

# SUSTAINABILITY REPORT (2023)

(ESG Report)

可持续发展报告

(2023)(环境、社会、公司治理报告)



# 目录

# SUSTAINABILITY REPORT (2023)

( E S G R e p o r t )

- 1 报告说明
- 2 董事长致辞
- 4 行长报告
- 6 关于我们

## 7 治理篇:打造价值银行,坚定推进高质量发展

- 8 **专题1 加强党的领导,以高质量党建引领高质量发展**
- 11 **专题2 健全可持续发展战略与管理**
- 22 提高治理效能,稳健创造价值
- 30 强化风险管理,坚持稳健发展
- 36 严防科技风险,确保信息安全

## 47 发展篇:聚焦创新发展,全力服务实体经济

- 48 **专题1 有机融合“五篇大文章”,加快布局“五大新赛道”**
- 51 发展新质生产力,培育产业动能
- 54 服务区域发展战略,促进协同发展
- 56 **专题2 扎根八闽大地,担当金融主力**
- 60 创新跨境服务,推动经济全球化
- 63 推进数字普惠,服务小微企业

## 65 环境篇:锚定绿色转型,共建共享美丽世界

- 66 ESG与气候风险分析及应对措施
- 70 生物多样性保护
- 72 双碳战略全面落实,转型金融有序推进
- 74 创新绿色金融,聚焦新赛道
- 79 ESG风险管理整合深化,实现授信流程全覆盖
- 83 绿色低碳运营,协同生态发展
- 89 强化国际合作,共促绿色发展

## 91 服务篇:坚持客户至上,用心坚守以义取利

- 92 **专题1 扬帆“数字兴业”,逐浪数字蓝海**
- 98 以客户为中心,提升客户服务体验
- 102 **专题2 完善消费者保护体系,切实保障客户权益**
- 118 开展公众金融知识教育,线上线下多渠道多形式扩大覆盖面

## 128 社会篇:深化专家办行,始终秉承大道为公

- 129 **专题 构建科学的人力资源管理体系,激活队伍动能**
- 144 营造健康工场,保障员工工作与生活相平衡
- 149 激发人才动能,赋能员工成长
- 153 探索特色乡村振兴金融,助力农业强国建设
- 157 奉献公益慈善,分享金融温度

## 158 附录

- 158 ESG绩效总览
- 169 2023年部分荣誉
- 172 第三方独立鉴证报告
- 177 GRI 标准内容索引
- 184 《负责任银行原则》(PRB) 指标索引
- 189 释义
- 190 读者反馈表

# 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。同时，本年度报告编制兼顾环境、社会和治理(ESG)因素，也称为“环境、社会、公司治理报告(ESG报告)”。

## 报告时间范围

报告时间范围为 2023 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

本报告根据中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、原中国银行保险监督管理委员会《银行保险机构公司治理准则》《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、上海证券交易所《上海证券交易所股票上市规则(2023年8月修订)》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》和《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(The Sustainable Development Goals, SDGs)
- ▶ 联合国环境规划署《负责任银行原则》(Principles for Responsible Banking, PRB)
- ▶ 国际财务报告可持续披露准则第1号——可持续相关财务信息披露一般要求(IFRS S1)
- ▶ 国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露(IFRS S2)
- ▶ 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-ESG5.0)》

## 报告数据说明

本报告中的部分财务数据来自 2023 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

本报告以电子版形式发布，电子版可在公司网站(www.cib.com.cn)ESG 专栏下载。

## 中英文优先考虑

本报告以中英文两种文字发布，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：兴业银行董事会办公室  
 地址：福建省福州市台江区江滨中大道  
 398号兴业银行大厦  
 电话：+86 591 87839338  
 传真：+86 591 87841932  
 电子邮箱：sustainability@cib.com.cn  
 Copyright© 兴业银行

## 董事长致辞

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是兴业银行成立 35 周年。我们胸怀大局，持续前行，总资产突破 10 万亿元，企金客户超过 140 万户，零售客户超过 1 亿户，明晟 (MSCI) ESG 评级由 A 级升至 AA 级，再次荣膺英国《银行家》“2023 中国年度银行”大奖，高质量发展实现一系列标志性进展。连接千行百业，关系千家万户，备受各界关注，我们深感责任愈加重大，将持续深入学习贯彻中央金融工作会议精神，全面做好可持续发展工作。

**提高思想认识，完善公司治理。**扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，深刻领悟习近平总书记关于金融工作的重要论述，牢牢把握高质量发展这个首要任务，从公司治理层面积极探索 ESG 本土化实施路径，将 ESG 管理全面融入公司战略、重大决策、日常经营，积极参与国际交流合作，成为国内首批国际可持续准则理事会 (ISSB) “国际可持续披露准则先学伙伴”，为可持续发展提供更强引领保障。

**加快转型步伐，推动战略落地。**紧紧围绕绿色发展、共同富裕、科技创新等国家战略，持续擦亮绿色银行、财富银行、投资银行“三张名片”，绿色融资保持较快增长，理财规模保持行业第 2 位，非金融企业债务融资工具承销规模跃居市场第 1 位。顺应经济发展趋势，加快挺进“五大新赛道”，一些指标保持较高增速，走在股份制商业银行前列。突出特色化经营优势，努力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，持续推动中央金融工作会议精神走深走实。着眼数字时代，坚

持以“企业级、标准化”引领重大项目建设，完成企业级应用架构梳理，首次发布企业级数据字典，《企业级用户体验标准化设计规范》被中国人民银行认定为行业首发标准，企业级智能反欺诈平台荣获中国人民银行金融科技发展二等奖，连续两年获评金融行业信创工作优秀单位。

**服务实体经济，夯实发展根基。**始终牢记“经济兴，金融兴；经济强，金融强”的道理，坚决扛起国内系统重要性银行职责，加快信贷投放，优化信贷结构，年末各项贷款超过 5 万亿元，其中民营企业贷款、普惠小微贷款、科创金融贷款、涉农贷款、绿色贷款、制造业中长期贷款增速均高于贷款整体增速，精准有力支持实体经济重点领域和薄弱环节，同时主动让利实体经济，全年境内人民币贷款收息率同比下降 33BPs，有力促进经济恢复向好，广泛赢得客户信任认可。

**强化使命担当，履行社会责任。**深刻把握金融工作的政治性和人民性，统筹处理金融的功能性和营利性，坚持金融为民，开展投诉治理专项行动，切实维护金融消费者合法权益；坚持金融便民，积极优化网点布局，加快适老化改造，建成 287 家智慧网点、2085 个“兴公益”惠民驿站，努力办好群众身边事、当好群众贴心人；坚持金融惠民，常年驻村提供对口金融帮扶服务，累计挂钩帮扶点 74 个，派出干部 52 人，同步推进教育帮扶、知识帮扶，不断延伸金融服务外延；坚持金融利民，成立兴业银行慈善基金会，完善“扶贫济困、捐资助学、抗灾救灾”三位一体慈善机制，新时代十年对外捐赠达 5.15 亿元，金融向善的理念更加深入人心。

**坚持以人为本，增进员工福祉。**基业长青，关键在人。持续加强人才队伍建设，强化员工教育培训，大力弘扬诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的优秀传统文化，不断增强队伍的纯洁性、专业性、战斗力。加快畅通总分支沟通渠道，完善“兴声”平台，打造“五虎山”论坛，建设线上职工之家，把问计于基层落到实处。牢固树立争优创先的鲜明导向，实施薪酬体制改革，做到以实绩实效论英雄，拓宽人才专业序列，践行人人能成才的理念，切实让有为者有位、实干者实惠。

2024 年是新中国成立 75 周年，也是兴业银行成立 36 周年。站在从而立之年到不惑之年的转折点，我们将坚定走好中国特色金融发展之路，全力推进高质量发展，努力实现规模、质量、效益的协调发展和经济效益、社会效益、环境效益的同步提升，为以中国式现代化推进中华民族伟大复兴贡献更大兴业力量。

董事长：吕家进



## 行长报告

2023年,在党委会、董事会领导下,经营层深入学习贯彻中央金融工作会议精神,将可持续发展理念贯穿于经营工作全过程,与经济社会发展同频共振,与人民美好生活同向而行,在促进自身发展、服务国家战略、支持实体经济、强化风险管理等多个方面取得一系列成效。

**把握发展第一要务,创造更大社会价值。**业务规模稳健增长,总资产超过10万亿元,存贷款规模双双超过5万亿元,存款余额及贷款增量均位居股份制商业银行前列。客户建设取得实效,企金客户超过140万户,零售客户超过1亿户,同业客户超过3,300家。市场地位持续攀升,再次荣膺英国《银行家》“2023中国年度银行”大奖,成为境内首批获得明晟(MSCI)公布的ESG评级AA级上市银行。这些为我们履行社会责任奠定了更加坚实的物质基础。同时,在发展过程中,我们通过金融手段让劳动、知识、技术、管理、资本的活力竞相迸发,让创造社会财富的源泉充分涌流,为包括客户、股东、员工和所有相关方创造了长期价值。

**树牢擦亮“三张名片”,助力重大战略实施。**我们以绿色金融服务“双碳”战略目标,促进经济社会低碳绿色发展,绿色融资余额较上年末增长16.14%至1.89万亿元,绿色贷款余额较年初增长26.99%至8,090亿元,根据统计,绿色贷款所支持的绿色项目可实现年节约标准煤952万吨、年减排二氧化碳2,292万吨、年节水1,055万吨。我们以财富管理高质量发展促进共同富裕,满足人民群众对美好生活的向往,集团零售AUM较年初增长15.42%至4.79万亿元,兴银理财管理规模较年初增长

8.18%至2.26万亿元,综合理财能力累计24个季度居普益标准综合理财能力榜首。我们以投资银行促进直接融资发展,加快推动产业转型升级,非金融企业债务融资工具承销规模超过7,300亿元,重回市场第1位,境外债券承销规模保持中资股份商业银行第1位,并购、银团、私募债权、资本市场、资产流转等业务均保持良好发展态势。

**深耕普惠金融沃土,支持实体经济发展。**继续在提升金融可得性、覆盖面和精准性上落笔着墨,在服务小微企业、支持科技创新、助力乡村振兴等方面发挥更大作用。进一步丰富普惠产品,加快数字化转型,让更多小微企业获得普惠金融服务的雨露甘霖,普惠小微贷款余额较年初增长23.95%至5,010亿元,普惠小微贷款户数较年初增长16.9%至23.19万户。强化“商投私同”联动,服务科创企业发展,科创金融贷款余额较年初增长31.88%至4,532亿元,合作科创金融客户数较年初增长34.33%至6.94万户。聚焦专业批发市场、金融特派员、数字乡村、特色产业四大领域,积极推动资金要素向乡村流动、现代金融服务向乡村延伸,涉农贷款余额较年初增长21.59%至6,648亿元。

**防范化解金融风险,筑牢坚实安全屏障。**积极推动房地产健康发展、地方政府融资平台转型发展,成立相关风险处置敏捷小组,稳妥化解重点领域风险,推进信用卡业务转型发展,部署百日攻坚战,一些先导性风险指标已经出现好转苗头,全行不良资产率降至1.07%,拨备覆盖率升至245.21%,资产质量和风险抵补能力稳中向好。不断

提升特殊资产经营质效,全年特殊资产处置超过 1,000 亿元,回笼现金 284.39 亿元,其中账销案存清收 142.22 亿元,创近年新高。持续营造“从严治行、合规经营”文化,加强内控合规管理,着力完善网络、信息、数据、模型、算法等新型风险防控机制,切实维护金融消费者合法权益,为提升金融消费者信心、防范化解金融风险、维护大局稳定、促进社会和谐做出应有贡献。

新的一年,我们将继续在发展中全面践行可持续发展理念,不断提升推进高质量发展的能力,充分把握机遇,积极应对挑战,打造价值银行,回馈各方信赖。

副董事长、行长: 





**董事、副行长:孙雄鹏**



**监事:张国明**



**副行长:张旻**



**副行长:张霆**



**副行长:曾晓阳**

## 关于我们

兴业银行股份有限公司(简称“兴业银行”)1988年诞生于中国改革开放前沿——福建省福州市,2007年在上海证券交易所挂牌上市,已成为国内系统重要性银行、全国第10家数字人民币指定运营机构,稳居英国《银行家》全球银行1,000强前20强、《财富》世界500强前200强,明晟ESG评级AA级,连续5年蝉联境内银行业最高评级。

成立以来,兴业银行肩负“为金融改革探索路子、为经济建设多作贡献”的使命,始终遵循习近平总书记在闽工作时开创的重要理念和重大实践,带着“敢拼会赢”的闽商基因,将自身发展融入时代洪流,与中国经济同频,与人民美好生活共振,坚持以客户为中心,走市场化、差异化经营之路,顺势而为,锐意创新,引领同业金融、绿色金融、投资银行、资产管理等新兴业务发展,形成横跨境内外,线上线下结合,涵盖信托、金融租赁、基金、期货、资产管理、消费金融、理财、数字金融、研究咨询等在内的现代综合金融服务体系,在为广大客户持续创造价值过程中,不断实现自身高质量发展。

# GOVERNANCE

## 治理篇

打造价值银行, 坚定推进高质量发展

8 专题1: 加强党的领导, 以高质量党建引领高质量发展

11 专题2: 健全可持续发展战略与管理

22 提高治理效能, 稳健创造价值

30 强化风险管理, 坚持稳健发展

36 严防科技风险, 确保信息安全

专题1

# 加强党的领导, 以高质量党建引领高质量发展

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 全面学习贯彻党的二十大精神, 深入传达落实中央金融工作会议精神, 牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求, 把开展好主题教育作为重大政治任务, 突出学与用并重、查与改并进, 一体推进各项重点措施落实。深入实施“深学

争优、敢为争先、实干争效”行动, 政治建设更加牢固、思想建设更加深入、组织建设更加规范、纪律作风更加严实、党建引领作用发挥更加充分, 基层党建工作取得新成效, 不断推动全行各项工作迈上新台阶、取得新成效、展现新作为。

## 开展主题教育, 将思想伟力转化为实践动力

高标准高质量开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育, 强化组织领导, 做好协调推动, 把理论学习作为着力点, 把调查研究作为传家宝, 把推动发展作为度量衡, 把问题导向作为风向标, 激发干部队伍以昂扬奋进的进取心态、奔跑姿态、战斗状态投身经营管理, 服务实体经济、数字化转型、防范化解金融风险等一线实践主战场。

- 列出 **12** 个整改整治项目, 提出 **38** 条整改整治措施, 推动检视整改落细落实。
- 召开党委(扩大)会议传达学习中央金融工作会议精神, 研究部署初步落实意见; 总行党委制定下发《认真学习宣传贯彻中央金融工作会议精神的行动方案》, 在扎实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”的基础上, 不断拓展“五大新赛道”的内涵与空间。
- 召开主题教育领导小组会议 **5** 次、中心组学习 **12** 次。
- 开展 **7** 期专题读书班, 组建 **355** 个青年理论学习小组, 开展 **9** 场主题教育宣讲, 覆盖行内外党员 **3** 万多名。
- 组织全行制定 **672** 项调研课题, 开展调研 **1,698** 次, 形成调研报告 **694** 篇, 解决问题 **2,564** 个。
- 探索形成的“6543”工作机制, 获评第六届福建省机关体制机制创新优秀案例征集评选活动“百优案例”。

先后在福建省委主题教育工作推进会、部分第一批主题教育单位座谈会上作典型发言, 中央及福建省委督导组等来行观摩指导, 工作成果得到高度肯定。

## 坚持党建引领，创新机制推动党建与业务融合

● 加强干部人才队伍建设，坚持党管干部、党管人才，深入推进科技人才万人计划、中后台引领发展计划、行业专家计划、战略人才倍增计划、综合经营人才培养计划、国际化人才培育计划、全员技能提升计划落地实施。持续壮大高层后备干部人才库、鸿鹄鲲鹏中层后备干部人才库、海外人才库，大力推动总分行干部人才交流，优化人才专业序列，完成薪酬机制改革。

● 把学习宣传贯彻党的二十大精神和实施“深学争优、敢为争先、实干争效”行动有机衔接，坚持“四同步、四对接”，全年累计新设、调整党组织 183 个，青岛分行、南昌分行党建阵地被中国金融政研会命名为“红色金融教育基地”。

● 成立党委巡察办公室，强化监督执纪，有力引导全行强根铸魂。

● 推动全行各级党组织与 1,200 多家机构携手推广“红色合伙人”机制，建立“金融特派员”制度，搭建起与政府、企业、乡村以及群众之间的桥梁，打造金融“红色先锋队”。

本行坚持以党建工作引领和促进全行发展，积极践行金融为民的初心使命，把党史学习教育成果转化为服务实体经济的动力和成效，同时，加强新经济调研，坚定不移地探索和挖掘各项业务机会。通过筑牢党建红心，深耕创业匠心，提升全行的服务意识及创新能力，在推进全行高质量发展上取得新突破。

● 按季组织廉政微党课“五个一”系列活动，全年全行共开展廉政微党课 5,000 余堂，覆盖党员干部员工超 9 万人次，深入推进全面从严治党自查自纠，各机构党委共自查发现并整改问题近 700 个。

● 印发《兴业银行荣誉表彰管理办法(试行)》，建立全行荣誉表彰体系，组织举办“两优一先”表彰大会，表彰总行和省直机关两个层级“两优一先”155 名个人、74 个集体，更好发挥荣誉保障的示范、引领和激励作用。

● 深入开展行史梳理，建设行史馆，全年累计接待参观来访 74 场。深入开展行史梳理“四个一百”活动，百个行史故事征文征集文章 625 篇，百张(件)珍贵照片征集照片 1,478 张，百场行史座谈会召开 100 场次，百人行史访谈完成访谈 171 人，出版行史书籍《兴业之路》，编印《兴业人》35 周年特刊，重温奋斗历史，传承兴业基因，汲取奋进力量。

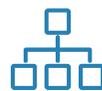
## 紧抓党建考核，“党建强业务强”的党建引领作用愈发明显

### 实现

#### 考核内容

全覆盖

将党建考核调整为“政治建设、思想建设、组织建设、作风和纪律建设以及群团建设”等五大板块内容,并将制度建设内容贯穿其中。



#### 党委组成部门

全覆盖

考核部门增加党委办公室、科技管理部、数据管理部。



#### 考核对象

全覆盖

考核对象增加总行机关党(总)支部、党校党委和信用卡中心党委等党组织。

- 对基础性、规定性工作指标进行系统梳理,考核分行的四级指标从 116 个降至 66 个,对引领性指标重点突出,更加强调精神激励引领,充分体现以高质量党建引领高质量发展的考核导向。
- 优化党建考核体系,新增 84 项“引领类”指标,提升党建考核与经营考核一致性。

专题2

# 健全可持续发展战略与管理

公司始终不忘初心和使命，牢记习近平总书记在福建工作时对兴业银行的寄语，以“从严治行、专家办行、科技兴行”为基本方略，以“服务能力突出、经营与管理特色突出、市场与品牌形象突出”为发展目标，朝着“一流银行、百年兴业”的愿景，按照推动高质量发展、打造价值银行的总要求，继承和发扬善于创新、爱拼会赢的优良基因，努力建设成为战略目标清晰、经营特色鲜明、专业能力突出、科技创新领先、综合实力雄厚的主流银行集团，不断提升核心竞争力。

本行坚持一张蓝图绘到底，持续擦亮绿色银行、财富银行、投资银行“三张名片”，主动拥抱数字时代，加快数字化转型，2022年提出“巩固基本盘，布局新赛道”，加快科创金融、普惠金融、能源金融、汽车金融、园区金融“五大新赛道”发展，加速构建“数字兴业”。“三张名片”“五大新赛道”“数字兴业”与中央金融工作会议提出的科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”高度契合，体现公司前瞻性的战略把握能力。同时，通过体制机制改革激发组织活力，加强人才队伍建设，稳步推进战

略实施，与广大利益相关方携手，与中国经济同频，与人民美好生活共振，不断将可持续发展理念融入发展战略与公司治理之中。



# 可持续发展战略

## 久久为功 坚持“1234”战略

按照  
“轻资产、轻资本、高效率”  
转型方向

以“商行 + 投行”为抓手

不断增强  
“结算型、投资型、交易型”  
三型银行智慧内核

着力提升  
“重点分行、重点行业、  
重点客户、重点产品”  
价值贡献

## 差异发展 擦亮“三张名片”

因势而谋、顺势而为、差异发展，不断丰富战略内涵，树牢擦亮绿色银行、财富银行、投资银行“三张名片”。

### 绿色银行方面

积极探索绿色可持续发展模式，充分发挥集团综合经营优势，将绿色融入各行各业发展，在支持传统产业绿色改造升级和绿色新兴产业发展壮大同时，循序渐进构建银行绿色资产负债表

实现

客户  
效益

银行  
效益

社会  
效益

平衡

### 财富银行方面

持续强化财富、资管和投行板块协同联动，将投行、同业传统优势赋能到财富板块，对内打造集团资管全产品谱系，对外精选全市场优质产品，构建投资生态圈，为零售、企金、同业客户提供资产配置方案

市场口碑从

“买理财、到兴业”

提升为

“要理财、找兴业”

### 投资银行方面

纵深推进实施  
“商行 + 投行”战略 2.0 版  
不断丰富产品体系

持续强化  
投研、投承、投贷、投私  
“四大协同机制”

加速推进投行生态圈建设  
为客户提供更宽频的  
“商行 + 投行”综合金融服务

### 前瞻把握 布局“五大新赛道”

不断创新优化产品体系,加大对普惠金融、科创金融、能源金融、汽车金融、园区金融“五大新赛道”客户的服务力度,并与“五篇大文章”有机结合、一体推进。

普惠金融

科创金融

能源金融

汽车金融

园区金融

### 拥抱科技 打造“数字兴业”



持续优化  
科技体制机制



加大  
科技资源投入



实施  
科技万人计划



推进  
新型数字化人才认证



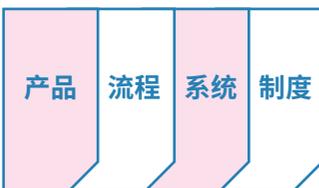
营造  
学科技、懂科技、用科技  
文化氛围

### 以“企业级、标准化”方法论推进数字化转型

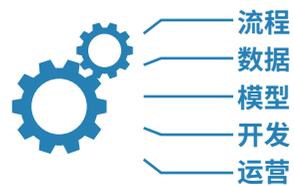
建设完成 五大企架工程



开展 四项梳理



推进 五个标准化



推动 一体化建设和管理



新设数字运营部  
探索数字化运营新模式  
增强对数字化运营体系系统筹规划



持续推动运营标准化

完善手机银行,焕新升级“五大线上平台”,初步构建起

数字兴业体系

涵盖



通过科技赋能,积极推进场景生态建设,持续融入各类生态场景,深化数字兴业与实体经济融合发展。

### 激发活力， 加强人才队伍建设

#### 全面激发人才活力

- ▶ 启动人才交流工程，加大总分之间、母子之间、东西之间、南北之间干部交流任职力度，增强战略和经营策略的传导和专业能力的提升；
- ▶ 推广竞争性人才使用机制，打破年龄、身份壁垒，以战略执行、业务拓展为导向，充分挖潜干部潜力，提升业务实践能力；
- ▶ 抓好储备型人才选育工作，全面优化招聘结构，把校园招聘作为人才引进的主要渠道；
- ▶ 完善“全面培养、专人负责、持续辅导”的毕业生轮岗培养机制，打造与战略转型相适应的人才成长梯队。

#### 打造年轻干部梯队

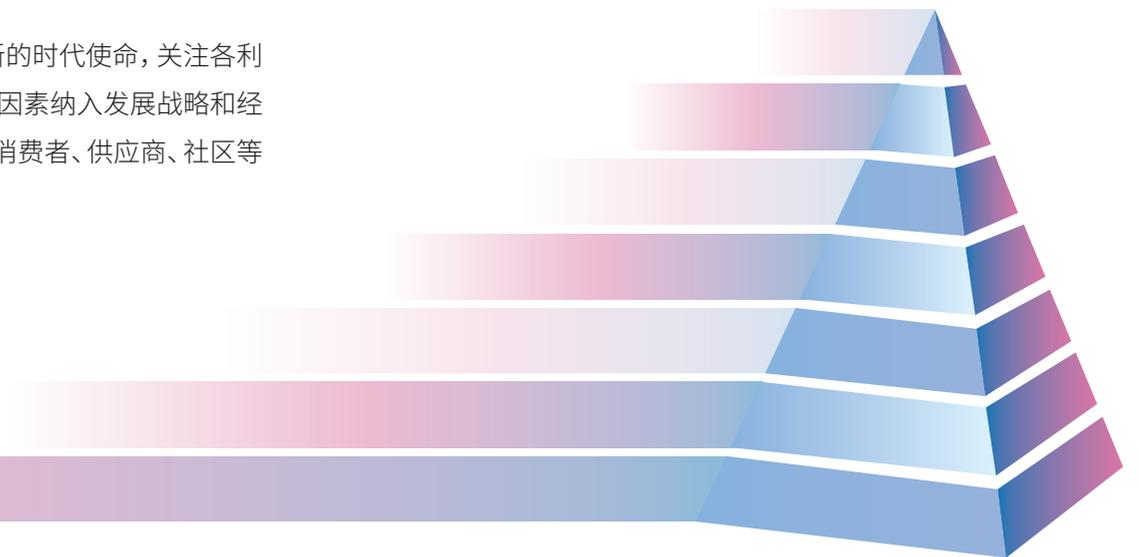
- ▶ 拓宽干部人才交流晋升通道，建立高层年轻干部后备库、“**鸿鹄**”“**鲲鹏**”中层后备干部人才库；
- ▶ 推动干部队伍年轻化，注重在重点项目中考察识别干部。

#### 建设专业人才队伍

- ▶ 系统化推进队伍建设，打造**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，出台专业序列管理办法，聚焦战略落地深化“**5+N**”培训体系建设，协同联动各类实战实训活动；
- ▶ 聚焦转型发展方向，提升队伍专业能力支撑战略执行，大力实施“**科技人才万人计划**”“**绿色金融人才万人计划**”，加强财富队伍建设。

### 坚持可持续发展理念

胸怀国之大事，响应双碳战略、共同富裕、科技创新的时代使命，关注各利益相关方权益，在推动可持续发展的同时，将 ESG 因素纳入发展战略和经营策略，坚持寓义于利，履行公民担当，提升员工、消费者、供应商、社区等利益相关方的生活品质和可持续发展能力。



## 可持续发展管理

### 2023年度ESG工作成果与亮点

#### ESG评级实现多项跨越



57% 的 ESG 指标实现全球领先  
较去年增加 **300%**

其中,公司治理指标得分提升至  
全球银行业前 **5%**

#### 领先的 ESG 表现 (截至 2023 年 12 月 31 日)

标普 (S&P) CSA	境内同业最高分
中债 ESG	8分 (境内同业最高分)
中证 ESG	AA (3/127)
Wind-ESG	A (1/67)
华证 ESG	A (1/42)
银保传媒 ESG	AAA (2/142)

#### 端口前移, 灵活创新工作方式



#### 3 个“首家”引领行业 ESG 创新实践

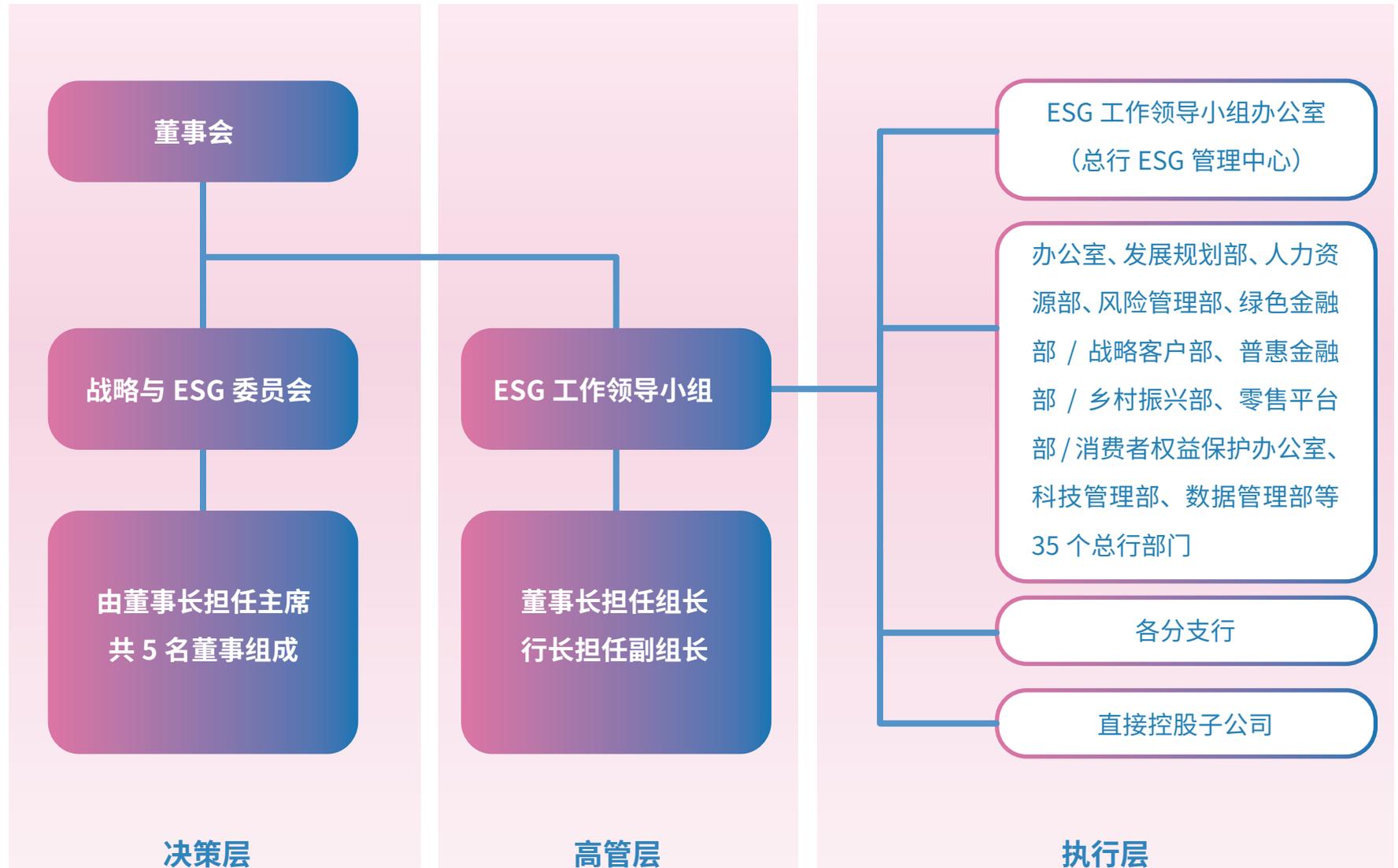


#### 市场影响不断扩大



## ESG管理架构与履职程序

本行董事会决定可持续发展及 ESG 各项战略规划、重大政策与基本制度,承担 ESG 管理的最终责任,并设立战略与 ESG 委员会,共有 5 名董事,设主席 1 名,由董事长担任。本行高级管理层定期向董事会报告绿色金融、普惠金融、ESG 与气候相关风险、消费者权益保护、人力资本发展、隐私与数据保护、ESG 绩效管理与信息披露等 ESG 重要事项,并针对相关意见形成董事会意见传导函,向经营管理层和总行相关管理部门传导,推动 ESG 管理水平的提升。本行 ESG 工作领导小组负责统筹领导本行 ESG 各项管理与实施工作,由董事长担任组长,行长担任副组长。领导小组下设办公室,挂靠总行董事会办公室 ESG 管理中心。



## ESG监督与评价机制

本行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，增强董事会及专门委员会对于可持续相关议题的监督和评价，并持续健全 ESG 政策、制度、体制、机制和流程，有效落实 ESG 重要事项审计监督机制，将 ESG 政策与员工绩效考核制度结合，设立明确有效的奖惩机制，提升全面治理能力。

## ESG政策与战略规划

2023年，本行董事会制订并印发《兴业银行股份有限公司ESG政策》，作为本行可持续发展的纲领和方向，将ESG评价体系转化为提升经营管理能力的参照标准和实施工具，将ESG管理要求转化为行为习惯和工作模式，打造具有“兴业特色”的ESG管理体系，服务高质量发展和价值提升。本行对2021-2025五年发展战略规划阶段执行情况进行评估，调整优化包含ESG相关指标在内的部分指标。编制印发《兴业银行2023年ESG管理体系建设工作要点》，覆盖本行客户基础优化、客户服务强化、绿色金融资产构建、绿色银行产品创新、乡村金融、消费者权益保护、数据安全等战略发展重点。

## 气候风险监督管理

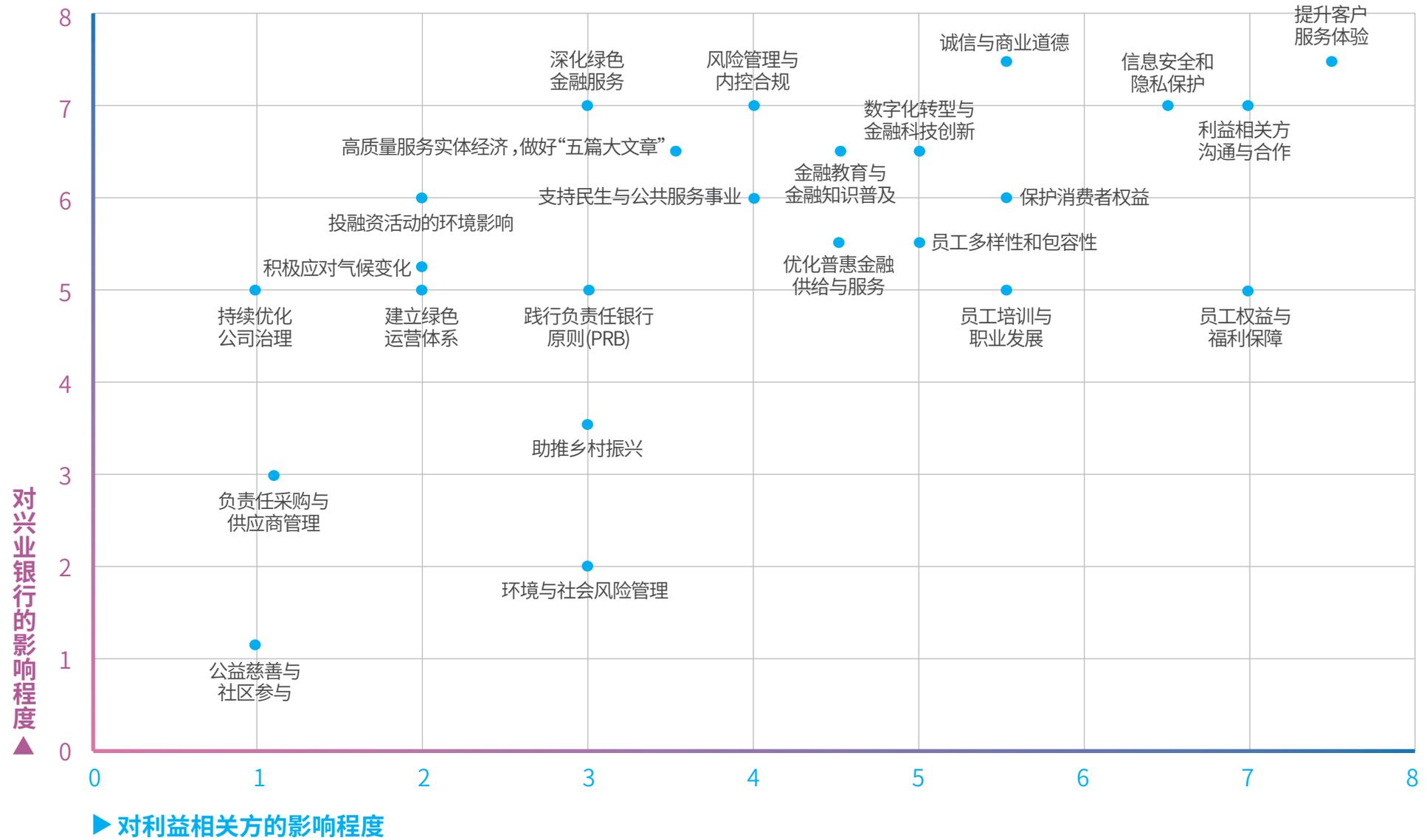
提升应对气候变化能力。应重点加快气候风险管理的流程建设和工具开发，加强对碳资产的识别、评估、计算、管理和应用，严格落实“立即实施气候中性 (CLIMATE NEUTRAL NOW)”承诺，建立健全“净零排放”管理机制，推进全行集团运营“碳中和”路线实施。

——摘自《兴业银行股份有限公司 ESG 政策》

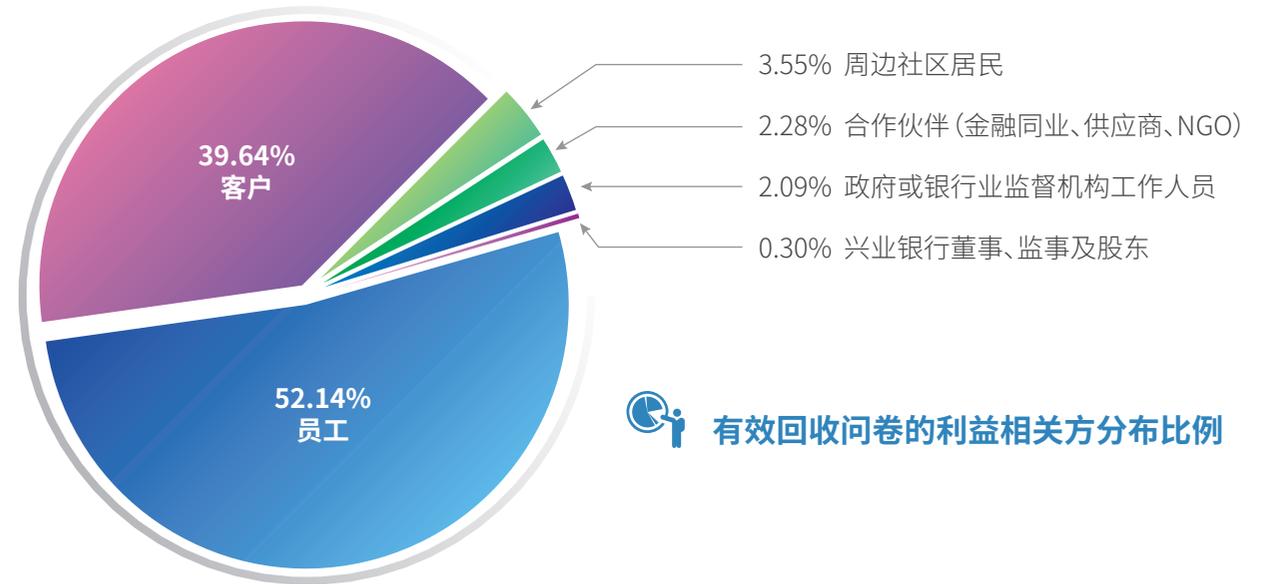
董事会层面，本行董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，负责制定包括气候风险在内的风险战略和风险管理基本政策，在《ESG 政策》中明确气候风险管理机制，并监督检查战略落地和政策执行情况。

高级管理层层面，将 ESG 与气候风险管理纳入全面风险管理体系，严格执行《全面风险管理报告办法》，明确总行风险管理委员会 ESG 与气候风险管理职责，定期向高级管理层与董事会报告 ESG 与气候风险，调整完善信贷政策和投资政策；持续开展气候变化相关的风险和机遇评估，与现行风险管理架构整合，定期分析和评估制定相应对策，积极开展气候风险压力测试研究探索，并主动披露气候风险压力测试情况。成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，组织推动落实并跟踪、督促、评价。

# 重要性分析



本行依据联合国可持续发展目标(SDGs)、国际通用的社会责任标准、金融行业典型特点,以及本行 ESG 工作实践经验等因素,确定政府或银行业监管机构工作人员、本行董监事及股东、本行客户、本行员工、本行周边社区居民、合作伙伴(金融同业、供应商、NGO)六大主要利益相关方。为确保了解利益相关方的关注与期望,并内化为进步的动力,本行定期开展 ESG 关键议题研究,通过利益相关方调研进行议题重要性分析,以确保公司充分跟进和响应利益相关方关注重点。



### 识别

基于公司2023年度利益相关方调研结果,结合银行业政策与热点、本行重大战略,以及可持续发展相关的国际标准和指引,识别和修订公司**24**项ESG议题。

### 评估

为了解利益相关方的主要关注议题,本行向六大利益相关方群体发放问卷,进行各项ESG议题的重要度评分。2023年,利益相关方的调研着重推进对客户、董事、监事、投资者等相关方的问卷发放与有效回收,共收回问卷**7,889**份。

### 筛选

根据调研获得的ESG议题对利益相关方的重要程度和对本行的重要程度,构建重要性分析矩阵,以筛选出对本行经营发展具有重大影响的关键议题。

### 管理

依据议题矩阵图,列出2023年利益相关方对各项议题的关注程度,同时参考GRI标准(GRI Standards),完整说明对应的管理方针、管理机制,并持续积极有效地管理和披露各项议题。

## ◎ 聚焦领域与进展 ◎

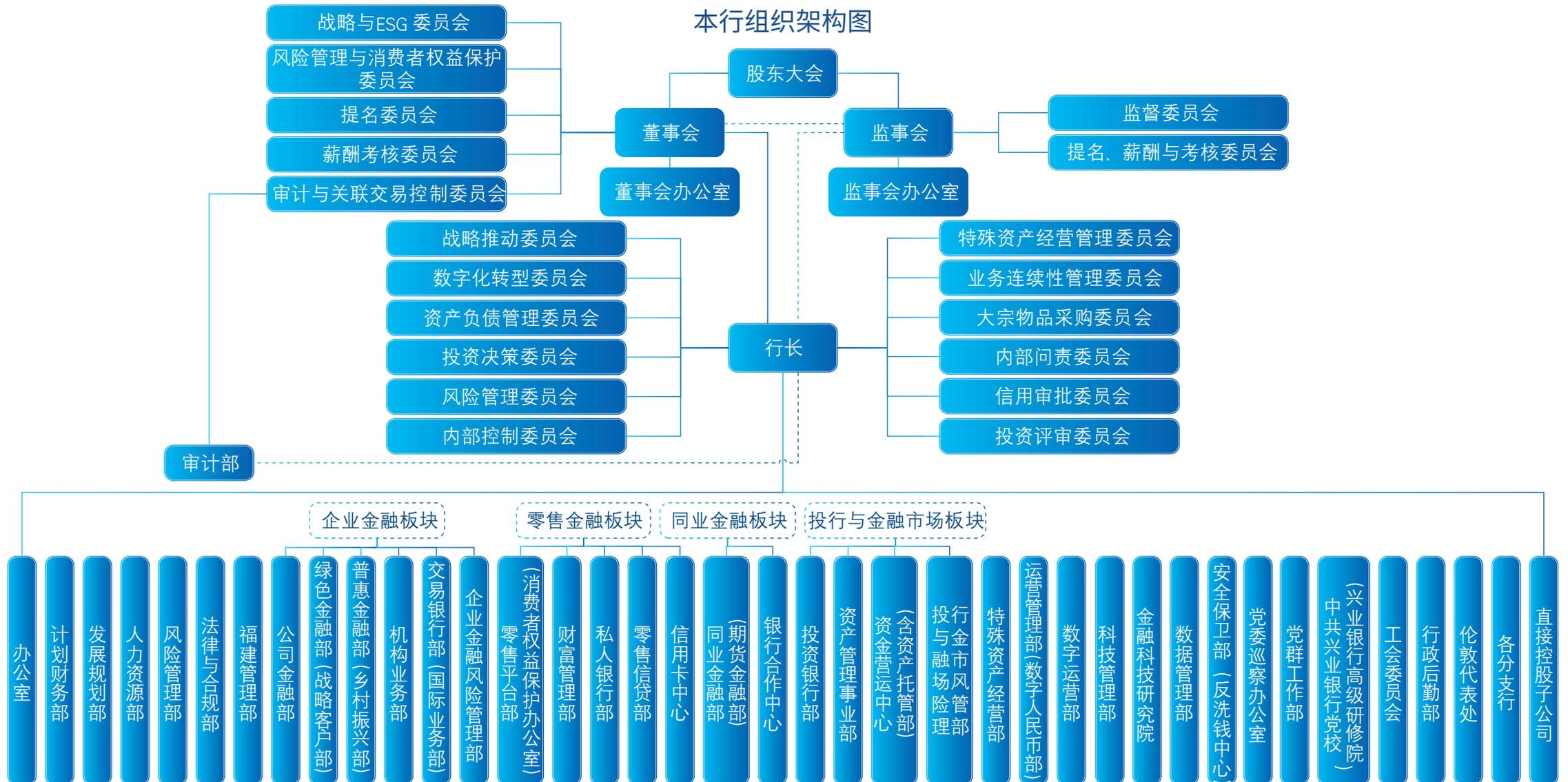
领域	2023年进展	SDGs目标
<p><b>为股东 创造价值银行</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集团资产总额 <b>101,583.26</b> 亿元, 实现营业收入 <b>2,108.31</b> 亿元, 实现归属于母公司股东的净利润 <b>771.16</b> 亿元, 不良贷款率 <b>1.07%</b>, 较上年末下降 <b>0.02%</b></li> <li>● 反腐败、反商业贿赂政策培训 <b>528</b> 次, 反腐倡廉培训覆盖达 <b>20.40</b> 万人次</li> <li>● 数据安全投入规模 <b>1.2</b> 亿元, 全年风控平台阻断各类高风险交易超 <b>1,100</b> 万笔</li> <li>● 企业级智能反欺诈平台荣获中国人民银行金融科技发展二等奖</li> <li>● 未发生因客户信息泄露或未履行个人信息保护相关工作而被监管处罚事件</li> <li>● 明晟 (MSCI) ESG 评级提升至 <b>AA</b> 级, 连续 <b>5</b> 年蝉联境内银行业最高评级</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 16. 和平、正义与强大的机构</li> <li> 17. 促进目标实现的伙伴关系</li> </ul>
<p><b>为国家 服务经济社会</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● “五大新赛道”贷款均较年初实现两位数增长, 与经济转型方向一致: 2023 年末, 科创、普惠、能源、汽车、园区“五大新赛道”贷款近两年 (较 2021 年末) 增幅达到 <b>92.3%、67.68%、54.81%、56.16%、63.65%</b></li> <li>● 全年境内人民币贷款收息率同比下降 <b>33BPs</b></li> <li>● 绿色金融融资余额 <b>18,928.72</b> 亿元, 同比增长 <b>16.14%</b></li> <li>● 近三年普惠金融年复合增长率 <b>35%</b></li> <li>● 民营企业贷款余额 <b>13,056.98</b> 亿元, 同比增长 <b>16.72%</b></li> <li>● 满足客户多元化养老服务需求, 截至 2023 年末, 本行累计开立个人养老金账户超 <b>424.6</b> 万户</li> <li>● 集团信息科技投入总额达 <b>83.98</b> 亿元, 同比增长 <b>1.78%</b></li> <li>● 首次发布企业级数据字典, 建成 2.8 万项企业级数据字典标准, 《企业级用户体验标准化设计规范》被中国人民银行认定为行业首发标准</li> <li>● 非金融企业债务融资工具承销规模超过 <b>7,300</b> 亿元, 重回市场第 <b>1</b> 位, 境外债券承销规模保持中资股份商业银行第 <b>1</b> 位</li> <li>● 福建省内机构各项贷款余额 <b>15,208.91</b> 亿元, 较年初增长 <b>3.95%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 1. 无贫穷</li> <li> 8. 体面工作与经济增长</li> <li> 9. 产业、创新和基础设施</li> <li> 11. 可持续城市和社区</li> </ul>

领域	2023年进展	SDGs目标
<p><b>为客户 提升服务体验</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>零售 AUM 较年初增长 16.62% 至 3.93 万亿元</li> <li>兴银理财管理规模较年初增长 8.18% 至 2.26 万亿元,综合理财能力累计 24 个季度居普益标准综合理财能力榜首</li> <li>消费者权益保护相关培训员工参与率达 100%</li> <li>95561 客户服务热线服务满意度 99.94%</li> <li>公众金融知识普及受众客户量 21,044.92 万人次,累计公众金融知识普及活动 13,661 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 12. 负责任的消费和生产</li> <li> 17. 促进目标实现的伙伴关系</li> </ul>
<p><b>为环境 共护美丽中国</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>将授信对象 ESG 表现纳入评级考量范围,优化化石能源评审策略</li> <li>绿色金融累计服务企业数 77,502 家</li> <li>绿色贷款带动年度减排二氧化碳量 2,292.28 万吨,带动年节约标准煤 951.73 万吨,带动年度节水量 1,054.52 万吨</li> <li>新增绿色债券投资规模 249.92 亿元,存量规模 444.15 亿元</li> <li>兴银理财 ESG 理财与绿色理财产品发行量 2,332 亿元,其中绿色理财产品发行量 795 亿元</li> <li>绿色租赁、绿色信托、绿色基金余额合计 990 亿元</li> <li>本行自有场地中,共有 6 栋建筑具备绿色建筑标识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 6. 清洁饮水与卫生设施</li> <li> 7. 经济适用的清洁能源</li> <li> 13. 气候行动</li> <li> 14. 水下生物</li> <li> 15. 陆地生物</li> </ul>
<p><b>为社会 共创美好未来</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行智能催收产业替代升级,智能机器人 (AI) 承接案量占比上升至 95%,较 2022 年增长 63%,约相当于节约 1,300 名人力</li> <li>建成 287 家智慧网点</li> <li>建成 2,085 个“兴公益”惠民驿站</li> <li>年内对外捐赠支持 5,238.61 万元</li> <li>常年驻村提供对口金融帮扶服务,累计挂钩帮扶点 74 个,派出干部 52 人</li> <li>员工志愿者活动 79,879 人次</li> <li>志愿者活动时间 82,071 小时</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 1. 无贫穷</li> <li> 2. 零饥饿</li> <li> 3. 良好健康与福祉</li> <li> 10. 减少不平等</li> </ul>
<p><b>为员工 携手相伴成长</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工满意度得分 95.22 分(满分 100 分),员工满意度调查参与度 70%</li> <li>开展全行员工数字化能力水平的数字化专项考试,涉及 34 个考试科目,考试人次累计近 11 万人次,同比增长 144%</li> <li>员工人均培训时长 210.7 小时,同比增加 3.7 小时</li> <li>“兴声”平台累计收到员工发帖 15,500 余条,评论超 9.5 万条,日阅读量达 4.2 万人次,累计阅读量超 4,295 万人次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 4. 优质教育</li> <li> 5. 性别平等</li> <li> 10. 减少不平等</li> </ul>

# 提高治理效能, 稳健创造价值

本行持续健全“党委领导核心作用、董事会战略决策、高管层执行落实、监事会依法监督”的公司治理机制, 坚持通过规范化、专业化、科学化管理提升内部运营效率, 并扎实做好对利益相关者权益的保护, 切实防范各类金融风险。

## 公司治理结构



本行建立科学、健全的公司治理架构，股东大会、董事会、监事会和高级管理层分工明确、相互制衡、有机衔接，共同提升治理效能。董事会下设五个专门委员会：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，对应负责本行重要议案和涉及环境、社会、治理等议题的讨论。其中，除战略与 ESG 委员会外，四个委员会的主任委员均由独立董事出任。



类别

战略与 ESG 委员会

运作情况

委员会主席：吕家进

会议次数：4

平均出席率：100%

审议议案内容

《2022 年度董事会工作报告》《2022 年度行长工作报告》《2022 年度董事会战略与 ESG 委员会工作报告》《2022 年度公司治理自评估报告》《2022 年度可持续发展报告》《2022 年度利润分配预案》《2022 年资本管理情况及 2023 年资本管理计划报告》《2022 年资本充足率报告》《关于发行资本债券的议案》《关于中期资本管理规划 (2023-2025 年) 的议案》《关于修订〈集团并表管理办法〉的议案》《关于核定 2023 年度呆账核销额度的议案》《关于核销单笔损失大于 3 亿元呆账项目的议案 (2023 年第一批)》《关于核销单笔损失介于 1 亿元至 3 亿元之间呆账项目的议案 (2023 年第一批)》《关于开展上海张江机房全面改造项目建设的议案》《关于南京分行购置徐州分行本部营业办公用房的议案》《关于制定 2023 年恢复计划的议案》《关于核销单笔损失大于 3 亿元呆账项目的议案 (2023 年第二批)》《关于核销单笔损失介于 1 亿元

至 3 亿元之间呆账项目的议案 (2023 年第二批)》《关于哈尔滨分行购置本部营业办公用房的议案》《关于制定〈ESG 政策〉的议案》《2023-2027 年资本管理规划》《关于核销单笔损失大于 3 亿元呆账项目的议案 (2023 年第三批)》《关于核销单笔损失介于 1 亿元至 3 亿元之间呆账项目的议案 (2023 年第三批)》《关于追加 2023 年度全行呆账核销额度的议案》《关于申请 2023 年资源池设备购置预算的议案》《关于在福州滨海新城建设金融科技产业园的议案》《关于郑州分行购置本部营业办公用房的议案》《2024 年度分支机构发展规划》《关于核销单笔损失大于 3 亿元呆账项目的议案 (2023 年第四批)》《关于核销单笔损失介于 1 亿元至 3 亿元之间呆账项目的议案 (2023 年第四批)》，共计 31 个议案



类别

风险管理与消费者权益保护委员会

运作情况

主任委员：贲圣林

会议次数：4

平均出席率：100%

审议议案内容

《2022 年度董事会风险管理与消费者权益保护委员会工作报告》《关于 2022 年负债质量管理报告》《2022 年第四季度全面风险管理状况评估报告》《关于 2023 年集团风险偏好实施方案的报告》《关于 2023 年度国别风险分类及风险限额方案的报告》《关于 2022 年度内部资本充足评估程序 (ICAAP) 的报告》《关于 2022 年预期信用损失法模型投产验证及独立外部第三方全面验证的报告》《关于制定 < 预期信用损失法模型验证管理办法 > 的议案》《关于 2022 年预期信用损失法实施结果及验证的报告》《关于 2023 年一季度预期信用损失法模型参数更新的报告》《2022 年度反洗钱合规管理情况的报告》《2023 年度消费者权益保护工作计划》《2022 年消费者权益保护内部考评报告》《关于核定 2023 年度呆账核销额度的议案》《关于核销单笔损失大于 3 亿元呆账项目的议案 (2023 年第一批)》《关于核销单笔损失介于 1 亿元至 3 亿元之间呆账项目的议案 (2023 年第一批)》《2023 年第一季度全面风险管理状况评估报告》《关于修订 < 国别风险管理办法 > 的议案》《关于制定 < 金融资产风险分类管理办法 > 的议案》《关于 2023 年上半年预期信用损失法模型更新及验证情况的报

告》《关于修订 < 消费者权益保护工作管理办法 > 的议案》《关于核销单笔损失大于 3 亿元呆账项目的议案 (2023 年第二批)》《关于核销单笔损失介于 1 亿元至 3 亿元之间呆账项目的议案 (2023 年第二批)》《2023 年第二季度全面风险管理状况评估报告》《关于制定 < 押品管理办法 > 的议案》《关于核销单笔损失大于 3 亿元呆账项目的议案 (2023 年第三批)》《关于核销单笔损失介于 1 亿元至 3 亿元之间呆账项目的议案 (2023 年第三批)》《关于追加 2023 年度全行呆账核销额度的议案》《2023 年第三季度全面风险管理状况评估报告》《关于零售内评违约风险暴露分池模型 (2023 版) 开发验证及申请上线的报告》《关于 2023 年下半年预期信用损失法模型更新及验证情况的报告》《消费者权益保护工作专项审计报告》《关于 2023 年度消费者权益保护工作情况报告》《关于核销单笔损失大于 3 亿元呆账项目的议案 (2023 年第四批)》《关于核销单笔损失介于 1 亿元至 3 亿元之间呆账项目的议案 (2023 年第四批)》，共计 35 个议案

类别	提名委员会	
运作情况	主任委员：漆远 会议次数：6 平均出席率：100%	
审议议案内容	《关于提名第十届董事会部分董事候选人的议案》《2022 年度董事会提名委员会工作报告》《关于提名张学文先生为第十届董事会独立董事候选人的议案》《关于聘任陈信健先生为行长的议案》《关于提名陈信健先生为第十届董事会董事候选人的议案》《关于聘任曾晓阳先生为副行长的议案》《关于选举陈信健先生为第十届董事会副董事长的议案》《关于调整董事会下设委员会成员组成的议案》，共计 8 个议案	
类别	薪酬考核委员会	
运作情况	主任委员：徐林 会议次数：2 平均出席率：100%	
审议议案内容	《2022 年度董事会薪酬考核委员会工作报告》《2022 年度董事履行职责情况的评价报告》《2022 年度高级管理人员薪酬分配方案》《关于制定 < 绩效薪酬追索扣回管理办法 > 的议案》，共计 4 个议案	
类别	审计与关联交易控制委员会	
运作情况	主任委员：张学文 会议次数：7 平均出席率：100%	
审议议案内容	《2023 年度内部审计项目计划》《2022 年度内部审计工作情况报告》《关于给予兴业信托系列等关联方关联交易额度的议案》《2022 年度董事会审计与关联交易控制委员会工作报告》《2022 年年度报告及摘要》《2022 年度财务决算报告及 2023 年度财务预算方案》《关于聘请 2023 年度会计师事务所的议案》《关于 2022 年度募集资金存放与实际使用情况的专项报告》《2022 年度关联交易情况报告》《关于中国银保监会 2022 年现场检查整改和问责情况的报告》《2022 年度内部控制评价报告》《关联交易情况专项审计报告》《2023 年第一季度报告》《关于给予福建省港口集团有限责任公司及其关联企业关联交易额度的议案》《2023 年半年度报告全文及摘要》《关于 2022 年度毕马威内控审计缺陷整改落实情况的报告》《2023 年上半年内部审计工作情况的报告》《2023 年第三季度报告》《关于给予福建省金融投资有限责任公司系列关联方关联交易额度的议案》，共计 19 个议案	

## 董事会组成与运作

本行严格依据《兴业银行股份有限公司章程》进行董事会成员的提名和任免。董事由股东大会选举或更换，任期三年，董事任期届满可连选连任。董事会提名委员会将适时向董事会提出董事候选人，遇有临时增补董事，由董事会提出后，建议股东大会予以选举或更换。

本行重视董事的专业知识与技能，包括应具备：法律、经济、金融、财务、ESG 及其他有利于履行董事职责的工作经历；熟悉商业银行经营管理相关的法律法规。同时，本行致力于建立专业、地域、性别、国籍和职业等方面趋于多元的成员结构，以促进董事会决策过程中拓宽视野，提高决策的科学性和针对性。报告期内，本行董事共计 12 名，其中：独立董事 5 名，女性董事 2 名；董事平均任期为 1.59 年。

姓名	职务	性别	出生年月	任期	专业背景
吕家进	董事长	男	1968.09	2021.07.26—2024.06.10	金融(银行)
陈信健	副董事长	男	1967.10	2023.10.11--2024.06.10	金融(银行)
	行长			2023.10.11--2024.06.10	
	监事长			2022.05.06--2023.07.18	
陈逸超	董事	男	1950.11	2015.07.01—2024.06.10	财务
乔利剑	董事	女	1973.02	2023.08.30—2024.06.10	精算、财务、金融(保险)
肖红	董事	男	1972.10	2021.07.30—2024.06.10	财务、金融(银行)
陈躬仙	董事	男	1968.12	2024.01.31—2024.06.10	经济、审计
孙雄鹏	董事	男	1967.04	2021.07.30—2024.06.10	金融(银行)
	副行长			2016.08.25—2024.06.10	
贲圣林	独立董事	男	1966.01	2021.07.30—2024.06.10	金融(银行)
徐林	独立董事	男	1962.06	2021.07.30—2024.06.10	金融、ESG
王红梅	独立董事	女	1961.06	2022.01.25—2024.06.10	科技、ESG
漆远	独立董事	男	1974.03	2022.03.10—2024.06.10	金融、科技
张学文	独立董事	男	1962.11	2023.09.25—2024.06.10	财务、会计

注：本行独立董事的简历及信息详见公司官网“独立董事和外部监事交流”一栏。

### 董事会 独立性

本行严格依据《上市公司独立董事管理办法》规定,截至2023年末,本行独立董事兼任其他公司独立董事数量均少于2家。董事个人或其所任职的企业如与本行存在关联关系,均必须向董事会、监事会披露其关联关系的性质和程度,并遵循关联董事回避程序,若有涉及董事自身或其关联方应予回避,确保相关决策符合利益相关者的最大利益。

### 董事会 能力建设

报告期内,本行共组织董事会成员参加培训5场,参与培训董事14人次,年内董事人均参与培训时长12小时,涉及宏观经济形势、财政金融政策分析、独立董事制度改革等3个主题。

报告期内,本行共组织董事会成员开展专项调研5次,包括赴呼和浩特分行、成都分行、拉萨分行调研分支机构战略实施情况及业务开展情况,组织开展信用卡专题调研、数据治理专项调研等,并组织董事会审计与关联交易控制委员会与内审、财务部门交流座谈,全面增进董事、高管日常信息沟通,增进了解全行经营管理情况。

### 董事会 绩效评估

本行制定《董事履职评价办法》《董事监事履职时间计算标准操作细则》,持续完善董事履职评价的维度和内容,细化对不同类别董事的履职评价要求,定期总结梳理各董事的年度履职情况,形成董事会对全体董事的履职评价报告,促进董事忠实勤勉履行职责。

有关“报告期内召开的董事会有关情况”“董事履行职责情况”,详情请参见:《兴业银行2023年年度报告》。



## 高管薪酬政策

本行高管人员薪酬严格按照主管部门审核确定并经公司治理程序审议通过的方案进行支付，与公司经营业绩考核结果挂钩。通过建立包括盈利能力、资产质量、偿付能力、经营增长等定量指标，以及服务高质量发展(包括支持经济社会发展、重大项目建设、精准扶贫、乡村振兴等有关情况)、绿色金融业务发展(包括绿色金融制度建设、品牌建设以及业务发展情况)等定性指标的综合评价体系，将短期激励和长期激励相结合，强化高管人员履责责任，推动公司提升经营管理水平，促进公司持续健康发展。

2023年，为健全绩效薪酬激励约束机制，充分发挥绩效薪酬在公司经营管理中的导向作用，本行修订《兴业银行高层管理干部延期支付绩效薪酬考核发放办法》，制定《兴业银行绩效薪酬追索扣回管理办法》。高层管理干部以及对公司经营风险有直接或重大影响的员工，其绩效薪酬的40%及以上采取延期支付方式，延期支付期限不少于3年。其中主要高层管理人员绩效薪酬的延期支付比例为50%。对发生违法违规违纪行为或出现职责范围内风险超常暴露等情形的，依据监管政策及公司有关规定，根据情形轻重进行相应绩效薪酬的追索扣回，确保薪酬水平与风险调整后的绩效表现相一致。

## 保障投资者权益

为适应监管新规，进一步规范和加强本行投资者关系管理工作，2023年，本行修订《兴业银行投资者关系管理办法》，新《办法》更加明确投资者关系管理内涵，丰富投资者关系管理内容和方式。

### 高管薪酬考核综合评价体系

指标	类别	指标项目
财务指标	定量指标	盈利能力、资产质量、偿付能力、经营增长，并对发生不良重大事项以及违规违纪等引入扣分机制
服务高质量发展	定性指标	支持经济社会发展、重大项目建设、精准扶贫、乡村振兴、普惠金融、科技建设等有关情况
支持绿色金融发展	定性指标	绿色金融制度建设、服务业务发展情况等

注：有关“现任及报告期内离任董事、监事和高级管理人员持股变动及报酬情况”，详情请参见：《兴业银行2023年年度报告》。

## 完善常态化交流体系, 维护中小投资者利益

本行高度重视对中小投资者的保护与价值传递, 通过制度先行与落实跟进、高层参与与部门协同定期交流与常态化沟通, 构建起多渠道、多平台、多层次的投资者信息交流体系。

2023年, 本行先后组织召开“2022年度业绩说明会”“2023年第一季度业绩说明会”“2022年年度股东大会”“2023年中期业绩说明会”“2023年第三季度业绩电话说明会”, 以及多场路演走访、投资者开放日活动, 均由高管层参与, 与市场投资者面对面坦诚交流, 得到市场一致好评与信赖。

2023年, 本行积极参与福建辖区上市公司网上集体接待日活动, 就本行经营状况、风险管理、分红计划与中小投资者进行充分交流; 积极响应上交所2023年“我是股东”活动的安排, 诚邀中小投资者走进上市公司“兴业银行”进行参观调研。活动期间, 投资者通过参观本行行史馆, 了解本行成立三十五年来的发展历程和发展成就, 并逐一解答投资者关注的问题。

### 搭建沟通桥梁 传递长期价值投资理念

在常规交流活动之外, 本行首次带领投资者走进分行, 采用专题交流方式深化对总行战略如何在分行贯彻实施的认识, 分别在上海、杭州举办“重点区域+特色分行”系列调研活动。上海分行向投资者充分展示兴业银行服务新经济取得的成效, 有效提升内资和外资机构对本行以研究先行、发挥专业特长、总分协同高效服务客户的认识, 以及本行深化战略内涵、推动体制机制改革带来的新变化; 杭州分行、南京分行向市场展示落实总行“巩固基本盘, 布局新赛道”策略的同时, 运用“商行+投行”战略, 在绿色金融、科创金融、园区金融领域以及支持地方政府转型发展取得的良好成效, 深化投资者对兴业银行融入国家区域经济发展, 发挥自身专业化优势, 服务新经济客群认识。

### 拓展资本市场信息反馈渠道 提升双向沟通效率

本行通过《投资者关系周报》《董监事资本市场信息月报》《重要信息报告》《资本市场备答手册》《股价表现分析》《股东变动分析》等定期和不定期报告, 形成资本市场与上市公司之间更有效的双向信息互动; 在报告期内, 持续借助电话、邮箱、上证E互动平台、券商策略会、调研接待等各类渠道, 加强投资者交流, 答疑解惑; 积极参加和接待国内外券商交流会, 有效增强外资对中国经济发展前景、银行风险化解举措、银行转型发展成效的认识; 持续优化更新完善公司官网投资者关系栏目设置与信息数据。



2023年2月14日, 本行党委书记、董事长吕家进先生参加本行重点区域特色分行系列调研活动



荣获“**投资者关系天马奖**”(证券时报主办的第十四届“天马奖”)



荣获“**最佳投资者关系团队**”(财联社主办的“第四届精英董秘”)



荣获“**上市公司2022年报业绩说明会最佳实践**”(中国上市公司协会主办的“2022年报业绩说明会最佳及优秀实践”活动)

# 强化风险管理, 坚持稳健发展

## 风险管理组织架构

本行持续健全风险管理组织架构,由董事会承担全面风险管理的最终责任,负责建立风险文化、制定风险管理策略、设定风险偏好和确保风险限额的设立、审批重大风险管理政策和程序、审议全面风险管理报告等职责。董事会风险管理与消费者权益保护委员会依据公司章程,重点负责审批及检查高级管理层有关风险的职责、权限及报告等,并定期向董事会报告。监事会主要负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。高级管理层承担全面风险管理的实施责任,执行董事会的决议,负责明确全面风险管理职能部门、业务部门以及其他部门在风险管理中的职责分工,制定清晰的执行和问责机制,确保风险管理策略、风险偏好和风险限额得到充分传达和有效实施;建立完备的管理信息系统和数据质量控制机制。



## 风险管理体系建设

本行制定业务运营与风险管理并重的发展战略，建立以风险资产管理为核心的事前、事中、事后风险控制体系，健全各项业务的风险管理制度和操作规程，完善风险责任追究与处罚机制，将各类业务、各种客户承担的信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账簿利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险、洗钱风险、气候风险等纳入全面风险管理范畴，形成了明确、清晰、有效的全面风险管理体系。在日常风险管理工作中，本行构建全面、立体、动态的风险防控体系，由业务部门(机构)作为第一直接责任人，承担风险管理的直接责任；第二道防线由风险管理部门承担制定政策和流程，监测和管理风险的责任；内审部门负责承担业务部门和风险管理部门履职情况的审计责任，“三道防线”各司其职，共同致力于风险管理目标的实现。

根据自身条件和外部环境，本行制定清晰的风险管理策略，并逐年设定风险偏好，明确风险偏好的设定、传导、执行、监测、报告、评估和调整等要求。根据业务规模、复杂程度、风险状况的变化，对风险偏好进行调整。2023年，集团子公司在风险管理、市场风险敞口管控和限额管理、国别风险管理、表外业务风险管理、风险管理考核、风险金管理等方面取得实质进展，风险体系更加完善有效。

<p><b>加强集团风险管理</b></p>	<p>开展子公司风险画像排查及限额管理，引导子公司优化业务结构、完善风控机制。</p>
<p><b>加强市场风险敞口管控和限额管理</b></p>	<p>持续推动健全市场风险常规管理机制，如优化完善市场风险偏好、完善市场风险预警及应急管理机制等。</p>
<p><b>加强国别风险管理</b></p>	<p>“有保有压”降低集团国别风险敞口，夯实国别风险限额管理工作；强化风险监测预警；</p> <p>开展国别风险压力测试，推动国别风险相关系统管理功能建设；</p> <p>成立国别风险工作小组提升应急处置能力，对照监管要求修订本行国别风险管理办法。</p>



## 风险管理文化建设

本行推行风险“吹哨人”制度，要求各级机构、风险相关工作人员及时将风险管理工作中发现的棘手、敏感、不便直接干预的风险问题和隐患向总行报告。对于及时报告的机构和个人，本行在年末考评中予以加分奖励，并给予合规嘉奖；未及时报告并造成不良后果的，本行除考评扣分、诫勉谈话、违规积分外，还将酌情采取问责措施。

截至报告期末，线上风控学习平台“兴风向”已累计开发 160 多门视频微课，参与学习超 219 万人次，融合不同条线，联动前中后台，有效推动前中后台人员将学习内容与实际工作相结合，提高全员风险防控能力。课题成果转化实效，共计形成 429 份应用推广报告，落地实践 308 个创新创效成果，遴选 82 个重点风险疑难课题在全行转化落地，推动业务高效发展。凭借在行内推动智能风控数字化转型，“兴风向”荣获 2023 年度省总工会颁发的工人先锋号荣誉称号，并获上海交大教育集团、2023 年中国企业标杆学习平台组委会评选的“2023 人才梯队建设最佳实践项目”称号。

## 新兴风险识别与应对

新兴风险	风险描述	影响	行动措施
 <p>气候变化风险</p>	<p>气候变化已经成为金融风险的来源。在物理风险方面，极端天气事件、自然灾害可能使自身或客户业务中断或设备毁损；在转型风险方面，经济社会的低碳转型进程中，可能受政策变化、技术变革、能源结构调整等影响造成本行资产组合的不确定性。</p>	<p>气候相关风险可能通过多个渠道演化为金融风险，对本行的财务或战略方面产生实质性影响，如：固定资产及无形资产的使用寿命减损；贷款组合违约风险上升；融资标的资产和租赁应收款的减值；影响贷款项目预计产生的现金流量等。</p>	<p>详见本报告 75-78 页</p>
 <p>数据安全风险</p>	<p>随着金融科技的不断发展和数字化转型的不断升级，银行的客户及相关交易信息更容易暴露在风险之下，如：敏感数据和个人信息存在过度收集或未妥善处理、遭致黑客窃取或篡改等。</p>	<p>如发生重大数据安全事件，甚至触犯《数据安全法》《个人信息保护法》和违反金融监管部门要求，将导致监管问责、舆情风险、客户流失、经济损失、业务创新停滞等一系列严重后果。</p>	<p>详见本报告 41-53 页</p>
 <p>网络欺诈风险</p>	<p>随着银行产品与服务网络化和场景化趋势的增强，不法分子可能通过木马、钓鱼链接、电信诈骗等手段，实施针对银行和客户的欺诈行为以获取不正当利益，并造成客户和银行的资金损失。</p>	<p>银行客户遭受的欺诈风险有可能向银行转移，最终演变成为银行自身的资金、声誉等损失。若发生大规模欺诈事件，不仅会给银行带来巨大的经济损失，同时也会给社会带来严重的影响。</p>	<p>详见本报告 125-126 页</p>

## 夯实合规基础, 推进持续发展

本行坚持“业务发展、合规先行”，以“法治兴业”落地执行为主线，不断健全风险与合规内控管理长效机制。本行及子公司均严格遵守国家法律法规及监管部门合规要求，聚焦重点业务领域管理，为业务高质量发展提供坚实保障。



### 合规内控相关的治理建设

本行董事会负责审议批准本行的合规政策并监督合规政策的实施，对内部控制的健全性、合理性和有效性进行定期研究和评价；高级管理层对合规风险内部控制情况进行监督，落实反洗钱、反恐怖融资相关要求；督促经营决策、风险管理和内部控制中存在的问题及时得到整改。



### 合规制度建设

出台并实施《兴业银行员工合规手册》《兴业银行员工异常交易行为管理办法》《兴业银行员工行为十三条禁令》《兴业银行案防工作管理办法》《兴业银行外包人员风险管理办法》《兴业银行员工全生命周期管理工作规范指引》等制度文件，进一步完善合规内控管理体系。



### 合规文化建设

2023年，结合“法治兴业”五年规划，本行在集团范围内开展兴航程“法治能力提升年”活动。持续推进“从严治行、合规经营”文化建设，坚持构建企业级的合规风险管控体系，将法治建设融入数字化转型发展大局，主动探索数字时代下本行法治实施与数字化转型发展相融合的实践路径，提升集团运用法治思维与法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、应对风险的能力。



2023年，本行将培育法治文化理念纳入集团“法治能力提升年”活动重点任务之一，明确合规是全体员工共同的责任，通过全行法律与合规培训等，持续强化经营单位合规履职，提升基层负责人合规内控管理履职能力。各层级持续开展合规宣贯及警示教育，筑牢“全员主动合规、合规创造价值”的合规理念，增强全体员工“遵法、学法、守法、用法”意识。

2023年，总行层面在公众号累计刊发合规内控管理、法治兴业有关工作动态专题**36**篇，开辟总行“合规讲堂”、《合规内控》、《法律事务》专业初级学习地图等“兴知”线上专题课程，参训人员**8.8万**人次；推动各分行、子公司累计开展“一把手讲合规”**390**余次，“合规下基层”**1,200**余次，合规培训**1,300**余次，发布合规风险提示**260**余篇。

## 信访举报与处置

本行于 2022 年 6 月修订《兴业银行信访工作管理办法》，明确细化意见建议类、检举控告类以及申诉诉求等三类信访受理流程和处理时限要求，规定应对信访人诉求的及时响应和回复，并设置信访接待场所、信访电话、电子邮箱。同时，对信访人信息严格保密，严禁向被检举、揭发的人员或单位透露，并对与信访事项或信访人有直接利害关系的个人执行回避制度，并在官网公布《关于举报人保护的政策公开》。

## 反洗钱管理

2023 年，本行认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，按照反洗钱法律规章要求，积极应对内外部反洗钱形势变化，全面深化反洗钱体制机制改革，设立反洗钱中心，并决定将分行反洗钱可疑交易监测分析工作上收到总行“集中做、专业做”，着力推动反洗钱可疑交易监测采取总行集中模式。深入推进反洗钱工作数字化转型，推动客户尽职调查、高风险客户管控等流程线上化，探索人工智能、知识图谱、大语言模型等新技术在资金监测等领域的应用，搭建并运行反洗钱数字化检查平台。

深化反洗钱数字化转型	制定反洗钱数字化体系建设“五个一”规划，推进数据、指标、模型、图谱、管理应用的系统性升级
持续优化反洗钱系统功能	全年梳理上线系统优化需求 <b>975</b> 条，优化洗钱风险监测模型 <b>11</b> 个，涉及 <b>64</b> 条预警监测规则、 <b>8</b> 项多主体案例组网标准
优化反洗钱数据质量管理体系	构建数据质量“烽火台”预警机制，提升源头治理有效性与及时性；组织开展反洗钱数据质量检查和源头治理，2023 年末单月补录量较年初单月补录量下降 <b>66.84%</b>
加强业务制度审查及新产品业务洗钱风险评估	在业务制度内嵌反洗钱内控合规要求 <b>57</b> 份，对 <b>6</b> 项产品开展新产品新业务洗钱风险评估
自评估结果运用	全面检视洗钱风险隐患及管控薄弱环节，通过问题整改促进管理提升，2023 年督促整改完成率达到 <b>80%</b> 以上

## 本行 2023 年

▶
开展

反洗钱宣传 **1,014** 场

受众 **8,719,997** 人次

▶
开展

反洗钱培训 **1,292** 场

参训 **170,438** 人次

## 反腐败及反商业贿赂管理

本行认真贯彻落实党中央有关党风廉政建设和反腐败斗争的重大决策部署，始终以严的基调、严的措施、严的氛围强化政治监督、正风肃纪反腐，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，为公司高质量发展提供坚强保障。

加强对年轻干部、后备干部、新提任干部、重要岗位的纪律教育，组织开展内容丰富、形式多样的清廉文化宣传活动，持续推进“清廉兴业”文化建设，引导员工夯实“不想腐”的思想根基。

强化大数据运用和科技手段支持，不断提升监督质效。

持续开展制度梳理，制定重点领域的廉洁风险防控清单，印发采购工作廉洁风险防控“双十条”，深入推进采购领域廉洁风险专项治理。

加强对“关键少数”的监督，进一步规范关键权力的运行与制约。

坚持原则、把握政策、注重效果，综合运用“四种形态”，严格依规依纪依法，坚定稳妥查办违纪违法案件，强化反腐败高压态势。

健全全面从严治党责任清单，建立“知、督、促”工作机制和重要情况会商机制，加强会商成果运用，巩固发展良好的政治生态，关口前移放大监督效能。



本行对任何形式的腐败贿赂行为实施“零容忍”政策，在公司官网刊载《反腐败政策》，在《兴业银行员工合规手册》《兴业银行员工行为十三条禁令》及重要岗位主要负面行为清单均明确：

**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。**

## 2023年

本行共开展反腐败、反商业贿赂政策培训 **528** 次



培训覆盖达 **20.40** 万人次

覆盖率 **100%**

# 严防科技风险, 确保信息安全

兴业银行确立“全局、全面、全员”的信息安全工作理念, 坚持“合规、专业、合作”的信息安全工作方针, 自上而下构建信息安全治理体系。

- 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
- 每年召开领导小组会议审议和部署本行网络与数据安全工作。

目前全行信息安全专职岗位人员共计 139 人, 其中 35 人持有 CISSP/CISA/CCSP 等国际广泛公认的网络安全、信息安全专业资质证书。

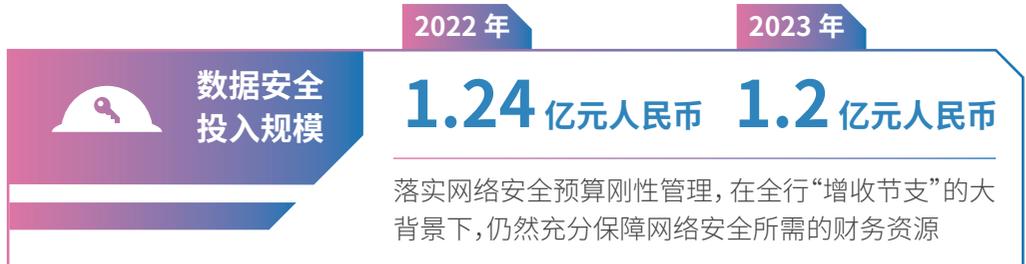


本行聘请 **2 名** 具有科技管理背景的博士担任董事, 董事会切实统筹和监督信息安全工作的开展, 每年专题审议全行个人信息保护工作报告, 2023 年深入总行部门一线开展数据管理和数据安全专题调研, 发布关于隐私权益保护、数据安全风险防范的董事会意见传导函 **3 份**。

明确董事、副行长履行首席网络安全官 (CISO) 职责, 分管网络安全、数据安全职能部门, 负责推动落实全行网络安全、数据安全各项工作。

下设安全管理、安全技术、安全运营、网络攻防、数据安全 5 个专业职能处室, 负责具体推进落实信息安全工作。

- 将信息安全工作落实情况纳入全行各单位综合绩效考评体系; 对发生严重信息安全事件的单位将对其高级管理人员实施薪酬延期支付和追索扣回
- 各子公司、各分行均比照总行, 成立由本单位主要负责人主持的网络安全、数据安全议事协调机构, 统筹推进本单位网络与信息安全工作。各子公司和境外机构均按照属地法律法规和监管要求, 结合自身业务实际制定本公司信息安全总体策略、管理制度和技术标准规范, 独立履行信息安全职责。
- 各子公司、各分行、总行各部门均设信息安全经理 (Business Security Owner) 岗位, 由中层管理干部担任, 日常负责对接总行网络安全、数据安全职能部门, 组织落实总行部署的网络与信息安全重点工作和任务。



为保障网络与信息安全工作切实支撑本行业务高质量发展，2022 年，本行修订并经董事长审核签发《兴业银行网络与信息安全工作政策》，规范全行各级机构网络与信息安全工作原则，切实提升全行网络与信息安全意识 and 防范能力；全面建立覆盖物理安全、网络边界控制、网络区域划分与隔离、终端准入、恶意代码防范、信息系统安全研发、应用程序接口

API 安全、外部数据合作、隐私保护、渗透测试、漏洞缺陷管理、信息科技外包管理、信息科技供应链安全、信息安全事件响应、员工行为规范等领域的信息安全制度和标准规范超过 60 份，全方位建立并持续实施管理、技术、运营各层面的安全措施，切实保障本行网络和信息系统稳定运行，守护客户信息安全。

安全措施	执行情况
<p><b>信息系统内生安全</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持信息系统建设过程中，信息安全措施“同步规划、同步建设、同步使用”，建立覆盖信息系统需求、设计、编码、测试、上线、维护全生命周期的安全研发制度和标准规范 <b>25</b> 份；</li> <li>为每个信息系统的建设和变更配备专门的安全架构师，指导审查安全标准规范的落实；构建代码安全检测平台、漏洞补丁管理系统、交互式应用安全测试工具 (IAST)、安全研发管理平台等安全研发支撑平台，从源头避免或减少信息系统漏洞的产生；</li> <li>每年开展专门针对信息系统研发人员的网络安全意识和安全研发技能培训，2023 年举办“全行安全研发专项培训”和“安全架构师专业技能培训”，合计覆盖 <b>8,884</b> 人次。</li> </ul>
<p><b>敏感数据保护</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在全行部署运行移动存储设备管控以及邮件外发敏感数据实时监测阻断能力；</li> <li>深化密码算法技术在信息系统领域的运用，增强对信息系统重要数据在传输和存储过程中的机密性和完整性保护。</li> </ul>
<p><b>网络攻击纵深防御体系</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建设覆盖全行，涵盖 Web 应用防护、网页防篡改、恶意代码防护、主机安全防护、攻击溯源、防病毒、容器云安全防护等领域，具备事前预防、事中检测防护、事后分析溯源能力的技术防护和运营体系。</li> </ul>
<p><b>7x24 小时威胁监测处置</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建设运营安全态势感知平台，全年不间断开展网络攻击监测处置，2023 年共监测到高危网络攻击尝试超过 <b>3,158</b> 万次，高危实时阻拦率达到 99.9%。</li> </ul>

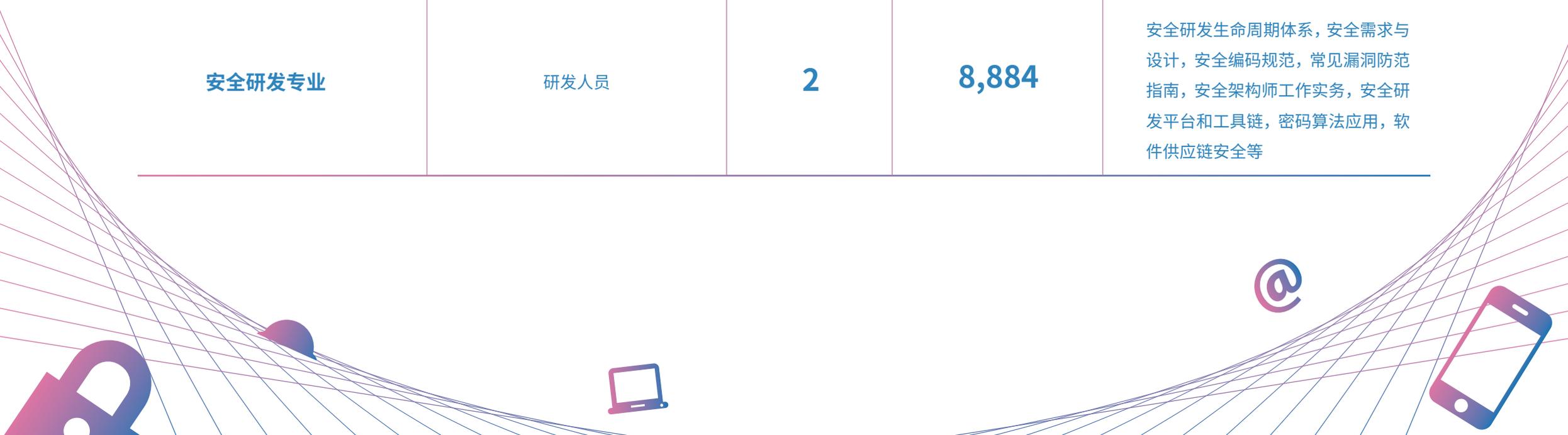
安全措施	执行情况
<p><b>渗透测试</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 组织境内网络攻防领域头部企业,从互联网和内网分别开展多轮网络安全渗透和漏洞检测,充分挖掘本行网络和信息系统深层次安全漏洞。</li> <li>● 通过明确的制度和严密的流程管控,确保每个信息系统必须经过渗透测试和复测并完成所有问题整改后方能上线运行;每年定期开展覆盖存量信息系统的重检渗透测试。</li> </ul>
<p><b>内部红蓝对抗</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自主培养一支内部网络安全蓝军,持续通过自主漏洞挖掘、内部红蓝对抗等方式,实战检验提升安全体系有效性。</li> </ul>
<p><b>社工演练</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年组织开展覆盖全行各单位员工的钓鱼邮件测试,演练内容包括查看邮件内容、点击链接或扫描二维码、上传个人信息,实际锻炼员工对有害邮件的辨别能力并验证相关应急处置流程的有效性;</li> <li>● 2023年,总行组织对 <b>30</b> 家分行、子公司开展社会工程学攻击和近源攻击的专项检查测试,检查人员通过迂回、尾随、仿冒身份等手段,实际检验员工是否能及时询问、阻止和报告内部办公场地内出现的陌生可疑人员;</li> <li>● 对钓鱼邮件测试和社工专项检查中发现的安全意识薄弱的员工,除针对性开展安全意识培训外,均根据本行问责管理相关制度进行严肃问责,问责结果直接挂钩员工当月/当年绩效及后续岗位晋升。</li> </ul>
<p><b>内外部审计</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行全面引入并落实 ISO27001 信息安全管理体系,每年邀请外部第三方机构对本行 ISO27001 安全管理体系认证进行验证和复查;</li> <li>● 每年邀请外部独立测评机构对本行关键信息系统开展网络与信息安全风险评估;</li> <li>● 每年由外部独立审计机构开展包括信息安全控制措施在内的 IT 内部控制审计;</li> <li>● 每年由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。2023年,本行审计部共开展 <b>5</b> 次信息安全管理体系相关审计,包括集团部分下属机构信息科技风险管理专项审计、信息科技外包风险管理专项审计、网上银行科技风险专项审计、香港分行全面业务审计。</li> </ul>

## 开展网络与信息安全培训

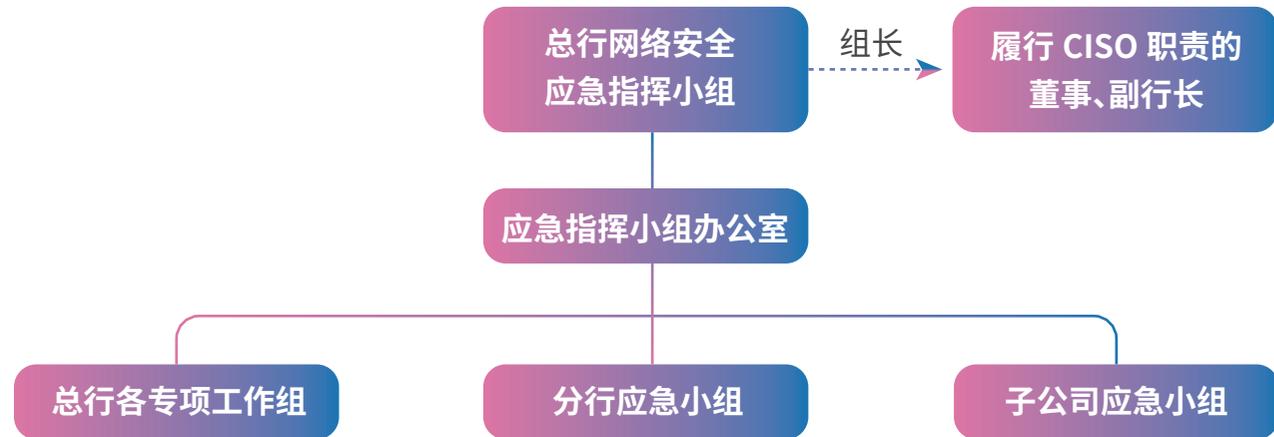
本行打造“兴安全”信息安全宣贯培训长效机制，持续提升全体员工信息安全防范意识和能力。2023年，本行持续推进“兴安全”主题活动，通过电脑屏保、内部聊天软件、学习平台等多渠道

持续推送员工信息安全知识科普和合规要求，培育“人人有责、人人尽责”的信息安全文化体系。

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	274	209,981	网络安全法律法规解读、个人信息保护、社工攻击防范、账号和口令安全、钓鱼邮件识别与防范、数据安全、安全合规要求等
	新员工		799	
安全专业技能培训	安全岗位人员	45	1,120	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	研发人员	2	8,884	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，密码算法应用，软件供应链安全等

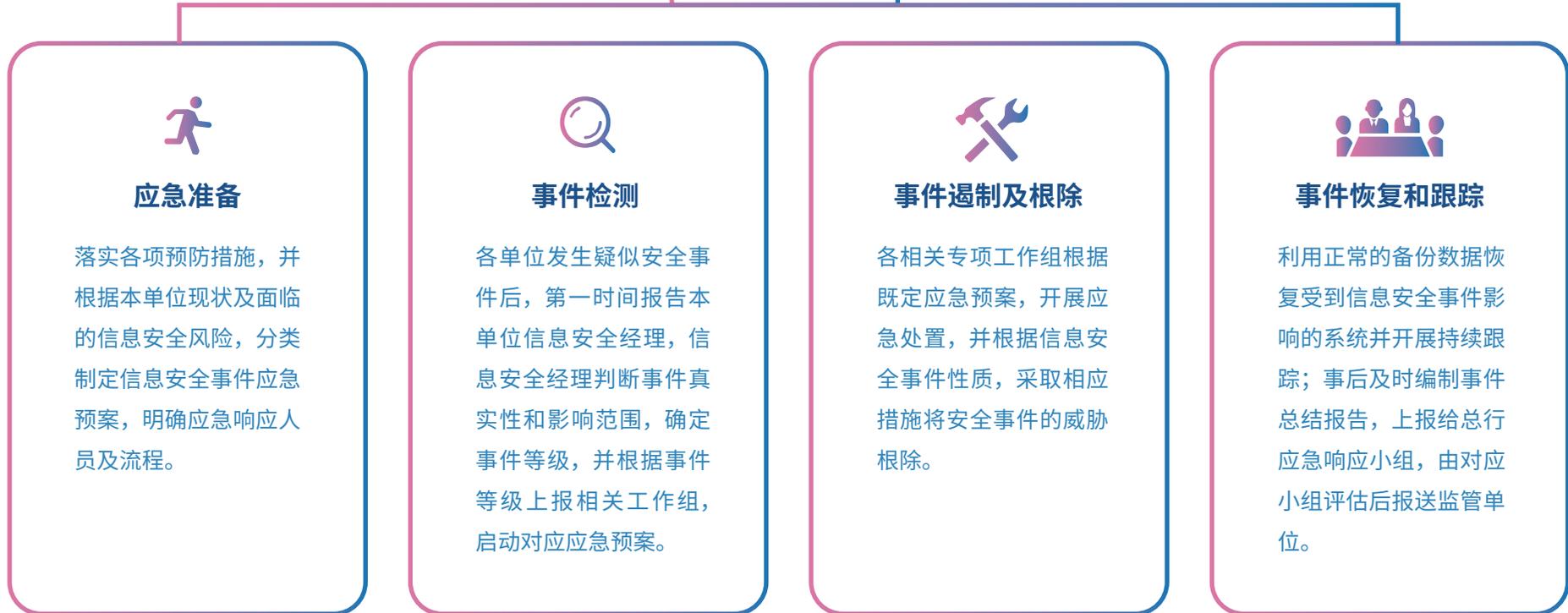


# 网络安全事件应急响应机制



## 应急响应流程

为保障信息安全事件处理的有效性，本行制定发布《兴业银行信息安全事件应急处置规程》，规范信息安全事件的处置流程 ▶▶▶▶▶



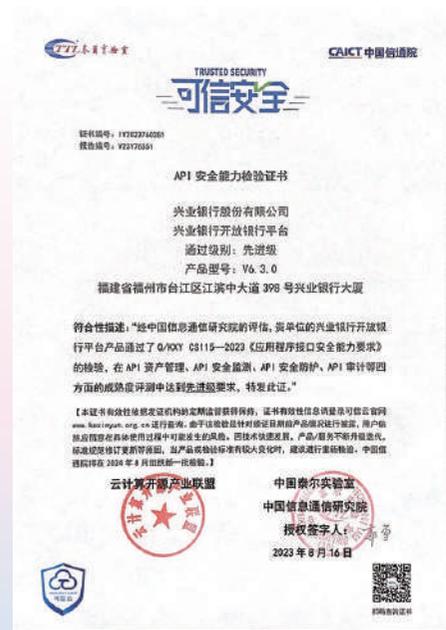
为确保全行信息系统稳定运行，本行制定发布《兴业银行信息安全事件应急处置规程》《个人客户数据泄露事件应急处置预案》等相关管理制度 8 份，并定期开展应急演练；为强化各级机构发生重大网络安全事件的应急处理机制，本行成立以网络安全直接责任人为组长，各部门及分支机构协同一体的网络安全应急指挥小组和相应专项工作组，制定“平战结合”的网络安全防护工作方案，以全方位感知网络安全态势为目标，持续开展各项安全运营工作。

在明确信息安全事件应急响应流程的基础上，本行制定覆盖拒绝服务、数据泄露、网络攻击、互联网仿冒应用等各类安全事件下的应急处置预案并定期开展演练，同外部专业机构合作，建立网络安全威胁、数据泄露事件的监测预警机制。2023 年，组织全行开展 2 次应急演练，分别为互联网仿冒事件应急演练、个人客户信息泄露应急演练，同时将各单位的应急演练结果纳入对各级机构的信息安全考评当中。

演练内容	完成时间	演练结果
 <b>互联网仿冒事件应急演练</b> 模拟本行遭受互联网身份冒用事件时的应急处置	2023 年 11 月 13 日	 符合预期
 <b>个人客户信息泄露应急演练</b> 模拟本行内部客户信息泄露场景下的应急处置	2023 年 11 月 23 日	 符合预期
 <b>核心业务系统异地灾备切换演练</b> 模拟本行核心业务系统因发生重大灾害而切换至异地机房运行的应急措施	2023 年 9 月 10 日	 符合预期
 <b>各级分支机构网络与应用系统灾备演练累计开展519次</b>	/	 全部 519 次演练均符合预期

## 信息安全外部认证

外部认证类型	覆盖范围	备注
国际ISO27001 信息安全管理体系 cnas/cnas双认证	超过总行90%的信息系统	本行数据中心与信用卡中心运维总行超过 90% 以上的信息系统, 已获得 ISO 27001 信息安全管理体系认证。同时兴业消费金融股份公司、兴业数字金融服务股份有限公司两家子公司也已获得该认证。
金融科技产品认证	全量移动互联网APP	认证评测内容覆盖移动互联网 APP 身份认证安全、数据安全、软件权限控制等通用安全防护能力和采集、传输、存储、使用等个人信息全生命周期的合规性。
中国信通院 API安全管理和API安全能力成熟度 先进级认证	开放银行平台	国内首家获得该类评估先进级(最高级)认证的银行。



## 个人信息安全及隐私权益保护

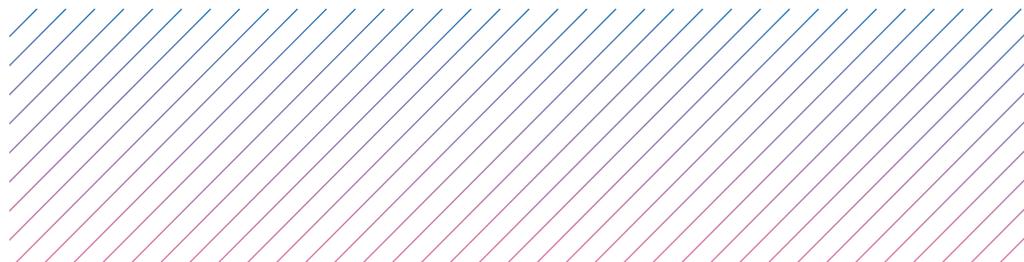
本行严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，充分尊重个人主体权益，制定实施覆盖个人信息全生命周期的安全要求，严格执行目的明确、公开透明、知情同意、最小必须、安全处理、主体参与的个人信息保护原则

本行高度重视客户隐私权益保护，坚决贯彻落实《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规和监管要求，根据国家相关法律法规及监管标准，制定《兴业银行个人信息保护管理办法》《兴业数据安全管理办法》等相关管理制度，在官网发布《兴业银行股份有限公司隐私政策要点》并每年定期更新，将客户隐私权益保护工作要求贯穿于个人信息处理全生命周期，采取有效措施充分保障本行客户各项主体权益。



### 本行隐私与数据保护承诺

- ✓ 承诺在政策变更或数据泄露的情况下及时通知数据主体；
- ✓ 承诺执行领先的数据保护标准；
- ✓ 承诺以合法和透明的方式获得用户数据，并在必要时获得数据主体的明确同意；
- ✓ 承诺只为所述目的收集和处理用户数据；
- ✓ 承诺要求与之共享数据的第三方遵守公司的政策。



各子公司和境外机构均制定机构隐私政策、内部管理制度和流程机制，严格按照法律法规要求及机构与个人主体间的约定，采集、处理和使用个人信息，按照实际需要从严限制内部员工对个人信息的访问权限，严格防范对个人信息的滥用。



香港分行作为本行目前唯一对外提供服务的境外机构，已根据香港地区《个人资料(隐私)条例》，制定《兴业银行香港分行私隐条例及个人资料保护管理办法》，委任专门的资料保护主任，负责处理获取及更正个人资料或任何有关个人资料的事宜。



2023 年度本行未发生因客户信息泄露或未履行个人信息保护相关工作要求而被监管处罚事件。

措施	实际执行情况
<p><b>隐私政策</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行制定发布《<b>兴业银行股份有限公司隐私政策要点</b>》，明确本行及集团内部各子公司所有业务条线的产品和服务均恪守目的明确、公开透明、告知同意、最小必需、安全处理、主体参与的原则处理个人信息；</li> <li>● 设立<b>个人信息保护负责人邮箱(pii_protection@cib.com.cn)</b>，公开收集和受理全社会对本行隐私权益保护工作的建议、意见、投诉及违规举报；</li> <li>● 香港分行作为本行目前唯一对外提供服务的境外机构，已根据香港地区《个人资料(隐私)条例》，委任专门的资料保护主任，制定并于分行网站向公众展示其《私隐政策声明》并详细列明所持有的个人资料的种类、个人资料的主要使用目的，以及其私隐政策和实务。详情可参考分行网站：<a href="http://www.cibhk.com/hk/home.html">http://www.cibhk.com/hk/home.html</a>。</li> </ul>
<p><b>管理架构</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行由董事会履行对全行隐私权益保护工作的监督，每年审议全行个人信息保护工作报告，提出<b>隐私权益保护工作意见</b><sup>1</sup>；</li> <li>● <b>网络与信息安全工作领导小组、数据安全工作领导小组</b>统筹部署隐私权益保护具体工作；</li> <li>● 个人信息保护工作落实情况以及是否发生侵害隐私权益的事件，纳入全行各单位网络与信息安全工作考核评价以及消费者权益保护工作评价，直接影响各单位综合绩效考核成绩。</li> </ul>
<p><b>委托外部顾问提供咨询服务</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 委托安永(中国)企业咨询有限公司(EY Global Limited)提供关于隐私权益保护相关的专业咨询服务。</li> </ul>
<p><b>员工管理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 将“<b>严禁盗取、擅自泄露、买卖客户信息</b>”纳入《<b>兴业银行员工行为十三条禁令</b>》，由全体员工在入职时学习并签署；同时要求所有派遣人员以及可能接触客户信息的外部合作伙伴及其工作人员，均在第一时间签署保密协议；</li> <li>● 培训：编写印制《<b>侵害个人信息权益典型案例集</b>》，对外部发生的 13 起侵害个人信息权益事件，从违规事实、违规后果、警示意义、相关法律要求四个维度进行深入浅出的解读，向辖内全体员工和派遣制人员累计发放 <b>65,000</b> 本，覆盖率 <b>100%</b>；面向零售条线等关键岗位员工开展个人信息保护等针对性的专题培训；</li> <li>● 为落实个人信息保护政策，本行将员工违规处理客户个人信息等风险行为纳入本行违规问责及综合考评扣分项中，对违规行为进行从严惩处。</li> </ul>
<p><b>个人信息保护影响评估</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行贯彻隐私源于设计(Privacy by Design)的理念，建立<b>个人信息保护影响评估(Privacy Impact Assessment)</b>机制<sup>2</sup>，全行所有涉及客户个人信息处理的业务产品设计 / 变更、信息系统建设 / 变更、数据委托处理、数据跨境、数据对外提供、自动化决策等活动，均须在事前完成个人信息保护影响评估并经专家评审和所在单位负责人审批通过后，方可实施。</li> </ul>

<sup>1</sup> 2023 年董事会提出要充分运用技术手段，重点加强本行客户的个人隐私保护；要进一步加强数据安全治理，防范数据泄露等重大安全隐患；要高度重视科技风险，切实保障信息系统的安全等相关指导意见。

<sup>2</sup> 评估内容主要包括：客户知情同意权满足情况、数据保存期限和客户数据删除权利的响应机制、对相关外部第三方的信息安全能力评估、数据使用、传输和数据跨境(如有)的安全合规等。

本行客户享有以下个人信息主体权利：

客户权利	保障措施
<p><b>知情权、选择权</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行在客户访问移动 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；</li> <li>● 本行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；</li> <li>● 本行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。</li> </ul>
<p><b>查阅、复制、更正及更新权</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在经过身份验证后，客户可通过<b>本行官方网站 www.cib.com.cn、手机银行</b>等线上渠道查询本人在本行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；</li> <li>● 本行同时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；</li> <li>● 当客户发现个人信息不准确或者不完整时，可在柜面要求本行修改或通过线上渠道自行更正和更新客户个人信息。</li> </ul>
<p><b>数据删除权</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客户可以通过手机银行“我的”频道 --“设置”-- 点击“头像”--“注销客户号”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（注销将实时生效），但是本行不会同时注销客户的银行卡或账户；客户可以在手机银行“我的”频道 --“我的业务”--“我的卡包”或通过本行营业网点注销本人的银行卡或账户；</li> <li>● 客户可以通过<b>本行网点、客服热线(95561)、手机银行“兴业客服”、官方网站“在线客服”</b>等渠道请求删除客户个人信息，本行将在验证客户的用户身份后的<b>15</b>天内处理客户请求；</li> <li>● 本行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，本行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；</li> <li>● 当客户删除部分个人信息后，本行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。</li> </ul>
<p><b>撤回同意</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行所有的线上渠道及柜面均提供客户撤回同意的功能，当客户改变授权同意的范围或撤回同意后本行不再处理客户相应的个人信息；</li> <li>● 客户改变授权同意的范围或撤回同意的决定，不会影响此前基于客户的同意而开展的个人信息处理。</li> </ul>
<p><b>举报投诉</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行提供<b>客服热线 95561、官方网站 www.cib.com.cn “在线客服”、兴业银行手机银行 APP “兴业客服”、本行个人信息保护负责人联系邮箱：PII_Protection@cib.com.cn</b>等渠道受理客户的举报投诉需求；</li> <li>● 本行将在验证客户的用户身份后的<b>15</b>天内予以回复。</li> </ul>

本行通过加强对员工的权限管理、强化第三方数据交互管理、开展 APP 隐私合规检测和制定个人信息安全事件应急响应机制等内外部控制措施,充分保障本行客户隐私与数据安全。



### 严格限制对客户信息的访问

采取完善的数据访问权限管理、个人信息去标识化、数据脱敏等技术措施,所有对本行个人信息的查询使用均须满足有事由、有审批、有留痕的要求,确保行内所有员工仅能访问满足其实际工作需要的最小范围的个人信息。



### 加强第三方数据交互管理

本行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,会与第三方签署严格的保密协议,并要求其严格按照本行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;同时建立供应商安全准入机制,组织开展事前数据安全尽职调查,事中数据安全合作期评价。本行不会出于完成交易 / 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。



### 移动 APP 隐私合规检测

本行建立常态化移动APP隐私合规检测机制,2023年开展覆盖全行**100%**APP和小程序的隐私合规检测**44**个次,持续保证隐私政策文本合法性、获取客户授权同意机制的合规性和申请客户移动设备隐私权限的规范性。



### 个人信息安全事件应急响应

当发生个人信息安全事件时,本行在第一时间根据《**兴业银行个人客户数据泄露事件应急处置预案**》进行处置,并在需要时通过网站公告、互联网即时通讯平台推送、电话告知等方式通知受影响的个人,最大限度保障个人权益。

# DEVELOPMENT

## 发展篇

聚焦创新发展,全力服务实体经济

**48** 专题1:有机融合“五篇大文章”,加快布局“五大新赛道”

**51** 发展新质生产力,培育产业动能

**54** 服务区域发展战略,促进协同发展

**56** 专题2:扎根八闽大地,担当金融主力

**60** 创新跨境服务,推动经济全球化

**63** 推进数字普惠,服务小微企业



专题1

# 有机融合“五篇大文章” 加快布局“五大新赛道”

科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，是建设科技强国、推进绿色低碳发展、促进共同富裕、积极应对人口老龄化、建设数字中国等国家战略的现实需要，也是本行高质量发展的重要抓手。本行始终将服务实体经济作为业务的出发点和落脚点，始终将金融服务与中央决策部署、国家发展战略、区域经济结构紧密衔接。这不仅是时代对金融业的要求，更是支撑可持续发展的基本面。

早在 2022 年，本行就开始布局普惠金融、科创金融、能源金融、汽车金融、园区金融“五大新赛道”，并于 2023 年进一步与中央金融工作会议提出的“五篇大文章”有机融合。新赛道中，科创、普惠、能源、汽车、园区“五大新赛道”贷款近两年(较 2021 年末)增幅达到 92.3%、67.68%、54.81%、56.16%、63.65%，显著高于整体贷款增速。

## 科创金融加快完善服务体系

着力构建全方位、多层次、广覆盖的科创金融服务体系，“商投私同”联动服务科技企业发展。

建立差异化授信评价体系，提升业务管理和风险控制能力，激发科创金融业务活力；

持续完善科技金融客户体系和产品体系，提供多元化全生命周期金融服务；

聚焦生态协同，搭建投资朋友圈。

截至 2023 年末

合作科创金融客户 6.94 万户

↑ 较上年末增长 34.33%

科创金融贷款余额 4,532.12 亿元

↑ 较上年末增长 31.88%

## 能源金融加快绿色低碳转型

兼顾新能源、传统能源及石油化工等细分赛道,在推动传统能源转型发展的同时,支持水电、光伏、风电等新能源发展。

积极服务客户、社会环境低碳转型,社会环境效益显著;

深耕能源化工领域细分赛道,稳步发展煤炭、火电等传统能源金融业务,并积极把握新能源、化工新材料行业发展机遇;

做好投行、商行、公私一体化、数字金融四大类产品服务,深化客户合作关系;

着力建设新能源装备制造产业链生态、集中式电站生态、工商业分布式电站生态、户用光伏生态和“零碳+园区”等五大生态,实现经济效益与社会效益双丰收。

截至 2023 年末

能源金融客户数

4.5 万户 ↑ 较上年末增加 7,128 户

能源金融对公客户融资余额

7,362.77 亿元 ↑ 较上年末增长 10.69%

其中符合人行绿色贷款标准、支持绿色转型的贷款余额

1,732.58 亿元,较上年末增长 27.11%

## 普惠金融加快数字化赋能

丰富普惠产品供给、加快数字化转型,不断提升金融服务普惠小微企业的专业性,全力支持实体经济高质量发展。

发挥产品优势加大重点领域信贷投放,支持制造业小微企业经营发展;

加快推进普惠金融数字化转型,围绕“产品线上化、场景数字化”两条主线,通过大数据应用及流程优化,实现线下产品线上化;

围绕专业批发市场、金融特派员、数字乡村、服务各地特色产业等四个维度,构建兴业特色乡村振兴金融服务模式。

截至 2023 年末

普惠小微贷款余额

5,009.65 亿元 ↑ 较上年末增长 23.95%

普惠小微贷款户数

23.19 万户 ↑ 较上年末增长 16.90%

## 园区金融加快服务产业发展

秉承“以园区为载体、产业为落脚”的发展理念,坚持把园区金融作为服务实体经济的主战场,大力促进产业、城市、民生融合发展,为产业园区的集群化、绿色化、数字化发展贡献金融力量。

**园区金融支持方面**,积极助力地方政府产业赋能和产业整合,通过产业基金、双创债融等产品助力区域招商引资业务,同时面向园区入驻员工提供综合零售服务;

**园区生态支持方面**,自主研发“园区生态服务平台”,为园区内各类主体的日常办公运营提供全流程、线上化解决方案。

截至 2023 年末

园区金融客户数

393,460 户 ↑ 较上年末同比增长 3.64%

园区金融融资规模

20,599.13 亿元

↑ 较上年末同比增长 16.58%

## 汽车金融加快推进生态经营

围绕“造车”、“买车”、“用车”、“换车”汽车生态圈四大场景内主要客户需求,推进相关金融业务布局。

**在“造车”场景建设上**,通过持续提升综合经营服务能力,强化与重点整车及零部件客群的整体合作;

**在“买车”场景建设上**,依托流程优化及数字化升级,为众多新能源车企终端销售提供定制化产品与专属服务;

**在“用车”、“换车”场景建设上**,以创新模式成功切入出行及二手车全新领域,并与行业内头部企业建立并深度绑定合作关系。

截至 2023 年末

企金端汽车金融客户

4.87 万户 ↑ 较上年末增长 16.96%

汽车金融客户对公融资余额

3,649.44 亿元 ↑ 较上年末增长 12.48%

# 发展新质生产力, 培育产业动能

发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点。本行印发《兴业银行 2023 年授信政策》《兴业银行关于下发 ESG 相关授信政策的通知》，明确继续顺应高质量发展、数字化转型和绿色发展大趋势，为高质量发展提供强劲推动力、支撑力。

## 细耕中长期制造业贷款

积极落实国家发改委的工作安排，专项协调解决业务相关问题，持续推动项目落地。在政策支持上，主动作为，先后研究发布细化政策和营销策略，加快推动项目落地。

截至 2023 年末

全行累计投放

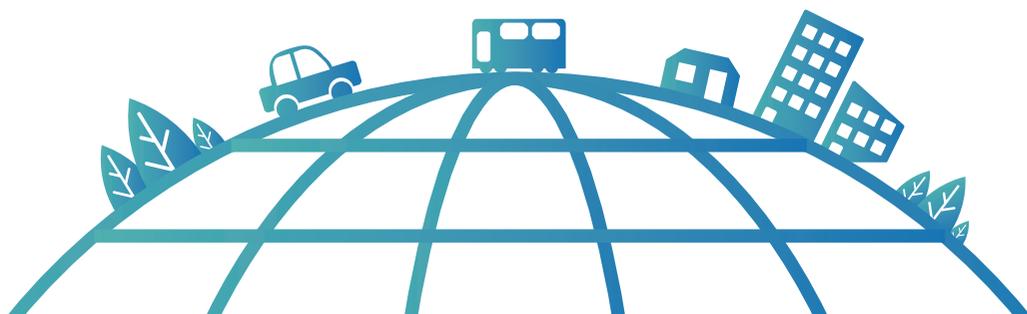
制造业中长期项目

152 个, 金额合计 154 亿元

### 案例 工业厂房按揭贷助力浙江民营经济稳发展

东蒙集团有限公司是温州最早高档西服制造民营厂家之一，为提高企业竞争力，拓展服装生产上游产业链，东蒙集团计划投入 2.5 亿元，打造现代化服装生产基地。结合浙江辖内工业房产及民营企业特点，杭州分行推出优化版“工业厂房按揭贷”，为企业提供 1.6 亿元的工业厂房按揭贷款，有效满足民营企业固定资产投资需求。

截至 2023 年末，杭州分行工业厂房按揭贷款客户 212 户，贷款余额 62.6 亿元。杭州分行运用线上线下各项优势产品提质增效，助力浙江民营企业高质量发展，已连续四年荣获浙江省万家民企评银行活动“民企最满意银行”十佳单位。



## 大力支持战略新兴产业发展

持续推动传统产业向高端化、智能化、绿色化转型，助力提升产业链供应链现代化水平。研究交通运输、建筑等重点行业低碳转型路径，提升转型金融研究质效，拓展碳账户应用场景和功能，同时，围绕新能源全产业链，加强行业研究，推动专业赋能，通过差别化的行业政策有序推进新能源业务发展，并以“投行+商行”“表内+表外”“线上+线下”“境内+境外”等多维服务，为客户提供集团化、多层次、综合性的金融产品与服务体系。

### 案例 落地市场首单“绿色+科创”类 REITs

2023年5月，本行成功助力上海能源科技发展有限公司发行银行间市场首单绿色、科创双标类 REITs，发行规模 21.12 亿元，募集资金用于山西、陕西绿色风电项目建设。项目建成后预计每年可减排二氧化碳 37.27 万吨，减排二氧化硫、氮氧化物、烟尘等其他污染物分别为 46.62 吨、70.16 吨、10.16 吨，替代标准煤 13.92 万吨。该笔债券对于盘活绿色资产、推动形成存量资产和新增投资的良性循环具有良好的借鉴意义。



## 创新驱动“技术流”发展

在我国经济增长模式从“房地产-地方政府-金融”旧三角循环向“科技-产业-金融”现代经济新三角循环快速转变的趋势下，本行于 2021 年底迅速建立“技术流”授信管控模式，以实现客户的主动授信和业务全流程线上化办理目标，持续加强数据、系统、模型等数字化手段建设和应用工作，从“技术流”1.0 升级到 5.0。



兴业银行深圳分行和深圳市大疆创新科技有限公司联合首创推出“兴速贷（大疆农业无人机专属）”产品，助力农业现代化建设

2023 年

本行通过“技术流”审批项目金额超 **1 万** 亿元

投放户数 **9,615** 户

截至 2023 年末

“技术流”投放余额 **2,636.40** 亿元

较上年末增加 **631.48** 亿元

增长 **31.50%**



### “技术流”3.0

2023年6月上线,截至年末,44家分行共完成4,700多笔模型审批。

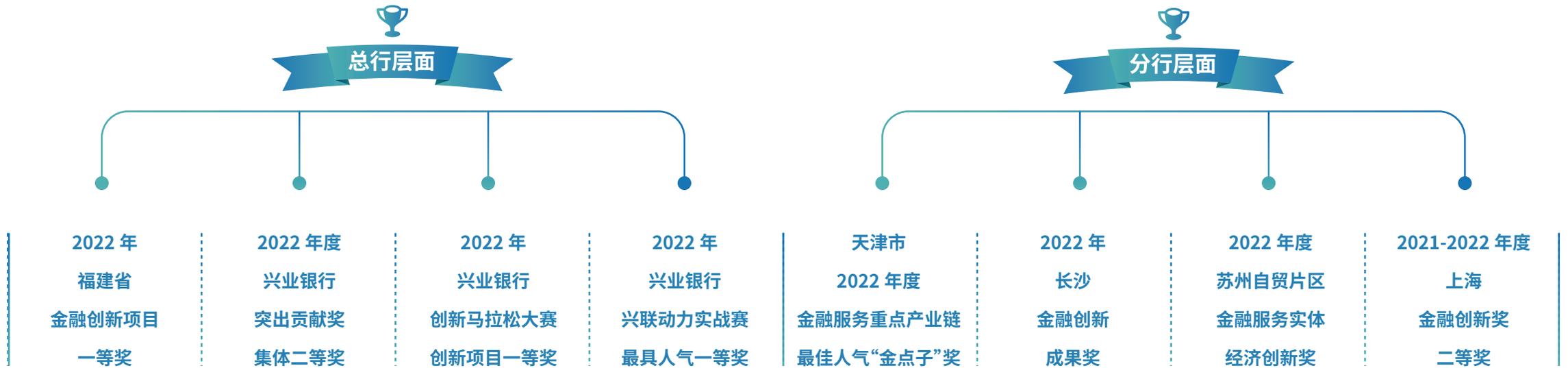
### “技术流”4.0

突破3.0通用模式,园区打造专有模式,完成首个园区批量授信模式,从方案设计、策略模型开发、到系统化审批的落地。

### “技术流”5.0

2023年11月上线,支持客户在线签署合同、在线提款等全流程操作,已在沈阳分行和苏州分行试点。

本行技术流模式获得行内外高度好评。



# 服务区域发展战略, 促进协同发展



本行紧密围绕区域发展战略, 整合优化自身资源禀赋, 持续加大京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、黄河流域生态保护和高质量发展等一系列区域重大战略的支持力度, 赋能区域高质量发展。同时, 充分发挥地缘优势, 持续提升对台综合金融服务能力, 探索对台金融服务新模式, 打造多元金融服务体系, 为福建探索海峡两岸融合发展新路、建设两岸融合发展示范区贡献更大兴业力量。

## 助力京津冀协同发展

### 案例 石家庄分行深化商投联动 “融资 + 融智” 并举支持雄安新区绿色发展

根据雄安新区建设需求, 为雄安集团及子公司提供项目前期贷、项目贷款、流动资金贷款等绿色金融服务, 敞口授信额度 200 亿元; 积极参与雄安集团债券承销及投资业务, 投资金额 2 亿元; 支持新区首单绿色“碳中和”资产证券化, 投资中石化绿源地热能项目。

总、分行工作小组多次走访雄安集团, 为雄安提供白洋淀治理、绿色金改实验区申报、生态价值产品实现等服务方案; 派遣具有丰富投资银行及绿色金融经验的业务骨干参与雄安绿交所筹建工作; 与改革发展局、生态环境局及雄安集团共同探索推进雄安“千年秀林”林业碳汇融资, 盘活新区林业资产, 深挖经济效益; 加快推进三峡集团雄安公司针对城乡给排水等绿色金融项目的授信合作。

## 支持长江经济带发展

### 案例 武汉分行服务基础设施建设 护航区域经济行稳致远

本行牵头主承销湖北省路桥集团有限公司 2023 年度第二期中期票据 (混合型科创票据), 金额 1.6 亿, 期限 2+1 年, 票面利率 4.5%, 是市场首批混合型科创票据。发行人湖北省路桥集团有限公司是国家级高新技术企业, 在高速公路、复杂桥隧及市政工程建设领域深耕 70 余年, 多项施工技术处于国内及世界先进水平, 累计获授权发明专利 38 项、实用新型专利 104 项、软件著作权 2 项。本笔混合型科创票据通过质押湖北省路桥集团享有的 135 项专利权, 有效降低公司融资成本, 优化公司融资结构, 同时盘活公司多项无形资产, 拓宽融资渠道。

## 助力粤港澳大湾区建设

### 案例 广州分行支持粤港澳大湾区 半导体重点项目建设

粤芯半导体技术股份有限公司的半导体项目是国内第一座以虚拟 IDM 为营运策略的 12 英寸芯片厂, 已列为广东省重点建设项目。广州分行支持大湾区半导体产业发展, 对粤芯半导体项目一期与三期建设提供贷款支持, 2023 年累计向粤芯项目三期发放贷款 2 亿元。粤芯项目可弥补我国在车规级、工业级芯片的供给缺口, 将改善广东省、广州市“缺芯”现状, 是企业掌握先进技术、应对激烈市场竞争的重要举措, 将推动粤港澳大湾区半导体产业强势崛起。

## 助力长三角一体化建设

### 案例 上海分行助力企业并购重组

面对 Y 大型专业气体公司制造企业重组并购需求，上海分行配合杭州市外汇管理局、杭州市工商局、杭州市税务局，协助客户完成 FDI 增资登记、工商变更、税务申报等相关工作。本行作为主牵头行及代理行，中信银行为联合牵头行，南京银行为参团行，协同完成近年来国内最大的市场化并购交易业务，银团金额为 46.5 亿元，本行份额为 29.295 亿元，这也是落实长三角一体化国家战略中金融机构跨区域协作的有益实践。



## 助力黄河流域生态保护和高质量发展

### 案例 济南分行持续助力黄河大保护

山东是黄河流域唯一河海交汇区，是下游生态保护和防洪减灾的主战场，在动能转换、对外开放、文化传承等领域独具优势，生态保护和高质量发展潜力巨大。2022年，济南分行制定并发布《黄河流域生态保护和高质量发展金融服务方案》，加大对山东绿色低碳环保类项目和客户支持力度。截至2023年12月末，济南分行绿色贷款余额突破385亿元，较年初新增70亿元。

## 助力西部大开发

### 案例 贵阳分行支持西部大开发综合改革示范区建设

为服务贵州省西部大开发综合改革示范区建设，为传统产业升级注入新动能，支持战略性新兴产业，贵阳分行为贵州省优质民营电子专用材料制造公司提供 8.5 亿元项目贷款，专项用于其瓮安县年产 30 万吨电池级磷酸铁一体化整体项目一期建设，为其发展提供了有力的金融支持。



## 促进海峡两岸融合

### 案例 漳州分行以惠促融，促进漳台融合

漳州分行积极落实资本项目便利化、优质企业贸易外汇收支便利化等政策，通过融资定价优惠、费率优惠等举措，扩大对台胞台企的让利空间。近两年累计为辖区台资企业办理各类便利化资本项目业务、贸易外汇收支近 2 亿美元，减免涉外业务手续费超 400 万元。以通促融，精准对接台胞台企融资需求，推出“台商创业贷”“台商兴业贷”等产品，依托金服云“对台金融服务区-漳州专区”，为台胞台企提供最新政策信息、融资申请渠道以及同业金融产品展示橱窗，畅通资信渠道，破解融资瓶颈，增强发展信心。

专题2

# 扎根八闽大地, 担当金融主力

本行坚持扎根八闽、服务福建, 发挥好福建金融主力军、排头兵作用, 努力为新福建建设注入更多金融活水, 在谱写中国式现代化福建篇章中作出更大贡献。2023年, 聚焦新福建宏伟蓝图和“四个更大”等重要要求, 创新发展“晋江经验”, 以更大力度、更实举措, 切实推动服务民营经济各项工作提质增效, 全力当好服务福建新时代民营经济强省战略的金融主力军、排头兵。同时, 持续发展绿色金融, 支持中小微企业发展, 助力企业技改升级, 服务乡村振兴, 努力为福建全方位推进高质量发展超越作出更大贡献。

指标	2023年	较上年增长(%)
福建省内机构各项贷款余额(亿元)	15,208.91	3.95
福建省民营企业贷款余额(亿元)	2,300.89	25.88%
福建表内外绿色融资余额(亿元)	1,657.88	22.45
其中: 绿色贷款余额(亿元)	815.98	21.09
福建省“科技贷”累计投放(亿元)	56.25	6.11
其中: 本年投放(亿元)	26.01	43.75%
所支持的企业数(家)	498	13.18
福建省技改项目融资支持专项累计投放额(亿元)	80.19	72.08
其中: 本年投放(亿元)	33.59	18.90
所支持的企业数(家)	135	55.17

## 助力民营企业发展壮大

2023年,本行印发《兴业银行服务福建新时代民营经济强省战略行动方案》,聚焦增强服务民营经济内生动力、提升民营企业融资可得性,降低民营经济市场主体综合成本,通过健全经营体系、落实尽职免责、加大资源倾斜、创设特色产品、优化增信模式、提高首贷户占比、提高信贷服务便利度、实施“梯次培育计划”、提升数字化融资水平、扩大“技术流”服务覆盖面、打造多层次科创金融服务体系、服务民营企业国际市场开拓、服务个体工商户健康发展、促消费活跃民营经济市场主体、做好民营企业金融服务等26条举措,汇聚服务福建民营经济高质量发展合力。

截至 2023 年末



连续 4 年被评为

服务民营企业和中小微企业突出贡献银行

连续 2 年获评

服务福建经济五星级银行机构

### 案例 开发上线卫星遥感应用平台

通过引入卫星遥感“新数据”,结合行业等多方数据,探索实现对作物品类、种植面积、长势情况等有效识别,建立作物种植画像,逐步完善农作物资产评估与风险预警机制,为种植产业精准授信提供科技支撑,有效解决涉农信贷和绿色信贷展业难、审贷难、贷后管理难等问题,让银行“敢放款”,让客户“愿意贷”。截至2023年12月末,已落地客户10户,勾画茶园6,278余亩,涉及贷款4,858万元,同时已将卫星遥感技术运用至农业种植、林业碳汇和新能源电站等场景,斩获2023数字中国创新大赛一等奖等多项大奖。



## 助力经济绿色低碳发展

福建是全国首个生态文明先行示范区，绿色是福建的一张亮丽名片。作为绿色金融先行者，本行充分发挥绿色金融优势，着力推动福建生态环境“高颜值”和经济发展“高素质”齐头并进，协同服务“降碳、减污、扩绿、增长”，加快推动福建经济绿色发展。

### 案例 拓宽“数币+碳汇”应用场景

福州分行在2023年福州渔博会上开展“兴享数币‘碳’索未来”活动，积极普及数字人民币知识，向参与数币体验活动的市民颁发碳汇捐赠证书，邀请市民通过“兴业银行数字人民币账户”兑换海洋碳汇并捐赠1,000吨给2023年渔业博览会官方，实现会议碳中和，促进公众将低碳意识转换成实际行动，共同为双碳目标做贡献。



## 助力中小微企业发展

2023年，本行印发《兴业银行福建省内小微客户经营体系构建指导意见》，在福建省内积极打造专门团队、专门考评、专门产品、专门授权、专门审批、专门不良容忍的“六专”服务模式，实行工厂化营销作业和阶梯式培育管理，在信贷服务上形成敢贷、愿贷、能贷、会贷的内生动力，努力做大各项业务“蓄水池”。

### 案例 探索形成“四个一”基础客群经营模式

依托一个兴业普惠平台、一个企业微信工具、一支客群专员队伍和一个客服中心协同运营模式，做大客户规模。截至2023年12月末，省内分行普惠小微企金端线上融资余额89.61亿元，较年初新增57.23亿元，增幅176.76%；零售端线上融资余额352.27亿元，较年初新增64.96亿元，增幅18.44%。



## 助力企业技改升级

强化“项目前期贷款 + 省技改融资专项 + 地区技改贷款”组合运用，推动民营企业加快技术改造步伐，累计运用技术改造融资支持专项服务企业 135 家，金额 80.19 亿元，服务企业家数及投放金额均居福建省第一位。其中，服务民营企业 122 家，占比超过 90%。



## 服务乡村振兴

### ◎ 创新机制，延伸服务触达面 ◎

建立科技特派员（以下简称“科特派”）行业专家和科特派金融服务专员互动机制，借助科特派专业知识，延伸乡村振兴金融服务覆盖面，完善乡村振兴信用评价体系。在金融支持方面，本行不仅为科特派提供个人专属金融服务，还创设“科特派金融服务专案”，为科特派领办、创办、服务企业的日常经营需要，提供最高 300 万元的信用贷款。截至 2023 年末，科特派金融服务专案累计发放贷款 11.05 亿元，服务科特派推荐企业 188 家。

同时，在福建“金服云”平台开设“科技特派员金融服务专区”与“科特派专家工作室”，将科特派相关企金及零售信贷产品上线专区，并由科特派金融服务专员逐户触达，提升服务效能。



向海参养殖户讲解“兴渔贷”产品

### ◎ 创新产品，助力粮食稳产保供 ◎

创设“兴业惠粮贷”专属服务方案，为福建省内种粮及从事粮食生产、流通、服务各环节的各类主体，提供最高 500 万元信用额度的优惠贷款。通过实施沙盘跟踪管理，压实责任分工，强化县域支行与县级农业农村部门长效合作等措施，提升乡、镇、村涉粮经营主体服务覆盖面，助力稳定福建省粮食保供生产。

—— 2023 年 ——  
 本行累计向 **169** 家  
 粮食生产企业及种粮大户  
 发放贷款 **12.68** 亿元



# 创新跨境服务 推动经济全球化



本行成立东南亚研究院

## 拓展国际化足迹

成立

东南亚研究院

2023年3月，兴业银行东南亚研究院于香港正式揭牌成立，紧跟客户国际化及本币国际化趋势，为集团向东南亚及其他地区辐射金融服务提供研究支持。未来，东南亚研究院将充分依托香港作为国际金融中心、国际贸易中心、国际航运中心的优势，继续赋能集团国际化经营行稳致远、支持集团海外机构设立及业务拓展。

设立

伦敦代表处

2023年4月，兴业银行伦敦代表处在伦敦举行成立仪式，标志着本行国际化战略迈出崭新步伐，将为本行下一步设立伦敦分行、进一步拓展国际市场打下坚实基础。本行将充分发挥伦敦代表处沟通联络职能，深入调研英国及欧洲市场情况、法律制度和金融监管规则，严格按照英国监管要求和程序，稳步推进在英国设立分支机构。未来，本行将积极融入全球金融市场，深化中英绿色金融合作，在ESG和可持续投资等领域不断开拓，加强境内外业务联动，为“走出去”客户和“一带一路”建设提供全方位、多元化的跨境金融服务。

## 助力“一带一路”建设

站在“一带一路”倡议 10 周年新起点，面临东盟成为我国最大贸易伙伴新机遇，本行积极把握“一带一路”、人民币国际化、自由贸易区等战略机遇，充分发挥集团化经营优势，构建国际化、多元化、线上化的综合金融产品体系，形成独具特色、一体多元的跨境业务产品体系。

### 案例 为中国电信菲律宾 PTO 项目提供人民币和美元双币融资

2023 年，本行成功参团中国电信菲律宾 PTO 项目。该项目是我国首个境外绿地投资的全业务通信运营项目，同时亦是近年来全球最大的通信绿地项目，由中国运营商投资、建设和运营，有利于带动通信全产业链抱团出海和规则标准“软联通”，实现更高水平的国内国际双循环；项目涉及人民币和美元双币融资，有利于推动与“一带一路”共建国家构建人民币为基础的贸易投资关系。

## 服务国家“稳外贸”政策

本行积极贯彻落实国家和福建省出台的多项金融支持外贸有关举措，聚焦进出口外贸企业金融服务需求，加强本行外贸金融资源调度与投入，有力支持外贸企业做大做强做优。

### 案例 落地铁路运单项下全线上出口贸易融资业务

某公司是专精特新中小企业及高新技术企业，公司主营电子元件、照明灯具的制造，主要通过中欧班列出口至“一带一路”沿线国家。本行根据企业出口产品需使用中欧班列铁路运输的实际业务需求，与企业多次座谈，推动落地铁路运单项下全线上出口贸易融资业务。通过强化授信主体风险评估，将铁路运单作为贸易背景真实性证明依据，在有效控制风险的前提下为企业解决铁路运单项下跨境结算及贸易融资的难题。同时结合“小微企业跨境融资”产品，通过“在线申请、风险判定、自助提款”的全流程线上化服务模式，帮助企业“足不出户”全链条线上解决融资难题。

### 加强信贷支持

针对出口型外贸小微企业，本行开发“小微企业跨境融资”系列产品，通过全流程线上授信审批向小微企业提供贸易融资、汇率避险等服务。

### 促进结算便利

持续丰富国际业务在线平台 --- 兴业管家(单证通)业务场景，为客户提供包括国际结算、贸易融资、资金交易和全球资金管理等业务场景下的各类服务，让企业能够随时随地享受方便、快捷、全方位的线上跨境业务体验。

## 支持企业“走出去”

本行以客户需求为出发点,针对传统业务的流程进行梳理,以数字化手段对传统融资产品进行流程重塑,并对系统、功能进行相应改造,进一步提升跨境融资业务便利化水平。

<p><b>实现进口押汇业务 全流程全线上模式</b></p>	<p>通过打通行内多个业务系统,实现业务全流程线上办理,极大提升放款效率和客户使用体验。</p>
<p><b>上线“小微企业跨境 融资”信保版</b></p>	<p>引入中国出口信用保险公司“信保易”产品增信,通过海关“单一窗口”对接中国出口信用保险公司获取客户保单及索赔/赔付信息,实现客户在投保出口信用保险的场景下申请信保融资,进一步提升小微企业融资便利性,充分满足小微企业“短、急、快、频”的用款需求。</p>
<p><b>实现关税保付保函 全流程线上化</b></p>	<p>将企业网银、供应链金融平台、财税库行系统、海关系统等平台联通整合,推动实现关税保函全流程线上化办理,实现客户业务办理降本增效。</p>

### 案例 支持远景能源公司国际银团项目

2023年,本行参贷远景能源公司国际银团项目。本笔国际银团为亚洲市场首笔获 Sustainalytics (国际知名 ESG 评级机构)“双认证”的国际绿色融资框架(Green finance Framework)与可持续发展关联贷款(Sustainability-Linked Loan)的绿色银团贷款,有力推动本土企业“走出去”。

## 拓展跨境金融服务

本行完成以“融会贯通”为主要目标的五大跨境资金池系统整合升级项目,为跨国企业集团提供单一平台自由切换境内、境外、跨境、区内及区外资金调拨多场景服务。同时,持续丰富全球主流国家跨境和本土集中支付,实现企业全球订单与支付指令的全流程自动化处理;全面、深度参与 CIPS 跨境人民币产品创新,除原有上线 CISD 跨境汇款、进口开证、支付透视镜几项功能外,2023年新上线账户对账、CIPS 债券直通服务 etc 等创新产品。

## 支持自贸区金融创新

本行通过联动业务模式,打破区域客群限制,发挥自贸区政策优势,建立自贸区跨境资金池。



### 在武汉

为武汉分行客户打通其纳斯达克境外上市资金经由上海自贸区跨境双向人民币资金池回流的路径,开创境内分行联动落地自贸区资金池业务的新营销模式。

### 在上海

总行与上海分行开展多场联合宣讲,向各分行普及自贸区两大跨境资金池政策优势。

# 推进数字普惠 服务小微企业

2023年,本行不断提高政治站位,全面加强和改进小微企业金融服务,不断加大小微企业等普惠金融重点领域的信贷投放,并将普惠金融定位为全行业务转型发展的“五大新赛道”之一,推动普惠金融业务快速发展。

截至 2023 年末  
普惠小微贷款余额 **5,010** 亿元  
较年初新增 **968** 亿元

对公普惠小微贷款规模和增量  
连续两年位列同类型股份行前列

## 持续强化数字赋能

**推动产品线上化。**基于本行较为庞大的存量线下抵押贷款,通过大数据应用及流程优化,实现线下产品线上化改造,提高业务效率,释放一线业务人员产能。针对本行线下个人抵押类贷款在个人经营贷业务中占比超 90% 的业务现状,积极创设推出“兴速贷(资产抵押专属)”(个人版),并根据推动过程发现的问题,不断优化升级方案,实现线上申请、签约、审批、放款等线上化流程;为稳定银企合作关系,减轻转贷压力,全力推动创设开发“兴速贷(无还本续贷专属)”产品,打造“白名单筛选+客户线上申请+自动化线上审批+自动下柜无还本续贷”的新流程,实现无还本续贷“线上办、掌上办、马上办”。截至 2023 年末,以上两款产品余额分别较年初新增 29 亿、58 亿。

**实现场景数字化。**贯彻“一链一策一批”工作安排,深入挖掘典型供应链场景,持续丰富外部场景生态数据维度,开展 40 余个场景专案数据对接,并规范业务授权及场景生态对接流程,推动落地兴速贷(锦浪专属)、兴速贷(新疆农机专属)、兴速贷(徐工个人按揭专属)、兴速贷(华为经销商专属)等企业级典型场景融资案例。

截至 2023 年末

“兴速贷”场景融资业务余额合计 **410.73** 亿元,较年初新增 **154.27** 亿元。

其中,企金“兴速贷”场景融资业务余额合计 **287.63** 亿元,较年初新增 **84.37** 亿元;

零售“兴速贷”场景融资业务余额合计 **123.10** 亿元,较年初新增 **69.90** 亿元。

### 案例 生物资产数字化监管平台精准破解企业痛点

本行建设“生物资产数字化监管平台”,利用“物联网+AI 技术”,通过安装在生物活体上的智能耳标等物联网设备、养殖场内摄像头辅以 AI 图像识别,实现 7x24 小时无人值守智能监管,实现生物活体远程资产监管、在线盘点、异常预警功能。

福建银顶农业科技有限公司主营种猪的养殖和销售,2023 年因其经营规模扩张而自有流动资金不足,令企业主十分发愁。了解到企业困难后,本行为企业量身定制“活体种猪抵押+数字化生物资产监管”金融服务方案,通过部署在客户现场的边缘盒子,远程连接至企业现场摄像头,并依托 AI 视觉盘点算法,实现抵押物盘点和实时监控,顺利为企业发放贷款 500 万元。

## 深化落实“六稳六保”

**推动客户融资成本进一步下降。**新增普惠小微企业贷款投放利率较年初下降27BP，处于同类型股份行较低利率水平。

**严格落实监管“七不准”“四公开”等各项规定要求。**在2021年9月至2023年12月31日期间，累计为54万户小微企业和个体工商户客户减免账户开立、账户管理费、转账等项目共11.3亿元。

**落实人行关于支持金融机构对普惠小微贷款开展阶段性减息的要求。**累计为近20万户、65万笔普惠小微贷款减息10.02亿元。

### 案例 乌鲁木齐分行热情服务效率高，心系小微促发展

新疆中伟福润贸易有限公司是一家销售金属材料、五金交电等物品，并提供商务信息咨询、装卸服务等综合服务的企业，与疆内多家大中型企业建立良好的合作关系。但2022年，受外部环境影响，企业经营一度面临困境，流动资金紧张，急需资金维持企业正常运转。该企业尝试前往多家银行咨询融资事宜，但均因各种原因未能成功获得贷款。本行乌鲁木齐分行客户经理在得知企业资金需求后，立刻实地走访了解企业的实际经营情况，为客户推荐“兴速贷”产品，并手把手指导企业在手机上进行操作，成功发放200万元信用贷款，解决了公司因业务量大幅提升带来的资金缺口。2023年4月，企业将一面印有“热情服务效率高、心系小微促发展”的锦旗送到乌鲁木齐分行普惠金融部(乡村振兴部)，感谢其提供优质便捷的金融服务，积极为小企业解决资金难题，助力小微企业发展。



新疆中伟福润贸易有限公司向兴业银行乌鲁木齐分行赠送锦旗

## 不断扩大金融覆盖面

持续拓展普惠金融服务的广度和深度，加强在偏远/少数民族地区的业务布局，助力缓解当地小微企业融资难、融资贵难题，大力拓展信用贷款、首次贷款服务。

2023年，加大对西藏、青海、宁夏、甘肃、新疆等金融服务匮乏区域普惠金融贷款投放，全面新增普惠贷款近63亿元，惠及当地小微企业贷款客户数近2,100户，全年服务小微企业首次贷款客户超500户。

# ENVIRONMENT

## 环境篇

锚定绿色转型, 共建共享美丽世界

- 66 ESG与气候风险分析及应对措施
- 70 生物多样性保护
- 72 双碳战略全面落实, 转型金融有序推进
- 74 创新绿色金融, 聚焦新赛道
- 79 ESG风险管理整合深化, 实现授信流程全覆盖
- 83 绿色低碳运营, 协同生态发展
- 89 强化国际合作, 共促绿色发展

本行参考《气候相关财务信息披露工作组建议报告》，采取科学措施监测评估气候风险对金融体系的影响，持续探索气候相关风险管理工具和模式，致力提升气候风险管理能力，确保业务可持续发展。

# ESG与气候风险分析及应对措施

本行将ESG与气候风险管理纳入全面风险管理体系，修订《全面风险管理报告办法》，明确总行风险管理委员会的ESG与气候风险管理职责，将ESG与气候风险纳入向高级管理层与董事会报告的范围，并探索在风险偏好制定过程中将ESG与气候风险因素纳入考量。

本行参考气候相关金融信息披露工作组（TCFD）建议，密切关注气候风险的相关影响，主动做好气候变化的风险和机遇评估，与现行风险管理架构整合，并定期分析和评估制定相应对策。



## 气候变化对本行造成的风险分析

种类	项目	对本行经营可能产生的冲击	风险缓释措施
转型风险	 <p>政策法规风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国家及监管机构出具相关政策性文件, 会对本行现有业务产生不确定冲击, 可能导致部分业务流失, 影响本行收益</li> <li>● 对部分高碳行业的限制性准入可能会导致部分客户退出, 影响本行收益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 针对国家出具的相关政策性文件, 本行已经出台相应管理办法并对员工培训, 通过业务积极转型确保本行收益</li> <li>● 本行将配合客户进行低碳绿色转型, 通过为客户匹配合适的绿色低碳转型贷款实现和客户协同发展</li> </ul>
	 <p>技术风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研发转型与气候相关产品及技术会增加本行研发投入, 若研发投入远超预期可能会增加本行运营成本, 影响本行受益</li> <li>● 研发的相关产品迭代或者模型不准确会导致本行产品未达预期, 额外提升本行成本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 针对相关产品提前调研, 根据本行原积累经验由点到面逐步升级完善系统, 通过远程协作、多部门联合开发等方式, 减少经营管理期的额外开发成本</li> <li>● 新产品应用前充分调研, 通过实验试点应用, 充分揭露产品不足, 完善后推广全行, 降低应用风险</li> </ul>
	 <p>市场风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合作企业可能因 ESG 评级下滑导致与本行减少甚至终止合作, 影响银企关系与本行收益</li> <li>● 若本行未能及时回应市场对气候指标关切可能会导致本行股价波动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以切实案例使企业认识到可持续发展的重要性, 协助企业完善 ESG 体系建设</li> <li>● 完善董事会、下属职能机构相关职权, 加强内部数据收集, 积极履行披露义务, 通过信息披露, 充分保障投资人知情权</li> </ul>
	 <p>声誉风险</p>	<p>若发生气候风险事件可能对本行声誉产生不利影响</p>	<p>确保本行 ESG 审查专业性, 充分揭露风险, 并做好相关预案, 确保情况充分揭示说明, 避免对本行声誉产生不利影响</p>

种类	项目	对本行经营可能产生的冲击	风险缓释措施
物理风险	 <p>即期风险 与短期风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 突发性极端天气可能导致极端气候天气, 对本行网点设备, 甚至本行员工造成人身伤害</li> <li>● 突发性极端天气可能导致本行抵押物损毁灭失, 影响本行信贷安全, 进一步提升本行运营成本</li> <li>● 突发性极端天气可能导致合作客户正常生产经营活动中断甚至遭遇设备与人员损失, 导致经营异常还款终止, 影响本行资产安全与项目收益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对突发极端异常天气做好应急预案, 提前研究应对策略, 做好风险防控</li> <li>● 针对本行核心系统做好灾难备份, 完善本行对日常设备维修检查, 做好相应防灾措施, 保证本行数据安全与持续运营</li> <li>● 为本行员工安排年度体检, 健全完善员工意外伤害救助体系, 尽可能保证员工健康权利</li> <li>● 对合作客户积极宣贯气候风险影响, 使其充分认识到气候风险对其生产经营活动的不利影响, 敦促其提前做好风险防控预案</li> </ul>
	 <p>长期风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 气温异常变化、长期异常高温或低温会导致耗能增加, 提升运营成本</li> <li>● 气温异常变化可能导致员工患病概率大幅提升, 对本行日常运营造成压力</li> <li>● 缺水干旱, 导致火灾风险增加从而提升本行运营风控成本</li> <li>● 海平面上升, 导致盐碱化加剧, 海水倒灌风险增加, 可能造成本行网点日常维护成本进一步提升</li> <li>● 大规模传染病流行可能导致本行中断运行风险</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 针对可能出现的长期异常极端气候, 积极进行防灾演练并设置相关管理预案, 确保在极端异常气候发生时我司可保障运营</li> <li>● 与外部监管机构、研究机构加强沟通协作, 根据监管要求及外部机构研究成果, 量化气候风险对本行产生的经营冲击, 更好地制定相关经营政策</li> <li>● 持续关注员工身心健康, 定期组织员工体检, 完善员工个人医疗保险, 健全爆发性传染病预防处置措施与应急运行方案</li> </ul>

## 气候风险压力测试

气候变化风险除影响金融机构自身运营外,更会通过一系列传导渠道影响银行贷款质量和利润,严重时 will 影响金融系统的稳定性,包括在经济社会低碳转型进程中,气候变化对其他常规风险类别造成影响,如信用风险、市场风险、操作风险等。

本行自 2021 年起定期开展气候风险压力测试,评估在实现“双碳”目标下本行应对转型风险的能力,并主动披露气候风险压力测试情况。2023 年,本行持续推进气候风险压力测试工作,对电力、钢铁、建材、有色金属冶炼、石化、化工、航空、造纸八个高碳行业开展测试,测试设置轻度、中度、重度三种压力情景,以 2022 年末为基期,测试期限至 2030 年,量化评估碳排放成本上升对高碳行业客户还款能力的冲击,进而分析对信贷资产质量和资本充足水平的影响。从测试结果看,若上述高碳行业客户不进行低碳转型,在压力情景下还款能力会出现不同程度下降,但整体风险可控,重度压力情景下至 2030 年末本行资本充足率下降约 0.34 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。

## 气候风险为本行带来的机遇分析

项目	为本行带来的机遇分析
 <p>资源使用效率</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 内部审批流程全部线上化,减少内部用纸</li> <li>● 全电子开户,电子交易及回单服务</li> <li>● 使用新能源发电降低碳排量</li> <li>● 自身计划建设分布式光伏等装置实现生态友好</li> </ul>
 <p>市场</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升本行绿色债券的承销发行量</li> <li>● 对新能源及产业链企业提供进一步融资支持</li> <li>● 发放绿色消费类贷款</li> <li>● 提升与企业 ESG 合作深度广度,进一步优化银企合作</li> <li>● 通过提供绿色产品或服务以参与公共建设或服务,拓展市场影响力</li> </ul>
 <p>品牌</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 积极参与外部可持续发展相关竞赛,争取荣誉,宣传绿色低碳文化</li> <li>● 提升绿色资产比重,以符合世界趋势并降低资产配置风险</li> <li>● 与投融资对象分享可持续发展理念,推动投融资对象低碳转型</li> </ul>

# 生物多样性保护

本行积极采取措施保护生物多样性，严格遵守生态保护红线，防止对重要栖息地、法定保护区以及生态脆弱地区生态系统的破坏，积极支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的客户和项目。对农林牧渔业、采矿业、石油和天然气开采业、基础设施及建材行业等生物多样性高风险行业，本行高度重视生物多样性风险管理工作，积极支持生态友好类客户，严格管控对环境、社会 and 治理风险较高客户的支持，减少对生态系统及生物多样性造成不利影响。

## 创新生物多样性金融产品

为落实金融支持湿地建设和生物多样性保护的四个“一”工程，将绿色金融改革创新与生态修复和生物多样性保护紧密结合，打造绿色金融助力生态保护与修复，提升生态碳汇能力和生物多样性保护样板。本行与监管、部委、要素市场、权威机构等加强思想碰撞，聚焦政策导向和客户需求，组织总行相关部门、各分行、子公司开展绿色金融产品与服务创新，打造全国性口碑案例，带动本行资产构建和品牌建设。

### 案例 兰州分行落地甘肃首单湿地公园生物性保护及湿地碳汇业务

甘肃兰州秦王川国家湿地公园位于甘肃省兰州新区南部，总面积315.77公顷，湿地公园记录到的植物有35科87属127种；动物有86种，其中鸟类58种，兽类14种，两栖类2种，鱼类7种。

通过创新《内陆(盐沼)湿地生态修复项目碳汇方法学(V01)》，对兰州新区秦王川国家湿地公园进行碳汇核算，5年计入期(2021-2025年)内核算碳减排量为3,885.08吨二氧化碳当量，率先创新以湿地碳普惠核证减排量远期收益权为押品的创新性质押融资模式进行生态资产变现，为兰州新区绿洲生态园林建设有限公司提供融资10万元。



## 参与生物多样性交流合作

本行在联合国生物多样性公约缔约方大会第十五次会议期间，签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，并作为“生物多样性金融伙伴关系”(PBF)的13家共同发起机构之一，与联合国环境规划署(UNEP)、联合国开发计划署(UNDP)、世界资源研究所(WRI)、世界银行、亚投行、保尔森基金会、世界自然基金会等多家机构组织向全球发出《生物多样性金融伙伴关系全球共同倡议》，切实有力推动金融机构及各利益相关方将生物多样性保护主流化，促进生态保护与自然资源可持续利用目标的实现。

2021年

2023年  
1月

本行牵头组织**30**家银行业金融机构开展的《碳金融产品课题》研究成果——《银行业金融机构碳金融产品和业务研究》由中银协在蒙特利尔生物多样性公约第十五次缔约方大会(COP15)第二阶段会议期间发布，该课题为中国银行业协会双碳专家工作组重点课题。

2023年  
6月

本行参加“金融支持生物多样性保护技术研讨会”，结合本行相关情况，分享金融支持生物多样性保护的几点实践。

2023年  
7月

本行参加生物多样性金融伙伴关系(PBF)2023年第一次执行理事会，就未来工作计划、理事会成员扩充等重要议程进行交流讨论。



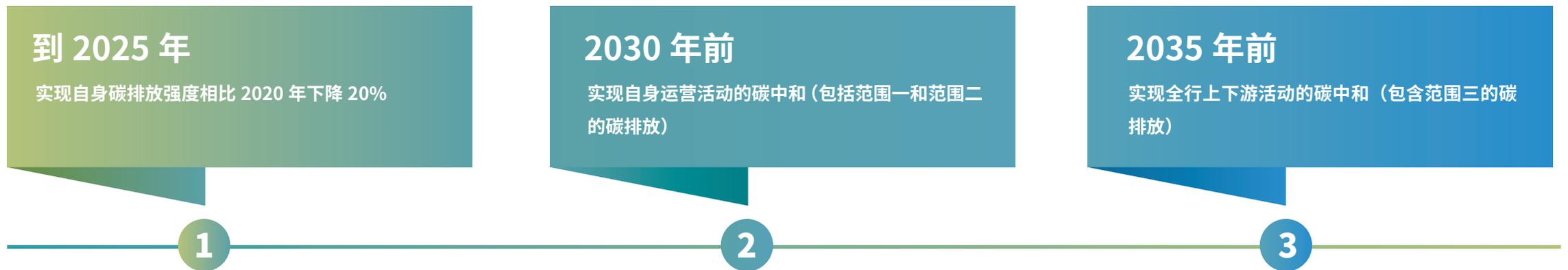
# 双碳战略全面落实, 转型金融有序推进

兴业银行全力响应和落实国家“30·60 目标”，在中国银行业中率先采纳联合国气候变化公约“立即实施气候中性 (CLIMATE NEUTRAL NOW)”倡议，科学地规划制定碳中和目标与分阶段时间表，有序开

展自身碳减排工作。同时，依托自身“商行 + 投行”优势全面布局碳金融业务，聚焦清洁能源、节能环保和碳减排技术等“减污降碳”重点领域，全面助力我国经济社会绿色低碳转型。

## 科学规划，稳步推进落实“碳中和”目标

2022 年，本行通过开展碳盘查、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：



围绕碳中和时间表，2023 年，本行印发《关于发布全行碳减排目标的通知》《关于开展 2023 年 1-8 月份碳盘查工作和落实碳减排任务的通知》，制定并发布分支机构年度碳减排工作任务，为各机构提供节能减排降碳的实施路径，推动碳中和目标落地实施。

此外，为加强全行碳排放数据系统化、智能化管理，本年度开发并上线集团碳盘查系统，实现碳排放数据收集、上报、换算、报告生成以及大屏展示全流程线上管理，助力碳排放数据的智能填报与系统存储，为绿色运营管理决策提供数据支撑。同时，组织各分行、支行、子公司开展“线上 + 线下”碳盘查系统操作培训，下发系统操作手册，深入学习系统功能，提升碳盘查工作能力。

## 碳金融工具运用深化

2023年11月,国家发展改革委等部门出台《关于加快建立产品碳足迹管理体系的意见》文件明确提出“支持银行等金融机构将碳足迹核算结果作为绿色金融产品的重要采信依据”。

为紧跟国家政策导向,支持实体经济绿色转型,鼓励企业持续降碳减排,本行积极创新服务模式,设计产品碳足迹挂钩贷款。该贷款是根据企业的碳排放量,为其设定贷款利率基点,如果企业在一定时间内能够有效地减少碳排放,降低到预定的水平,就会通过包括降低贷款利率等多种方式,给予企业更多的资金支持。

### 案例 宁德分行落地福建省首单产品碳足迹挂钩贷款

福建裕能电力成套设备有限公司专注于智能电网产品制造,建立了从原材料采购、生产、成品包装、运输等全流程碳核查机制,并取得中国质量认证中心针对其主要产品2022年碳足迹情况的《产品碳足迹核查报告》及《产品碳足迹证书》。

宁德分行向其推荐产品碳足迹挂钩贷款,用于支持智能电网产品制造,受到企业充分肯定,并于2023年12月7日,成功落地福建省首单产品碳足迹挂钩贷款。

## 碳排放转型持续推进

本行深耕绿色金融业务领域,加快高耗能领域转型升级:进一步支持风光水等行业,鼓励储能业务发展夯实本行绿金业务优势,支持高碳行业的低碳转型,如煤电行业中放宽“三改联动”业务单机装机容量、煤耗、设备利用小时数等准入要求,化工和煤化工行业对符合人行口径绿色贷款或碳减排重点领域的融资豁免股东背景限制;积极实践绿色、低碳的要求,强化对火电、煤炭、钢铁、炼油、铝、铜等高耗能行业风险管控,如钢铁行业提升绿色金融技术标准和要求,将“完成超低排放改造、煤炭减量替代”作为适度合作客户准入条件。

2023年,33家分行共落地碳减排等可持续发展挂钩贷款业务291笔,融资金额共87.25亿元。截至2023年末,15家分行累计落地41笔全国碳配额质押融资业务,融资金额超7.3亿元。

### 案例 太原分行落地焦化企业升级改造项目

太原分行2023年落地灵石县中煤九鑫焦化有限责任公司200万吨/年焦化技术改造项目贷款2.52亿元,该项目主要包含拆除原有4×72孔4.3米焦炉,新建2×68孔JNDX3-6.78-13型单热式捣固焦炉系统并配套干熄焦。

项目建成投产后,年能耗总量减少4万吨标准煤,单位产品能耗减少29.18千克标准煤,颗粒物年排放量减少33.22吨,二氧化硫年排放量减少40.21吨,氮氧化物年排放量减少223.92吨,单位产品能耗将达到105.95千克标准煤/吨,优于行业标杆水平110千克标准煤/吨,将取得良好的经济效益和环境效益。

# 创新绿色金融 聚焦新赛道

本行高度重视绿色金融发展，坚决落实党中央关于生态文明建设重大决策部署，将绿色作为全集团业务经营发展的底色，不断健全绿色金融治理体系，强化顶层设计。打造多元化绿色金融产品及服务体系，聚焦重点领域、重点区域加大绿色金融支持服务实体经济力度，助力经济社会绿色低碳高质量发展。

本行着力打造市场领先的“绿色银行集团”，按照较为积极的原则明确2023年全行绿色金融业务主要指标计划，优化集团绿色金融产品体系，优化体制机制建设、加强政策支持、提升专业能力、推动绿色运营、加强绿色金融宣传、持续推进绿色金融数字化转型；在集团绿色业务引导方面，**2023年6月9日，发布《关于发布绿色金融营销服务指引(2023年)的通知》**，明确年度绿色金融服务的主要方向，包括基本要求、基本目标、重点领域、重点产品等。

截至 2023 年末

本行为客户提供绿色融资余额 **1.89** 万亿元

↑ 较上年末增长 **16.14%** ↑

## 绿色贷款

截至 2023 年末

本行人行口径绿色贷款余额 **8,090.19** 亿元

↑ 较上年末增长 **26.99%** ↑

其中

清洁能源、水资源行业、固废处理等为重点领域

2023 年获得碳减排支持工具支持的碳减排贷款金额为 **251.61** 亿元

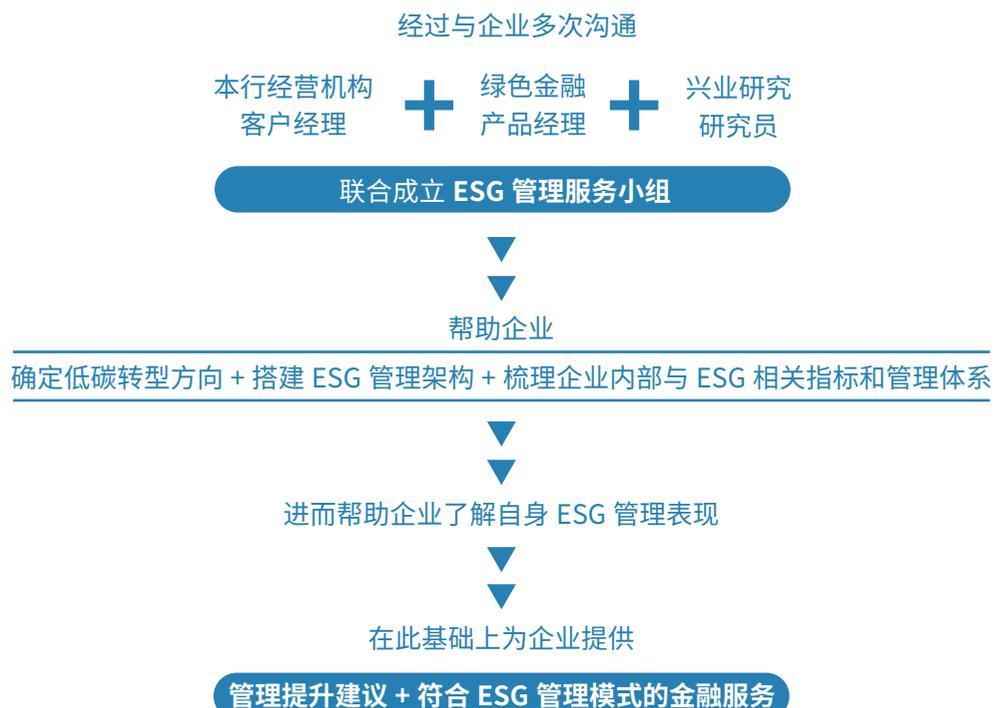
### 绿色贷款所支持的绿色项目环境绩效

指标	2023年
可实现年节约标准煤量(万吨)	951.73
可实现年减排二氧化碳量(万吨)	2,292.28
可实现年节水(万吨)	1,054.52
可实现年减排氮氧化物量(万吨)	7.81
可实现年减排二氧化硫量(万吨)	19.73
可实现年减排化学需氧量(万吨)	23.07
可实现年减排氨氮量(万吨)	1.34

**案例 苏州分行可持续发展金融服务方案**

2023年，苏州分行联合兴业研究，为国内石油化工领域上市公司东华能源提供可持续发展金融服务方案。

随着我国碳达峰碳中和“1+N”政策体系不断健全完善，高耗能高排放项目严格落实产能等量或减量置换，对煤电、石化、煤化工等行业实行产能控制，化工行业作为节能降碳的重点领域，需要充分利用多样的碳减排手段，以面对减碳压力下产业结构、原料结构、能源结构的重大变化。



**案例 深圳分行落地依据国际原则的可持续发展挂钩贷款**

2023年9月，为支持荣耀终端有限公司在ESG/SDGs可持续发展领域的业务发展，本行深圳分行为其提供首笔可持续发展挂钩贷款。这是分行落地的首笔依据国际原则的可持续发展挂钩贷款，是支持企业可持续发展的创新举措。**该案例荣获深圳市绿金协会颁发的绿色金融产品创新奖。**

由独立的第三方机构针对该笔贷款五大核心要素进行充分的评估论证



该笔贷款遵循亚太区贷款市场协会发布的《可持续发展挂钩贷款原则》

## 绿色普惠

本行大力支持新能源普惠业务。把新能源、新能源汽车作为两个重要的新赛道，帮助民营经济在绿色发展大潮中把握先机。

本行充分发挥绿色金融领先者优势，加大绿色金融产品创新，为民营企业提供“环保贷”“阳光贷”“节水贷”“碳资产质押贷”“排污权抵质押贷”“林权按揭贷”等绿色产品服务。通过引入财政风险分担机制，为民营中小企业提供低成本增信措施，**累计落地“环保贷”业务180笔，为企业提供融资超百亿元。**

2023 年末

新能源产业领域融资余额 **1,334** 亿元，惠及 **1,555** 户民营企业  
 新能源汽车制造领域融资余额 **672** 亿元，惠及 **202** 户企业

## 绿色投行

本行已建立相对完备的投行产品体系，包括各类债券、私募债权、并购融资、银团融资、资本市场产品、资产证券化等。在投行业务中整合 ESG 理念，在尽职调查过程中及时了解客户的声誉、业务内容、财务状况、管理能力及合规情况，确保风险可控，并审慎介入环境敏感行业。

本行始终坚持创新引领策略，在债券市场同质化严重、同业竞争激烈的环境下，不断通过绿色债券产品创新为绿色实体企业拓展融资渠道，满足绿色项目差异化融资需求。

2023 年全年

本行承销绿色非金融企业债务融资工具规模 **218.06** 亿元

落地市场

首单  
碳资产转型债券

首单  
“绿色 + 科创”类 REITs

首单  
绿色日元境外债券

### 案例 市场首单转型碳资产债券

2023年2月15日，由兴业银行牵头主承的23华光环保SCP004 (转型碳资产)，在银行间市场成功发行，发行规模2亿元，是全国首单碳资产转型债券。

本笔债券采取固定利率+浮动利率发行，其中浮动利率挂钩碳排放配额(CEA)收益率，募集资金全部用于天然气热电联产项目。经过第三方机构独立评估，该热电联产项目每年预计可实现节能量22.04万吨标准煤，减少二氧化碳排放量96.73万吨。本笔债券为碳市场和债券的结合提供了有益借鉴。

## 资产管理

截至 2023 年末,本行绿色租赁、绿色信托、绿色基金余额合计 **990** 亿元,较上年末增长 **16.89%**。

### 绿色信托

截至 2023 年末,本行子公司兴业信托绿色信托余额 **126** 亿元。

2023年在国家“双碳”战略与“集团全绿”转型发展的指引下,绿色信托发挥集团综合经营的优势,在“减污降碳”领域构建绿色资产,在绿色标品领域创新尝试。

本行设立“**兴业信托·ESG责任投资集合资金信托计划**”,将投资标的的ESG评分纳入投资决策因子。在项目尽调报告中明确投资策略如下:

1. “**本信托产品将使用中证ESG指数以及富时罗素ESG评级体系,作为ESG证券的筛选参考**”;
2. 股票投资策略中明确 “**本信托产品在主要投向 ESG 责任投资主题上市公司的前提下,通过定性分析和定量分析相结合的办法,精选 ESG 责任投资主题股票进行重点投资。**”

### 绿色租赁

截至 2023 年末

本行子公司兴业金租绿色租赁

实现投放 **398** 亿元

占总投放金额的 **56%**

达到历史最高

年末绿色租赁业务余额 **686** 亿元

占比 **52%**,较年初增长 **105** 亿元

**落地金租行业首单“可持续发展挂钩”金融租赁业务。**为造纸行业客户绿色产业升级提供5亿元资金支持,根据节能减排类指标完成情况差异化设置利率优惠,帮助客户有效提升绿色转型动力、降低财务成本。

### 绿色基金

截至2023年末,本行子公司兴业基金绿色基金余额 **178.15** 亿元,致力于将绿色投资纳入到基金的投资决策过程,将绿色基金产品配置到广大投资者的财富管理中。同时在制度层面,陆续印发各类绿色制度及通知。

## 财富管理

本行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。考虑到理财客群的风险偏好整体较低，兴银理财在固收领域发力，布局包括偏债混合类、项目类、中长期固收类、最短持有期和短债类在内的多样化固收ESG产品。此外，还积极创设多资产多策略、权益类产品，不断丰富ESG产品货架，满足客户的多样化需求。

2023年

兴银理财 ESG 理财与绿色理财产品发行量 **2,332** 亿元

其中绿色理财产品发行量 **795** 亿元

## 蓝色金融

本行高度重视并大力支持海洋经济可持续发展。

2020年，本行加入联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）《可持续蓝色经济金融倡议》（SBEFI），成为首家中资签署机构和会员单位。

2021年起，本行先后发布《绿色金融典型案例（蓝色金融专题）》和《兴业银行蓝色金融服务方案》，厘清蓝色经济和蓝色金融的概念和边界，丰富绿色金融的蓝色内涵，提出本行蓝色金融服务的重点区域、重点行业、重点客户以及重点产品，有力地推动本行服务蓝色经济工作进展。

2022年起，本行每年均按照联合国环境规划署金融倡议《可持续蓝色经济金融倡议》提出的报告要求，在官网发布《兴业银行可持续蓝色金融报告2021》、《兴业银行可持续蓝色金融报告2022》，旨在展示本行创新金融产品和服务，支持海洋经济和海洋产业可持续发展方面做出的努力。

主要沿海分行根据总行关于蓝色金融工作要求，高度重视并大力支持海洋经济业务合作，结合地方有关规划，纷纷制定地域特色蓝色金融服务方案，积极拓展海洋产业、清洁能源、海洋交通、海水淡化、海洋渔业和海洋生态保护等重点领域合作，为区域海洋经济发展增添新动能，并落地一批典型案例。



### 案例 漳州分行落地全国首笔非金融地方国有企业境外蓝色债券

2023年10月，漳州分行落地全国首笔非金融地方国有企业境外蓝色债券，发行金额5亿美元，本行承销2.49亿元，期限34个月，募集资金主要用于绿色及蓝色项目，即支持绿色建筑、可再生能源、可持续的水和废水管理等低碳基础设施，积极助力漳州蓝色经济、绿色经济发展。

## 项目环境与社会风险管理升级优化

本行充分借鉴国际银行业通用的环境与社会风险管理框架，并充分“本土化”，在公司治理、风险管理、业务流程、技术体系等方面得到全面提升，把对于社会 and 气候变化等环境问题的关注及应对纳入企业整体发展战略，将环境与社会风险管理模式融入业务管理体系，顺利完成从股东利益至上，到兼顾各相关者利益，再到倡导环境、社会、经济的统一和谐和银行可持续发展的公司治理理念三

段式飞跃，以“寓义于利”社会责任实践观将社会责任与可持续发展理念逐步融入经营管理实践中，逐步构建适合经营转型和创新的社会责任管理体系，走上了一条“从绿到金”的兴业特色之路，在服务实体经济上站在一个新的战略高度。

# ESG风险管理整合深化, 实现授信流程全覆盖

本行主动顺应ESG发展潮流, 提升本行环境和社会风险管理水平, 已下发相关文件明确要求认真贯彻落实本行绿色信贷政策要求, 所有行业均要求符合国家相关环保标准等, 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。



## 客户 ESG 分层管理进一步优化

本行将ESG相关风险评估体系全面运用到企业金融、零售金融、同业金融三大业务条线的授信流程中, 根据相关风险评估标准将客户分为A、B、C、D四类, 采取差别化的管理策略, 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。

### 进一步优化化石能源行业评审策略

2023年, 为巩固本行ESG领先地位, 进一步优化化石能源行业评审策略, 发布《关于优化化石能源评审策略, 持续深入落实ESG理念的通知》, 对化石能源行业按照强化总量管理、推动结构调整的原则制定评审策略, 明确化石能源行业新增授信仅限优势区域、绿色金融及低碳转型金融领域, 并将绿色发展指标作为授信准入及风险评审的底线要求, 强化对化石能源行业绿色引领。同时优化授信流程, 将碳定价、碳表现纳入授信管理流程, 即将企业授信存续期内的降碳成果, 作为其下轮敞口额度、额度启用或利率定价的重要参考, 引导授信资源向降碳效应明显的主体和项目倾斜, 实现授信策略与降碳效益挂钩。

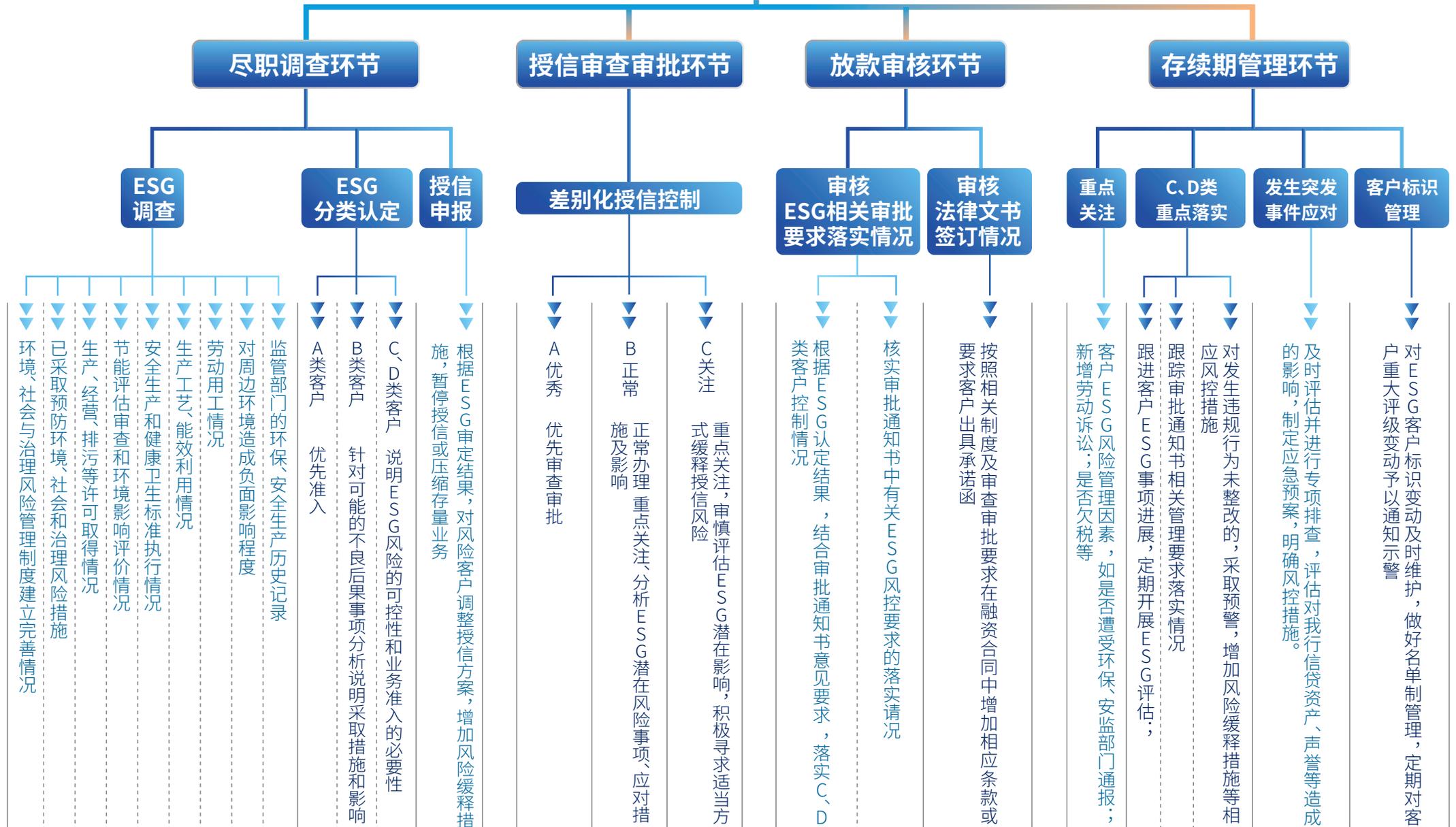
### 探索将授信对象的ESG表现纳入评级考量范围

本行内部评级模型指标设计综合评价客户各方面经营、风险状况, 同时考虑ESG相关因素, 例如: 评级定性评价公司管理与运营状况中的“质量控制体系”指标, 考虑企业经营的环境效益, 包括是否取得“中国环境标志”认证等; “内部控制管理”指标, 评估企业的内部控制情况, 包括企业治理架构是否完善、是否建立健全的财务制度等, 体现对企业经营管理ESG表现的考量。



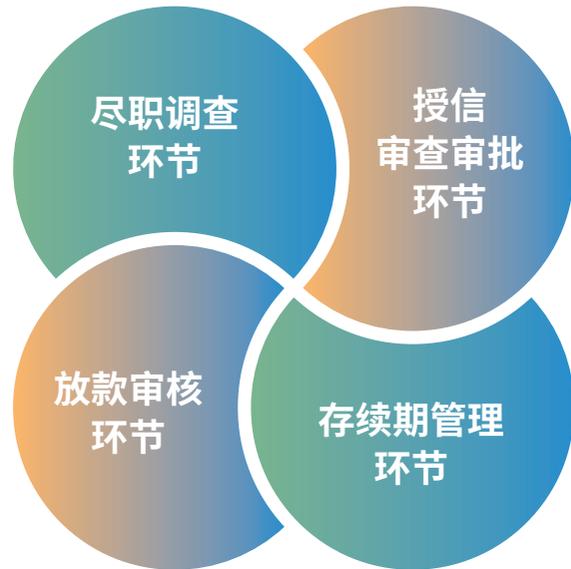
ESG 风险尽职调查机制、风险审查审批机制、ESG 贷后管理机制

ESG内嵌授信全流程管理要求



根据客户所在行业、区域特点，按照ESG相关内容开展针对性的尽职调查，强化对客户基础信息及数据的搜集与验证，确保信息的真实、完整及有效性。制定专项风险防控措施和应对预案，包括但不限于：限时整改违法违规事件、签订专项承诺书、调整授信方案、提高资本金比例、增加风险缓释措施、暂停新增授信、压缩存量业务等。

需审核ESG相关审批要求落实情况与法律文书签订情况。根据ESG分类认定结果，结合审批意见通知书要求，落实C、D类客户控制措施，核实审批通知书中有关环境、社会和治理风险管控要求的落实情况等。



实施差异化授信控制。

对于A类客户，在时间或流程上优先审查审批用于支持绿色、低碳、循环经济的授信申请。

对于B类客户，重点关注、分析评价ESG潜在风险事项、应对措施及影响。

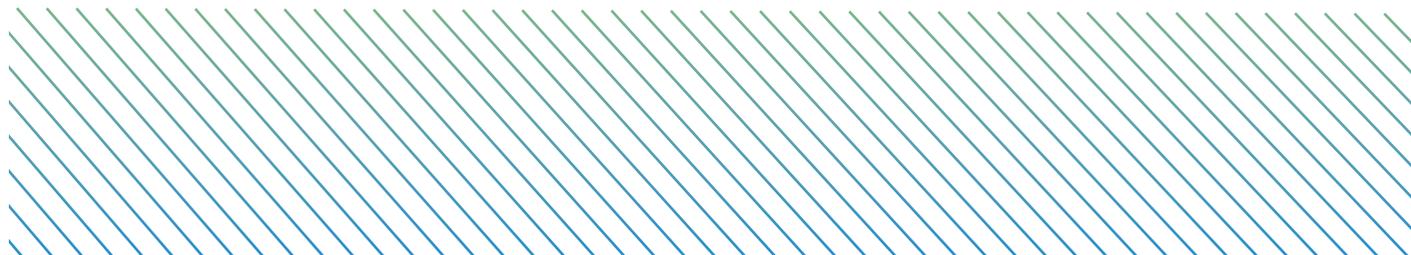
对于C类客户，重点关注、审慎评估ESG潜在风险事项、应对措施及影响，并积极寻求适当方式缓释授信风险，包括前述各类风险缓释措施等。

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。

除按照本行规定做好客户的存续期风险管理外，还应当做好客户ESG风险监测及跟踪管理工作。对于C、D类客户应定期开展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。对于发生违法违规行为而未积极整改的，将采取预警、增加风险缓释手续、额度控制等相应的风险管控措施。

## 重点行业 ESG 管控优化

2023年,本行持续加强授信政策与ESG整合,下发《兴业银行2023年授信政策》,明确要求所有行业均应符合国家相关环保标准,优化、细化高耗能、高排放行业的信贷审批管理。



### 动态优化高碳行业管控

推动高碳行业资产结构“降棕增绿”转型,在授信各环节落实ESG理念导向。2023年,印发《关于进一步优化高碳行业管控措施,提升数字化管控水平的通知》,对于煤炭、煤电、煤化工、石化等九大管控行业,优化管控指标,衔接系统管控,强调风险管控与绿色转型增减挂钩,相应保障能源安全要求优化稳价保供重点区域及重点行业管控策略。

### 细化传统高耗能行业风险管理

深刻领会经济低碳转型“先立后破”的政策内涵,坚持业务发展与风险防控并重,信贷资源向能源安全保供、产业升级改造和绿色低碳、新能源绿电生产的优质主体投放,满足基础性生产企业的合理融资需求。对于承担绿色转型任务且低碳转型项目符合本行政策适度合作要求的集团核心生产主体,在做好风险隔离前提下可适度淡化主体审核要求,支持企业绿色改造升级信贷资金需求。

### 继续严格控制产能过剩行业

按照“控制增量、优化存量、调整结构”原则,关注行业中的企业分化,坚持优势区域和优质龙头“双优”策略不变。

### 严守环保合规底线

加大对存在较大生态危害性的行业、项目和企业的环境违法信息的审慎关注,尤其要关注黄河、长江流域等重点区域大保护大治理对高耗水、重污染行业和企业的约束作用,防范潜在风险;不得介入不符合国家政策及监管要求、环保不达标、审批手续不齐全的项目,对未取得合法手续的建设项目,一律不予放贷、发债。

## ESG 培训体系建设

本行全面加强ESG专项培训,持续完善ESG常态化培训机制,深化ESG培训体系建设,推动本行全面贯彻认知ESG、主动践行ESG、创造ESG价值,打造兴业特色的ESG培训体系。截至2023年末,本行全员ESG普及培训覆盖率85.48%;已开发通识类、专业类ESG课程的课程主题,建设专属

ESG培训课程库;形成覆盖高层、中层、基层的全面培训计划,铺设实践到理论、理论回归实践的全流程的学习路径;发挥专业研究优势,聚焦转型重点,筹建覆盖全集团的ESG专业人才库,打造专业素质高、服务水平强的人才团队。



# 绿色低碳运营, 协同生态发展

为履行本行“立即实施气候中性 (CLIMATE NEUTRAL NOW)”承诺, 践行可持续发展理念, 积极推动全行绿色运营体系建设, 从绿色办公、绿色建筑、绿色采购、绿色出行、绿色培训等方面, 开展节能减排降碳工作。

## 建立绿色环境管理体系

本行积极完善绿色运营管理体系, 本年度成立绿色运营工作领导小组, 由总行行政后勤部部门负责人任组长, 各处室负责人为成员, 围绕绿色办公、绿色出行、绿色采购、绿色建筑等方面, 统筹安排、指导监督各级机构开展碳减排工作, 全面提升绿色运营管理水平。

同时, 为持续完善绿色运营管理制度, 出台《兴业银行营业办公用房装修管理办法(2023年2月修订)》《兴业银行办公类用房配置管理办法》《兴业银行车辆配置管理办法(2023年3月修订)》, 对营业办公用房配置与绿色装修标准、公务车配置标准提出新要求, 补齐本行在绿色建筑、绿色出行的管理制度约束, 与《兴业银行绿色办公管理办法》《关于进一步推动本行绿色采购管理工作的通知》共同构成全行绿色运营工作开展的制度基础。

本行组织全行近三千家机构完成2022年全年、2023年全年碳盘查工作, 摸清全行碳排放家底, 2023年全年温室气体排放量(范围一和范围二)为25.9万吨, 与上一年度基本持平。同时, 根据2022年全年碳盘查结果, 印发关于发布全行碳减排目标的通知, 发布全行各机构2023年度减碳任务; 印发关于开展2023年碳盘查工作和落实碳减排任务的通知, 为各机构提供节能减排降碳实施路径。

本行成立双碳管理平台建设专项工作小组, 完成本行碳盘查系统的开发工作, 实现碳排放数据的收集、上报、换算、报告生成以及大屏展示全流程线上管理, 为各机构制定减排决策提供数据支撑。同时, 通过碳盘查系统与智能台账系统的互联互通, 实现碳排放与能耗指标的线上推送, 提升数据报送效率。

## 推进节能减排降碳

### 绿色办公



#### 能耗管理系统

福州总部上线能耗管理与异常报警系统,实时监控大厦水电表数据,及时获取故障信息并处置,有效杜绝漏水、漏电现象,落实大楼节能降耗工作。



#### 杜绝“长明灯”

总部大厦办公区域实行午休时段熄灯1.5小时,晚间下班后分别在19时、22时统一关闭灯光2次的方式,杜绝“长明灯”;公共区域照明设置固定的开关时间,如地下停车场车位灯、B2车道灯仅在上下班高峰时段开启半个小时,其余时间段仅保留应急照明;电脑、复印机等办公设备设置节电模式,并要求下班后关闭电源,实现节能降耗。



#### 空调调控

总部大厦工作日空调启停统一调控,夜间及周末加班需按需求定点申请;冷水机组根据室外温度灵活调整出水温度(7-10°C区间),冷却塔风机根据回水温度变频运行;末端温度设置夏季不低于26摄氏度,冬季不高于20摄氏度,同时在每个空调面板处设置温度提示标志,提示员工合理调节空调温度。



#### 节水

福州、上海总部大楼建筑内部各用水器具均采用节能器具,且粘贴有节能标识;福州江滨大厦地下室设置雨水、冷凝水收集系统,收集并消毒处理废水用于绿植灌溉与景观补水,年回收用水约430吨。



#### 废弃物处理

推行垃圾分类,在大楼内醒目位置设置垃圾分类标识,并放置分类垃圾桶、有害垃圾回收箱,努力做到源头减量、分类投放;总行废弃电子信息产品100%交由废品回收商进行无害化处理,符合绿色环保要求。



#### 节约纸张

推进无纸化办公,鼓励员工充分利用办公系统、员工差旅管理系统、财务管理系统、无纸化会议系统等,进行文件传阅、行程预订及费用报销,减少纸质文件、粘贴票据的消耗;使用纸张时,电脑默认设置“双面打印”、“黑白打印”模式,同时采购具有“UPM负责的纤维”认证的复印纸,减少碳排放。2023年全行办公用纸使用量较2022年减少652.80吨。



#### 线上会议

充分利用电话会议和视频会议系统,进行远程沟通与交流,减少会议、培训出差。2023年全年总行、分行及子公司召开视频会议次数达61,696次。



#### 共享空间

推出共享办公工位与共享办公室,供短期出差、项目组人员使用,减少工位闲置,提高场地利用率。2023年福州总行共新增80个共享工位与4间共享办公室。

绿色出行



公务车

执行公务车辆配置和采购新标准，新配置（含新购置和报废重置）的公务用车、经营和业务保障用车、ATM工作用车、租赁公务车辆原则上优先选择国产新能源汽车。**2023年度全行共报废燃油车200辆，购置新能源汽车38辆。**



通勤车

福州、上海总行提供通勤班车及地铁站接驳巴士，鼓励员工使用公共交通方式低碳出行。**2023年两地共提供通勤班车线路27条，累计乘载员工约68万人次。同时，福州地区通勤班车全部使用新能源大巴车。**



充电桩

总行、分行本部办公大楼配置新能源充电桩，为员工绿色出行提供便利。**截至2023年底，总行及一级分行21处办公大楼共配置新能源充电桩156个。**



差旅系统

员工差旅管理系统上线火车票预订功能，实现全集团员工火车票统一结算，简化报销流程。**本年度员工差旅管理系统火车票消费金额达760万元，涉及行程约2.7万趟次。**

环保投入金额



员工通勤班车服务  
(万元)

上海张江园区和  
福州江滨园区

1,010.68      1,140.14



2022年



2023年



全行购置  
新能源汽车金额  
(万元)

204.51      1,271.81

204.51

2022年



2023年



## ◎ 绿色建筑 ◎

新建/新购置建筑严格遵循绿色建筑标准。本行在建的福州营运中心项目、福州滨海金融科技产业园、贵州贵安新区数据中心, 严格按照星级绿色建筑、绿色数据中心标准进行设计与施工。新购置的徐州分行新大楼符合绿色建筑二星级标准。

截至 2023 年底, 本行自有场地中, 共有 6 栋建筑具备绿色建筑标识, 具体如下

机构名称	建筑名称	证书	获评时间
惠安分行	惠州荣灿中心	LEED铂金级预认证	2016年
合肥分行	合肥高速滨湖时代广场C1-C9#楼	二星级绿色建筑标识	2017年
淮安分行	淮安市金融中心中央商务区一期	二星级绿色建筑标识	2019年
盐城分行	盐城金融城二期工程12-14、17、18号楼	二星级绿色建筑标识	2020年
福州总行	福州江滨兴业银行大厦	二星级绿色建筑标识	2021年
徐州分行	淮海经济区金融服务中心	二星级绿色建筑	2023年

## 绿色网点



2023年，兴业银行琅琊路支行通过购买碳汇，实现运营层面碳中和，成为安徽省银行业首家碳中和网点。琅琊路支行深入践行低碳环保理念，在装修布局上，充分利用自然光和通风，减少能源消耗；在设备配置上，网点配备节能环保设备，如LED照明、节能空调等，进一步节能减排；在环境保护宣传上，设置绿色金融宣传教育专区，通过视频、图文、交互屏等方式，宣传国家双碳金融政策、滁州市气候投融资试点城市相关工作以及兴业银行滁州地区双碳金融成果，提高客户环保意识，倡导绿色生活方式。



2023年8月15日，厦门金海支行正式开业，通过委托厦门产权交易中心测算并应用海洋渔业碳汇对网点未来一年运营的碳排放进行抵销，金海支行实现网点运营预先碳中和，同时也成为厦门市首家“蓝碳碳中和”金融网点。



2023年11月9日，兴业银行湖州安吉绿色支行正式开业。网点从装修到布置，大量采用环保绿色可再生材料，尤其在装饰上，创新运用安吉特色竹制原材料、环保竹木板、麦秸板等，在可循环利用的基础上实现低碳环保。网点内照明系统实现智能化控制，可根据室外光照强度自动调节室内光照强度，办公区过道引入声光感应控制，有效实现节能降耗。办公区域注重从细节入手，从源头节约，积极推广绿色办公，减少纸张、油墨等物资的消耗；倡导低碳出行，地下车库安装电动车充电桩等等，力求减少碳足迹。



青岛分行营业部历经两次升级改造，目前已建设成为新型“绿色网点”。网点各区域建设均使用符合国家环保标准的无污染环保材料；智能化运营、电子书吧大幅减少纸张使用；必要的日常办公用品，如办公纸张、纸杯、宣传手袋等，均采用易降解的再生纸；网点门前设置新能源汽车充电桩，为客户绿色出行提供极大便利。2023年青岛分行与青岛市林源苗圃有限公司签署协议，认购500吨碳汇减排量，抵消营业部2021年1月1日至2023年12月31日自身运营活动预估产生的温室气体，成为全市第一家碳中和金融网点，实现预先碳中和。



## 绿色运营培训

围绕全行“绿色金融人才万人计划”，设计并制作《**全行绿色运营情况介绍**》线上课程，普及国家双碳要求，解析本行节能减排降碳工作思路，加强全体员工的节能环保意识。课程在集团内部学习网站上发布，年学习人数达**2,657**人。

组织集团绿色运营线下培训班，邀请中国人民大学、北京中创碳投科技有限公司行业领域专家，对各级机构绿色运营工作专项负责人普及国内外金融机构低碳路径选择、节能减排案例等知识，奠定“全绿”转型人才基础。



## 参与绿色公益

### 面向员工

- 2023年3月25日，本行连续第十三年参与“地球一小时”熄灯行动，组织全行各级机构关闭办公楼顶广告牌照明、办公大楼景观灯照明、路面广告宣传牌照明及办公场所照明一小时，呼吁绿色办公与低碳生活，倡导可持续发展理念。
- 兴业银行宁波分行筹建青蓝环保志愿服务队，开展“清山净滩”公益捡拾活动，累计组织100多人参与活动，志愿服务时长近1,000小时，捡拾垃圾超1,300千克，积微成著，推广绿色环保可持续发展理念。



### 面向客户

2023年11月30日，海峡两岸现代农业博览会·海峡两岸花卉博览会正式开幕。为践行绿色发展理念，助力“零碳”活动目标实现，兴业银行漳州分行购买160吨林业碳汇捐赠本次农博会、花博会，积极履行社会责任。



# 强化国际合作, 共促绿色发展

## 强化国际合作

本行依托专业研究机构“兴业研究公司”不断强化绿色金融合作。2023年6月5日,世界环境日当天,本行与中国能源研究会、世界银行集团国际金融公司(IFC)在北京共同举办“2023双碳金融论坛”,并为首批兴业银行“绿色先锋合作伙伴”授牌。在本次论坛上,兴业银行成员机构兴业研究公司与中国银行业协会、自然资源保护协会、世界资源研究所、气候债券倡议组织、中债研发中心等合作伙伴共同发布多项重要研究成果,涉及银行业零碳转型发展、绿色金融支持林业与林业碳汇机制和创新模式、气候风险与投融资金融监管与政策研究、商业银行气候风险管理的重要工具、中国可持续债券发展等多个领域,为促进实现双碳目标提供多方智慧。

兴业研究公司与国内外知名机构签署战略合作协议。其中,与能源研究会签署战略合作协议,并加入能源研究会成为会员单位;与电力规划设计总院签署战略合作协议,并联合开展能源领域多市场耦合机制(电-碳-证)研究;与中碳登签署研究战略合作协议,将共同开展双碳政策研究、碳市场与碳金融课题研究;与美国环保协会连续第四年签约气候拓新者项目等。通过与绿色金融主流机构的合作,兴业研究公司不断提升本行的专业研究能力和市场影响。

## 研究成果

研究成果	合作单位
《转型与创新:绿色发展与绿色金融蓝皮书》	人民日报出版社
《中国可持续债券市场报告》(中英文)	气候债券倡议组织(CBI)等
《“双碳”目标下银行业零碳转型发展》	中国银行业协会
《求同存异 静水流深—2023中国资本市场ESG发展白皮书》	21世纪经济报道、21世纪资本研究院
《绿色金融支持林业碳汇机制和模式创新研究》	自然资源保护协会
《气候风险与投融资金融监管与政策研究》	自然资源保护协会
《科学碳目标—商业银行气候风险管理的重要工具》	世界资源研究所
《绿色金融支持可再生能源发展研究》	能源基金会



# SERVICE

## 服务篇

坚持客户至上,用心坚守以义取利

- 92 专题1:扬帆“数字兴业”,逐浪数字蓝海
- 98 以客户为中心,提升客户服务体验
- 102 专题2:完善消费者保护体系,切实保障客户权益
- 118 开展公众金融知识教育,线上线下多渠道多形式扩大覆盖面



# 扬帆“数字兴业”，逐浪数字蓝海



当前，面对各类新兴技术的持续迭代升级，商业银行正在步入数字化转型的攻坚时期。兴业银行紧密围绕“1234”战略，以“构建连接一切的能力，打造最佳生态赋能银行”为愿景，将数字化转型贯穿始终，不断加大金融科技投入，从顶层战略到生态结构、再到基础设施，推动银行经营理念与数字商业逻辑的有机融合。本行以“企业级、标准化”为根本遵循，坚持向管理要效益、以创新促转型，落实“品牌、产品、制度、系统”一体化建设与管理要求，确保数字化转型快而不乱、大而不散，加快推动数字兴业从立柱架梁迈向积厚成势，奋力谱写数字金融大文章的兴业篇章。

本行建立覆盖“一委、三部、一院、一司”的科技架构，包含：**数字化转型委员会、科技管理部、数据管理部、安全保卫部、金融科技研究院及兴业数金公司**，并在年内制定发布《**兴业银行数字化转型指导意见（2022年版）**》《**2022年兴业银行数字化转型重点工作**》，着力推进数字化转型重点工程建设，推动科技能力转型提升。同时，围绕构建数字化运营体系，设立**数字运营部**，增强各部门数字化意识，提升中后台的数字化管理与服务能力。

报告期内

- 集团信息科技投入 **83.98** 亿元
- 同比增长 **1.78%**，较三年前增长 **72.73%**
- 占公司营业收入的比重为 **3.98%**

截至报告期末

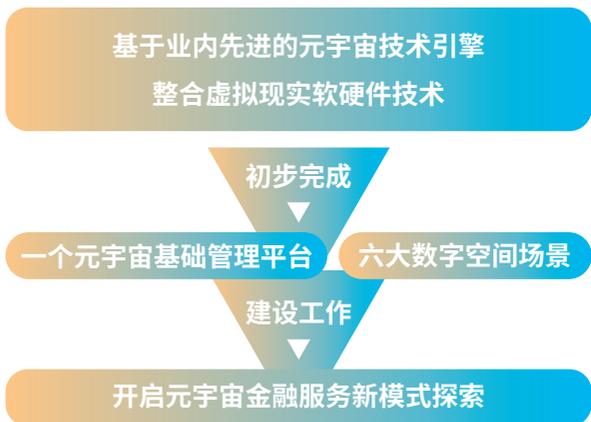
- 公司科技人员 **7,828** 人
- 较上年末增长 **16.85%**，较三年前增长 **235.82%**
- 占员工总数比例为 **13.91%**

## 重点领域研究创新

### 推进人工智能技术规模化应用,探索 AI 大模型试点

案例	项目内容
 <p><b>数据建模与智能服务</b></p>	<p>于 <b>2023 年 6 月</b> 上线, 统一纳管 AI 资源、模型资产等全链路企业级 AI 基础服务, 推动 AI 资产安全有序管理和复用, 赋能获客营销、产品服务、运营管理、风险管控等业务场景</p>
 <p><b>图计算服务</b></p>	<p>于 <b>2023 年 6 月</b> 上线, 满足行内关联关系特征、规则及模型快速开发及优化需求, 并应用在企业级反欺诈反洗钱等 5 大场景, 构建基于自然人、账户、手机、地址、交易等多维数据的关联网络</p>
 <p><b>智能财富管家系统</b></p>	<p>于 <b>2023 年 7 月</b> 上线, 提供智能化的资产检视、资产配置、个性化推荐、组合模拟回测等能力, 满足客户财富管理的综合化、个性化、定制化要求</p>
 <p><b>AI 大模型技术研究应用</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以降本增效为目标, 形成首批大模型的业务场景赋能, 包括反洗钱报告智能生成, 可以提升 <b>3</b> 倍报告编写效率;</li> <li>● 企金条线的产品知识库智能问答, 对接兴智汇实现回答准确率达 <b>90%</b>;</li> <li>● 理财子公司的智能研报分析和摘要, 预计年增效 <b>810</b> 人月; 零售条线的智能客服的语料智能标注, 预计年增效 <b>108</b> 人月;</li> <li>● 全行办公领域的文档智能辅助, 预计减轻一线 <b>5</b> 万人工文字材料负担;</li> <li>● 研发代码辅助生成, 预计可提升 <b>20%</b> 编码效率</li> </ul>

### 上线元宇宙创新应用系统

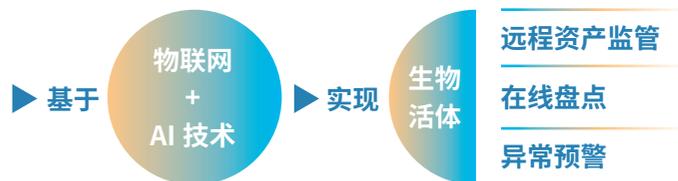


建设 NFT 数字藏品能力平台与服务渠道，赋能文旅经济发展，上线深圳分行“美丽大鹏”等 9 个数字藏品场景，涉及 26 个活动批次，共 14,875 份数字藏品。

### 深化物联网、卫星遥感、区块链等技术创新应用



#### 推进生物资产监管平台建设



累计 6 家分行接入牧场 3 家  
 监管生物资产 9,894 头  
 贷款余额 11,820 万元



推进卫星遥感技术在主粮作物、经济作物监测、林业碳汇及新能源监测等场景应用落地。



完成面向同业协作的兴银链区块链底层框架搭建以及节点客户端开发，为外部客户提供一站式区块链接入服务，在数字藏品、同业金融、电子存证等场景中拓展创新应用。



2023 年 6 月上线基于区块链的电子合同签约系统，打通电子合同签约和存证应用数字化最后一公里断点。



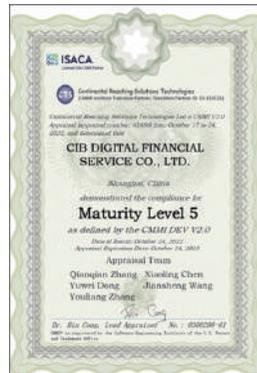
积极参与第三方供应链平台等外部合作机构联盟链建设，试点数字人民币与区块链结合应用。

## 开展向量数据库、DB4AI 等前沿技术预研

- ▶ 牵头组织金科联盟 OpenGauss 数据库关键能力研究课题，参加数据库资源池化、开放数据库能力研究等课题。
- ▶ 解读 OpenGauss 数据库内核代码，研究向量数据库技术发展趋势。
- ▶ 作为主发起方推动 OpenGauss 数据库金融版本建设。

## 软件研发能力方面

兴业银行主要的软件系统研发单位兴业数金荣获卡耐基梅隆大学软件工程研究院颁发的 CMMI5 级认证，该认证覆盖全行超过 80% 的软件系统建设工作，也标志着兴业银行成为国内首家通过 CMMI5 级（2.0 版）认证的全国性股份制银行。



CMMI5 级认证

## 软件测试能力方面

本行全资子公司兴业数金荣获国际非营利性组织 TMMi 基金会颁发的 TMMi5 级认证，是全国股份制银行中首家满分通过 TMMi5 级认证的银行，并获得 TMMi 基金会颁发的 TMMi 卓越实践奖。该认证覆盖全行超过 80% 的软件系统测试工作。



TMMi5 级认证

## 案例 人工智能大模型技术研究

自 2023 年年初开始快速开展大模型技术研究，研究和评测 10 余个主流大模型。启动建设企业级人工智能大模型平台，旨在构建兴业自有金融大模型，打造大模型生产工厂和应用集市，以快速赋能业务场景。已基于开源大模型自主打造 6 类数字助手，抢跑同业。

智能财富助手，提供投前投中投后的财富服务，覆盖长尾及黄金客群

智能代码助手协同兴业数金开展试点，500 多位研发人员参与，辅助提升研发效能

智能知识问答助手在企金试点，准确率超 92%

反洗钱智能报告助手在 4 家分行试点，撰写效率提升 3 倍

智能投研助手赋能理财子投研团队 100 多人，实现 16 家外部机构 18 类研报摘要生成

智能文案助手实现文本生成、扩写、润色，2024 年待办公系统升级后向全行全员开放

## 案例 智能人机对话服务领域创新研究

开展 AI 智能财富顾问课题研究工作，建立线上 7\*24 小时的 AI 智能财富顾问，做好客户投前 - 投中 - 投后财富陪伴服务，利用“人 +AI”的方式，结合财富顾问工作方法论，实现 MAU 和 AUM 的双转化。“小兴兴”智能交易机器人为银行间交易对手提供债券 iDeal 渠道的智能报价服务，已与量化系统完成对接，实现现券业务初次接触、产品咨询、自动报价等服务。

## 案例 智能资产配置

通过资产检视全面识别客户各类金融资产清单，从流动性评价、收益性评价、波动率评价、分散评价为自动调仓模型提供参数，通过特征分析和基于持仓的兴趣模型分析构建自动调仓模型，实现客户精准画像，采用数据挖掘和多元回归模型，将自动资产配置生成的问题建模成混合整数规划问题。在底层引入智能规划模型，在业务上只需要配置优化目标和约束条件就能实现各种业务场景的要求。基于 MPP 架构方式进行分布式计算，提供模拟回测和资产配置方案建议。



虚拟银行

**案例 构建元宇宙空间场景**

元宇宙方面

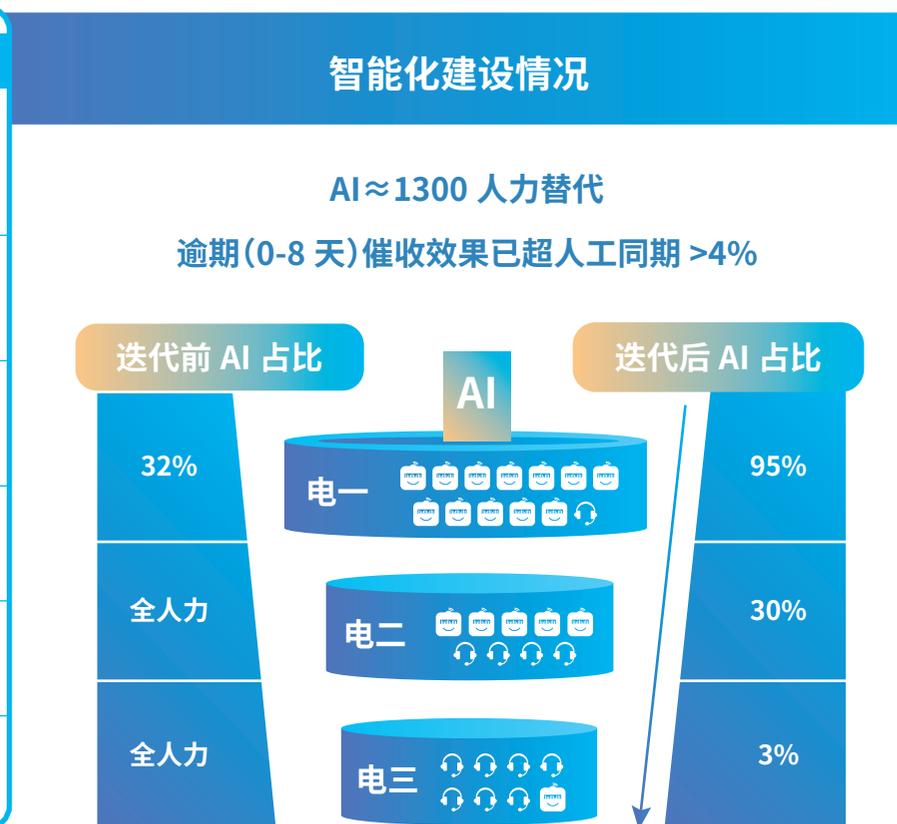
- 以构建数字孪生技术能力为目标,初步掌握数字建模、材质贴图、渲染的基础能力;
- 以降低开发成本提高开发效率为目标,通过生成式 AI 能力,实现 360 全景视图采集,快速构建元宇宙空间场景,有效节约资源购买成本;
- 以探索未来互联网新交互模式为目标,开展 XR 软硬件技术研究;
- 探索研究 Pico、Unity3D 引擎、3D 数字人播报,实现新技术基础能力储备。

**案例 推进智能催收建设**

2023 年,本行信用卡中心着力推进智能催收建设。以“数字化、智能化、标准化”为建设理念,在早期催收 M1 电一阶段实现智能催收产业替代升级,智能机器人承接案量占比上升至 95%,较 2022 年增长 63%。

同时,进一步扩大机器人催收的应用范围,开发 M1 电二阶段及 M2 小金额账户的智能催收场景替代;依托智能催收高效率、标准化、规模稳定、扩容迅速等优势,弥补传统催收业务过于依赖人工、智能化程度低、催收过程不统一的业务弊端,从效率到创新、从功能到场景赋能催收业务过程可视、可管、可追溯。

2022 年	
拨打范围	电一阶段 30% 户量 (小金额)
线路	770
号码资源	286
话术版本	41
标签建设	-
功能优化	-



2023 年	
电一阶段 95% 户量 (全金额段)	拨打范围
1,043	线路
996	号码资源
80	话术版本
客户级标签 (81 个)	标签建设
实时过滤、T 日跟催、不同逾期天数差异化策略配置、参数化设置、路径扩充、AI 失联标优化、动态客户分层	功能优化

### 智能度 更聪明

线路扩容至 **1,043** 号码库增至 **996**个

#### 丰富话术短信 赋能智能催收

##### 交互情景

支持交互 **10**万+

##### 语料扩展

快速新增 **2**万+

##### 识别语义

**48**项 **100+**项

##### 话术迭代

**43**套 **80**套

##### 交互轮次

平均 **3.01**

##### 通话时长

平均 **88**秒

### 功能迭代 更领先

#### 实时还款过滤

解决痛点

实时已还客户  
过滤外呼

降本增效

降低投诉

过滤日均已还款客户 **1.75**万

#### T日跟催,持续触达

**10%**

T日跟催触达率较单次触达率增加

ASR 准确率

NLP 准确率

均 **95%**以上

### 应用范围 更宽广

#### 处理逾期天数

处理入催阶段 **0-8**天客户

#### 覆盖范围

M1阶段 **95%**户量

M1-M2阶段完整 **60**天小金额催收

#### 多元化场景

未接场景

赋能分行

调费场景

失联场景

人机协同

协分场景



# 以客户为中心,提升客户服务体验

面对金融科技对消费者需求和行为的影响,兴业银行积极对网点进行科学布局,并调整现有网点的类型、特色化服务等。同时,持续升级迭代手机银行,为客户带来更加智慧、便捷的服务体验。

## 优化特色网点建设

指标	2023年
智慧网点数量(家)	287
社区支行数量(含小微支行)(家)	847
农村及县域地区营业网点数量(家) <sup>4</sup>	258
农村地区自助服务终端(包括ATM机、POS机、智能柜台等)数量	5,184
设置“兴公益”惠民驿站网点数量(个)	2,085
提供延时服务网点数量(个)	778
设置无障碍通道网点数量(个)	1,528
设置爱心窗口网点数量(个)	1,454

<sup>4</sup> 农村及县域地区的定义参考民政部 2023 年发布的《2022 年中华人民共和国行政区划代码》。

## 智慧网点

近年来,本行积极探索“智能化、社区化、标准化”的差异化网点建设路径,全面加速智慧网点建设升级步伐,打破时空界限,为客户提供多场景、无断点的全新体验和更有温度的金融服务。

截至 2023 年末

全行建设智慧网点 **287** 家



## 社区支行

自 2013 年本行启动社区银行建设以来,社区支行业务办理类型在十年间由 2013-2014 年的只做存款、本行理财产品销售,逐步转型发展发展到 2015-2016 年大力发展信贷业务,再到 2017 年至今的基金、保险、券商集合理财、信托、信用卡等全面开花。

## “兴公益”惠民驿站

本行于全辖两千多个网点,推出惠民服务特色品牌——“兴公益”惠民驿站,依托辖内营业网点,为社会公众提供 40 余项综合便民惠民公益服务。目前,兴业银行便民惠民公益服务升级推出线上预约功能,客户足不出户,通过惠民驿站预约小程序即可选择距离最近的网点,预约便民服务。同时,本行各地分行积极推动智慧机具与政务系统对接,帮助群众自主办理企业登记、社保、公积金、不动产证明等事项,实现银行智慧电子服务与政务便利服务的有机融合。



## 农村县域地区特色网点

本行加强在县域区域布局，建设特色网点。如福州永泰支行的建设填补了永泰县域机构的空白，并积极践行双碳战略，委托海峡资源环境交易中心认购永泰“福碳”，对网点未来一年运营的碳排放量进行抵销，成为福建省首家“福碳碳中和网点”。在永泰支行开业当天，现场发布“网点碳中和倡议书”，为推动“碳达峰”和“碳中和”贡献力量。



## 偏远地区 / 少数民族地区拓展服务渠道

本行在偏远及少数民族地区积极布署网点，如拉萨分行扎根西藏，不断创新产品和服务方式，持续加大普惠小微金融供给，成立自治区首家基于“信贷工厂”模式下的普惠金融中心，将业务咨询、资料收集、业务受理、信贷审批发放于一体，让信息多跑路，让群众少跑腿。2023年，拉萨分行创新还款、续贷方式，全面加快“政采贷”“农批贷”“连连贷”“循环贷”业务落地，对于业主担保、应收账款质押、机器设备抵押、动产质押等弱担保类的普惠小微新产品成效显著，进一步促进偏远及少数民族地区群众获取金融服务。



## 拓展“安愉人生”养老金融服务

### 拓展养老保障支柱业务

作为首批获得个人养老金业务开办资格的商业银行之一，本行现已通过手机银行、网上银行、营业网点等线上线渠道为广大客户提供从账户开立、资金缴存、产品投资到领取的个人养老金全流程服务，并在丰富产品供给、创新渠道服务等方面持续优化客户体验，以期满足客户多元化养老服务需求。

截至 2023 年末

本行累计开立个人养老金账户超 **424.6** 万户



## 提供多元养老产品和优质养老服务

为满足不同客群对养老规划、财富管理等多元化需求,本行坚持“优选品,备足货”,依托集团综合财富管理能力,加大优质养老产品引入,持续加大产品创新,遴选具备稳健性、长期性、普惠性的养老产品,实现对投资品类的全覆盖。

本行不断持续强化养老金融线上线下一体化运作,除线下专属客户经理全流程服务外,更是以手机银行APP为媒,设立个人养老金专区,在业内领先上线个人养老金投资建议、定期缴存等个性化功能,支持客户灵活选择投资组合、设定专属缴存计划,不断从满足实际需求和提升服务体验出发优化养老金融服务。同时,本行依托兴业普惠、兴业管家、兴业生活、钱大掌柜、银银平台五大线上平台,互联互通,丰富养老生态场景,提供投资建议、税优计算器、养老资讯等丰富的养老金融及非金融工具,满足不同客群对养老规划、节税测算、政策解读等多元化需求。

## 关爱老年消费者

本行针对老年消费者容易遭受不法侵害或遇到法律纠纷的情况,免费提供系列法律咨询服务,包括7×24小时电话咨询、法律文书风险提示、诉讼保障等贴心法律服务。另外,针对老年客群容易遭遇电诈、或银行卡被复制等情形,本行专门提供个人存款资金损失保险,若其因发生卡片被复制、被诈骗等危害行为造成账户资金损失的,可根据实际损失,提供最高6万元的赔付保障。

本行还连续九年开展“敬老月”活动,联动街道、社区与当地老年大学合作资源,组织百余场读书、登高、歌舞等老年联谊活动,让老年客户老有所乐;本行积极开展养老领域反诈防骗工作,举办150余场公益讲座,参与人数超过7,000人,有效解决金融服务中老年消费者面临的信息孤岛、数字鸿沟和诈骗问题,获得社会广泛好评;本行还通过志愿者活动,有针对性地为社区困难老年群体提供帮助和上门服务,进一步延伸网点的社会服务功能。



# 专题2 完善消费者保护体系, 切实保障客户权益

## 完善金融消费者保护顶层设计

本行通过优化组织架构和“两会一层”相关职责, 将消费者权益保护工作要求融入经营发展战略、企业文化建设以及 ESG 管理, 纳入自身经营管理的各个领域, 构建本行和消费者双赢格局。

2023年, 董事会、监事会、高级管理层不断强化消保履职质效, 加大对消保工作(包括产品及服务审查、投诉处理等)的审议研究力度。本行董事会及董事会风险管理与消费者权益保护委员会审议或听取消保年度工作报告、年度工作计划、内部考评报告、消保专项审计报告、消保工作管理办法修订案, 阅悉监管部门有关消保约谈、投诉情况通报、监管评价与相应整改报告等。同时, 拓宽董事会、监事会及下设委员会对消保工作的会议议事范围, 聚焦提升消保服务理念、剖析消保投诉问题的深层原因、压降消保投诉量、改进用户体验等, 通过董事会意见传导函和监事会管理意见书促进管理层推进落实执行。

<p><b>董事会</b></p>	<p>本行董事会承担消费者权益保护工作(包括但不限于投诉管理、消保审查、消费者教育宣传等)的最终责任, 负责研究制定本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标, 定期听取关于消费者权益保护工作的报告, 指导、监督、评价消费者权益保护工作。</p>
<p><b>董事会风险管理与消费者权益保护委员会</b></p>	<p>董事会下设的风险管理与消费者权益保护委员会协同董事会开展消费者权益保护专项工作, 讨论决定相关事项, 研究重大消保问题, 指导和督促消保工作管理制度体系的建立和完善, 定期审议和研究消保相关报告, 协助指导、监督、评价消保工作, 督促相关问题落实整改, 并向董事会提出建议。</p>
<p><b>监事会</b></p>	<p>负责检查、监督消保工作情况, 监督检查董事会和高级管理层在消保方面的履职尽责情况并督促整改。</p>
<p><b>管理层</b></p>	<p>本行管理层成立消费者权益保护服务领导小组, 负责管理和推动本行消费者权益保护工作, 建立消保管理工作机制, 制定基本管理制度、总体规划和年度计划, 并组织实施。小组由总行分管副行长担任组长, 成员包括全行 28 个部门, 覆盖与消保工作相关的所有业务条线。</p>

## 产品服务审查

本行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。

### 治理架构

本行致力于构建完善产品服务消保审查机制,通过搭建涵盖董事会及管理层的审查管治架构,制定相关制度规范,开展消保产品风险评估及审查,严格规范产品面市前的审查要求,维护客户权益。

治理架构	报告路径
董事会风险管理与消费者权益保护委员会 监事会 总行风险管理委员会	本行将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。
总行内部控制委员会	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。

2023年,本行董事会及董事会下设委员会定期召开会议,审议、听取《兴业银行股份有限公司2023年度消费者权益保护工作计划》《兴业银行股份有限公司关于2023年度消费者权益保护工作情况的报告》《关于修订〈消费者权益保护工作管理办法〉的议案》。

### 审查工作机制

本行不断健全完善消保审查工作机制,要求全行各分支机构针对面向消费者提供的业务产品和服务,在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节就可能影响消费者权益的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、营销宣传文本等项目,在正式发布、执行或实施前开展消保审查,对相关侵害消费者权益的潜在风险进行识别和提示并提出明确、具体的审查意见的行为。特别是本行在推出新产品和服务或者现有产品和服务涉及消费者权益的条款发生重大变化时开展消保审查。同时,在分行消保内部考评方案中设置“产品和服务管理”考核指标,对消保审查“应审尽审”落实情况、消保审查覆盖面以及审查质量按季度开展考核评价。



本行还根据消保审查工作特点、流程与要求,制定消保审查管理系统需求书,开展消保审查管理系统建设,建成后将实现消保审查线上化操作,同时集审查、检查、监督、风险提示等多项功能于一体。

## 客户满意度调查情况

2023年,本行主要开展以下三类客户满意度调查工作:



### 话后满意度调查

主要调查客户对客服代表服务的满意度,面向进线 95561 的客户持续开展,调查率约为接听量的 **2.3%**,客户满意率为 **99.94%**。



### 智能机器人满意度

主要调查客户对客户服务中心整体服务的满意度及对客服代表服务的满意度。

2023年共计外呼客户 **25,732** 户

触达率 **43.23%**

调查完成率 **51.66%**

对客户服务中心整体服务满意率 **90.41%**

对客服代表服务满意率 **98.6%**。



### 消保服务满意度调研

主要调查客户对营业厅消保服务、大堂经理消保服务、柜面人员消保服务、理财经理消保服务、自助渠道(手机银行、网上银行、ATM机等)消保服务和投诉处理情况满意度等板块,共计 **32,302** 人次参与此项调研。

公众对本行消费者权益保护满意度评价为 **9.52** 分(满分 10 分),客户服务满意度评价为 **9.46** 分(满分 10 分)。



## 客户投诉管理

### 投诉管理目标

本行深入贯彻“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，持续畅通消费者投诉渠道，抓好投诉精细化管理，压实业务部门的投诉责任主体，加快投诉系统智能化升级，积极推动投诉问题整改。



### 管理架构

<p>董事会</p>	<p>定期听取投诉治理相关工作情况，包括投诉管理工作计划及总结分析等，了解投诉治理成效，指导投诉治理方向；按季听取监管渠道投诉情况分析报告，了解客户投诉整体情况、投诉涉及的重点领域和重点问题，督促落实整改；通过董事会《意见传导函》对产品设计、销售服务、纠纷解决方案等事项，进一步在全行上下各个层面加强宣贯引导，促进管理层落实执行。</p>
<p>管理层</p>	<p>本行消费者权益保护服务领导小组针对投诉管理工作提出“标本兼治，治标为先，治本为要”的要求，通过组织召开全行消费者权益保护工作专题会议，以及投诉治理工作专题会议，指导、部署全行投诉管理工作，对全行投诉特别是信用卡、信贷、理财等重点业务板块投诉进行专题分析研讨，推动投诉全流程管控和溯源整改，切实解决消费者诉求，维护消费者合法权益。</p>
<p>总行及一级分行消保部门</p>	<p>本行在总行及分行设立消费者权益保护办公室及专职岗位，负责组织落实全行客户投诉管理和督导工作，统一全行客户投诉处理规范，负责客户投诉的全流程管理和跟踪监测，协调、督促各机构妥善处理各类消费投诉；定期开展消费投诉统计分析，助力客户服务问题的挖掘和溯源整改推动；推动客户投诉多元纠纷化解，鼓励各机构通过调解等方式化解消费者矛盾纠纷。</p>

## 投诉管理工作机制

本行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，持续抓好投诉精细化管理，压实投诉主体责任，在投诉处理过程中，深入分析投诉原因，努力了解消费者诉求，积极推动投诉问题整改。



### 开展 投诉治理“百日攻坚”专项行动

2023 年在全行开展投诉治理“百日攻坚”专项行动，采取充实全行消保队伍、健全投诉管理机制、强化重点业务投诉治理、畅通投诉渠道、建立易诉业务投诉事前防范机制、开展机构“一把手”约谈等措施。

### 健全 投诉管理制度

制定《消费投诉管理实施细则》和《消费者权益保护暨重大消费投诉应急处置预案》等制度，形成投诉管理、多元纠纷化解等多维度投诉管理制度体系。

### 强化 投诉处置

规范投诉处置全流程管理，提高投诉响应和处置效率。鼓励辖内机构通过设立金融纠纷联动化解中心工作站等形式，充分运用第三方调解等多元化解方式解决客户矛盾纠纷。

### 投诉分析监测

定期开展全行全渠道消费投诉情况分析监测和通报，重点剖析当期突出和典型的投诉问题及原因，查找投诉管理和处理过程中的不足，提出工作要求。对于客户反映集中、突出和典型的业务问题，通过向相关机构发送《消保投诉警示函》等形式，督促机构做好投诉管控。

### 溯源整改推动

强化投诉管理的主体责任，落实“一把手”负责制，建立落后机构“一把手”约谈和问题突出机构的重点帮扶机制；强化投诉问题源头治理，持续完善消保全流程管控，防止产品业务“带病上市”；抓好投诉重点业务整治，加强机构间协作，针对疑难问题及时沟通研讨解决方案；加强分支机构的业务指导，规范过程管理，强化合规经营。

### 投诉管理数字化赋能

积极推动本行投诉管理系统智能化建设，加大资源投入，实现客户投诉标签看板、投诉数据看板、投诉指标预警、AI 打标等功能。

### 对投诉人的保护

支持消费者提出合理投诉，并积极解决。强调对投诉、举报人的保护责任，严禁针对投诉和举报人进行报复的行为，并在全行投诉管理人员培训中进行强调。

## 投诉管理工作规则

### 【坚持以客户为中心】

从消费者体验角度出发，深挖消费投诉原因，加大投诉处理和问题整改力度，从源头上解决问题。

### 【坚持首问负责制】

即首次与消费者接触的机构或个人，无论问题是否属于本机构，均应本着“将矛盾化解在一线，化解在第一时间”的原则，积极参与处置，促进投诉的一站式解决。

### 【坚持守土有责】

各级机构对于受理的消费投诉，无论是否本机构的直接责任，均应积极妥善处理，不得推诿、拒绝和搪塞消费者。

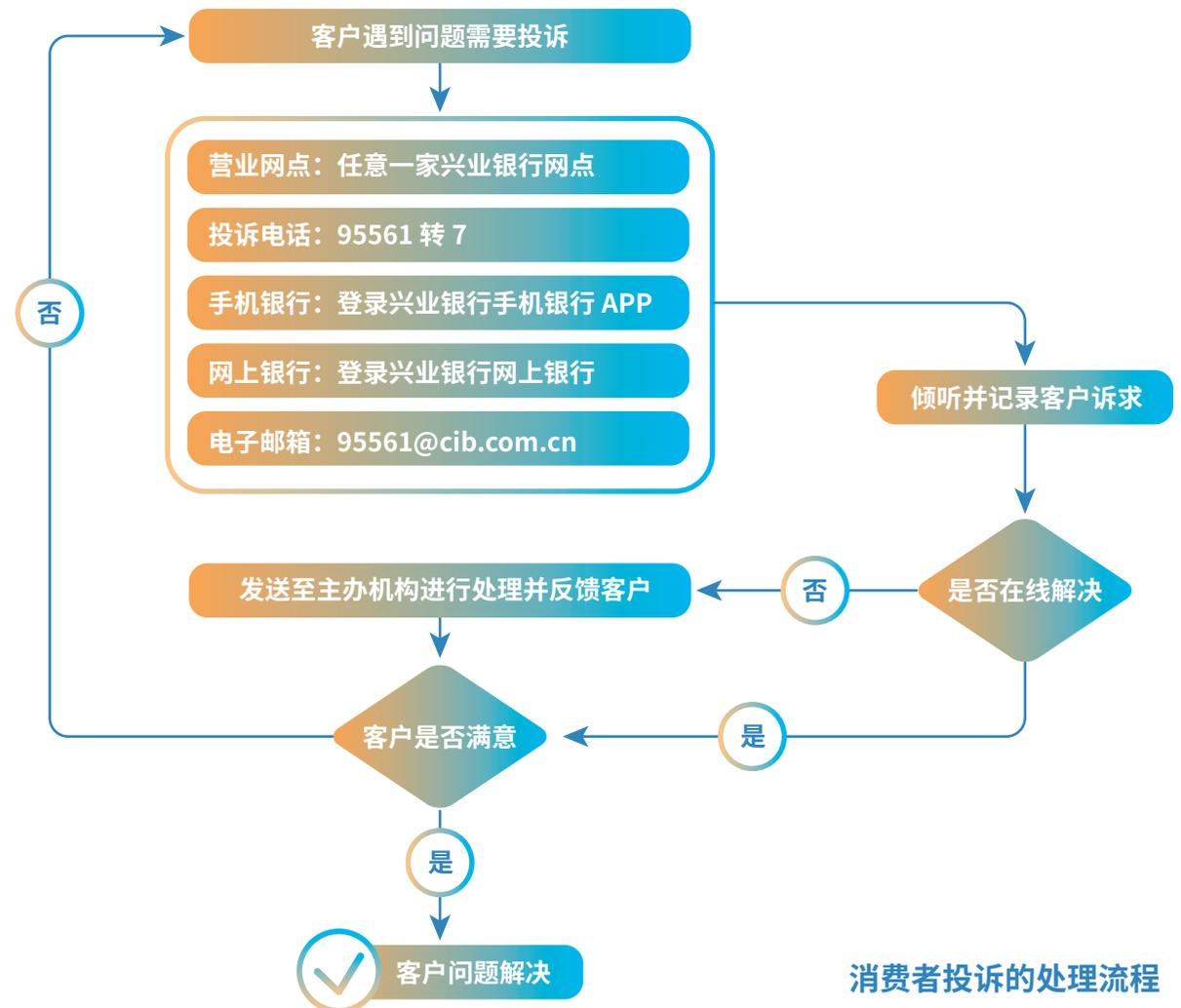
### 【坚持高效处置】

保持消费投诉敏感度，发现消费投诉苗头快速响应，及时安抚处理，提高投诉一次解决率。

## 投诉处理流程

本行不断完善投诉处理流程，及时根据实际情况更新线上线下客户投诉渠道及处理流程，确保客户投诉“有落实，有回应”。本行已通过官方网站、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，确保消费者投诉渠道畅通。

本行实行 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，受理本行手机银行 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。



消费者投诉的处理流程

### 投诉压降举措

除投诉、满意度调查等方式外，在深化客户沟通、倾听客户声音等方面本行还采取多项重点举措，提升客户的使用体验。如客服中心坚持以客户为中心，积极搭建常态化建议传导平台，形成收集、评价、响应、反馈的闭环管理，及时反馈客户服务中的热点问题，为业务主管部门改善客户体验提供决策依据。



### 消费投诉情况

2023年



### 消费者投诉区域分布

投诉量排名前五的省份 / 直辖市	投诉量(件)	占比(%)
上海市	41,447	11.63
广东省	33,558	9.41
山东省	28,739	8.06
福建省	25,797	7.24
河南省	20,964	5.88

### 消费者投诉业务办理渠道

消费者投诉业务办理渠道分布	投诉量(件)	占比(%)
前台业务渠道	140,142	39.31
——电子渠道	107,724	30.22
——营业现场	30,352	8.51
——自助机具、第三方渠道等其他业务渠道	2,066	0.58
中、后台业务渠道	216,356	60.69

### 消费者投诉业务领域

消费者投诉业务领域	投诉量(件)	占比(%)
信用卡业务	303,096	85.02
借记卡相关业务	22,069	6.19
贷款业务投诉	18,519	5.19
银行自营理财和代理业务	4,687	1.32
支付结算业务	916	0.26
人民币储蓄业务和人民币管理	580	0.16
外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务	6,631	1.86

### 消费者投诉原因

消费者投诉原因	投诉量(件)	占比(%)
因债务催收方式和手段引起	191,933	53.84
因金融机构管理制度、业务规则与流程引起	120,990	33.94
因营销方式和手段引起	32,567	9.13
因服务态度及服务质量引起	4,486	1.26
因服务设施、设备、业务系统引起	3,323	0.93
因消费者资金安全引起	1,136	0.32
因定价收费引起	810	0.23
因产品收益引起	652	0.18
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	601	0.17

## 债务清收政策

### 债务催收制度

本行高度重视债务催收管理工作,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,结合本行实际情况,在报告期内根据最新监管政策、业务发展情况,制定及修订《零售信贷贷后管理办法》《零售信贷业务外包催收管理办法》等制度,并在官网等正式渠道专项发布。

### 债务催收管理程序和审查机制

本行通过建立标准化催收程序,明确部门职责、催收基本规定,严格催收机构管理并细化催收人员管理要求,增加个人信息保护、消费者权益保护的相关规定。同时,持续开展催收监督管理,通过加强事前培训、事中监测、事后处罚等手段落实催收业务主体责任,加大对外包催收机构及催收行为的规范性管控,提升催收品质,避免不当催收。本行每月对行内及委外催收行为进行稽核检查,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。本行还将债务催收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。

### 催收方式和还款提醒

本行催收方式主要包括电话催收(风险语音机器人或人工)、短信催收、信函(纸质或电子)催收、外访催收和司法催收等多种方式,各种方式可同时或交替使用,并根据情况开展委外催收。

其中,本行数字化催收以“数字化、智能化、标准化”为服务理念,打造“智能策略+智能语音机器人”的自动化催收模式,针对逾期早期、协分提醒等场景,通过细化客户分层、优化用户分群,更有针对性的开展催收行为,依托大数据,细化客户标签,精准施策,开展有温度、有规范、有服务、有措施的差异化还款提醒服务。

### 个性化还款方案

本行不断完善和丰富与客户的协商通路,为有还款意愿但还款困难的客户提供个性化还款方案。同时,持续加强还款数据的监测与分析,在监管资产分类新规的背景下,进一步结合客户逾期期数、欠款金额、分期期数等数据表现,对协商还款纾困标准及时调优和校准,在保持各渠道纾困标准一致性的基础上,有效提升协分策略的科学性合理性。

## 公平营销广告政策和流程

本行制定《公平营销广告政策》，要求各级机构的广告活动应遵循守法自律、崇德向善、诚实守信、公平适配的基本原则：营销活动应遵循诚信签约、信息保护、充分告知、申诉保障、从业人员专业性原则，并通过相应教育培训向员工普及以上内容，提升全体员工对本行公平广告营销政策的认知与遵循。

本行还制定《金融营销宣传行为消费者权益保护管理办法》，明确本行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。

同时，本行通过广告宣传与新媒体运维工作情况通报、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。

## 产品和服务信息披露

本行建立产品和服务的信息披露机制，制定管理办法明确全行消保信息披露原则、种类、范围以及渠道，要求各业务部门在售前、售中、售后全流程，遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则，在产品和服务制度规范中内嵌消保信息披露相关要求，使用有利于消费者接受和理解的方式进行信息披露，确保披露内容涵盖产品和服务性质、风险、收费情况以及合同主要条款等。

通过年报、官网、手机银行等渠道对外披露内部培训、教育宣传等消保工作动态，向社会公众发布消费投诉数据和相关分析报告，对年度投诉数量、业务投诉类别、投诉地区分布等数据进行披露，确保信息公开透明。

在营业网点、官网首页、移动端客户端、微信公众号、客服电话一级菜单、客户协议等渠道对外公示本行客户投诉方式。

本行使用格式条款提供产品或者服务时，均以黑体、斜体或弹窗强制阅读等方式进行特别标注，提请消费者注意产品和服务中与其有重大利害关系的内容。

## 合作机构合规管理

本行将消保要求纳入合作机构管理制度及全流程中，在合作机构准入、存续期以及退出等全生命周期管理中，将消保标准有效融入。2023年，本行出台《关于进一步贯彻落实消费者权益保护合作机构名单管理机制的通知》，对合作机构消保名单管理工作进行规范，要求将消保因素纳入合作机构管理全流程中，对涉及个人信息保护、信息披露、金融营销

宣传行为、消费投诉、互联网平台合作、服务价格等消费者权益的合作事项设定合作机构准入和退出标准，加强对合作机构的持续管理。在合作协议中明确双方关于消费者权益保护的责任义务。

## 客户资金安全

2023年，本行继续增强防控欺诈风险能力，进一步提升对欺诈风险的识别、评估和防范水平。

本行企业级反欺诈平台获得

中国人民银行 2022 年度  
金融科技发展奖二等奖

指标	2023 年
风控平台监控网络金融类业务交易总笔数(亿笔)	125.9
阻断各类高风险交易(万笔)	1,107.95
阻断交易涉及金额(亿元)	1,851.24
安保人员总人数(人)	5,452
已接受相关正规培训及其应用的安保人员百分比(%)	100
安保人员在运营相关方面接受培训或演练的次数(次)	8,418



## 完善 欺诈风险管理 组织架构

本行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;

成立欺诈风险工作领导小组,由分管行领导任组长,统筹欺诈风险管理工作,明确各机构职责,确保欺诈风险管理体系的正常运行;

将欺诈风险纳入本行全面风险管理体系,作为操作风险的子类风险之一开展风险管理工作,由总行安全保卫部/反洗钱中心作为操作风险管理一道防线、欺诈风险管理二道防线牵头开展全行欺诈风险管理工作。



## 完善 管理政策与制度

本行发布《欺诈风险管理办法》,明确各机构欺诈风险管理职责与欺诈风险管理流程;发布《欺诈风险评估指引》,规范新产品(新业务)、营销活动、存量产品欺诈风险评估工作;制定《欺诈风险处置流程管理细则》,涵盖账户排查、客户投诉事件调查、账户管控与解控等;制定《反欺诈风控模型管理细则》,涵盖模型需求与立项、开发、更新、退出等全生命周期。



## 完善 企业级数字化 智能反欺诈平台

本行反欺诈平台从界面优化、规则管理、功能升级、性能提升等方面进行优化,提升系统可用性;

共对接全行 **87** 个业务渠道,为包括“五大平台”“五大工程”在内的 8 个业务渠道提供无感式欺诈风险监控服务,为业务保驾护航;

上线 **488** 条规则,助力消费金融、普惠金融、兴闪贷、信用卡等产品防范信贷资金欺诈风险。

## 消费者权益保护方面的员工培训

### 覆盖全员,强化消保意识

本行高度重视提升全行员工的消费者权益保护意识,每年制定并向全行发布年度消保与服务培训工作计划,着力通过“走出机构”“强化内部”“线上+线下”“传统+直播”的培训长效机制,提升业务运营全流程中的消保工作质效。2023年,总行依托线上“兴知”平台及线下培训专场开展共计32场消保相关培训,全面覆盖总、分行高层管理人员、消保岗位人员、基层业务人员、新入职人员等群体。



### 宣贯新规,助力健全消保工作机制

面向总、分行及子公司围绕金融消保十一工作机制、八项权益保护行为规范等方面,对新规内容及特点进行解读培训。



### 提高站位,开展全员消保大学习

通过线上“兴知”学习平台,向全行发布“全兴学”消保专题培训,培训测试通过率达**99.47%**,平均得分**96.71**。



### 以赛代训,组织“五十条红线”再学习活动

组织境内各分行、子公司、总行消保服务领导小组成员单位开展消保投诉治理大赛,要求各机构开展贯穿全年的《兴业银行“五十条红线”》再学习及后总结。

### 拓展渠道,丰富培训模式

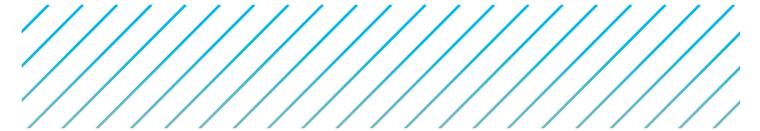
面对零售客户员工的工作场景和常见需求,本行开设线上线下多渠道、多种类课程,提升培训成效,不断强化业务办理中的消保规范。

线上借助行内“兴知”培训平台推出消保培训标准化、特色化课程,增设线上闯关测试、“腾讯会议”“直播互动”等授课形式,以便捷、灵活的方式及时更新一线面客人员的消保知识储备。

线下开展条线层级、分行层级的多场次消保培训,强化网点一线人员对政策制度、投诉处理技巧、合规销售理念等的系统掌握,支行还利用晨夕会时间开展自主学习,筑牢基层业务人员消保工作基础。

### 精准赋能,提升消保能力

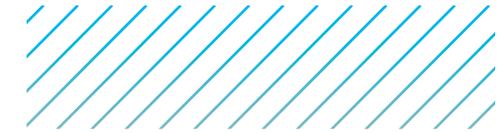
根据行内员工岗位、消保重点领域和薄弱环节有侧重地提高培训频次及力度,持续提升培训精准性和有效性。**2023年,共计开展消保专题培训(如消费者权益保护、投诉管理、消保审查等)32次,覆盖总分行、子公司消保岗位、营销岗位等全体人员。**



培训群体	培训目的	培训成果
高级管理人员	提升消保履职能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织开展零售分管行长培训班;</li> <li>面向分行零售分管行长推出消保专题培训;</li> <li>面向总行消保服务领导成员部门的高层培训。</li> </ul>
消保岗位人员	夯实消保执行能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>面向总、分行及子公司消保相关人员开展《银行保险机构消费者权益保护管理办法》新规解读培训;</li> <li>针对重点业务领域、新产品和新服务的消保审查开展2场专项培训;</li> <li>开展3场投诉管控相关培训,包括但不限于应诉流程规范、投诉管理系统操作规程、12378一键转呼工单投诉处理流程等;</li> <li>举办消保质效提升专项培训,重点指导消保考核及与营销宣传关系紧密的营销用语规范、风险提示要点等内容,以及强调协同意识,要求机构消保岗位人员督导业务部门落实归口业务消保管理要求,特别是销售行为可回溯、产品适当性管理及外部合作机构消保管理等重点工作。</li> </ul>
基层业务人员	加强消保合规理念	<ul style="list-style-type: none"> <li>以“直播”形式在行内“兴知”学习平台开展针对社区支行一线工作人员的消保专题培训,对销售行为及投诉处理技巧作出消保规范性指导;</li> <li>通过视频向全行各级机构开展消保案例解析及网点监测指导专项培训,支行机构管理人员共同参训。</li> </ul>
新入职人员	增强消保合规意识	<ul style="list-style-type: none"> <li>在集团新员工培训项目中纳入消保专项培训,在岗位资格考试中同步设置消保必修课程。</li> </ul>

### 专项专精, 聚焦业务领域

2023年, 为有效规范投诉处理规则和流程, 提升员工消保风险责任意识及应对能力, 本行针对信用卡、理财销售、零售信贷等重要业务领域和营销宣传、个人信息保护等重要内容开展多场消保培训。



为综合业务岗一线客服代表开展高频次、多渠道培训, 邀请专业内部讲师开展指导。

#### 投诉多发领域

- 开展消保和销售合规性线上专项培训, 聚焦员工行为管理、案件防控、产品风险解读等内容, 深植业务相关人员合规及消保理念;
- 针对财富相关业务日常投诉处理及消保合规注意事项开展专题培训, 强调“双录”等服务合规流程;
- 开展2023网络与信息安全排查, 对记分不达标的机构人员重点开展个人信息保护专项培训, 加深员工对数据安全的理解和应用;
- 组织零售金融板块个人信息保护线上培训班, 提高员工对个人信息安全“红线”的认识。

#### 风险较高业务

#### 个人信贷还款及债务催收

- 信用卡中心针对分期业务、协商还款等工作, 开展分期业务投诉处理的要点及案例分享、信用卡消费投诉管理细则、有效协商还款提高投诉化解等8场消保相关培训。
- 要求所有催收人员参加定期培训, 切实强化合规催收意识: 零售信贷部针对《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》两项制度录制5+N视频课程, 开展线上学习; 信用卡中心通过加强事前培训、事中监测、事后处罚等手段落实催收业务主体责任, 加大对外包催收机构及催收行为的规范性管控, 避免不当催收。

#### 金融营销宣传

为规范营销宣传用语, 面向全行员工开展《银行保险机构消费者权益保护管理办法》专题培训、消费者权益保护审查培训等多场培训, 重点宣贯与营销宣传关系紧密的营销用语规范、风险提示等涉及消费者权益保护的注意要点、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, 全行近万人参训。

# 开展公众金融知识教育 线上线下多渠道多形式扩大覆盖面

为保障金融消费者权益，本行始终积极践行社会责任，报告期内，制定并发布《2023年兴业银行消费者权益保护教育宣传计划》，明确年度内全行消费者权益保护教育宣传工作重点，在做好常态化教育宣传的同时，聚焦个人信息保护、防范电信诈骗、理财基础知识、防伪货币知识、防范非法集资等多项内

容，针对“一老一少一新”等不易获得金融知识的重点人群，打造“线上+线下”“全矩阵”“多层次”金融教育宣传，并加强对农村、边远、少数民族等重点区域的金融教育覆盖，将金融知识普及与金融消费者教育工作落到实处。

2023年



公众金融知识普及投入

约 **2,237,45** 万元



线上线下教育宣传活动

累计 **13,661** 次



活动触及消费者

约 **2.1** 亿人次



发放教育宣传资料

**1,213.34** 万份



各级媒体总计报道

**4,301** 次

## 汇聚多方资源，做好常态教育宣传

本行坚持集约各地政府部门、公检法机关、教育机构等多方资源，加强教育宣传纵向渗透与横向交流，打造信息互连、资源互通、成果共享的合作模式，形成“多方合力，多轮共驱”的教育宣传合作体系，不断拓宽金融消费者学习场景，积极探索“监管指导、外部协同、内部驱

动”的教育宣传工作模式，持续以实用性的内容触达消费者，不断夯实常态化金融知识普及与金融消费者教育机制建设。

### 联合外部机构，创建教育基地

本行联合外部教育机构，构建系统化、专业化、常态化金融教育示范基地，提升金融教育覆盖面。

<p><b>厦门分行</b></p>	<p>与厦门大学携手共建的厦门市首家“校园金融教育基地”，在校园内设置教育宣传、电子互动、图书阅览等区域，打造金融知识互动交流平台，为在校学生群体带来沉浸式学习体验。</p>
<p><b>福州分行</b></p>	<p>联合福建老年大学，共建老年金融教育基地，开展系列针对老年金融消费者的教育宣传活动。</p>
<p><b>广州分行</b></p>	<p>与中老年大学合作共建“延学合作基地”，遍布广州越秀区、天河区、海珠区、白云区等地，<b>私域粉丝量超200万，会员超20万，线下学员超4万</b>，开创常态化老年人金融教育工作的新篇章。</p>



厦门分行依托“校园金融教育基地”向师生普及金融知识

### 协同政府部门,传递风险提示

通过政银协同,充分发挥专业优势,提升宣传成效。

#### 总行

联合福建省公安厅和通信管理局,搭建警银联防联控平台,共筑反诈“生态圈”,实现 48 小时保护性止付、交易实时监测预警等,有力保护金融消费者财产安全。



警银联防联控平台

#### 南京分行

与当地监管机构、住房保障和房产局等政府部门共同举办金融知识茶话会并进行网络直播,帮助新市民群体防范住房租赁等场景中常见的金融消费陷阱,超 13 万人在线实时观看学习。



南京分行金融知识茶话会直播现场

## 突出社群作用，面对面普及金融知识

本行积极组织员工“走出去”，在农村、社区、校园、企业、商圈等场所开展“寓教于乐”教育宣传活动，面对面贴近客户，让金融知识宣传普及接地气、冒热气、聚人气。



“追寻红色文化足迹，提升公众金融素养”主题活动现场

<p><b>总行</b></p>	<p>联合上海市金融消费纠纷调解中心、上海分行等机构，举办“追寻红色文化足迹，提升公众金融素养”主题教育活动，通过引导金融消费者参与专家分享会、风险防范主题课堂、有奖互动问答、参观中共一大纪念馆、聆听“树德讲堂”等活动，学习基础金融知识，共同了解中共一大历史，感受“党建+金融”的学习旅程。</p>
<p><b>总行 客服中心</b></p>	<p>针对老年人金融教育，联合福建老年大学，组织开展系列金融消保书画展、科普展播、“日日学习会”“学习打卡点”等丰富多彩的主题活动。</p>
<p><b>总行 客服中心</b></p>	<p>组织开展“提升金融素养，共创美好‘兴’生活”系列线下消费者权益保护教育宣传活动，通过布设金融知识问询台、组织现场问答游戏、发放特色宣传折页、开展“金融消保小课堂”等形式，传递金融风险提示。</p>
<p><b>太原分行</b></p>	<p>联合当地金融监管机构、公安部门、街道办、顺丰快递开展“快递送知识”教育宣传活动，通过快递员将金融知识送进千家万户，覆盖当地19个社区近15万居民。</p>
<p><b>上海分行</b></p>	<p>组建“蓝马甲”金融知识宣传队，走入街头巷弄让金融知识传递到百姓身边。</p>
<p><b>福州分行</b></p>	<p>联合福建省信和银行业保险业消费者权益保护服务中心、闽江学院和华福证券国家级投资者教育基地开展金融知识嘉年华游园活动，将金融知识普及融入“跳跳跳”“飞行棋”“模拟便利店”“飞盘反击战”“咖啡制作”等游园活动，以寓教于乐的方式普及基础金融知识，提升风险防范意识。</p>

## 聚焦重点人群，注重教育“量体裁衣”

### 消保有力度，助力中老年客户跨越“数字鸿沟”

本行高度关注老年群体的金融需求，积极推进金融教育宣传活动与金融服务适老化相结合，多措并举，针对老年人群体特点开展金融知识普及活动。



通过主题书画展向老年金融消费者传递风险提示



联合福建老年大学，举办主题书画展，围绕金融消保主题，组织老年金融消费者开展书法绘画大赛，以山水、大小写意、花鸟等元素绘制金融消保故事，向老年群体传递风险提示。



编制并发布《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、各渠道适老服务介绍等，切实维护老年群体金融消费权益。



结合老年人日常金融服务需求和金融消费特征，加强整合外部资源，提供如24小时法律顾问、账户保险、安愉课堂等多种专项服务。



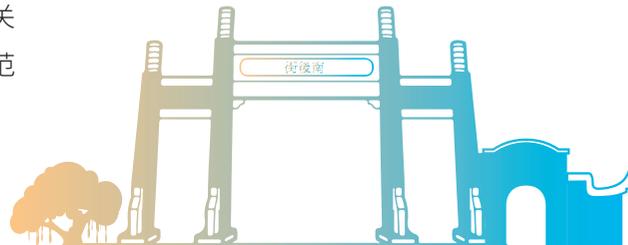
以“财产继承”“消费维权”“房屋租赁”“老年理财”等内容为主题，开展各类面向老年群体的公益讲座活动，助力老年群体增强防骗意识和能力。

## 消保有速度,办好青少年群体“金融消保第一课”

本行面向在校学生、年轻群体组织开展专项教育宣传活动,积极与当地教育主管部门和各级学校合作,通过校园辩论、互动问答、赛事刊播等活动向青少年提供生动、活泼、有效的金融教育,增强年轻群体的风险防范意识。

### 总行

本行高层领导为福建闽江学院在校大学生开设消保专题课程,讲授金融消费者权益保护相关知识,解读大学生日常应关注的金融风险防范事项。



### 武汉分行

探索打造系列线下青少年金融实践活动,设置“点钞游戏”“交易集市”等互动游戏环节,引导青少年群体树立理性的消费观和正确的价值观。

### 漳州分行

在“开学季”“教师节”等时点,紧密围绕非法校园贷、非法账户买卖等校园常见的非法金融活动场景,走进漳州市 119 所中小学学校、高校课堂,面向 74 万学生开展“金融消保第一课”,帮助青少年群体树立理性借贷意识。



## 消保有深度,增强新市民群体获取金融服务能力

本行关注新市民群体金融知识教育宣传工作,走进百余农村、乡镇、工地开展面向新市民群体的教育宣传活动,将内容丰富、通俗易懂的金融知识带到上万名农民、务工人员等人群身边,激发他们学金融、懂金融、用金融的热情,更通过驻点乡村等举措联动乡镇政府对农民、贫困户进行重点教育宣传。

## 消保有温度,帮助残障人士顺利汲取金融知识

本行注重针对残疾人群体开展金融知识普及与金融消费者教育,通过手语对话、哑剧舞台、“爱心窗口”服务等方式,主动将金融知识送至身障人士身边,传递金融“温度”。



郑州分行“特别的爱给特别的你”宣教活动现场

### 案例 昆明分行为新市民群体提供暖心服务和金融知识宣传

昆明分行联合云南白药、中医馆等机构,在为新市民群体提供测量血压、血糖、健康咨询、中医问诊、免费处方等暖心服务的同时,提醒防范各类非法金融活动侵害。

#### 郑州分行

走进当地特殊教育学校,为聋哑儿童带来“金融知识课”,将金融知识传播到“无声世界”。

#### 深圳分行

走进盲协,帮助视障朋友听见“理”的声音,知金融理,做明白人。

#### 杭州分行

联合残疾人之家,为社区残疾人普及金融知识,带领残疾人参观银行、了解银行业务。

#### 武汉分行

为社区“爱之翼”残疾人组织送温暖,倾听残疾人朋友在办理金融业务遇到的困难和问题,解答民众提出的疑惑,并介绍本行为特殊人群提供的便利化服务。

## 消保有广度,金融教育走入少数民族聚集地

本行结合少数民族历史文化和人文特色,通过开办民族语言金融课堂、制作针对性宣传物料、创建少数民族专项金融教育基地等举措向少数民族同胞开展消费者教育宣传工作,加强金融风险提示。例如,呼和浩特分行制作发布蒙语折页,通过蒙古族语言讲述案例故事,揭示各类金融骗局本质,帮助少数民族同胞提升金融风险防范意识。

### 案例

#### 宁德分行开展“山海宁德,消保同行”系列活动

结合畲族风土人情和文化背景,宁德分行开展“山海宁德,消保同行”系列活动,依托当地旅游线路,创新打造系列金融知识教育宣传“网红打卡点”,以山海为媒、自然为介,扩大金融知识宣传覆盖面。



宁德分行“山海宁德,消保同行”系列活动

## 拓展多方平台,创新教育宣传载体



本行积极拓展消费者教育宣传渠道和内容,创新金融知识普及的“跨界合作”,持续完善官方网站、手机银行、微信小程序、微信公众号等线上“消保专区”建设,利用各类媒体渠道,推出创意新、质量优、多层次的教育宣传内容,不断优化形成“渠道+内容”的服务闭环,打造线上宣传“全矩阵”,营造多角度、立体化、全方位的宣传氛围。

## 传统文化赋能,开展特色活动



西安分行陕北传统说书戏曲文化消保活动现场

### 西安分行

以陕北文化特色为载体,结合文化弘扬与金融宣教,将金融知识改编为说书小段,通过说书戏曲传递金融知识。

### 太原分行

走进非遗文化刘家堡村,通过非遗舞狮、反诈顺口溜、三句半、国风扇子舞等方式,使金融知识深入人心。

### 南平分行

整合传统剪纸艺术,推出具有民俗特色的金融消费者权益保护教育宣传主题剪纸海报。

### 青岛分行

整合消费者权益保护及金融知识与老年人喜闻乐见的广场舞歌曲,通过原创消保广场舞传递金融知识。

## 创新“借物传情”,提升宣传实效

### 深圳分行

设置“消保充电站”,制作多种创意产品,将金融知识融入消费者日常生活用品中。

### 宁德分行

采用卡通形象设计制作冰箱贴、杯垫、手机支架、环保袋、钥匙扣、抱枕、明信片等原创周边产品并向广大消费者免费发放。

### 重庆分行

通过将美味香甜的水果装饰为“宣传员”,推出创意宣传标语,向金融消费者传递风险提示。



深圳分行营业网点“金融消保充电站”

## 整合线上渠道,形成协同效应

本行持续加快数字化转型,推动金融科技有效赋能消费者权益保护工作,让金融消费者教育宣传跑出“加速度”。

### 案例 依托手机银行“圈子”

推出集成式资讯平台“兴”球说,融合“教育基地”“投教园地”等集团消费者教育内容,持续推出“权益百晓书”“红色金融云游攻略”等金融知识科普帖和风险提示图文,构建集团金融教育“生态圈”。

### 案例 联合外部“小红书”平台开展主题宣传

借助小红书“每日经济新闻”“生活前沿”等平台,围绕“拒绝非法代理维权”开展主题宣传,提醒平台订阅者注意保护个人信息,远离非法金融活动侵害。

## 拓展线下渠道,打造“学习园地”

本行持续做好辖内两千余家网点“兴公益”惠民驿站建设,为人民群众提供各类便民惠民服务,同时本行在福建省辖内开展“劳动者驿站”建设推广工作,联合福建省总工会开启服务户外劳动者专项行动,为户外劳动者提供休憩、免费饮水、就餐、免费剪发、便民裁缝、手机贴膜、齿科检查、中医问诊等贴心服务。“劳动者驿站”也作为金融知识教育宣传的“新基站”,举办公益讲座、集中送书等各类活动,为户外劳动者普及金融知识、传递风险提示。



# RETURN COMMUNITY

## 社会篇

深化专家办行,始终秉承大道为公

**129** 专题:构建科学的人力资源管理体系,激活队伍动能

**144** 营造健康工场,保障员工工作与生活相平衡

**149** 激发人才动能,赋能员工成长

**153** 探索特色乡村振兴金融,助力农业强国建设

**157** 奉献公益慈善,分享金融温度



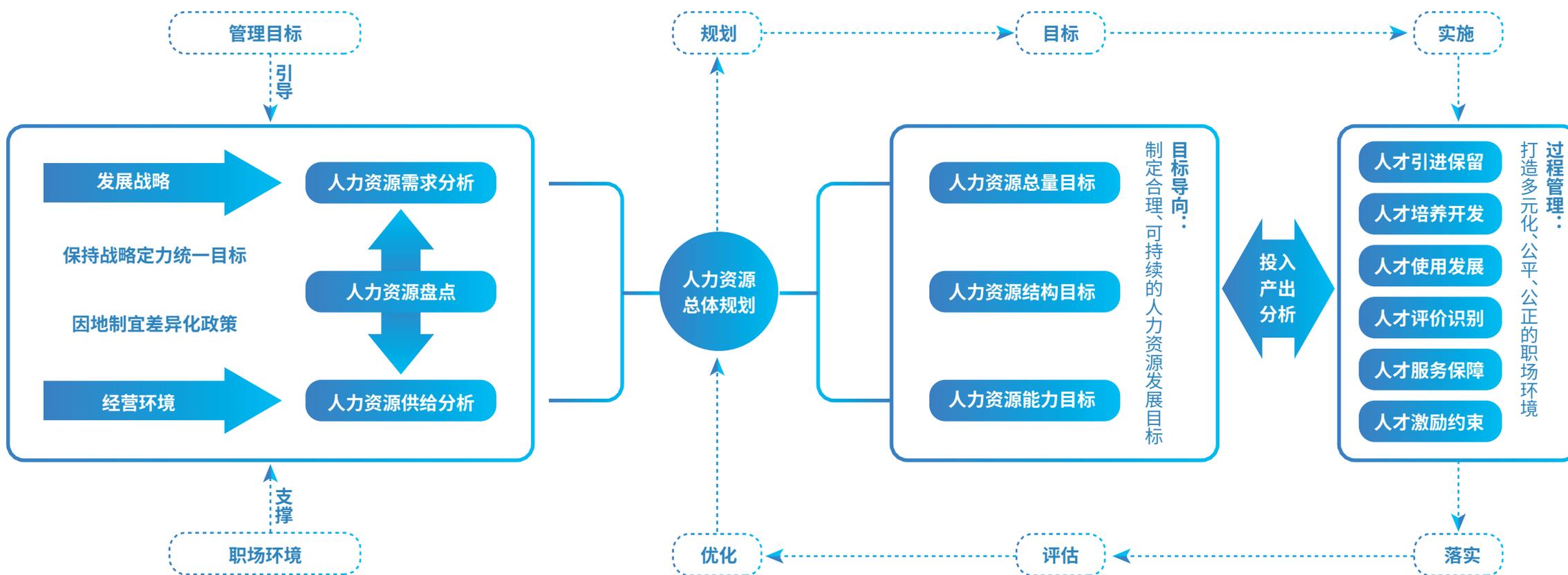
# 专题 构建科学的人力资源管理体系, 激活队伍动能

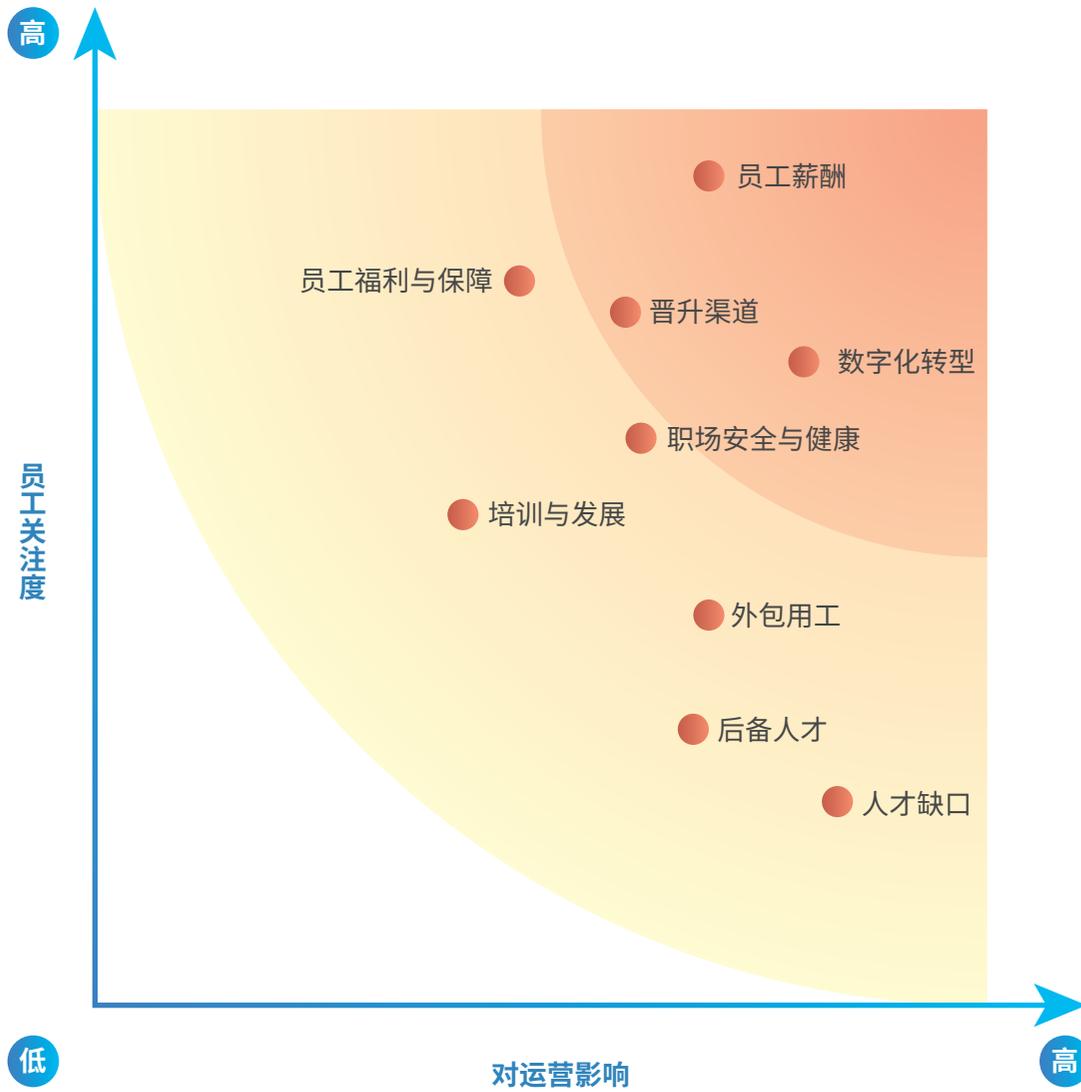
## 科学的人力资源管理体系

本行聚焦全行整体战略发展规划及重点业务发展需求, 结合人才队伍现状, 制定人力资源总体规划, 向上承接发展战略, 向下匹配经营环境, 在管理实践中逐步形成规划先行、目标引导、落实跟进、定期评

估、动态优化的闭环管理模式。本行以《兴业银行“十四五”人才发展规划》为导向, 明确各支人才队伍总量、结构、能力等方面的目标, 提出人才发展策略、举措以及重点人才实施计划。

### 人力资源管理体系框架





兴业银行以人力资源数字化转型，作为防控风险、解决问题的关键法宝。通过人力资源管理全流程的数字化，改进优化业务流程，强化对员工引进保留、培养使用、评价激励、服务保障等方面的科技赋能，丰富员工沟通交流及风险排查手段，落实员工个人信息保护要求，持续提升人力资源管理的价值和精细化水平。通过人力资源数据分析能力建设，强化人力资源数据治理，构建起人力资源数据资产，开发数据驾驶舱、人才画像、指标监测等应用场景，实现对各级机构人力资源管理指标全方位、多角度、立体式的实时展示与动态监测，及时评估公司及员工在发展中遇到的人力资源问题，提出相应举措，切实提高应对各类风险的可持续发展能力。



本行结合人力资源管理对员工关注和运营影响维度进行分析评估，绘制2023年人力资源管理风险地图，选取其中部分关键议题作为人力资源风险防控重点，并制定相应措施及预案，从而使人力资源管理做到有备无患。

## 全方位支持员工发展

长期以来，本行高度聚焦支持员工发展，将人力资源作为第一资源，坚定认同一支高质量、高素质的人才队伍是本行最珍视的宝贵财富，并竭尽全力帮助员工成长，不断提升自我，成为更优秀的自己，努力为全体员工提供公平、公正、多元、和谐的企业文化，给予员工关系简单、充满善意的工作环境，让员工能够专注成长与发展，保持激情和创造力，得到关爱和温暖，本行坚信为员工成长所做的所有坚实努力，能够积极推进企业的长期可持续健康发展，并为本行的客户和整个社会创造价值。

为此本行在以下五个方向不断做出努力 ▶▶▶▶▶



多元公平的理念和制度



丰富的培训和发展机会



完善的招聘与保留机制



有竞争力的薪酬与有温度的福利体系



简单和谐健康友善的工作环境

## 多元化与公平的理念和制度

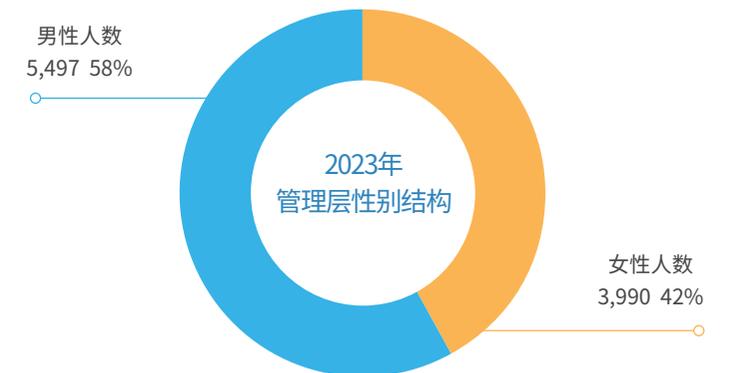
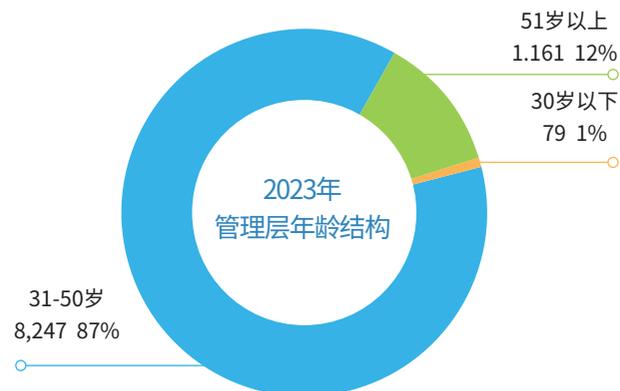
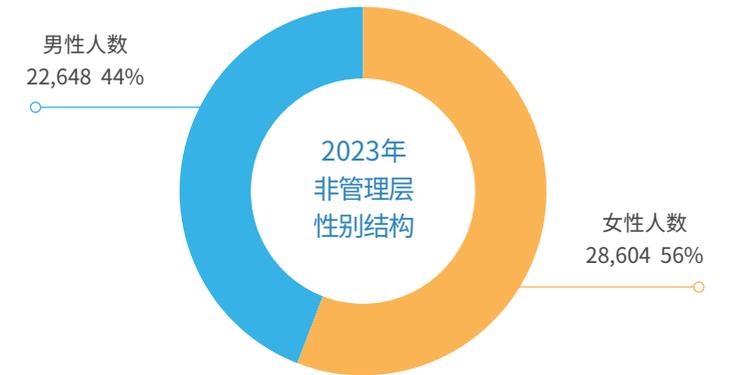
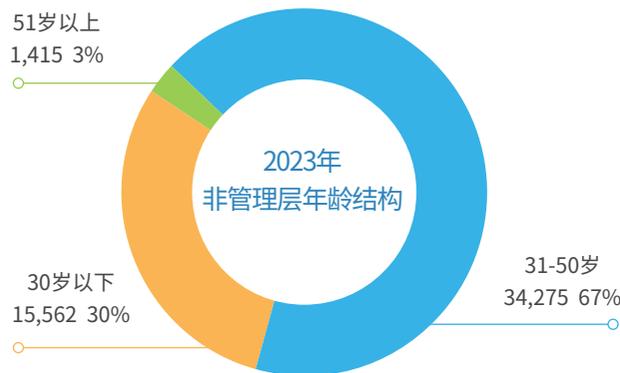
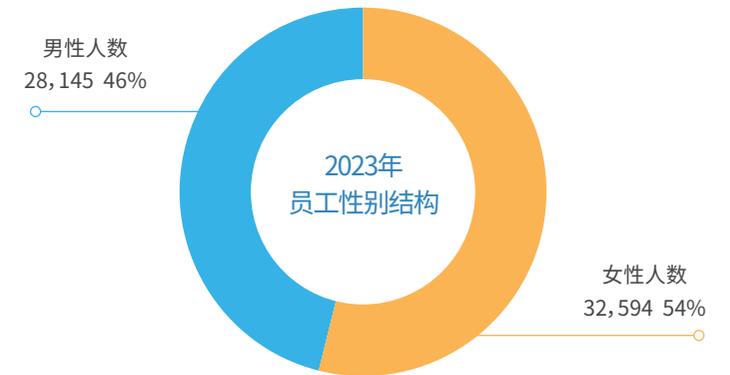
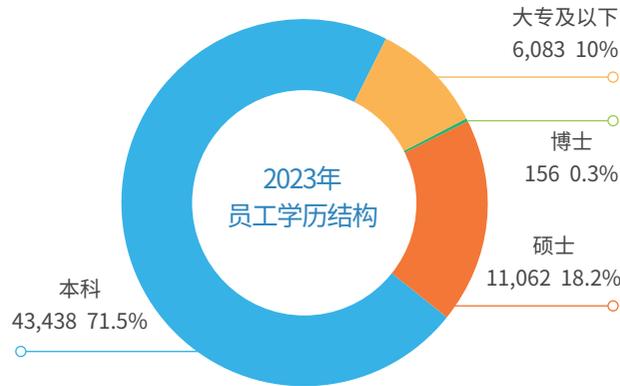
作为一家全球化的商业银行，本行服务的客户跨越多个行业和区域，员工背景丰富多元，形成多元化的专业岗位和工作文化。兴业银行在招聘和雇佣方面贯彻多元与包容的理念，为符合条件的候选人提供平等的就业机会，避免形成性别、年龄、民族、家庭状况、宗教、性取向、社会、出身等方面的歧视，实现机遇平等，尊重每位员工的意愿和偏好，助力员工实现职业理想和个人抱负。

## 和而不同, 多元包容的用工理念

本行充分认同、接纳和重视个体之间的差异, 员工多元化的认知和视角有助于本行更全面地了解客户需求, 更及时地开展业务创新, 更顺利地实现事业发展。

本行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, 尽可能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养计划, 积极推动境内外人才交流。开展东南亚籍员工及台籍员工专项招聘活动, **2023年引入东南亚籍员工8名、台籍员工9名**, 不断加大国际化人才储备。

截至2023年末, 本行人员结构情况如下 ▶▶▶▶▶



## ◎ 公平公正, 近悦远来的用工机制 ◎

本行始终践行公正透明的用人机制, 牢牢把握新时代人才标准, 营造公平、公正的人才选拔任用环境; 始终坚持公道正派的用人理念, 注重将平等原则贯穿员工职业生涯发展全过程。在健全人才引进培育机制、树牢选人用人正确导向、科学设置绩效考核指标、完善薪酬福利体系

等方面持续发力, 积极构建员工晋升通道, 健全干部任职交流和岗位轮换常态化机制, 着力营造公平包容的人力资源生态。

## ◎ 无处不在, 丰富多样的沟通渠道 ◎

本行致力于丰富员工沟通渠道。

- 建立清晰的沟通渠道, 通过设立内部网站、邮箱等沟通交流平台, 方便员工之间信息沟通、交流和分享。
- 鼓励员工之间通过组织内部讨论会、团队活动、项目合作等方式进行交流与合作, 分享经验和知识, 特别是近年来本行大力推广柔性敏捷组织, 不断丰富员工间交流合作的方式。
- 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, 严格执行保密要求和控制知情人员范围。2023年收到的信访件(包括来信、来电、来邮)均已依规进行办理。
- 精心打造员工申诉反馈平台, 创新推出员工建言献策和民主管理的“兴声”阵地, 为全体员工提供广泛参与民主管理和民主监督的便捷渠道; 同时, 大力推进员工行为系统化管理工作, 搭建员工行为系统化管理平台, 2023年发放调研问卷近12万份, 全面了解集团员工思想、生活、工作动态。
- 强化员工申诉调查处置力度, 制定《兴业银行信访工作管理办法》, 及时安排对接机构进行分派处理, 严格按流程查处员工反馈的违规违纪问题。

截至2023年末



本行员工通过交流分享业务案例 **6,141** 例  
有效带动业务创新及经验传播



“兴声”平台累计收到员工共发帖 **15,500** 余条  
评论超 **9.5** 万条, 日阅读量达 **4.2** 万人次  
累计阅读量超 **4,295** 万人次  
全年接收员工建议并处理反馈 **1,167** 条  
采纳 **758** 条, 采纳率 **65%**  
充分保障员工的各项权益

## 人人有责, 共同参与的监督模式

本行通过干部任前公示、一报告两评议、人力资源生态调研等形式畅通员工信访监督渠道,保障员工知情权、监督权。在干部任前公示期内,欢迎员工通过各种形式反映情况,发表看法和意见。对于员工举报、反映的问题,均能依规进行分析研判,提出工作意见,及时回应员工关切并接受监督。通过“一报告两评议”工作,调研干部员工对各机构新提拔任用干部的认同度,收集各机构选人用人存在的问题,广泛征求干部员工的意见建议。通过线上结合线下的形式,组织干部员工开展人力资源生态调研,了解员工满意度以及分析各机构人力资源生态状况,鼓励参评人员提出意见建议,广泛倾听“不同声音”。



## 和谐包容, 有口皆碑的就业感受

本行逐步探索建立一套行之有效的人力资源生态评价体系,通过每年定期开展人力资源生态线上调研,组织集团广大干部员工对所在机构人力资源管理状况、领导班子运作情况及中层干部履职情况等三个方面的整体满意度进行匿名评价,充分了解各机构、各层级干部员工对公司企业文化、工作环境、晋升机会、薪酬福利等方面的真实满意度;通过深入分析和对比,重点关注落后机构,向所在机构披露调研结果和存在的问题,提出有效建议及改善措施,进而提升员工的满意度。



## 丰富的培训和发展机会

### 确保员工执业专业性,支持认证学位、证书

本行高度重视员工成长,鼓励全体员工从“一专多能”学习到“一专多证”认证。

2023年,本行组织开展十余场全行性大型考试,涵盖岗位等级、技术序列、专项认证等三大类型考试,包括:

为加强重点领域人才队伍建设举办的投行、科技、绿金人才认证考试;

满足员工持证上岗的岗位专业考试、审批官考试;

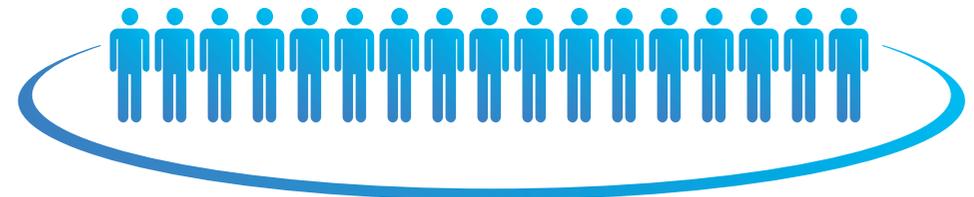
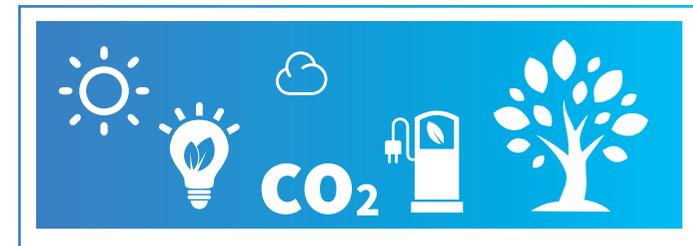
以及提升全行员工数字化能力水平的数字化专项考试,涉及**34个考试科目**,考试人次累次近**11万人次**,同比增长**144%**,创历年新高。

提倡所有员工积极参加行外教育学习与证书考试,推动员工队伍专业知识结构优化与综合素质提升,并合法合规地给予经费支持。

支持范围覆盖特许金融分析师(CFA)、注册会计师(CPA)等市场主流的、行内认可度高的资质认证考试。

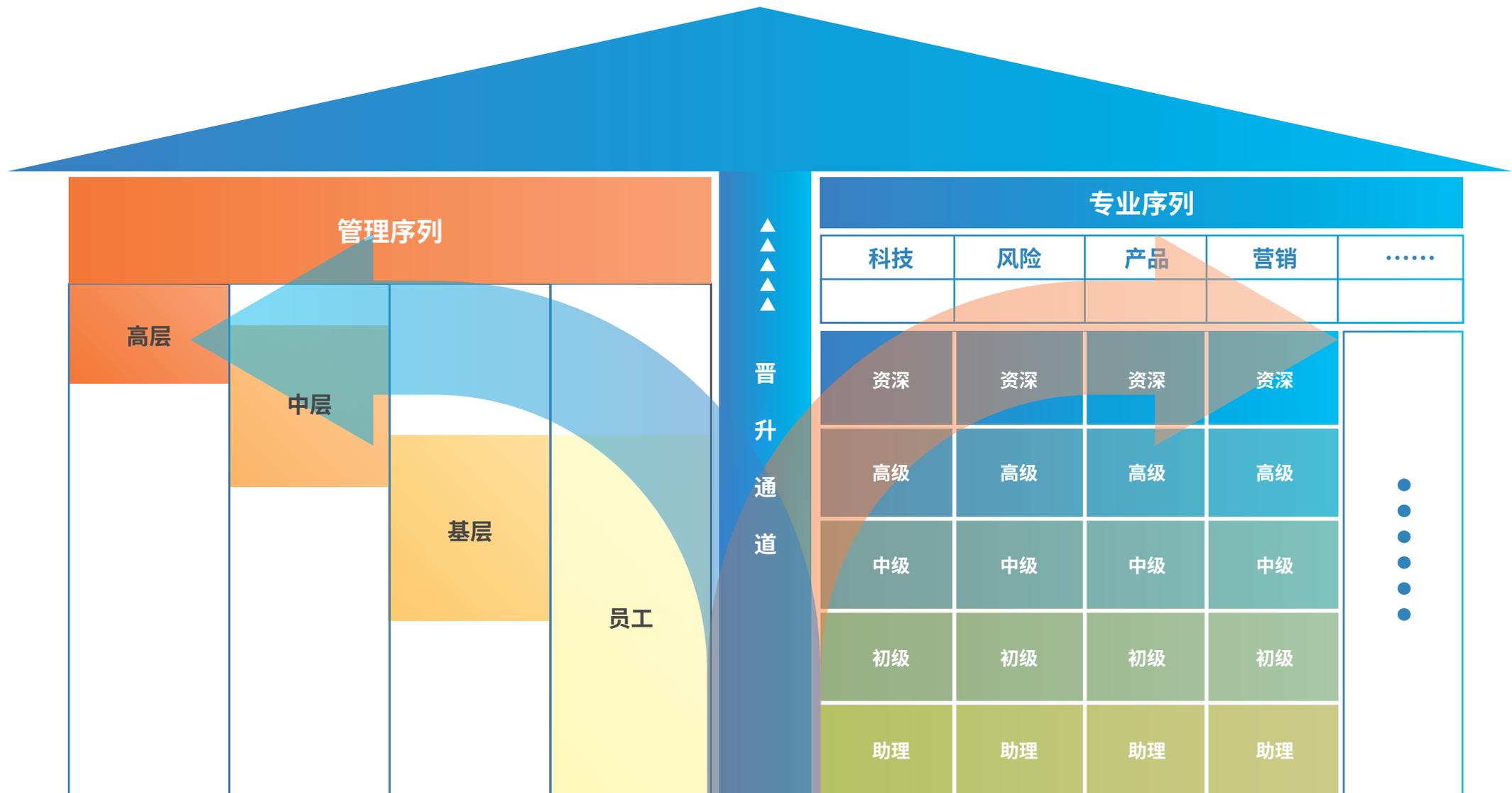
### 践行绿色低碳日常化,推动培训节能环保

为加强集团绿色运营工作,进一步提高集团自身绿色运营骨干人员的能力水平,举办集团绿色运营培训班,培训内容围绕双碳背景下银行业的双碳目标设定、低碳发展路径选择、节能减排行动案例借鉴以及集团碳排查系统操作等培训主题。



## 落实专业序列标准化, 拓宽员工晋升渠道

本行不断完善专业技术序列, 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。



## 完善的招聘与保留机制

本行持续引导人才向重点业务、重点区域集中,补齐关键人才短板,进一步扩大绿金、投行、财富、科技等重点人才队伍的建设。

不断扩大雇主品牌的知名度与影响力,荣获2023中国年度最佳雇主全国100强。

2023年,本行未发生重大并购和裁员。

### ◎ 有针对性地开展人才招聘,补齐人才短板 ◎

持续加强人才源头建设,全面优化招聘结构,开展集团“兴征程、任你闪耀”2024校园招聘、雏雁计划实习生项目、数字兴业科技挑战赛、博士后引进项目,持续构建以校园招聘为主、社会招聘为辅的人员引进模式,积极补充新鲜血液,为人才梯队建设“蓄好水”“育好苗”。

夯实战略转型人才支撑,按照转化为主、招聘为辅的原则,深入推进科技人才、绿色金融人才两个万人计划,加强高端人才引进,聚焦关键岗位进行重点突破。

截至2023年末

全行科技人才已增长至 **7,828**名

约占集团正式员工总数的 **14%**

2023年 14%

较2022年提升 **8**个百分点

2022年 6%

新引入领军人才 **16**名

全行绿金人才已增长至 **7,151**名

约占集团正式员工总数的 **13%**

2023年 13%

较2022年提升 **8**个百分点

2022年 5%



## ◎ 有计划性地实施人才交流,提升人才能力 ◎

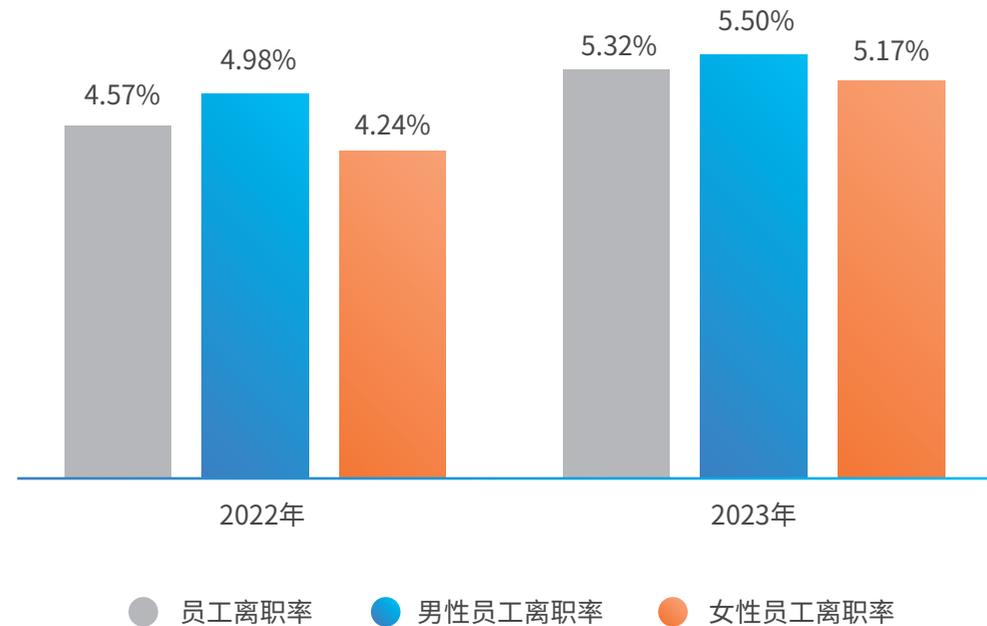
本行致力于人才发展提供优质平台,近年来结合数字化转型改革新形势,实施激励人才发展的一系列重点项目:

一是高层干部交流任职,促进全行干部融合发展,2023年以来完成**高层管理干部总分交流35人次、母子交流8人、东西交流13人、南北交流11人**;

二是建立中层后备干部“**鸿鹄鲲鹏人才库**”,进一步激发中层管理干部发挥中坚作用,**2022年第一期165人入库培养,2023年第二期54人入库培养,2023年推动两期共37人**在总行部门、子公司、分行交流任职;

三是探索同业之间人才交流使用机制,进一步拓宽人才发展赛道,**2023年选派3名优秀干部人才赴海峡银行交流任职**。

近两年员工离职率情况



## ◎ 有目的地优化干部队伍,提高队伍活力 ◎

坚持德配其位、才配其职,持续推进干部年轻化。一是持续完善体制机制建设,坚决打破论资排辈、求全责备、迁就照顾等思想观念的束缚,大胆使用政治素质好、有潜力、业绩突出、能开创新局面的优秀年轻干部。二是常态化开展人才库建设,在全行范围内建立起覆盖各机构、各层级、各渠道的后备干部人才库,目前已建立高层年轻干部、各年龄段高层干部、子公司综合经营等各类后备人才库,一大批优秀干部人才脱颖而出。

## ◎ 有预见性地建设职场环境,增强人才归属感 ◎

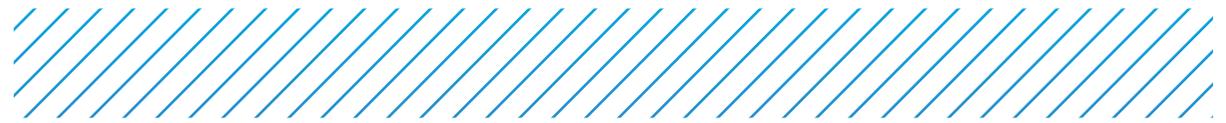
环境是人才集聚的关键因子,是人才竞争的决定性因素。本行坚持把“人才满不满意”作为衡量标准,一体推进职场环境建设,用心打造人才生态环境。丰富优秀人才保留举措,培育留住人才的企业文化与氛围,从尊重爱护、关心照顾、物质奖励、精神奖励等方面,综合事业留人、环境留人、感情留人和薪酬留人等方式,形成人才稳定合力。



## 有规划性地建设人才梯队, 增强持续发展能力

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。

本行高度重视校园招聘新员工的培养使用，着力打造强基础、高素质的管理培训生队伍，遵循“**全面培养、专人负责、持续辅导**”的原则，既注重学习业务知识、培养工作技能，也注重道德品质、职业习惯的培养，并采取总分子联动，安排入职新员工到一线轮岗培养、到重大项目团队专项历练等模式夯实员工的职业发展基础。在培养过程中，积极营造有利于管理培训生全面健康发展的内外部条件，指定专人负责各阶段培养目标的落实，加强对培养过程的持续跟踪，采用辅导、反馈和改进等方法，结合相应岗位经历，帮助员工全面提升能力素质。



### 实施的人才计划及人才库项目情况

序号	项目名称	序号	项目名称
1	科技人才万人计划	2	绿色金融人才万人计划
3	中后台引领发展计划	4	行业专家计划
5	战略重点人才倍增计划	6	综合经营人才培养计划
7	国际化人才培育计划	8	“工匠型人才”专业技能提升计划
9	东西部人才交流计划	10	“大湾区”人才交流计划
11	海外人才交流计划	12	引才入闽计划
13	援藏人才计划	14	高层后备人才库项目
15	鲲鹏人才库项目	16	鸿鹄人才库项目

## 有竞争力的薪酬与有温度的福利体系

本行旨在通过打造科学、公平、合理的员工绩效评价机制,积极营造简单、健康、有活力的工作氛围,给予兴业奋斗者和贡献者有竞争力的薪酬回报。为全体员工提供体现关心关爱的暖心福利,包括为员工及家属提供完备的医疗保险等,全体员工可享受各类年休假、探亲假等丰富的假期。

### ◎ 公平合理的薪酬体系 ◎

本行注重建立公平公正的薪酬机制,薪酬政策坚持与银行公司治理要求相统一,与银行竞争力及可持续发展相兼顾,与经营业绩相适应,与长短期激励相协调的原则,注重薪酬的内部公平性与外部竞争力,同时有利于公司战略目标的实施,更好的促进对人才的吸引和保留。公司员工薪酬政策由《兴业银行薪酬管理制度》等相关制度规定。薪酬结构分为基础薪酬、绩效薪酬和福利性收入,其中,绩效薪酬与机构员工的综合绩效完成情况及价值贡献挂钩。

本行坚持同工同酬,设计科学、多元的绩效评价体系,充分尊重员工个人贡献与付出,建立健全有效的绩效评估及反馈机制,采取定性和定量相结合的方式,通过360度环评、绩效面谈等多种形式,定期组织开展全员的绩效评估与考核,并建立完善的反馈沟通机制,全面、客观、准确

地对员工、团队及部门的工作业绩、履职表现及产出贡献进行评估,帮助员工对自身的工作情况、工作能力和表现形成准确的认知,积极复盘存在问题和薄弱环节,及时提出改进建议,不断促进员工绩效水平有效提升。实施管理序列和专业序列的双轨发展模式,拓宽员工成长渠道,给予员工更加宽容、丰富、多元而有活力的晋升发展路径。健全激励制度和荣誉体系,设立“突出贡献奖”作为员工表彰的最高荣誉,加大宣传、树立标杆,激发员工热情和动力,推动员工良性成长与发展。

为适应转型发展的需要,本行不断检视现有薪酬政策,结合不同业务发展阶段的人才管理需要、同业市场变化等情况,适时调整和优化薪酬结构及资源配置方式。

## 薪酬激励约束机制

本行员工薪酬分配遵循“按照岗位价值和贡献分配”的基本理念，其中岗位价值包括技术及管理的难易程度、风险的程度及在银行体系中的贡献度，员工薪酬与其岗位价值和所承担的工作职责相匹配。薪酬分配同时兼顾效率和公平，合理把握岗位分配差距，充分调动一线员工、基层员工的积极性，有效平衡好领导班子、中层干部和基层员工的收入分配关系。从事风

险和合规管理工作的员工薪酬取决于员工个人能力、履职情况以及团队和个人的绩效考核结果，与其他业务领域的绩效完成情况没有直接关系，确保从事风险和合规管理工作员工的薪酬与其所监督的业务条线绩效相独立，促进稳健经营和可持续发展。

## 同工同酬的薪酬结构

本行实施“政策指导型”的集团化薪酬管理，全行遵循统一的“以岗定薪、岗变薪变、以绩定奖”薪酬理念，本行及各子公司所有职务起薪、调薪均按照本行及子公司的薪酬管理制度执行，员工薪酬本着公平、合理原则，不因性别或其他因素而有所差异。男性、女性员工起薪比例为1:1，同工同酬。2023年度本行男、女整体固定薪酬水平，以女性员工100%为基准，高级管理层男性员工平均固定薪酬为104%，中级管理层男性员工平均固定薪酬为100%，一般男性员工平均固定薪酬为104%。

指标	2021	2022	2023
高级管理层男性员工平均固定薪酬比例(%)	106	111	104
中级管理层男性员工平均固定薪酬比例(%)	99	100	100
一般男性员工平均固定薪酬比例(%)	105	107	104

备注：以上统计数据均以当年度该层级女性员工为100%作为统计基准。

## 突出贡献奖励

为表彰先进，树立典型，激发全行干事创业活力，为“一流银行、百年兴业”注入精神力量，规范本行荣誉体系管理，本行制定《兴业银行突出贡献奖管理办法》，授予对本行重大业务经营、风险防控、科技进步、管理提升以及

完成重大专项工作等，有突出贡献并创造重大经济价值或社会价值的集体和个人，**2023年已是举办突出贡献奖表彰的第三个年头，截至2023年，累计表彰集体17次，个人5次。**



## 完备暖心的福利保障

本行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，建立具有一定市场竞争力的福利体系。福利项目包含国家法定福利、企业全员福利和企业特种福利<sup>5</sup>。

<sup>5</sup>国家法定福利包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金等，各地均严格按照属地政府的相关规定执行。企业全员福利为本行全体员工均享有的福利，包括企业年金、补充医疗保险、工作生活平衡等。为员工提供全方位的医疗保障，包括重疾、门诊、住院等，从而减轻员工因疾病或意外产生的经济压力。企业特种福利是本行根据发展需要给予部分员工的福利，包括异地调迁人员福利等。

本行员工福利覆盖情况如下：

项目	2021年	2022年	2023年
<b>员工福利情况</b>			
国家法定福利覆盖面(%)	100	100	100
企业全员福利覆盖面(%)	100	100	100

## ◎ 体贴周到的员工关怀 ◎

为打造可持续职场，解除员工后顾之忧，保障员工合理诉求，改善员工福利待遇，面向员工提供：



员工申请年休假、独生子女陪护假、育儿假、婚假、丧假、陪产假时享受与正常工作期间相同的工资收入

2023年，本行员工各类年休假、育儿假、婚假、事假、生育假等假期使用人次超12万。

## ◎ 全面细致的健康医疗 ◎

为员工及家人提供全方位的医疗保障，包括医疗保险、补充商业医疗保险、健康体检、专业医疗咨询等，最大限度保障员工身心健康，减轻员工因疾病或意外产生的经济压力。



## ◎ 关爱退休职工 ◎

建立专门的内设机构为退休员工提供关爱保障，除享有社保养老金、医疗保险基本保障外，提供企业年金、商业补充医疗保险、年度体检等福利待遇，并建立退休员工节日、生日、住院、困难、丧事等五项关爱慰问机制，配备专兼职工作人员负责退休员工日常联系，让员工在退休后也能充分感受到兴业大家庭的温暖。

# 营造健康工场,保障员工工作与生活相平衡



本行始终心系员工的身心健康和良性发展,为员工打造安全健康的工作环境。办公楼均配备无障碍基础设施,提供设施完备的健身房,为员工提供班车服务,打造健康、卫生、丰富的就餐环境。定期组织开展消防演练,增强员工安全意识,配备AED等医疗应急设备,应对突发事件,保障员工安全。办公场所全面禁烟,办公区域配备茶水间及休闲空间,提供咖啡、茶水、干净的饮用水以及读书角、洽谈室,为员工打造劳逸结合、放松交流的自由空间,营造“快乐工作、健康生活”的工作氛围。

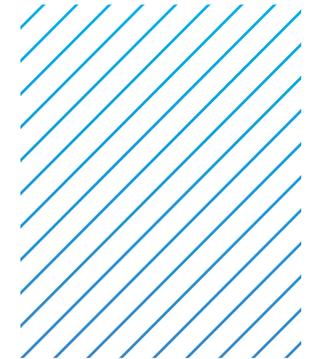


## 沟通与参与

本行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。2023年,共组织召开4次全行职工代表大会,审议《关于修订<兴业银行分行信用业务岗位人员风险基金管理办法>的议案》审议《关于修订<兴业银行股份有限公司企业年金方案>的议案》《关于制定<兴业银行专业技术序列管理办法>的议案》等6项涉及职工切身利益的议案,保障员工知情权、监督权,维护员工权益

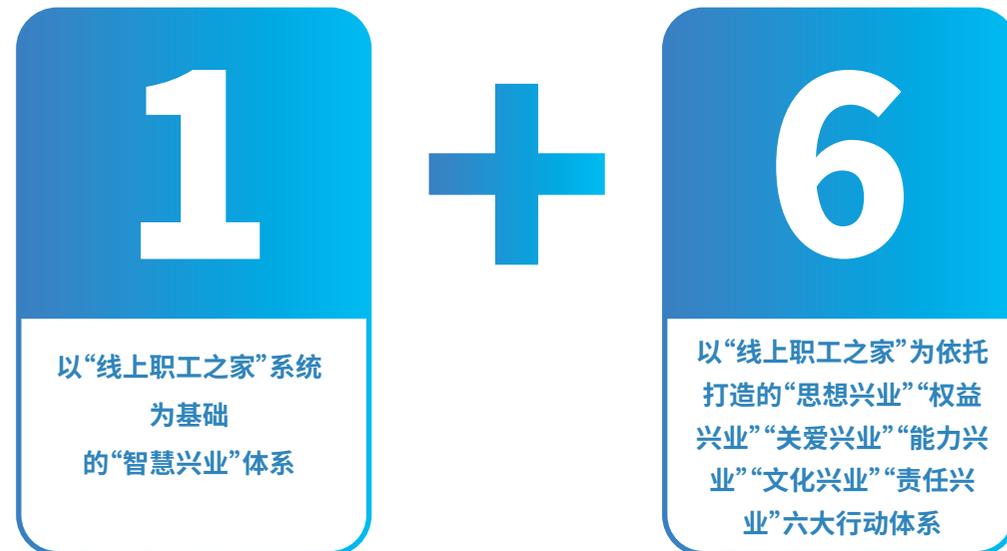
## 健康与保障

2021年12月,本行获批成为中华全国总工会“提升职工生活品质”首批50家试点单位之一,制定“提升职工生活品质试点工作”三年发展规划,积极打造示范性好、辐射功能强的职工生活“幸福样板”。



### 提升员工生活品质

本行探索“互联网+工会”模式,构建“1+6工会行动体系”



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。

完善“线上职工之家”平台建设,开发场馆预约、健步走活动、健身房管理、线上档案、问卷调查、报表管理等功能,丰富服务职工的方式,各项功能受到各基层工会的广泛好评。



在“兴业商城”基础上开发“员工商城”,不断提升员工普惠服务水平。“员工商城”充分发挥本行在全国范围内32个省份、自治区、直辖市全覆盖的优势,为员工供应全国各地优质的、有特色的商品。

## 关注员工身心健康

定期组织员工进行健康检查,举办各类健康讲座,关注员工心理及生理健康。2023年联合拉萨分行工会组织“高原健康卫士”专项关爱项目,为拉萨分行员工提供氧气罐配送、家庭一键报警器、AED设备配置等服务,获得全国总工会的认可,并给予55万元中央财政资金支持。



### 员工健康体检

用心制定员工年度健康体检方案,使全体员工享受到优质的免费健康体检服务。



### 健身锻炼设施

2023年,全行共有18家机构建成员工文体中心。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”,为当地员工提供包括健身、羽毛球、乒乓球、篮球等各类体育锻炼场所。



### 员工文体活动

组织开展丰富多彩的员工文体活动,如,组织开展迎新春游园,线上庆元宵,三八妇女节系列活动,在母亲节、六一儿童节、父亲节开展“树家风、重家教”主题教育活动,举办兴业银行成立35周年系列活动,线上、线下健步走活动,兴业银行福建省员工运动会,组织春秋游和观影等员工喜闻乐见的文体活动。

## 开展文体健身活动

本行举办形式多样的健身比赛活动,倡导全员健身理念。2023年组织兴业银行福建省职工运动会,共计5,000余人参加活动,取得精神文明和运动成绩双丰收。2023年8月,集员工业余锻炼、身心康养、文化交流等为一体的**多功能员工文体活动中心建成**,截至年末员工锻炼超过**1.6万人次**,为驻榕员工提供更加优质便利的健身条件,进一步增强员工归属感、幸福感和团队凝聚力,提升总行在福州地区的软环境水平。



### 兴趣小组活动

全行各级工会组织篮球、羽毛球、乒乓球、网球、足球、游泳、书画等兴趣小组定期开展日常活动,并积极组织参加上级工会开展的文体比赛,获得2023年福建金融系统“金融杯”八人制足球赛冠军、金融系统乒乓球比赛团体第二名等好成绩。

## 温暖与关怀

### 解决员工急难愁盼

时刻关注员工生活动态,开展更贴心周到的生日慰问、节日慰问、喜丧病困灾慰问、困难员工帮扶等工作,坚持开展“两节送温暖”,通过“爱心基金”、困难职工的帮扶档案等,解决员工后顾之忧,增强职工归属感和认同感。

福建省总工会授予

福建省工人先锋号 6个

福建省五一劳动奖章 1个

福建省数字工匠 20个

共青团福建省委授予

福建省青年岗位能手标兵 1个

福建省青年岗位能手 3个

### 突出工作实践,开展广泛的劳动技能竞赛

2023年

总行工会联合总行 13个业务部门开展 12项劳动与技能竞赛

并优选其中 5个项目申报省级劳动与技能竞赛

兴业银行、福建省总工会、共青团福建省委联合举办

“兴联动力”  
综合金融  
关键人才竞赛

“兴火·燎原”  
创新马拉松  
大赛

智能风控  
审计创新课题  
攻关大赛

“数智兴航”  
大数据与计算智能  
竞赛

外汇业务数字化  
营销技能  
竞赛

## ◎ 弘扬传统文化,开展丰富的节日经典活动 ◎

2023年,本行在春节前组织开展“金兔献瑞开‘兴’纳福”线上迎新春活动,元宵节开展全行“元宵喜乐汇”线上游园,三八节组织开展“兴有美好 自带光芒”系列活动,包括非遗软木画DIY、韩式花艺DIY、形象美学讲座、女性健康触诊、女工小组活动等,母亲节开展“寸草春晖 感念母恩”线上照片展示活动,父亲节开展“书香家风 父爱悠长”主题活动,六一儿童节开展“心灵手巧 传承文化”亲子植物敲染和蛋壳画DIY活动,35周年行庆举办“我和我的兴业共成长”与“我对兴业最美祝福”线上打卡活动,中秋国庆节举办“兴怀梦想 奔向美好”线上健步走,十一月举办福山郊野公园线下健步走;组织员工开展观影和春秋游团建活动;组织网球、篮球、乒乓球、羽毛球、游泳等兴趣小组开展各项健身培训和友谊赛事等。



### 开展“两节”送温暖 困难员工帮扶慰问工作

全行各级工会对困难员工开展帮扶慰问,其中总行工会在2023年春节前夕对全行**174**名困难员工发放慰问金共计**64.90**万元。



### 开展“喜、丧、病、困、灾” 五必访慰问

全行各级工会在工会会员结婚、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。其中,2023年总行机关工会共慰问**218**人次,发放慰问金**22.08**万元。

### 发放工会会员 福利慰问品

在传统节日向全体工会会员发放精心选购的节日慰问品;在工会会员生日时,向会员发放生日慰问蛋糕券。



### 关怀女员工

积极落实女职工保护相关规定,除发放女职工劳保用品,建设爱心妈妈小屋(母婴室)服务哺乳期女员工等措施外,还在“三八”妇女节开展女性主题讲座、手工制作、健康关爱等一系列女员工专项关爱活动。

### 条件艰苦地区员工关爱

总行工会联合拉萨分行工会规划“高原健康卫士”专项关爱项目,为拉萨分行员工提供氧气罐配送、家庭一键报警器、AED设备配置等服务,其中“高原供氧健康包”氧气罐配送项目获得55万元中央财政职工困难帮扶资金支持。

# 激发人才动能, 赋能员工成长

## 完善培训体系

指标	2023年
员工培训项目(项)	5,406
接受培训的员工数(人次)	772,529
员工培训覆盖率(%)	96.36%
员工培训经费支出(万元)	21,086
每名员工每年接受培训的平均小时数(小时/人)	210.7
按性别划分的员工平均培训时间(小时/人)	-
—女性员工平均参加培训时间(小时/人)	215
—男性员工平均参加培训时间(小时/人)	206
按员工类别划分的员工平均培训时间(小时/人)	-
—高级管理层平均参加培训时间(小时/人)	72
—中级管理层平均参加培训时间(小时/人)	281
—普通员工平均参加培训时间(小时/人)	208
“兴知”移动学习平台注册人数	59,145
“兴知”移动学习平台月均活跃人数	52,243

指标	2023年
“兴知”移动学习平台提供课程数量(节)	4,375
“兴知”移动学习平台直播课程场次(场)	2,289
“兴知”移动学习平台员工参与培训人次	13,386,025
“兴知”移动学习平台员工人均学习时长(小时/人)	34.9
“兴知”移动学习平台在线学习总时长(小时)	2,067,039.7
ESG主题相关培训活动参与人次	-
—ESG专题培训员工参与人数(万人)	4.4
—绿色金融培训员工参与人次	117,805
—普惠金融培训员工参与人次	14,212

2023年,本行进一步建立健全“5+N”培训体系和“1+N”责任体系,建立完善培训运营体系,遵循合规性、前瞻性、系统性、实效性、针对性原则,聚焦主责主业,多措并举努力办总行党委和员工满意的综合性“大学”。兴业银行在“陀螺”(GYROSCOPE)体系之全国性商业银行——员工知会能力排名中获得第一;“兴联动力”实战赛荣获2023(第十九届)中国企业培训创新成果金奖、最佳学习项目奖。

## 培养员工终身就业能力

本行为不同类型员工组织开展多种多样的培训课程，提高其专业能力及综合业务素质，培养员工终身就业能力。

2023年

本行完成子公司、总行部门年度师课重检规划

涉及课程约**3,315**门

开发**18**个岗位专业初级学习地图及**300**余门课程

推进专业初级课程基本实现全覆盖

### 建设

风险专业技术序列、综合经营人才、工匠型人才培养等

共**160**余门课程

“数字科技”“风险管理”“绿色金融”等

五大虚拟学院师课专区

发布课程**430**余门

培训课程	培训对象	培训内容
新员工培训	新入职员工	通过采用“小班+大班”、“线上+线下”的方式开展。2023年，培训线下培训覆盖总行192名新入职员工，线上直播全行共计917人次收看，总收看时长31,916分钟。
中基层管理干部培养项目	中基层管理干部	线上开展共性提升，线下集中培优，围绕培训班阶段性学习中心任务，开展学员交流共创、课题报告研讨、“全兴学”知识竞答等主题活动。
高层后备干部人才培养项目	高层年轻后备干部人才	通过邀请行内高层领导+行外专家授课进一步培养本行有理想、有能力、有担当的高层年轻后备干部人才，同时邀请学员专家上课，并以课题研讨促进学习应用。
高层管理干部	业务部门	采用“线上+线下”“大班+分组”“学习+答辩”“党建业务融合”等各种创新做法，该培训共形成各类精品视频课程35门，课程时长1,500分钟。
领导力培养计划	各层级干部员工	制定覆盖各层级干部员工的领导力培养计划，开设“领导力系列课程”，精心甄选源自全球顶尖的DDI培训公司九大经典领导力课程，涵盖超效沟通、任务规划与执行、活化变革等，引导管理者领会入门，夯实基础，提升管理能力。
ESG培训方面	全体员工	制定“ESG系列培训实施方案”，开展ESG知识线上闯关活动，重点围绕ESG理念、ESG基础知识、本行ESG政策、ESG年度工作重点以及工作方法等，有针对性地设置培训课程与试题，全行参与人数4.4万余人。

## 强化培训师队伍建设

本行持续开展内部讲师聘任、外部客座教授聘任工作  
通过开展集团精英挑战赛、示范课认证等项目  
统筹组建包括集团高中层管理干部、优秀业务骨干在内的

20支专业讲师队伍  
共1,240人

推动师课适配共建  
开展5期共70门示范课认证培养项目  
共认证224名内部讲师

聘任首批  
外部客座教授70人

## 开展与外部教育培训机构的合作

在开放办学上,与政府、高校、科研机构、企业、教育培训机构等深度交流合作,加强银校合作,2023年,本行分支机构、子公司与北京大学、清华大学、浙江大学等13所重点高校合作办班25期。

### 与中央或地方党校合作

2023年度,本行与中国井冈山干部学院、福建省委党校等联合办学开展培训。

### 与外部培训学院合作

本行联合中国大连高级经理学院开展本行派外人员及国际业务相关人员线上培训认证工作,精选采购11门国际化人才精品课程并设置兴知专题,兴知观看学习人数近7,000人,提升本行派外干部员工队伍综合素质。

### 与国内高校合作

本行各机构与全国知名高校开展银校合作,为员工培训赋能。

### 北京分行

北京分行与北京大学联合举办中高层管理者培训,组织员工开展研讨交流、参访等形式,加强对前沿系统性学习,全面提升综合素质,推动思维变革和全面快速发展。

### 上海分行

上海分行与清华大学联合举办干部高级研修培训班,进一步提升分行干部综合管理能力及业务能力,加强业务交流,有效促进培训内容吸收转化。

### 宁波分行

宁波分行与北京大学联合举办两期高中层干部研修班,结合高中层干部的岗位胜任特点和培养特色,提升高中层干部理论素养、知识水平、宏观视野和管理能力。

### 杭州分行

杭州分行与西安交通大学联合开展高中层干部研修班,精进领导力、提升管理水平。

### 郑州分行

郑州分行分别与北京大学、浙江大学、复旦大学联合开展“豫兴卓越”高校研修培训班、“豫兴引擎”中高层管理干部高校研修培训班,培训聚焦创新思维,提高理论水平、经营管理能力及领导能力。

### 哈尔滨分行

哈尔滨分行与哈尔滨工业大学联合开展2期“冰蓝卓越”中层领导力提升项目、1期“冰蓝启航”员工礼仪辅导培训、1期“冰蓝启辰”公私联动交叉营销培训班,与中国人民大学(深圳研究院)联合开展“兴才计划”培训,着力强化专业引领,全面提升中层领导干部队伍领导力、管理力、专业力。

### 兴银理财

兴银理财分别与北京大学、浙江大学针对中基层干部开展兴赢领航培训,探寻业务发展方向、打造行业生态圈、加强客户陪伴、促进发展共赢。

# 探索特色乡村振兴金融,助力农业强国建设

2023年,本行坚持贯彻《中共中央国务院关于做好2023年全面推进乡村振兴重点工作的意见》精神,持续推进巩固拓展脱贫攻坚成果和乡村振兴有效衔接,守好“三农”基本盘,助力农业强国建设,不断探索具有兴业特色、行之有效的乡村振兴金融服务模式。



截至2023年末

涉农贷款余额 **6,647.60** 亿元  
较年初增长 **21.59%**;

2023年,本行涉农贷款余额、增量均居股份制商业银行**第一位**。

普惠型涉农贷款余额 **560.84** 亿元  
较年初增长 **42.63%**。

本行普惠型涉农贷款增量、增速表现突出,获金融监管总局点名表扬。

## 加快农批全场景生态建设

以“资产构建+智慧农批系统+公私一体化”为策略,制定农批业务指引,成立农批市场业务推动柔性敏捷工作小组,落实农批市场场景搭建。在农批重点产品方面,持续迭代“兴速贷(农批农贸专属)”。

截至2023年末

本行农批业务全场景融资余额突破 **150** 亿元,达 **150.77** 亿元,较年初新增 **114.97** 亿元。

其中市场管理方资产构建总余额 **99.7** 亿元,较年初新增 **81.02** 亿元;

农批市场专属产品兴速贷(农批农贸专属)总贷款余额 **19.02** 亿元,较年初新增 **18.82** 亿元。



## 探索“金融特派员+”业务模式

本行探索建立金融特派员制度，构建与政府、企业和其他组织的新型合作机制，打造一支专业素质高、服务能力强的金融特派员队伍。通过金融特派员制度，结合乡村振兴重点业务目标，抓实金融特派员对县域及以下政府部门、农企、农民的服务工作。

### 案例 “金融特派员 + 科技特派员”

在三明市，本行金融特派员深入一线，对接三明市科技局，全面了解当前主推业务方向、重点扶持企业清单。同时，本行科技特派员深挖农业产业情况、农企情况、农业产业链上农户等各类经营主体情况。2023年11月28日，三明分行协同三明市科技局召开政银企对接会，全方位向客户展示适配的各类金融产品，让资金直达乡村，从而全面串联起金融特派员、科技特派员、政府部门、农户、农企，对接会当天即实现三明分行与三明科技局联合推出的“三明市科技特派员创新创业贷款”落地。

截至2023年末

三明分行给予科技特派员服务企业融资余额已近**30**亿元

### 案例 “金融特派员 + 专业市场”

在浙江省，本行通过组建骨干团队扎根一线服务专业市场，按照“每周至少1次驻市场服务、每月1场现场宣传”开展工作，深入了解市场情况，批量掌握商户金融需求，了解同业动态，优化调整本行金融产品，全力满足市场商户金融需求。同时通过现场宣传“送教进市场”，普及金融知识和金融产品，助力商户增收致富。

截至2023年末

杭州分行金融服务覆盖辖内**73**个专业市场  
对商户累计金融支持投放落地**796**户,余额**13.4**亿元

## 强化科技赋能

本行充分发挥自身金融科技优势,让科技推动乡村金融服务更加便捷高效向乡村下沉、向农民延伸。

### 搭建生物资产监管平台

本行运用物联网+AI等技术,将活体生物资产信用化、可监控,解决过往畜牧业融资难的问题,目前已覆盖奶牛、肉牛、繁育母猪、育肥生猪等多类生物资产。



### 应用卫星遥感系统

本行将“天眼”和AI相结合,将茶园、林场等种植作物资产化、信用化,创新融资方式,并荣获2023年数字中国创新大赛一等奖。



## 始终坚守定点帮扶

本行自2002年起,在做好挂钩帮扶点资金援助的基础上,持续选派优秀干部员工赴挂钩帮扶点驻村、挂职,通过“资金帮扶+人员帮扶”的模式,更有效的协调社会各方资源和力量,共同助力挂钩乡村脱贫攻坚和乡村振兴。



南昌分行林才俊、兰州分行王登超、三明分行詹少仙等多名驻村(挂职)干部获“优秀第一书记”“优秀挂职干部”表彰

**案例 “资金帮扶+人员帮扶”的模式,打好乡村振兴“组合拳”**

在南平市松溪县项溪村,兴业银行驻村第一书记张蕃亮,积极奔走协调,共争取落地省级古村落改造、生态修复等多个项目,总金额超1,000万元,大力推动乡村环境整治和文旅经济发展,助力项溪村打好文化振兴、生态振兴和产业振兴的乡村振兴“组合拳”。

在三明市大田县秀岭村,兴业银行驻村第一书记蒋文静积极构建“党建+乡村振兴”模式,开展“红色合伙人”系列党建共建活动。2023年,先后开展困难村民慰问、移风易俗宣传等志愿服务8次、专题党课3次;完成共计96万元的苏区红色文化基础设施建设项目、人居环境

提升项目、机耕道水泥硬化工程,进一步方便村民生产生活,提高农业生产效率,帮助村集体、村民收入实现双增收。

在三明市尤溪县连云村,兴业银行结合当地资源禀赋,捐赠20万元对烈士陵园和纪念馆进行修缮,积极打造连云村红色文化基地;2020-2023年,累计捐资43万元建设机耕道,在扩大复垦面积的同时,也让联合梯田这一重要文化遗产得以有效的保护利用;“以购代扶”助农销售梯田大米50余吨,村财增收逾20万元。

**案例 “济困参保·助力乡村振兴”第三类救助对象医保费用捐赠项目**

兴业银行于2023年开展“济困参保·助力乡村振兴”福建省漳州市第三类救助对象医保费用捐赠项目,捐赠金额**358.22万元**,定向用于最低生活保障对象、纳入乡村振兴部门农村易返贫致贫人员、脱贫(享受政策)人员参加城乡居民基本医保个人缴费部分的全额资助以及定点贫困村的扶贫公益需求,保障困难群众获得基本医疗服务,避免困难群众因病致贫、返贫。



# 奉献公益慈善, 分享金融温度

兴业银行始终坚持“金融为民”初心, 主动承担社会责任, 传递公益大爱。2023年7月, 为加强集团慈善捐赠统筹管理, 在福建省民政厅等有关部门的大力支持下, 本行顺利成立兴业银行慈善基金会。依托慈善基金会, 不断提升集团慈善捐赠管理的科学性、规范性。



南平分行组织志愿者参加“世界环境日”环保公益活动



漳州分行开展“热血同兴 聚爱同行”献血活动



深圳分行开展“学习二十大, 共植兴业林”学雷锋义务植树志愿服务活动



武汉分行爱心助学捐赠



兴业基金志愿者为梅雨中学杉树班学生送去文教用具



银川分行为银川市环卫工人捐赠生活用品

# 附录



## ESG绩效总览

### 治理绩效

指标	2021年	2022年	2023年
董事数量(人)	14	11	12
- 执行董事数量(人)	5	3	3
- 股权董事数量(人)	4	3	4
- 独立非执行董事数量(人)	5	5	5
- 女性董事数量(人)	0	1	2
- 男性董事数量(人)	13	10	10
董事会培训场次(场)	3	3	5
董事会调研场次(场)	7	4	5

指标	2021年	2022年	2023年
董事会成员人均培训时长(小时)	11	12	12
反腐败、反商业贿赂(反腐倡廉)政策培训次数(次)	394	504	528
反腐败、反商业贿赂(反腐倡廉)政策培训覆盖人次(万人次)	4.3	20.12	20.40
反腐败、反商业贿赂(反腐倡廉)政策培训覆盖率(%)	/	100	100
集团信息科技正式员工(人)	3,303	6,699	7,828

指标	2021年	2022年	2023年
集团信息科技投入规模(亿元) <sup>6</sup>	63.64	82.51	83.98
数据安全投入规模(亿元) <sup>7</sup>	/	1.24	1.2
专职信息安全岗位正式员工(人)	118	118	139
信息安全管理体系统相关审计(次)	/	/	5
参加信息安全通识培训的全体内部员工及派遣制人员(人次)	/	/	209,981
参加信息安全通识培训的新员工(人次)	/	/	799
参加安全专业技能培训的安全岗位人员(人次)	/	/	1,120
参加安全研发专业培训的研发人员(人次)	/	/	8,884
各级分支机构累计开展网络与应用系统灾备演练(次)	/	/	519

指标	2021年	2022年	2023年
“兴知”合规线上专题培训(万人次)	/	/	8.8
分行、子公司开展合规相关活动(次)	/	/	2,890
-“一把手讲合规”(次)	/	/	390
-“合规下基层”(次)	/	/	1,200
-合规培训(次)	/	/	1,300
发布合规风险提示(篇)	/	/	260
反洗钱培训次数(场)	/	/	1,292
反洗钱培训覆盖(人次)	/	/	170,438

<sup>6</sup> 集团信息科技投入规模是指 2023 年内，兴业银行在集团信息科技能力建设方面投入的总金额，信息科技投入的计算参考中国银保监会 2021 年发布的《关于印发银行业和保险信息技术非现场监管报表(2020 版)的通知》。统计范围包含总行、45 家分行及各子公司。

<sup>7</sup> 数据安全投入规模是指 2023 年内，兴业银行在数据安全方面投入总金额的统计参考中国银保监会 2021 年发布的《关于印发银行业和保险信息技术非现场监管报表(2020 版)的通知》。统计范围包括总行、44 家境内分行以及兴业数字金融服务(上海)股份有限公司。

## 经济绩效

### 财务经营情况

指标	2021年	2022年	2023年
资产总额(万亿元)	8.60	9.27	10.16
归属于母公司股东的净利润(亿元)	826.80	913.77	771.16
总资产收益率(%)	1.02	1.03	0.80
加权平均净资产收益率(%)	13.94	13.85	10.64
实际缴纳税款总额(亿元)	394.86	410.76	389.03
不良贷款余额(亿元)	487.14	544.88	584.91
不良贷款率(%)	1.10	1.09	1.07
拨备覆盖率(%)	268.73	236.44	245.21
职工薪酬(亿元)	346.89	381.96	380.65
用于支付计划的养老金负债(亿元)	25.52	25.65	23.43
每股社会贡献值(元)	15.50	16.85	15.10

### 服务实体经济情况

指标	2021年	2022年	2023年
支持战略新兴产业贷款余额(亿元)	1,798.50	3,006.07	4,063.14
小微企业贷款余额(亿元) <sup>8</sup>	9,457.34	11,963.35	15,652.00
小微企业贷款客户数量(户)	165,871	212,079	246,484
民营企业贷款余额(亿元)	9,425.89	11,186.13	13,056.98
民营企业贷款客户数量(户)	39,596	49,392	54,955
涉农贷款余额(亿元) <sup>9</sup>	4,761.69	5,809.82	6,647.60
普惠型涉农贷款余额(亿元)	279.90	408.41	560.84
新型农业经营主体贷款余额(亿元)	311.78	424.11	500.95

<sup>8</sup> 小微企业定义来源于工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部于2011年发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》。

<sup>9</sup> 涉农贷款定义来源于中国人民银行2007年发布的《涉农贷款专项统计制度》

指标	2021年	2022年	2023年
保障性安居工程当年贷款新增额 (亿元)	/	/	208.99
保障性安居工程贷款余额 (亿元)	864.11	839.98	1,048.97
支持的海外并购项目数量 (个)	10	25	33

## 环境绩效

### 绿色金融情况

指标	2021年	2022年	2023年
绿色金融融资余额 (亿元)	13,867.03	16,297.60	18,928.72
绿色金融累计服务企业数 (家)	40,619	60,731	77,502
绿色金融累计提供融资 (亿元)	36,753	47,008	61,491

指标	2021年	2022年	2023年
绿色贷款余额 (亿元) <sup>10</sup>	4,539.40	6,370.72	8,090.19
绿色贷款当年新增额 (亿元)	1,344.87	1,831.32	1,839.21
绿色贷款余额 -- 节能环保产业 (亿元)	/	/	1,733.27
绿色贷款余额 -- 清洁生产产业 (亿元)	/	/	192.03
绿色贷款余额 -- 清洁能源产业 (亿元)	/	/	1,742.38
绿色贷款余额 -- 生态环境产业 (亿元)	/	/	512.43
绿色贷款余额 -- 基础设施绿色升级 (亿元)	/	/	3,899.55
绿色贷款余额 -- 绿色服务 (亿元)	/	/	10.53

<sup>10</sup> 此处“绿色贷款”为中国人民银行口径的绿色贷款。

## 绿色贷款项目的环境绩效

指标	2022年	2023年
绿色贷款所支持的绿色项目 可实现年节约标准煤量 (万吨)	546.18	951.73
绿色贷款所支持的绿色项目 可实现年减排二氧化碳量 (万吨)	1,403.36	2,292.28
绿色贷款所支持的绿色项目 可实现年节水量 (万吨)	1,038.48	1,054.52
绿色贷款所支持的绿色项目 可实现年减排氮氧化物量 (万吨)	4.95	7.81
绿色贷款所支持的绿色项目 可实现年减排二氧化硫量 (万吨)	11.23	19.73
绿色贷款所支持的绿色项目 可实现年减排化学需氧量 (万吨)	18.60	23.07
绿色贷款所支持的绿色项目 可实现年减排氨氮量 (万吨)	1.39	1.34

## 绿色运营情况

指标	2022年	2023年
温室气体排放总量 (范围1和范围2)(吨) <sup>11</sup>	255,560.57	259,177.08
温室气体直接排放 (范围1)(吨)	9,879.72	11,844.84
温室气体间接排放 (范围2)(吨)	245,680.85	247,332.24
单位资产总额碳排放量 (吨/亿元)	2.76	2.55
办公耗水总量(万吨) <sup>12</sup>	174.70	183.02
办公用纸总量(吨)	3,082.95	2,430.15

<sup>11</sup> 本报告中温室气体排放量主要依据国家发展和改革委员会2015年发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》和生态环境部2023年发布的《关于做好2023-2025年发电行业企业温室气体排放报告管理相关工作的通知》进行核算,范围包括总行、45家分行以及11家子公司。

<sup>12</sup> 本报告中办公耗水总量包括单独抄表自来水用量和公摊自来水用量。

指标	2022年	2023年
办公耗电总量 / 外购电力 (兆瓦时)	343,119.71	373,061.33
直接能源消耗量 - 公务用车耗油总量(升)	2,234,767.12	2,789,299.301
直接能源消耗量 - 天然气使用总量(立方米)	1,839,573.89	2,412,372.294
间接能源消耗总量 (兆瓦时)	469,311.66	481,588.31
组织内部的能源消耗总量 (兆瓦时) <sup>13</sup>	512,564.44	533,978.77
单位资产总额能源消耗总量 (兆瓦时 / 亿元)	5.53	5.26
有害废弃物总量(吨) <sup>14</sup>	88.33	101.60
无害废弃物总量(吨) <sup>15</sup>	3,285.46	2,500.15
视频会议次数 占总会议次数的比例(%)	55.20	54.75
视频设备覆盖率(%)	70.97	72.75

指标	2022年	2023年
总行数据中心平均 PUE <sup>16</sup>	1.84	1.55
信用卡使用电子账单 客户占流通客户 百分比(%)	99.97	99.97
新卡单页及信封包装的 纸张使用量 (万张)	1,725	1,341
电子账单节约用纸张数 (万张)	45,316.8	45,910.7

<sup>13</sup> 本报告中组织内部的能源消耗总量包括直接能源消耗和间接能源消耗，主要根据燃料消耗量、中华人民共和国国家标准《综合能源计算通则 (GB/T2589-2020)》提供的有关转换因子及公式进行计算，包括天然气、柴油、汽油、液化石油气、外购电力和外购热力。

<sup>14</sup> 本报中有害废弃物包括硒鼓、墨盒、日光灯管和铅蓄电池。

<sup>15</sup> 本报中无害废弃物包括废弃纸张、废弃电子信息产品(电脑主机、显示器、笔记本电脑、打印机、服务器)、废弃办公用品(签字笔、曲别针、订书针)和厨余垃圾。

<sup>16</sup> 总行数据中心平均 PUE 统计口径包括福州鳌峰数据中心和上海张江数据中心。

## 社会绩效

### 员工构成情况

指标	2021年	2022年	2023年
员工总数(人)	57,428	63,853	60,739
女性员工数量(人)	31,146	33,826	32,594
女性员工比例(%)	54.23	52.97	53.66
男性员工比例(%)	45.77	47.03	46.34
中高层管理人员比例(%)	5.74	5.39	5.74
中层管理女性比例(%)	33.66	33.42	33
高级管理人员中的女性人数比例(%)	17.62	17.12	18.82
本科及以上学历员工人数比例(%)	86.54	85.81	89.99
少数民族员工人数(人)	2,187	2,410	2,757
少数民族员工比例(%)	3.81	3.77	4.54
残疾员工人数(人)	/	21	24
残疾员工比例(%)	/	0.03	0.04

指标	2021年	2022年	2023年
外籍员工人数(人)	214	219	244
境外机构员工总数(人)	252	262	302
管理层总人数(人)	9,235	9,941	9,487
按性别划分的管理层总人数			
—男性人数(人)	5,250	5,629	5,497
—女性人数(人)	3,985	4,312	3,990
按年龄划分的管理层总人数			
—30岁以下(人)	166	129	79
—31-50岁(人)	8,107	8,706	8,247
—51岁以上(人)	962	1,106	1,161



## 员工流动情况

指标	2021年	2022年	2023年
非管理层总人数(人)	48,193	53,912	51,252
按性别划分的非管理层总人数			
—男性人数(人)	21,032	24,398	22,648
—女性人数(人)	27,161	29,514	28,604
按年龄划分的非管理层总人数(人)	48,193	53,912	51,252
—30岁以下(人)	17,726	19,584	15,562
—31-50岁(人)	29,573	33,211	34,275
—51岁以上(人)	894	1,117	1,415
员工平均年龄(岁)	34.2	34.2	35.2
公司女性员工平均受雇年限(年)	6.4	6.1	7.1
公司男性员工平均受雇年限(年)	6.6	6.7	7.5

指标	2021年	2022年	2023年
年内新进员工数量(人)	8,329	11,362	3,893
—校园招聘员工数(人)	1,484	2,777	820
—社会招聘员工数(人)	6,845	8,585	3,073
—新进女性员工数(人)	3,977	4,918	1,773
—新进男性员工数(人)	4,352	6,444	2,120
员工离职率 <sup>17</sup> (%)	5.99	4.57	5.32
—男性员工离职率(%)	6.67	4.98	5.50
—女性员工离职率(%)	5.44	4.24	5.17
内部候选人竞聘空缺职位的比例(%)	37.25	30.71	58.02
员工流动率 <sup>18</sup> (%)	16.52	17.84	9.82

<sup>17</sup> 不含信用卡派遣员工

<sup>18</sup> 指新入职员工和离职员工占总员工数的比例(不含信用卡派遣员工)

## 员工权益情况

指标	2021年	2022年	2023年
劳动合同签订率(%)	100	100	100
社会保险覆盖率(%)	100	100	100
公积金覆盖率(%)	100	100	100
工会建会率(%)	100	100	100
受集体协商协议保障的员工百分比(%)	100	100	100
员工满意度调查覆盖率(%)	/	100	100
员工满意度调查参与度(%)	/	70	70
员工满意度得分 <sup>19</sup>	/	96.36	95.22
年休假、育儿假、婚假、事假、生育假等假期使用人次(万)	/	/	12

<sup>19</sup> 员工满意度得分是指报告期内，通过移动终端收集匿名调查问卷，经过人力资源管理系统统计得出的员工满意度得分。统计范围包含总行、44家境内分行及各子公司。

## 员工薪酬情况

指标	2021年	2022年	2023年
接受定期绩效和职业发展考核的员工比例(%)	100	100	100
接受目标管理考核的员工比例(%)	100	100	100
接受多维绩效考核(如 360 反馈)的员工比例(%)	100	100	100
高级管理层男性与女性员工平均固定薪酬比	1.06:1	1.11:1	1.04:1
中级管理层男性与女性员工平均固定薪酬比	0.99:1	1:1	1:1
一般男性与女性员工平均固定薪酬比	1.05:1	1.07:1	1.04:1

## 员工培训情况

指标	2021年	2022年	2023年
员工培训项目数(项)	4,917	5,421	5,406
接受培训的员工(人次)	693,916	743,916	772,529
员工培训覆盖率(%)	94.80	95.72	96.36
每名员工每年接受培训的平均小时数(小时)	195	207	210.7
员工培训经费支出(万元)	17,297	13,434	21,086

## 服务渠道情况

指标	2021年	2022年	2023年
全行网点数(家)	2,065	2,046	2,085
农村及县域地区营业网点数量(家)	237	252	258
社区支行(含小微支行)数量(家)	829	837	847
智慧网点数量(家)	216	249	287
提供延时服务网点数量(个)	797	786	778
设置无障碍通道网点数量(个) <sup>20</sup>	1,416	1,455	1,528
设置爱心窗口网点数量(个)	1,385	1,427	1,454
设置“兴公益”惠民驿站 网点数量(个)	2,000	2,046	2,085
农村地区自助服务终端 (包括ATM、POS机、智能柜台) 数量(台)	4,483	5,735	5,184

<sup>20</sup> 无障碍通道定义来源于中国银行业协会 2018 年发布的《银行无障碍环境建设标准》。

指标	2021年	2022年	2023年
“兴业生活”APP 注册用户数 (万户)	2,791.33	3,761.38	4,834.28
手机银行有效客户数(万户)	4,326.03	4,920.39	5,607.67
手机银行月活跃用户数(万户)	/	/	2,252.62
信用卡催收智能机器人(AI) 节约人力数(人)	/	/	1,300

## 消费者权益保护情况

指标	2021年	2022年	2023年
投诉数量(件)	143,287	478,708	356,498
客户投诉处理完结量 与客户投诉量的比值(%) <sup>21</sup>	/	/	99.73
95561 客户服务热线 服务满意度(%)	99.92	99.91	99.94

<sup>21</sup> 客户投诉处理完结量与客户投诉量的比值是指 2023 年内,兴业银行客户投诉处理完结总数量与客户投诉总数量的比值,根据中国人民银行 2020 年发布的《金融消费者权益保护实施办法》和兴业银行 2020 年发布的《兴业银行消费投诉管理实施细则》确定。

## 社会公益情况

指标	2021年	2022年	2023年
风控平台监控网络金融类业务交易总笔数(亿笔)	44.38	66.37	125.9
风控平台阻断各类高风险交易(万笔)	626.56	845.39	1,107.95
风控平台阻断交易涉及金额(亿元)	1,408.85	1,654.19	1,851.24
消费者权益保护培训员工参与率(%)	/	/	100
公众金融知识普及投入金额(万元)	1,865.57	2,371.20	2,237.45
公众金融知识普及累计活动次数(次)	10,463	10,674	13,661
公众金融知识普及受众客户量(万人次)	8,483	12,791	21,044.92
发放资料份数(万份)	2,268.28	320.57	1,213.34
媒体报道(次)	3,215	655	4,301

指标	2021年	2022年	2023年
全年对外捐赠支出(万元)	6,999	8,118	5,238.61
挂钩帮扶点(个)	68	76	74
驻村干部人数(名)	59	60	52
员工志愿者活动人次(人次)	55,060	79,202	79,879
员工志愿者活动时间(小时)	60,596	79,963	82,071
信用卡积分捐赠持卡人总数(万人)	/	/	11.57
信用卡捐赠爱心积分总量(万积分)	/	/	476,589.00
信用卡积分兑换健康午餐数量(份)	/	/	618,758

## 供应商情况

指标	2021年	2022年	2023年
开展供应商社会责任培训次数(次)	/	85	256
开展环境影响评估的供应商数量(个)	/	2,354	2,943
招标采购外聘专家参与率(%)	/	16.37	33.68

# 2023年部分荣誉

媒体	奖项
英国《银行家》杂志	“全球银行1000强”按一级资本排名第17位，按总资产排名第26位
英国《银行家》杂志	“中国年度银行”
美国《福布斯》杂志	“全球企业2000强”排名第55位
	“2023年福布斯中国ESG创新企业”
美国《财富》杂志	“世界500强”排名第208位
	“2023年《财富》中国ESG影响力榜”
英国《银行家》杂志、Brand Finance	“全球银行品牌价值500强”排名第29位
Interbrand	“中国最佳品牌排行榜”排名第22位
中国企业联合会、中国企业家协会	“中国企业500强”排名第66位
《专业财富管理》(PWM) 杂志	中国最佳客户关系管理私人银行奖
《亚洲货币》(ASIA MONEY)	亚洲货币最佳中小企业银行奖
《中国基金报》	优秀私募销售银行示范机构

媒体	奖项
人民网	“人民企业社会责任奖”年度企业奖
	人民企业社会责任推荐案例——乡村振兴
	“兴公益惠民驿站”——“人民匠心2021年度服务案例”奖
	“兴业普惠”——匠心产品奖
新华网	中国企业社会责任优秀案例奖
	2023企业ESG年度特别案例
新华网、中国企业改革与发展研究会	企业ESG杰出创新案例
《证券时报》	2023年度高质量发展银行天玑奖(综合类最大奖)
	2023年度杰出债券承销银行天玑奖
	2023年度科技创新银行天玑奖
	ESG百强奖

媒体	奖项
《中国银行保险报》	“兴公益惠民驿站年度服务创新案例” ——年度优秀案例
	“践行人民金融 服务新市民有新招” ——年度优秀案例
	“兴业普惠——开放式普惠金融服务平台” ——普惠金融实践案例
	“兴业银行落地全国首单 线上标准化碳中和服务交易” ——绿色金融创新案例
	“基于兴业银行双碳管理平台的 ESG 科技创 新”——科技赋能 ESG 发展案例
《银行家》杂志	2023 银行家金融创新卓越机构
《21 世纪经济报道》	2023 年度卓越上市公司
	2023 年度卓越金融服务案例
	2023 年度绿色金融先锋企业
	2023 年度卓越商业银行”
	2023 年度服务乡村振兴银行

媒体	奖项
《21 世纪经济报道》	“数字化赋能绿色发展， 共助双碳战略目标落地”案例 ——21 世纪活力·ESG 绿色发展案例
	2023 卓越综合服务银行
	2023 卓越私人银行
《财经》杂志	可持续发展绿色奖
《每日经济新闻》	最具社会责任上市公司
	“2023 第七届中国上市公司品牌价值榜 TOP100”，排名第 49 位，较 2022 年上升 9 位。
	年度卓越财富管理银行奖
	年度卓越绿色金融奖
《经济观察报》	年度卓越股份制银行
《华夏时报》	2023 年度优秀私人银行
新浪财经《香港商报》	年度最具创新力金融机构
	年度最佳股份制商业银行
	年度最佳绿色创新银行

媒体	奖项
金融界和讯网	最佳环境(E)责任奖
	责任投资最佳银行奖
	年度最佳绿色投资银行
	年度新市民服务典范
	杰出综合实力奖、杰出 ESG 行业典范奖、杰出绿 碳榜样机构奖、杰出创新贡献奖等八项大奖
华尔街见闻	年度卓越中资银行
	年度卓越投资银行
	“ESG 治理先行者——公司治理创新案例”
投资者网	年度开拓创新高质量先锋商业银行
	年度杰出投资者关系 (IR) 团队
中国国家品牌网	“2022 我喜爱的中国品牌”

媒体	奖项
金融时报	年度最佳高质量发展银行
新财富	“最佳 ESG 实践奖”
中国银保传媒	“银行 ESG 综合表现 TOP20”
	“银行业 ESG 年度普惠金融典型案例(2023)”
	“银行业 ESG 年度绿色金融典型案例(2023)”
中央广播电视总台	“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30”
中国上市公司协会	“上市公司 ESG 最佳实践案例”
国际财务报告准则基金会 (IFRS)	获颁国内首批 “国际可持续披露准则 (ISSB) 先学伙伴”证书
新浪财经	“责任投资最佳银行奖”
智联招聘	2023 中国年度最佳雇主全国 100 强



# 第三方独立鉴证报告

## 关键数据编制基础



### 少数民族员工比例(%):

兴业银行可持续发展报告披露的少数民族员工比例是指截至 2023 年 12 月 31 日, 兴业银行全行员工中, 少数民族员工人数在全行员工总人数中所占比例, 其中少数民族定义为员工身份证信息为除汉族以外的其他 55 个民族, 全行员工人数统计包含总行及 45 家分行, 包含劳务派遣人员。



### 员工性别结构(男:女):

兴业银行可持续发展报告披露的员工性别结构是指截至 2023 年 12 月 31 日, 兴业银行全行员工中, 男性员工数量与女性员工数量相比的比例, 员工性别信息来源于员工身份证, 全行员工人数统计包含总行及 45 家分行, 包含劳务派遣人员。



### 员工满意度得分:

兴业银行可持续发展报告披露的员工满意度是指报告期内, 通过移动终端收集匿名调查问卷, 经过人力资源管理系统统计得出的员工满意度得分。统计范围包含总行、44 家境内分行及各子公司。



### 涉农贷款余额(人民币 亿元):

兴业银行可持续发展报告披露的涉农贷款余额是指截至 2023 年 12 月 31 日兴业银行涉农贷款余额, 涉农贷款定义来源于中国人民银行 2007 年发布的《涉农贷款专项统计制度》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



### 小微企业贷款余额(人民币 亿元):

兴业银行可持续发展报告披露的小微企业贷款余额是指截至 2023 年 12 月 31 日兴业银行小微企业贷款余额金额, 小微企业定义来源于工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部于 2011 年发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



### 小微企业贷款客户数量(户):

兴业银行可持续发展报告披露的小微企业贷款客户数量是指截至 2023 年 12 月 31 日兴业银行小微企业贷款客户总数量, 小微企业定义来源于工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部于 2011 年发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



### 普惠小微贷款余额(人民币 亿元):

兴业银行可持续发展报告披露的普惠小微贷款余额是指截至 2023 年 12 月 31 日兴业银行单户授信 1000 万元以下(含)的小微企业贷款余额金额, 小微企业定义来源于工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部于 2011 年发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



### 普惠小微企业贷款客户数(万户):

兴业银行可持续发展报告披露的普惠小微企业贷款客户数是指截至 2023 年 12 月 31 日兴业银行单户授信 1000 万元以下(含)的小微企业贷款客户数, 小微企业定义来源于工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部于 2011 年发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



**科创金融贷款余额(人民币 亿元):**

兴业银行可持续发展报告披露的科创金融贷款余额是指截至 2023 年 12 月 31 日,兴业银行科创金融企业客户的贷款余额金额,科创金融企业客户定义来源于原中国银保监会 2023 年发布的《非现场监管报表填报说明》中的《S70 科技金融和投贷联动统计监测表》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



**农村及县域地区营业网点数量(家):**

兴业银行可持续发展报告披露的农村及县域地区营业网点数量是指截至 2023 年 12 月 31 日,兴业银行在农村及县域地区设置的营业网点总数量,农村及县域地区的定义参考民政部 2023 年发布的《2022 年中华人民共和国行政区划代码》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



**设置无障碍通道网点数量(个):**

兴业银行可持续发展报告披露的设置无障碍通道网点数量是指截至 2023 年 12 月 31 日,兴业银行设置障碍通道网点总数量,无障碍通道定义来源于中国银行业协会 2018 年发布的《银行无障碍环境建设标准》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



**农村地区自助服务终端(包括 ATM、POS 机、智能柜台)数量(台):**

兴业银行可持续发展报告披露的农村地区自助服务终端(包括 ATM、POS 机、智能柜台等)数量是指截至 2023 年 12 月 31 日兴业银行在农村地区布设的 ATM、POS 机和智能柜台自助服务终端总数量,农村地区、ATM、POS 机、智能柜台的定义来源于中国人民银行 2017 年发布的《关于修订农村支付服务环境建设业务统计指标的通知》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



**公众金融知识普及投入金额(人民币 万元):**

兴业银行可持续发展报告披露的公众金融知识普及投入金额是指截至 2023 年 12 月 31 日,兴业银行在普及公众金融知识方面所投入总金额,公众金融知识普及投入金额的统计依据为国务院办公厅 2015 年发布的《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》、中国银保监会 2019 年发布的《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》、中国人民银行 2020 年发布的《金融消费者权益保护实施办法》和兴业银行 2022 年发布的《金融知识普及与金融消费者教育管理办法》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



**客户投诉处理完结量与客户投诉量的比值(%):**

兴业银行可持续发展报告披露的客户投诉处理完结量与客户投诉量的比值是指 2023 年内,兴业银行客户投诉处理完结总数量与客户投诉总数量的比值,根据中国人民银行 2020 年发布的《金融消费者权益保护实施办法》和兴业银行 2020 年发布的《兴业银行消费投诉管理实施细则》确定。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



**投诉量较上年下降比例(%):**

兴业银行可持续发展报告披露的投诉量较上年下降比例是指,兴业银行 2023 年内客户投诉总数量减去 2022 年内客户投诉总数量的差值,与 2022 年内客户投诉总数量的比值,根据中国人民银行 2020 年发布的《金融消费者权益保护实施办法》和兴业银行 2020 年发布的《兴业银行消费投诉管理实施细则》确定。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



### 累计开立个人养老金账户(万户):

兴业银行可持续发展报告披露的累计开立个人养老金账户是指 2023 年内, 兴业银行为个人养老金参加人开立的, 用于购买个人养老金产品, 并享受个人所得税延迟缴纳优惠政策的专用资金账户, 个人养老金定义参考人力资源社会保障部、财政部、国家税务总局、原中国银保监会、中国证监会在 2022 年发布的《个人养老金实施办法》和原中国银保监会在 2022 年发布的《关于印发商业银行和理财公司个人养老金业务管理暂行办法的通知》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



### 获得碳减排支持工具支持的碳减排贷款金额(人民币 亿元):

兴业银行可持续发展报告披露的获得碳减排支持工具支持的碳减排贷款金额是指 2023 年内, 兴业银行符合中国人民银行 2023 年发布的《关于延续实施碳减排支持工具有关事宜的通知》要求并通过中国人民银行审核的贷款总金额, 碳减排支持工具定义参考中国人民银行在 2021 年发布的《关于设立碳减排支持工具有关事宜的通知》。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



### 绿色金融融资余额(人民币 亿元):

兴业银行可持续发展报告披露的绿色金融融资余额是指截至 2023 年 12 月 31 日兴业银行绿色金融融资余额金额, 绿色金融融资余额定义来源于兴业银行 2022 年发布的《绿色金融业务属性认定标准》, 该标准参考了国家发展和改革委员会 2019 年发布的《绿色产业指导目录》、原中国银保监会 2020 年发布的《绿色融资统计制度》、中国人民银行 2019 年发布的《绿色贷款专项统计制度》和中国人民银行、国家发展和改革委员会、中国证监会 2021 年发布的《绿色债券支持项目目录》。统计范围包含总行、45 家分行及各子公司。



### 温室气体排放总量(范围 1 和范围 2)(吨 二氧化碳当量):

兴业银行可持续发展报告披露的温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2) 是指 2023 年内兴业银行范围 1 和范围 2 排放的温室气体总和, 温室气体排放的组织边界和量化方法依据国家发展和改革委员会 2015 年发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南 (试行)》和生态环境部 2023 年发布的《关于做好 2023-2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理相关工作的通知》。统计范围包含总行、45 家分行及各子公司。



### 集团信息科技投入规模(人民币 亿元):

兴业银行可持续发展报告披露的集团信息科技投入规模是指 2023 年内, 兴业银行在集团信息科技能力建设方面投入的总金额, 信息科技投入的计算参考中国银保监会 2021 年发布的《关于印发银行业和保险信息技术非现场监管报表 (2020 版) 的通知》。统计范围包含总行、45 家分行及各子公司。



### 数据安全投入规模(人民币 亿元):

兴业银行可持续发展报告披露的数据安全投入规模是指 2023 年内, 兴业银行在数据安全方面投入总金额的统计参考中国银保监会 2021 年发布的《关于印发银行业和保险信息技术非现场监管报表 (2020 版) 的通知》。统计范围包括总行、44 家境内分行以及兴业数字金融服务 (上海) 股份有限公司。



### 风控平台阻断各类高风险交易(万笔):

兴业银行可持续发展报告披露的风控平台阻断各类高风险交易是指 2023 年内, 兴业银行通过风险控制平台阻断各类高风险交易的总笔数, 依照全国人大常委会 2022 年通过的《中华人民共和国反电信网络诈骗法》和《兴业银行欺诈风险管理办法》监督管理。统计范围包含总行及 44 家境内分行。



### 全年对外捐赠支出(人民币 万元):

兴业银行可持续发展报告披露的全年对外捐赠支出是指 2023 年全年, 兴业银行财务列支对外捐赠支出费用总金额, 对外捐赠支出定义参考了全国人大常委会 2023 年通过的《中华人民共和国慈善法》和财政部、税务总局、民政部 2020 年发布的《关于公益性捐赠税前扣除有关事项的公告》。统计范围包含总行及 45 家分行。



### 反腐倡廉培训覆盖人次(万人次):

兴业银行可持续发展报告披露的反腐倡廉培训覆盖人次是指 2023 年内, 参与反腐倡廉培训的总人次, 反腐败培训的相关要求参考福建省纪委 2022 年发布的《新时代廉洁文化建设五项工程实施方案》和《兴业银行廉洁文化建设工作方案(2022-2024 年)》。统计范围包含总行、44 家境内分行及各子公司。



### 每名员工每年接受培训的平均小时数(小时):

兴业银行可持续发展报告披露的每名员工每年接受培训的平均小时数的要求来源于全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告标准(GRI Standards)》的 404-1 号指标, 指 2023 年内兴业银行的培训管理系统记录的培训总时长与员工总人数的比值。统计范围包含总行、45 家分行及各子公司。



Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 17, Ernst & Young Tower  
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue  
Dongcheng District  
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国北京市东城区东长安街1号  
东方广场安永大楼17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(2024)专字第70015672\_A01号  
兴业银行股份有限公司

#### 兴业银行股份有限公司董事会:

我们接受委托, 对兴业银行股份有限公司(以下简称“兴业银行”或“贵行”)编制的《兴业银行股份有限公司 2023 年度可持续发展报告》(简称“《可持续发展报告》”)中选定的 2023 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

#### 一、绩效信息

本报告就以下选定的 2023 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 少数民族员工比例 (%)
- 员工性别结构 (男:女)
- 员工满意度得分
- 涉农贷款余额 (人民币 亿元)
- 小微企业贷款余额 (人民币 亿元)
- 小微企业贷款客户数量 (户)
- 普惠小微贷款余额 (人民币 亿元)
- 普惠小微企业贷款客户数 (万户)
- 科创金融贷款余额 (人民币 亿元)
- 农村及县域地区营业网点数量 (家)
- 设置无障碍通道网点数量 (个)
- 农村地区自助服务终端 (包括 ATM、POS 机、智能柜台等) 数量 (台)
- 公众金融知识普及投入金额 (人民币 万元)
- 客户投诉处理完结量与客户投诉量的比值 (%)
- 投诉量较上年下降比例 (%)
- 累计开立个人养老金账户 (万户)
- 获得碳减排支持工具支持的碳减排贷款金额 (亿元)
- 绿色金融融资余额 (人民币 亿元)
- 温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2) (吨 二氧化碳当量)
- 集团信息科技投入规模 (人民币 亿元)
- 数据安全投入规模 (人民币 亿元)
- 风控平台阻断各类高风险交易 (万笔)
- 全年对外捐赠支出 (人民币 万元)
- 反腐倡廉培训覆盖人次 (万人次)
- 每名员工每年接受培训的平均小时数 (小时)

我们的鉴证工作仅限于《可持续发展报告》中选用的 2023 年度的绩效信息, 《可持续发展报告》所披露的其他信息、2022 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。



可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明(2024)专字第70015672\_A01号  
兴业银行股份有限公司

二、兴业银行选用的标准

贵行编制 2023 年度《可持续发展报告》绩效信息所采用的标准列于本报告附件的关键数据编制基础(以下简称“编制基础”)中。

三、兴业银行的责任

选用适当的编制基础,并按照编制基础的要求编制《可持续发展报告》中的 2023 年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制,在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计,以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《可持续发展报告》中的 2023 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《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》(“ISAE3000”)的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作,以对我们是否注意到为了使《可持续发展报告》中的 2023 年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断,包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当,为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次评估认证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》,设计、实施和运行质量管理体系,包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策或程序。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序,因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时,我们考虑了管理层相关内部控制的有效性,但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《可持续发展报告》的核心人员,实施分析性复核以及其他适当的程序。



可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明(2024)专字第70015672\_A01号  
兴业银行股份有限公司

我们的工作程序包括:

- 1) 与相关人员进行访谈,了解兴业银行的业务及报告流程;
- 2) 与关键人员进行访谈,了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程;
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“二、兴业银行选用的标准”中所述的方法准确应用;
- 4) 实施分析程序,并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释;
- 5) 对基础信息实施抽样检查,以检查数据的准确性;
- 6) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作,我们未发现可持续发展报告中所选定的 2023 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具,而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

中国北京

2024年3月27日



# GRI 标准内容索引

## 使用说明

兴业银行参考 GRI 标准报告 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间此 GRI 索引中的信息。

## 使用 GRI 1

GRI 1: 基础 2021

编号	内容	页码
1. 组织以及报告方法	2-1 组织明细	6
	2-2 组织可持续发展报告中包含的实体	6
	2-3 报告周期、频率和联络方式	1
	2-4 信息重述	/
	2-5 外部鉴证	172-176
2. 活动和员工	2-6 活动、价值链和其他业务关系	6
	2-7 员工	164-166
	2-8 非雇佣的员工	/

编号	内容	页码
3. 管治	2-9 管治架构	22-27
	2-10 最高管治机构的提名和甄选	22-27
	2-11 最高管治机构主席	26
	2-12 最高管治机构在监督影响管理中的作用	22-27
	2-13 影响管理责任授权	22-27
	2-14 最高管治在可持续发展报告方面的作用	16-17
	2-15 利益冲突	/

编号	内容	页码	
3. 管治	2-16	重要关切问题的沟通	18-21
	2-17	最高管治机构的集体认识	16-27
	2-18	最高管治机构的绩效评估	16-27
	2-19	报酬政策	28
	2-20	决定报酬的过程	28
	2-21	年度总薪酬比率	28,166
4. 战略、政策和实践	2-22	关于可持续发展战略的声明	16-17
	2-23	政策承诺	16-17
	2-24	嵌入政策承诺	16-17
	2-25	负面影响补救流程	40,67-68
	2-26	征求意见的机制	18-21,190
	2-27	遵守法律法规	33
	2-28	协会成员	71,83,184

编号	内容	页码	
5. 利益相关方参与	2-29	利益相关方参与的方式	18-21,133
	2-30	集体谈判协议	133-134,166
GRI 3 实质性议题 2021			
	3-1	确定重大议题的过程	18-21
	3-2	实质性议题列表	20-21
	3-2	重大议题管理	20-21
GRI 201: 经济绩效 2016			
	201-1	直接产生和分配的经济价值	160
	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	66-69
	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	143
	201-4	政府给予的财政补贴	/

编号	内容	页码
GRI 202: 市场表现 2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	/
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	/
GRI 203: 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	48-64,153-156
203-2	重大间接经济影响	48-64,74-78
GRI 204: 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	/
GRI 205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	/
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	35,158
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	35,158

编号	内容	页码
GRI 206: 不正当竞争行为 2016		
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	/
GRI 207: 税务 2019		
207-1	税务管理方法	/
207-2	税务治理、管控及风险管理	/
207-3	利益相关方的参与以及涉税问题管理	/
207-4	国别报告	/
GRI 301: 物料 2016		
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	/

编号	内容	页码
GRI 302: 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	163
302-3	组织外部的能源消耗量	163
302-3	能源强度	163
302-4	减少能源消耗量	163
302-5	降低产品和服务的能源需求	72,83-88
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	84
303-2	管理与排水相关的影响	/
303-3	取水	/
303-4	排水	/
303-5	耗水	162

编号	内容	页码
GRI 304: 生物多样性 2016		
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	70-71
304-3	受保护或经修复的栖息地	70
304-4	受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	/
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接(范围 1)温室气体排放	162
305-2	能源间接(范围 2)温室气体排放	162
305-3	其他间接(范围 3)温室气体排放	/
305-4	温室气体排放强度	/

编号	内容	页码
	305-5 温室气体减排量	162
	305-6 臭氧消耗物质(ODS)的排放	/
	305-7 氮氧化物(NOX)、硫氧化物(SOX)和其他重大气体排放	/
GRI 306: 废弃物 2020		
	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	163
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	83-88
	306-3 产生的废弃物	163
	306-4 从处置中转移的废弃物	163
	306-5 进入处置的废弃物	163
GRI 308: 供应商环境评估 2016		
	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	168
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	/

编号	内容	页码
GRI 401: 雇佣 2016		
	401-1 新进员工和员工流动率	165
	401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	140-143
	401-3 育儿假	143,166
GRI 402: 劳资关系 2016		
	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	142-146
	403-2 危害识别、风险评估和事件调查	133,144
	403-3 职业健康服务	143-144
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	133,144
	403-5 工作者职业健康安全培训	142-146

编号	内容	页码
403-6	促进工作者健康	142-146
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	142-146
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	142-146
403-9	工伤	/
403-10	工作相关的健康问题	/
GRI 404: 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	149
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	149-152
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	166
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	131-133
405-2	男女基本工资和报酬的比例	166

编号	内容	页码
GRI 406: 反歧视 2016		
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 2016		
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 2016		
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 2016		
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	/
GRI 410: 安保实践 2016		
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	/

编号	内容	页码
GRI 411: 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	/
GRI 413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	98
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 2016		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	168
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 2016		
415-1	政治捐赠	/

编号	内容	页码
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	103
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 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	112
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 2016		
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	/

# 《负责任银行原则》(PRB) 指标索引

负责任银行原则	指标内容	措施及页码
<p><b>原则 1:</b> 一致性</p>	<p>1.1 机构主要商业模式与运营情况</p>	<p>本行主要商业模式介绍与运营情况，具体详见本报告【治理篇】中的“关于我们”“健全可持续发展战略与管理”“聚焦领域与进展”，以及【附录】“ESG 经济绩效”版块。</p>
	<p>1.2 银行的商业战略与社会可持续发展目标的契合度 (环境篇)</p>	<p>本行参考《气候相关财务信息披露工作组建议报告》，采取科学措施监测评估气候风险对金融体系的影响，持续探索气候相关风险管理工具和模式，致力提升气候风险管理能力，将 ESG 与气候风险管理纳入全面风险管理体系，修订《全面风险管理报告办法》，确保业务可持续发展。具体详见本报告【治理篇】“新兴风险识别与应对”版块和【环境篇】“ESG 与气候风险分析及应对措施”版块。</p>
<p><b>原则 2:</b> 影响与目标设定</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行高度重视绿色金融发展，坚决落实党中央关于生态文明建设重大决策部署，将绿色作为全集团业务经营发展的底色，不断健全绿色金融治理体系，强化顶层设计。打造多元化绿色金融产品及服务体系，聚焦重点领域、重点区域加大绿色金融支持服务实体经济力度</li> <li>● 本行将 ESG 与气候风险管理纳入全面风险管理体系，修订《全面风险管理报告办法》，明确总行风险管理委员会的 ESG 与气候风险管理职责，将 ESG 与气候风险纳入向高级管理层与董事会报告的范围，并探索在风险偏好制定过程中将 ESG 与气候风险因素纳入考量。</li> </ul> <p>具体详见【环境篇】“ESG 与气候风险分析及应对措施”“创新绿色金融，聚焦新赛道”版块。</p>

负责任银行原则	指标内容	措施及页码
	<p><b>2.2 描述机构设定的可持续发展进步目标</b></p>	<p>本行依据联合国可持续发展目标(SDGs)、国际通用的社会责任标准、金融行业典型特点,以及本行 ESG 工作实践经验等因素,确定政府或银行业监管机构工作人员、本行董监事及股东、本行客户、本行员工、本行周边社区居民、合作伙伴(金融同业、供应商、NGO)六大主要利益相关方。为确保了解利益相关方的关注与期望,并内化为进步的动力,本行定期开展 ESG 关键议题研究,并通过利益相关方调研进行议题重要性分析,以确保公司充分跟进和响应利益相关方关注重点。具体详见本报告【治理篇】“重要性分析”及“聚焦领域与进展”版块。</p>
	<p><b>2.3 机构为完成上述目标采取的措施与计划</b></p>	<p>2023 年,本行董事会制订并印发《兴业银行股份有限公司 ESG 政策》,作为本行可持续发展的纲领和方向,将 ESG 评价体系转化为提升经营管理能力的参照标准和实施工具,将 ESG 管理要求转化为行为习惯和工作模式,打造具有“兴业特色”的 ESG 管理体系,详见本报告【治理篇】中的“健全可持续发展战略与管理”版块。</p>
<p><b>原则 3: 客户与顾客</b></p>	<p><b>3.1 促进机构与客户之间的负责任关系的实践行为</b></p>	<p>本行丰富普惠产品供给、加快数字化转型,不断提升金融服务普惠小微企业的专业性,全力支持实体经济高质量发展。发挥产品优势加大重点领域信贷投放,支持制造业小微企业经营发展。</p> <p>本行深耕绿色金融业务领域,加快高耗能领域转型升级:进一步支持风光水等行业,鼓励储能业务发展夯实本行绿金业务优势,支持高碳行业的低碳转型。2023 年实践成效详见本报告【发展篇】专题 1 板块,以及【环境篇】中的“双碳战略全面落实,转型金融有序推进”版块。</p>
	<p><b>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</b></p>	<p>本行本着负责任的原则与客户合作,鼓励可持续实践,促进经济活动发展,2023 年携手各方在绿色金融、普惠金融、保护生物多样性、碳减排等方面取得诸多成果,具体详见本报告【环境篇】。</p>

负责任银行原则	指标内容	措施及页码
<p><b>原则 4:</b> <b>利益相关方</b></p>	<p><b>4.1 对利益相关方关心议题的确认与解决</b></p>	<p>本行依据联合国可持续发展目标 (SDGs)、国际通用的社会责任标准、金融行业典型特点,以及本行 ESG 工作实践经验等因素,确定政府或银行业监管机构工作人员、本行董监事及股东、本行客户、本行员工、本行周边社区居民、合作伙伴(金融同业、供应商、NGO)六大主要利益相关方。2023 年,利益相关方的调研着重推进对客户、董事、监事、投资者等相关方的问卷发放与有效回收,共收回问卷 7,889 份。本行参考气候相关金融信息披露工作组 (TCFD) 建议,密切关注气候风险的相关影响,主动做好气候变化的风险和机遇评估,与现行风险管理架构整合,并定期分析和评估制定相应对策。本行高度重视并大力支持海洋经济可持续发展。2020 年,本行加入联合国环境规划署金融倡议 (UNEP FI)《可持续蓝色经济金融倡议》(SBEFI),成为首家中资签署机构和会员单位。具体详见本报告【治理篇】“重要性分析”“聚焦领域与进展”“蓝色金融”等版块。</p>
<p><b>原则 5:</b> <b>公司治理与企业文化</b></p>	<p><b>5.1 机构符合负责任原则的公司治理结构、政策框架</b></p>	<p>本行董事会下设五个专门委员会: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,对应负责本行重要议案和涉及环境、社会、治理等议题的讨论。本行董事会决定可持续发展及 ESG 各项战略规划、重大政策与基本制度,承担 ESG 管理的最终责任,并设立战略与 ESG 委员会,共有 5 名董事,设主席 1 名,由董事长担任。本行高级管理层定期向董事会报告绿色金融、普惠金融、ESG 与气候相关风险、消费者权益保护、人力资本发展、隐私与数据保护、ESG 绩效管理 with 信息披露等 ESG 重要事项,具体详见本报告【治理篇】“公司治理结构”“ESG 管理架构与履职程序”版块。</p>

负责任银行原则	指标内容	措施及页码
	<p><b>5.2 培养员工负责任银行企业文化</b></p>	<p>本行高度聚焦支持员工发展，将人力资源作为第一资源，坚定认同一支高质量、高素质的人才队伍是本行最珍视的宝贵财富，并竭尽全力帮助员工成长，不断提升自我，成为更优秀的自己，努力为全体员工提供公平、公正、多元、和谐的企业文化，给予员工关系简单、充满善意的工作环境，让员工能够专注成长与发展，保持激情和创造力，得到关爱和温暖，本行坚信为员工成长所做的所有坚实努力，能够积极推进企业的长期可持续健康发展，并为本行的客户和整个社会创造价值。</p> <p>具体详见本报告【社会篇】专题“构建科学的人力资源管理体系，激活队伍动能”。</p>
	<p><b>5.3 制定应对投资组合中的环境和社会风险政策及尽职调查</b></p>	<p>本行主动顺应 ESG 发展潮流，提升本行环境和社会风险管理水平，已发布《兴业银行 2023 年授信政策》等相关文件明确要求认真贯彻落实本行绿色信贷政策要求，所有行业均要求符合国家相关环保标准等，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。具体详见本报告【环境篇】“ESG 风险管理整合深化，实现授信流程全覆盖”版块。</p>
<p><b>原则 6： 透明度与负责任</b></p>	<p><b>6.1 机构执行负责任原则的良好实践与进步情况</b></p>	<p>本行定期评估和审查本行个人和集体履行负责任银行原则的情况，并积极披露正面和负面影响，2022 年本行在发展普惠金融、优化客户服务、保护生物多样性、创新绿色金融等方面均取得显著成效，具体详见本报告【发展篇】“推进数字普惠，服务小微企业”、【环境篇】、【社会篇】专题 2、【服务篇】“探索特色乡村振兴金融，助力农业强国建设”等板块。</p>

负责任银行原则	指标内容	措施及页码
	<p><b>6.3 展望</b></p>	<p>本行将加快气候风险管理的流程建设和工具开发，逐步搭建本行气候变化风险和机遇的“识别 - 评估 - 应对”框架；要加强对碳资产的识别、评估、计算、管理和应用，重点依托“双碳管理平台”，强化系统化评估与统计工具开发。</p> <p>本行将全面强化董事会对 ESG 重要事项的履职管理与决策职责，有效落实 ESG 重要事项审计监督机制，持续健全 ESG 政策、制度和流程，并配套实施 ESG 系列培训规划，持续细化并提升 ESG 的“治理”绩效水平。通过 ESG 领先表现，保持本行战略与我国高质量发展、共同富裕、实现“双碳”等国家战略的一致性，践行金融工作的政治性、人民性。</p>

# 释义

在本报告中,除非文义另有所指,下列词语具有如下含义:

<b>兴业银行/本行</b>	指	兴业银行股份有限公司
<b>集团/本集团</b>	指	兴业银行股份有限公司及其附属公司
<b>央行/人行</b>	指	中国人民银行
<b>中国证监会/证监会</b>	指	中国证券监督管理委员会
<b>金融监管总局</b>	指	国家金融监督管理总局
<b>原中国银保监会/原银保监会</b>	指	原中国银行保险监督管理委员会
<b>兴业金租公司</b>	指	兴业金融租赁有限责任公司
<b>兴业信托</b>	指	兴业国际信托有限公司
<b>兴业基金</b>	指	兴业基金管理有限公司
<b>兴业消费金融</b>	指	兴业消费金融股份公司
<b>兴银理财</b>	指	兴银理财有限责任公司
<b>兴业期货</b>	指	兴业期货有限公司
<b>兴业研究</b>	指	兴业经济研究咨询股份有限公司
<b>兴业数金</b>	指	兴业数字金融服务(上海)股份有限公司
<b>兴业资管</b>	指	兴业资产管理有限公司
<b>兴业普惠科技</b>	指	兴业普惠科技(福建)有限公司
<b>兴业国信资管</b>	指	兴业国信资产管理有限公司

<b>元</b>	指	人民币元
<b>“1234”战略体系</b>	指	1: 以轻资产、轻资本、高效率为发展主线 2: 以“商行+投行”为抓手,坚持客户为本、商行为体、投行为用 3: 持续提升结算型银行、投资型银行、交易型银行能力建设 4: 强化重点分行、重点行业、重点客户、重点产品的战略作用
<b>商行+投行 2.0</b>	指	“商行+投行”战略的深化拓展,包括对产品体系、协同机制、风险模式和考评机制等方面的完善
<b>三张名片</b>	指	绿色银行、财富银行、投资银行
<b>五大新赛道</b>	指	普惠金融、科创金融、能源金融、汽车金融、园区金融
<b>五大线上平台</b>	指	兴业普惠、兴业管家、兴业生活、钱大掌柜、银银平台
<b>五大企架工程</b>	指	营销、财富、投行、运营、风控
<b>五个标准化</b>	指	流程、数据、模型、开发、运营
<b>大投行 FPA</b>	指	报告期内,公司以为客户提供多元化金融需求解决方案为核心,高效整合全集团优势,形成大投行 FPA,内容包括债券承销、债券投资、并购贷款、银团贷款、资本市场和权益投资等投行产品。与之前披露的非传统表外融资余额相比在统计范围上有所差异。

# 读者反馈表

请您协助我们提高报告编制质量,提供有价值的信息,改进我们的可持续发展工作!



传真: +86 591 87841932



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



邮箱: sustainability@cib.com.cn



您可用手机扫描二维码答题

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、您对兴业银行可持续发展报告清晰度、完整性和准确性评价如何:

好  较好  一般

8、您对兴业银行可持续发展报告的排版和设计方面的评价如何:

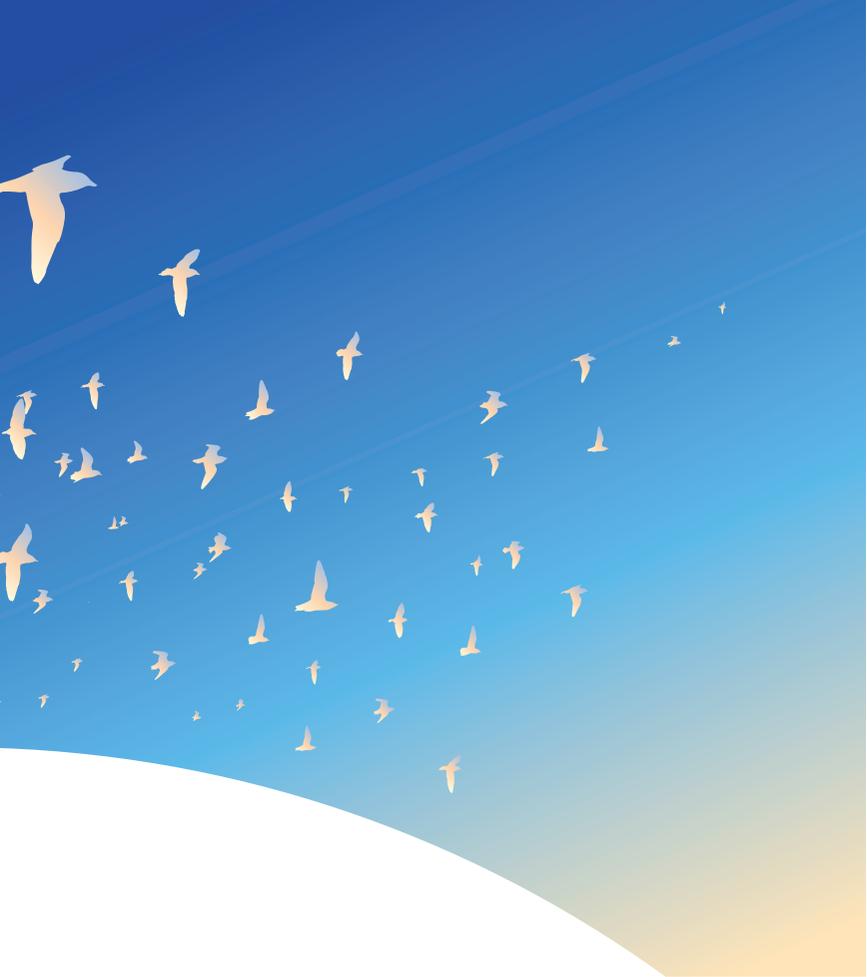
好  较好  一般

9、您对兴业银行可持续发展报告及工作的意见和建议:

---

---

---



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



获取更多精彩

地址：福建省福州市台江区江滨中大道

398号兴业银行大厦

电话：(86)591-87839338

传真：(86)591-87841932

[www.cib.com.cn](http://www.cib.com.cn)