



股票代码 601166

The background of the cover is a vibrant orange-gold gradient. A large, flowing, translucent golden ribbon curves from the top right towards the center. In the lower right foreground, a cute, blue and white cartoon dragon-like creature with yellow horns and a red collar is running towards the left. Behind it, several vertical rectangular panels of varying heights are arranged in a row, receding into the distance. These panels are semi-transparent and contain various white icons representing financial and technological concepts, such as a yen symbol, a bar chart, a gear, a handshake, a lightbulb, and a person with a magnifying glass. The overall scene is bright and optimistic, with a city skyline visible in the far distance on the left.

2026 年半年度报告

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，公司持续深化党的领导与公司治理有机融合，全面加强公司治理建设，优化治理机制和制度基础，首次实施中期分红，公司治理各主体职责明确、制衡有效、运转有序，保障公司持续稳健发展。

4.1.1.1 股东和股东会

报告期内，公司根据有关法律法规和公司章程、股东会议事规则等规定，采用现场会议与网络投票相结合的方式，召开 2026 年第一次临时股东大会和 2025 年年度股东会，累计审议或听取各项议题 14 项。同时，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 14 名董事构成，包括 11 名非执行董事（含 5 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、风险合规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 3 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 189 项。

4.1.1.3 高级管理层

截至目前，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、集团并表管理委员会等 13 个委员会。

4.1.1.4 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、严格规范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。

4.1.1.5 信息披露与投资者关系

公司深入贯彻落实《中华人民共和国证券法》及各项监管规定，严格履行法定信息披露义务，依法合规开展信息披露。报告期内，公司从内容和形式两方面优化定期报告披露内容。内容方面，以“十四五”回顾、行业态势、战略实施、未来

展望为主线，突出展示公司战略实施举措和转型成效。增设经营管理专题，配合业务案例，全方位展现公司战略规划、经营管理、业绩表现三者的内在联系。形式方面，披露设计版年报，加入多种形式的图表、插图，突出可视化呈现；增设全页关键指标速览，方便投资者直观了解公司经营指标趋势与结构变化。加强自愿性披露，制定并披露《2025 年度“提质增效重回报”行动方案及估值提升计划的评估报告暨 2026 年度行动方案及估值提升计划》，以投资者需求为导向，针对性提出业务经营、公司治理、投资者回报等方面的优化目标和提升举措，并定期进行评估。组织做好巴塞尔协议Ⅲ第三支柱信息披露工作。规范开展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。

报告期内，公司持续落实《市值管理制度》《提质增效重回报行动方案》《估值提升计划》，多措并举做好市值管理。一方面，强化市场沟通，通过召开业绩说明会、股东会，以及组织境内外路演、接待投资者调研、参加券商策略会、接听投资者电话、回复上证 E 互动提问等多种形式，持续回应市场关切，积极传递公司投资价值，并按监管要求记录，妥善保存相关文档。在上海证券交易所召开 2025 年度业绩说明会，创新融入数智化元素，直观展现“数字兴业”。另一方面，重视股东回报，持续提升分红率，报告期内，合计派发普通股现金股利 225.60 亿元，2025 年度全年分红率达 31.02%，连续 16 年稳步提升，并计划实施 2026 年中期分红，给予投资者稳定、可预期的分红回报。

4.1.2 董事会下设专门委员会情况

4.1.2.1 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。

报告期内，战略与 ESG 委员会于 2026 年 1 月 13 日、3 月 25 日、4 月 28 日、6 月 29 日共召开 4 次会议，累计审议 24 项议案。主要议题包括：董事会工作报告、行长工作报告、年度利润分配、中期利润分配、2026—2030 年发展战略规划、2026—2030 年数智化转型发展规划、呆账核销、可持续发展报告、修订信息披露管理办法、修订董事会秘书工作规则等。

4.1.2.2 董事会风险合规与消费者权益保护委员会

截至报告期末，风险合规与消费者权益保护委员会由贲圣林、黄汉春、朱坤、陈躬仙、朱玉红五位成员组成，贲圣林任主任委员。

报告期内，风险合规与消费者权益保护委员会于 2026 年 3 月 25 日、4 月 27 日、6 月 29 日共召开 3 次会议，累计审议 29 项议案、听取 6 项报告。主要议题包括：全面风险管理报告、负债质量管理报告、集团风险偏好实施方案、预期信用损失法模型更新及验证情况报告、操作风险管理报告、反洗钱合规管理报告、呆账核销、消费者权益保护工作计划、修订流动性风险管理办法、修订操作风险管理办法、修订合规管理制度等。

4.1.2.3 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张学文、乔利剑、张为、徐林、王红梅五位成员组成，张学文任主任委员。

报告期内，审计与关联交易控制委员会于 2026 年 2 月 25 日、3 月 24 日至 3 月 25 日、4 月 27 日、6 月 29 日共召开 4 次会议，累计审议 18 项议案、听取 19 项报告。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、全面风险管理报告等。

4.1.2.4 董事会提名委员会

截至报告期末，提名委员会由王红梅、郁华、贲圣林、朱玉红四位成员组成，王红梅任主任委员。

报告期内，提名委员会于 2026 年 3 月 25 日召开会议，审议 2 项议案。主要议题包括：提名委员会工作报告、聘任副行长。

4.1.2.5 董事会薪酬考核委员会

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

报告期内，薪酬考核委员会于 2026 年 3 月 25 日召开会议，审议 6 项议案。主要议题包括：董事履职情况评价报告、董事薪酬方案、高管薪酬分配方案、绩效薪酬追索扣回情况报告、修订董事履职评价办法等。

4.1.3 董事、高级管理人员变动情况

4.1.3.1 董事变动情况

无。

4.1.3.2 高级管理人员变动情况

(1) 2026年3月26日，公司第十一届董事会召开第十三次会议，聘任郝超先生为副行长。郝超先生自2026年5月8日（金融监管总局核准其副行长任职资格）起任职。

(2) 2026年7月10日，孙雄鹏先生向公司董事会提交书面辞呈，因工作职务变动，辞去公司副行长职务。辞任后，孙雄鹏先生继续担任公司党委副书记、董事、董事会战略与ESG委员会委员。

4.1.4 在公司专职服务的董事、监事及高级管理人员税前薪酬的其余部分

经考核及主管部门确认，现将在公司专职服务的董事、监事及高级管理人员 2023 年度税前薪酬剩余部分补充披露如下。吕家进：1.068 万元；陈信健：1.068 万元；孙雄鹏：0.955 万元；张国明：0.955 万元；张旻：0.88 万元；张霆：0.88 万元；曾晓阳（2023 年 10 月 19 日起任副行长）：0.244 万元。

4.1.5 员工情况

项目	人数
母公司在职员工数	62,761
主要子公司在职员工数	5,681
在职员工数合计	68,442
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工数	2,383
按教育程度类别划分	
研究生及以上	16,258
大学本科	48,179
大专	3,469
中专及以下	536
合计	68,442
按专业构成类别划分	
管理类	4,086
业务类	46,925
保障类	17,431
合计	68,442

注：以上在职员工数已包含劳务派遣员工。

4.1.6 利润分配

4.1.6.1 2025 年度利润分配方案

经股东会审议批准，2025 年全年每 10 股普通股共计派发现金股利 10.66 元（含税），派发现金股利总额 225.60 亿元。其中，2026 年 2 月已按每 10 股普通股派发 2025 年中期现金股利 5.65 元（含税）；2026 年 6 月已按每 10 股普通股派发 2025 年末期现金股利 5.01 元（含税）。详见公司在上海证券交易所网站 (www.sse.com.cn) 和公司网站 (www.cib.com.cn) 发布的相关公告。

4.1.6.2 2026 年度中期利润分配计划

公司 2026 年度中期利润分配计划已经 2025 年年度股东会批准，后续将由董事会根据股东会批准

的计划制定具体分配方案并组织实施。中期现金股利金额占 2026 年半年度归属于合并报表口径母公司普通股股东净利润的比例不高于三分之一。

4.1.7 可持续发展与 ESG 管理

公司深刻认识到，ESG 是贯彻新发展理念、服务国家战略、落实中央金融工作会议精神、推动金融“五篇大文章”协同发展的有效连接器。报告期内，公司将 ESG 作为重要战略支撑之一，纳入公司《2026-2030 年发展战略规划纲要》，坚持“寓义于利”“以义取利”的可持续发展理念，探索搭建科学完善的 ESG 评价与引导机制，推动 ESG 管理向“价值创造”转变，走好中国特色金

融发展之路。报告期内，公司严格遵循交易所可持续信息披露规范，将ESG全面融入风险管理、产品创新和内部管理，完善各项关键议题顶层架构，科学开展影响、风险与机遇分析，研究设置年度可持续发展目标与评价指标。公司明晟ESG评级保持全球银行业最高评级AAA级，成为境内唯一一家连续3年入选标普全球《可持续发展（中国版）年鉴》的银行。

4.1.8 合规经营管理

报告期内，公司严格遵守金融监管总局发布的《金融机构合规管理办法》，印发《兴业银行合规管理制度（2026年4月修订）》，遵循依法合规、全面覆盖、权责清晰、务实高效的合规原则，持续推进合规文化建设，积极落实“合规从高层做起、全员主动合规、合规创造价值”理念，将合规要求贯穿决策、执行、监督、反馈等全流程，覆盖各领域、各环节，落实到各部门、各机构、各岗位以及全体员工，进一步提高公司依法合规经营能力。

公司按照“分级管理、逐级负责”的总体要求，持续完善合规管理组织架构，明确合规管理责任，建立健全合规管理体系。由董事会对合规管理承担最终责任，审议批准公司的合规政策及基本制度，并监督合规政策的实施，决定合规管理部门的设置，建立与首席合规官的直接沟通机制等。董事会风险合规与消费者权益保护委员会评估公司合规管理有效性和合规文化建设水平，督促解决公司合规管理和合规文化建设中存在的重大问题。高级管理层负责根据公司章程及董事会授权落实合规管理目标，对主管或者分管领域业务合规性承担领导责任。总行各部门是公司内部控制的执行部门，负责各自职责范围内内部控制的建设、评价工作。总行法律与合规部/监督

问责部承担公司内部控制建设的组织、复评工作，负责指导总行各部门、分支机构建立和健全内部控制，定期组织各部门及各分行开展内部控制自我评估。

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。报告期内，公司组织参加中国银行业协会“银行业合规管理专题培训班”视频培训，学习《银行业金融机构合规管理自律规范》、优秀同业外规内化、合规文化建设、智慧合规建设实践等，参训人员覆盖总行部门、境内外各分行以及各子公司。

4.1.9 反腐败管理

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历次全会精神，深入学习贯彻习近平党建思想，深入开展树立和践行正确政绩观学习教育，以更高标准、更实举措推进全面从严治党，持续深化正风肃纪反腐，不断提高不敢腐、不能腐、不想腐的综合功效。

持续提升监督能力。报告期内，公司开展巡察暨“审巡纪”联动监督，加强巡察整改监督，注重查改治贯通，不断拓展治理效能。从严从实推进风腐同查同治，聚焦关键节点组织开展作风监督检查，严查违反中央八项规定精神问题，不断完善作风建设长效机制。

不断提高办案质效。报告期内，公司紧盯重点领域、“关键少数”，坚定稳妥查办违纪违法案件，坚定不移推进反腐败斗争。深化开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治后两年行动，制定行动方案，有序推进实施。深化以案促改促治，修订《兴业银行领导干部廉洁自律规定》等制度，优化流程、系统，加强对权力配置、运行的规范和监督，不断增强制度权威性和执行力。

深化廉洁文化建设。报告期内，公司持续推进“清廉兴业”文化建设，加强典型案例通报，制作警示教育片，分层分类开展廉洁教育，在“兴知”线上平台开设“纪检监察”学习专区、“兴业银行干部任前廉政法规知识测试”“树立和践行正确政绩观”等专题，面向全体员工开展廉洁教育和反商业贿赂及反贪腐培训。截至报告期末，廉洁教育参训人员超 17.21 万人次，引导员工增强廉洁意识。

4.1.10 反洗钱管理

公司已建立覆盖“总行、分行、支行”三个层级的反洗钱工作领导小组，明确管理过程中各部门及各岗位工作职责。报告期内，公司根据新修订的《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规和监管要求，采取多项举措保证洗钱风险管理的合规性及有效性。

组织开展反洗钱审计与评估。报告期内，公司开展“反洗钱与反欺诈管理”专项审计，覆盖公司境内外 45 家一级分行及 6 家需履行反洗钱义务的子公司。开展机构洗钱风险自评估，评估公司地域、客户、产品、渠道等维度洗钱风险和控制措施水平。分析评估业务中存在的风险漏洞和薄弱环节，持续优化完善洗钱风险评估指标体系。

推进反洗钱数智化基础能力建设。持续优化洗钱风险监测模型，创建可疑报告质检智能助手，完善可视化智能监测工具。上线并推广新一代反洗钱系统，推广反洗钱数字化检查平台，推动反洗钱数据的有效治理。

积极开展反洗钱培训和面向社会公众的反洗钱宣传。以贯彻落实新《反洗钱法》及配套规章制度为主线，对高级管理层、反洗钱条线人员、业务人员等开展最新反洗钱监管政策的解读培训，提升各级人员反洗钱工作专业能力和水平，面向社会公众开展形式多样的反洗钱宣传活动，加强公司员工和社会公众的反洗钱合规意识。

4.1.11 反电诈管理

公司已建立电信网络诈骗风险管理“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，成立公司欺诈风险工作领导小组，负责统筹电信网络诈骗风险管理工作，确保电信网络诈骗风险管理体系的高效运行。公司将电信网络诈骗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。

开展电信网络诈骗风险评估。开展新产品新业务电信网络诈骗风险评估工作，常态化倒查涉案账户，梳理研究监管通报的新型涉诈手法及资金流转模式，针对排查发现的产品、业务涉诈风险隐患，及时采取针对性防控举措，从源头压降涉诈风险。

提升数字风控水平。结合最新涉诈犯罪手段及账户异常特征，持续迭代优化反诈风控规则与智能

识别模型，提升风险识别精准度、风险拦截有效性。同时，推进反欺诈平台功能优化升级，持续增强平台智能化风控处置能力。

强化联防联控。持续深化与监管机关协同联动，对接人民银行金融反诈一体化平台、福建省“警银网通”四方平台等，落实涉案账户、潜在受害人保护布控等联动处置工作，做好涉诈资金拦截管控。

积极开展反诈宣传。依托电诈受骗典型案例，优化完善潜在受害人保护策略与规则，精准识别高风险受骗客户，提前开展风险预警与干预。持续优化涉诈可疑账户申诉处置流程，提升处置响应质效。常态化推进反诈宣传工作，有序开展各类主题宣传活动，多渠道普及反诈知识，持续提升公众识诈防骗意识。

4.1.12 定期开展商业道德审计

公司严格遵循各项监管和制度要求，每年初制定涵盖商业道德审计事项的内部审计计划，经董事会审批后实施。通过专项审计与机构审计相结合、现场审计与非现场监管相结合的方式，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、关联交易等领域。公司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。报告期内，公司开展的商业道德相关审计事项主要包括：

反洗钱与反欺诈管理专项审计。完成现场审计工作，覆盖境内外 45 家一级分行和 6 家需履行反洗钱义务的子公司，聚焦监管关注的重要环节，对客户尽职调查、大额可疑交易报告、客户身份

资料与交易记录保存、洗钱风险评估等反洗钱核心义务履职情况以及反欺诈管理质效等方面开展审计检查。除专项审计外，本年开展的机构类审计项目也均将反洗钱管理及履职情况作为审计重点。

员工异常行为审计。现场审计方面，在对 17 家机构开展的离任/全面业务审计项目中，均将财务费用、绩效分配、员工行为领域作为监督检查重点。非现场监督方面，常态化开展覆盖全集团员工的异常行为相关数据分析，利用系统自动化预警、监测手段，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。

消费者权益保护专项审计。完成现场审计工作，重点围绕体制机制、纠纷化解、营销行为管理、适当性管理、消费者服务等方面开展检查，并定期对以往内外部检查发现问题的整改情况进行追踪，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，在报告期内开展的 17 个机构审计项目中，均将消费者权益保护相关事项作为审计重点。

根据 2026 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，审计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。

4.2 加快绿色银行发展

今年以来，十四届全国人大四次会议通过《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》，国务院先后发布《“十五五”碳达峰

行动方案》和《美丽中国建设“十五五”规划》，国家发展改革委、工业和信息化部等部委出台《工业绿色低碳发展“十五五”规划》《重点行业节能降碳改造攻坚三年行动计划》，明确发挥碳达峰碳中和战略牵引作用，深入推进产业绿色化、低碳化，以更高水平、更高质量做好节能降碳工作，将绿色低碳导向融入国民经济循环各领域各环节，加快形成绿色生产生活方式，培育更多绿色经济增长点，厚植高质量发展绿色底色，为绿色金融业务发展带来新的机遇。

公司将绿色化作为可持续发展的鲜明底色，持续优化绿色金融服务体系，打造绿色金融专业能力，全力服务“双碳”战略与美丽中国建设。2026年5月，在中国人民银行组织开展的“2025年金融机构绿色评估”中，公司获评“优秀档”，是唯一一家连续2次获评“优秀档”的股份制商业银行。

在治理体系方面，公司董事会决定绿色低碳发展规划，绿色银行建设重大政策与基本制度，每年审议绿色金融业务发展工作报告。董事会战略与ESG委员会负责研究制定绿色低碳发展规划，监督、检查和评估绿色低碳发展战略实施情况。高级管理层设立绿色银行战略推动工作组，负责贯彻落实绿色银行战略，制定绿色金融业务发展规划、经营计划、工作方案，组织推动落实并跟踪、督促、评价。各部门、各分行及子公司协同推进业务发展、考核评价、资源配置、风险管理、审计监督、信息披露、数据治理、绿色运营、队伍建设等工作。

4.2.1 着力服务经济社会绿色低碳发展

在推动传统产业绿色升级方面，公司结合国家产业导向，围绕重点行业推出转型金融综合方案，推动产品与模式创新，运用市场化激励机制促进企业节能减排，为传统产业节能降碳改造项目提供专项融资。截至报告期末，公司持续加快转型金融业务提质增量，转型金融业务规模 563.70 亿元，帮助传统企业通过节能改造、CCUS技术应用实现低碳转型，提升市场竞争力。

钢铁行业方面，重点支持节能降耗改造、智能制造等重点领域，与多个钢铁集团达成绿色转型战略合作，提供“融资+融智”服务，如兴业金租公司为东北三省钢铁企业落地钢铁行业转型金融业务，设计“融资租赁+绿色服务”综合方案，助力企业实现转型目标。

电解铝行业方面，支持推进电解槽节能改造、清洁能源替代等低碳化升级，在新疆、内蒙古等地落地铝行业转型金融贷款，创新设计“货币政策工具+转型金融”模式，为再生铝循环利用项目提供科技创新和技术改造再贷款。

水泥行业方面，积极服务水泥绿色能源及原燃料替代、能效提升等项目，切实助力企业降低碳排放强度，实现绿色低碳发展。

造纸行业方面，落地“生物多样性+造纸业转型”贷款，为浆纸生产线的搬迁改造和转型升级项目注入金融活水，助力企业采用清洁生产技术实现废水、废气的达标与循环利用，并通过植树造林、生态修复，实现产业效益与生态保护的协同共赢。

化工行业方面，加强对绿色工业技术应用、设备更新改造等领域的支持力度，支持化工园区能源

优化改造，为安庆某化工园区综合能效提升项目提供转型绩效指标挂钩贷款，激励企业自主降碳；落地煤化工行业转型金融业务，助力陕西煤化工企业推进余热梯级利用、二氧化碳捕集资源化、绿电替代等技改项目。

石化行业方面，通过创新转型金融方案，精准支持企业绿色技术改造、能效提升和减污降碳，将融资条件与企业环境效益指标直接挂钩，形成正向激励，如为东营市石化产业绿色低碳转型打造专属金融解决方案，助力企业绿色低碳升级。

【案例 1】落地全国首单钢铁行业碳配额质押贷款

2026 年 6 月，公司为某集团办理全国碳市场碳排放配额（CEA）质押贷款。该笔业务是钢铁行业于 2025 年 3 月正式纳入全国碳市场后落地的全国首单钢铁行业碳配额质押贷款，贷款专项用于该集团低碳转型相关生产经营，助力企业优化能源结构、提升碳管理水平，推动钢铁行业从“被动减排”向“主动创新”转变。围绕该集团低碳转型融资需求，公司通过对企业碳资产的质押登记，将企业持有的碳配额转化为可融资、可流转的信用资源，降低企业绿色转型资金成本，有效盘活碳资产“沉睡”价值，将“碳约束”转化为“碳信用”。

【案例 2】落地全国首单“碳资产”数字人民币债券

以公司作为牵头主承销商的某公司 2026 年度第六期中期票据（碳资产）成功发行，发行规模 10 亿元，期限 3 年，成为全国首单“碳资产”数字人民币债券。该期债券创新引入碳资产收益挂钩机制，激活环境权益的“沉睡”价值。债券将浮动利率与该公司下属电厂持有的碳排放配

额（CEA）处置收益率相挂钩，当碳收益率表现达到约定条件时，投资人可获得相应浮动收益。项目开立数字人民币专用账户，实现募集资金在认购、划转至兑付的全流程通过数字人民币流转，实时到账，全程可追溯，进一步提升资金流转效率，拓展数字人民币在债券市场的应用场景。

【案例 3】落地陕西首笔煤化工转型金融贷款
在人民银行陕西省分行指导支持下，西安分行为某化工企业批复转型金融授信 2 亿元，并实现首笔提款 1.23 亿元，这标志着陕西省首笔煤化工行业转型金融业务落地。该化工企业因持续推进余热梯级利用、二氧化碳捕集资源化、绿电替代等技改项目，中长期资金需求较大。公司通过组建专属服务团队，协助企业系统梳理转型路径，联动第三方专业机构对企业转型目标、技术路线及降碳效果开展全流程评估。项目落地后，预计 2026 年末企业核心板块单位产品碳排放强度将较 2025 年减排二氧化碳超 17 万吨，同时带动上下游 20 余家中小供应链企业协同升级。

4.2.2 持续打造集团化绿色金融产品服务体系

公司充分发挥集团综合经营优势，稳步推进绿色银行集团建设，致力于打造全方位、多层次的集团化绿色金融产品与服务体系，涵盖绿色信贷、绿色投行、绿色零售、绿色租赁、绿色信托、绿色理财、绿色基金等多个领域，以实际行动助力实体经济向绿而行。截至报告期末，公司绿色金融客户数 9.35 万户，表内外绿色金融融资余额 2.67 万亿元，较上年末增长 8.23%，绿色贷款余额 12,142.07 亿元，较上年末增长 9.63%。

4.2.2.1 绿色投行

公司推动“绿色银行”与“投资银行”两张名片深度融合，持续丰富涵盖绿色债券、绿色并购与银团、绿色代理推介等多元化的绿色投行产品体系，推动各类绿色投行业务融资规模稳步增长。

绿色金融债券发行。报告期内，公司在国际资本市场成功发行中期票据项下绿色浮息债券，规模 8 亿美元，期限 3 年。该笔债券是全球首笔符合《香港可持续金融分类目录》（第 2A 阶段）要求的绿色债券，同时符合国际资本市场协会（ICMA）《绿色债券原则》、《兴业银行绿色、社会责任及可持续发展债券框架》（2024 年 6 月版）相关要求，募集资金将用于可再生能源、低碳与低排放交通等领域合格绿色资产的融资和再融资，支持“一带一路”建设。

绿色债券承销。报告期内，公司绿色非金融企业债务融资工具承销规模达 146.14 亿元，继续保持股份制商业银行前列。落地全国首单“碳资产”数字人民币债券、全国首单“绿色+科创”数字人民币债券等创新产品。

4.2.2.2 绿色零售

兴业消费金融紧跟金融“五篇大文章”及银行业保险业绿色金融高质量发展导向，着力推动消费金融与可持续消费场景的深度融合，以更加敏捷、优质的金融服务供给，引导居民践行可持续低碳生活方式。推动制定子公司层面的《2026-2030 年发展战略规划纲要》，专章部署 ESG 工作，将其深度融入公司治理、业务经营与风控管理各环节，构建起可持续场景适配与差异化服务体系；通过“兴家贷”覆盖商业银行难以触达的居民家庭、生态种植养殖及乡村文旅客群，助力乡村振兴和城乡融合；通过“活力贷”

对接绿色、健康、智能消费场景，引导居民低碳消费；通过“优客通”全流程线上服务，减少客户线下办理业务所带来的交通碳排放。此外，兴业消费金融推广电子合同及区块链存证技术，搭配移动Pad展业、智能客服等工具实现业务全链路无纸化，运营端节能降碳成效显著。

4.2.2.3 绿色租赁

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，绿色租赁资产余额超过 900 亿元，在租赁资产余额中占比超过 60%。

4.2.2.4 绿色信托

兴业信托依托信托制度优势探索“金融+产业”服务模式，为新能源绿色资产租赁业务提供受托服务，以绿色信托为切入点助力实体经济低碳转型。截至报告期末，公司绿色信托余额 262.47 亿元（根据中国信托业协会第五届会员大会第三次会议审议通过发布的《绿色信托指引》，自 2026 年 1 月 1 日起绿色信托业务认定与统计执行行业标准统计口径），业务覆盖风电、光伏、储能、充电桩等新能源电力领域，为助力“双碳”目标实现注入绿色信托新动能。

4.2.2.5 绿色理财

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体系，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，践行ESG投资理念。

4.2.2.6 绿色基金

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 2.24 亿元，在投资标的和比例方面，该基金投资于债券资产的比例不低于基金资产的 80%，投资于符合绿色投资理念的债券不低于非现金基金资产的 80%，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 2.58 亿元。此外，兴业基金大力布局权益指数基金，在已成立的“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。

4.2.3 强化绿色金融产品服务创新

公司坚持专业创新引领，打造市场示范性的创新产品和服务，并持续推广复制。公司持续优化“集团多元产品+双碳服务专业产品+重点行业解决专案”三层级绿色金融产品服务体系，形成多业态、全链条、多维度的绿色金融服务格局。报告期内，落地绿色金融创新产品 275 笔，金额合计 232.22 亿元，包括碳排放配额质押贷款、转型金融贷款、水权质押贷款、气候贷款、ESG挂钩可持续发展贷款、境外蓝色可持续债券等。

【案例 4】发布可持续顾问银行服务

2026 年，公司发布可持续顾问银行服务，该服务是公司发挥“商行+投行”优势，围绕企业绿色低碳转型、ESG治理提升、供应链价值升级、气候风险管理、“出海”等高质量发展需求，推出的一站式ESG综合金融服务方案。该方案以“融资+融智”为核心，为不同阶段企业提供全生命周期服务，打造ESG服务标杆。

报告期内，杭州分行为某企业落地超 4 亿元跨境并购银团贷款，并创新性地提供全流程ESG顾问服务，助力企业实现可持续发展与合规运营。通过精准对接欧盟《企业可持续发展报告指令》（CSRD）及A股上市公司ESG披露要求，为企业及其并购标的搭建ESG体系，优化环境、社会及治理层面的可持续发展能力。服务内容覆盖欧盟及德国属地的产业监管、环保合规、劳工合规、数据安全等核心领域，协助企业识别并缓释跨境运营中的ESG风险。同时，通过ESG价值提升专项方案，推动并购资产实现ESG绩效与经营业绩的协同发展，增强资产的长期可持续投资价值。

【案例 5】落地全国首笔可持续鉴证准则ESG挂钩贷款

报告期内，长沙分行向某企业投放 8 亿元贷款，由第三方机构对企业碳排放强度、绿色供应链管理、社会责任履行等核心指标进行独立核查。该笔挂钩贷款严格对标财政部可持续鉴证准则，并结合该企业所属行业特性，科学选取ESG议题作为指标并设定量化绩效目标。该笔贷款首次依据财政部 2026 年 1 月发布的《可持续信息鉴证业务准则第 6101 号——基本准则（试行）》出具ESG鉴证报告，将ESG鉴证报告应用于贷款实践，标志着国内可持续发展已从“自愿披露”走向“标

准可验证”的新阶段，为银行业提供本土化ESG鉴证与贷款产品结合的标准化操作流程。

4.2.4 投融资活动碳核算

公司将投融资活动碳排放核算作为防范气候风险、推动投融资低碳转型的重要基础。自2024年起，公司已连续两年对包含八大高碳行业在内的80余个行业开展投融资碳排放核算，并根据要求向监管报告核算结果。在核算过程中，依据中国人民银行办公厅印发的《关于做好银行业金融机构投融资碳核算工作的通知》，借鉴碳核算金融合作伙伴关系（PCAF）制定的《全球金融行业温室气体核算和报告标准》等文件，持续完善碳核算方法学。同时，强化核算结果应用，推动转型金融产品和服务落地。

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，有效评估企业客户的碳排放水平和降碳表现。截至报告期末，双碳管理平台已录入5.25万户企业碳账户，1,008.26万户个人碳账户。

公司以“双碳管理平台”为依托，以企业碳账户体系为基础，聚焦企业碳管理全流程需求，持续强化碳金融产品创新能力，打造覆盖绿色融资、绿色债券、咨询服务、科技服务的全维度碳金融产品体系，实现碳账户与金融服务的深度融合，不断延伸碳金融服务触达范围，推动碳金融产品与服务的全国化、场景化落地。报告期内，公司基于企业碳账户落地碳金融创新产品138笔，投放金额105.08亿元。

4.2.5 夯实ESG风险管理

公司董事会每季度审议或听取包含ESG和气候风险管理在内的全面风险管理报告，董事会战略与ESG委员会推动ESG战略执行，建立有效的ESG风险管理与内控体系，董事会风险合规与消费者权益保护委员会牵头制定包含气候风险在内的风险战略和风险管理基本政策。高级管理层设立总行风险管理委员会，负责制定公司ESG政策与制度，定期审议ESG和气候风险管理情况，监督并推动总行相关部门落实具体ESG和气候风险管理工作，动态调整完善信贷、投资等核心业务政策，向董事会定期报告ESG和气候风险重要事项。

4.2.5.1 ESG相关授信政策

在“碳达峰、碳中和”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。公司要求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，加强ESG评级应用，对客户进行分层分类管理，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。

公司对于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；符合国家产业规划，项目各项审批手续合法、完整、有效；主体生产设备、主导产品、产能、工艺不属于《产业结构调整指导目录》（以最新版本为准）中限制类的

新建项目和淘汰类。

关于公司 2026 年农林、电力、采矿、石油和天然气、生物多样性等重点行业和领域ESG相关授信政策，更多内容详见公司官网：

https://www.cib.com.cn/cn/aboutCIB/ESG/customer/Environment/20260720_2.pdf

4.2.5.2 ESG风险全流程管理

公司已制定印发《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》，指导并规范全行ESG授信全流程风险管理工作，管理范畴覆盖流动资金贷款、项目融资等企业信贷业务，以及投资银行业务、特定零售信贷业务、同业业务等投融资授信业务，明确对客户进行ESG和气候风险评级分类，将ESG相关风险管理措施纳入尽职调查、风险评审、放款审核、存续期管理等授信全流程环节。

2025 年，公司已构建客户ESG和气候风险评级模型，并嵌入风险管理系统上线使用。截至报告期末，已通过系统线上完成 27,064 户客户的ESG和气候风险评级工作，其中 78%评价指标实现系统自动采集。

关于公司ESG和气候风险管理政策，更多内容详见公司官网：

https://www.cib.com.cn/cn/aboutCIB/ESG/customer/Environment/20260720_1.pdf

4.2.6 强化气候风险管理

公司董事会承担气候风险管理的最终责任，董事会风险合规与消费者权益保护委员会负责审议

包括气候风险在内的风险战略和风险管理基本政策，审议气候风险相关议题，定期听取公司气候风险管理情况报告，监督气候相关风险和机遇的管理情况，监督气候风险的相关目标设定及进展。高级管理层设立总行风险管理委员会，负责制定公司气候风险管理目标、政策与制度，定期向董事会及其下设风险合规与消费者权益保护委员会报告气候风险管理情况等重要事项。报告期内，董事会审议通过《关于加强气候风险管理的指导意见》，总行风险管理委员会审议通过《关于加强气候风险管理工具开发应用的报告》。

报告期内，公司参与中国人民银行物理风险和转型风险压力测试试点。两项测试均基于监管技术框架，结合联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）的压力情景，由监管机构设定本土化压力情景，评估物理风险和转型风险对公司的影响。

气候物理风险压力测试方面，报告期内，公司参与中国人民银行首次气候物理风险压力测试试点，完成气候物理风险压力测试工作。测试针对我国沿海地区频发的台风灾害，基于监管技术框架评估公司应对物理风险的能力。测试结合历史气候情景、IPCC的SSP5-8.5情景和国内气候特征设置本土化压力情景，覆盖农业、基础设施、工业、公益设施和房地产等五大行业，并考虑台风对房地产押品价值的影响。测试期自 2025 年至 2050 年，构建台风巨灾模型和压力传导模型以评估台风对公司信贷资产质量、贷款押品价值和资本充足水平的影响。压力测试结果显示，测试地区贷款的不良率随灾害严重程度明显增加，但公司资本充足水平在各种压力情景下均高于监管要求。

气候转型风险压力测试方面，报告期内，公司完成中国人民银行气候转型风险压力测试工作，基于监管技术框架评估公司应对转型风险的能力。测试基于一套基准情景和两套转型情景，设置GDP、碳价、各行业增速等参数，其中基准情景是维持现有政策不变，转型情景分别是有序转型和温室世界。测试覆盖全部对公贷款和个人贷款，并引入企业减排技术的影响，测试期自2025年至2040年。测试中，对公贷款使用“自下而上”方法构建财务传导模型，结合内部财务评级模型评估对客户盈利能力、违约概率和信贷资产质量的影响；个人贷款使用“自上而下”方法构建宏观情景与违约概率之间的传导模型，分析贷款质量的恶化情况。最终将上述变动传导至资本充足水平指标。压力测试结果显示，公司贷款质量和资本充足水平较为稳定，转型风险总体可控。

气候风险压力测试验证和测试结果应用方面，报告期内，公司继续将气候风险压力测试纳入验证体系，建立压力测试自我纠正机制，并持续探索将压力测试结果应用于内部资本充足评估程序中设定内部资本充足率目标，以及在恢复计划中检验恢复措施有效性。

4.2.7 深入推进集团绿色运营

作为境内率先采纳联合国“立即实施气候中性”倡议的银行，2022年，公司开展碳盘查、碳核查等专项工作，在全面摸清碳排放现状的基础上，科学制定碳中和目标与分阶段时间表。2025年，公司已顺利达成第一阶段减排目标，即实现自身运营碳排放强度相比2020年下降20%。

报告期内，集团绿色运营工作领导小组召开绿色运营专题讨论会议，研究部署绿色运营重点工作。开展2025年度集团绿色减排评价，评估阶段性实施成效，优化减排管理策略，提升节能减排管理效能。设立2026年度绿色减排目标，聚焦碳排放管理、电力管理、水资源管理、绿色办公、废物管理等维度，设置定量的气候关键影响指标，推动各级机构紧扣绿色减排目标、重点工作任务和季度主题活动，制定年度绿色运营工作计划，明确细化举措，压实主体责任，有序推进减排降碳工作。推进数字化建设，完善绿色运营管理系统功能，提升运营管理精细化水平。同时，开展集团绿色办公实施情况专项审计，检视举措落实情况，实现管理闭环。

公司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。报告期内，连续发布“低碳环保”“水资源管理”季度主题活动方案，组织30家子公司、分行员工参与植树节活动。同时，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。

4.3 增强金融可得性

公司坚持经济效益与社会效益相统一，积极拓展金融服务覆盖范围，努力让社会大众公平享有金融资源和发展机会。公司董事会统筹全行“五篇大文章”工作，深入研究普惠金融政策导向与市场趋势，以确保全行金融服务精准对接国家战略需求，推动业务结构转型与高质量发展；董事会战略与ESG委员会负责审核公司普惠金融业务规划、政策和目标。在总行设立普惠金融工作领导小组，由行领导担任组长，负责公司普惠金融业务的总体部署和统筹领导，督促检查普惠金融工

作落实情况。总行普惠金融部/乡村振兴部为全行普惠金融业务的牵头及组织推动部门；18 个总行部门、子公司主要负责人为普惠金融工作领导小组组员，协同推进公司普惠金融业务发展相关工作事项。

4.3.1 针对性服务普惠群体

公司聚焦金融服务可得性受限的重点群体，精准匹配不同客群的服务需求，为普惠群体提供更加精准、便捷的金融支持。截至报告期末，全行普惠小微贷款余额 6,133.27 亿元，普惠小微贷款户数 24.25 万户。

针对产业链小微企业，依托“产业+场景”模式深耕实体产业链，通过优化“兴速贷”“科技企业研发贷”“工业厂房贷”等特色产品，精准适配小微企业各类融资需求，拓宽产业链上下游小微企业服务覆盖面。

针对科技型企业，聚焦新质生产力培育，打造全生命周期金融服务，构建涵盖政府、高校、科研院所、园区、行业协会等各类主体的生态伙伴体系，为科技型企业提供“融资+融智”一体化支持。

针对老年人、残障人士、新市民等群体，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；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。专设手机银行、兴业生活APP“大字版”聚焦高频使用场景简化版面布局，提供语音播报或识别、转账二次确认、智能客服等适老助残功能。

4.3.2 丰富金融服务覆盖渠道

公司立足客群真实经营和生活需求，持续创新迭代便民惠民的普惠产品矩阵与服务体系，通过线上与线下的有机结合，着力破解小微企业融资难、融资贵、融资慢难题。

线上渠道方面，打造数字普惠生态。精耕“兴业普惠”线上服务渠道，为小微企业提供涵盖信贷融资、账户服务、财务管理、增值服务等“金融+非金融”线上化服务。加强人工智能技术应用，打造高效便捷的数字化普惠服务模式，有效提升服务效率。截至报告期末，“兴业普惠”认证企业 13.32 万户，较上年末增长 15.07%；自“兴业普惠”运营以来累计解决融资需求 5,878.75 亿元，较上年末增长 13.95%。

线下渠道方面，深化支持小微企业融资协调工作机制。建立健全常态化对接服务机制，利用智能外呼、营销初筛模型、产品额度测算等工具，精准匹配、高效满足小微企业融资需求。截至报告期末，通过该工作机制累计为 12.41 万户小微企业投放贷款 10,677.37 亿元。

4.3.3 支持乡村振兴

公司深入落实金融服务乡村振兴战略部署，通过组建金融特派员队伍，服务乡村一线，深化数字技术赋能乡村振兴创新实践，精准支持重点区域发展，着力构建特色鲜明、务实有效的乡村金融服务新路径。报告期内，公司召开“2026 年金融扶贫成果巩固与乡村振兴工作领导小组专题会议”，持续构建并完善具有兴业特色的乡村振兴金融服务模式，以高质量的金融供给有效赋能农业农村现代化。截至报告期末，公司涉农贷款余额达 5,806.94 亿元，较年初增长 7.49%；普

惠型涉农贷款余额达 648.62 亿元，较年初增长 5.85%。

持续建设金融特派员队伍，打通金融服务的“最后一公里”。充分发挥金融特派员的“联络员”作用，构建与县域政府、乡镇政府、农企、农户、新型农业经营主体和其他组织的新型合作机制。截至报告期末，公司金融特派员超 2,300 名。

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，构建兴业特色服务体系，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；依托“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；完善“智慧市场系统”功能，持续赋能商品交易市场数字化转型。截至报告期末，支持各类专业市场全场景融资余额超 550 亿元。

精准支持重点区域发展。以“一县一业一策”为抓手深耕县域产业，聚焦县域优势产业集群，开展全面调研和产融对接，优化涉农业务授权及行业差异化授信策略，制定专属信贷方案，完善营销业务指引，推动县域经济高质量发展。

【案例 6】金融特派员服务“云花”产业高质量发展

云南昆明市晋宁区素有“高原花都”之称，全区花卉园艺种植面积超 6 万亩。然而，鲜花产业背后藏着扩产、技术升级、供应链优化等压力，导致花卉种植企业面临资金周转难题。公司通过金融特派员制度，创新“云花”产业服务模式，选派懂农业、爱农村、善服务的金融骨干，深入田间地头和企业车间，成为连接银行与涉农企业的“桥梁”。金融特派员每月定期走访，提供财务

报表分析、现金流管理、供应链金融对接、风险防控指导等全周期服务。近期为晋宁某花卉产业企业发放 5,600 万元贷款，用于现代花卉产业园配套基础设施建设，缓解企业燃眉之急，也为“云花”产业升级注入新动力。

4.4 保护消费者权益

公司坚持践行金融工作的政治性、人民性，高度重视消费者权益保护工作。公司董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，对消保工作承担最终责任，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，将工作开展情况纳入公司治理评价；董事会风险合规与消费者权益保护委员会协助指导、监督、评价消保工作并督促相关问题落实整改，研究包含消保审查在内的消保重大问题和重要政策；高级管理层设立消费者权益保护工作领导小组，由分管消保工作的行领导任组长，32 个总行部门主要负责人任小组成员，覆盖公司所有业务条线和前中后台等管理部门，负责统筹制定消保工作计划、方案和任务，将消保作为业务经营管理的重要内容；总行零售金融部/消费者权益保护办公室/养老金融部为全行消保工作的主管部门，负责牵头组织、协调、督促、指导总行各职能管理部门及各分行开展消保工作。截至报告期末，董事会和董事会风险合规与消费者权益保护委员会审议通过《兴业银行股份有限公司关于 2025 年度消费者权益保护工作情况的报告》《2026 年度消费者权益保护工作计划》等议案。

公司秉持“长期陪伴式服务”理念，持续推进“体验之战”（用户体验提升之战），围绕消费者八项权益，强化产品服务与营销合规管理，加强债务催收管理，强化消保人才队伍建设，开展内部合

规培训与消费者教育宣传。报告期内，公司消费者权益保护工作领导小组召开全行消保工作专题会议，进一步强调“大消保”体系的要求及消费者权益保护“一把手负责制”。启动一把手倾听“兴”声工作，由总行部门及各分行主要负责人每月听取客户投诉录音，畅通管理层倾听客户心声渠道，提高诉源治理和产品、流程优化。公司在报告期内印发《兴业银行 2026 年度消费者权益保护工作要点》，修订《兴业银行消费者权益保护审计管理办法》，压实业务部门主体责任，强化消保监督检查和指导，推动全行消费者权益保护工作质效提升。

4.4.1 产品服务与营销合规管理

4.4.1.1 规范营销行为管理

为进一步加强营销行为管理，公司制定多项制度，并采取多种形式开展营销宣传行为管理，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。

4.4.1.2 产品及服务监督与审查

公司坚持“预防为先、源头治理”为导向，持续深化消保审查体制机制建设。一方面，总行部门依托消保集中审查，推动提级管理落地见效。通过统一审查标准与尺度，将消保审查刚性嵌入产品设计、定价管理、协议制定及营销宣传等业务全生命周期，切实发挥事前“防火墙”作用；另一方面，加快消保智能审查平台迭代优化，以科技赋能提升审查质效。总行消保办持续丰富合规规则库、完善人工智能辅助审查模型，同步增强潜在风险的精准识别与全流程管控水平，从源头夯实消费者权益保护根基。同时，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。报告

期间，荣获新浪财经“金石奖”金融科技创新服务优秀案例、中国金融传媒“守护消费者金融安全优秀案例”等荣誉奖项。

4.4.2 消费投诉管理

公司高度重视消费投诉服务工作，牢固树立“服务立行，消保先行”的经营理念。消费投诉服务管理以“源头治理、闭环管控、持续改进”为总体目标。公司紧跟数字化转型发展要求，搭建语音、文本、视频、3D数字人“小兴”客服的多元化、多渠道、多媒体协同服务体系。从场景切入，推动金融服务“线上化、数字化、智能化、生态化”，形成热线、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，在公司官方APP、微信服务、在线服务等渠道提供智能和人工服务，积极传递“客户之声”，成为远程服务的重要窗口。

4.4.3 催收消保管理

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《金融机构个人消费类贷款催收工作指引（试行）》《互联网金融、个人网络消费信贷贷后催收风控指引》（GB/T45251-2025）、《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，报告期内，根据最新监管政策、业务发展情况，制定及修订《兴业银行零售信贷业务催收管理办法》《零售信贷催收作业手册》等制度，覆盖常规催收、司法催收等全流程业务场景。公司将催收管理情况纳入每年消保审计工作，切实保障消费者的合法权益。

公司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的个贷客户提供还款宽限支持、延期还本等纾困支持。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。同时，涉及贷款条款变更选项的贷款产品或服务，公司明确在相关贷款合同中列示相关变更条款，告知客户享有的相关权益。

4.4.4 消费者权益保护相关培训

公司高度重视全行员工消费者权益保护意识的提升，针对全行员工制定全行消保“领航计划”内部培训计划；针对客户服务相关的全体员工，每年组织开展消保专题培训，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。报告期内，全行组织线上培训共计 240 场，线下培训共计 399 场，累计参训人员 11.54 万人次。

4.4.5 金融知识教育

公司紧扣金融消费者实际需求，以“体系化布局、全渠道覆盖、标准化建设、品牌化塑造”为导向，通过总行统筹赋能、分行落地执行、线上线下协同、内外资源联动的工作模式，积极开展多元金融教育活动，并持续关注重点人群、重点区域的活动触达与宣传覆盖，助力构建安全稳定、公平公正的金融消费环境。

4.4.5.1 公众金融知识宣传普及

公司组织辖内各级机构做好各项常态化和集中性金融教育工作，推动消保金融教育宣传触达更广、更深、更实，提升广大消费者金融素养与风险意识。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保护教育宣传工作的任务和要求，保障相关工作

有序开展。报告期内，公司发布年度金融消费者保护教育宣传工作计划，明确全年工作方案与活动组织。

截至报告期末，全行共开展线上线下金融教育活动超 24,848 次，累计触达金融消费者约 33,185.15 万人次，在《人民日报》《光明日报》《经济日报》《金融时报》《中国银行保险报》等主流报刊以及线上媒体渠道发布专题报道。

4.4.5.2 面向重点人群开展金融宣传教育

公司以“区域零死角、群众零遗漏”为目标，聚焦“一老一少”、残障人士、“两司两员（货车司机和网约车司机，外卖员和快递员）”等重点人群，关注农村地区、边远地区、少数民族聚居地等重点区域，推进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，不断提升金融消费者满意度、幸福感和安全感。

4.5 保障隐私、数据与人工智能安全

公司董事会负责履行网络安全、数据安全、个人信息保护工作的监督职责，每年专题审议全行个人信息保护工作报告；董事会风险合规与消费者权益保护委员会负责统筹和监督个人信息保护工作的开展，及时审查督促隐私与数据安全工作进展成效；总行网络与信息安全工作领导小组及数据安全工作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，审议和部署公司网络与数据安全相关工作。总行科技管理部、数据管理部、安全保卫部等相关职能部门牵头，各分支机构、业务条线协同配合，具体落实信息安

全各项管理制度和工作要求，负责隐私与数据安全的日常运营管理、风险监测、漏洞处置及全员安全宣贯培训，筑牢信息安全防线。

报告期内，公司发布《兴业银行 2026 年网络安全工作要点》《兴业银行 2026 年数据安全工作要点》，全面强化网络安全和数据安全管理。开展“数据安全能力提升专项行动”，进一步健全公司数据安全治理体系，提高数据安全技术防护能力。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。

报告期内，公司未发生因客户信息泄露或未履行保护要求而被监管处罚的事件。

4.5.1 第三方数据安全治理

公司通过《兴业银行个人信息保护管理办法》等制度明确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。公司制定《兴业银行数据外部交换安全管理细则》，规范开展数据外部交换活动下的数据安全要求，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，要求第三方在委托处理或者数据外部共享终止时及时删除公司数据。公司严格限制授权第三方处置客户信息的目的和用途，严禁在未经客户授权的前提下将客户信息共享至公司的金融合作伙伴、关联公司、业务合作伙伴等第三方，严禁出于完成交易/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。

4.5.2 保障人工智能伦理道德与公平性

报告期内，公司持续完善人工智能伦理风险治理架构，统筹推进人工智能模型算法、数据及应用安全管理，健全人工智能伦理治理机制，持续推进人工智能模型算法安全管理体系建设，依托人工智能安全制度标准建设、模型研发过程管控、模型训练数据安全防护、大模型安全围栏建设、应用规划与需求管理等战略举措，构建覆盖生成式人工智能模型算法全生命周期的安全体制机制，防范大模型不可解释性、鲁棒性不强、输出不可靠等问题，有效应对算法偏见与歧视。

报告期内，公司通过制定人工智能应用安全相关规范，强化人工智能模型使用、研发、训练过程中的数据安全治理。同时，通过完善《兴业银行模型管理办法》，进一步强化模型数据安全治理要求，建立覆盖全行的模型数据安全评估机制，并定期开展模型数据安全评估工作。

4.5.3 信息安全相关审计

公司高度重视并积极开展信息安全审计工作，报告期内开展多项专项审计：**一是**集团部分下属机构信息科技风险管理专项审计，重点关注网点终端网络安全管理不足引发的内网信息暴露风险，以及应用系统账号权限全生命周期管控薄弱导致的客户信息泄露与数据越权风险；**二是**未成年人个人信息保护情况合规审计，聚焦未成年人个人信息处理规则完备性、系统年龄验证机制有效性及隐私政策合规性；**三是**科技外包管理专项审计，关注外包人员账号权限及敏感数据访问控制风险排查；**四是**网上银行及支付安全专项审计，评估网上银行渠道及支付业务数据传输安全性、

系统客户隐私保护能力与个人信息合规管理体系完善性。

4.6 支持员工发展

公司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。董事会提名委员会负责拟定董事、高级管理人员的选择标准和程序，对董事、高级管理人员人选及其任职资格进行遴选、审核。薪酬考核委员会负责制定董事、高级管理人员的考核标准并进行考核，制定、审查董事、高级管理人员的薪酬决定机制、决策流程、支付与止付追索安排等薪酬政策与方案；高级管理层具体执行董事会决策，指导开展人才体制机制改革，推动人力资源制度创新。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。

4.6.1 加强员工雇佣管理

公司坚持开放、多元的人才引进策略，并致力于营造公平、包容的组织环境，持续优化员工队伍结构，激发组织活力。在招聘与日常管理中，全面维护员工合法权益，明确禁止在招聘中设置国籍、民族、性别、婚姻状况、宗教信仰等任何歧视性条款，切实保障女性、少数民族、残障员工等群体的平等就业与发展权利。

在人员招聘方面，公司持续健全立体化、多层次的引才体系，依托社会招聘、校园招聘、猎头合作等引才渠道，辅以校企联合培养、实习生项目

等人才储备模式，持续优化团队结构、吸纳多元背景人才。报告期内，公司开展集团 2026 年统一校园招聘，系统引进毕业生；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“第五届数字兴业科技挑战赛”，挖掘创新型技术人才。截至报告期末，公司女性员工占比约 53%，新引进员工中具备跨学科教育背景人才占比约 11%。2025 年至 2026 年 6 月，公司人力资源领域获得智联招聘中国年度最佳雇主“全国 100 强”、牛客网“2025 年度最具社会责任校招雇主”、前程无忧“2026 年人力资源管理杰出奖”、北森“2025 年度中国人才管理卓越典范企业”等多项荣誉。

4.6.2 多元化人才队伍建设

4.6.2.1 畅通员工发展通道

公司践行“专家办行”理念，坚持“立足当下、面向未来、适度超前”原则，以“数智化、绿色化、国际化、综合化、生态化”为引领，持续深化多元人才队伍建设，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，系统性加强全员数智化素养提升，积极推进国际化人才库扩容提质，扎实做好金融“五篇大文章”专业队伍培育，着力锻造“科技+业务+数据”“产业+金融”等复合型人才梯队，推动人才资源向核心领域与重点区域加速集聚。

公司实行“管理+专业”双轨发展模式，依据《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搭建专业技术序列，助力广大员工沿着清晰、可持续的“专业跑道”成长。同时，拓宽职业发展通道，加强集团内干部人才交流培养，公司持续深化“鸿鹄”“鲲鹏”“鸿雁”等优秀人才库建设，常态化

开展南北方、东西部、总分子之间跨地域、跨条线、跨岗位交流，体系化推进人才培养工作。

4.6.2.2 完善员工培训体系

报告期内，公司全面落实《教育强国建设规划纲要（2024—2035 年）》，有序推进《兴业银行干部教育培训规划纲要（2023—2027）》，印发《2026 年总行培训计划实施方案》，紧扣公司《2026—2030 年发展战略规划纲要》及价值银行“五大特征”“五大能力”建设目标，坚持“以人为本、因材施教”理念，深化“5+N”培训体系，加大AI赋能人才队伍建设，以高效率培养高素质人才。

在人才培养方面，公司搭建覆盖全员、分层分类的全生命周期培训体系，精准适配不同层级、不同岗位员工成长需求。**面向全体员工**，常态化开展全行系列重要会议精神“全兴学”线上学习活动，上线 11 个专题供全体员工学习，有效提升全员对全行战略的理解与贯彻能力。**聚焦各级领导干部“关键少数”群体**，依托中央党校、福建省委党校等优质党政培训资源，开设 2 期高层领导干部（正职）党建轮训班，以系统化政治训练为核心，深化党的创新理论武装，引导干部树立正确政绩观，全方位提升管理层理论素养、党性修养与综合履职能力。**面向专业人才**，覆盖公司金融、零售金融、同业金市、风险运营等核心业务条线，通过专题授课、实战训练、案例教学、送教上门、跟岗培养等多元培育模式，深化业培融合。报告期内，公司落地“兴联动力”实战赛，赛事覆盖 17 个总行部门、43 家一级分行，参赛超 2,200 人次，设立六大赛道、征集 26 个研究课题与 417 个实战项目，累计产出超 380 项实战成果。**面向新员工**，举办 2 期“青蓝飞扬”培优班，以“精准赋能—经验萃取—成果转化”全链

条培育，助力集团高潜新人从岗位胜任向复合型人才跨越。同时，公司启动新员工标准化课程体系建设，梳理新人成长路径、搭建专属学习地图，系统性提升新员工在岗实践能力与岗位适配度。

在证书支持与结果应用方面，公司持续强化员工证书数据归集、共享和应用，推动考试认证从“单一资质证明”向“人才数据资产”转化。依托“兴知APP”归集员工外部专业证书信息，建立员工外部证书动态管理机制，开放人才数据资源共享，支持各级人力资源主管部门按需订阅、使用相关数据，为全行人才精准识别、科学选拔与专业人才库建设夯实数据基础。报告期内，“兴知APP”已累计收录员工第三方认证证书 5.37 万本。同时，公司以CFA可持续投资、CDCS、CSDG等五类外部权威证书为试点，围绕重点领域人才建立专项激励机制，完善外部证书培养支持链条，激发员工自主学习和专业进阶动力，持续提升关键岗位持证比例和专业竞争力。其中，筛选首批种子学员参加CFA可持续投资证书考试，通过率达 89.02%，高于全球平均水平。首批持证员工已将ESG投资方法论落地应用于跨境融资、授信审批、客户综合服务等多个业务场景。同时，公司联动科技条线搭建“岗位—能力—证书”映射目录，实现认证标准与岗位能力要求精准匹配，推动认证结果深度应用于人才调配、培育、梯队建设等工作。

4.6.3 员工关怀

公司从长远发展和员工需求角度出发，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。

关爱员工健康。公司高度重视员工身心健康，开展员工健康体检，全行 21 家机构建成员工文体中心，各基层工会均建设“共享职工之家”，推动多种员工喜闻乐见的文体活动。组织开展兴趣小组活动，福建及上海总部现有篮球、羽毛球、乒乓球、网球、足球、匹克球、游泳、书画等 10 余个兴趣小组。

关注女性员工。公司将女性员工关怀关爱和自我成长放在重要位置，营造包容、平等和温馨的工作环境。建设爱心妈妈小屋，在“三八”国际妇女节开展包括手工DIY、健康关爱、女工小组团建等女性员工专项关爱活动，提升女性员工幸福感和归属感。

持续深化拓展集团内部多层级职工代表大会体系，报告期内，公司组织召开 3 次职工代表大会，审议通过《关于修订兴业银行违规问责管理办法》《关于修订兴业银行信用责任追究管理办法》《兴业银行员工入职、离职及退休工作规程》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。

搭建“兴声”平台。依托“兴声”平台为员工提供交流反馈渠道，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 3.63 万条，评论超 22.1 万条，累计阅读量超 11,757 万人次。

4.7 助力公益慈善

公司秉持“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，聚焦乡村振兴、助学助教、困难帮扶、抗灾救灾四个领域，以“助力共同富裕，共建和谐社会”为福建省兴业银行慈善基金会使命，把慈善资源投入到社会民生基础领域和薄弱环节，并鼓励公司员工积极参与公益志愿项目。报告期内，已开展 17 个慈善项目。

乡村振兴领域，开展“扶困助残大学圆梦”项目，为福建省 23 个脱贫县的残障大学生及低保残障人士子女大学生提供学费资助，以实际行动巩固脱贫攻坚成果；在四川为乡村学校改造浴室、洗碗池、洗衣池及运动场；在宁德周宁县改造文化长廊，打造全民阅览室、群众休憩点等休闲公共文化空间；为内蒙古兴安盟村主要道路安装路灯，保障村民出行安全；对北京东坝乡下辖的 11 个社区的健身设施进行更新和完善，提升乡镇居民的生活品质。

助学助教领域，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。在云南、广西、内蒙古开展“情系国门·爱在边疆——素质教育提升计划”，新建 5 间“兴星AI梦想中心”，引入AI智能教育元素，为边疆地区素质教育发展提供“改造传统教室+提供体系化素养课程+赋能教师及教育管理者”的系统化解决方案；在福建开展“筑梦计划”，通过构建“学历教育+技能实训+就业支持+跟踪帮扶”四位一体培养体系，助力困境青少年摆脱成长困境、习得一技之长，实现稳定就业与人生价值提升；在山东日照、福建龙岩、江苏徐州及淮安市等多地学校设立助学金，资助困难学生。

困难群体帮扶领域，聚焦“一老一小”以及重大疾病群体的急难愁盼问题，资助患有先天性畸形的困难家庭儿童及高龄困难老人，以实际行动助力民生保障，向困难人群传递关爱与温暖。

【案例 7】启动“兴星AI梦想中心”计划

在“十五五”规划开局之年，福建省兴业银行慈善基金会以“兴慈善”品牌为引领，持续深耕教育公益、助力乡村振兴、服务区域协调发展。继在新疆、西藏圆满建成 10 所兴星梦想中心后，2026 年福建省兴业银行慈善基金会再度携手真爱梦想公益基金会，启动 5 所“兴星AI梦想中心”计划，以科技赋能素养教育，以爱心守护边疆少年，续写素养教育的温暖篇章。

项目采用“硬件+课程+研训”三位一体的公益教育服务体系。硬件方面，为学校配备了平板电脑、图书、多媒体设备等先进设施，打造互动式学习空间。课程方面，通过AI工具赋能和研学实践，帮助边疆学生提升核心素养，开阔视野。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”，助力教育管理者成为“推动当地素质教育发展的引领者”，为边疆教育发展汇聚蓬勃力量。