉分行分两次出资 5 亿元参与长江航天产业投资基金，并以 2,000 万元入股长江航天基金管理有限公司（基金管理人）。作为基金投资决策单位，武汉分行已促使该基金投资了航天科工火箭技术有限公司、航天科工空间工程发展有限公司、航天行云科技有限公司等在新洲区落地的公司。

2019 年 12 月初，武汉分行与东湖新技术开发区签署战略合作协议，未来五年，将对光谷八大园区及科创企业给予 500 亿元的融资支持。武汉分行将通过集团金融全牌照运作为东湖高新区提供综合金融产品与服务，参与产业园区建设、重点扶持科技型中小微企业、自贸区金融改革等。近三年，武汉分行在光谷地区已累计投入资金超 600 亿元。



武汉分行与湖北省高新产业投资集团有限公司签订战略合作协议



东湖高新区政府专项债政策培训会

助力东北振兴

案例 本溪分行积极解决中小企业融资难、融资贵问题

本溪分行结合本溪区域经济和行业产业特点，不断为小微企业推出针对性更强的金融服务产品和服务模式，包括供应链融资保理业务、商票保贴、票据池业务等。本溪分行紧紧围绕当地核心企业本钢集团，通过财票贴现、商票保贴以及“票据池”等产品组合，着力解决本钢集团上游中小企业的融资难、融资贵问题。

本溪分行通过票据贴现业务，持续加大对本钢集团和服务本钢集团的中小企业的支持力度，还切实降低贴现利率水平。此外，由于本钢集团对结算方式进行了进一步丰富和完善，推出了本钢集团核心企业承兑的商票作为支付结算方式，本溪支行第一时间推出了商票保贴业务，全年共办理商票保贴业务金额 3.98 亿元，服务本钢上游企业 43 户。

助力中西部发展

案例 赤峰分行支持“十个全覆盖”项目，受益人口约 40 万人

“十个全覆盖”工程是街巷硬化工程，面临投资额大、资金筹措难、组织难度高等问题，但也是农牧民群众接触最多、受益最大的工程。为了切实改善农牧民出行难的状况，赤峰分行为赤峰市巴林左旗、林西县、翁牛特旗、喀喇沁旗、元宝山区、红山区等六个旗县区的街巷硬化项目发放贷款 20 亿元，主要涉及 1,695 个嘎查村，建设规模为 7,233.688km，受益人口约 40 万人。街巷硬化工程使广大的农牧民走上了水泥路，告别了“晴天一身土、雨天一身泥”的土路，切实改善了农村生态和人民生存环境。



推进粤港澳大湾区建设

案例 深圳分行支持“双区”建设，服务国企改革

在“双区驱动”（大湾区和先行示范区“双区”驱动）的时代背景下，国企是深圳践行“先行示范区”意见的重要引擎。深圳分行走访国资委及深圳市区级国有企业，了解国资国企综合改革方案及重点项目规划建设信息，建立国资国企综合改革实验重点企业专项服务计划，为市属及区属国企提供综合化全方位金融服务，包括推动智慧城市建设与重点产业引导、促进老牌国企转型升级、加强国企资本运作、支持国企贷款投放，积极参与国有企业投融资平台的投标工作。2019 年 8 月 18 日至今，深圳分行已为 50 余家央、国企及子公司提供融资支持 260 亿元。

案例 落地首笔澳门交易所挂牌交易美元债

2019 年 12 月，在澳门回归 20 周年及粤港澳大湾区大力推动特色金融的背景下，青岛分行作为牵头全球协调人，为客户成功发行 3 年期 3 亿美元债券，获 5 倍超额认购。该笔债券在中华（澳门）金融资产交易平台挂牌交易，也成为兴业银行首单澳门交易平台挂牌交易美元债，助力企业扩张发展走向全国乃至世界。

青岛分行密切跟踪辖区有境外发债需求的各类企业，同时联动香港分行主动拜访客户，为客户量身定制境外发债融资服务方案。2019 年以来，分行在青岛市场累计承销债务融资工具 80 余亿元，美元债超 10 亿美元，且均作为全球协调人参与发行，作为基石投资者，已累计贡献基石订单近 5 亿美元，对发行人美元债的成功发行与定价发挥了重要的支撑作用。

助力战略性新兴产业

本行积极介入符合国家战略性新兴产业战略的重点领域，主要包括：拥有技术和市场需求优势、成长潜力大的高端及智能装备制造、新信息技术、新能源、新材料、节能环保等产业。

2019 年	
支持战略性新兴产业贷款余额（亿元）	1,423.81
支持战略性新兴产业贷款发放额（亿元）	1,125.52
支持战略性新兴产业贷款当年发放额同比增长（%）	1,147.5

案例 高效金融支持国内芯片领域标志性并购项目

上海韦尔半导体股份有限公司（以下简称韦尔股份）是国内少数集半导体设计及分销业务为一体的上市公司，美国豪威科技（OmniVision Technologies,Inc.,）是全球排名前三的图像传感器 CIS 芯片设计公司，主营业务为设计、制造和 销售高效能、高集成和高性价比半导体图像传感器设备。历经 1 年多的时间韦尔股份正式完成对美国豪威科技的收购；并购完成后韦尔股份成为国内芯片设计领域的龙头企业，同时有利于韦尔股份大幅提其行业壁垒，增强技术实力；目前，韦尔股份是国内上市公司中市值最大的半导体芯片设计公司之一。这宗并购背后由兴业银行提供了高效的金融创新和支持，在韦尔股份换股完成前率先提供了并购融资安排。

案例 “点对点”创新构建专属产品服务体系

福建铁拓机械有限公司是集筑养路机械研发、生产、服务为一体的高新技术企业，公司由于生产线改扩建，项目资金短缺。为解决企业资金难题，兴业银行从项目方案设计、尽调审查、入库变更、协议修改、抵押登记等全流程为企业提供福建技改基金融资服务，最终向企业提供 4 年期总规模 1 亿元的技改基金授信额度。

“年利率低至 3%，这笔资金为我们节省了约 700 万元的融资成本。”福建铁拓机械有限公司负责人说，技改后产能提升约 40%，有力支持了企业转型升级，不断向高端国际化迈进。

案例 “科保贷”助力企业创新设计智能制造

华夏星光（武汉）工业设计有限公司是国内唯一一家具有创新设计能力兼备精工智造的工业设计公司。公司主营业务包括工业设计和智能制造两部分，已被武汉市科技局认定为科技型企业。随着企业发展，在工业设计板块将继续加强设计能力，设计管理，设计创新等方面的投入与提高；智能制造板块将加大研发力度，提升运动控制和各种自动化设计、机械设计等能力。因此，企业急需资金。

武汉分行为其提供了本行科技型企业保证保险贷款产品，保险公司、银行、市科技局按 5:2:3 的比例承担逾期风险。最终，企业以“抵押 + 科保贷”的方式获得了信贷资金，解决了企业资金流的问题。

同心协力
扶植民营经济小微企业成长
PRIVATE ECONOMY

兴业银行聚焦民营经济、小微企业融资难、融资贵问题，坚持沉下心、沉下身、沉下力，发挥银行间接融资主渠道作用，持续健全集融资、结算、增值为一体的小微企业专属产品服务体系，不断提高小微企业融资可得性，降低融资成本。

指标名称	2019 年度
小微企业贷款客户数量（户）	81,759
小微企业贷款余额（亿元）	6,348.67
服务民营企业贷款客户（户）	24,334
服务民营企业贷款余额（亿元）	7,388.35

充分保障信贷投放资源

本行给予小微企业专项风险资产规模。同时开辟放款绿色通道，充分保障了小微企业信贷投放。

保持财务资源倾斜

本行对符合监管要求的新发放小微企业贷款，给予优惠政策，持续拓宽融资渠道，满足多元融资需求。

扩大直接融资渠道

本行通过综合运用股权投资、产业基金、技改基金、债券承销、并购贷款等融资手段，为有市场、有前景、有技术的民营及小微企业提供精准支持，扩大直接融资渠道。

搭建股权融资平台

通过整合银行、拟上市企业、股权投资机构等多方资源，搭建“芝麻开花 · 兴投资”投融资线上对接服务平台，为民营及小微企业提供投融资项目线上展示、项目路演及交流撮合等服务，帮助广大优质企业快速、高效对接股权投资机构和证券中介机构。

案例 为福建民营经济注入千亿“春水”

作为唯一一家总部根植福建的全国性商业银行集团，本行始终坚持与民营企业同命运、共成长，充分发挥总部优势和集团化经营优势，持续加大和优化金融供给，为福建民营经济源源不断注入金融“活水”。

截至 2019 年末，兴业银行在福建省内民营企业贷款余额 **912 亿元**，服务民营企业 **4,271 家**。其中福建省内传统信贷企业客户中，民营企业数量占比达 **83%**，民营企业信贷余额占比 **45%**；当年新发放民营企业信贷资金 **748 亿元**，占比 **55%**。

福建技改基金

该基金由兴业银行联合福建省、市财政共同发起设立，首期规模 80 亿元，期限 10 年，2018 年末已超额完成投放，2019 年扩盘至 120 亿元，通过股权、债权、股债结合等市场化方式投资于福建省工信厅发布的省重点技术改造项目清单中的项目，支持包括民营企业在内的技术改造、技术革新，加快产业转型升级，推动福建从制造大省向制造强省迈进。

到 2019 年末，福建技改基金累计投放企业 103 家，投放技改项目 111 个，投放金额 119.25 亿元。其中，共支持民营（含外资、台资）企业 82 家，投放金额 85.57 亿元，占比 71.76%，实现财政资金撬动社会资本投资比例超过 1:49，增强了福建民营制造企业加大技术改造投资的信心。

“科技贷”

兴业银行作为首批合作银行，与福建省科技厅、地方金融监管局等合作推出，通过“银政保”“银政”两种模式，由福建省财政每年出资 2 亿元设立风险补偿金，以风险分担模式，与银行、保险公司共同支持福建省科技型、创新成长型民营企业，破解科创企业由于轻资产而产生的融资困境。截至 2019 年 12 月末，兴业银行已为福建省 72 户民营科技型企业提供 7.33 亿元“科技贷”支持。

“金服云”平台

为解决银企信息不对称导致民营企业融资难、融资贵这一问题，兴业银行与福建省数字办、地方金融监管局共同建设福建省“金服云”平台，强化科技赋能，着力解决各类企业信息数据分散、信息共享难的问题，不断提升银行“能贷”能力。

兴业银行作为项目建设主力之一，在短短 4 个月内完成一期系统上线试运行，通过对福建省工商、税务、电力、公安、司法等政府部门及公用事业单位的企业基础数据的综合分析和挖掘，实现政银企三方信息对接共享，为民营企业提供企业融资需求发布、银行接单授信等融资撮合服务，也为银行机构提供数据分析挖掘、金融风控、信用评估等多样化服务和大数据支持，以此提高民营企业融资便利性。截止2019年末，“金服云”平台累计注册企业 1,648 家，发布融资需求 81 亿元，解决融资需求 28 亿元。

案例 南京分行积极开展“百行进万企”融资对接活动

为提升金融服务实体经济质效，着力缓解小微企业融资难融资贵问题，南京分行开展了“百行进万企”融资对接活动。南京分行通过电话、短信、微信、实地走访等方式，对本次活动范围覆盖到的小微企业逐户开展调查。同时，分行各级管理部门组织客服专员对调查结果进行第二轮集中、全面回访，并由活动专项牵头经办人再次对调查结果进行了抽查，确保每个填报的企业融资意愿真实可信。

截至 2019 年 12 月末，南京分行全辖各级机构（不含苏州地区）分配对接企业数量合计 6,497 户，已完成线上问卷调查合计 6,389 户，完成率 98.34%；同意回访企业合计 1,479 户，同意回访率 23.15%；初步达成融资意向企业 164 户，其中授信落地客户 46 户。



客户经理上门走访，亲切沟通融资需求情况



客户经理走进制造业企业车间

案例 减轻企业还贷压力，南昌分行与小微企业同发展

南昌市宇川贸易有限公司主营食品销售，是一家以啤酒批发为主的零售企业，整体经营情况良好，该公司发展的关键时期，急需寻求银行支持，解决扩大经营的资金周转使用问题。南昌分行为该企业量身定制融资方案——“易速贷 + 连连贷”产品组合，贷款到期后无需筹措资金还款，贷款期限顺延一年，放款与还款形成无缝对接，实现了资金延续使用，支持企业生产经营周转。南昌分行通过从贷款前、中、后全方位的服务，切实为该企业解决了融资难、融资贵的问题，减轻了企业经营的财务负担，保障日常生产经营资金周转，有效促进企业的健康发展。

“正当我们为贷款到期而发愁时，兴业银行主动给公司提供‘连连贷’贷款产品，并‘量身定制’了一整套融资解决方案，实现了无成本续贷。这种贷款方式很有优势，以往的贷款是必须先还再贷，从中要浪费几天到个把月的时间，有了连连贷，不仅方便了公司的资金运用，还帮助公司节省了一大笔转贷资金费用，切实解决我们这类中小企业融资的困难。”

——南昌市宇川贸易有限公司相关负责人

案例 福州分行开立福建省首张银行电子保函，进一步优化营商环境

2019 年 7 月 25 日，福州分行为参加“福州市杨桥西路兰尾村旧屋区改造项目（监理）”的投标人开出全省首张符合《中华人民共和国电子签名法》要求、具有法律效力的投标保证金银行电子保函。

投标人通过计算机网络向福州市建设工程电子保函服务平台（“榕 e 保”平台）发出申请，“榕 e 保”平台接收投标人及项目信息后实时推送至分行，分行将加盖电子签章的电子保函通过“榕 e 保”平台推送给投标人。在开标时，交易平台自动比对通过“榕 e 保”平台开立的电子保函，并在线验真。实现无缝对接，以及全流程电子化，是响应国务院推动电子担保保函在公共资源交易领域的应用，推广以银行保函替代现金缴纳保证金号召的重要举措。该业务免开户，申请手续简单，收费低，极大解决了中小企业投标保证金的资金占用问题，帮助中小企业用小成本解决大问题。



福州分行积极对接福州市公共资源交易服务中心，全程参与系统建设、业务模式论证、穿行测试、投标企业金融服务。截至 2019 年 12 月 31 日，分行共开立 1,714 张保函，保函金额 55,426.08 万元，覆盖覆盖 33 个福州市建设工程招标项目。客户申请到保函开立时限均在一个工作日内，切实优化了营商环境，提高市政项目招投标效率。

“由于近年我国市政建设投资量较大，呈现工程数量多，金额大的特点，一个市政工程项目少则几家，多则几百家投标人参与投标，也降低了企业中标的概率。如果多投几个项目，每个项目少则几万，多则几十万的保证金对建筑企业的资金也有很大的占用压力。“电子保函”产品很好解决了中小企业的燃眉之急。”

——龙姿建设发展有限公司林总

FINANCIAL SERVICE 专题

相伴成长 为科创企业提供 “全生命周期”金融服务

兴业银行通过建立科创金融专营机制，针对企业初创期、成长期、成熟期不同生命周期差异化金融服务需求，发挥“商行 + 投行”战略优势，提供“集团联动、股债联动、跨境联动”的一体化金融解决方案，实现与企业相伴成长。截至 2019 年 12 月末，本行服务科创企业客户超过 2.7 万家，贷款余额约 2,200 亿元。科创板目前受理企业 186 家，兴业银行已与近三分之一的科创企业达成合作。

覆盖全行的专业化科创金融服务体系

总行层面 在中小企业部专门设立科创金融处，负责牵头全行科技型、创新成长型中小企业的政策制定、产品创设、业务推动；

分行层面 由各分行中小企业客户管理部门负责辖内科创金融业务推动；

支行层面 在一些条件成熟的分行地区设立科技支行或科技专营团队。目前，兴业银行全行设立了 6 家科技支行和 11 家科技特色支行、8 支科技业务团队。

综合化的科创金融产品服务

迭代优化“投联贷”业务

联合行外优秀股权投资机构，针对合作白名单内的股权投资机构已投资或拟投资的企业，最高按投资金额的 90%配套信用贷款，贷款期限可达三年。

创新知识产权质押融资模式

本行通过创新引进一些外部的知识产权评估公司和保险公司解决科创型企业知识产权难以评估和变现的问题。

“芝麻开花 · 兴投资”线上投融资对接平台

本行利用大数据进行数据筛选、挖掘、分析，帮助科创企业与全国 VC/PE 机构精准对接，提高投融资对接效率。

案例 银企相伴成长，助力高新技术企业成功上市

杰普特光电是我国首家商用脉宽可调高功率脉冲光纤激光器生产制造商和光电精密检测及激光加工智能装备提供商。2014 年，兴业银行作为深圳市产业转型升级专项资金、科技研发资金等专项资金的唯一监管银行，在企业转型升级的关键节点，向其发放 300 万元政府委托贷款，并在此基础上配套提供了 300 万元信用免担保贷款支持，帮助企业甩掉资金包袱，为企业快速发展打下了坚实基础。从此也开启了银企相伴成长的合作历程。在政府和银行的支持下，当年，杰普特光电也一举实现销售收入 1.5 亿元，公司发展进入了快车道。

近 5 年来，兴业银行密切关注杰普特光电从成长到成熟不同发展阶段的资金需求，逐年增加授信额度。截至 2019 年末，本行给予该企业的授信敞口已达 5,000 万元。2019 年 10 月，杰普特光电正式登陆科创板。

> “兴业银行的 300 万元信用贷款，对当时规模还不大的我们公司来说，无疑是注入了一股强心剂，帮助我们加大研发创新投入，扩大生产经营规模，迈入发展新阶段。”
>
> ——杰普特光电相关负责人

案例 让“知产”变“资产”，“知保通”破解科创企业融资难

作为江苏省知识产权“百亿融资行动”首批合作银行，也是唯一入选的股份制商业银行，兴业银行在 2019 年联合江苏省知识产权局推出知识产权质押融资特色产品——“知保通”，通过建立风险共担机制，支持科创型中小微企业发展壮大。

“知保通”作为一种创新金融产品，质押物包括专利、著作权、商标权等企业无形资产，由江苏省信用担保有限责任公司为贷款企业提供保证担保（知识产权质押作为反担保），南京分行与该公司按照 2:8 比例共同承担贷款损失风险。这一创新的担保形式，使得企业可以凭借知识产权在最短时间获得融资支持，有效提高了融资效率。

案例 “科技贷”为科创企业注入金融动力，龙岩分行助力科创企业解困难

兴业银行积极推出“科技贷”产品，通过“银政保”“银政”两种模式，向科技型中小微企业提供期限一年以内、单笔最高分别可达 500 万元、2,000 万元的流动性融资支持。

位于福建省龙州工业园区的福建省格兰尼生物工程股份有限公司（下称“格兰尼”）是一家主要从事食品添加剂生产和销售的省高新技术企业，随着企业快速发展壮大，急需补充流动资金，但由于无法提供足值固定资产抵押等强担保措施，在多家银行未能成功申请贷款。龙岩分行主动对接企业，运用“科技贷”，最终给予 500 万元知识产权质押贷款，有效补充了该公司日常流动资金需求。依靠兴业银行及时增贷的 500 万元，格兰尼及时组织生产，如期完成了对下游客户订单产品的交付。

该笔贷款即将到期之时，正是国内新冠疫情爆发期，受疫情影响，企业资金周转压力较大。兴业银行主动为企业创新设计了无还本续贷服务方案，落地了福建省首单“科技贷”无还本续贷，通过延长企业贷款资金使用期限，有效支持企业复工复产。

> “我们属于典型的轻资产公司，实物资产占总资产比例低于 25%，兴业银行科技贷是我们第一笔信用融资，对公司发展意义太重大了！”
>
> ——格兰尼公司负责人

多元金融
推动“一带一路”对外开放
THE BELT AND ROAD

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”沿线国家组织的合作，以金融积极推动对外开放发展。

目前，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，与全球 104 个国家和地区的 1,400 多家代理行建立了包括美元、欧元、加币、港币等 13 个币种的清算合作体系，其中在“一带一路”沿线共有 343 家代理行，构建了与“一带一路”建设需要高度契合的代理行网络。

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。依托债券业务投承一体化优势，本行参与承销发行、投资云南能投集团 6 亿美元高级无抵押“一带一路”项目专项债券，积极助力云南省落实国家“一带一路”倡议、加快云南辐射中心建设。近年来，本行先后落地全国银行间首单支持“海上丝绸之路”建设项目永续中期票据、全国首批支持“一带一路”中期票据等“一带一路”债。落地的大型项目主要包括：印度尼西亚的燃煤发电收购项目、西安丝绸之路会议中心和会展中心承建企业境外发债项目及配套 FICC 业务、中水 8 局尼日利亚宗格鲁水电站设备采购项目、巴基斯坦主权国跨境银团贷款、新加坡企业海外并购熊猫债、柬埔寨暹罗机场建设项目。



本行荣获中国银行业协会
“践行‘一带一路’倡议成效奖”

案例 作为唯一一家银行受邀加入“一带一路”绿色发展国际联盟

“一带一路”绿色发展国际联盟由我国和联合国环境规划署共同启动组建，旨在打造政策对话和沟通平台、环境知识和信息平台，绿色技术交流与转让平台，推动以绿色建设贯通“一带一路”成为国际共识和共同行动，落实联合国 2030 年可持续发展议程。兴业银行作为唯一一家银行业金融机构，受邀加入该联盟。2019 年初，本行还签署了由中国绿金委和伦敦金融城等机构发起的《“一带一路”绿色投资原则》，成为全球首批签署该倡议的机构。

案例 “兴业单证通”助力进出口企业“买卖全球”

2019 年，兴业银行跨境金融一站式服务平台“兴业单证通”联合我国国际贸易“单一窗口”升级推出金融服务板块，可为进出口企业提供涵盖结算、存款、融资、交易、FICC 等多元化金融服务，实现客户“足不出户”、全流程线上化办理各项跨境业务，助力进出口企业贸易便利化。截至 2019 年 12 月末，“兴业单证通”签约客户 3,928 户，较去年末增加 1,707 户，全年累计办理贸易融资金额 25.82 亿美元。

> “通过‘兴业单证通’，我们真正感受到了‘足不出户’办理业务的方便快捷，有效简化了通关手续，降低了经营成本。”
>
> ——一家高新技术企业负责人表示

案例 兴业银行投资 2.5 亿菲律宾熊猫债

2019 年 5 月 15 日，香港分行通过“债券通”成功投标菲律宾共和国 2019 年第一期人民币债券，投标金额为 2.5 亿元人民币。本次债券由菲律宾共和国在全国银行间债券市场公开发行，由中国银行股份有限公司作为牵头主承销商及簿记管理人，发行规模为 25 亿元，期限 3 年，收益率 3.58%。该债券被联合资信评估有限公司授予 AAA 评级，评级展望为稳定。同时，债券发行主体菲律宾共和国的穆迪评级为 Baa2，展望稳定；标普评级为 BBB+，展望稳定；惠誉评级 BBB，展望稳定。

菲律宾是“一带一路”倡议的沿线国，亦是亚洲基础设施投资银行（AIIB）成员之一。近年，中国和菲律宾不断加深贸易及金融合作，两国在许多方面保持友好合作。本次债券的人民币募集资金净额将留在中国境内或以人民币形式汇往境外作为菲律宾国际储备的一部分，在必要时，该募集资金可用于发行人包括预算支出在内的一般用途，并可用于支持“一带一路”的有关倡议。

创造价值　真情回馈股东
CREATE VALUE

业绩稳健增长，持续创造价值

截至 2019 年末

兴业银行资产总额 **7.15 万亿元**，较期初增长 **6.47%**。盈利能力保持较好水平。

2019 年实现营业收入 **1,813.08 亿元**，同比增长 **14.54%**。

全年实现利润总额 **745.03 亿元**，同比增长 **9.44%**。

归属于母公司股东的净利润 **658.68 亿元**，同比增长 **8.66%**。

资产质量总体可控，截至报告期末，本行不良贷款比率 **1.54%**，较期初下降 **0.03 个百分点**。

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 **14.02%**，基本每股收益 **3.10 元**。

严格规范信息披露，深化投资者交流，保护投资者权益

加强市值管理研究 持续推进常规投资者交流

组织“2018 年度暨 2019 年一季度现场业绩说明会”“2018 年度现金分红现场说明会”“2019 年中期业绩电话说明会”，其中年度业绩说明会在上市银行同类会议中参会人员规模最大、最受市场关注；参加中国证券监督管理委员会福建监管局和深圳市全景网络有限公司联合举办的“福建辖区上市公司 2019 年度投资者网上集体接待日”活动；先后参加多家境内外主流券商组织的投资策略会；及时接听与查收回复投资者来电与电子邮件；保持上海证券交易所“E 互动”投资者交流平台 100% 的回复率，本行是该平台最受投资者关注的沪市上市银行之一；持续更新完善公司官网投资者关系栏目设置与信息数据。

积极“走出去” 以多轮次专项活动推动本行董监高直接对话资本市场 一对一、面对面精准营销，有效传递价值，维护市值良好表现

结合年报和季报披露，多次推动和组织行领导与境内外投资机构进行面对面的沟通交流，并走访多家全球规模居前的海外投资机构和国内大型投资机构，进行精准营销。

主动“请进来” 邀请外部机构来行交流，增进双向沟通

接待境内外主流投研机构来行调研，组织多家内资和外资主流投资机构来行调研和交流，分别与本行相关部门座谈和授课。

强化信息内部反馈机制 推动与资本市场的有效互动

通过投资者关系周报、董监事资本市场信息月报和重要信息报告等方式，及时向董监高报告资本市场信息反馈，形成有效的双向信息互动。整理主流专业机构对银行业及本行的研究报告和经营管理建议供董监高参考，协调外部研究机构为相关管理部门提供同业数据支持。

提高信息披露质量 增进投资者畅达沟通

结合定期报告披露、股东大会、重大突发事件及主题交流，会同行内各相关业务部门，制作形成主题清晰、内容专业的披露资料，为开展各类投资者与媒体沟通提供了基础素材。

本行信息披露指定渠道包括上海证券交易所网站及中国证券报、上海证券报、证券时报、证券日报。

金融科技
助力普惠金融发展
INCLUSIVE FINANCE

发展普惠金融，既是金融机构义不容辞的社会责任，更是大有可为的战略选择。近年来，兴业银行加快推进数字化转型，积极将金融科技应用于经营与管理，持续推动金融服务体验提升、模式创新与成本降低，形成一批依托金融科技的普惠金融优势业务，有效提升了金融资源配置效率和客户服务水平，走出一条差异化的普惠金融之路。

C端突围·打造极致便捷体验

兴业银行已建成集网上银行、手机银行、直销银行、微信银行、短信银行于一体的一站式网络金融服务平台，突破时空限制，为超过 3,000 万客户提供全天候、便利安全的网络金融服务。

在生活场景应用方面，兴业银行通过信用卡APP“好兴动”深度洞察用户痛点，紧跟消费趋势，覆盖用户吃、喝、玩、乐、购等生活消费需求，为消费者带来实打实的优惠。截至2019年末，“好兴动”App注册用户1,200万，绑卡用户数突破1,100万大关，较2019年初增长792万户，增幅达228%，“织网工程”优惠商户6.9万户，优惠券销售金额达106.6亿元，商城交易笔数696万笔。

除了“线上”，本行更是进一步加强以客户体验为核心的“线下”智能化服务新体验。本行于2014年推出“智能柜台”以来已迭代升级多版，目前具有80多项功能，能够支持大部分非现金业务办理，对传统网点服务交易替代率达90%，服务效率提升约60%。

截至2019年末，
本行共有“智能柜台”**4,942台**







案例 长春分行开启科技赋能网点新模式

长春前进大街支行以客户服务为中心，以金融科技为引领，建立科技赋能网点新模式，成功打造吉林省内首家智慧网点，让金融科技赋予传统网点以全新活力，让智慧服务赋予客户以全新体验。

“有什么可以帮您呀？”
——智能引导机器人“小兴”



“小兴”不仅可以进行基础的业务咨询及业务分流，还可以宣传介绍银行产品、为客户展示“才艺”等。

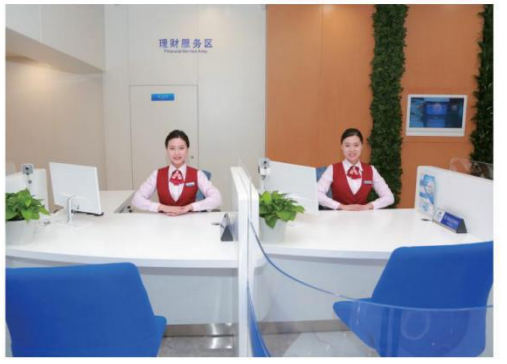
此外，前进大街支行划分为上下2层，共12个功能分区。其中，一楼设置了引导接待区、自助体验区、电子银行服务区、贵宾服务区、现金区、理财服务区、非现金服务区等；各功能分区涵盖了智能柜台、体感互动、互动投影、人脸识别、智能互动桌面、用户交互等近20余项创新应用，根据客户动线规律和功能化布局思路优化功能分区，着力打造顾问式、开放式、体验式、互动式的新型网点模式。二楼设置了报告厅、私人会客室、茶室等配套功能室，为本行客户提供专属活动场所。



智能理财交互桌



多功能展示屏



理财服务区

B 端赋能·解决小微企业现实痛点

兴业银行坚持做“小”文章，做“专”服务，通过科技手段的应用，创新推出“小微三剑客”“循环贷”“e 系列”“兴业管家”等多元化产品，建立健全集结算、融资、增值服务为一体的小微专属产品体系。

其中“兴业管家”以小微企业这一金融服务的“长尾”客群为切入点，实现对公小微客户随时随地完成单位内部事务审批、即时通讯、转账汇款、账户管理及其他各种银行服务，财务人员无须频繁往来于单位银行间，企业财务主管可实时授权、管理公司银行账户，降低企业营运管理成本，提高业务办理效率和客户体验，真正意义上“将对公支付业务的全流程都搬到了手机上”，让对公客户像个人客户一样方便使用手机移动支付。截至 2019 年末，“兴业管家”签约企金客户累计超 23.7 万户，累计企业交易笔数近 2,700 万笔，累计交易金额超 10,000 亿元。

同时，本行通过电子化、线上化、智能化服务形式，打造“兴享”供应链金融平台，创新供应链金融服务模式，畅通中小微企业融资渠道。首期应收类产品线上融资系统在 2019 年 9 月份正式上线，并率先在医药、建筑施工行业落地。

G 端协力·构建金融服务民生场景

兴业银行加深 G 端互联合作，增强与公检法等政府机构的互联和数据共享，积极开展社保代发、住房公积金、海关税费等多个领域的服务嵌入。同时聚焦民生服务痛点，在医疗、交通、教育等行业逐步推广智慧互联网金融生态圈服务新模式，以效率提升的一小步开启智慧生活的一大步。

案例 哈尔滨分行助力哈市不动产登记持续提速

2019 年，兴业银行分行与哈尔滨市不动产登记交易事务中心联合设立不动产抵押登记业务“24 小时不打烊”自助服务区，并联合开发不动产登记交易“互联网＋不动产登记”一体化系统平台，房屋交易双方可随时在兴业银行自助服务区凭借身份证办理相关业务，15 分钟即可完成各类不动产登记申请、预审业务，2 天内完成二手房转移登记；需要办理不动产抵押贷款的申请人可直接在兴业银行内 15 分钟完成取证，此外只进兴业银行一扇门就可办理不动产抵押贷款申请、审批、取证、缴费，真正实现抵押贷款业务的“不动产中心零见面申请”及“银行一站式办理流程”，真正实现“让数据多跑路，群众少跑腿”，有效提升了个人抵押贷款业务办理便利度及客户服务满意度。



案例 开放银行赋能高等教育

2019 年，兴业银行深入教育行业挖掘金融服务机会点，通过客户调研发现高校客户在差旅结算国库支付过程中的痛点，迅速为客户创建定制化的开放银行“差旅国库支付协同”解决方案，并于 2019 年 9 月在同济大学率先落地。

本行开放银行“差旅国库支付协同”产品在一端对接行业端软件“高校差旅集中预定系统”，实时获取高校差旅预定的信息流，另一端提供管理入口，供应商在线进行退款确认，退款直接原金额打回高校账户，使整个业务流程形成线上闭环，将原一个多月的退款周期缩短至 2–7 天。同时，借助账户体系，差旅供应商只需在本行开立一个结算户，即可管理多个国库支付采购方（如多所高校客户）的差旅结算资金和退款备付金。通过在商业模式上的创新结合技术赋能，解决困扰同济大学一年之久的痛点。

F 端发力·服务“三农”，助力金融机构数字化转型

作为国内银银合作的佼佼者，兴业银行于2007年率先推出同业合作品牌——银银平台，在 F 端（金融机构）开启与中小金融机构“共建、共有、共享、共赢”的合作之路，银银平台通过与中小银行间优势互补、资源共享，实现了将丰富的金融产品与服务从一、二线城市向三、四、五线城市及广大农村地区输送，使金融服务欠发达地区的居民也能享受到优质的金融服务，为居民增收和乡村振兴创造条件。此外，兴业银行子公司兴业数金推出“金田螺”RPA 流程机器人（Robotic Process Automation 机器人流程自动化软件）系列产品，包括信贷机器人、客服机器人、财务报表机器人等，为金融机构业务流程数字化提供解决方案，促进前、中、后台流程效率最大化。

案例 “财富云”覆盖全国所有自治区农信社，助力乡村振兴

近年来，银银平台持续升级转型，围绕“一朵金融云 + 支付结算、财富管理、资产交易三大平台 + 银银平台国际版”战略，更加突出交易化、综合化，不断创新和丰富特色产品，助力中小金融机构服务区域经济与民生。其“财富云”合作模式依托银银平台底层先进基础架构服务平台，将兴业银行强大资管能力与合作机构销售渠道相对接，为合作机构提供财富管理、运营支持、人员培训、市场推广等特色金融服务，有利于合作机构增强服务能力、提高市场竞争力、优化收入结构，实现互利多赢，共同提升服务实体经济能力。截至 2019 年末，“财富云”已累计与国内 16 家省级联社和多家城商行达成合作，并已覆盖全国所有自治区农信社，将普惠金融服务延伸至广阔的边疆民族区域，使当地居民都可以均等享受到现代化的理财服务，助力乡村振兴。

案例 “金田螺”RPA 流程机器人助力金融机构数字化转型

兴业银行子公司兴业数金推出的“金田螺”品牌 RPA 流程机器人系列产品，为金融机构提供流程自动化服务，并率先在兴业银行集团内部投入使用。目前，“金田螺”系列已推出包括信贷机器人、客服机器人、报表机器人、运营管理机器人、财务机器人、信用卡机器人、后台辅助机器人等七个流程机器人产品系列，共 40 余个流程，涵盖半自动、全自动、智能等类型的机器人。截至 2019 年底已经有 400 余个流程机器人在超过 20 家金融行业客户中上线，包括股份制银行、城商行、农商行、信托、基金、财务公司等。为金融机构的前、中、后台管理流程领域提供了有力的补充和提升。

客户中心
提升客户服务体验
CUSTOMER CENTER



兴业银行多年来始终坚持“以客户为中心”的服务理念，顺应消费者金融需求变化，不断丰富金融产品，优化业务流程，创新服务模式，延伸服务半径，履行社会责任，持续提升服务品质和消费者满意度。

2017

	有效客户（万户）	交易量（万笔）	交易金额（亿元）
手机银行	1,844.59	15,034.33	33,138.39
增长率（%）	54.08%	0.36%	37.21%

2018

	有效客户（万户）	交易量（万笔）	交易金额（亿元）
手机银行	2,551.17	19,484.58	46,828.30
增长率（%）	38.31%	29.60%	41.31%

2019

	有效客户（万户）	交易量（万笔）	交易金额（亿元）
手机银行	3,130.61	24,340.49	59,642.14
增长率（%）	22.71%	24.92%	27.36%

建成集团网络金融统一用户体系

通过本行集团网络金融统一用户体系，用户一次注册即可登录使用集团多个网络金融应用，还提供丰富的 API 接口，满足网络金融应用的注册、登录及用户管理等全流程需求，覆盖网络金融用户的整个生命周期，方便业务机构快速搭建网络金融应用。目前，已接入个人网银、手机银行 APP、直销银行、集团门户多元金融、兴业消金 APP、兴业研究 APP 等 21 个相关系统。

指标名称	2019 年度
客服人员累计人数（人）	1,482
投诉率（%）	0.13 在同业中保持较低水平
客户满意度（%）	99.66

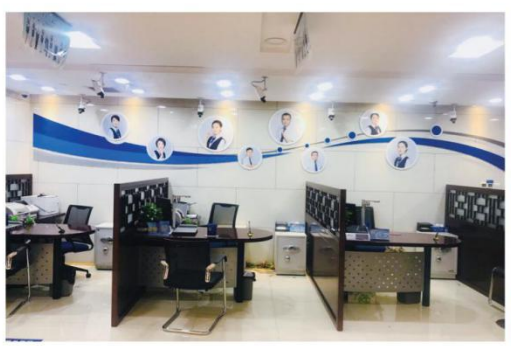
创建优质服务星级网点

在中国银行业协会组织开展的 2019 年度中国银行业文明规范服务百佳单位及星级营业网点的评选活动中，本行长春分行营业部、包头分行营业部荣获“2019 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，北京海淀支行等 41 家营业网点被命名为“中国银行业文明规范服务五星级”营业网点，北京金融街支行等 27 家营业网点被命名为“中国银行业文明规范服务四星级”营业网点，北京房山支行等 18 家营业网点被命名为“中国银行业文明规范服务三星级”营业网点。

太原分行“中国银行业文明规范服务五星级”营业网点









“2019 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”包头分行营业部







“2019 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”长春分行营业部









规范服务收费

严格遵守国家价格主管部门和监管部门关于金融服务收费的各项政策规定，执行“依法合规、平等自愿、息费分离、质价相符”的基本原则。







严格信息披露

在本行官网、营业网点和自助渠道及时准确地进行服务价格信息披露。下发《兴业银行理财产品信息披露管理办法》，确保多渠道向消费者提供准确的产品信息，明确规定产品信息说明的文字大小、字体、位置、颜色，且对晦涩难懂的专业术语有专门解释。

加强客户信息安全保护

本行一贯高度重视个人金融信息保护工作，对外开展业务过程中充分尊重用户的知情权，依法保障用户合法权益。

规范消费者个人信息收集

只收集与其所办业务相关的必要信息，并采取必要措施确保消费者信息存储的安全性。

尊重消费者的个人金融信息安全权

采取有效措施加强对个人金融信息的保护，不篡改、违法使用消费者个人金融信息，除法律法规另有规定外，不在未经消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

产品和技术保障

本行积极跟踪与响应个人信息保护的监管要求，全面明确并细化了个人信息安全保护的功能要求，让产品在研发阶段就实现个人信息保护功能。同时，本行已建立完善的信息安全技术防护体系，全面部署 IPS（入侵防护系统）和 WAF（Web 应用防护系统），监测网络安全攻击，并每日开展 IPS、WAF 系统安全日志分析，及时发现与处置安全威胁。

安全意识宣贯

本行每年组织对全行各单位信息安全经理开展信息安全培训，内容覆盖金融行业监管动态和监管要求分析及金融行业现状分析、数据安全防护建设思路等与个人金融信息保护密切相关的领域。

无障碍服务

2019年

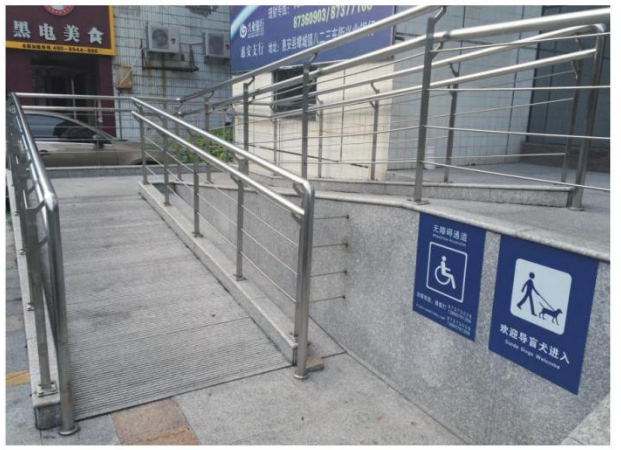
设置无障碍通道的网点数量 1,336 个

设置爱心窗口的网点数量 1,321 个

兴业银行逐步完善营业网点无障碍设施建设，履行社会责任，满足残疾人士无障碍金融服务需求，保障残疾人、老年人以及其他社会成员平等享受金融服务的权利。主要包括：

无障碍外部环境

无障碍通道（轮椅坡道）、无障碍机动车停车位、应急求助电话、紧急呼叫按钮等。









无障碍内部环境

无障碍楼梯（语音电梯）、无障碍卫生间、爱心座椅、爱心窗口、感应门、轮椅席位等。









信息无障碍

盲文业务指南、助盲卡、语音叫号系统、盲文密码输入器、语音播报点钞机、语音提示取款机、叫号显示屏、手语工作人员、盲人 ATM 以及上门延伸服务等。



盲人密码键盘



工作人员手语练习

案例 成都分行在网点配备“救命神器”

为进一步提升各网点应急救援能力，服务周边的客户及人群，经与四川省红十字会进行充分的沟通、论证、筹备后，兴业银行成都分行在所有经营机构网点安装了 AED 自动体外除颤器，并制定了科学严谨的 AED 设备保管、保养和维护制度，切实规范该仪器使用，真正让“救命神器”发挥作用。







CONSUMER PROTECTION 专题

心系客户 全面保障消费者权益

早在 2013 年兴业银行就成立了消费者权益保护委员会，并将消费者权益保护纳入企业文化和公司战略，从产品开发准入到业务营销推介、信息披露、服务收费等各个环节，切实将消费者权益保护融入业务发展全过程，提升消费者的金融消费专业意识、安全意识和维权意识。董事会作为本行消费者权益保护工作的最高决策机构，定期听取高管层关于消费者权益保护工作的报告，监督、评价消费者权益保护工作。

完善制度，修订消费者保护相关管理规范

本行制定出台了《兴业银行“大消保”联动机制工作方案》《兴业银行消费者投诉管理实施细则（2019 年 4 月修订）》《兴业银行消保服务监督检查管理办法》《消费者者权益保护应急预案》等制度。特别是，对消费者投诉进行了重新定义，进一步规范了投诉处理的原则、流程和时效，强化消费者投诉管理的主体责任，强调投诉的全流程闭环管理，加强投诉的整改推动。

建立系统，完成消费者投诉管理系统开发上线

本行按计划推进投诉管理系统建设项目，早策划、早行动，集中人力、物力，协调各部门，顺利完成了系统需求及阶段性开发建设，系统一期于 2019 年 3 月 17 日成功上线，于 4 月 1 日起在全行推广，后续持续进行滚动开发，成功实现了投诉管理的系统智能化、管理标准化、流程痕迹化、数据集中化、统计自动化和操作人性化。

本行投诉管理系统严格按照监管投诉分类标准化实施的相关要求设计开发，从投诉创建到流转处理，从结果审核到反馈回访，满足投诉分类标准化的同时，对投诉处理进行全流程跟踪和时效监督，实现投诉的全渠道覆盖、投诉的全流程管理、投诉处理的痕迹跟踪、投诉信息的实时更新、投诉统计报表功能等。

开展培训，加强员工的消保知识学习

本行建立消费者权益保护培训长效机制，提升员工消费者权益保护意识，重新编写消费者权益保护知识培训材料和知识题库，组织开展消费者权益保护知识线上课程学习活动，员工通过手机主动学习，完成考试，覆盖率高，效果显著。

开展服务标准“可视化”培训，将服务规范、服务流程以真实场景形式呈现，结合情景案例，一线员工通过手机应用软件进行服务规范学习，共 12,940 人参加考试。包括举办了“提升消费者权益保护质效暨文明规范网点创建视频培训班”“消费者权益保护知识培训”“客户投诉管理系统上线培训”“消保投诉管理培训”“消费者权益保护推动培训”五场消费者权益保护相关培训。

案例 消费者在我心中，消费者权益保护恳谈会与客户面对面

2019 年，本行在成都、福州、北京等多地召开客户恳谈会，与客户面对面，倾听客户的意见，了解客户的需求，履行社会责任。

在 2019 年 11 月 15 日举办的 2019 年度消费者权益保护恳谈会（北京站）上，与会客户代表结合亲身体验，对“百富人生”“安愉人生”“寰宇人生”“活力人生”四大品牌、社区银行、在线金融、投资理财、消保宣传等金融服务提出殷切中肯的建议和期望。本行认真吸取客户代表们提出的宝贵意见建议，努力完善服务体系，提升服务水平。

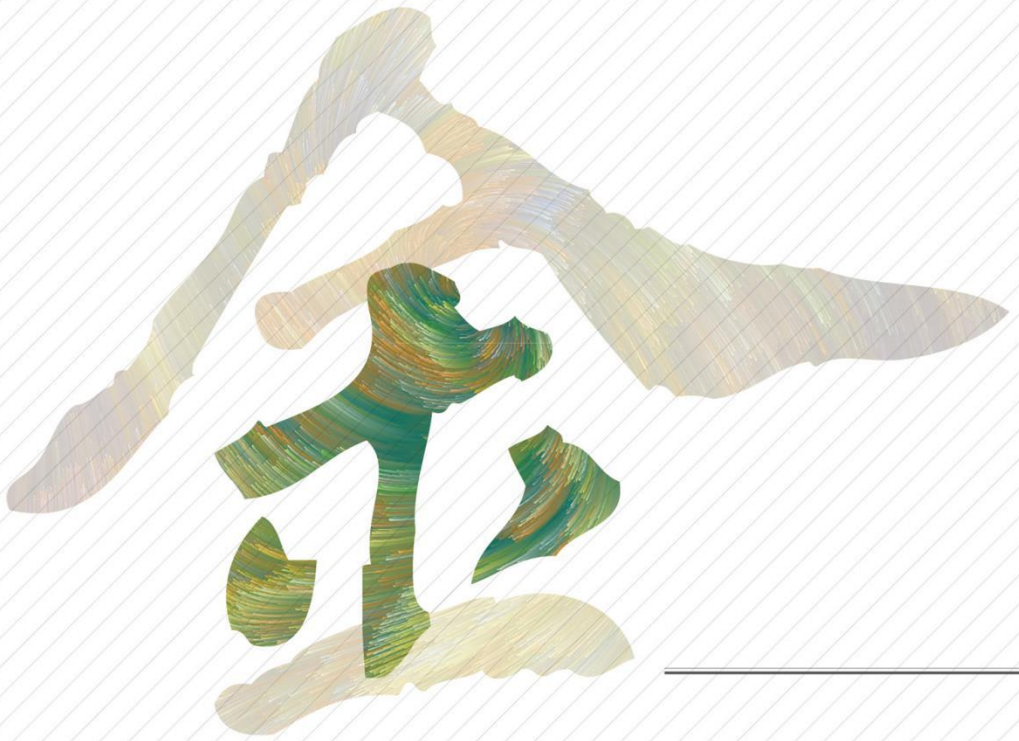
此外，北京分行还举行了消费者权益保护体验官聘任仪式，聘请与会客户担任体验官。体验官如果发现兴业银行日常服务中存在不足之处，可以直接向北京分行消保办公室反馈，行使服务监督权，督促银行服务完善改进。银行产品服务创新，也将邀约体验官先行参与体验，实现银行与客户间的良性互动。



消保宣传



2019年度消费者权益保护恳谈会



ENVIRONMENT

从绿 | 到金

发展之理 · 自然之礼

环境篇

精耕细作 提升环境与社会风险管理专业化水平 P61

专题：引进前沿 携手中小城商行可持续发展 P65

多点开花 绿色金融集团再发力 P67

专题：先行优势 助力长江大保护 P75

绿色运营 提升供应商影响力 P79

绿色生活 为生态和谐贡献兴业力量 P81

ESG 指标

● 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

SDGs 目标

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. 体面工作和经济增长
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

具体数据	2019 年
发布环境风险预警信息	36,026 条
“两高一剩”行业贷款余额占对公贷款比重	2019 年降低 1.17%
绿色金融累计投放金额	22,232 亿元
绿色金融累计客户数	19,454 家
绿色金融所支持项目的环境绩效	年节约标准煤 3,004 万吨，年减排二氧化碳 8,439 万吨，年节水量 41,006 万吨
“绿色按揭贷”贷款余额	220.07 亿元
低碳信用卡数据	累计发卡量 73.35 万张，累计购买碳减排量 379,867 吨
总行办公场所碳排放量	39,853.60 吨
发布国内第 1 份绿色供应链金融业务指引	NO.1

精耕细作
提升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体系

顶层设计

作为顶层设计，兴业银行董事会提出了“寓义于利”的社会责任实践观，确立了可持续发展的公司治理理念，将审批本行与可持续发展相关的社会责任战略、绿色信贷以及环境与社会政策等事项纳入董事会战略委员会职责，并成立赤道原则工作领导小组和集团绿色金融专项推动小组，在政策资源配套和体制机制上予以一系列支持，促进从开发单一绿色金融产品到建成集团化绿色金融产品体系，从绿色银行成长为综合化绿色金融集团的蜕变。

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。

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

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）

▼

控制与监测

▼

信息披露与绩效评价

在全球最大指数公司明晟（MSCI）公布的逾 2,800 家企业 ESG（环境、社会及公司治理）2019 年度评级中，凭借在可持续金融实践、公司治理、信息披露等方面的突出表现，2019 年 11 月，兴业银行该项评级由 2018 年的 BBB 级晋升为 A 级。其中，“金融环境影响”和“金融可得性”两个指标被评为 ESG Leader（ESG 领导者）级别，由此认可了本行在可持续金融领域“领头羊”的优势，以及在信贷业务上开展的卓有成效的 ESG 尽职调查，所形成的系统化、全流程的环境与社会风险管理体系。

管理目标

建立健全	借鉴	提升	防范	优化	践行
本行集团环境与社会风险管理体系	国际先进管理技术	环境与社会风险管理的专业化水平	环境与社会风险	本行集团资源配置	社会责任

实现本行集团各项业务可持续发展的战略目标

○ 细化授信政策引导，强化内部合规管理 ○

2019 年，本行积极拓展水、土、气等生态环境治理产业和节能服务产业，加大力度扶持运行模式成熟可靠的供水、供电、固废、污水、燃气、供热、通讯网络等城市公用事业。如，城市燃气行业优先支持京津冀鲁、长江经济带、粤港澳大湾区（珠三角）等重点区域；水资源行业优先支持“5+1”区域，即京津冀鲁、长江经济带、粤港澳大湾区、成渝、福建和黄河流域等重点区域。对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业，不得发放贷款，并收回已发放的贷款。

部分领域环境与社会风险政策

气候变化：本行优先支持节能行业，同时加强对造纸、水泥、纺织服装等行业的授信政策规范和合规管控，明确总体原则和目标，并对区域政策、准入、绿色金融技术标准和要求、禁入条件等予以明确规定。

天 然 气：本行对城市燃气行业采取优先支持的授信政策，并在客户及项目准入、客户及区域分类管理方面进行明确规定。

采　　矿：本行对煤炭行业采取审慎支持政策，整体以国家产业政策为导向，坚持优化区域布局、聚焦优质龙头、加快结构调整、提升合作水平，并对客户准入、项目准入、绿色金融技术标准和要求等方面进行严格规范。

石　　油：本行对炼油行业采取审慎支持政策，强调优化结构，有保有控，防范风险，并在客户准入方面明确应具备完善的安全、环保和职业卫生管理体系，能耗、物耗及污染物排放等符合国家相关标准。

发布多份《合规建议书》，分别针对环境民事公益诉讼案件和国内外多类型环境风险引发的信用风险等进行风险提示，强化并提升全行环境与社会风险防范意识，提升风险防范深度和广度，并加强对存量信贷业务在环保、安全生产合规等方面的专项检查。

同时，本行继续加强环境与社会风险预警机制建设，深化与环保公益组织合作。其中，通过绿行者环境保护公益中心《环境风险预警名单》，在行内发布环境风险预警信息 36,026 条，为本行授信项目全周期管理提供信息支持。

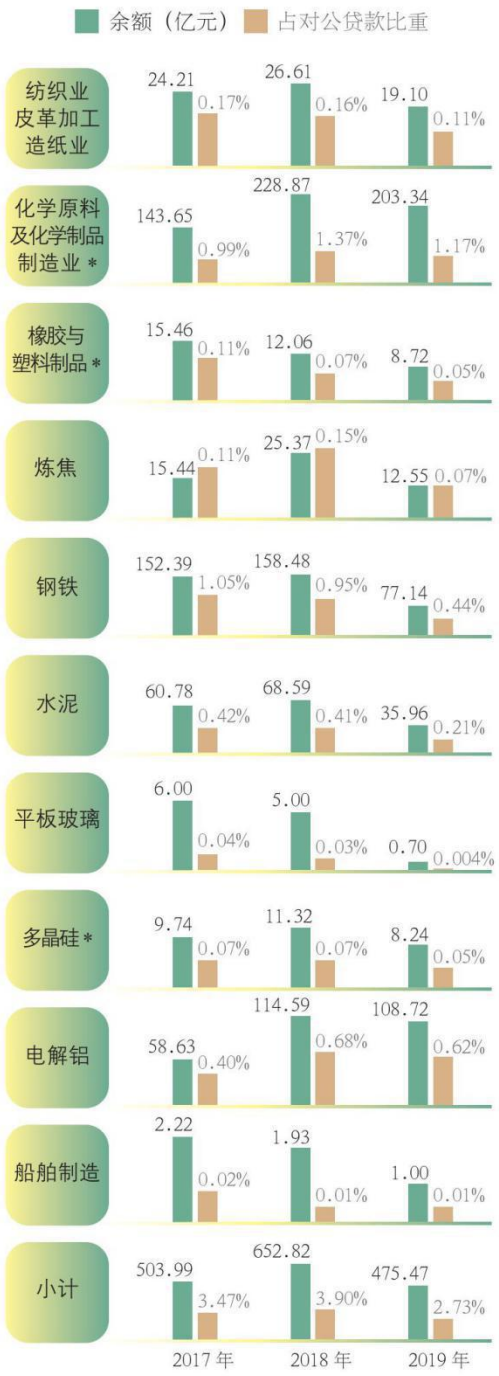
案例 南京分行加大化工企业风险管控，坚持生态环境保护

自响水化工爆炸事件后至 2020 年 1 月末，南京分行累计

- 退出 **19** 户化工企业
- 压缩贷款规模 **25** 户化工企业

2019 年，南京分行针对江苏省内化工行业安全环保问题，根据《江苏省化工产业安全环保整治提升方案》（苏办〔2019〕96 号，以下简称《方案》）工作要求，对分行辖内化工行业企业进行专项风险排查，排查对象包括：受爆炸事件直接影响企业，受《方案》影响的沿长江干支流地区且在化工园区外的化工生产企业、环境敏感区域（太湖一级保护区内、京杭大运河和通榆河清水通道沿岸两侧）化工生产企业，以及化工园区外化工生产企业和规模以下化工生产企业。在此基础上，提出增加纳入一级预警管理、加强化工行业客户存续期管理、开展针对性检查、提高企业准入标准等一系列风险管控措施，全流程把控风险。

本行“两高一剩”行业业务数据



注：“两高一剩”行业分类参考银保监会《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。

“控制增量，优化存量，调整结构”

○ 持续推进结构调整 ○

2019 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、有色金属等严重产能过剩行业，供给侧结构性改革以来产能快速出清，行业步入相对平稳的发展阶段，本行将继续加强结构调整，区别对待，有保有压，并重点关注行业中的企业分化，通过提高业务准入、行业限额管理、名单制管理等措施，助力国家供给侧改革。

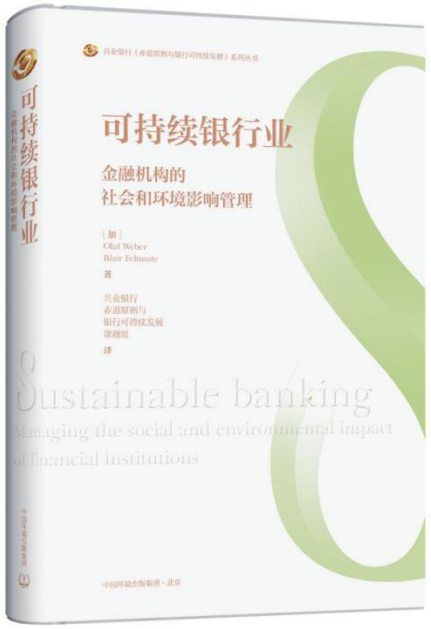
对于气候、环境风险敏感的行业，本行严格执行国家产业政策，并借鉴赤道原则理念和工具对产能严重过剩行业主动开展环境与社会风险评审工作，并严格控制钢铁、煤炭、有色金属冶炼等过剩行业授信。同时，针对环境风险较高的部分行业，本行主动进行包括环境压力测试在内的风险量化体系、模型和方法的研究，并注重与国内行业发展特征和政策环境的结合。

FEATURE 专题

引进前沿
携手中小城商行可持续发展

“兴业银行在可持续金融领域的率先探索与持续耕耘实践，不仅体现了兴业银行履行‘为金融改革探索路子、为经济建设多做贡献’的崇高使命和担当，也展现了兴业银行追寻可持续发展之路的家国情怀。正是有这份家国情怀，兴业银行坚持‘寓义于利’，一直奉行将企业社会责任与商业行为相结合，在实现自身可持续发展的同时，助力社会与经济实现可持续发展。”

——兴业银行行长陶以平



2019 年 6 月，由本行引进翻译的国际可持续银行领域前沿著作——《可持续银行：金融机构的社会与环境影响管理》由中国环境出版社付梓出版。该书以完整阐述可持续金融系统与可持续银行实践为主题，是本行《赤道原则与银行可持续发展》系列丛书之一，有效填补了国内可持续银行实践领域的论著空白。

作为兴业银行首次引进和翻译的外文著作，该书以国际视角全面覆盖了可持续金融领域的前沿理论与实践，包括传统银行的可持续金融实践、新兴的社会责任投资、社会银行以及影响力投资等，同时作为直接的战略管理建议，充分囊括了可持续金融的产品形态、商业模式以及管理方法，为全球银行业展开了一幅可持续银行的全景图，这些极可能成为未来绿色金融与普惠金融的主要发展趋势与主流形态，在丰富国内可持续金融体系、启发可持续金融产品创新、拓展可持续银行的业务边界等方面，具有重要参考价值，也为整个金融业重塑造福全社会的金融力量提供指引和方向。

以译著出版为契机，2019 年 7 月 18 日，本行主办了“可持续银行发展之道暨绿色金融研讨会”，来自中国银行业协会绿色金融专委会、国际金融公司(IFC)、复旦大学绿色金融研究中心、加拿大滑铁卢大学的专家学者以及 10 多家城商行代表出席会议，会议围绕国内外银行业环境与社会风险管理、银行可持续发展策略与产品创新进行深入讨论，为中国金融业可持续发展建言献策。



“可持续银行与财务绩效之间不再是‘权衡利害’的关系，而是可以通过风险管理与绿色创新产品来降低成本，从而获取更高的财务收益。

——加拿大滑铁卢大学可持续金融首席研究员、
加拿大出口发展环境金融协会主席 Olaf Weber 教授

“一枝独秀不是春，百花开放春满园”。自 2008 年以来，本行始终致力于可持续金融的传道、布道。截至 2019 年末，本行已与九江银行、湖州银行等近 20 家同业机构签订了绿色金融同业合作协议，深化绿色金融全面合作，在绿色产品开发、绿色团队建设、业务流程构建等方面开展合作和业务创新，依托本行首创的银银平台合作模式，有效赋能和引导更多金融机构参与到中国绿色金融体系建设中来，共同推进绿色金融发展。



多点开花
绿色金融集团再发力
GREEN FINANCE GROUP

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。

截至 2019 年末

本行绿色金融融资余额达 10,109 亿元
绿色金融客户 14,764 家
累计为 19,454 家企业提供绿色融资 22,232 亿元

所支持的绿色项目可实现在我国境内

每年节约标准煤3,004万吨　年减排二氧化碳8,439万吨　年节水量41,006万吨

截至 2019 年末

金融市场条线	兴业金融租赁公司	兴业国际信托	兴业基金
实现绿色金融融资余额	实现绿色租赁融资余额	实现绿色金融融资余额	实现绿色金融领域业务余额
796.62亿元	380.59亿元	50.89 亿元	112.90 亿元

绿色按揭贷

贷款余额 220.07 亿元

本行低碳主题信用卡

- 累计发卡量73.35万张
- 累计购买碳减排量379,867吨

相当于中和了 273万人乘坐飞机飞行1,000公里所产生的碳排放量

多方位机制配套，全面支持绿色金融

多年来，本行配套并不断丰富一系列激励机制，全面支持绿色金融。包括：将绿色金融业务纳入分行综合经营计划考评；每年均安排绿色信贷风险资产或专项规模，如 2019 年安排了 400 亿元专项风险资产；每年均安排专项财务资源用于支持激励各分支机构在绿色金融客户建设、重点项目投放、创新产品落地、排放权平台建设等方面工作；专业团队对绿色信贷项目进行专业审批，分行差异化授权，绿色信贷项目优先审批等。

2019 年，本行安排专项信贷规模、专项风险资产、绿色金融债资源、专项财务费用等资源支持节能环保产业，针对重点企业与重大项目，进行独立的政策与市场研究，编写光伏、危废处置等节能环保重点领域，以及粤港澳大湾区、福建省、京津冀、长江经济带等国家重点发展区域的绿色金融服务指引，并加强能力建设，开展多场次专业培训。

作为中国首家赤道银行，2019 年，本行发挥绿色金融“领头羊”优势，助力打赢污染防治攻坚战，提前一年实现“两个一万”的中期发展目标，即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。

截至 2019 年末，本行累计发行 1,300 亿元绿色金融债，国内存量绿色金融债达 1,000 亿元，并在卢森堡发行了首支境外绿债，创股份制银行双币种发行、双交易所上市、跨时区定价等多项纪录，成为中资商业银行中首家完成境内境外两个市场绿色金融债发行的银行，也成为全球绿色金融债发行余额最大的商业金融机构。

案例 携手中国清洁基金，构建清洁发展绿色融资创新模式

2019 年，本行与中国清洁发展机制基金管理中心（下称“清洁基金”）签署绿色金融合作协议，共同构建清洁发展绿色融资创新模式(下称“绿创贷”)，为节能减排和绿色低碳产业项目提供融资。“绿创贷”充分发挥清洁基金政策引导和种子资金撬动作用，以债权方式进行投资，银行筛选项目，清洁基金评审项目，通过其低成本政策性资金带动 3 倍的社会资本投入，助力项目绿色低碳转型。

浙江温州落地的浙江省首单“绿创贷”业务通过清洁基金、温州市财政局、兴业银行三方合作，以“清洁基金‘绿创贷’+ 银行项目贷款”模式，向温州市交通运输集团有限公司提供了 1.87 亿元资金用于购置 333 辆新能源公交车辆，解决了新能源公交车替换中的资金需求，预计每年可减少温室气体排放 1,932 吨二氧化碳当量。

截至 2019 年末，已有 11 家分行与清洁基金、当地财政厅达成省级三方合作意向，其中福州分行、长沙分行、太原分行已经与当地财政主管部门签署三方合作协议；全行范围内已落地 3 笔清洁基金“绿创投”业务，共引入清洁基金低成本资金 2.07 亿元，本行提供配套贷款 1.18 亿元；29 笔拟申报清洁基金“绿创贷”项目正在对接、审批，拟申请清洁基金低成本资金合计 21.76 亿元，本行拟为其提供配套项目贷款 38.26 亿元，涉及项目总投资 1,243.70 亿元。



太原分行清洁项目促进会



长沙分行清洁基金签约仪式



福州分行清洁发展基金签约仪式

案例 发布国内首个绿色供应链金融业务指引

2019 年 9 月，本行在国内率先制定并发布了《绿色供应链金融业务指引》，明确绿色供应链金融概念，界定业务范畴，全面搭建绿色供应链金融产品体系，并从行业、客户等多方维度细化绿色供应链金融业务发展策略，从信贷规模支持、财务资源配置、差异化授权管理等方面多措并举支持绿色供应链金融业务快速健康发展，按照“绿色行业供应链金融、绿色产品供应链金融、绿色供应链金融生态圈”“三步走”发展策略，为客户提供全方位绿色供应链金融服务，实现企业商业效益与生态环境保护共赢发展。

作为国内绿色金融先行者，本行在绿色金融领域不断创新，绿色设备与绿色产品买方信贷、保理、国内证福费廷、银票贴现、票据池等绿色供应链金融产品不断涌现。目前本行已在新能源汽车、锂电池生产、电力生产、光伏发电、轨道交通等多个绿色产业领域实现了绿色供应链金融产品的应用落地，以产业链条不同节点的交易背景为基础引入贸易融资相关产品，实现了对绿色行业领域中小企业客户的融资支持。截至 2019 年末，兴业银行绿色供应链金融业务共计落地 122.77 亿元。

绿色供应链金融是指将绿色理念融入供应链金融全流程，资金专项用于节能环保和可持续发展领域，通过绿色金融和供应链金融的有机融合实现供应链金融的环境保护功能，对于加快我国绿色发展和生态文明建设在中微观层面落地具有重要意义。



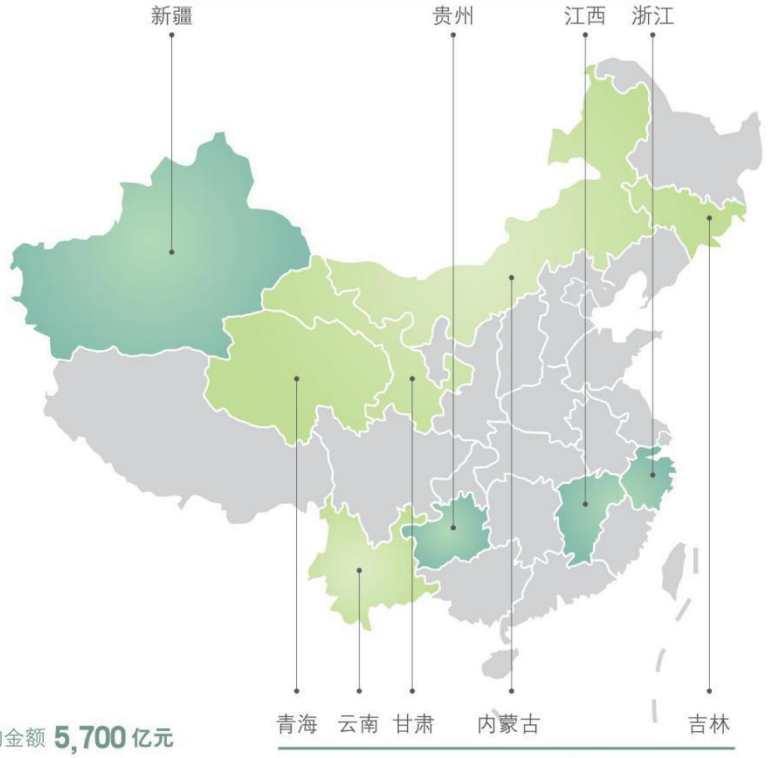
本行牵头主承销并成功发行浙江西塘旅游文化发展有限公司 2019 年度第一期资产支持票据（ABN），系浙江省首单景区收费收益权类资产支持票据项目

参与规则制定，支持国家绿色发展

多年来，本行作为绿色金融的倡导者和实践者，积极为国家绿色金融发展建言献策。2019 年，本行参加的绿色金融政策设计包括：人民银行、银保监会等监管机构绿色贷款（绿色信贷）专项统计制度修订工作，全国金融标准化技术委员会绿色金融标准工作组关于绿色金融术语标准、绿色债务融资工具、金融机构环境信息披露标准等多个行业规则编写，第二批国家级绿色金融改革创新试验区方案设计，中国绿色金融发展报告编写等。特别是，本行作为“中英金融机构环境信息披露试点工作组”主要成员，借鉴 TCFD 建议，对环境信息披露的目标、内容、方法及行动计划进行探索与实践。同时，本行持续开展绿色金融研究，牵头开展人民银行关于降低绿色信贷资产风险权重研究、绿色资产标准、中英绿色金融工作小组绿色资产证券化以及资金资产跨境流动、“一带一路”金融机构气候与环境信息披露框架制定等课题研究，结合本行与清华大学五道口金融学院合作设立的绿色金融发展中心，拓展和强化本行在绿色金融产品创新、业务推动和国际交流等方面的进展。

本行积极支持地方绿色发展，在已签约的浙江、江西、贵州、新疆等绿色金融改革创新试验区，以及内蒙古、甘肃、青海、吉林、云南等共 9 个签署绿色金融战略合作协议的地区，积极开展专业支持、项目对接、推动业务落地、专项培训。

已签约的绿色金融改革创新试验区



签署绿色金融战略合作协议的地区

截至 2019 年末
9 个签约地区
绿色金融总签约金额 **5,700** 亿元
与各地签约以来已累计实现绿色金融业务投放超过 **2,600** 亿元
绿色融资余额 **2,275** 亿元

案例 兴业银行助力兰州新区申报第二批国家级绿色金融改革创新试验区

本行于 2018 年初与甘肃省人民政府签署《构建绿色金融体系政银战略合作协议》，协力打造具有地方特色的绿色金融发展新路径。签约近两年来，本行兰州分行累计向甘肃省内十大生态产业投放贷款超过 200 亿元，其中针对兰州新区的投放近 25%，涵盖水资源利用保护、绿色产业园区建设、轨道交通、节能环保设施制造等产业。



兴业银行兰州新区绿色支行挂牌成立



兴业银行兰州新区绿色支行挂牌成立

2019 年，兴业银行通过协助当地政府建立和完善绿色金融体制机制，筛选具有地区特色的绿色金融重点支持产业方向，对接和跟进绿色项目融资，切实服务当地绿色产业发展，2019 年 4 月，本行承办“兰州新区建设绿色金融改革创新试验区专家咨询会”，成功助力兰州新区申报成为第二批国家级绿色金融改革创新试验区。

2019 年 5 月 23 日，兴业银行兰州新区绿色支行挂牌成立，成为当地首个“绿色支行”。兰州新区绿色支行立足打造差异化、特色化、节约化经营网点，提供“融资”+“融智”“一站式”绿色金融服务，推广节能与环境友好类产品和绿色消费理念，对甘肃全省金融机构推动绿色网点建设产生了积极影响。



兰州分行荣获“2018 年省长金融奖”

2019 年，基于绿色金融“融智”“融资”的突出表现，兰州分行荣获“2018 年省长金融奖”。



上海市生态环境局“绿色金融助力上海环保产业高质量发展座谈会”

案例 积极推进银政企合作，共话区域绿色新发展

2019 年 12 月 9 日，立足“自贸区临港新片区”、“长三角一体化示范区”等国家战略定位，上海分行与上海市生态环境局共同举办“促绿色发展 —— 生态环境部门与兴业银行合作座谈会”，重点交流建立互利共赢信息共享机制、推动企业污染治理改造、环境基础设施建设的绿色金融工具创新、建立服务长三角生态绿色一体化示范区和自贸新片区等国家战略区域绿色发展的银政企协作机制等问题。

12 月 11 日，上海市生态环境局联合上海分行、上海市环境保护产业协会召 1 开“绿色金融助力上海环保产业高质量发展座谈会”，上实环境、宝武集团、上海电气等近 30 家环保企业、近 50 名企业代表和专家出席会议，创新针对性金融产品的开发，加强银企对接，共同助力环保产业发展。

2019 年 7 月 18 日，山东省绿色金融政策宣讲会暨业务推进会议成功举行，本次活动由人民银行济南分行主办，烟台人行和兴业银行济南分行联合承办。会上，济南分行绿色票据直通车业务（济南分行已落地 6 亿元，占人行济南分行落地金额 50%）和成功发行山东首单绿色债务融资工具获得人行通报表扬。



山东省绿色金融政策宣讲会暨业务推进会议

开展境外合作，中国智慧“走出去”

2019 年，本行充分发挥中国绿金委副主任单位、中英绿色金融工作小组成员、亚洲金融协会绿色金融合作委员会副主任单位等职能，大力开展绿色金融产品创新、绿色国际标准对接、气候与环境信息披露等国际交流与合作，不断提升本行的国际知名度和影响力。

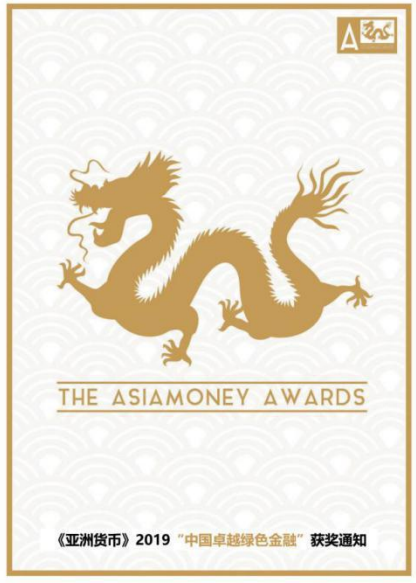
2019 年，本行签署中国绿金委和伦敦金融城共同发起的《“一带一路”绿色投资倡议》，并担任“气候与环境信息披露工作组”联席主席，主导制定气候与环境信息披露框架，帮助签署机构进行能力建设。同时，本行履行中英绿色金融工作小组角色，于 2018、2019 年连续两年发布《中英金融机构气候与环境信息披露试点进展报告》。

本行联合清华大学、自然资源保护协会（NRDC）组成课题组，提出“绿色金融政策与金融工具支持高效制冷 ：金融支持商业建筑、冷库及冷链物流行业制冷效率提升”课题，作为中国境内唯一项目中标方，成功申报美国基加利制冷能效项目（KIGALI COOLING EFFICIENCY PROGRAME），并获支持用于制冷能效相关领域的政策和行业研究、金融产品创新和项目落地实施，致力于减少温室气体排放。

2019 年 2 月，荣获气候债券倡议组织（The Climate Bonds Initiative，CBI）“2018 年度新兴市场国家最大绿色债券发行”（Largest Emerging Markets Green Bond of 2018）奖。

2019 年 6 月，荣获《亚洲货币》“最佳绿色金融全国性商业银行”和“最佳绿色债券银行”。

2019 年 9 月，本行自主研发的绿色金融业务系统—“点绿成金”系统获得人民银行科技发展奖二等奖。



荣获“最佳绿色金融全国性商业银行”和“最佳绿色债券银行”



气候债券倡议组织“2018 年度新兴市场国家最大绿色债券发行”奖

FEATURE 专题

先行优势
助力长江大保护

2016 年 1 月 5 日，习近平总书记在重庆主持召开的推动长江经济带发展座谈会上强调，长江是中华民族的母亲河，也是中华民族发展的重要支撑；推动长江经济带发展必须从中华民族长远利益考虑，把修复长江生态环境摆在压倒性位置，共抓大保护、不搞大开发，努力把长江经济带建设成为生态更优美、交通更顺畅、经济更协调、市场更统一、机制更科学的黄金经济带，探索出一条生态优先、绿色发展新路子。近年来，《长江经济带生态环境保护规划》、《关于开展长江经济带废弃露天矿山生态修复工作的通知》、《长三角地区一体化发展三年行动计划（2018–2020）》陆续出台。

响应长江经济带“生态优先、绿色发展”的号召，本行发挥集团绿色金融综合经营优势，抓住长江经济带保护必要性与环保督查结合的紧迫性，牵头组建攻坚工作组，把涉及长江大保护的一些企业纳入战略重点客户，予以重点服务，为推进长江大保护和长江经济带绿色发展提供多元化、全方位的金融支持。2019 年，本行制定业务指引，为所涉区域分行开展绿色金融业务提供详细思路。2019 年 11 月 15 日，兴业银行与长江生态环保集团在武汉召开《共抓长江大保护绿色金融对接座谈会》，深入了解企业融资需求，探索开展银企业务对接。



兴业银行世界环境日活动



兴业银行世界环境日活动

案例 优先支持重庆海绵城市建设

“重庆对环境保护投入非常大，单靠政府投入是不够的，仍需依靠大量社会投入，其中以兴业银行为代表的金融机构在推进环保方面发挥了不可替代的作用。”

——重庆市环境保护产业协会会长张勇

2017 年 7 月，环境保护部、国家发展改革委、水利部联合印发《长江经济带生态环境保护规划》，明确提出，到 2020 年要实现长江经济带区域生态环境明显改善；地表水质量国控断面（点位）达到或优于Ⅲ类水质比例达 75% 以上。早在 2016 年，本行就意识到，海绵城市对于土壤固化、减少水污染都是更好的解决方式，并将其纳入绿色项目范围，提供资金支持。

2016 年，重庆悦来新城海绵城市项目建设之初，由于了解不深，大部分银行都在驻足观望。此时，本行向重庆悦来投资集团提供的 15 年期 24 亿元项目贷款及时到账。2017 年，本行继续提供 2 亿元短期流动资金贷款，并根据项目需求提供了包括结算、超短融、中期票据等个性化金融服务。

与传统城市道路不同，悦来生态城的道路就像海绵一样，降雨时能就地或就近吸收、存蓄、渗透、净化径流雨水，在干旱缺水时，可以再将蓄存的雨水“释放”出来加以利用。由于悦来新城海绵城市建设从源头上消除了点源污染，中途保留冲沟，末端灰绿结合，汇集净化，实现了疏水、泄水、滨水空间的有机结合，解决了长江上游水生态突出的问题，嘉陵江水质维持在 II 类以上，防涝达 50 年一遇标准，防洪达到百年一遇标准，点源 0 直排、面源削减 50% 以上，通过海绵设施拦截处理、土壤过滤、微生物自然净化，降低污染，实现了对长江水质的有效保护。

2019 年 3 月，作为界定我国绿色产业范围的首个权威指导目录，国家发改委等七部门印发《绿色产业指导目录 (2019 年版)》，海绵城市位列其中。

案例

专业助力成都乡镇污水治理



成都环境投资集团下属污水处理厂

加快推进长江生态文明建设，污水治理可谓重中之重，其中，相较于城区，乡镇的污水治理存在诸多瓶颈制约。为解决成都市各乡镇水污染问题，本行成都分行向成都环境投资集团投放了节能减排项目贷款 3.5 亿元，用以支持污水处理厂建设。如今项目建成运营，极大地改善了四川流域周边环境，降低了对长江的污染破坏，保护了长江流域的生态安全。

此外，本行还通过承销债券、投资债券、结算业务等，对成都环境投资集团提供融资支持，其中承销的成都环境非公开定向融资工具、短期融资券、超短期融资券等超过 20 亿元。



污水经污水处理厂处理后对比

在成都环境投资集团第九净水厂中控大厅里，巨大的电子监控屏上实时显示着各个污水处理环节的数据和影像，涉及成都市内 195 平方公里的污水处理，已形成水务、环保综合一体化服务体系。大约经过 6 至 7 个工序、17 个小时左右，处理后的生活污水变成清水，源源不断排入河道，供水水质合格率达 100%，最终用于绿化灌溉或路面清洗。





共抓长江大保护绿色金融对接座谈会座谈会

2019 年 11 月 15 日，武汉分行与长江生态环保集团召开《共抓长江大保护绿色金融对接座谈会》，深入了解企业融资需求，探索开展银企业务对接。

截至 2019 年末，本行在长江经济带沿线 11 省市（包括上海、江苏、浙江、安徽长三角区域 4 省市，以及江西、湖北、湖南、重庆、四川、贵州、云南等 7 省市）的绿色金融融资余额为 4,394.98 亿元。其中，水资源治理始终是本行绿色金融发展的重点领域。自 2013 年本行首家推出水资源利用和保护综合解决方案以来，目前，水资源利用和保护领域占本行全部绿色金融业务比例超过 1/3，支持了浙江“五水共治”项目、山东南水北调项目以及江苏、安徽等多地的水域治理、污水处理和供水项目。

绿色运营
提升供应商影响力
GREEN OPERATION

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，坚持“低碳办公，绿色运营”，从水、电、纸、油等方面多管齐下，节能降耗，2019 年，办公能效有效降低。同时，本行坚持绿色采购，搭建采购与实物资产管理系统，加强对供应商在安全生产、环保认证、劳动保护等方面的严格审查和积极引导，并发挥绿色银行先行优势，积极推广绿色供应链理念，提升供应商的绿色发展能力。

多管齐下，办公能耗有效降低

总行能耗	2018	2019
办公耗水总量（吨）	136,672.07	231,690
办公耗电总量（万度）	2,493.34	4,915.06
办公用纸总量（吨）	9.36	8.01
公务车耗油总量（升）	1,615,409.7	207,904.18
办公场所二氧化碳排放量（吨）	24,868.13	39,853.60
视频会议次数占总会议次数的比例（%）	22.51	26.69
视频设备覆盖率（%）	100	100

注：

* 总行二氧化碳排放量指标 2019 年统计口径发生变化，增加了总部办公区域计算范围共计 157,849.74 平方米，但过往年份披露数据不做调整。

* 二氧化碳排放量包括直接排放 1,866.05 吨和间接排放 37,987.55 吨。

例如，无锡分行制定营业办公场所管理办法，通过行内培训、绿色徒步、地球日熄灯等方式增加员工环保意识，并倡导低碳办公，节约使用水电和纸张，灯具开关及空调面板均设置节电标志。再如，泰州分行新设立网点采用环保材料装修，使用 LED 灯，合理控制建材装修费用。镇江分行不定期发通报，提示未关电源人员等。









十年坚持，全员参与“地球一小时”

自 2010 年以来，本行坚持每年带领全行网点、全员参加“地球一小时”活动，并持续宣贯《可持续生活指南》，倡导可持续发展、可持续生活、低碳、环保的工作、生活理念与实践方式。

兰州

在保证正常运营的前提下，兰州分行及 15 家分支机构集体关闭办公楼顶广告牌照明、办公大楼景观灯照明、办公场所照明及路面广告宣传牌照明。





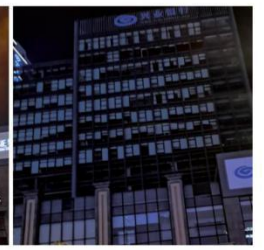
上海 上海分行大楼熄灯前后





宁德 宁德分行大楼熄灯前后





案例 携手供应商绿色发展

2019 年 6 月 27 日，福州分行以“助推政府采购创新，拓宽企业融资渠道”主办了中小企业政府采购融资产品发布会，近 80 家中小企业供应商参加了本次发布会。会上，本行重点展示了深耕赤道原则十年经验所成——《赤道原则与银行可持续发展》系列丛书，介绍本行在环境与社会风险管理、绿色金融等领域的特色服务和产品，在服务实体经济的同时助力绿色经济模式，推广绿色供应链理念。





绿色生活
为生态和谐贡献兴业力量
GREEN LIFE

2019 年，本行继续履行绿色理念布道者的角色，通过组织行内各类绿色公益活动，倡导并带领全体员工践行绿色、低碳、可持续的生活方式。

嘉兴分行的“绿色日历”

3月5日

第 19 个中国青年志愿者服务日，第 56 个学雷锋纪念日，嘉兴分行嘉善支行组织开展环境清理志愿服务活动。



3月12日

嘉善支行组织员工到嘉善县高铁新城义务植树基地开展植树活动。



3月30日

20:30–21:30，全员参加熄灯 1 小时活动。



4月30日

组织员工配合社区和第四网格的其他单位成员，在瑞景家苑小区开展集中环境整治。



5月22日

平湖支行和城投集团、东升社区等部门共同举办“文明创建齐参与，垃圾分类齐动手”主题晚会，支行与东升社区签署“结对共建，共创文明”协议书。



7月16日

嘉兴分行开展垃圾分类社区宣传活动。



11月8日

嘉兴分行营业部升级智慧网点旗舰店，信息集成呈现，实现厅堂无纸化。



12月14–17日

兴业银行嘉善支行积极组织员工开展文明创建巡查整治工作，推进各网格内的小区、道路卫生整洁、秩序良好。





包头分行举行第一届健步走活动



邢台分行举办“环七里河、健康酷跑”活动。



2019 年 6 月 22 日，长春分行开展“兴公益，净月潭垃圾分类义务宣传暨徒步挖宝活动”，邀请专家为员工介绍垃圾分类知识，并为沿途的游客发放分行制作的垃圾分类宣传手册。

2019 年 7 月，盐城分行组织员工举行绿色环保公益宣传系列活动。



2019 年 9 月，扬州分行特邀环保局讲师为分行员工进行垃圾分类的培训，倡导绿色环保生活理念。



2019 年 3 月，绍兴分行“百人共建兴业林”植树造林活动。



2019 年 11 月 3 日，第二届厦门（海沧）自行车爬坡挑战赛圆满落幕，这是厦门分行第二次支持该项绿色赛事。



2019 年 8 月，深圳分行在盐田能源生态园组织环保科普活动，邀请多个客户家庭一起学习垃圾分类知识。



2019 年 9 月，曲靖分行参加“同饮一江水 共护母亲河”志愿服务活动





授渔 | 授鱼

同行不忘 · 仁之所在

RETURN COMMUNITY

回馈社区篇

专题：心手相连 万众一“兴”战疫情 P87

脱贫攻坚 多措并举助力精准扶贫 P95

社区共建 金融服务致力改善民生 P99

普及万家 金融知识助力公众教育 P101

公益飞扬 扶危济困善行不辍 P105

以人为本 职工家园共同成长 P109

ESG 指标

- 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

SDGs 目标

- 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. 体面工作和经济增长
- 10. 减少不平等
- 11.可持续城市和社区

具体数据	2019 年
抗击疫情捐赠总额（截至 2020 年 4 月 15 日）	5,935.85 万元
为疫情防控行业企业提供信贷支持（截至 2020 年 4 月 15 日）	超过 300 亿元
支持疫情防控中小企业数量（截至 2020 年 4 月 15 日）	426 家
向疫情防控中小企业累计新增发放授信（截至 2020 年 4 月 15 日）	82.03 亿元
金融精准扶贫贷款余额	145.29 亿元
金融精准扶贫贷款带动服务人数	12.95 万人
公众教育服务投入金额	1,215.84 万元
累计活动次数	56,039 次
公众教育专题活动次数	16,377 次
发放资料份数	549.95 万份

具体数据	2019 年
公众教育服务发送短信	424.80 万条
公众教育服务微博微信	213.45 万条
公众教育服务媒体报道	1,184 次
全年对外捐赠支出	3,646.79 万元
员工总数	57,142 人
男女员工比例	0.93:1
中高层管理人员比例	5.68%
中高层管理人员的男女比例	2.24:1
本科及以上员工人数比例	92.03%
少数民族员工比例	1:32.01
外籍员工人数	217 人
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%
员工培训项目数	4,969 项
接受培训员工	470,013 人次
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）	182 小时
员工培训经费支出	12,149 万元

FIGHT COVID-19 专题

心手相连 万众一“兴”战疫情

“我坚信，只要大家增强事业心、责任心、进取心，做到敬业、职业、专业，完全可以同时做好防控疫情和发展业务两方面工作！”

——兴业银行行长 陶以平

2019 年末，一场来势汹汹的新型冠状病毒肺炎疫情席卷中华大地，面对这场突如其来的考验，本行迅速响应，贯彻落实党中央、国务院决策部署，闻令而动、迎难而上，成了全面动员、全面部署、全面加强疫情防控金融支持的良好局面。本行 2020 年 1 月 17 日以来及时成立行长任组长的应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组和总行安全生产领导小组，1 月 26 日起先后召开三次党委会部署应对机制，2 月 11 日召开全行新冠肺炎疫情防控工作视频会议，行长陶以平发表讲话，部署全行疫情防控和金融服务工作。同时还根据疫情防控新形势新要求，出台《兴业银行应对新冠肺炎疫情工作领导小组工作方案》《关于进一步做好金融服务、支持防控新冠肺炎疫情的通知》等指导性文件，提出了“八个统一”原则，制定了“七个方面”措施，坚决打好“稳发展、保安全、助防疫”三大战役。



系湖北一线 5,935.85万捐赠火速驰援

2020 年 1 月 26 日，本行决定首批捐款 3,000 万元，全力支持湖北一线抗击疫情。2 月 18 日，本行集团再捐 500 万元，专项用于福建省对口支援的宜昌市疫情防控和医疗设备、防护物资购置等。截至 2 月 18 日，本行集团已累计向湖北省捐款捐物合计金额超过 4,500 万元，先后收到包括武汉市金银潭医院、武汉同济医院、武汉市武昌医院、武汉市中心医院等 14 家医院的感谢信。截至 2020 年 4 月 15 日，本行集团抗击疫情累计捐赠 5,935.85 万元，与全国人民同心协力打赢疫情防控阻击战。

系抗疫企业 多元信贷支持疫情防控

精准支持

本行建立疫情防控支持企业名单，配套专属政策及资源，强化精准信贷支持，全力保障疫情防控领域企业融资需求。截至 2020 年 4 月 15 日，兴业银行为重要医用物资、生活物资及医疗机构等行业企业疫情防控和复工复产提供信贷支持超过 300 亿元，向 426 家疫情防控相关中小企业累计新增发放授信 82.03 亿元。

多元产品

针对疫情防控重点企业多元化金融服务需求，本行发挥“商行 + 投行”优势，与交易商协会、北金所等机构建立“疫情防控债”和债权融资计划等投行产品专项通道，拓宽融资渠道，并通过设立并购基金和股权投资基金等方式携手企业共渡难关。

高效服务

针对抗疫企业的金融需求，本行特事特办，简化业务办理流程，为资金汇划开通绿色通道，强化精准支持，一对一提供优质高效的专项服务方案，确保相关资金第一时间到达疫情防控一线。

案例 百万信用贷款助力核酸诊断试剂盒

小微企业安邦（厦门）生物科技有限公司公司研发的新型冠状病毒核酸诊断试剂盒是国内首家核酸快速诊断试剂。疫情发生后，该产品作为福建省首个新型冠状病毒诊断试剂捐赠品，陆续发往湖北、河南、上海等省市医疗机构使用。为保障企业春节期间正常生产，兴业银行在 2020 年 1 月 21 日及时为该企业提供了人民币 100 万元的信用免担保贷款，并在现行利率基础上下调 0.65 个百分点。



案例 四亿元绿色“防疫贷”助力医疗废弃物处置

东江环保股份有限公司以遍布十余省份的四十余家环保处置基地为依托，投身到疫情防控医疗废物收运处置第一线：在湖北，东江环保子公司主动申请作为当地医疗废物的应急处置单位；在广东，广东省危险废物综合处置示范中心应急配备了每天处理 4 吨医疗废物和 1 万多张感染患者床位的处置能力……本行第一时间主动与东江环保沟通疫情防控资金需求，发挥绿色金融优势，开通绿色审批通道，给予贷款利率优惠，为其提供 4 亿元绿色“抗疫贷”，为该公司增强医疗废弃物处置能力提供了有力金融支持。

案例 湖北省首单“疫情防控债”助力医药物资流通

大型民营医药商业流通企业九州通医药集团总部位于疫情重灾区武汉，在抗击疫情中发挥着重要作用，其子公司九州通医药集团物流有限公司协助红十字会承担捐赠物资和药品的仓储物流管理工作。2020 年 2 月 6 日，本行作为独立主承销商和簿记管理人，成功发行湖北省首单疫情防控债券 ——— 九州通医药集团股份有限公司 2020 年度第二期超短期融资券，这也是疫情重灾区湖北省发行的首单疫情防控债。本期发行金额 5 亿元，期限 270 天，票面利率 3.0%，创九州通 2017 年以来超短期融资券发行利率新低，募集资金将主要用于防疫用品采购及流通。

系客户需求 金融服务安全稳定不放松

疫情之下，本行时刻关注受疫情影响各类客户的金融服务需求，发挥金融科技优势，保障金融服务水平。

面向企业客户，对受疫情影响暂遇困难的企业，特别是小微企业，不盲目抽贷、断贷、压贷。积极通过合理方式参与客户纾困。在融资、汇款、代理结算等多方面适当扩大收费减免范围，进一步降低客户金融服务成本。

面向零售客户，在合理安排线下服务，维护消费者健康安全的同时，加强全国范围特别是疫情严重地区的线上服务，引导企业和居民通过互联网、手机 APP 等线上方式办理金融业务。加强信息科技对线上服务的支持力度。总行私人银行部加强疫情期间线上课程平台的建设，迅速创立了“兴课联播”线上栏目，邀请健康管理、财富投资，艺术人文、教育留学等多领域的专家开设网上授课，分行积极组织客户参加多种形式的“云讲堂”。关怀客户身心健康，将“以客户为中心”的理念落到实处。同时在集中优质资源，保持高水平服务，降低分行活动组织成本方面取得良好效果，让分行投入更多精力做好一线对客服务工作 ，还在疫情保障物资最紧张的时候，向高净值客户寄送了爱心口罩，表达了关爱。

面对同业客户，本行率先推出同业金融线上综合服务方案，依托银银平台、非银云平台等开放平台，提供全流程化交易服务，涵盖存管与清算结算、资金业务、授信业务、财富及资产管理业务等四大领域，囊括银企直连、汇收付、FICC 等多项重点产品，有效避免线下交叉传播感染，支持金融市场稳定和实体经济平稳运行。

案例 “兴 e 贴”携手同业共抗疫情

为支持企业复工复产，本行全面开放“兴 e 贴”产品运行时间 ，实现 7*12 小时连续作业，充分发挥全流程线上自动化处理优势，极大便利企业融资。同时还下调“兴 e 贴”指导利率，并且对于医疗、医药企业实行更低的优惠利率，降低企业融资成本，携手企业共度难关。疫情期间，通过“兴 e 贴”累计办理票据贴现业务 8,700 笔，金额 870 亿元，服务企业客户 2,600 户。如华润广西医药有限公司和广西百草汉医医疗科技有限公司通过“‘兴 e 贴’ + 再贴现”融资模式，已累计办理票据贴现 3,826 万元，平均贴现利率较市场同期价格低 40bp，为口罩、酒精、消毒液、护目镜等防疫物资稳定生产提供了有力金融支持。

案例 24 小时加速赛彰显支付清算体系稳定性

受疫情影响，厦门旅游景点鼓浪屿景区暂时关闭，厦门轮渡公司已预售的 3 万多张往返鼓浪屿的船票亟待退还游客。本行特事特办，发挥金融科技优势，极速推出远程退票、实时退款解决方案，24 小时内紧急完成研发测试和移动支付系统升级，率先上线抗疫紧急充值实时退款服务。于次日下午六点前调通退款通道，及时准确地完成了厦门轮渡公司 3 万多笔，合计逾 380 万元的退票退款。同时还积极响应重庆、安徽、上海、广西等地客运企业诉求量身定制在线实时退票退款服务方案，帮助客运企业有效规避了现场排队退款聚集引发的交叉感染风险。



案例 在线免费义诊关怀全国客户

2020年2月1日，本行“多元金融”平台联合“微医”平台，推出免费在线义诊服务。调集超过12,000余位专业医生，免费为全国用户提供线上3分钟内响应的极速问诊服务。用户打开兴业银行手机银行、微信银行等应用，在“多元金融”开设的“在线义诊”专区，可获得专业医生7*24小时导诊咨询、心理健康关怀等服务，同时可了解疫情动态、疫情防御知识等，避免患者前往医院交叉感染的风险，也缓解了一线疫区的救治压力。

案例 差异化零售信贷政策送温暖

疫情发生以来，本行针对确诊或疑似病人、一线医护人员、因疫情被隔离人员、其他疫情防控人员等受疫情影响的个人客户在信贷政策上予以倾斜，全力支持、配合疫情防控工作。其中，符合条件的受疫情影响的客户，给予其最长30天的还款宽限期，宽限期内还款不计违约记录；除个人住房按揭贷款可按已有规定申请延长贷款期限外，其他个人贷款客户申请延长贷款期限的，可在原贷款期限的基础上最高延长六个月。对于湖北省等疫情严重区域，增配个人经营贷款专项信贷规模，疫情防控期间，湖北地区个人经营贷款利率在现行基础上下降0.5个百分点。

兴系员工健康 多措并举保护员工安全

疫情来袭，本行以人为本，2020年1月21日、22日连续发布两份紧急通知详细部署防控方案，全面排查集团各机构疫情防控情况。早做准备，从防护物资、办公、通勤、用餐等细节入手，做好员工安全健康防护工作。

防护物资 克服物资紧缺困难，累计多方筹集口罩18万个，酒精2,840升，消毒液1,770升，消毒洗手液3,200瓶，储备在办公楼层，保障员工防疫需要。储备常用抗病毒药物、感冒药物和维生素C等，以备紧急情况下使用。

办公 对进入办公区域人员进行两次测温，控制电梯乘梯人数，设置鞋底消毒池，对员工办公区域办公桌、地面、电话机、电脑、电脑键盘、文件柜等区域每日下班进行消毒杀菌处理。对使用频繁的卫生间、茶水间等重点区域每小时1次进行消毒处理。在大楼LED屏、茶水间宣传栏等渠道发布疫情资讯和防疫要点

用餐 严格把控后厨食品卫生管理，定点采购，全面消毒，实行分餐制，配餐时使用一次性餐具。

案例 工会慰问，守护温暖后方

面对疫情，无数的“逆行者”用实际行动诠释了初心和使命。为切实表达对奋战在一线的医务人员及其家属的关怀和敬意，兴业银行工会对员工直系亲属中参与治疗、护理新冠肺炎患者或疑似感染者的一线医务工作者开展慰问。同时还向武汉分行工会专项拨款用于武汉辖内的员工关怀慰问活动。

案例 知识战疫 万众一心

为推广科学防疫知识，提升全体员工防疫水平，切实保障员工安全健康，兴业银行工会开展了“知识战疫”全行线上防疫知识问答活动。短短四天的活动时间内吸引到全行超过40,000名员工积极参与，火热答题！工会还根据答题英雄榜，给全部答对的员工送上防疫用品礼包！

万众一兴，众志成城

武汉分行

地处疫情一线的武汉分行，自疫情发生以来，坚守主阵地，主动加强服务对接，提供足额信贷资源，采取“特事特办、急事急办，优先办理、即来即审”的政策，向湖北当地医疗企业、医院等提供近 20 亿元信贷资金，全力保障疫情防控领域企业融资需求。为确保赈灾款、社会捐款汇路畅通，武汉分行还建立应急响应机制，开通防疫资金拨付“绿色通道”。春节期间，武汉分行接到十堰市红十字会电话，申请紧急开通网银捐款通道。分行加班加点、争分夺秒，顺利于 2020 年 1 月 26 日上午完成账户网银开通，确保了社会捐款及时划拨到位，以最快速度用到疫情防控第一线。



福州分行

协调落实春节假期内购付汇头寸、外币清算等对外付款相关事项，为企业开通跨境金融服务绿色通道。仅用了一个多小时就为福州某外贸企业顺利办理了两笔进口医疗防疫物资的对外支付，保障了首批 170 万个防护口罩的尽早到货。

北京分行

向乐普医疗提供 11 亿元的信贷支持，积极支持医疗企业组织生产和销售，保障医疗物资供应。乐普医疗向湖北省武汉市、随州市、孝感市等疫情严重的地区医院首批捐助价值 100 余万元的急需物资（2,000 支电子体温计与 700 台指夹血氧仪）。

厦门分行

2020 年 1 月 27 日，禾祥西支行迎来一位 87 岁高龄的客户，该客户要将 3 万元爱心款捐赠给家乡。支行值班人员得知此需求后，对抗击疫情捐款、转账的需求开通绿色通道，顺利帮助客户完成捐款，助力抗击疫情。

重庆分行

2020 年 1 月 29 日，桐君阁股份应重庆市卫计委要求，急需采购医疗物资用于防范疫情，当日需通过开立在两江新区支行的对公账户划转货款 2,000 万元。支行与分行迅速确定划款方案，第一时间响应，协助该笔款项顺利汇出。

嘉兴分行

嘉兴分行员工金宏辉在疫情期间，以志愿者身份在高速公路路口测温。

长春分行

在得知国药医疗器械、铭瑞医疗等企业采购资金需求强烈后，分行启动了疫情防控信贷支持快速应急机制，为企业开通绿色审批通道，简化授信审批流程，于企业提出资金需求当日即完成授信额度扩充审批，金额合计 10,350 万元，有效满足了企业防疫相关用品的应急采购需求。

龙岩分行

龙岩分行员工黄强为“白衣战士”妻子送行。

脱贫攻坚
多措并举助力精准扶贫
POVERTY ALLEVIATION

2019 年是我国打赢脱贫攻坚战的关键一年，本行切实推进乡村振兴和脱贫攻坚工作。截至 2019 年末，本行金融精准扶贫贷款余额 **145.29 亿元**，金融精准扶贫贷款带动服务人数 **12.95 万**人。同时，2019 年本行乡村振兴及脱贫攻坚工作也获得了社会认可，分别获得领航中国年度评选“杰出银行普惠金融奖”及中国第三届资本市场扶贫高峰论坛“2019 年度最佳精准扶贫奖”等荣誉。

> “我们在精准扶贫帮扶工作的过程中，一定要让老百姓有实实在在的获得感！”
>
> ——兴业银行行长 陶以平



兴业银行行长陶以平调研政和县扶贫工作

定点扶贫助力政和县脱贫攻坚

2019 年 7 月 3 日，本行行长陶以平一行到福建省级扶贫开发工作重点县——政和县调研精准扶贫工作，并代表本行向政和县第三实验小学建设项目捐款 750 万元。至此，本行自 2012 年挂钩政和县定点扶贫以来已捐资超过 4,000 万元。找准金融支持的切入点，助力贫困地区基础设施建设，支持教育公益事业，精准对接多元化融资需求，助力当地特色产业发展，派出业务骨干深入脱贫攻坚一线……数年来，本行对口帮扶政和县，已形成一套系统、完整、有效的“兴业模式”和金融扶贫可复制的“兴业经验”，在助力八闽脱贫攻坚的道路上不忘初心、不遗余力。



政和县大梨村河道治理后形成一方“兴业湖”

普惠型涉农小微信贷助力脱贫攻坚

本行持续加快普惠型涉农小微信贷投放，持续降低企业融资成本，切实降低小微贷款利率，坚决落实小微收费政策，大力推广减费让利产品；在业务流程上专门开辟了绿色通道确保小微贷款及时投放。截至 2019 年 12 月末，全行普惠型涉农贷款余额 89.84 亿元，较年初增长 26.8% 。

绿色扶贫助力脱贫攻坚

本行积极探索绿色扶贫融资服务，结合国家精准扶贫工作安排，重点支持扶贫相关的光伏电站、生态保护、旅游产业和符合标准的绿色农业、林业等项目；探索绿色普惠金融的批量拓展模式。

案例

“幸福家园 —— 西部绿化行动”生态扶贫公益项目在西部贫困地区开展“植树造林、劳动脱贫、可持续发展”的产业化生态保护与消除贫困建设活动。本行自2018年参与该项目以来，先后开展了贵宾积点捐赠植树、“有爱有兴”家庭客户捐赠植树、“一寸光阴一寸荫”兴公益“种筹”行动、“兴业林”主题林网络捐树等一系列网络捐赠植树活动，已为项目地宁夏捐赠逾30,000棵枸杞树苗，兴业银行在西部种下了绿色，播撒了希望，为西部生态扶贫增添“兴”意。





自有电商助力脱贫攻坚

本行以自有电商平台——兴业商城为载体，挂钩扶贫点农产品，搭建“兴公益”系列好物专区，旨在提升扶贫地区产品品牌，通过线上线下扩大产品销路，助力贫困地区百姓脱贫致富。累计有 10 家分行上架扶贫相关商品 256 个，其中来自国家级贫困县商品共 185 个，来自省级贫困县商品共 71 个，支持本行定点扶贫地区及其他贫困地区特色农产品上线销售，把有机大米、食药用菌、政和白茶、阿克苏“冰糖心”苹果等当地优质农副产品逐步推向市场，通过持续不断地“造血”，助力更多贫困群众迈上“小康路”。

案例

新疆维吾尔自治区阿克苏市依干其乡托万克巴里当村是国家脱贫攻坚“三区三州”中典型的少数民族边远地区。兴业银行驻村工作队组织成立了村农伯伯苹果销售合作社，实现扶贫村苹果在兴业银行“兴公益”电商平台的上线，完成了直面终端客户的在线销售模式搭建，初上线的短短20多天就销售近 3,000 件，并且订单持续增加。



银银平台助力脱贫攻坚

截至 2019 年 12 月末，本行通过银银平台代理 **29** 家国家级贫困县和 **18** 家省级贫困县共计 **47** 家村镇银行接入人民银行现代化支付系统；代理 **21** 家国家级贫困县和 **18** 家省级贫困县共计 **39** 家村镇银行银联卡清算；代理 **16** 家国家级贫困县和 **13** 家省级贫困县共计 **29** 家村镇银行接入网联，且 **29** 家村镇银行已实现全部接入财付通；代理 **2** 家国家级贫困县和 **5** 家省级贫困县共计 **7** 家村镇银行接入支付宝，使当地居民也能享受到现代支付服务的便利。

社区共建
金融服务致力改善民生
THE PEOPLE'S LIVELIHOOD

社区支行895家

惠民利民服务

社区金融知识普及教育

全行社区支行开展“金融知识进万家”活动共**15,982 场**、“普及金融知识万里行”活动**5,698 场**；社区支行网点设立宣传栏**5,489 个**；面向消费者举办金融知识讲座、沙龙等，实施金融知识宣传普及**4,589 场**。开展反假货币宣传讲座**15,698 场**；防金融诈骗讲座**12,059** 场。

社区居民共建

近年来全行社区支行网点共组织开展社区广场舞大赛**12,586 场次**，组织开展“小小银行家”活动**2,568 场次**，“关注留守儿童”等公益宣传活动共计**2,564 场次**。

社区生活圈服务

近年来全行社区支行网点共组织开展各类节假日内购惠、便民优惠集采活动**25,869 场次**，开展义诊送关爱活动**1,256 场**。

零售渠道创新

延伸服务触角

大量铺设社区支行，将服务触角延伸到社区、商圈和新兴市场等，通过贴近社区、贴近市民的服务，为新客群的拓展和壮大奠定了强大的基础。

推动产品创新

利用社区银行的地缘优势、信息优势、服务优势，大力发展小微金融、社区便民金融，通过设计人性化的社区产品，实现社区银行产品和服务“量体裁衣”。

差异化服务

特色经营

错时营业，方便客户。全面实行低柜服务，与客户面对面，加强了与客户交流的友好度和服务体验。开展代收物业费等非金融服务，提高客户综合服务体验。

关注老年客户

开展老年客户关爱活动、针对老年客户特殊需求，简化填单、挂失补卡等传统业务流程和规则，使客户操作更为人性化。





兰州分行敦煌路社区支行社区活动

案例

兰州分行敦煌路社区支行以“先做邻居，再做业务”的服务理念，以各类金融、生活服务为抓手和突破口，沉下心来，认真倾听客户的需求，与客户相伴成长。经过五年来的深耕细作，社区员工与社区居民建立了良好的情感维系，社区支行员工能做到与客户“见面三分熟”，把人与人之间的“信任”价值效应极大发挥，受到客户的广泛认同。截止 2019 年 7 月末，社区支行服务客户达 1.1 万户，零贷投放 9,000 万，已超额完成全年任务。

案例

太原分行北城私行中心分部，充分运用“馆银合作”模式，为市民精心打造了一个典雅文艺与现代时尚融合的阅读空间——山西省图书馆兴业银行分馆。广大读者通过“兴蘭荟”客户端小程序可以预约网上场馆，完成阅读体验。这种量身定制的嵌入服务，真正将文化送到社区用户身边，将阅读融入读者生活之中。

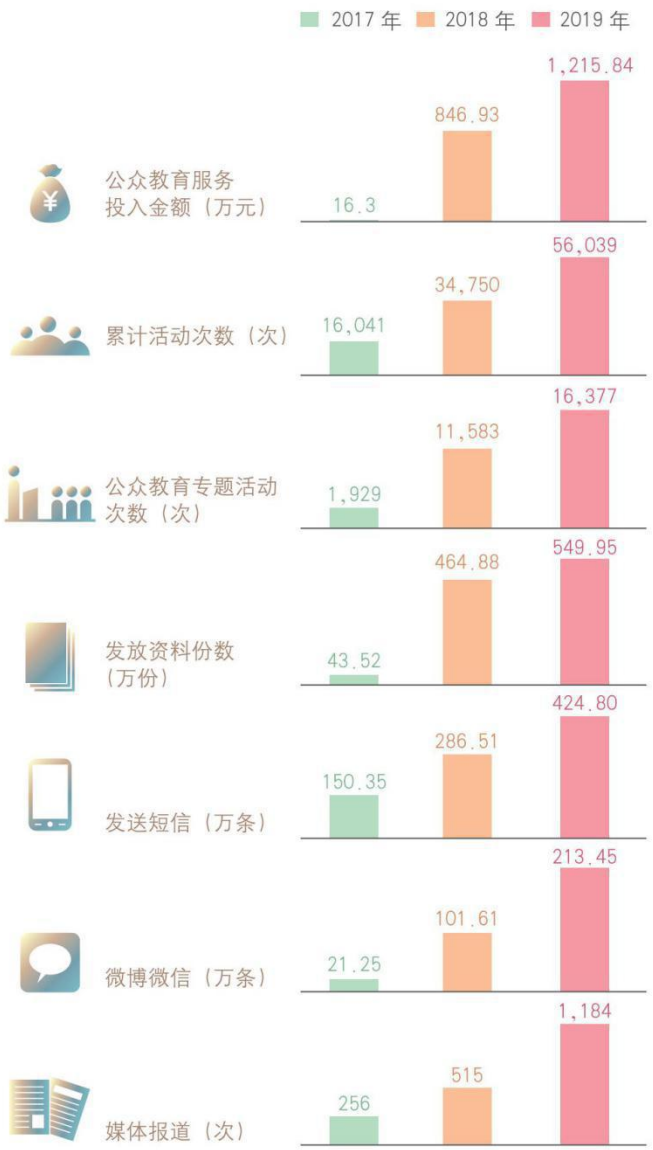


龙岩莲东社区支行开展金融科普进社区活动



济南分行卧龙花园支行中秋节活动

普及万家
金融知识助力公众教育
FINANCIAL KNOWLEDGE



2019 年度，本行先后组织开展了“3.15 消费者权益保护宣传周”“普及金融知识万里行”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“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，通过普及金融知识，帮助公众群体有效增强风险识别与防范能力，提示自我保护意识和责任承担意识。

受众广

受众覆盖在校学生、社区居民、农民工劳动者、军人、企业职工、农村群众等各类金融消费群体，深入分析客群年龄结构、职业特征等实际情况，根据不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求，开展差异化的金融知识普及活动。



武汉分行水果湖支行金融知识之走进周桥旅 75310 部队



东莞分行小小理财家活动

主题全

主题覆盖社会关注度高、金融安全风险高以及消费者需求高的各项领域，具体如防范不良“校园贷”“套路贷”、拒绝电信网络诈骗、辨别新版人民币、了解新型支付工具、学习家庭理财规划等方面，开展有针对性的金融知识普及活动。





2019 年 9 月 23 日长沙分行走进湖南大学，现场讲解人民币、反洗钱、防电诈等相关金融知识，为大礼堂内入学新生带来了原创金融知识“兴”课堂之防范电信网络诈骗，针对非法“校园贷”、“套路贷”等现象宣讲电信诈骗防范小技巧。

形式多

除传统的线下活动形式外，还利用新媒体创新宣教模式，开展数字化金融教育。

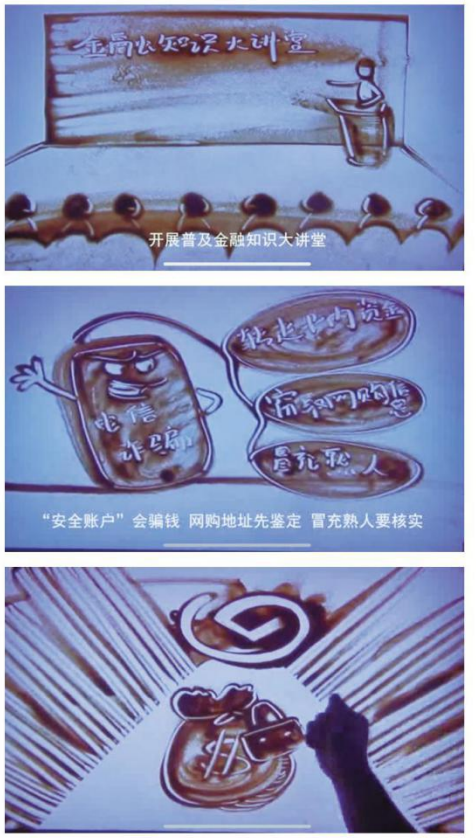
在本行官网设立
- 金融消费者教育服务专栏

手机银行主页面设立
- 消费者权益保护专区

开设网上“金融知识微课堂”，发布各类原创金融知识视频短片、动画、动漫等，贴近新时代网络人群的需求，开展多渠道的金融知识普及活动。



上海分行选取行内员工作为优秀消保“代言人”亲自上阵，拍摄新版人民币反假宣传短片。

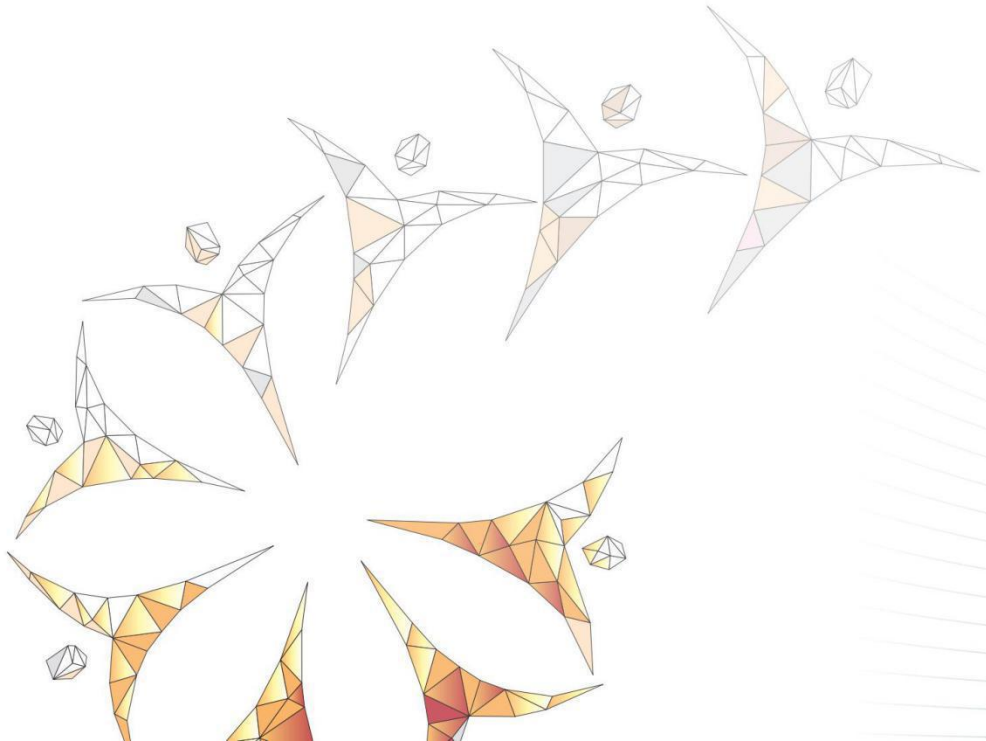


太原分行推出原创金融知识宣传沙画，直观演绎了日常生活中经常接触的需要引起投资者关注的金融现象。

公益飞扬
扶危济困善行不辍
COMMONWEAL AND CHARITY

兴公益
CIB CARES

2019 年，本行持续推广以播撒种子的蒲公英为发想原型的集团公益品牌“兴公益”，“捐资助学”“抗灾救灾”“扶贫济困”三位一体的公益慈善长效机制不断完善，全年对外捐赠支出共计超过 3,600 万元。



捐资助学

2019 年 9 月 25 日，本行与厦门大学、福州大学、集美大学、福建师范大学、福建农林大学在福建省福州市举行“兴业银行兴公益慈善助学金”签约仪式，启动新一轮助学计划。“兴业银行兴公益慈善助学金”系参照国家励志奖学金标准于 2007 年设立，每人每年 5,000 元，已连续向五所高校捐资 12 年，合计 2,500 万元，资助学生 6,000 人次，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。本轮助学计划将从 2019 年持续至 2022 年，每年捐资 250 万元资助五所高校各 100 名贫困大学生完成学业，四年共计 1,000 万元。



兴业银行监事会主席蒋云明参加“兴业银行兴公益慈善助学金”签约仪式

本行自 2018 年开始携手“姚基金”积极参与“腾讯九九公益日”活动，秉持“以体育人”的公益精神，捐款支持“乡村孩子的篮球梦”，让偏远地区的孩子们拥有更优质的体育基础设施和体育课。2019 年 9 月 6 日的本次“圆梦之旅”公益活动，本行私人银行部组织接待来自内蒙古科右前旗的学校代表队在上海兴业银行大厦进行参访交流，了解我行发展历史，社会责任公益行动。还参观了见证中国制造业发展历程的“船厂 1862”艺术商业广场，了解中国造船发展史。公益、金融、艺术，为贫困地区的孩子们打开了新的视野，也让他们了解和感受兴业人“爱拼会赢”的奋斗精神。本次“姚基金”还授予了兴业银行“爱心伙伴奖”。



抗灾救灾

2019 年 8 月，受建国以来最强台风“利奇马”影响，浙江地区风雨交击受灾严重。风雨无情人间有爱，温州分行团委向全行干部员工发出爱心募捐倡议，募捐 5 万元帮助受灾地区渡过难关早日重建；台州分行在 8 月 12 日深夜，紧急集结并派出“兴公益”金融青年志愿突击队 10 人，前往临海支援，协助疏通清扫崇和门附近的洗菜桥路，淤沙路路段，同时紧急采购手套以及口罩各 400 份、矿泉水 50 箱、饼干 10 箱以及铁锹、花露水、创口贴等物资，交给市团委统筹安排；并设置 5 亿元灾后专项授信额度，开通“绿色通道”，大力支持灾后重建的授信业务，帮助企业尽快恢复生产经营。



扶贫济困

济南分行通过向东营市利津县红十字会捐款 30 万元资金，专项用于利津县 2019 年“金晖助老”—青春扶贫志愿者行动、利津县“希望工程”圆梦大学公益助学活动、利津县“牵手关爱行动”、利津县青春助残“阳光行动”活动。

南宁分行钦州支行组织优秀党员、团员前往官垌镇垌口村小学开展“六一”专题慰问活动，给帮扶贫困户家中在读小学的孩子们送去员工捐赠的书籍、体育用品等，并现场发放支行工会统一采购的书包、文具等学习用品，为帮扶贫困家庭的孩子们带去希望与力量。

哈尔滨分行团委成员于 2019 年元宵节前夕赴黑龙江博能脑瘫儿童康复治疗中心，带着玩具等爱心物资，看望慰问了在这里接受康复训练的脑瘫儿童及家长，并向他们送上元宵佳节的问候和祝福。



厦门分行在全辖网点开辟专门区域布设“工会爱心驿站”，为坚守一线的执勤交警、环卫工人、出租车司机、快递小哥等户外工作者提供休憩的场所。更有支行在驿站提供热茶水、点心、一次性雨具等特色爱心服务，体现出厦门分行对广大劳动者浓浓的关怀。





总行机关工会亲子活动

以人为本
职工家园共同成长
FOR OUR WORKFORCE

员工权益

员工总数（人）	57,142
男女员工比例	0.93:1
中高层管理人员比例	5.68%
中高层管理人员的男女比例	2.24:1
本科及以上员工人数比例（%）	92.03%
少数民族员工比例	1:32.01
外籍员工人数（人）	217（含香港地区192人）

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。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。

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

100%

员工发声

本行有效落实职工代表大会和行务公开工作。对于本行的经营状况及改革发展动态，通过公示栏、行内发文和网站、微信公众号等多种方式和手段进行了发布和宣传。对于重大改革举措或涉及员工切身利益的制度，工会组织充分发挥桥梁纽带作用，通过召开职工代表大会，职工座谈会、设置职工意见箱等形式和渠道，广开言路，倾听员工的呼声，并及时向有关部门进行反馈，使广大员工支持改革、参与改革。2019 年 4 月 11 日 9:00–17:00，本行召开 2019 年度职工代表大会，全行共计 230 名员工代表参会，就员工福利、制度保障等员工关心的事项进行审议讨论。

健康关怀

本行在员工心理健康机制建设上重视员工的心理健康问题并及时疏导情绪，释放压力。通过移动学习平台向全行推广《成功地应对压力》、《分析和转换压力等级》等电子化课程供员工学习了解，传播心理健康建设机制，分行陆续推出员工幸福计划等调适员工情绪和构建心理幸福感的课程，提供员工心理安全保障咨询等，及时疏导员工的情绪压力，构建和谐健康的工作氛围。

员工培训

本行重视员工人力资本的增值，注重对员工终身就业能力的培养。在员工上岗、转岗、专业序列聘任等时机，利用岗位认证，推动员工能力提升，通过组织开展岗位资格考试，鼓励员工成为多岗位能手和技能专家，提升员工工作潜能。持续完善培训体制机制，加强培训体系规划，上接战略和文化，下联业务体系，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。

员工培训项目数（项）	4,969
员工培训人次（人次）	470,013
员工培训覆盖率（%）	75
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）	182
员工培训经费支出（万元）	12,149

助力业务发展



本年度总行多个部门都从业务发展实际出发，将培训与业务发展深度融合，举办的“企明星”“兴零秀”“FICC 案例大赛”“兴风向”“特创赢”等项目，通过训赛结合的方式使得实战直连课堂、课堂更加实战。

助力人才培养



本年度继续整合中基层培养项目，完善了从新任基层到资深中层的分层分类培养体系，集团精英讲师挑战赛则成为众多业务骨干露出的平台；针对分行高潜人才培养的项目中，引入了“导师制”和“目标岗位轮岗”等培养机制，通过导师“传帮带”，目标岗位跟岗培养提升员工内在潜力，发挥出员工更大工作效能。

助力学习新生态



本行继续加强培训软硬件基础建设，在软件上推动“兴知”APP 集团应用，优化系统功能与学习内容，“兴知”APP 全年上线各类课程约 2,000 门，案例和直播各近 1,000 个，同时探索“媒体”属性，打造多个热点引流；在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；在工具创新上推动社群学习和在线直播，打造学习新生态。

员工福利

本行工会持续致力于打造家园文化，平衡员工工作和生活，传播兴业文化，增强员工归属感与凝聚力。2019 年开展了摄影、舞蹈、羽毛球等兴趣小组，依托本行移动办公 app 开展了“兴喜闹元宵欢乐猜灯谜”知识竞赛、“祖国在我兴”国庆知识竞赛、“兴视觉、兴女性”主题摄影大赛、“快乐健步与爱同行”健步走等活动，结合儿童节、中秋节、国庆节等节日举办了“了不起 De 六一之地球宝藏”亲子活动、“家国同兴”中秋国庆嘉年华等员工亲子活动，员工们热情参与、其乐融融，多彩“兴”生活让兴业大家庭更加温暖。

案例 六一活动共寻宝藏，亲子互动温暖员工

总行机关工会举办“了不起 De 六一之地球宝藏”亲子活动，以召集地球小勇士共同守卫人类文明，挑战重重关卡、赢取勇士勋章为活动主线，并设立公益捐助区，号召参与活动的小朋友向贫困地区小伙伴捐献玩具。活动参与人数约 1,000 人，超过 300 组员工家庭。



案例 2019 兴业银行城市定向挑战赛成功开跑

2019 年 10 月 26 日，由总行机关工会、总行机关团委和福州分行工会、福州分行团委主办的“发现城市兴活力 2019 福州城市定向挑战赛”在福州成功举办。来自总行的 23 支队伍和福州分行 62 支队伍，共 425 名兴业人共同穿行福州、探索 4 大路线、打卡经典地标，发现城市活力，感受城市魅力。

本次活动将企业文化与城市文化相融合、将福州城市特色与兴业银行业务亮点相结合，精心设置了“人文福州 百年兴业”“科技兴业 数字福州”“绿色金融 生态福州”“红色之旅 重温光辉”4 大路线，在突出福州历史名城、生态之城的同时，也体现兴业银行在绿色金融、科技金融方面的发展优势。





深圳分行员工运动会



中山分行员工运动会



重庆分行六一亲子活动



太原分行员工才艺汇演



福州分行党员主题观影活动



合肥分行青春毅行活动



实践篇

PRACTICE

见大 | 行远

砥砺前行 · 信守初心

专题：参与制定国际标准 赤道原则第四版扬帆起航 P117

兴业银行赤道原则执行情况 P119

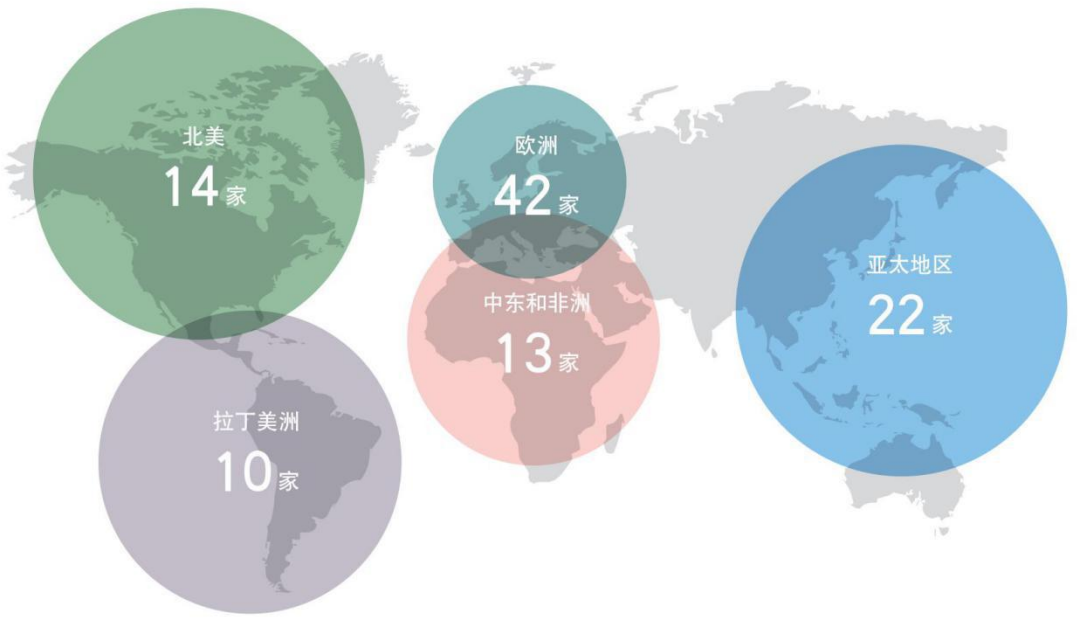
INTERNATIONAL STANDARDS 专题

参与制定国际标准 赤道原则第四版扬帆起航

赤道原则（Equator Principles）诞生于 2003 年，是由世界主要金融机构根据国际金融公司和世界银行的政策和指南建立的旨在判断、评估和管理项目融资中的环境与社会风险的一个全球金融行业黄金基准。16 年来，采纳赤道原则机构数已经增加到 101 家，覆盖五大洲的主流金融机构。



截至 2019 年 12 月 31 日赤道银行全球分布



赤道原则第四版正式公布

2017 年以来，赤道原则协会启动了对《赤道原则（第三版）》的新一轮修订工作，经过历时两年多的修订工作及多轮利益相关方对话磋商，《赤道原则（第四版）》终于在 2019 年 10 月启动正式投票，并在 2019 年赤道原则协会年度大会上公布了投票结果。根据赤道原则协会官方网站披露，《赤道原则（第四版）》获得了 98.7% 的支持率，正式表决通过。新版赤道原则将于 2020 年 7 月 1 日起生效执行。

兴业银行的参与

作为中国首家赤道银行，兴业银行在本次《赤道原则（第四版）》修订过程中 ，通过亚太区域电话会议、书面意见反馈等多种形式 ，全程积极参与修订工作。2019 年赤道协会年度大会中，兴业银行与来自世界各国的赤道银行进一步加强了友好联系，就赤道原则在不同国情下的实践情况进行了经验交流。特别是针对亚太地区，兴业银行与日本瑞穗银行、三菱日联银行、台湾国泰世华银行、玉山银行就赤道原则执行过程中的许多实务问题进行了深入意见交换，共谋促进亚太地区可持续金融业务的交流发展，赤道原则成为了金融业对话交流的新平台。

赤道原则（第四版）主要亮点

新版赤道原则修订主要聚焦适用范围、气候变化，人权和生物多样性等方面，并将赤道原则与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）等国际上最先进的可持续发展实践模式相联系，反映出国际最新的可持续发展趋势。

适用范围	●降低与项目关联的公司贷款的适用门槛 ●增加与项目关联的再融资及与项目关联的并购融资的定义
气候变化	●增加适用巴黎协定及 TCFD 的相关建议 ●明确气候变化风险评估将包括转型风险分析与物理风险分析
社会风险	●在序言中强化关于人权的表述 ●原则 2 明确环境与社会风险评估需包括潜在不利人权影响评估。 ●援引 IFC 绩效标准 7 中的“自由、事先、知情的同意(FPIC)”的规定，明确需取得 FPIC 的情形。
指定国家	●保留关于指定国家的清单，明确 EPFI 在评估项目具体风险时，可以在东道主国法律之外，追加适用 IFC 绩效标准。
生物多样性及其他	●鼓励客户进行关于生物多样性数据的分享

“十五年来，赤道原则一直是负责任的管控大型项目融资的环境与社会影响的领先框架，《赤道原则（第四版）》也对快速发展的可持续金融格局作出了响应，并对我们的协会成员提出了更高的要求。”

——NigelBeck 标准银行集团（2015 年至 2019 年 赤道原则协会指导委员会轮值主席）

[赤道原则协会官方网站 equator–principles.com]

兴业银行
赤道原则执行情况
IMPLEMENTATION

持续加强项目存续期环境与社会影响绩效的监测评估

2019 年是本行采纳赤道原则的第十二年，本行持续加强项目存续期环境与社会影响绩效的监测评估，组织全行各级机构以存量赤道原则项目为切入口和规范重点，开展了赤道原则执行工作全面自查与非现场检查。专项排查覆盖所有存量项目，主要集中在环境与社会风险尽职调查流程、第三方评估公司工作质效和存续期管理等方面，切实提升本行赤道原则项目管理与执行效果。

细化赤道原则项目全流程管理工具的科学性和应用性

制定印发关于赤道原则项目第三方环境与社会影响评估机构管理的专项制度，针对本行赤道原则项目的环境与社会风险尽职调查以及第三方机构履职情况，结合分支机构需求，对第三方机构的准入标准、选聘流程、监督管理、赤道原则项目符合性评估报告的质量管控等进行规范，并相应完善业务办理系统，规范第三方环境与社会影响评估机构管理工作质效，进一步提升本行赤道原则项目执行力度。

持续进行赤道原则及环境与社会风险管理培训宣贯

2019 年，全行共举办 74 场赤道原则培训，参加人数共计 4,900 人次，累计培训时长超过 7,200 分钟。本行教育培训电子化平台“兴知”上的“兴航程”合规讲堂系列讲座之“环保‘严监管’背景下的银行环境与社会风险管理”专题培训课程已累计 36,146 人次在线学习。

赤道原则项目数据

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，总行共对 105 笔项目开展赤道原则适用性判断，所涉项目总投资约 5,401.01 亿元，涉及 101 个客户、56 类国标行业，覆盖全行 24 家分行。其中共有 28 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 24 笔，与项目关联的公司贷款 4 笔。

截至 2019 年末，本行累计对 1,164 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 491 笔，所涉项目总投资为 21,566 亿元。

项目融资

2019 年本行已生效项目融资共 24 笔，其中 A 类项目 10 笔，B 类项目 12 笔，C 类项目 2 笔，项目均位于中国，主要分布在高速公路建设、风力发电、房地产项目等行业，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。

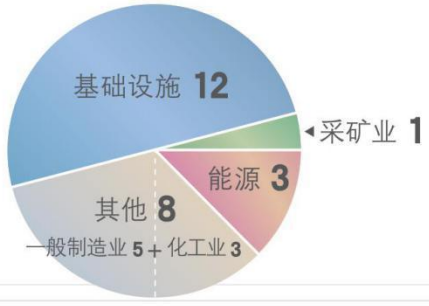
与项目关联公司贷款

2019 年本行已生效与项目关联公司贷款共 4 笔，其中 A 类项目 1 笔，B 类项目 3 笔，项目均位于中国，主要分布在热电生产、锂电池制造等行业，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。

2019 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）

项目融资



与项目关联的公司贷款



案例

赤道原则项目案例 1
“锂电黑马”拥抱赤道原则——南昌分行首笔赤道原则项目落地

孚能科技（赣州）股份有限公司是一家新能源汽车动力电池系统领域开发与生产企业，新能源汽车动力锂电池及系统产业化四期项目是孚能科技扩大产能的重点推进项目。南昌分行主动对接孚能科技融资需求，及时根据赤道原则标准开展了项目适用性认定。由于项目规模较大，同时锂电池生产的特性可能会产生废气、废水、噪音等方面的环境影响，最终分行将该项目认定为赤道原则 A 类项目。

该项目是南昌分行首笔落地的赤道原则项目，对南昌分行的赤道原则执行能力提出了更高的考验。在提升管理水平方面，分行上下，对照项目材料，集中精力深入钻研赤道原则项目的审批流程、各环节管理要求；在客户宣贯方面，分行立足该项目通过环境与社会风险管理实现可持续发展的需求与赤道原则理念的高度一致性，第一时间向客户进行赤道原则精神内核和融资方案的宣贯介绍。凭借专业能力优势和高效进取态度，分行获得客户高度认可和充分信任，成功推进该笔项目的落地实施。







案例

赤道原则项目案例 2
“美人之美、美美与共”——福州分行拓宽赤道原则运用之路

福建省长乐市某民营纺织龙头企业着力提高自主创新能力，决定建设年产 40 万吨聚酰胺一体化项目。该项目为化学纤维制造业项目，其施工期对环境和周边社区将产生一定影响，属于本行适用赤道原则的融资项目。但项目采用银团贷款模式，本行福州分行并非牵头行。在银团贷款项下如何让客户和其他银行接受并遵循赤道原则是项目能否符合赤道原则的关键。

为此，福州分行坚持“美人之美、美美与共”，针对项目银团贷款的特点，同步与合作银行就赤道原则嵌入银团贷款的方式进行协商。提议银团成员就合同文本专门召开银团会议，向银团成员详细介绍赤道原则的评价与管理体系，让银团成员认识到赤道原则相关工作不仅仅能有效防范社会环境风险，更能有效降低银团贷款信用风险，有利于银团所有成员。最终，各银团成员达成了本笔银团贷款适用赤道原则的特定流程，该笔适用赤道原则的银团贷款成功落地，也成为另外两家成员银行各自的首笔适用赤道原则的贷款。

未来展望 THE FUTURE



2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年、第一个百年奋斗目标决胜之年、打赢三大攻坚战关键之年。本行将继续扎实推进“1234”战略，按照推动高质量发展、打造价值银行总要求，继续强实体、助小微、惠民生，大力支持战略性产业、先进制造、民生建设、基础设施短板、新基建、数字经济、现代服务业、养老产业发展等，全力支持打赢精准脱贫、污染防治攻坚战，完善客户经营体系，精细化风险管控，深化自身供给侧改革，推动形成带动全国高质量发展的新动力源。

释放金融科技动能

以金融科技体制机制改革落地为契机，本行将进一步加强数据治理和数据运用，在开放银行平台、金融生态圈建设、统一门户、客户数字化经营、智能风控、智慧运营等领域继续开拓创新，利用信息科技推动管理和业务发展。

发挥风险管理本能

本行将继续强化全面风险管理和全流程风险管理，加强风险文化和风险治理等多维度建设，增强合规致胜意识，打造贷前 – 贷中 – 贷后全链条端到端的专业能力，形成更加精细化的风险管理体系，切实提高风控水平。

挖掘协同联动潜能

本行将继续加强整体银行建设，提升把客户、产品、风险、运营各个条线、前中后台之间的内部协同，加强总行与分行、分行与分行、境内与境外、母行与子公司的协同联动，使集团力量得到有效整合，为客户提供更为优质综合金融服务。

未来，本行牢记“为金融改革探索路子，为经济发展多做贡献”的初心和使命，将继续保持战略定力，稳中求进、稳中求新、稳中求精，在稳增长、防风险等多重目标中寻求动态平衡，确保量的合理增长和质的稳步提升。

ESG 绩效

经济绩效	2019年
总资产（亿元）	7.15万
归属于母公司股东的净利润（亿元）	658.68
支持战略性新兴产业贷款余额（亿元）	1,423.81
服务科创企业贷款余额（亿元）	2,200
服务民营企业贷款余额（亿元）	7,388.35
小微企业贷款客户数量（户）	81,759
小微企业贷款余额（亿元）	6,348.67
“好兴动”App注册用户	1,200万
“兴业管家”累计交易金额	超10,000亿元

环境绩效	2019年
发布环境风险预警信息（条）	36,026
“两高一剩”行业贷款余额占对公贷款比重较2018年变化数	−1.17%
绿色金融累计投放金额（亿元）	22,232
绿色金融累计客户（家）	19,454
绿色金融所支持项目的环境绩效	年节约标准煤 3004 万吨，年减排二氧化碳 8439 万吨，年节水量 41006 万吨
“绿色按揭贷”贷款余额（亿元）	220.07
低碳信用卡累计发卡量（万张）	73.35
总行办公场所碳排放量（吨）	39,853.60
发布国内第1份绿色供应链金融业务指引	NO.1

社会绩效	2019年
每股社会贡献值（元）	14.00
▶ 服务渠道建设情况 ◀	
网点数	45 家一级分行(含香港分行)、2019 家分支机构
设置无障碍通道的网点数量（个）	1,336
设置爱心窗口的网点数量（个）	1,321
“智能柜台”设备数量（台）	4,942
▶ 客户满意度 ◀	
客户满意度（%）	99.66
▶ 员工情况 ◀	
员工总数（人）	57,142
男女员工比例	0.93:1
中高层管理人员比例（%）	5.68
中高层管理人员的男女比例	2.24:1
本科及以上员工人数比例（%）	92.03
少数民族员工比例	1:32.01
外籍员工人数（人）	217
▶ 员工接受培训情况 ◀	
员工培训项目数（项）	4,969
接受培训员工（人次）	470,013
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）	182
员工培训经费支出（万元）	12,149
“兴航程”合规经营示范年宣贯活动	300 余次
本行微信公众号“兴业反洗钱”累计阅读量（人次）	10 万多
知识产权培训（人次）	1,786
反腐倡廉培训（人次）	56,690
▶ 金融安全 ◀	
集团信息科技正式员工（人）	1,910
信息科技投入（亿元）	35.65 亿元，同比增长 24.66%

社会绩效	2019年
▶ 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）	1,215.84
累计活动次数（次）	56,039
公众教育专题活动次数（个）	16,377
发放资料份数（万份）	549.95
发送短信（万条）	424.80
微博微信（万条）	213.45
媒体报道（次）	1,184
▶ 公益活动 ◀	
全年对外捐赠支出（万元）	3,646.79
金融精准扶贫贷款余额（亿元）	145.29
金融精准扶贫贷款带动服务人数（万人）	12.95
▶ 抗击疫情 ◀	（截至2020年4月15日）
抗击疫情捐赠总额（万元）	5,935.85
为疫情防控行业企业提供信贷支持（亿元）	超过300
支持疫情防控中小企业数量（家）	426
向疫情防控中小企业累计新增发放授信（亿元）	82.03

2019年部分荣誉

英国《银行家》杂志	● 2019 年全球银行 1,000 强榜单按一级资本排名第 23 位 ● 2019 全球银行品牌 500 强排行榜第 21 位
《福布斯》杂志	● 2019 年全球上市公司 2,000 强榜单第 55 位
美国《财富》杂志	● 2019 年“世界 500 强”排行榜第 213 位
中国银行业协会	● 年度最佳社会责任管理者奖 ● 年度“践行‘一带一路’倡议成效奖” ● 普及金融知识万里行活动最佳成效单位
英国《金融时报》集团旗下《银行家》(The Banker) 杂志及《专业财富管理》(PWM) 杂志	● 全球表现最佳私人银行（中国首家获此殊荣的银行）
《亚洲货币》杂志	● 最佳绿色金融全国性商业银行 ● 最佳绿色债券银行
气候债券倡议组织 (The Climate Bonds Initiative，CBI)	● “2018 年度新兴市场国家最大绿色债券发行”奖
21 世纪经济报道	● 2019 年度亚洲卓越商业银行 ● 上市公司 · 2019 年度卓越董事会金帆奖
金融时报	● 年度最佳股份制银行
《第一财经》杂志	● 年度股份制商业银行 ● 最佳绿色银行
国际金融报	● 2019 年度中国可持续发展先锋企业奖 ● 2019 最佳精准扶贫企业
香港商报	● 金融创新服务实体经济十佳金融机构 ● 银银平台 ——2019 金融创新服务实体经济十佳金融科技创新成果
《银行家》杂志	● 十佳民营企业金融服务创新奖 ● 十佳投资银行创新奖 ● 十佳金融科技创新奖 ● 十佳财富管理创新奖
《中国新闻周刊》	● 2019 年度责任企业
中国经营报	● 社会责任行业影响力奖 ● 卓越竞争力金融控股集团公司
人民网	● 2019 年度人民匠心服务奖 ● 2019 年度绿色发展奖
中国网	● 优秀扶贫先锋机构
腾讯新闻	● “ESG 最佳绩效”奖 ● “绿色发展贡献”奖
新浪财经	● 年度最佳战略银行 ● 年度可持续发展奖 ● 责任投资最佳银行奖
金融界	● 杰出公益品牌奖 ● 杰出银行普惠金融奖
中金在线	● 杰出实体经济服务银行

EY安永

Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng 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（2020）专字第60438520_A02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 2019 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 2019 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 2019 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 2019 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）
- 智能柜台数量（台）
- 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（2020）专字第60438520_A02号
兴业银行股份有限公司

- 小微企业贷款余额（亿元）
- 小微企业贷款客户数量（户）
- 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）
- 总行二氧化碳排放量（吨）
- 信息科技投入规模（万元）

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 2019 年绩效信息，可持续发展报告中所披露的其他数据、2018 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 2019 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（2020）专字第60438520_A02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

2020 年 4 月 24 日

A member firm of Ernst & Young Global Limited

GRI 标准内容索引

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	7
	102-3	总部位置	7
	102-4	经营位置	30-33
	102-5	所有权与法律形式	7
	102-6	服务的市场	30
	102-7	组织规模	7,43
	102-8	关于员工和其他工作者的信息	108
	102-9	供应链	79-80
	102-10	组织及其供应链的重大变化	7
	102-11	预警原则或方针	25
	102-12	外部倡议	报告说明,74
	102-13	协会的成员资格	42,74,118
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	9-24
	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	24

	编号	内容	页码
管治	102-18	管治架构	8
	102-19	授权	10
	102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	10
	102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	11-16
	102-22	最高管治机构及其委员会的组成	7-8
	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	7-8
	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	7-8
	102-27	最高管治机构的集体认识	9-16
	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	9-16,
	102-30	风险管理流程的效果	61-64
	102-31	经济、环境和社会议题的评审	21-26
	102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	7-8,11
	102-33	重要关切问题的沟通	10
	102-34	重要关切问题的性质和总数	11-16
	102-35	报酬政策	15-16
	102-36	决定报酬的过程	110
	102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	110
	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	12
	102-41	集体谈判协议	110
	102-42	利益相关方的识别和遴选	11-12
	102-43	利益相关方参与方针	11-16
	102-44	提出的主要议题和关切问题	15-16
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	11-16
	102-47	实质性议题列表	15-16
	102-48	信息重述	\
	102-49	报告变化	15-16
	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	132-138
	102-56	外部鉴证	129-131

▶ GRI 201：经济绩效

201-1	直接产生和分配的经济价值	29,125
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	61-78
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	\

编号	内容	页码
GRI 203：间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	30-42 45-49 67-78 95-98
203-2	重大间接经济影响	87-98 105-108
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	24
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	24
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 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	79
302-2	组织外部的能源消耗量	79
302-3	能源强度	\
302-4	减少能源消耗量	79
302-5	降低产品和服务的能源需求	79-80
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	79

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	79
305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	79
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：污水和废弃物		
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	\
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	\
306-3	重大泄漏	\
306-4	危险废物运输	\
306-5	受排水和/ 或径流影响的水体	\
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	79
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	108
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	110-112
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	110
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	110–112
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	110
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	111
404–2	员工技能提升方案和过渡协助方案	111
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	108
405–2	男女基本工资和报酬的比例	110
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	101–104
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	79
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	57–58
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	53
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	7
	1.2 银行的商业战略与社会可持续发展目标的契合度	8，15–16
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	68
	2.3 机构为完成上述目标采取的措施与计划	67–70
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	61–78，119–122
	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	67–78，119–122
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	15–16
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	9–10
	5.2 培养员工负责任银行企业文化，	79–82
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	17–18，119–122

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