



兴业银行股份有限公司
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

2025 年 半 年 度 报 告（节选）

（A 股代码：601166）

第四章 公司治理、环境与社会

4.1 公司治理

4.1.1 公司治理基本情况

报告期内，公司加强公司治理建设，持续深化党的领导与公司治理有机融合，各治理主体各司其职、有机衔接、高效运作，公司治理基本制度全面、系统，充分保障公司的合规稳健经营和持续健康发展。

4.1.1.1 股东和股东会

报告期内，公司持续健全完善与股东之间的沟通交流机制，积极听取广大投资者的意见和建议，确保股东依法行使对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。在审议涉及中小投资者利益的重大事项时，均就中小投资者的表决情况单独计票并披露。

4.1.1.2 董事和董事会

截至报告期末，公司董事会由 11 名董事构成（此外，郁华先生、朱玉红女士于 2025 年 7 月获金融监管总局核准任职资格后履职，张为先生任职资格尚待金融监管总局核准），包括 8 名非执行董事（含 4 名独立非执行董事）和 3 名执行董事。公司董事会下设战略与 ESG 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、薪酬考核委员会五个委员会。除战略与 ESG 委员会外，其他四个委员会均由独立董事出任主任委员。报告期内，公司共召开董事会会议 4 次，董事会各委员会会议 13 次，独立董事专门会议 2 次，累计审议或听取各项议题 148 项。

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。

姓名	职 务	性别	所属委员会	专业背景
吕家进	党委书记 董事长 执行董事	男	战略与ESG委员会	金融（银行）

陈信健	党委副书记 副董事长、执行董事 行长	男	战略与ESG委员会	金融（银行）
黄汉春	非执行董事	男	风险管理与消费者权益保护委员会、薪酬考核委员会	财政、会计
乔利剑	非执行董事	女	审计与关联交易控制委员会	金融、财务
朱 坤	非执行董事	男	风险管理与消费者权益保护委员会	金融、风控
郁 华	非执行董事 （自 2025 年 7 月 2 日起任职）	男	-	金融（保险）
陈躬仙	非执行董事	男	风险管理与消费者权益保护委员会	经济、审计
孙雄鹏	党委委员 执行董事 副行长	男	战略与ESG委员会	金融（银行）
贲圣林	独立非执行董事	男	风险管理与消费者权益保护委员会、提名委员会	金融（银行）
徐 林	独立非执行董事	男	战略与ESG委员会、审计与关联交易控制委员会、薪酬考核委员会	金融、ESG
王红梅	独立非执行董事	女	战略与ESG委员会、审计与关联交易控制委员会、提名委员会	科技、ESG
张学文	独立非执行董事	男	审计与关联交易控制委员会、薪酬考核委员会	金融（银行）
朱玉红	独立非执行董事 （自 2025 年 7 月 14 日起任职）	女	风险管理与消费者权益保护委员会、提名委员会	金融、科技
张 为	候任非执行董事	男	审计与关联交易控制委员会	财务、审计

4.1.1.3 监事和监事会

截至报告期末，公司监事会由 5 名监事构成，包括 1 名股东监事、2 名职工监事和 2 名外部监事。公司监事会下设监督委员会和提名、薪酬与考核委员会两个委员会。报告期内，公司共召开监事会会议 3 次，监事会各委员会会议 2 次，累计审议或听取各项议题 33 项。

4.1.1.4 高级管理层

截至报告期末，公司高级管理层成员共6名，包括1名行长和5名副行长。行长依照法律法规、公司章程及董事会授权，组织开展经营管理活动，具体实施股东会和董事会决议，拟订年度经营计划和投资方案，拟订财务预决算方案，拟订基本管理制度和制定具体规章等。

公司高级管理层下设战略推动委员会、数字化转型委员会、资产负债管理委员会、投资决策委员会、风险管理委员会、内部控制委员会、特殊资产经营管理委员会、业务连续性管理委员会、大宗商品采购委员会、内部问责委员会、信用审批委员会、投资评审委员会等12个委员会。

4.1.1.5 关联交易情况

报告期内，公司持续加强关联交易管理，严格遵循金融监管总局、证监会、上海证券交易所等各项监管规定以及公司章程，持续加强关联方征询与申报、强化关联交易管理日常监测、严格重大关联交易组织申报与额度管理流程，认真履行关联交易审批和披露义务，有力保障公司和全体股东的整体利益，确保关联交易管理机制有效运行。

4.1.1.6 信息披露与投资者关系

报告期内，公司认真组织编制和披露定期报告，以经营数据结合案例形式展现公司提升五大核心能力、构建价值银行、服务好金融“五篇大文章”的经营成效，并首次以设计版形式披露年报，提升报告可读性；及时披露重大事项，保障投资者的公平知情权；披露《“提质增效重回报”2024年度行动方案评估报告暨2025年度行动方案》，围绕业务经营、公司治理、投资者回报等方面的行动方案执行情况进行评估，并结合公司发展实际提出2025年度的优化目标和提升举措；规范开展巴塞尔协议III第三支柱信息披露工作；做好内幕信息保密工作和知情人登记备案，切实防范内幕信息泄露和内幕交易风险。

公司在打造价值银行，推动高质量发展的基础上，多措并举做好市值管理。做好市值管理的顶层设计，制定《市值管理制度》《估值提升计划》，开展市值管理培训，梳理优化投关工作流程，提升市值管理质效。综合运用线上线下多种形式，持续开展多样化、多层次交流活动，保持资本市场的高效沟通和各类投资者的全覆盖。报告期内，组

织年度业绩说明会、第一季度业绩说明会、境内外路演、“科技金融+特色分行”专题调研等各项交流活动 40 余场，并根据监管要求对投资者接待和交流活动进行记录，妥善保存相关文档。通过股东会面对面交流、投关电话、邮箱、上证 E 互动平台等沟通平台持续回应中小投资者关切。

4.1.1.7 可持续发展与 ESG 管理

报告期内，公司牢牢把握金融工作的政治性、人民性，积极探索中国式 ESG 实践，将 ESG 作为“五篇大文章”的连接器，印发《兴业银行可持续发展管理办法》，建立健全包含“策略”“执行”“绩效”“沟通”四大管理模块的 ESG 管理体系，制定《兴业银行 2025 年 ESG 管理体系建设工作要点》，将“三维九向”（三维指环境、社会、治理三个维度，九向指三个维度之下的九个可持续发展方向，即提升公司治理水平、保证经营管理合规、应对气候变化、深化绿色金融、增强金融可得性、保护消费者权益、保障隐私与数据安全、支持员工发展和助力公益慈善）二十项 ESG 关键议题拆解为 179 项工作任务，明确 ESG 关键议题的工作要求和职责分工，高效推动 ESG 关键议题落地执行。市场影响力持续提升，连续五次获评中国银行业协会“绿色银行评价先进单位”，成为唯一一家连续六年获得明晟（MSCI）ESG 评级银行业最高评级的境内银行，唯一一家连续三年上榜“《财富》中国 ESG 影响力榜”的股份制商业银行，连续两年入选标普全球《可持续发展年鉴（中国版）》、唯一一家荣获标普全球“最佳进步企业”的境内银行，同时，保持 Wind、中证、中债、华证、中诚信绿金、中国金融传媒等国内多项主流 ESG 评级领先。

4.1.2 股东会情况简介

报告期内，公司共召开1次股东会，即2025年5月29日在福州召开的2024年年度股东会，会议的通知、召集、召开和表决程序均符合《中华人民共和国公司法》和公司章程等有关规定。会议审议通过了《2024年度董事会工作报告》《2024年度监事会工作报告》《2024年年度报告及摘要》《2024年度财务决算报告及2025年度财务预算方案》《2024年度利润分配预案》《2025—2030年资本管理规划》《关于发行资本债券的议案》《关于发行金融债券的议案》《关于聘请2025年度会计师事务所的议案》《关于选举郁华先生为第十一届董事会董事的议案》等10项议案，听取了《关于2024年度大股东评估情况

的报告》《2024年度独立董事述职报告》《2024年度监事履行职责情况的评价报告》《监事会关于董事、高级管理人员2024年度履行职责情况的评价报告》《2024年度关联交易情况报告》等5项报告。

详见公司刊登在上海证券交易所和公司官网的 2024 年年度股东会通知、股东会会议文件、股东会决议公告等披露文件。

4.1.3 报告期内召开的董事会有关情况

报告期内，公司董事会于2025年2月20日、3月27日、4月29日、6月27日共召开4次会议，累计审议议案54项，听取报告16项。主要议题包括：董事会工作报告、行长工作报告、年度报告、利润分配预案、提名董事候选人、聘任高管、聘请会计师事务所、关联交易情况报告、呆账核销报告、全面风险管理报告、可持续发展报告等。

报告期内，董事会及其下设专门委员会审议ESG相关议题情况如下：

会议名称	会议议题	会议时间
第十一届董事会第七次会议	《2024年度董事会战略与ESG委员会工作报告》 《2024年度董事会风险管理与消费者权益保护委员会工作报告》 《2024年度董事会审计与关联交易控制委员会工作报告》 《2024年度董事会薪酬考核委员会工作报告》 《2024年年度报告及摘要》 《关于修订〈反洗钱工作管理办法〉的议案》 《2024年度反洗钱合规管理情况报告》 《2024年绩效薪酬追索扣回情况报告》 《2025年度消费者权益保护工作计划》 《关于2024年度消费者权益保护工作自评报告》 《关于修订〈消费者权益保护审查管理办法〉的议案》 《2024年度可持续发展报告》	2025年3月27日
第十一届董事会第八次会议	《2025年第一季度报告》	2025年4月29日
第十一届董事会第九次会议	《2025年第一季度全面风险管理状况评估报告》	2025年6月27日

第十一届董事会战略与ESG委员会第四次会议	《2024年度可持续发展报告》《2024年度董事会战略与ESG委员会工作报告》	2025年3月26日
第十一届董事会薪酬考核委员会第一次会议	《2024年绩效薪酬追索扣回情况报告》	2025年3月26日
第十一届董事会风险管理与消费者权益保护委员会第四次会议	《2024年第四季度全面风险管理状况评估报告》 《关于2025年集团风险偏好实施方案的报告》 《2025年度消费者权益保护工作计划》《关于2024年度消费者权益保护工作自评报告》《2024年消费者权益保护内部考评报告》《关于修订〈消费者权益保护审查管理办法〉的议案》	2025年3月26日
第十一届董事会风险管理与消费者权益保护委员会第五次会议	《2025年第一季度全面风险管理状况评估报告》	2025年6月26日

4.1.4 董事会下设专门委员会情况

4.1.4.1 董事会战略与 ESG 委员会

截至报告期末，战略与 ESG 委员会由吕家进、陈信健、孙雄鹏、徐林、王红梅五位成员组成，吕家进任主席。

会议日期和内容：报告期内，战略与 ESG 委员会于 2025 年 2 月 20 日、3 月 26 日、6 月 26 日共召开 3 次会议，累计审议议案 20 项。主要议题包括：董事会工作报告、行长工作报告、利润分配预案、中期资本管理规划、发行资本债券和金融债券、制定市值管理制度、呆账核销议案、可持续发展报告等。

4.1.4.2 董事会风险管理与消费者权益保护委员会

截至报告期末，风险管理与消费者权益保护委员会由黄汉春、朱坤、陈躬仙、贲圣林四位成员组成，贲圣林任主任委员。

会议日期和内容：报告期内，风险管理与消费者权益保护委员会于 2025 年 3 月 26 日、6 月 26 日共召开 2 次会议，累计审议议案 22 项，听取报告 5 项。主要议题包括：

全面风险管理报告、集团风险偏好实施方案、负债质量管理报告、反洗钱合规管理报告、呆账核销议案、预期信用损失法模型更新及验证情况、消保工作计划与内部考评、互联网贷款业务开展情况等。

4.1.4.3 董事会审计与关联交易控制委员会

截至报告期末，审计与关联交易控制委员会由乔利剑、徐林、王红梅、张学文四位成员组成，张学文任主任委员。

会议日期和内容：报告期内，审计与关联交易控制委员会于2025年2月20日、3月26日、4月22日至4月27日、6月26日共召开4次会议，累计审议议案12项，听取报告10项。主要议题包括：年度财务报告、内部审计工作情况报告、财务预决算报告、聘请会计师事务所、关联交易情况报告、内部控制评价报告等。

4.1.4.4 董事会提名委员会

截至报告期末，提名委员会由贲圣林、王红梅两位成员组成，王红梅任主任委员。

会议日期和内容：报告期内，提名委员会于2025年2月20日、3月26日、4月29日共召开3次会议，累计审议议案3项。主要议题包括：提名董事候选人、聘任副行长、提名委员会工作报告。

4.1.4.5 董事会薪酬考核委员会

截至报告期末，薪酬考核委员会由黄汉春、徐林、张学文三位成员组成，徐林任主任委员。

会议日期和内容：报告期内，薪酬考核委员会于2025年3月26日召开会议，审议议案4项。主要议题包括：董事履职情况评价报告、高管薪酬分配方案、绩效薪酬追索扣回情况、薪酬考核委员会工作报告。

4.1.5 报告期内召开的监事会有关情况

报告期内，公司监事会于2025年3月26日、4月22日至4月29日、6月26日共召开3次会议，累计审议议案10项，听取报告14项。主要议题包括：监事会工作报告、监事履职情况评价报告、董事高管履职情况评价报告、年度报告、利润分配预案、

经营业绩及财务决算报告、内部控制评价报告、全面风险管理报告、关联交易情况专项审计报告、反洗钱合规管理报告、消保工作计划等。

4.1.6 监事会下设专门委员会情况

4.1.6.1 监事会监督委员会

截至报告期末，监督委员会由余祖盛、朱青、孙铮等三位成员组成，孙铮任主任委员。

会议日期和内容：报告期内，监督委员会于 2025 年 3 月 26 日召开会议，审议议案 3 项，听取报告 2 项。主要议题包括：监督委员会工作报告、年度报告、经营业绩及财务决算报告、内部控制评价报告、全面风险管理报告。

4.1.6.2 监事会提名、薪酬与考核委员会

截至报告期末，提名、薪酬与考核委员会，由余祖盛、张国明、朱青等三位成员组成，朱青任主任委员。

会议日期和内容：报告期内，提名、薪酬与考核委员会于 2025 年 3 月 26 日召开会议，审议议案 3 项，听取报告 1 项。主要议题包括：提名、薪酬与考核委员会工作报告、监事履职情况评价报告、董事高管履职情况评价报告、绩效考核及薪酬机制建设与执行情况专项审计报告。

4.1.7 董事、监事和高级管理人员变动情况

4.1.7.1 董事变动情况

黄汉春先生经公司第十届董事会第二十四次会议提名、2023年年度股东大会选举，自2025年2月25日国家金融监督管理总局核准其董事任职资格起任职。

郁华先生经公司第十一届董事会第八次会议提名、2024年年度股东会选举，自2025年7月2日国家金融监督管理总局核准其董事任职资格起任职。

朱玉红女士经公司第十届董事会第二十四次会议提名、2023年年度股东大会选举，自2025年7月14日国家金融监督管理总局核准其董事任职资格起任职。

4.1.7.2 监事变动情况

无。

4.1.7.3 高级管理人员变动情况

杨柳女士经公司第十一届董事会第六次会议（临时会议）聘任，自2025年4月28日国家金融监督管理总局核准其副行长任职资格起任职。

4.1.8 员工情况

项目	人数
母公司在职员工数	62,746
主要子公司在职员工数	5,526
在职员工数合计	68,272
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工数	2,051
按教育程度类别划分	
研究生及以上	15,266
大学本科	47,967
大专	4,461
中专及以下	578
合计	68,272
按专业构成类别划分	
管理类	3,994
业务类	47,093
保障类	17,185
合计	68,272

4.1.9 ESG 专项审计

公司内部审计积极落实 ESG 重要事项监督，2025 年成立 ESG 审计研究工作小组，持续加强 ESG 审计专业队伍建设；创新性地立项开展 2 个 ESG 主题专项审计，包括“ESG 管理体系建设执行情况专项审计”和“气候风险审计调查”，同时开展分行绿色金融业务政策执行情况专项审计，有效强化内部审计对 ESG 领域的监督赋能。

“ESG 管理体系建设执行情况专项审计”重点关注公司 ESG 体系设计及执行情况、

ESG 相关数据、系统等基础建设情况、外部政策要求落实情况、信息披露情况等，为公司贯彻 ESG 理念、推动可持续发展提出管理建议。“气候风险专项审计调查”围绕公司气候风险管理情况，重点关注管理机制完备性、压力测试有效性、客户 ESG 及气候风险的评价和运用等。分行绿色金融业务政策执行情况专项审计，针对 15 家一级分行开展审计检查，关注分行在绿色金融业务组织管理、政策制度及能力建设、流程管理、内控管理与信息披露等方面的执行落实情况。

4.1.10 合规经营管理

4.1.10.1 反腐败、反商业贿赂政策

公司严格遵守《中华人民共和国银行业监督管理法》《金融机构合规管理办法》等法律法规及监管要求，制定《反贿赂反贪腐制度要点》(<https://download.cib.com.cn/netbank/download/cn/ESG/20230808.pdf>)，通过公司网站公开对外披露，适用于兴业银行及各子公司全体员工，从总体原则、重点关注领域、管理机制等方面规范公司反贿赂反贪腐相关工作。该制度要求全体员工廉洁自律、公私分明、合规从业、廉洁用权，在采购、投融资等重点领域提出明确要求，并通过建立组织保障、廉洁文化教育、员工行为管理和检举控告等管理机制，保障反贿赂反贪腐政策制度要求的有效落实。

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记关于党的建设的重要思想、关于党的自我革命的重要思想，一以贯之推进全面从严治党治行，驰而不息推进正风肃纪反腐，不断提高不敢腐、不能腐、不想腐的综合功效。紧盯关键少数、重点领域、关键环节强化监督，深化落实联动监督机制，促进各类监督贯通协同，不断提升监督质效。坚定稳妥查办违纪违法案件，坚持风腐同查同治，以“同查”严惩风腐交织问题，以“同治”铲除风腐共性根源，以“查”“治”贯通阻断风腐演变。聚焦绩效费用分配、信贷投融资、营销推动、形式主义和官僚主义等方面，开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治后两年行动，着力推动正风反腐一体深化。深化以案促改促治，健全廉洁风险防控体系，有效强化对权力运行的制约和监督。深入开展贯彻中央八项规定精神学习教育，加强违规违纪违法典型案例通报，分层分类加强纪法培训，持续推进“清廉兴业”文化建设，推动干部员工知敬畏、存戒惧、守底线。

公司在《兴业银行员工合规手册》《兴业银行员工行为十三条禁令》《重要岗位主要负面行为清单》等制度文件中明确规定严禁员工触碰的违规行为、违反商业道德行为等，明确禁止员工索取、收受贿赂或者违反国家规定收受各种名义的回扣、手续费以及行贿或参与利益输送、内幕交易等行为。持续加强员工合规宣导与警示教育，增强员工合规意识，明晰商业道德的底线。

4.1.10.2 定期开展商业道德审计

公司遵循各项监管和制度要求，定期组织开展商业道德相关审计检查工作，以三年为周期覆盖集团内所有分支机构，监督范围涵盖反洗钱、反欺诈、员工异常行为、消费者权益保护、关联交易、操作风险等领域。截至报告期末，共开展 21 个相关内容的审计项目。

公司审计部于每年初制定涵盖商业道德事项审计的内部审计计划，经董事会审议通过后实施，董事会审计与关联交易控制委员会定期听取内部审计重要发现及整改情况的汇报。商业道德相关的审计事项主要包括：

消费者权益保护专项审计	每年开展消费者权益保护工作相关审计检查，并将检查情况上报董事会风险管理与消费者权益保护委员会。截至报告期末，已完成本年度消费者权益保护专项审计现场检查工作，重点关注全行消保体制机制建设情况、总行部门的消保履职情况、9 家一级分行消保工作开展情况、消保系统建设运行情况，并定期跟踪督导以往检查发现问题整改情况，持续推动各责任机构落实整改工作，提升公司消费者权益保护工作质效。同时，在报告期内完成的 19 个机构审计项目中，均将消费者权益保护相关事项作为检查重点。
反洗钱与反欺诈专项审计	每年开展反洗钱相关审计工作，并将审计结果上报董事会及董事会审计与关联交易控制委员会。报告期内，在全集团范围内开展反洗钱与反欺诈管理专项审计，覆盖境内外 45 家一级分行和 6 家涉及对客户交易的子公司，重点关注公司反洗钱企业级管理体系建设、反洗钱基础管理及履职、洗钱风险评估、重要业务反洗钱管理、反洗钱系统建设、反欺诈管理质效等。同时，在报告期内完成的 19 个机构审计项目中，将反洗钱管理作为检查重点。

员工异常行为 审计	常态化开展覆盖全集团员工的异常行为相关数据分析，通过线上化预警与动态监测，促进审计监督关口前移，有效防范案件风险。通过专项审计与机构审计相结合、现场审计与非现场监督相结合的方式，持续、动态识别员工与客户、第三方或员工之间不当资金往来等异常行为，及时揭示潜在风险隐患。报告期内，对 13 家一级分行、1 家子公司、5 家二级分行开展离任/全面业务审计，将财务费用、绩效分配、员工异常行为领域作为监督检查重点。
关联交易专项 审计	每年开展关联交易专项审计，并将审计结果上报董事会、监事会及董事会审计与关联交易控制委员会。根据 2025 年审计工作计划，拟于下半年实施关联交易专项审计，围绕公司关联交易的管理情况，重点关注关联方和关联交易信息采集及报送、关联交易统筹管理等，促进公司关联交易规范管理，防范关联交易风险。

4.1.10.3 员工商业道德培训

公司持续推进“清廉兴业”文化建设，在“兴知”线上平台开设“深入贯彻中央八项规定精神学习教育”“清廉金融文化宣传月”等专栏，面向所有员工（含全体正式员工及劳务派遣人员，公司未设兼职人员岗位）开展廉洁教育，充分发挥教育治本功效，树牢员工廉洁合规意识，引入优质课程 15 门，参训人员超过 16.65 万人次。

公司积极组织线上合规培训，巩固学习成效。报告期内，发布《金融机构合规管理办法》解读课程；组织“全兴学-合规宣贯”专题学习活动，覆盖所有员工（含全体正式员工及劳务派遣人员，公司未设兼职人员岗位），参与人数超 6.95 万人次，进一步增强主动合规意识，提升合规经营能力。

4.1.10.4 举报人保护

为切实维护信访人切身利益，充分倾听人民群众呼声，公司通过多种形式接受信访人意见建议及信访诉求，一是设立办公室公共邮箱；二是设立信访热线；三是设置信访接待室。同时，严格按照国务院《信访工作条例》及《兴业银行信访工作管理办法》等相关规定，严格落实信访人信息保密管理，依托信访处理系统对信访诉求进行规范登记、受理，并于规定期限办理办结，让信访人诉求有渠道、反馈有落实、权益有保障。严禁

打击报复信访举报人，违者将严肃追究有关责任。

4.1.10.5 反洗钱管理

根据新修订的《中华人民共和国反洗钱法》等法律政策变化和公司薄弱环节，形成整改清单并跟踪落实；修订反洗钱工作管理办法、客户尽职调查实施细则等重要基础制度；优化分行反洗钱考评体系，推动反洗钱重点工作任务有效落实；推进反洗钱工作数字化转型，持续为基层减负赋能；积极开展不同层级人员反洗钱培训和针对社会公众的反洗钱宣传，持续提升洗钱风险管理能力和水平。

深化业务内嵌	通过业务制度审查、业务洗钱风险监测、高风险业务的反洗钱检查监督等，将反洗钱事前防控、事中管控、事后监测的全流程管理要求植入业务管理流程和业务创新全过程中。
数字系统监测	加快反洗钱领域数字化转型，稳步推进反洗钱系统重建和升级改造工作，创新构建可配置、易验证的可疑模型决策引擎；持续优化洗钱风险监测模型，报告期内可疑交易监测模型预警精准度较上年同期提升93%；在境内44家分行2,000多家分支机构全面上线推广尽调系统功能和全流程闭环机制；推广反洗钱数字化检查平台，深化可疑交易报告辅助生成大模型等创新技术运用，推动反洗钱数据治理，推进反洗钱、反欺诈系统融合，提升反洗钱工作质效，减轻基层工作负担。
洗钱风险防控	从机构、业务（产品、渠道）、客户三个维度，构建洗钱风险识别、评估和监测体系，定期开展机构层面洗钱风险评估工作，持续修订完善业务/产品/渠道洗钱风险评估指标体系，分析评估业务中存在的风险漏洞和薄弱环节。
加强集中处置	累计上收福州分行、郑州分行等21家分行的反洗钱监测分析工作，持续加强重点可疑交易报告报送管理，提升重点可疑交易报告数量和成案率。
做好培训宣传	以贯彻落实新《反洗钱法》及配套规章制度为主线，分别开展针对高级管理层、反洗钱条线人员，以及全员等不同层级的新法解读线上、

	线下培训与社会公众反洗钱宣传工作，加强公司员工和社会公众的反洗钱意识，推动政策落地执行，提升反洗钱工作专业能力和水平。
--	---

4.1.10.6 反欺诈管理

公司已建立欺诈风险管理的“三道防线”治理框架，明确高级管理层、一道防线、二道防线、三道防线职责分工，并成立公司欺诈风险工作领导小组，负责统筹欺诈风险管理工作，确保欺诈风险管理体系的正常运行。公司将欺诈风险纳入全面风险管理体系，作为操作风险的子类风险之一开展风险管理工作；欺诈风险纳入分行信息科技管理考核评价，强化分行欺诈风险工作质效。

报告期内，公司共收到全国监管部门各类表彰 143 次，收到客户感谢信 18 封、锦旗 32 面。

欺诈风险评估	开展新产品欺诈风险评估工作，倒查涉案账户，研究监管机关通报的各类涉案新手法，对于发现公司产品或业务存在风险点的情况，及时采取相关欺诈风险防范措施。
提升数字风控	持续开展涉诈规则模型动态优化，开展涉案账户倒查，研究犯罪新手段，新增和优化反诈规则、评分模型、AI 模型等，有效提高模型精准度。 完善反欺诈平台系统功能，实现功能优化 153 条。
保护客户权益	针对行内受骗客户案例，上线潜在受害人保护规则，保障潜在受害人的财产安全和合法权益。 持续优化涉诈可疑账户申诉处置机制，推动线上、线下解控流程优化，提升解控效率，切实优化客户服务。 持续推进反诈常态化宣传，组织春节反诈宣传、打击治理电信网络诈骗主题宣传等专项活动，提高全民反诈意识。
强化联防联控	加强与外部监管机关沟通合作，积极对接福建省“警银网通”四方平台落实涉案账户、潜在被害人保护布控要求。 严格落实各地公安受害人临时性止付要求，报告期内累计止付账户 5.7 万户。

4.2 加快绿色银行发展

4.2.1 多元化绿色金融服务体系

公司在绿色金融领域，围绕“融资、投资、募资、引资”的金融服务逻辑，以“绿色商行+绿色投行+绿色零售”为核心，以“绿色租赁+绿色信托+绿色基金”为补充，聚焦绿色产业最前沿，服务绿色融资与融智新需求，积极打造“集团多元产品+双碳服务专业产品+重点行业解决专案”三个层级的产品与服务体系，致力于成为市场一流的绿色金融综合服务商。

4.2.1.1 绿色金融创新产品推广

公司依托多元化绿色金融服务，以绿色信贷为基础，不断扩展绿色投行、绿色租赁、绿色信托、绿色基金等领域，并持续开展业务创新，全方位服务支持多元化、多层次的绿色金融需求。截至报告期末，公司表内外绿色金融融资余额 24,283.67 亿元，较上年末增长 10.71%，绿色贷款余额 10,756.26 亿元，绿色投行业务规模 953.13 亿元，绿色租赁、绿色信托、绿色基金等在内的绿色金融业务规模 1,066.36 亿元，惠及更广泛产业及客户。

坚持专业创新引领，打造市场示范性的可持续金融相关创新产品，并持续推广复制。落地绿色金融创新产品 344 笔，金额合计约 259 亿元，包括碳排放配额质押贷款、绿色电力证书质押贷款、水权质押贷款、气候贷、绿色主题存款、境外蓝色可持续债券等。截至报告期末，本年共落地碳减排挂钩贷款 85 笔，落地金额合计 65.52 亿元。落地碳资产质押贷款 5 笔，金额 4.9 亿元。绿色电力证书开发贷款 26 笔，金额 11.4 亿元。

截至报告期末，双碳管理平台已达 4.9 万个企业碳账户，以及超过 518 万个个人碳账户。预计未来三年内服务的企业客户不低于 10 万户，覆盖重点碳控排企业、八大高碳行业客户、大额敞口客户、总分行重点客户等，将为更多企业带来兴业银行碳金融服务，涵盖碳金融、碳中和债以及转型金融服务等。同时，积极服务全国碳市场，参与碳市场交易、碳配额质押相关政策研究，推动与要素市场合作，完成与中碳登的银商转账系统测试。

4.2.1.2 绿色投行

公司发挥“商行+投行”优势，积极参与绿色债券市场建设，通过优化内部资源配

置，在内部资金转移定价等方面给予绿色债券低成本资金支持，并积极探索绿色债券做市业务，为绿色债券市场提供更多流动性，降低绿色债券发行人融资成本。截至报告期末，公司绿色债券承销规模达 91.15 亿元，继续保持股份制银行前列。完成全国消费行业首单绿色两新科技创新债券等创新项目。同时，持续加强绿色债券投资力度，报告期内累计投资绿色人民币债券 136.2 亿元。

4.2.1.3 绿色零售

公司响应国家《关于促进服务消费高质量发展的意见》，持续深化消费金融与绿色消费的场景对接，为消费者提供更加便捷、高效的金融服务，助力消费者践行可持续生活理念。报告期内，子公司兴业消费金融持续落实发展战略规划，将 ESG 理念融入长期发展目标，增加环境友好型消费行为的识别维度，通过“兴家贷”服务商业银行难以覆盖的居民家庭消费需求，助力乡村振兴和城乡融合发展，通过“活力贷”对接健康生活场景，引导城市客群减少高碳消费；通过“优客通”产品的线上流程降低客户因办理业务产生的交通碳排放。兴业消费金融还推广电子合同及区块链存证技术，实现业务全流程无纸化操作，显著降低碳排放。

4.2.1.4 绿色租赁

子公司兴业金租公司将绿色租赁作为重要战略定位和差异化发展的落脚点，围绕新能源、传统工业绿色升级、污染防治等领域，推动金融租赁业务“全绿”转型，助力减污降碳。截至报告期末，绿色租赁资产余额近 800 亿元，在租赁资产余额中占比约 62%，于 6 月发布兴业金租公司《2024 年度环境信息披露报告》。

4.2.1.5 绿色信托

截至报告期末，子公司兴业信托绿色信托规模余额 252.44 亿元（总行考核口径）。绿色信托在服务信托领域积极探索，持续深化绿色信托业务创新，构建绿色金融与“租赁+信托”双牌照有机结合的新模式与新路径，助力新能源企业提高资产周转率，推动“风光储充”投资装机容量的提升，为绿色金融注入新动能。

4.2.1.6 绿色基金

子公司兴银理财始终高度关注并积极参与绿色投资市场,持续完善绿色金融产品和服务体系。截至报告期末,兴银理财 ESG 产品合计规模达 2,296.65 亿元,在公司整体理财余额占比近 10%,产品保有规模位列市场前列。兴银理财已构建“短期+中长期”、“纯债+项目+多策略”、“开放+封闭”等全方位、多层次的 ESG 产品体系,包含固收类、固收增强型、混合类、项目类、股权类产品。其中,挂钩“中债-兴业绿色债券财富指数”的固收产品,深度挖掘绿色债券投资价值;采用“固收+中证 A500 量化增强策略”的量化产品主动拥抱 ESG 优质指数,实践 ESG 投资理念。

子公司兴业基金为公募行业第二家创设绿色债基的管理人,发行并存续“兴业绿色纯债一年定期开放绿色主题基金”,产品稳健运行,报告期内不断提升企业债持仓比例,切实支持企业绿色融资需求。截至报告期末,该产品规模 2.18 亿元,在投资标的和比例方面,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。在 ESG 权益产品方面,兴业基金于 2021 年 8 月布局兴业能源革新主题基金,截至报告期末,该主题基金规模 4.98 亿元。此外,兴业基金大力布局权益指数基金,已成立的“兴业上证 180ETF”“兴业中证 A500ETF”及“兴业中证 A500 指数增强”等产品跟踪的标的指数编制方案中均融入 ESG 要素,符合绿色金融倡导理念。

4.2.2 金融资产碳核算体系建设

作为国内绿色金融领域先行者,公司积极探索金融资产碳核算体系建设。根据中国人民银行发布的《金融机构碳核算技术指南(试行)》以及碳核算金融联盟(PCAF)制定的《全球金融行业温室气体核算标准》,形成一套碳核算工作方法学,成立投融资碳核算工作组,根据核算方法学,自主设计了碳核算模型,包括行业模型和通用模型,报告期内,公司完成全行 2023 年度投融资碳核算工作,本次核算边界共覆盖 1.06 万客户,对应贷款余额 1.28 万亿元。本次投融资碳核算在方法学上对齐国际水平;核算边界覆盖行业范围更全面、自主开发了行业计算模型;数据来源更广泛、数据质量要求更严格。

为推动碳核算、碳管理的数字化发展,公司加强“双碳管理平台”碳数据智能化管理,推进企业碳账户体系建设,有效评估对公客户的碳排放水平和降碳表现。截至报告期末,公司企业碳账户达 4.9 万户。实现企业碳账户数据管理,支持碳数据批量录入、

外部数据查询、数据自动生成碳评价报告等功能；强化碳数据质量控制，新增碳账户数据复核功能，实现数据质量等级评定；实现碳因子库管理功能；实现碳数据自动生成碳评价报告功能。推动企业碳账户在公司资产结构低碳转型、节能减碳业务商机挖掘、碳金融产品创设及综合服务、ESG 管理、客户综合价值评估等方面发挥重要作用。

4.2.3 客户 ESG 风险管理

持续完善 ESG 授信政策，将 ESG 内嵌信贷客户授信流程。根据风险评分从高到低将客户分为 A、B、C、D 四类，A 类客户按常规授信管理规定执行，B 类客户应确保符合 ESG 政策规定，C 类客户应制定专项风险防控措施和应对预案，D 类客户原则上新客户禁止介入、存量客户及时压缩退出；印发《兴业银行企业金融客户 ESG 内嵌授信流程方案》《同业金融客户 ESG 内嵌授信流程方案》《兴业银行零售信贷客户 ESG 内嵌授信流程方案》，明确在尽职调查、风险评审、合同签订、融资发放、存续期管理等各环节的相关要求。将共性指标与行业个性指标相结合，设定 24 个评价指标和 8 个负面清单，在风险管理系统开发上线客户 ESG 尽调标签，用于全流程授信管理。

4.2.3.1 重点行业授信政策

在“碳中和”“碳达峰”背景下，ESG 及绿色金融业务是公司业务转型发展的重要方向，公司进一步聚焦重点行业及重点区域，执行“有保、有控、有压”的区别授信政策，积极引导信贷资源投向符合 ESG 相关要求、低能耗、低排放、低污染、高效率、市场前景良好的业务领域，进一步提升风险政策的精细化水平，更好服务业务发展。公司已针对 61 个行业出台相关信贷政策，覆盖农业、林业、火电、化工、煤炭、钢铁、水泥等关键领域。

所有行业均要求符合国家相关环保标准，排污企业须持有《排放污染物许可证》或环保合格证明，各项污染物的排放须达到相关国家和地方标准，近年未出现过重大环境污染事故或重大生态破坏事件；具备健全的安全生产和职业卫生管理体系，符合国家标准或行业标准，近年未发生重大安全责任事故。

1. 农业

支持农业能源节约客户，如农机效率高、耗力少，应用节肥、节药、节水、节地、节能技术的客户，对于绿色有机农业执行《有机产品生产、加工、标识与管理体系要求》

以及农业部《绿色食品标志管理办法》等规定。

重点审查要素包括：坚持生态环保导向，以绿色可持续发展为目标，加强涉农客户生态环境风险识别和管理；审慎识别土壤侵蚀、耕地退化、水资源超采、化肥及杀虫剂污染等风险；深入评估农耕地生产和扩张对自然保护区及关键物种栖息地的影响；重点强化环保排污、环境修复、生态承载管控要求；严格限制生态敏感区扩张、生物多样性损害、水资源环境高污染项目。

2. 火电

（1）环境保护：执行《火电厂大气污染物排放标准》（GB 13223-2011）、《煤炭清洁高效利用重点领域标杆水平及基准水平（2022 年版）》（发改运行〔2022〕559 号）的要求，达到超低排放要求，近两年未出现重大及以上环境污染事故或重大生态破坏事件。

（2）能源消耗：上年度机组平均供电标准煤耗不高于国内行业平均水平且达到《煤炭清洁高效利用重点领域标杆水平及基准水平（2022 年版）》（发改运行〔2022〕559 号）等国家和地方标准所对应的标杆水平（已完成深度调峰（指煤电机组纯凝工况调峰能力最小发电出力达到 35%额定负荷）改造或项目融资专项用于深度调峰改造的除外）；其中，煤电“三改联动”业务改造后应不高于《常规燃煤发电机组单位产品能源消耗限额》（GB 21258-2024）中新（改、扩）建机组能耗准入值，并根据国家标准的最新要求实时调整。

（3）安全生产：具备健全的安全生产和职业卫生管理体系，近两年未发生重大及以上安全责任事故。

重点审查要素包括：重视环保与合规风险；考量绿色降碳转型情况，供电煤耗、可再生能源 / 清洁能源等绿色发展指标，关注发电装机容量、电能替代电量、碳市场履约情况等绿色发展因素；关注企业安全生产，及时退出存在安全隐患的劣质燃煤发电企业。

3. 化工

（1）符合国家《石化产业规划布局方案》等相关产业政策要求、符合各细分行业产业政策要求和准入标准。

（2）乙烯、合成氨、电石行业主要产品能效指标符合《工业重点领域能效标杆水平和基准水平（2023 年版）》（发改产业〔2023〕723 号）及《石化化工重点行业严格能效约束推动节能降碳行动方案（2021—2025 年）》（发改产业〔2021〕1464 号）中

的标杆水平；其他细分行业主要产品能效指标达到基准水平。

（3）位于国家级化工园区内，涉及污染物排放的化工企业应落实污染物排放在线监测，配备污水收集与预处理设施，达到安全生产标准化三级及以上资质要求，近两年未发生影响企业生产经营的重大环境污染、安全生产等事故或已按照国家相关规定整改验收合格。

重点审查要素包括：企业所在地须位于安全环保配套达标、管理科学规范、清洁能源匹配度好、环境容量富裕的化工园区内；关注企业安全生产，项目能评、环评、安全建设等手续是否齐全，生产设备、主导产品、产能、工艺应符合国家监管要求；持续跟踪碳足迹信息，关注企业环保措施是否到位，考量项目能耗核定情况、生态环境保护措施及对环境多样性的影响。

4. 炼油

（1）石油是关系国计民生的重要战略资源，是现代工业的血液，总体授信策略为：聚焦龙头，优化结构，有保有控，防范风险。

（2）授信资源优先向能源资源高效利用、用能优化、资源循环利用等节能降耗领域及过程减碳效应显著的清洁能源替代、超高压蒸汽技术、大型高效压缩机及先进气化炉等节能设备应用推广、绿氢炼化示范项目等绿色低碳领域倾斜。

重点审查要素包括：国际原油价格波动、汇率及国别风险、大型炼化一体化项目集中投产对行业供需结构的影响；企业所在区域产业基础、环境容量、资源供给、安全保障等影响企业稳定经营及偿债能力的指标要素；地方炼油企业一次原油加工能力、进口原油配额、成品油收率、装置开工率、石化产业链延伸等指标，重点关注原油采购引发的制裁风险。

5. 城市燃气

（1）天然气产业的发展对优化能源消费结构、改善大气质量、推动节能减排、实现绿色低碳发展等具有重要意义。加大与优质龙头企业的合作力度，提升整体合作水平，把握干线管网、区域管网和互联互通管道以及储气调峰设施、LNG接收站、“四大利用工程（大气污染防治重点地区气化工程、天然气发电及分布式能源工程、交通领域气化工程、节约替代工程）”等方面的业务机会。

（2）关注上游气源的可得性与稳定性，供气定价合理性等。

重点审查要素包括：所在服务区域内市场占有率；供气定价合理性、服务区域的价

格承受能力和价格调整机制，燃气终端价格与成本联动情况；上游气源的可得性与稳定性；运营模式和财政补贴（如有）的合规性。

6. 生物多样性保护

公司明确将生物多样性保护纳入整体授信政策，引导全行加大生态保护重点领域和重点区域支持力度，积极支持生物多样性保护重大工程，支持动植物资源保护、河湖与湿地保护修复、矿山生态环境恢复、国家生态安全屏障保护修复、重点生态区域综合治理等生态保护和修复项目。同时，在信贷业务中持续强化生态保护意识，严格遵守生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线和生态环境准入清单等要求，并密切关注项目建设对生态环境及生物多样性等方面的影响，持续推动公司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。

有关公司发布的重点行业授信政策细则详见公司官网：

https://download.cib.com.cn/netbank/download/cn/ESG/environment_policy2.pdf

4.2.4 气候风险管理

公司将气候风险纳入全面风险管理体系，由董事会承担全面风险管理的最终责任，持续强化气候风险治理机制。按季度汇总全行全面风险管理报告，包括气候风险报告，并提交总行风险管理委员会、董事会和监事会（含专门委员会）审议。

加强对气候变化、完善公司气候风险管理体系研究，逐步探索将气候风险纳入集团范围的风险管理框架等，根据金融监管总局等监管要求，开展包括物理风险、转型风险内的气候风险研究，逐步探索搭建气候变化风险和机遇的“识别-评估-应对”框架，促进公司绿色金融可持续健康发展；将共性指标与行业个性指标相结合，设定 24 个评价指标和 8 个负面清单，在风险管理系统开发上线客户气候风险尽调标签，用于全流程授信管理。

定期开展气候风险压力测试，评估在实现“双碳”目标下应对转型风险的能力，同时开展物理风险压力测试研究探索。2024 年测试情况已在可持续发展报告中进行了披露，测试设置了轻度、中度、重度三种压力情景，行业覆盖范围在电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、航空、有色金属冶炼等八大高碳行业基础上增加煤炭行业。测试结果显示，在重度压力情景下，至 2030 年末公司资本充足率下降约 0.44 个百分点，资本充足指标在各种压力情景下均满足监管要求。

4.2.5 集团绿色运营

公司深入践行可持续发展理念,全面开展绿色运营管理体系建设工作,从组织架构、工作机制、评价体系、品牌文化等维度,构建多维度、全链条的管理体系,科学规划碳达峰、碳中和实施路径。通过分类管理,系统推进,从绿色办公、绿色建筑、绿色出行、绿色采购等重点领域落实绿色低碳要求,推进集团自身运营层面碳中和。

报告期内,公司成立集团绿色运营工作领导小组,构建绿色运营工作组织架构,打造高效协同、全面发力的组织机制。设立绿色减排目标、制定评价方案,量化节能减排具体任务指标,提升节能减排成效;定期检视碳排放、能耗情况,推进各机构精准施策,减少运营碳排放。打造全方位的绿色文化体系,组织形式多样的低碳环保活动,组织全行员工参与植树节、“地球一小时”熄灯等活动,其中,植树活动共计40家子公司、分行参加,参与熄灯的办公场所建筑面积达104万平方米。多措并举开展绿色文化理念的宣贯,提升员工低碳环保意识。发布《绿色文明十条公约》,邀请集团全体员工共同签署,倡导员工身体力行节能环保,营造绿色企业文化;借助世界水日、地球日、环境日、全国节能宣传周等开展专题宣传,号召境内外投资者、客户共同参与绿色环保行动,打造行业绿色银行标杆。

绿色文明10条公约

1 节尽所“能”

关灯、拔插，调节电脑亮度，合理设定空调温度
(夏>26度，冬<20度)

2 开源节“流”

按需取水，“光瓶”行动，点滴为荣

3 适可而“纸”

减少纸质文件，采用双面和黑白打印、电子邮件往来

4 自“有”自在

自带水杯，减少纸杯、瓶装水的使用，减少垃圾产生

5 分“投”行动

垃圾分类管理，养成良好习惯，减少垃圾处理污染

6 见“圾”行事

对纸盒、塑料瓶等可再生废物进行回收，变废为宝

7 乐在“骑”中

短途出行，步行骑行，健康随行

8 一路无“油”

差旅优先乘坐高铁、动车等公共交通工具，低碳出行

9 “食”尚新风

按需点餐、光盘光荣，七八分饱更健康

10 全“绿”以赴

理念先行，习惯成自然，志愿向绿，文明筑新风



公司发布网点标准化 V3.0 手册，同时在上海、深圳两地的三家网点同步以焕然一新的形象正式亮相。网点标准化 V3.0 建设秉持‘科技赋能、智能高效、融合互通、绿色环保、明亮温馨’五大核心理念，不仅是物理形象的全面升级，更是公司坚持以客户为中心，践行 ESG 理念、优化客户体验与员工体验、提升品牌价值、推动降本提质增效的系统性突破，更是推动从以账户管理为核心的‘小运营’向以客户服务为核心的‘大

运营’转型的重要实践。网点标准化 V3.0 手册在动线上进行了“快、慢、密、活”四类差异化设计，在提升业务效率的同时，增加了服务的私密性和灵活性。6 家样板网点建设周期大幅缩短，装修成本明显下降，客户服务质效显著提升，网点内鲜明的路线标识缩短客户需求与服务响应的时间，网点出入口设置缓坡，坡道扶手高度适配轮椅用户，更好满足老年人、残障人士等客群需求。“客户满意”从目标变为现实，基层降本提质增效有了“硬支撑”。

4.3 强化消费者权益保护

公司在《兴业银行文化纲领》中的“治行方略”“兴业运营观”的“产品研发观”“服务观”等释义中增加了阐述“财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权”保障消费者八项权益的内容，要求全行在文化落地、执行过程中贯穿执行消费者权益保护工作，为消费者权益保护工作营造了积极的软性环境。报告期内，公司持续落实“大消保”工作机制各项要求，将消保工作作为新一轮五年发展战略规划编制的重要内容之一，提高消保工作战略地位。

公司完成《兴业银行全面风险管理制度》修订并于 2025 年 5 月发布，修订稿明确将消费者权益保护审查纳入全面风险管理体系，并建立健全相关风险管理的政策和流程。其中消费者权益保护办公室牵头监督管理全行消保审查工作，根据监管规定，在全面风险管理报告中定期报告消费者权益保护审查工作情况，提交总行风险管理委员会、董事会及董事会风险管理与消费者权益保护委员会、监事会审议。

公司优化消保内部考核机制，通过细化完善消保考评指标及合理提升考评权重，压实全行各单位消保主体职责。报告期内，总行消费者权益保护办公室修订考核管理办法，强化机构“一把手”履职要求等，在满足监管消保评价要求的同时，完善考核规则。

4.3.1 金融消费者权益保护培训

4.3.1.1 制度规范

公司积极开展面向全行员工的消费者权益保护专题培训，提升全行员工消保责任意识 and 应对能力。在《兴业银行消费者权益保护工作管理办法》中明确规定总分行应根据消费者权益保护职责分工，结合自身业务特性积极开展知识培训工作，培训对象应全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员、新入职员工以及直接面向消费者的所有员工，强

化员工保护消费者合法权益的意识和能力，帮助其主动理解和遵守消费者权益保护工作政策程序。要求各级分支机构消费者权益保护专题培训每年应至少开展一次，对于消费者投诉多发、风险较高的业务岗位，应提高培训频次。

4.3.1.2 培训对象

公司消费者权益保护办公室联合兴业党校，每年牵头组织全行各级机构与客户服务相关的全体人员开展消保专题培训，培训对象全面覆盖总分行高层管理干部、中后台管理人员、直接面向消费者的基层业务人员及新入职人员等各层级、各岗位人员。对于金融消费者投诉多发、风险较高的业务岗位，更是注重精细化培训内容、提高培训频次、加强培训结果的总结评估等工作。聚焦关键岗位（理财经理、客户经理、柜员、客服、投诉处理人员等）和核心业务环节的风险点。客户服务中心每年定期组织对全行外呼岗位人员开展消保专题培训，解读消费者八项权益、风险管控等多主题内容，持续提升全行客服外呼人员的消保责任意识与专业服务素养。

4.3.1.3 培训方式与内容

兴业银行致力于对全行消费者权益保护培训工作的统筹安排和指导监督，对金融消保各类知识及行业内侵犯消费者合法权益的金融业务销售行为典型案例进行收集、分析，以线上线下相结合的形式指导全行开展多形式、多层次、全方位的金融消费者权益保护专项培训工作。构建目标明确、重点突出、全员覆盖、形式多样、注重实效的培训体系，内容涵盖金融消费者八项权益、消保审查、投诉服务、金融教育、消保考核评价、个人信息保护、营销宣传行为规范、适当性管理、信息披露、销售行为可回溯、债务催收等，确保全体员工深刻理解金融消费者权益保护工作的极端重要性，熟练掌握相关监管政策及公司内部制度要求；提升员工在客户服务、产品销售、信息披露、信息安全、投诉处理等环节的规范操作能力和风险防范意识，培育“以客户为中心”的服务文化和诚信经营理念。同时，紧密结合业务实际，强调案例教学与实操演练，提升解决实际问题的能力。

4.3.1.4 系统建设

公司建设并持续优化覆盖全行层面的培训系统——“兴知”APP，该系统囊括包含

消费者权益保护知识在内的各项主题培训单元，形式包括录屏、直播、案例集、PPT 展示等。既有总行部门精心制作的消保培训视频、亦包括各分行组织开展并上传的消保专题内容以及业务条线“嵌入式”培训、兴业党校牵头制作的消保培训内容等，知识体系丰富全面。此外，“兴知”系统同时具备线上考试及培训数据统计功能，有效督导全行各级员工参与学习培训。

4.3.1.5 工作成效

报告期内，公司线上通过编制岗位资格考试试题，广泛涵盖消保体制机制建设、消保审查、金融教育、投诉管理等板块内容，巧妙融入消保场景化案例题目，于“兴知”APP 上发布并组织学习，强化消保管理工作岗位员工对消保知识的充分掌握和运用。线下组织开展条线层级、分行层级的多场次消保培训，强化员工对政策制度、投诉处理技巧、消保审查、合规销售理念等知识的系统掌握，进一步筑牢与客户直接接触的一线基层业务人员消保工作基础。报告期内，全行组织线上培训共计 113 场，线下培训共计 270 场，参训人员 4.8 万人次，取得长足成效。

4.3.2 产品及服务监督与审查

公司不断完善产品服务消费者权益保护审查体制机制建设，董事会和高级管理层切实履行产品服务审查管理职能，严格开展相关工作。深化人工智能应用，努力为客户提供更加优质、更安心的金融体验。

4.3.2.1 董事会及专门委员会

董事会负责指导和审议高级管理层相关职责履行情况。董事会风险管理和消费者权益保护委员会负责指导、督促消费者权益保护审查体系的建立和完善，实现产品和服务在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节、推出新产品和服务或者现有产品和服务涉及消费者利益的条款发生重大变化时，开展消费者权益保护审查，从源头防范侵害消费者合法权益行为发生。公司高级管理层制定、建立完善的消费者权益保护审查制度体系，构建与公司经营规模相适应的消费者权益保护审查工作体系，有效推动工作开展。

报告期内，公司董事会、董事会风险管理和消费者权益保护委员会切实监督产品与

服务消费者权益保护审查工作情况。董事会和董事会风险管理和消费者权益保护委员会审议《消费者权益保护审查管理办法（修订稿）》《2025 年度消费者权益保护工作计划》《2024 年度消费者权益保护工作自评报告》等议案，并形成决议；董事会风险管理和消费者权益保护委员会审议《2024 年消费者权益保护内部考评报告》等议案；阅悉《2024 年、2025 年第一季度关于银行业消费投诉情况的通报》。2025 年总行风险管理委员会两次会议中，分别审议了《关于 2024 年全行消保审查工作情况的报告》《关于 2025 年一季度全行消保审查工作情况的报告》，同时形成会议重点任务督办相关部门跟踪落实。

4.3.2.2 高级管理层

公司高度重视消费者权益保护工作，将消保审查作为消费者权益保护工作全流程管控的关键举措，持续强化审查工作的数字化赋能和专业能力建设。推动消保审查与业务经营的深度融合，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。

公司严格落实消保审查风险管理与内部控制措施，对全行各级机构消保审查情况进行监督与后评价，关注“应审尽审”落实情况以及全行消保审查工作质效，发现并纠正产品设计和流程中的潜在风险点，及时消除可能损害消费者权益的隐患。审查范围涵盖产品全生命周期的各个环节，包括但不限于产品设计阶段、规章制度制定、业务规则确立、协议合同条款、产品说明书、风险提示、定价策略、客户服务指南、公告发布、营销宣传材料等，针对消费者关心和监管关注问题，对产品风险揭示、营销宣传的真实性、合同条款的公平性等方面持续强化消保审查。报告期内，全行消保审查 15,391 件，同比增长 62.9%。

公司持续加强产品和服务的消保审查风险管理与内部控制，修订全面风险管理制度，将产品和服务的消保审查质量等相关情况作为全面风险管理报告的重点关注事项，提交至总行风险管理委员会、董事会风险管理与消费者权益保护委员会、监事会审议，推动消保审查纳入全面风险管理体系。结合产品和服务相关投诉情况，制定消保审查管理建议，提交总行内部控制委员会会议审议，强调消保审查风险源头防范的重要性。

4.3.2.3 深化消保审查工作的人工智能应用

研发上线并持续迭代消保 AI 智能审查功能，运用人工智能技术，智能识别分析消

保审查材料，输出消保审查预审结果，大幅提高消保审查专业性及准确性，为基层减负的同时避免人工审查风险点遗漏，导致产品“带病入市”。

4.3.3 债务清收管理

在组织架构和全流程管理方面，由总行风险管理部负责催收工作全流程管理，在零售信贷部设置预警催收处负责催收作业规范管理，并在零售信贷部、信用卡中心建立催收系统，实现对债务催收的全流程管理。同时，在“ESG 管理体系建设执行情况专项审计”和“信用卡催收业务专项审计”中对催收行为、催收外包业务管理等情况进行审计。在规范管理方面，公司严格遵守债务催收管理相关法律法规及《中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）》等，结合公司实际情况，在报告期内根据最新监管政策、业务发展情况，制定及修订《兴业银行零售信贷贷后管理办法》《零售信贷业务外包催收管理办法》《兴业银行信用卡催收业务管理办法》等制度，覆盖智能语音提醒、人工电话催收、信函催收、外访催收、司法催收等全流程业务场景。

在催收流程方面中，通过催收五个节点（贷款临期、宽限期、M1 阶段、M2/M3 阶段、M4 及以上阶段）协同，提升催收质效。其中，临期贷款以短信提醒为主；宽限期贷款以短信提示为主，智能外呼提醒为辅；M1 阶段逾期 1-3 天贷款通过智能外呼催收，逾期 4-30 天贷款主要通过人工电话催收；M2/M3 阶段逾期贷款主要通过现场约谈、上门等方式催收；M4 及以上阶段逾期贷款主要通过以诉促收、边诉边调等诉催结合方式开展司法清收。同时，公司还将催收管理情况纳入每年的消保审计工作中，切实保障消费者合法权益。

1. 规范债务催收对象。公司规定债务催收对象为符合法律法规和监管规定的债务人、债务担保人、连带责任人等负有还款义务的相关当事人，严禁对与债务无关的第三人进行催收。

2. 规范贷款催收业务全流程。公司将消费者权益保护要求嵌入个人贷款催收业务全流程，遵循规范审慎、诚实守信原则，在债务催收过程中充分尊重并自觉保障金融消费者的知情权、受尊重权、信息安全权、依法求偿权等基本权利。建立便捷高效的个人贷款催收投诉处理机制，建立总分联动的个人贷款消保处理流程。总行已制定并下发催收标准化指导手册，对催收作业流程、作业规范等提出明确要求。报告期内，举办 3 次全行零售信贷催收业务合规及消保培训，提升全行催收人员的合规意识，切实维护金

融消费者合法权益。

3. 提供逾期贷款调整选项。作为系统重要性银行，主动践行金融工作政治性、人民性要求，积极修复客户还款意愿，为有还款意愿且具备一定还款能力个贷客户提供还款宽限支持，与客户共渡难关，充分保护客户还款意愿、维护客户信用。公司在信用卡业务中积极开展逾期客户协商分期业务，搭建了客服、信访热线等多渠道、立体化的协商通路，针对因家庭变故、重大疾病或突发事件等情况导致还款困难的客户，精心打造个性化还款方案，持续优化纾困标准。在客户履约维护过程中，通过短信、智能语音等方式进行人性化、多途径提醒，降低违约风险，彰显金融温度；并为众多有还款意愿但暂时困难的客户精心打造个性化还款方案，持续优化纾困标准。

4. 加强催收管理工作。明确总分行管理职责，完善总分行间清收作业管理与执行的协同，通过事前防范、事中管理、事后督查等方面严控催收品质，全方位加强品质管理。对一线人员开展常态化线上合规考试，切实提高催收人员的合规意识和水平，强化合规作业理念，同时加强系统建设，持续推进系统迭代升级。加强催收过程稽核检查，不断加大对行内外催收作业的规范性约束，实现业务全环节合规运营，确保合法合规催收。学习贯彻“枫桥经验”，搭建多元化解体系，持续推进多元化解的渠道和手段，提升客户满意度，保障消费者合法权益。

5. 加强催收系统建设。公司信用卡催收合作机构现已全面使用行方系统作业，通过系统脱敏管理和数据“最小、必要”原则，可保障被催收客户身份等敏感信息与催收合作机构的有效隔离，保障客户信息安全。同时，催收记录、催收电话留存在行方系统，可保障催收全过程被有效记录、支持回溯检查，有利于及时发现潜在违规隐患，有效维护消费者合法权益。

6. 催收合作机构管理。一是建立合作机构准入机制，明确相应准入标准和程序，严格实行名单制管理。催收合作机构的选用须经总行高级管理层审核批准。二是及时在官方渠道公开发布合作机构的名称、联系方式等信息，充分保障消费者知情权。

4.3.4 公平的营销政策

公司发布《公平广告营销政策》（https://download.cib.com.cn/netbank/download/cn/ESG/advertising_policy.pdf），并通过品牌传播与新媒体运营情况通报、营销短信内容监测、消保审查后评价、消保投诉提示函、第三方营业网点消保服务质量监

测等方式开展日常金融营销宣传行为监测和排查，杜绝强制或者变相强制消费者接受产品或者服务的情形，充分尊重消费者知情权和自主选择权。

公司制定《兴业银行金融营销宣传行为消费者权益保护管理办法》，明确公司金融营销宣传内容应在触达消费者前进行消费者权益保护审查，相关营销宣传行为列入消费者权益保护内部监督和责任追究工作范围，金融营销宣传监督管理情况纳入消费者权益保护考核评价中。管理办法适用于所有营销相关员工、部门及境内分支机构，并要求子公司参照执行，切实维护消费者合法权益。

公司各业务部门对营销传播内容承担最终责任，在广告发布前对照法律法规要求，审核营销传播内容的真实性、合规性，审查范围涵盖营销推介的方案内容、对客常见问答、活动页面、宣传物料等。公司消费者权益保护办公室进行传播规范性内容审核和消费者权益保护审查。

公司每年通过不定期开展金融营销合规专项培训或者将公平营销合规要求内嵌入业务营销宣传培训等不同形式，强化员工对公平营销理念的理解，切实提升营销人员的合规意识。同时，紧密结合消费者八项核心权益与监管相关制度要求，阐释与营销宣传高度关联的规范用语准则、风险提示要点及典型案例。培训覆盖总分行及子公司消保管理相关人员、服务条线和营业网点员工，筑牢金融消费权益保护的坚实防线。如上半年开展消保审查培训，培训在讲解消费者八项权益方面审查要点的基础上，重点就违背公序良俗、舆情敏感性不足、假借政府或监管部门公信力宣传等典型案例进行讲解和分析。

4.3.5 客户投诉管理

4.3.5.1 消费投诉情况

报告期内，全行通过全国客服热线 95561、舆情、信访、现场及监管转办等渠道共受理客户投诉 98,222 件（剔除协商还款、征信异议、断卡行动有关投诉以及重复投诉数据，其中自然人投诉 95,919 件、对公投诉 2,303 件），**同比减少 19,797 件，降幅 16.77%**。平均每网点月投诉量为 7.8 件，投诉率为 0.09%，投诉工单 15 日办结率为 99.68%。其中，一季度全行监管通报投诉量（二次投诉）共 278 件，同比减少 454 件，降幅 62.0%（二季度数据暂未通报）；监管通报首次投诉继续向好，投诉量下降至股份制商业银行同业中第 7 名，以上监管通报各项投诉指标是近年来全行投诉指标最优表现，投诉服务管理成效进步明显。报告期内，全行消费投诉主要情况如下：

- 从消费者投诉区域分布来看，自然人投诉中投诉量排名前五的省份/直辖市分别为山东省 10,788 件，占比 10.98%；福建省 7,881 件，占比 8.02%；广东省 7,121 件，占比 7.25%；河南省 6,386 件，占比 6.50%；河北省 5,645 件，占比 5.75%。

- 从消费者投诉业务办理渠道来看，前台业务渠道投诉共计 44,078 件，占比 45.95%，其中，电子渠道投诉 30,623 件，营业现场投诉 11,822 件，自助机具、第三方渠道等其他业务渠道投诉 1,633 件。中、后台业务渠道投诉 51,841 件，占比 54.05%。

- 从消费者投诉业务领域来看，自然人投诉中信用卡业务投诉 75,498 件，占比 78.71%；借记卡相关业务投诉 7,688 件，占比 8.02%；贷款业务投诉 6,190 件，占比 6.45%；银行自营理财和代理业务投诉 1,683 件，占比 1.75%；人民币储蓄业务和人民币管理投诉 511 件，占比 0.53%；支付结算业务投诉 479 件，占比 0.50%；外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务投诉 3,870 件，占比 4.03%。

- 从消费者投诉原因来看，自然人投诉中因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 54,917 件，占比 57.25%；因营销方式和手段引起的投诉 17,593 件，占比 18.34%；因债务催收方式和手段引起的投诉 15,954 件，占比 16.63%；因服务态度及服务质量引起的投诉 3,202 件，占比 3.34%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉 2,117 件，占比 2.21%；因消费者资金安全引起的投诉 1,345 件，占比 1.40%；因定价收费引起的投诉 400 件，占比 0.42%；因产品收益引起的投诉 74 件，占比 0.08%；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 317 件，占比 0.33%。

4.3.5.2 消费投诉服务管理目标

公司高度重视消费投诉工作，始终坚持“以人民为中心”的发展思想，牢固树立“服务立行，消保先行”的经营理念。2025 年以来，全行通过定期组织召开消费投诉分析会议、调研学习同业优秀经验、推动“黑灰产”治理工作、编发消费投诉通报、下发投诉提示函等多种方式，进一步压实消费投诉主体责任。同时，优化投诉服务机制，将投诉管理从传统的“问题处理”升级为“服务改进机会”，将投诉管理从被动应对转向主动服务，提升客户服务体验。

4.3.5.3 消费投诉受理渠道

营业网点：向兴业银行营业网点大堂经理、网点负责人等工作人员反映问题；通过

客户意见簿留言；通过营业网点对外公示的投诉电话反映问题。

客服热线：致电兴业银行 24 小时客户服务热线 95561 转 7。

客户投诉受理邮箱：95561@cib.com.cn。

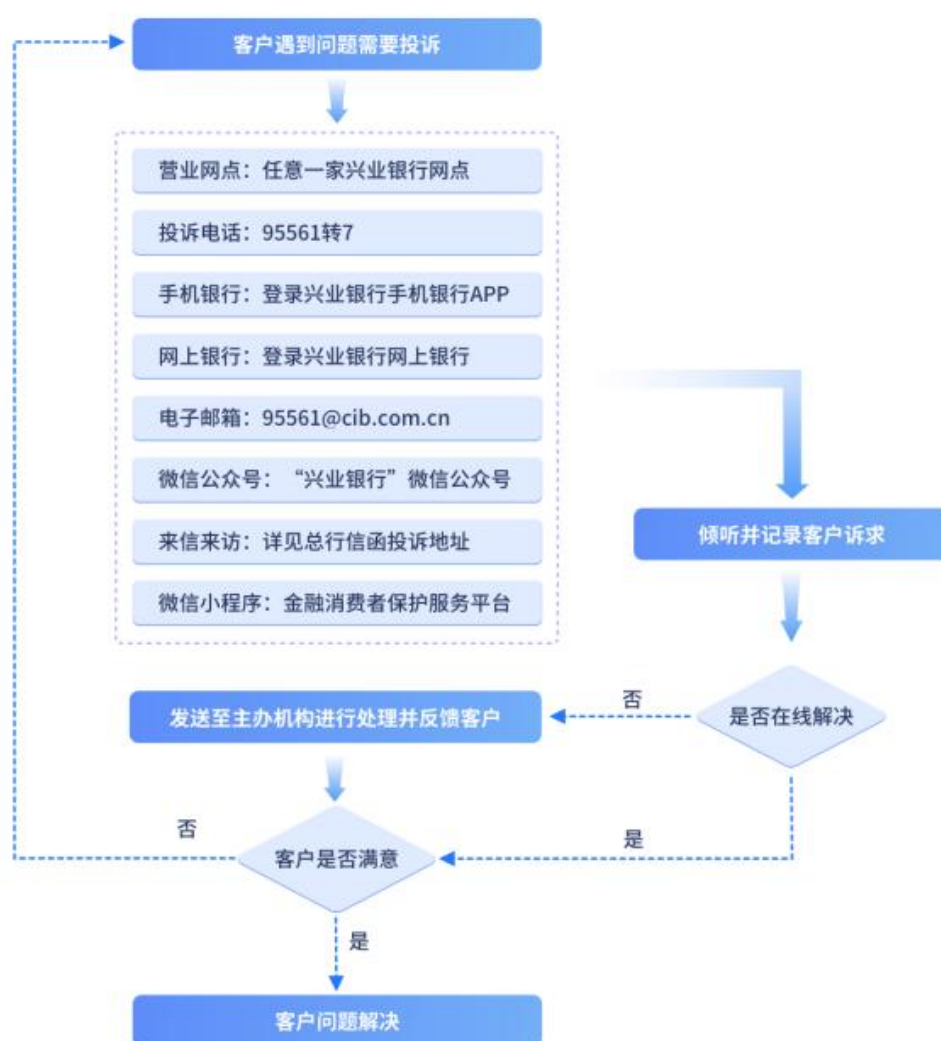
手机银行：登录兴业银行手机银行 APP-点击右上角“智能小兴”图标。

网上银行：登录兴业银行网上银行（www.cib.com.cn）-点击首页右上角“在线客服”图标。

微信公众号：进入“兴业银行”微信公众号-输入“人工”。

总行信函投诉地址：福建省福州市台江区江滨中大道 398 号兴业银行大厦，邮编：350014。

金融消费者保护服务平台：进入“金融消费者保护服务平台”微信小程序。



消费投诉处理流程

– **消费投诉服务时效。**严格规范消费投诉服务时效，对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，应当自收到消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人，对于情况复杂确实无法在 15 日内完成处理并办结的，可以延长至 30 日。对于投诉情况特别复杂或者有其他特殊原因的，经有权审批人审批，最多可再延长 30 日，并告知投诉人延长处理的期限及理由。

– **核查。**投诉人对投诉处理结果有异议的，可以向被投诉机构的上级机构申请核查。各级核查机构应对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，自收到核查申请之日起 30 日内作出核查决定并告知投诉人。

– **救济途径。**投诉人对投诉处理结果不满意、不接受的，投诉处理机构需告知投诉人可向金融消费者纠纷调解组织申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。

4.3.5.4 投诉渠道和服务机制

公司紧跟数字化转型发展要求，搭建语音、文本、视频、智能小兴客服的多元化、多渠道、多媒体协同服务体系。坚持以客户为中心，从场景切入，推动金融服务“线上化、数字化、智能化、生态化”，数字科技加速与金融业务深度融合。形成了热线、在线、视频的多媒体多元服务体系，支持文本、语音、网络电话等方式接入客户服务平台，在兴业 APP、微信服务、在线服务等服务渠道提供智能和人工服务。从业务咨询、账务查询、业务办理，到安抚化解客户投诉抱怨，积极传递“客户之声”，成为远程服务的重要窗口及连接人民群众的纽带和桥梁。

当客户对公司产品或服务提出异议时，一线客服人员根据公司既定的业务规则和流程沟通，提供解决方案，与客户达成一致即办结案例。对客户反映的复杂疑难问题，提高话务处理层级，转由经验丰富、业务熟练的投诉服务团队处理，力争一站式解决客户问题。若客户诉求超客服中心权限，则在消费者权益保护综合管理系统完整、如实记录客户的诉求，生成并转办消费投诉意见单至相应机构处理。处理完成后，投诉主办机构在消费者权益保护综合管理系统中填写调查核实及处理情况，办结投诉意见单，形成投诉服务闭环。客户服务中心收到投诉办结意见后，实施回访，了解消费投诉服务满意度情况，收集并反馈消费者对公司的其他意见和建议等。

4.3.5.5 持续推动诉源治理

压实投诉服务管理的主体责任，落实“一把手”责任制；强化重点业务投诉服务管理，加强重点分行调研督导，对于投诉管控不力的，由总行领导进行“一把手”约谈和重点帮扶；强化总分联动协调机制，针对疑难投诉问题，组织梳理业务流程，协同指导分支机构采取针对性措施，做好源头治理和管控。

4.3.5.6 加强投诉分析监测

公司消费者权益保护办公室定期开展全行全渠道消费投诉情况分析监测和通报，深入剖析查找投诉服务过程中的堵点、难点，针对性提出投诉服务工作要求。对于投诉服务管理不力的机构，通过下发《消保投诉提示函》等形式，督促机构做好问题剖析和整改，推动产品和服务升级。

4.3.5.7 深化纠纷多元化解

根据董监事会有关纠纷多元化解工作要求及福建省重点课题调研安排，深入泉州金融纠纷一体化调解中心和分行开展调研，并结合调研情况，编写《关于推动金融纠纷多元化解工作的指导意见》，进一步完善纠纷多元化解机制，助推调解工作高质量发展，切实保障消费者的合法权益。

同时，公司鼓励各机构积极向金融纠纷调解组织派出调解人员，支持当地金融纠纷多元化解机制建设。截至报告期末，公司专兼职调解员 142 人，其中专职调解员 27 人，兼职调解员 115 人。

4.3.5.8 消保数字化赋能

引入投诉语音转文本工具，将语音文本数据与对应工单关联，在工单详情界面提供便捷的查阅入口，协助处理人员快速、全面了解客户诉求和沟通背景，提高投诉处理效率；优化投诉分类标签，构建全行统一的投诉标签体系，并细化投诉分类标签，更精准定位投诉原因，提升投诉服务管理的数字化水平。

公司将持续关注消费者投诉，规范消费投诉服务流程，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。

4.3.6 金融知识普及

公司始终秉持“服务立行，消保先行”理念，以创新融合为动力，强化协同联动，坚持多措并举，持续丰富金融教育形式和内容，积极开展多元化的金融教育活动，构建全方位、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，让金融知识“触手可及”。

4.3.6.1 公众金融知识宣传普及

公司高度重视金融消费者权益保护教育普及工作，组织辖内各级机构积极落实常态化和集中性教育宣传任务，向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险，倡导理性消费理念、树立正确投资观念，并以宣传活动为契机，全面展示打击非法金融中介活动，营造安全消费环境的经验和成果，提升全行金融消费者权益保护意识和风险防范能力，助力推进行业诚信文化建设，切实展现公司金融消费者权益保护工作“勇担当、守初心、办实事”的整体风貌。公司制定《兴业银行金融知识普及与金融消费者教育管理办法》，明确全行金融消费者教育工作的任务和要求，保障全行消保教育宣传工作有序开展。

公司以金融消费者实际需求为导向，一是打造“一体化”营业网点宣传模式。通过在网点“兴公益”惠民驿站、“公众金融知识宣传教育专区”等特色渠道摆放各类金融教育资料以及设置厅堂“知识角”“学习站”“消保摊”等方式，吸引消费者主动了解各类金融知识。二是集约多方资源，汇聚教育宣传“凝聚力”。公司始终坚持集约各地政府部门、公检法机关、金融机构等多方资源，加强教育宣传的纵向渗透和横向交流，形成“多方合力，多轮共驱”的教育宣传体系，以更加丰富、更具有实用性的宣传内容触达消费者。三是联合外部媒体助动传播，突出“影响力”。全行各级机构充分发挥中央级媒体、全国性媒体和地方级媒体等各级新闻媒体、电视广播渠道作用，合力打造多层次、广覆盖、分众化、立体化的教育宣传声势，如在国家金融监督管理总局北京监管局指导下，公司联合北京广播电视台推出“金融3·15”特别节目之“传递金融暖心服务”篇章，宣传报道适老化消保服务案例。

截至报告期末，全行共开展线上线下金融教育活动12,184次，累计触达金融消费者约8,744.34万人次，获得中国金融传媒（《中国银行保险报》）“金融消费者教育宣传优秀案例”“适老化服务优秀案例”奖；获得主流媒体新浪财经主办的“2025年

度金石奖暨金融消保优秀案例评选活动”“信用卡消保优秀案例”“便民适老服务优秀案例”奖等，有力推动金融知识的广泛传播与公众金融素养的稳步提升。

4.3.6.2 面向重点人群开展金融知识普及

公司持续拓宽宣传场景，推动金融教育“走出去”，注重向网点周边的社区、企业、商圈、农村、学校等金融消费者“生活圈”延伸渗透，持续将金融教育“五进入”走深走实，以地域文化特色为基石，用实际行动推动金融教育“直达基层群众”擦亮“金融为民”底色。推进分层教育，关注农村地区、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”为目标实施精准化分层金融教育，为消费者提供更便利、更多元的金融知识和服务选择，不断增强消费者满意度。

— **青少年群体**。公司积极与学校开展合作，面向青少年人群开展金融知识普及活动。信用卡中心 2025 年上半年 3·15 期间，走进华东师范大学、上海纽约大学，围绕在校大学生求职、租房等场景设计专题课程，面对面传递风险提示；武汉分行 2025 年 3 月结合《格林童话》故事“小红帽”，面向小学生群体设计金融教育专题课程，为青少年群体筑起防范校园金融风险的“防火墙”。深圳分行于 2025 年 6 月期间面向少儿群体，启动“小小银行家”年度教育计划，联合当地科技馆开展为期三年的少儿 3D 打印普及金融知识系列活动。

— **老年人群体**。重庆分行以经典美剧《老友记》为灵感，依托“安愉老年课堂”推出消保连续剧《安愉“老友记”》，面向老年群体针对性传递金融消费风险提示，获得超 42.37 万人次收视率。福州分行与福州市老年大学共建“老年金融教育宣传基地”，开设面向老年群体的系统性金融教育课程。石家庄分行牵头组织多家金融机构与当地养老服务公司共同举办“普及金融知识万里行”暨“守护重点人群筑牢金融防线”走进养老服务中心教育宣传活动。

— **新市民**。南京、太原、莆田等多地分行，为帮助新市民提升金融素养、增强风险防范能力，辖内多家机构纷纷组建“宣传小分队”“金融顾问团队”等，前往各地企业，通过“车间宣讲会+一对一咨询”等多元形式，向“新市民”群体、年轻群体，开展针对性的金融知识宣讲活动。西安分行与网点周边的社区共同搭建邻里“兴”消保金融驿站，持续以金融驿站为圆心，打造“红色阵地”“邻里伙伴”等“同心圆”服务，

通过常态化的宣传机制，打造区域链的阵地金融宣传教育基地，为所在区域群众提供各类金融消保服务。

— **残障人士群体**。公司面向残障人士客群，采用别具一格的方式传递金融知识，让金融教育更有“温度”。银川分行关注残障人士金融教育，拍摄金融消保“无声短片”，将金融知识带进“无声的世界”。沈阳分行深入践行“金融为民”服务理念，关爱特殊群体，联合辽宁金融监管局青年志愿者团队、沈阳大兴派出所，走进当地企业，开展了一场别开生面的金融知识送教活动。该企业 70%的员工为听障人士，为此，活动特别采用“动画演示+专业手语翻译”的方式，让金融知识精准触达每一位参与者。

— **少数民族聚居地区**。哈尔滨分行面向当地赫哲族、鄂伦春族、蒙古族等少数民族金融消费者推出专项金融知识绘本，结合少数民族历史文化和人文特色，用金融温暖架起民族团结“连心桥”。

4.3.6.3 数字创新赋能，提升宣传载体“新质力”

通过科技赋能、场景融合、IP 驱动等方式，公司将消保金融教育宣传从传统的“单向灌输”逐渐升级为“双向互动”，引导金融消费者在游戏交互、网页互动等过程中主动学习金融知识，增强活动参与感和获得感。

总行推出“兴福龙护航记”H5 互动游戏，结合“国民级”城市地标与金融知识普及，由官方吉祥物“兴福龙”化身“金融教育小讲师”，带领消费者在虚拟城际旅程中学习识别“代理维权”“减免债务”“高息理财”等非法金融中介陷阱，了解适老金融服务举措、消费者权益等金融知识，通过地域化场景共鸣实现互动化知识传递。

北京分行辖内机构突破传统模式，采用“情景模拟”的创新方式，利用 AR 技术展示典型案例，以沉浸式体验提升金融教育的趣味性，为金融消费者提供沉浸式的体验；福州、银川分行联合宁夏回族自治区消费者协会、宁夏回族自治区银行业协会、福建省消费者权益保护委员会，以“云端+阵地”形式实现福州西湖公园与银川闽宁镇“山海同屏”，两地联合举办“续写山海情深，共筑金融权益”金融教育直播活动。此次活动通过 5G 实时连线技术开展“金融安全知识闯关”等沉浸式互动，单场直播观看量达 320 万人次，相关内容被《人民网》《中国日报网》《福建日报》头版、《宁夏日报》财经版等主流媒体专题报道，全渠道累计曝光突破 720 万人次，成为闽宁协作在金融消保领域的创新示范案例。

4.4 提升金融服务可得性

4.4.1 金融服务覆盖渠道

公司普惠金融工作领导小组负责统筹全行普惠金融工作。报告期内，印发《兴业银行贯彻落实国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2025 年小微企业金融服务工作的通知》，明确工作举措，优化服务模式，全力提升小微企业金融服务覆盖面。

公司积极践行金融工作的政治性和人民性，在机会平等、成本可负担、商业可持续的基础上，完善体制机制，丰富产品供给，提升服务质效，积极为“三农”、小微企业等各类市场主体提供有效金融服务，扩大金融服务的可得性、覆盖率和满意度，推动普惠金融高质量发展。截至报告期末，全行普惠小微贷款余额 5,849.32 亿元，较上年末增加 289.99 亿元，增长 5.22%；普惠小微贷款户数 24.36 万户，其中企业客户数共 49,057 户，零售客户数 194,532 户，女性客户数占比约 34%。

精耕“兴业普惠”平台，将“兴业普惠”打造为普惠金融重要服务渠道。截至报告期末，“兴业普惠”平台注册用户 50.06 万户，较上年末增加 11.61 万户，增长 30.20%；自平台运营以来累计解决融资需求 4,415.50 亿元，较上年末增加 460.48 亿元，增长 11.64%。

4.4.2 针对性服务普惠群体

针对老年人、残疾人、新市民等群体，**在线下渠道方面**，推进网点适老化改造，组建养老金融专业团队，建设“安愉人生”养老金融服务中心；线下打造无障碍网点，开通绿色通道及手语服务；广设“兴公益”惠民驿站服务新市民。**在线上渠道方面**，优化服务体验，线上专设手机银行“大字版”，提供语音播报、转账二次确认、智能客服等适老助残功能。

针对小微企业群体，**在线下渠道方面**，紧扣小微企业资金需求，创设优化“兴速贷（产业链下游专属）”“科技企业研发贷”“工业厂房贷”及“信用加油”模式，完善专属产品体系。聚焦专业市场、产业园区、产业集群，按“区域+行业+场景”搭建服务生态，支持小微企业融资。专项扶持非遗产业、专业市场小微主体及个体工商户，加大设备更新、“非遗+文旅”融合等领域信贷投放。响应多元诉求，成立首个实验室金融特派员工作室，靠前服务研发一线。配套支付结算、现金管理、行业研究、产业链信息等专属政策，提供“金融+非金融”增值服务，全面赋能科技小微企业发展。通过壮

大金融特派员队伍，精准对接需求，机制启动以来成效显著，累计授信 58,729 户、4,804.39 亿元，投放 58,026 户、3,403.53 亿元。**在线上渠道方面**，对接全国融资信用服务平台和中小微企业资金流信用信息共享平台，深化信用数据在信贷全流程的应用，提升风控精准性与融资便利性。科技驱动效率方面，完善智能审批与风控模型，对缺乏数据积累的业务采用“线上模型+线下人工”同步审批，破解信息不对称难题，提升服务效率。持续运营“兴业普惠”平台，为中小微企业及企业主提供涵盖融资、权益、开户、代账、财富等“金融+非金融”线上化服务。推出“电子证照核身”功能，实现客户免临柜即可线上申请并获取预审批额度，显著提升服务可得性。**在服务模式方面**，公司深化“信贷+”服务模式，坚持以客户为中心，根据客户所属行业、企业规模、交易行为等特征，对小微客户实施全生命周期服务，提供支付结算、汇率避险、财务咨询等综合金融服务，全方位提升服务质效。

4.4.3 支持乡村振兴

公司深入落实金融服务乡村振兴战略部署，强化科技赋能，加速构建适用于农产品批发市场等多类专业市场的系统，努力满足涉农主体的多元需求。

1. 加大重点领域信贷支持。围绕粮食安全、农批市场等关键领域，构建兴业特色服务体系。截至报告期末，全行涉农贷款余额达 5,294.02 亿元，较上年末增加 360.50 亿元，增长 7.31%；普惠型涉农贷款余额达 588.66 亿元，较上年末增加 32.30 亿元，增长 5.82%；其中，粮食重点领域贷款余额为 387.11 亿元，增长 17.02%。

2. 科技驱动缓解融资难题。公司发挥科技力量，推出多种科技系统，助力乡村振兴。例如，通过“卫星遥感应用系统”接入遥感数据，实现种植业贷后管理的智能化；打造“生物资产数字化监管平台”，支持活体抵押贷款，缓解养殖户融资难问题；通过“智慧市场系统”赋能商品交易市场数字化转型，支持各类专业市场全场景融资余额超 340 亿元。

3. 精准支持重点区域发展。公司持续巩固脱贫攻坚成果，截至报告期末，脱贫地区贷款余额达 934.22 亿元，较上年末增加 113.37 亿元。聚焦县域优势产业集群，开展全面调研和产融对接，制定专属信贷方案，推动县域经济高质量发展。

4.5 推动科技金融服务新质生产力

4.5.1 完善科技金融配套机制

公司围绕“科技-产业-金融”良性循环，打造科技金融“1+20+150”经营管理体系，完善科技金融“六大”专属支撑，全方位提升科技金融服务能力，助力新质生产力发展。

打造科技金融“1+20+150”经营管理体系。总行层面成立科技金融工作领导小组，分行层面划定20家科技金融重点分行和150家科技支行，形成科技金融专营团队。在此基础上，深化“区域+行业”策略，围绕一系列新质生产力主题，结合各地资源禀赋划定科技企业沙盘，重点聚焦战略性新兴产业领军企业和专精特新等优质科技企业“一大一小”两类客群进行客户拓展与攻坚。报告期末，公司与制造业单项冠军、专精特新“小巨人”合作覆盖率分别达65.61%、46.16%，较上年末分别增长0.74%、2.62%。

完善科技金融“六大”专属支撑。持续完善科技金融“生态伙伴、专业研究、产品服务、风险管理、考核评价、科技支撑”体系。其中，**生态伙伴方面**，打造“科技金融生态圈”，以“政策链、创新链、资本链、产业链、人才链”五链为核心，成功链接超3万个来自政府、高校、园区、投资机构、律所、协会、服务机构的生态伙伴，举办多场专项活动，打响“与兴同行”系列活动品牌。**专业研究方面**，发挥“研究+业务+风险”三位一体优势，提升对科技行业认知，持续强化兴业研究和业务部门、风险部门的协同作业，构建“看得懂行业”“吃得透客户”“管得住风险”的专业认知能力。已累计发布多篇科技行业专题报告、区域科技产业视图及重点区域科技产业评价报告。**产品服务方面**，发挥“商行+投行”优势，对接“科技金融生态圈”，形成“1+4+N”产品服务体系，为科技企业提供“全生命周期”“全要素发展”“直接融资和间接融资并重”的综合金融支持，以差异化服务优势助力科技金融发展。**风险管理方面**，根据科技企业“轻资产、重研发、高增长”特征，持续迭代技术流评价模式至5.0版，聚焦企业科技实力形成“企业画像”，加大出台科技企业重点客户差异化支持政策。报告期内，通过“技术流”累计审批金额4,970.09亿元，投放金额2,128.42亿元，余额2,002.24亿元。**考核评价方面**，增加科技金融考评指标，增配资源用于科技支行转型和业务推动，引导全行围绕战略性新兴产业等重点科技金融领域构建合意资产。**科技支撑方面**，通过场景生态平台、数字化工具使用，为总分行联动服务科技金融客户提供支持。

4.5.2 创新科技金融服务体系

公司立足自身优势，多渠道完善科技金融服务体系，做强科技金融。截至报告期末，公司合作科技金融客户 34.42 万户，较上年末增长 6.07%。科技金融融资余额 2.01 万亿元，较上年末增长 14.18%。科技金融贷款余额 1.11 万亿元，较上年末增长 14.73%；贷款不良率 0.97%，低于企金贷款平均水平，资产质量保持良好水平。其中：以“**绿色+科技**”通过构建绿色产品体系，加大科技金融服务。服务科技金融客户 43,257 户，融资余额 8,867.42 亿元，较上年末增长 32.25%。以“**投行+科技**”构建债权、股权、另类投资为主的全生命周期投行产品服务体系，服务科技金融客户 2,798 户，大投行 FPA 余额 6,318.21 亿元，较上年末增长 10.62%。以“**园区+科技**”聚焦园区场景下新质生产力与科技金融生态链条搭建，服务科技金融客户 13.64 万户，融资余额 1.27 万亿元，较上年末增长 16.75%。以“**能源+科技**”加大新能源、节能环保等战略新兴领域支持力度，助力传统能源产业转型升级，服务科技金融客户 3.36 万户，融资余额 5,456.89 亿元，较上年末增长 10.21%。以“**汽车+科技**”助推汽车产业电动化、智能化升级，加强主流车企合作，不断延伸金融服务触角，服务科技金融客户 1.36 万户，融资余额 2,571.32 亿元，较上年末增长 13.03%。

4.6 完善数据安全与隐私保护

4.6.1 隐私与数据安全治理

公司已建立覆盖董事会、高管层、数据安全统筹、数据安全技术保护等部门的隐私与数据安全治理组织架构，负责审议和批准全行隐私与数据安全相关事项重大决策，统筹协调公司重大隐私与数据安全事件处置工作。董事会及董事会风险管理与消费者权益保护委员会切实统筹和监督个人信息保护工作的开展，每年专题审议全行个人信息保护工作报告，及时审查督促隐私与数据安全工作进展成效。

公司设立数字化转型委员会作为数字化转型、金融科技重大事项的议事决策机构，负责审议数字化风险防范管控重要机制与策略方案，听取网络与信息安全、数据安全等重大事项报告。委员会设主任委员一名，由公司党委书记、董事长担任；设副主任委员若干名，由总行行长、副行长及首席信息官担任；设委员若干名，由总行各相关部门负责人担任。委员会下设网络与信息安全工作领导小组、数据安全工作领导小组等专项领导小组，负责审议和批准全行网络与数据安全战略、规划和重大决策，组织重大网络安

全、数据安全事件处置，推动各项党委网络安全、数据安全工作职责的落实，每年召开领导小组会议审议和部署公司网络与数据安全工作，推动公司隐私与数据保护各项工作有效落实。

公司建立党委网络安全与数据安全工作责任制，明确公司各级党委对本单位网络安全与数据安全工作负主体责任，党委领导班子主要负责人是本单位网络安全与数据安全工作第一责任人，党委主管网络安全与数据安全的领导班子成员是本单位网络安全与数据安全工作直接责任人。网络安全与数据安全风险已纳入公司全面风险管理体系及内控评价体系。

公司持续完善数据安全相关政策和制度，已制定数据安全制度、数据安全管理办法、数据安全风险管理办法、数据安全事件管理办法、数据外部交换安全管理办法、数据安全分类分级细则、数据出境安全管理细则、数据安全评估要求标准文件等系列政策制度，并发布信息安全事件应急处置规程、个人客户数据泄露事件应急处置预案等相关管理制度，从应急准备、事件监测、事件遏制及根除、事件恢复和跟踪等方面规范信息安全事件的处置流程。

公司严格遵守国家法律法规及相关监管要求，秉承系统化、精细化管理理念，构建完善的个人信息保护制度体系，通过专门的纲领性总规，确立了权责明晰的个人信息保护核心原则，将合规要求贯穿于个人信息采集、传输、使用、存储等每个环节，成为业务开展的“基准线”；建设个人信息保护影响评估实施指引，明确要求业务开展、系统建设前应评估个人信息的处理目的、处理方式等是否合法、正当、必要，保障所采取的保护措施合法、有效，推动个人信息保护从“被动合规”向“主动发现”升级；针对数据安全、研发管理、业务流程等关键领域量身定制多项专业化制度和标准化操作流程，紧密贴合各业务条线日常工作，将制度总规转化为可操作的“防护动作”，让每一项个人信息处理活动都有章可循、有规可依；制定隐私政策、个人信息授权书等参考合同文本，通过法律合规审查机制，确保全行按照统一规范和标准定制清晰、合规的隐私保护文本。

公司全面引入并落实 ISO27001 信息安全管理体系，每年邀请外部第三方机构对公司 ISO27001 信息安全管理体系认证进行验证和复查。每年邀请外部独立测评机构（福建闽盾网络安全有限公司（福建省网络与信息安全测评中心））对关键信息系统开展网络与信息安全风险测评；同时，公司作为重要网络与信息系统运营者，委托商用密码检

测机构每年至少对公司重要系统开展一次商用密码应用安全性评估（简称密评）。报告期内，已委托中互金认证有限公司、北京银联金卡科技有限公司完成 12 套等保三级信息系统密评测评和监管备案工作。

公司积极开展信息系统外部和内部审计。在外部审计方面，每年由外部第三方会计师事务所对公司信息系统开展 IT 控制审计，审计覆盖内容主要包括信息系统访问管理、系统开发变更管理、系统运维管理、网络安全、系统间接口逻辑等，此外，审计也涉及数据安全、个人信息保护等关键领域。在内部审计方面，由公司内部审计部门独立开展信息科技风险和网络安全专题审计。报告期内，公司完成集团部分下属机构信息科技风险管理专项审计，对 14 家一级分行开展审计检查，实现对一级分支机构每三年一覆盖的管理要求；围绕数据安全方面，重点关注日常数据安全检查范围、数据安全培训覆盖面，以及机构公用终端、员工办公终端敏感信息管理等。完成业务连续性专项审计，对公司业务连续性管理情况开展审计，实现定期开展的管理要求，围绕业务连续性管理要求，关注数据备份策略对数据安全的影响。

4.6.2 客户个人信息控制权

公司始终恪守相关法律法规和监管规定，尊重并全力保护客户获得对个人信息控制的权利，包括：知情权、选择权及查阅、复制、更正及更新权等，以及客户申请注销账户、删除个人信息的权利。

知情权、选择权。公司在客户访问移动 APP、使用或办理涉及个人信息采集处理等业务前，均通过隐私政策或签署授权书等方式告知客户，并征得客户明确同意，按“最小必须”原则采集客户个人信息；公司隐私政策和授权书的制定均使用全行统一的模板，并在正式发布前均经过严格的审核审批流程，确保内容的合规性和完整性；公司在涉及处理个人敏感信息、委托外部第三方处理、跨境数据传输等特殊场景时，均有在授权书中单独告知客户本人，并征得客户单独同意。

查阅、复制、更正及更新权。在经过身份验证后，客户可通过公司官方网站、手机银行等线上渠道查询本人在公司登记的个人信息副本，以及交易记录等涉及业务开展所必需的个人信息；在柜面建立标准的个人信息查阅、复制响应流程机制用以满足客户的相关需求；当客户发现个人信息不准确或者不完整时，可在柜面要求公司修改或通过线上渠道自行更正和更新客户个人信息。

数据删除权。客户可通过手机银行或在个人网银“服务管理”-“注销客户号”里注销此前注册的网络金融客户号；亦可通过手机银行或通过公司营业网点注销本人的银行卡或账户；客户可通过公司网点、客服热线（95561）、手机银行“兴业客服”、官方网站“在线客服”等渠道请求删除客户个人信息，公司将在验证客户的用户身份后的15天内处理客户请求；公司个人信息的保存期限为实现处理目的所必要的最短时间。保存期限届满后，公司将根据隐私政策规定及时删除客户个人信息，或对客户的个人信息进行匿名化处理；当客户删除部分个人信息后，公司不会再处理客户所删除的个人信息。但客户删除个人信息的决定，不会影响此前基于客户的同意而开展的个人信息处理。

公司持续优化个人信息删除机制，细化明确个人信息删除操作规程，在开展业务经营或提供金融服务的过程中，会向个人信息主体提供便捷的个人信息删除方法或渠道，不设置过高成本或显著困难。存在以下情形的，公司将主动及时删除个人客户信息；同时客户有权向公司主动提出删除个人信息的请求，公司将高度重视并迅速响应，切实保障客户的合法权益：

1. 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
2. 公司停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
3. 客户撤回同意；
4. 公司违反法律法规或者违反约定处理个人信息；
5. 客户不再使用公司的产品或服务，或注销了账号；
6. 法律法规规定的其他情形。

如法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除信息从技术上难以实现的，公司将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

4.6.3 第三方数据安全

公司在科技外包风险管理开展过程中履行监管机构科技外包风险管理要求，评估科技外包准入风险，实施供应商尽职调查，在合同中明确供应商网络安全和数据安全义务与责任，实施定期外包效能和质量监控、风险检查和供应商评价，执行实地检查工作，跟踪外包问题及整改事项，加强驻场外包人员准入、权限申请等流程控制，开展外包人员安全培训。

公司发布《兴业银行数据外部交换安全管理办法》，规范开展数据外部交换活动情

景下的数据安全要求，包括应与第三方机构采用合同协议形式约定数据安全责任义务，明确数据范围和目的用途，要求第三方采取有效措施确保公司数据安全，委托处理或者数据外部共享终止时根据约定及时删除公司数据。同时，通过发布《数据外部共享补充协议参考合同文本》《数据委托处理补充协议参考合同文本》《数据安全评估报告模版》等规范模板，提升公司三方数据交互活动的安全性及合规性，确保客户信息和金融交易数据的安全。

公司严格限制授权第三方处置客户信息的目的和用途，不会在未经客户授权的前提下将客户信息共享给公司的金融合作伙伴、关联公司和业务合作伙伴。公司在获得客户同意的前提下，在向第三方提供客户个人信息时，会与第三方签署数据安全相关合同协议，并要求其严格按照公司要求的保密和安全措施处理个人信息，并要求其不得将共享的个人信息用于其他用途。公司不会出于完成交易/服务以外的目的向第三方出租、售卖或提供客户个人信息，但法律法规另有规定的除外。

公司通过《兴业银行个人信息保护管理办法》等制度明确全行各单位通过合作方采集个人信息或开展涉及个人信息的数据交换前，应对合作方的个人信息来源和数据共享交换服务等开展合规性审查，确保从第三方收集个人信息的合法性和合规性。

4.7 促进人力资源发展

4.7.1 公平多元用工

公司致力于营造高效、平等、包容的职场环境，构建多元、公平、积极的企业文化，努力成为人才交流、合作创新与共同成长的沃土。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，保障休息休假、参与工会等合法权益；同时，在公司高级管理层的监督指导下，严格遵循《世界人权宣言》《联合国全球契约》《联合国工商企业与人权指导原则》《消除对妇女一切形式歧视公约》等国际公约，避免基于性别、年龄、民族、地域、宗教、性取向、社会背景等因素的歧视，提供平等就业机会，尊重员工个人意愿与发展规划，支持员工实现职业理想与抱负。

在人才引进方面，公司实施灵活多样的引才策略，同时确保选拔过程公平公正。通过公开招聘、校园招聘、猎头合作、内部推荐、校企联合培养及实习生项目等多元渠道，持续优化团队结构、吸纳多元背景人才。报告期内，公司重点推进了以下工作：实施“雏

雁计划”实习生项目，为年轻人才提供实践与成长平台；举办第四届数字兴业科技挑战赛，挖掘创新型技术人才；开展集团 2025 年统一校园招聘，系统引进毕业生。截至报告期末，公司女性员工占比达到 52%，少数民族及外籍员工的数量和占比稳步提升，团队的多元结构持续优化，形成了开放、协作、可持续的人才生态。

2024 至 2025 年度，公司在人力资源领域屡获殊荣，包括智联招聘“2024 中国年度最佳雇主”全国 100 强、牛客网“NFuture 最佳校招雇主评选”最具社会责任校招雇主、前程无忧“2025 年杰出雇主评选”人力资源管理杰出奖等。

4.7.2 人才发展战略

董事会负责审议人才发展规划、决定高级管理人员的任免及薪酬考核事项、审批重大人力资源政策制度，确保人才战略与公司长期目标及 ESG 理念相契合。高级管理层具体执行董事会决策，指导推进人才体制机制改革和人力资源制度创新实践。人力资源部门在董事会和高级管理层的指导下，全面负责干部员工管理、人才队伍建设、薪酬福利体系完善、招聘选拔机制优化、员工关系管理等工作，定期开展员工满意度调研，为管理决策提供专业支持，持续提升组织活力和韧性。

4.7.2.1 多元化人才队伍建设情况

公司坚持把人才作为第一资源，持续深化人才体制机制改革，加快壮大数字化、复合型、专业化、高端型、综合化、国际化、工匠型等七型人才队伍，不断完善涵盖资格审核、培训培养、考核认证、持续教育在内的人才全流程培养认证体系。同时，重点聚焦国际化、绿色化、数智化等转型方向，深入推进科技人才、绿色金融人才两个“万人计划”，建立国际化人才库，着力加强相关人才的引进、培养和储备，促进人才专业能力跃升与组织发展同频共振。

公司实行“管理+专业”双轨发展模式，根据《兴业银行专业技术序列管理办法》，在科技、风险、资金、产品、营销、运营支持等六大领域设置专业技术序列，并配套制定相应评审细则，助力广大员工都能沿着清晰、可持续的“专业跑道”加速成长。为进一步打通职业上升通道，公司同步设立“鸿鹄”“鲲鹏”“鸿雁”等人才库，常态化开展南北方、东西部、总分子之间跨地域、跨条线、跨机构交流，让人才在实战交流中加速成长。

4.7.2.2 员工全生命周期培训

公司始终坚持“以人为本，因材施教”的发展理念，通过构建多层次、多维度的人才培养体系，全面推动员工队伍素质提升。针对全体员工，线上组织开展全行系列重要会议精神“全兴学”活动，吸引超 4.6 万名员工（含全体正式员工及劳务派遣人员）在线答题，有效提升了全员对全行战略的理解与贯彻能力。线下开展“全兴学-管理能力”项目，吸引约 7,000 名员工线上学习，通过社群学习形式，组织两期 92 名优秀学员线下参训，进一步提升基层员工的自我管理能力。针对各级干部，举办两期中青年干部研修班，一期高层管理干部党建培训项目（井冈山），集团综合金融人才专题培训等，进一步提升干部队伍的专业素养和领导能力。针对新员工，举办两期新员工培优班，为 126 名优秀新员工提供系统性赋能培训，并编制集团新员工入行教育培养方案，进一步深化“青蓝飞扬”培训品牌影响力，助力新员工快速融入企业、成长成才。

在专业人才培养方面，公司聚焦重点业务领域，开展多维度专题培训。报告期内，公司举办 2025 年绿金专业型人才培养，沉淀开发 26 门课程；举办“国际业务经营策略工作坊暨第一期国际化人才库培训班”，形成 17 家重点分行、4 家重点子公司的“一行一策”报告与课题成果；举办覆盖总、分行多级管理层的深化零售体系化建设研修班，提升分行零售分管行长对零售体系化建设的全面掌握和落地执行能力；举办理财师大赛，推动财富管理队伍从“规模扩张”向“质量跃升”转型；举办 2025 年法律赋能清收应知应会专业能力提升班，提升内部法律赋能清收专业能力；举办 2024-2025 “特创赢”特资创新行动学习项目。在数字化人才方面，公司举办“人工智能+”研修班，夯实公司智能化规划能力和业技融合高价值场景挖掘落地能力，举办“兴知·数智化训练营”，围绕“DeepSeek+数据”专题和“AI+新媒体运营”专题开展专项培训，助力数字化转型人才梯队建设。

在证书支持方面，公司积极贯彻落实“十四五”人才发展规划与专业技术序列改革要求，丰富员工人才画像，依托“兴知”APP 收集员工专业证书获取情况，开放人才数据资源共享，鼓励各级人力资源主管部门积极订阅，为各类人才的选拔与使用提供有力数据支持。今年以来，系统上传第三方认证的员工外部证书超 4.1 万本。公司以 CFA ESG、CDCS、CSDG 等证书为试点，探索行外专业证书激励机制，通过考前专业辅导、考试费用报销、统一组织运营等方式，强化考试运营管理，激发员工学习成长动力，促进提升关键人才外部证书持证率。

在与外部高校合作方面，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，联合开展培训，与公司内部资源互补所长，提升人才培养质量。报告期内，公司联合中山大学启动“TOP 理财经理精进提升培训班”项目，着力提升理财经理核心专业能力；联合闽江学院合作开展“兴业数字金融人才定制班”，已培养专业人才逾百名；与浙江大学国际联合商学院、剑桥大学嘉治商学院、新加坡国立大学商学院共同发起“ESG 创新合作项目”，通过银校深度合作，推动 ESG 领域的创新实践与应用研究。各分行因地制宜，深化区域人才培养合作。杭州分行与浙大国际联合商学院签署战略合作协议，探索定制化人才培养新路径。南京分行、泉州分行、兰州分行等分别与中国科学技术大学、福建古田干部学院、闽侯县委党校联合开展管理干部能力提升班，精心设计培训内容和学习计划，有效提升了公司人才队伍的专业素养和创新能力，为推动高质量发展提供了坚实的人才保障。

在考试运营体系建设方面，公司持续完善多维考试体系。优化考试科目结构，2025 年上半年考试科目扩展至 118 门，特别增设营业厅主任、大堂经理等基层岗位专业等级考试科目，确保基层网点岗位全覆盖。深化考试质量建设，举办 2 期考题开发工作坊，优化试题内容与结构，共产出 188 套岗位专业等级、专业技术序列考试试题，为人才选用提供科学、专业的评价依据。统筹推进重点考试，报告期内累计完成 3 项重点考试任务，参与人数达 7 万余人次。其中，数字化转型考试全集团累计参考人数高达 5.77 万人，占集团总人数（含全体正式员工及劳务派遣人员）的 84%，创下考试覆盖率历史新高，体现了公司对数字化转型战略的高度重视和全员参与的良好局面。

4.7.3 福利与关怀

公司积极完善基础福利体系，从长远发展和员工需求角度出发，为员工提供全方位的福利保障，福利项目包含国家法定福利、企业全员福利、企业特种福利和后勤保障福利等，已覆盖公司所有员工。在基础福利之外，公司还积极开展员工关怀，针对不同员工的需求提供不同的帮助，保障员工身心健康、构建和谐可持续的职场环境，如公司每年开展员工生日慰问、节日慰问、“五必访（喜、丧、病、困、灾）”、年度体检、职工疗休养等工作，及时把服务关爱送到每位员工身边；同时，公司保障员工享受年休假、独生子女陪护假、育儿假、婚假、丧假、陪产假、产检假、产假等各类假期。

公司作为中华全国总工会“提升职工生活品质”试点单位，制定以“智慧兴业”为

基础，围绕六个影响职工生活品质的要素，构筑“思想兴业”“权益兴业”“关爱兴业”“能力兴业”“文化兴业”“责任兴业”六大行动体系，形成线上线下相结合、需求供给相匹配的“1+6”员工服务工作体系，助力打造健康职场。报告期内，兴业银行总行工会继续完善“线上职工之家”平台建设，优化工会组织管理、活动管理、阵地建设等功能，丰富服务职工的方式，各项功能受到全体员工和各基层工会的广泛好评。

关爱员工健康与安全。公司高度重视员工身心健康，提供免费健康体检服务，完善健康基础设施，开展多种员工喜闻乐见的文体活动，促进员工保持良好的身心健康状态。开展员工健康体检，公司定期制定员工年度健康体检方案，确保全体员工（含全体正式员工及劳务派遣人员）定期检查身体健康状况，及时发现潜在健康问题。组织开展兴趣小组活动，公司福建及上海总部现有篮球、羽毛球、乒乓球、网球、足球、游泳、书画等 10 余个兴趣小组，其他基层工会结合实际为员工提供多样的兴趣小组活动。在定期开展兴趣小组日常活动的基础上，积极组织参加上级工会开展的文体比赛。完善健身锻炼设施，全行 21 家机构已建成员工文体中心。此外，全行各基层工会均与外部机构合作，建设“共享职工之家”，为员工提供包括健身、羽毛球、乒乓球、篮球等各类体育锻炼场所。

关注女性员工。公司将女性员工的福利待遇和自我成长放在重要位置，持续深化女员工特殊关怀关爱，营造包容、平等和温馨的工作环境，报告期内，兴业银行工会委员会荣获“全国三八红旗集体”。建设爱心妈妈小屋，在三八妇女节开展包括手工 DIY、健康关爱、女工小组团建等方面的女员工专项关爱活动，进一步提升女性员工幸福感和归属感。

关注退休员工。公司持续完善退休员工服务体系，通过多元化举措提升退休生活品质。建立常态化关怀机制，定期开展情感交流活动，搭建企业与退休员工的沟通桥梁，让退休员工持续感受到组织的温暖与关怀。在重要节日期间，精心组织慰问活动，通过上门走访、节日联欢等形式传递关爱。

4.7.4 员工意见反馈

公司积极推动工会组织建设，引导员工参与民主管理，加强员工权益保障。报告期内，组织召开 2 次职工代表大会，审议通过了《兴业银行业务巡视员和业务辅导员等非领导职务岗位人员管理办法》《关于公司企业年金计划 2024 年度受托管理情况的报告》

等与职工切身利益相关的议案，保障员工知情权、监督权，维护员工权益。

公司以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，持续深化拓展集团内部多层次职代会体系，推动职代会建制全覆盖。首先持续完善全行工会会员代表大会和工会组织选举体系，积极落实提案征集办理制度，开展形式多样的员工意见征求工作，推动工会工作向民主化、规范化、法治化方向发展。

畅通意见反馈渠道。公司积极打造畅通无阻、立体多元的意见反馈渠道。鼓励员工通过网络平台、内部论坛、书信、电话、传真、邮件、走访等多种方式便捷发声。同时，设立专门的信访接待场所、信访专线、监督邮箱等接受员工的来信来访。公司确保每条意见与诉求都能直达、速达，反馈渠道时刻畅通、形式丰富。在意见建议的处理上，公司对个人信息及申诉内容严格保密，建立“分析-整改-反馈”闭环管理机制，将合理化建议转化为管理实践，确保员工关切得到及时回应，对查实的违规违纪问题严肃处理，保障员工诉求得到有效解决。

搭建“兴声”平台。依托“兴声”平台为员工提供匿名交流反馈渠道，严格执行“收集-整理-解决-跟踪-反馈”闭环管理机制，倾听员工诉求、凝聚员工智慧，强化民主监督、落实民主管理，以数字化、日常化、高效化方式拉近员工与管理层距离，大幅缩短沟通时间，有效解决员工“急难愁盼”问题。截至报告期末，平台累计发帖 3.08 万条，评论超 19.6 万条，累计阅读量超 9,897 万人次。

开展员工满意度测评。每年面向全体员工开展匿名满意度测评，涵盖人力资源管理、管理层运作及干部履职等方面，全面了解员工对企业文化、工作环境、晋升机会、薪酬福利等的真实感受。通过深入分析和对比，将发现的问题与改进方向反馈至相关机构，提出有针对性的优化建议和措施，并跟进落实改进情况，确保员工关切得到回应，不断提升管理服务质量。

4.8 发展公益慈善

4.8.1 重点领域帮扶

公司深刻把握金融工作的政治性、人民性，秉持金融向善理念，坚持“围绕中心、服务大局”，主动对接国家重大战略和重大任务，形成“乡村振兴、公益助学、扶弱济困、抗灾救灾”四位一体慈善机制，把慈善资源投入到社会民生基础领域和薄弱环节。

报告期内，已开展 32 个慈善项目，对外捐赠总额 1,146 万元，主要用于以下方面：

公益助学领域捐赠 816 万元，资助困难学生，奖励优秀学生，培养学生综合素质，促进教育公平。在西藏、新疆开展“情系国门·爱在边疆——素质教育提升计划”，在当地学校打造“兴星梦想中心”，通过软硬件赋能，助力边疆地区素质教育发展，厚植边疆青少年家国情怀。在青海西宁市、云南普洱市、福建三明市等多地学校设立助学金，资助困难学生。

乡村振兴领域捐赠 74 万元，主要围绕产业振兴、文化振兴、基础设施建设等主题开展捐赠。产业振兴方面，支持新型农村集体经济发展，在陕西薛家坪村建设兴业乡村产业振兴杂粮示范基地、在新疆红星村帮助完善辣椒种植-加工-销售产业链、在江西上站村建设茶油加工厂，促进特色产业发展，带动农民增收致富；文化振兴方面，在宁夏为乡村学校捐赠钢琴、在福建旧厝村建设乡村振兴文化主题公园，促进乡村文化发展繁荣；基础设施建设方面，在湖南茶坞村支持光伏发电工程、在浙江窑下村和上海安亭镇修缮乡村养老服务中心，助力乡村建设水平提升。

困难群体帮扶领域捐赠 116 万元，聚焦“一老一小”以及重大疾病群体的急难愁盼问题。在湖南衡阳市、上海资助自闭症、脑瘫儿童康复项目，为家庭困难的先天性畸形儿童提供救治补贴；在福建为“一户多残”家庭改善居住条件，以实际行动助力民生保障，向困难人群传递关爱与温暖。

抗灾救灾领域捐赠 120 万元，其中 100 万元用于驰援西藏定日“1.7”地震，与灾区群众心手相牵，共克时艰。

【案例】公益助学项目

为积极践行“国之大者”，深刻领会“十四五”规划关于“在边境县（团场）建设 100 所‘国门学校’”的政策精神，着眼于边疆地区素质教育发展，兴业银行慈善基金会开启了为期 5 年的“情系国门·爱在边疆——素质教育提升计划”，以西藏定日县、新疆奇台县等边境县为重点区域，在 10 所学校打造“兴星梦想中心”。

项目以现代化教育理念为引领，搭建“硬件+课程+研训”三位一体的公益教育服务体系，将优质素养教育资源带进边疆、带进国门。硬件方面，每所学校建设一间“兴星梦想教室”，教室配备平板电脑、图书、多媒体等设备，为学生打造一个风格独特、便于开展互动式课程的学习空间；课程方面，联合高校专家团队，研发素养课程，与国家基础课程形成互补，培养孩子的独立思考能力、创新精神和健全人格；研训方面，注重

赋能当地教育系统，针对不同岗位的教育工作者，设定专门的培训内容，提升教师的教育教学专业能力，拓宽教育管理者的决策视野，助力教师成为“有爱、专业、求新的终身梦想实践家”、教育管理者成为“推动当地素质教育发展的引领者”，为边疆建设发展汇聚蓬勃力量。

4.8.2 员工志愿者活动

为积极应对人口老龄化国家战略，弘扬中华民族尊老敬老传统美德，公司组织开展“兴业敬老公益行”公益志愿活动，由各分行组建敬老志愿服务队，走进养老院、走进老年大学，围绕“生活服务、健康支持、文娱活动、教育科普、关爱陪伴”五大主题，定期为老年人提供有温度、有实效的助老公益服务。

【案例】助老公益服务

上海分行金山支行为社区老年大学 30 余名学员带来“DIY 帆布袋”活动，与长者共同制作手绘帆布袋；端午节期间，上海分行携手兴业国际信托团委走进上海和养宝华养护院，开展端午非遗竹编活动，志愿者们耐心地指导长者动手编织，大家用双手将对节日的祝福融入到精美的竹编中，共同感受传统文化的深厚底蕴。

郑州分行志愿者为郑州市社会福利院的长者们送上一场别样的“微笑拍摄活动”。福利院里繁花绿树环绕，阳光透过枝叶洒下斑驳光影，志愿者搀扶着老人在花丛边落座，快门声响起，记录下长者幸福的模样。志愿者们还带来香甜的蛋糕，大家一起切开蛋糕，唱起生日歌，摄影师也记录下这幸福的瞬间。“等照片冲洗出来裱好框，我们会送给大家。”为他人创造笑容，自己的嘴角也会不自觉上扬，这就是微笑最神奇的力量，如照片中的光影，将温暖定格在彼此心间。

昆明分行西山支行志愿服务队走进新心敬老院，为 46 名长者送去大米、食用油等物资，慰问 102 岁高龄长者；分行第八党支部联合金碧社区开展“粽情欢趣纳百福·邻里同乐祈安康”活动，与近 20 名长者包粽子、谈民俗，在粽叶飘香里关爱长者的衣食住行。