



兴业银行股份有限公司
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

2024 年 半 年 度 报 告 (节 选)

(A 股代码：601166)

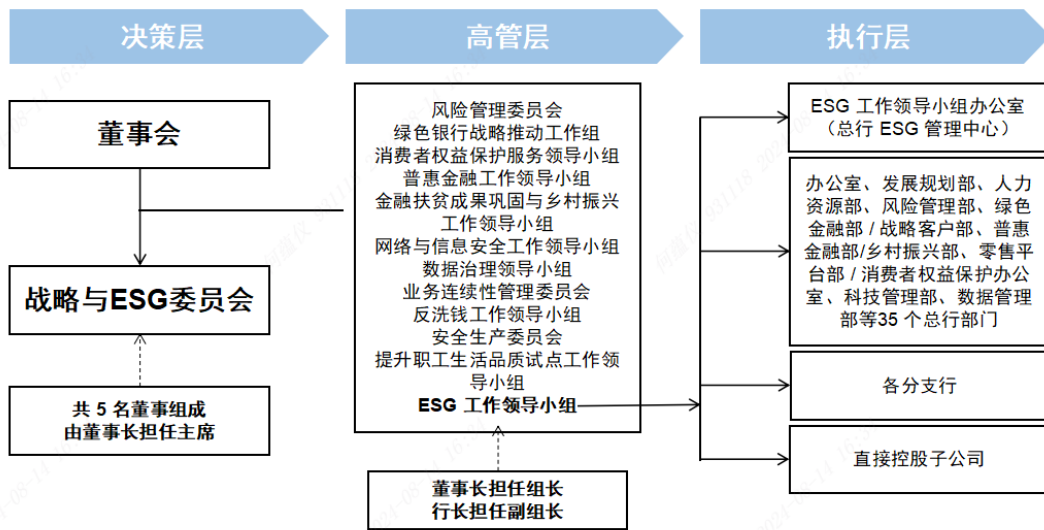
第五章 环境、社会和治理（ESG）

5.1 持续深化 ESG 治理体系

5.1.1 ESG 管理体系建设

公司率先将可持续发展提升到企业战略和公司治理层面，开创了“寓义于利”的社会责任实践模式，持续完善 ESG 管理体系。报告期内，为进一步贯彻落实公司《ESG 政策》要求，公司制定《ESG 管理办法》，作为开展各项 ESG 管理工作的制度依据，并配套制定 2024 年度 ESG 管理体系建设工作要点，明确并细化 ESG 管理工作目标、内容、流程、评价和监督要求，通过闭环管理促进公司 ESG 管理质效提升。

兴业银行 ESG 管理组织架构



5.1.2 董事会多元化和独立性

公司持续加强董事会多元化和独立性，提升董事会专门委员会成员构成的科学性和专业性，重视董事的专业知识与技能，并致力于建立专业、地域、性别、国籍和职业等方面趋于多元的成员结构，以提高董事会决策的科学性。截至报告期末，公司董事会由 10 名董事构成（另有 3 名待核准任职资格的候任董事），包括 7 名非执行董事（含 5 名独立非执行董事）和 3 名执行董事，其中女性董事 3 名（含待核准任职资格的候任董

事），女性董事占比 23.08%。

姓名	职务	性别	所属委员会	专业背景
吕家进	董事长	男	董事会战略与ESG委员会	金融（银行）
陈信健	副董事长、行长	男	董事会战略与ESG委员会	金融（银行）
乔利剑	董事	女	董事会审计与关联交易控制委员会	精算、财务、金融（保险）
朱 坤	董事	男	董事会风险管理与消费者权益保护委员会	金融、风控
陈躬仙	董事	男	董事会风险管理与消费者权益保护委员会	经济、审计
孙雄鹏	董事、副行长	男	董事会战略与ESG委员会	金融（银行）
贲圣林	独立董事	男	董事会风险管理与消费者权益保护委员会、 董事会提名委员会	金融（银行）
徐 林	独立董事	男	董事会战略与ESG委员会、董事会审计与关 联交易控制委员会、董事会薪酬考核委员会	金融、ESG
王红梅	独立董事	女	董事会战略与ESG委员会、董事会审计与关 联交易控制委员会、董事会提名委员会	科技、ESG
张学文	独立董事	男	董事会审计与关联交易控制委员会、董事会 薪酬考核委员会	金融（银行）
黄汉春	候任董事	男	董事会风险管理与消费者权益保护委员会、 董事会薪酬考核委员会	财政、会计
张 为	候任董事	男	董事会审计与关联交易控制委员会	财务、审计
朱玉红	候任独立董事	女	董事会风险管理与消费者权益保护委员会、 董事会提名委员会	金融、科技

5.1.3 高管薪酬追溯制度

公司制定《兴业银行高层管理干部延期支付绩效薪酬考核发放办法》和《兴业银行绩效薪酬追索扣回管理办法》，高层管理干部及对公司经营有重大影响的员工，其绩效薪酬 40%及以上采取延期支付的形式，延期支付期限不少于 3 年。

5.1.4 报告期内董事会审议 ESG 议题情况

相关董事会或委员会	会议议题	会议时间
第十届董事会第二十二次会议	《2023年绩效薪酬追索扣回情况报告》《绩效考核及薪酬机制建设与执行情况专项审计报告》 《2023年度董事会战略与ESG委员会工作报告》 《2023年年度报告及摘要》《2023年度可持续发展报告》《关于2024年集团风险偏好实施方案的报告》 《2024年度消费者权益保护工作计划》 《2023年第四季度全面风险管理状况评估报告》	2024年3月28日
第十届董事会第二十三次会议	《2024年第一季度报告》	2024年4月18日至25日
第十届董事会第二十四次会议	《2024年第一季度全面风险管理状况评估报告》	2024年5月30日
第十届董事会战略与ESG委员会第十三次会议	《2023年度董事会战略与ESG委员会工作报告》 《2023年度可持续发展报告》	2024年3月27日
第十届董事会薪酬与考核委员会第七次会议	《2023年绩效薪酬追索扣回情况报告》	2024年3月27日
第十届董事会风险管理委员会第十三次会议	《2023年第四季度全面风险管理状况评估报告》 《关于2024年集团风险偏好实施方案的报告》 《2024年度消费者权益保护工作计划》 《2023年消费者权益保护内部考评报告》	2024年3月27日
第十届董事会风险管理委员会第十四次会议	《2024年第一季度全面风险管理状况评估报告》	2024年5月29日
第八届监事会第十八次会议	《2023年年度报告及摘要》《2023年第四季度全面风险管理状况评估报告》 《绩效考核及薪酬机制建设与执行情况专项审计报告》 《2024年度消费者权益保护工作计划》	2024年3月27日
第八届监事会第十九次会议	《2024年第一季度报告》	2024年4月18日至25日

第八届监事会第二十次会议	《2024年第一季度全面风险管理状况评估报告》	2024年5月29日
第八届监事会监督委员会第八次会议	《2023年年度报告及摘要》《2023年第四季度全面风险管理状况评估报告》	2024年3月27日
第八届监事会提名、薪酬与考核委员会第十一次会议	《绩效考核及薪酬机制建设与执行情况专项审计报告》	2024年3月27日

5.1.5 ESG 差异化服务能力

公司不断扩大“金融+非金融”创新空间，积极融入金融高水平对外开放，服务“一带一路”建设，将 ESG 领先优势转化为差异化服务能力。2024 年 4 月，公司以银、校、企协作模式，围绕欧盟绿色转型背景下，中国企业“出海”面临的痛点和难点，与浙江大学国际联合商学院、剑桥嘉治商学院、荣耀终端公司联合开展“全球咨询合作项目”，致力于在企业转型过程的各个阶段为其提供“金融+非金融”组合服务，提升民族品牌的国际竞争力和海外影响力，助力中国企业“出海”。

5.1.6 ESG 人才培养

为增强 ESG 理念、策略与公司战略落地、经营管理和投融资决策的深度融合，公司进一步构建 ESG 专业人才培养体系，细化 ESG 师课建设，致力于培养一支认可 ESG 理念、熟悉 ESG 政策、掌握 ESG 工具的高素质、专业化、国际化人才队伍，将 ESG 人才培养成果转化为服务业务高质量发展的新动能。

报告期内，公司参照《国际财务报告可持续披露准则》（ISSB 准则）等国内外标准，持续提升 ESG 信息披露能力，斩获国内银行业 ESG 领域多项第一：成为首家入选标普全球《可持续发展年鉴（中国版）2024》的境内银行，唯一一家荣获标普全球“最佳进步企业”的国内银行（含香港地区）；首家入选中债估值中心“中债可持续信息披露能力建设平台”企业案例的国内银行；连续两年上榜美国《财富》杂志中国 ESG 影响力榜。

5.2 ESG 风险管理

公司将 ESG 风险评估体系全面运用到企业金融、零售金融、金融市场三大业务条线的授信流程中，按照 ESG 相关风险程度高低将客户分为 A 类（优秀类）、B 类（正常类）、

C类（关注类）、D类（高风险类）四类，采取差别化管理策略，并融入尽职调查、风险评审、合同签订、融资发放、存续期管理等授信流程各环节。

5.2.1 ESG 相关风险触发因素

公司按照 ESG 相关内容强化对客户基础信息及数据的搜集与验证，涉及风险触发的主要因素包括：环境、社会与治理风险管理制度建立完善情况；已采取预防环境、社会与治理风险措施；相关生产、经营、排污等许可取得情况；节能评估审查和环境影响评价情况；安全生产和健康卫生标准执行情况；生产工艺、能效利用情况；劳动用工情况；对周边环境造成负面影响程度；监管部门的环保、安全生产历史记录等。同时，重点调查客户在环境、社会 and 治理方面是否存在负面信息。

5.2.2 ESG 相关风险分类管理和升级流程

（1）**尽职调查环节**，一是根据分类评价开展分析，对于 C 类、D 类客户，分析 ESG 潜在风险点及对业务的影响，提出应对措施，并说明 ESG 相关风险的可控性及业务办理的必要性。二是分类制定专项风险防控措施和应对预案：对于 C 类、D 类客户，应针对其环境、社会 and 治理风险特点，制定专项风险防控措施和应对预案，包括限时整改违法违规事件、签订专项承诺书、调整授信方案等。

（2）**授信审查审批环节**，对于 A 类、B 类客户，按现行授信审查审批规定正常办理。对于 C 类客户，重点关注、审慎评估 ESG 潜在风险事项、应对措施及影响，并积极寻求适当方式缓释授信风险，包括前述各类风险缓释措施等。对于 D 类客户，原则上新客户禁止介入，存量客户及时压缩退出。

（3）**存续期管理环节**，对于 C 类、D 类客户定期开展 ESG 评估，跟踪审批通知书中相关管理要求落实情况，跟进客户 ESG 事项变化进展，并在存续期管理报告中反映。对于发生上述违法违规行为而未积极整改的，采取预警、增加风险缓释手续、额度控制等相应的风险管控措施。当客户发生重大环境和社会风险事件、突发事件时，及时评估事件对公司信贷资产安全、声誉等造成的影响，制定应急处置预案，明确风险化解措施。

5.2.3 优化信贷资源配置

围绕国家“双碳”目标，进一步发挥公司绿色金融先行优势，丰富完善绿色金融产

品与服务体系，聚焦清洁能源、节能环保和碳减排技术等“降碳”“减污”重点领域，加快构建绿色资产，拓面上量，推进资产组合低碳转型及生物多样性保护，缓释环境敏感风险敞口。

5.3 绿色银行建设

报告期内，公司积极落实美丽中国建设、绿色低碳发展等纲要性政策文件，聚焦绿色金融业务发展，强化产品与服务创新，提升“双碳”金融服务专业能力，促进“绿色+行业”融合发展，推动绿色银行建设，努力实现“至2025年末，集团绿色金融全口径融资余额不低于2万亿元，绿色金融企业客户数不低于5.5万户”绿色金融发展目标，获得良好的经济、社会、环境效益。截至报告期末，公司绿色金融客户数6.52万户，较上年末增长11.70%，表内外绿色金融融资余额21,284.83亿元，较上年末增长12.45%。

5.3.1 绿色信贷方面

绿色贷款规模保持股份制商业银行领先，截至报告期末，人行口径绿色贷款余额9,150.63亿元，较上年末增长13.11%。

截至报告期末，在33家分行落地碳减排挂钩贷款业务445笔，融资金额共204亿元；在15家分行合计落地42笔全国碳配额质押融资业务，质押配额达到843万吨，融资金额超24亿元。

5.3.2 绿色投行方面

报告期内，绿色投行业务累计投放1,266.36亿元，其中，承销绿色非金债券市场占比达到10.52%，排名股份制商业银行第一位。

5.3.3 绿色信托方面

紧扣信托业务新分类导向，形成具有信托优势的绿色产品线，在坚持服务“降碳”“减污”两大领域的同时，重视传统领域低碳转型的业务机会，报告期内创新落地绿色金融家族信托业务，助力建筑垃圾回收企业、装配式建筑企业可持续经营；服务集团绿色金融专属客户，支持水利水电企业投融资需求。

5.3.4 绿色及 ESG 理财方面

兴银理财围绕财富客户的核心三大需求：流动性、稳健性、收益性，形成“短期+中长期”“纯债+项目+多策略”“固收+混合”“开放+封闭”的全方位、多层次的 ESG 产品体系。报告期内推动“挂钩绿色债券指数”为主策略的悦动青云产品规模提升至 126 亿元。

5.3.5 绿色基金方面

兴业基金发行并存续绿色主题基金——兴业绿色纯债一年定开 A（009237.0F）。该基金债券投资的 80%以上投向绿色主题债券，所投债券募集资金投向均与污染防治、生态保护、环境整治有关，业绩比较基准为中债—中国绿色债券全价指数收益率。

5.3.6 绿色运营方面

公司通过开展碳盘查、碳核查等专项工作，在全面了解碳排放现状的基础上，制定碳中和目标与分阶段时间表，即：

到 2025 年——实现自身碳排放强度相比 2020 年下降 20%

2030 年前——实现自身运营活动的碳中和（包括范围一和范围二的碳排放）

2035 年前——实现公司上下游活动的碳中和（包含范围一、范围二和范围三的碳排放）

围绕碳中和时间表，公司主动把握绿色低碳转型趋势，全力迈向碳中和目标。

5.4 数据安全与隐私保护

5.4.1 数据安全与隐私保护应急处置措施

公司建立健全数据安全与隐私保护管理体系，制定并印发《兴业银行数据安全事件通用应急处置预案》，主要措施包括：

（1）进一步明确公司的数据安全应急处置组织结构。明确数据安全应急指挥小组为数据安全应急最高决策机构，应急指挥小组办公室挂靠数据管理部，作为数据安全事件的指挥机构指导具体应急工作，小组下设 6 个工作组，分别负责监测、业务支持、技术支持、联络报告、舆情处置、后勤保障等方面工作。应急处置牵头单位负责数据安全事件处置、跟踪的总体牵头以及事件报告的编写工作。

(2) **明确应急处置组织程序。**决策原则包含“高效处置原则”“协同配合原则”“维护权益原则”，并明确启动应急决策程序的各类情形。

(3) **提供应急处置参考方案。**方案包含准备、核查、遏制、根除、恢复、跟踪六个阶段，应急处置牵头单位可参考各个阶段的通用处置措施牵头开展工作。

(4) **明确事件报告要求。**明确事件发生后的报告内容、报告途径，并且对事发、事中、事后三个阶段的报告要求进行详细说明。

5.4.2 信息安全管理体制认证

公司积极开展信息安全管理体制认证。报告期内，新增两项网络安全相关认证，包括“移动互联网应用程序（APP）安全认证”及“金融科技产品认证”证书，分别应用在兴业银行手机银行 APP 及兴业消费金融股份公司“空手到”APP 中。

5.4.3 信息安全相关培训

培训类型	培训对象	培训次数	培训人次	培训内容
信息安全通识培训	全体内部员工及派遣制人员	14	95,000	个人信息保护、社工攻击防范、账号和口令安全、安全意识、安全合规要求、人脸识别技术风险等
个人信息保护专项培训	总分行个人信息保护工作骨干	2	300	个人信息保护影响评估
安全专业技能培训	安全岗位人员	2	230	攻防技能、网络安全法律法规解读、网络安全设备使用、安全监测分析技术等
安全研发专业培训	研发人员	2	8,530	安全研发生命周期体系,安全需求与设计,安全编码规范,常见漏洞防范指南,安全架构师工作实务,安全研发平台和工具链,商用密码应用与安全性评估,软件供应链安全等
数据安全专业人员培训	数据安全专业人员	4	1,275	数据安全补充协议、尽调报告模版使用、数据安全分类分级目录等

5.5 消费者权益保护

5.5.1 消费者投诉渠道和机制

公司始终坚持以人民为中心的发展思想，切实把“服务立行，消保先行”发展理念贯穿于业务发展全过程。报告期内，公司通过定期组织召开消费投诉分析会议、编发消费投诉通报等多种方式，压紧压实业务部门的投诉主体责任，严格落实“一把手”责任制。同时，为提高投诉处理质效，提升客户服务体验，公司不断加强投诉管理，根据实际需要及时完善线上线下客户投诉渠道及处理流程，确保客户投诉“事事有回应，件件有着落”。

公司已通过官方网站、手机银行客户端、微信公众号、营业网点等渠道全面公示“消费者投诉渠道及处理流程”，明确投诉处理时效，畅通消费者投诉渠道。公司实行7*24小时不间断人工座席服务，确保客户投诉高效受理。设立在线客服团队，受理公司手机银行APP、“兴业生活”APP、微信公众号、个人网银等多个电子渠道的客户业务咨询、查询、交易、抱怨及投诉等，线上即时回复，简单诉求即时办理。提升投诉工作的处理效率，实现投诉案件自动流转功能，同时持续推进催收系统迭代升级，以实现催收作业的全流程管理。

5.5.2 消费者投诉情况

报告期内，公司全渠道消费投诉 118,019 件，较上年同期减少 82,107 件，下降 41.03%；平均每网点月投诉量为 9.36 件，投诉率为 0.27%。消费投诉的主要情况如下：

(1) **消费者投诉区域分布方面**，投诉量排名前五的省份/直辖市分别为广东省 11,587 件，占比 9.82%；山东省 10,694 件，占比 9.06%；福建省 9,234 件，占比 7.82%；上海市 5,740 件，占比 4.86%；北京市 5,740 件，占比 4.86%。

(2) **消费者投诉业务办理渠道方面**，前台业务渠道投诉共计 59,601 件，占比 50.5%，其中，电子渠道投诉 48,078 件，营业现场投诉 10,577 件，自助机具、第三方渠道等其他业务渠道投诉 946 件。中、后台业务渠道投诉 58,418 件，占比 49.5%。

(3) **消费者投诉业务领域方面**，信用卡业务投诉 92,965 件，占比 78.77%；借记卡相关业务投诉 7,962 件，占比 6.75%；贷款业务投诉 11,851 件，占比 10.04%；银行自营理财和代理业务投诉 2,142 件，占比 1.81%；支付结算业务投诉 282 件，占比 0.24%；

人民币储蓄业务和人民币管理投诉 297 件，占比 0.25%；外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务投诉 2,520 件，占比 2.14%。

(4) 消费者投诉原因方面，主要包括因债务催收方式和手段引起的投诉 58,462 件，占比 49.54%；因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 40,753 件，占比 34.53%；因营销方式和手段引起的投诉 14,599 件，占比 12.37%；因服务态度及服务质量引起的投诉 1,758 件，占比 1.49%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉 1,228 件，占比 1.04%；因消费者资金安全引起的投诉 502 件，占比 0.43%；因定价收费引起的投诉 318 件，占比 0.27%；因产品收益引起的投诉 187 件，占比 0.16%；因合同条款、消费者信息安全、信息披露、自主选择权等其他原因引起的投诉 212 件，占比 0.17%。

公司持续关注消费者投诉，规范投诉处理流程，保护投诉人金融权益，切实把消费者投诉作为改进业务及服务的宝贵信息来源，持续优化公司产品、业务、流程、系统、服务等，积极与消费者沟通，努力提升消费者体验。

5.5.3 公众金融知识普及

公司以创新融合为动力，强化协同联动，持续丰富金融教育内容，积极开拓金融教育新载体、新形式，构建多元化、全方位、智能化的金融教育体系，打造开放共享的金融教育渠道网格，不断优化金融服务闭环，让金融知识“触手可及”。

报告期内，公司共开展线上线下金融教育活动 11,998 次，原创折页、海报、图文帖和新闻稿等宣传材料 2,641 份，累计触达金融消费者约 11,292.14 万人次，取得良好成效。

(1) 加强谋篇布局，做好“全时段”金融教育计划

报告期内，公司启动“以金融消费者为中心加强风险提示——兴业银行 2024 年消费者权益保护系列活动”，推出全年消费者权益保护系列十大专题活动，要求营业网点全覆盖、辖内员工共参与；发布 2024 年全行金融知识普及与金融消费者教育计划，为全年金融消费者教育宣传工作“谋篇布局”，不断建设完善金融教育常态长效机制。

(2) 细分受众群体，实现“精细化”金融教育覆盖

公司坚持聚焦农村地区、边远地区、少数民族聚居地等重点区域，聚焦老年人、青少年、新市民等重点人群，以“区域零死角、群众零遗漏”为目标分层次开展金融教育

活动，如发布《银发客户金融服务手册》，内容涵盖金融消费八大权益、基础金融知识普及、银行适老服务介绍等，助力老年人跨越“数字鸿沟”；结合六一节日特色，走进校园，面向青少年群体传递金融风险提示等。

(3) 整合多方资源，形成“强联动”协同传播效应

坚持集约多方资源，形成“多方合力，多轮共驱”的金融教育体系，公司以更加丰富、更具有实用性的内容触达消费者，如联合保险公司、法律顾问等外部机构，提供法律顾问、养老咨询、安愉课堂等多种养老专项服务，围绕老年人日常金融服务需求和金融消费特征，以“财产继承”“消费维权”“房屋租售”“老年理财”等内容为主题，开展各类“咨询会”“云课堂”等面向老年群体的公益活动。此外，报告期内，公司在金融界、证券之星、财经网、中金在线等外部媒体渠道发布专题内容 2,969 次，充分发挥各级媒体宣传作用，形成协同传播效应。

5.5.4 规范催收管理

公司组建总行集中电催团队，并初步形成总行集中催收和分行属地催收在重组化解等方面的协同机制，制定并下发集中催收标准化指导手册，对总分行集中催收岗位职责、作业流程、作业规范等提出明确要求。

5.5.5 催收专项培训

公司持续关注催收团队及合作机构催收人员的合规和消保意识，从培训、测试、系统优化等方面不断强化催收合规作业，举办全行零售信贷集中催收业务培训，包括催收基础知识、投诉处理流程和案件操作指引等培训。一是加强全体人员培训，通过编制典型案例及业务手册对催收人员进行定期宣导培训，切实强化合规催收意识。二是组织常态化测试，参训人员在培训后均需参加测试，确保人员对相关政策、流程理解到位。

5.5.6 公平营销培训

公司每年开展公平营销相关培训，持续深化员工对公平营销理念的理解，切实提升营销人员的专业素养。公平营销培训形式主要包括业务条线培训、网点日常培训、“兴知”线上平台培训等，内容涵盖信用卡业务、财富业务及信贷业务等公平营销相关法律法规、政策、营销行为规范、消保合规风险、实际案例宣讲等方面。公司要求每位直接

与客户接触的员工每年均须参加相关培训，确保其能深入理解并践行公平营销的原则，同时针对培训情况定期组织考核，以确保有效巩固和深化培训成果。

5.5.7 消费者权益保护审计

公司已制定《兴业银行消费者权益保护审计管理办法》，由总行审计部对全行包括新产品和服务的评估和审查情况、产品和服务的宣传和营销推介行为的规范性、信息披露和风险揭示的真实性和充分性、销售过程的公平性和适当性、客户反馈渠道的通畅性、客户意见处理情况等消费者权益保护工作履职情况进行监督。根据年初计划，拟于下半年在全行范围内实施消费者权益保护专项审计，重点关注公司消保管理体制机制建设、投诉治理等工作的执行情况，展业过程中是否存在侵害消费者权益的行为。

5.6 赋能员工发展

5.6.1 多元包容的用工理念

公司在招聘和雇佣方面贯彻多元与包容的理念，为符合条件的候选人提供平等的就业机会，避免形成性别、年龄、民族、家庭状况、宗教、性取向、社会、出身等方面的歧视，实现机遇平等，尊重每位员工的意愿和偏好，助力员工实现职业理想和个人抱负。

公司通过内部系统建立和管理员工多样性数据，充分尊重不同年龄、种族、性别、国籍和身体条件的员工；坚守公平公正的原则，禁止任何原因、形式的歧视行为；保护女性员工的合法权益，抵制一切形式的童工和强制性劳动，对于符合条件的残障人士，在符合适用法律的基础上，创造适当的工作条件；健全人才全球引进机制，结合境外分支机构布局规划，优先招聘当地员工，组织实施国际化人才培育计划，积极推动境内外人才交流。

5.6.2 员工申诉反馈

公司高度重视群众监督力量，坚持以群众为中心，践行党的群众路线，倾听员工的呼声，关心员工的诉求，对于平常群众的来电来信，认真组织核查，核查属实的，按规定对相关责任人进行处理，属于诬告造谣的，及时澄清。

(1) 建立触达各层级员工的多元化意见反馈上报渠道，通过干部任前公示、一报告两评议、人力资源生态调研、班子民主测评等形式畅通员工信访监督渠道，严格保障

员工个人信息及反映意见的匿名化与知悉范围，保障员工知情权、监督权。报告期内，信访件（包括来信、来电、来邮）均已依规办理，充分发挥群众监督作用，让信访工作成为从严治党的重要武器与密切联系群众的有力抓手。

（2）扎实开展员工行为系统化管理工作，持续优化系统建设，创新科技赋能手段，通过搭建员工行为系统化管理平台，畅通员工发声渠道，报告期内发放调研问卷 6 万余份，全面了解集团员工思想、生活、工作动态，充分发挥广大员工民主监督作用。

（3）运用电子化手段设立“兴声”员工申诉反馈平台，通过员工建言献策和民主管理，便于全体员工广泛参与民主管理和民主监督。“兴声”平台总体设计围绕职工心声的反馈与响应，突出“民主、开放、时效”的特点，以“自由发声，凝聚智慧，创造价值”为目标，为公司广开言路、群策群力、转型发展发挥积极作用。截至报告期末，平台累计收到员工发帖 19,705 条，评论超 13 万条，日阅读量达 5.01 万人次，累计阅读量超 5,921 万人次。

5.6.3 员工职业发展机会

公司高度重视员工成长，鼓励全体员工从“一专多能”学习到“一专多证”认证。组织涵盖岗位等级、技术序列、专项认证等三大类型的培训和考试。公司有规划性地建设人才梯队，制定印发《兴业银行专业技术序列办法》，建立覆盖各发展阶段、各层级人才队伍的完善的人才梯队管理培养体系，按照“新人稳健起步、管理者进阶成长、决策者引领发展”的职业阶段发展目标，制定并实施多元化的个人职业发展计划，积极搭建各类人才渠道，拓宽员工发展通道，加快壮大数字化、复合型、专业化、高端型、综合型、国际化、工匠型等七型人才队伍。通过管理序列和专业序列双轨发展模式，拓宽人才成长渠道，激发人才创新活力；结合岗位晋升、绩效管理、薪酬福利、考核评价等机制安排，给予人才更加宽容、丰富、多元而有活力的晋升发展路径以及稳定的薪酬预期，保障人才队伍的稳定性和安全感。

5.6.4 与外部高校等机构合作开展培训

公司积极开展银校合作，通过与重点高校、干部学院等合作，充分利用优质教学资源，线上线下相结合开展培训，与公司内部培训互补所长，提升人才培养质量。报告期内，总行信用卡中心、重庆分行、深圳分行、泉州分行等与浙江大学、重庆大学、中共

井冈山市委红色教育基地联合开展“中层干部领导力”专题培训，提升各级干部管理能力，以新知识新技能开阔视野，弥补知识短板与能力差距，提升履职能力；成都分行、郑州分行、泉州分行、南昌分行等与西南财经大学、南水北调干部学院、华侨大学、中国井冈山干部学院联合开展企金营销、党性教育、新员工培养等专题培训，根据公司发展战略规划、人才发展规划的需要，精心设计培训内容和学习计划，确保培训达到预期目标。

5.6.5 员工非薪酬福利

（1）主动打造完备暖心、全面细致的福利体系

为全体员工提供丰富、多样的工作保障，解除员工后顾之忧，改善员工福利待遇。按时为全体员工足额缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金，建立企业年金计划和补充医疗保险计划，保障员工的福利待遇；每年定期为员工提供健康体检；女性员工产（检）假期间所享受待遇（包括生育津贴）均不低于正常工作期间工资收入。

（2）积极营造健康文明、和谐友好的工作氛围

为全体员工提供丰富、灵活的工作与假期安排，切实维护员工合法劳动权益，充分保障全体员工休息休假权利。报告期内修订印发《兴业银行员工考勤与休假管理办法》，明确设立年休假、病假、工伤假、婚假、产假、产检假、哺乳时间、陪产假、丧假、育儿假、独生子女陪护假、探亲假、事假等国家或地方规定的假期，报告期内全行各类假期使用超过6万人次。

（3）深化女性员工关怀

公司积极落实女职工保护相关规定，建设爱心妈妈小屋，在妇女节开展包括手工DIY、女性主题讲座、健康关爱、女工小组团建等女员工专项关爱活动。

（4）落实员工帮扶慰问

为深化员工关怀，弘扬兴业家园文化，提升员工安全感、幸福感，每年春节前夕开展困难员工帮扶慰问；在工会会员结婚、生育、生病住院或患有重大疾病，本人或直系亲属去世时，及时发放慰问金或慰问品。

（5）开展多元化文体活动

公司关心关爱员工身心健康，建设员工文体活动中心，并鼓励有条件的分支机构开

展员工文体活动中心建设工作，公司各机构与外部机构合作建设“共享职工之家”，为员工提供各类体育锻炼场所。同时，各级工会结合当地特点，组织开展形式多样的文体活动，如迎新春线上、线下游园活动、妇女节女员工关爱系列活动、家风家教主题教育活动、六一节亲子活动、健步走活动等。

5.6.6 员工满意度调查

公司高度重视员工职业发展与满意度提升，每年度开展覆盖全行员工的满意度调查，通过营造公平公正的人才选拔任用环境，建立成熟完善的员工晋升通道，着力构建多元、平等、包容的人力资源生态，探寻企业与员工共同成长之道。

(1) **倾听员工意见建议。**报告期内，公司在多家分支机构开展人力资源现场生态调研，围绕选人用人、岗位体系、管理机制、工作环境、企业文化、薪酬福利等方面开展覆盖多个层级、多个维度的员工满意度调查，有针对性地改进和提升人力资源管理服务效能。

(2) **关注人才保留情况。**报告期内，公司对一线核心人才实行名单制管理，持续跟踪人员在职动态，将离职率纳入考核指标，报告期内核心人才离职率较上年同比下降0.135个百分点。

(3) **畅通职业发展通道。**报告期内，公司制定《兴业银行专业技术序列管理办法》，为资金业务、信息科技、风险管理、柜员、营销等专业序列人才搭建完善的职业发展通道。同时，积极落实推进“财富万人计划”“模型人才计划”项目，开展科技及绿金人才盘点、“工匠型人才”评选工作，进一步加强人才队伍建设，报告期内公司离职率2.25%。

5.7 加强反腐败和职业道德管理

5.7.1 廉政教育

公司将廉政教育和服务公司中心工作相结合，统筹推进开展2024年廉政微党课“4+2”系列活动。在做好定期开展党员日常行为负面清单学习、警示教育案例学习、参观廉政教育基地、开展廉政教育讲座等四种廉政教育活动基础上，聚焦重点人群开展廉政谈话、组织观看廉政警示短片两种廉政教育活动，强化廉政提醒。

5.7.2 员工职业道德教育培训

报告期内，公司贯彻落实“从严治行”方略，持续规范员工职业操守，明确员工应当廉洁自律，严禁参与有悖职业道德的活动，针对不同岗位需求，剖析、编制银行业典型案例，组织各级机构以集中讨论、制作微剧、普法漫画、发布合规风险提示等方式，加强警示教育，提高员工职业道德意识。报告期内公司累计组织开展 1,124 次“基层一把手讲合规”活动，参训人数合计 33,956 人次。

5.7.3 商业道德审计

公司高度重视商业道德相关事项的监督与管理，持续关注反洗钱、反贿赂、反贪腐、反诈骗、员工行为管理等领域的工作进展。

根据公司 2024 年度内部审计计划，重点聚焦以下领域：**一是反洗钱领域**，已完成反洗钱制度执行情况专项审计，覆盖集团各子公司及所有境内一级分行，重点关注客户身份识别、大额及可疑交易甄别报送、基础管理等情况；**二是员工行为管理领域**，开展覆盖员工行为、财务费用、大宗采购相关事项的全面业务审计或经济责任审计，报告期内已完成 13 家一级机构及 3 家二级机构的现场审计工作。同时，运用审计大数据平台，开展实时、动态监测，重点关注案件防控管理、员工异常行为管理等。

5.8 公司更多 ESG 具体信息，详见公司官网(www.cib.com.cn)ESG 专栏。