



股票代码 601166

SUSTAINABILITY REPORT 2024 (ESG Report)

可持续发展报告

(2024) (环境、社会、治理报告)



目录

1 /	引言
2 /	报告说明
3 /	董事长致辞
5 /	行长报告
8 /	关于我们
9 /	专题：加强党建引领，促进党建工作与经营管理深度融合
9 /	增强政治功能和组织功能
11 /	培育中国特色金融文化
13 /	严明党的廉洁纪律

15 /	治理篇：夯实治理基石，引领企业稳健发展
16 /	专题1：全面深化改革，激发可持续发展动能
19 /	专题2：深化ESG管理，推进可持续价值创造
24 /	1.1 完善治理体系
33 /	1.2 全面风险管理
39 /	1.3 诚信合规经营

44 /	发展篇：聚焦创新突破，服务实体共筑未来
45 /	专题1：发挥自身差异化优势，做好金融“五篇大文章”
57 /	专题2：厚植八闽大地，全方位推进高质量发展
64 /	2.1 加快发展新质生产力
67 /	2.2 服务重点区域建设
69 /	2.3 推动高水平对外开放

72 /	环境篇：坚持绿色导向，共建生态美好家园
73 /	专题：聚焦绿色转型，共促投融资业务可持续
80 /	3.1 应对气候变化
85 /	3.2 发展绿色金融
92 /	3.3 保护生物多样性
95 /	3.4 践行绿色运营
102 /	3.5 加强绿色合作

106 /	服务篇：秉持客户至上，传递金融温情服务
107 /	专题：坚守金融为民，持续完善消费者保护体系
121 /	4.1 科技赋能数字兴业
126 /	4.2 提升零售客户体验
129 /	4.3 拓展养老金融服务
131 /	4.4 数据安全与隐私保护

141 /	社会篇：勇担社会责任，彰显金融大爱情怀
142 /	专题：深化专家办行，赋能员工全面成长
153 /	5.1 完善人才管理体系
164 /	5.2 发力普惠金融
169 /	5.3 推进乡村振兴
174 /	5.4 投身公益慈善

179 /	附录
180 /	ESG绩效总览
189 /	2024年部分荣誉
191 /	第三方独立鉴证报告
193 /	报告内容索引
	GRI标准内容索引
199 /	《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》索引
200 /	《负责任银行原则》披露
215 /	读者反馈表

引言

2024年，境内三大证券交易所、中国财政部相继发布有关企业可持续信息披露的指引和准则，促进企业践行可持续发展理念、更好地参与全球经贸投资活动、提高国际竞争力、推动高质量发展。作为国内最早探索绿色金融的商业银行，以及连续五次获评中国银行业协会“绿色银行评价先进单位”、唯一一家连续六年获得明晟(MSCI) ESG评级境内银行业最高评级的银行，兴业银行主动融合国际标准和国内监管要求，积极探索创新可持续信息披露实践，已连续多年发布高水平可持续发展报告。

在本报告中，我们立足过往披露实践基础，进一步聚焦可持续披露新规、服务国家战略重点领域及本行在ESG领域的特色实践，努力向利益相关方全面、详实、客观、准确地呈现本行的可持续发展实践与成果，展示本行以中国式ESG建设兴业银行可持续发展之路的实践答卷。

本报告涵盖治理篇、发展篇、环境篇、服务篇与社会篇五大板块。可持续发展相关治理信息披露方面，治理篇聚焦于公司治理架构的优化与ESG管理体系建设，详细阐述本行如何通过战略规划与制度保障，推动可持续发展理念的落地生根，并持续强化风险与合规内控管理能力；发展篇围绕服务实体经济、支持国家战略，展示本行在做好金融“五篇大文章”、支持发展新质生产力、推动高水平对外开放等领域的创新实践与成效。环境信息披露方面，环境篇着重介绍本行在ESG融入业务经营、应对气候变化、生物多样性保护以及绿色运营等方面的积极探索与成果。社会信息披露方面，服务篇以客户为中心，呈现本行在保护消费者权益、建设数字兴业、提升零售客户体验、拓展养老金融及保护数据安全与隐私等方面的成效和举措。社会篇则聚焦于员工成长、普惠金融、乡村振兴及公益事业，展现本行作为企业公民的社会担当。

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

采用“可持续发展报告”作为报告名称,是兴业银行可持续发展公司治理理念的体现。同时,本年度报告编制兼顾环境、社会 and 治理(ESG)因素,也称为“环境、社会、治理报告(ESG报告)”。

● 报告时间范围

报告时间范围为2024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

本报告根据中国财政部《企业可持续披露准则——基本准则(试行)》、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(2024年4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》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告(试行)》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》、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2024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

A professional portrait of Mr. Lü Jiajin, a middle-aged man with dark hair and glasses, wearing a dark blue suit, white shirt, and a striped tie. He is standing against a light grey background, looking directly at the camera with a slight smile. His right hand is partially visible, resting on his suit jacket.

吕家进

董事长

董事长致辞

2024年成为全球有气象记录以来最暖的一年。全球气候变暖，海平面上升、部分岛屿被淹，台风、飓风增多，洪灾、旱灾交织，生物多样性丧失，对地球这个人类共同的家园造成极大破坏。守护我们共同的唯一家园，是全人类的事，是中国人的事，也是每个人的事。习近平总书记指出，可持续发展是社会生产力发展和科技进步的必然产物，契合世界上绝大多数国家的共同诉求，是破解当前全球性问题的“金钥匙”。多年来，中国基于高质量发展的根本要求，遵循全球大势、立足我国国情、展现大国担当，按照“以我为主、积极借鉴、彰显特色”的总体思路，走出一条具有中国特色的可持续发展之路。

尤其是去年以来,从中共中央、国务院到国家部委,再到地方政府及其职能部门,均在各自领域制定可持续发展相关的宏观政策、监管规则和披露要求。中央层面,把建设美丽中国摆在强国建设、民族复兴的突出位置,在国家层面对加快经济社会发展全面绿色转型作出系统谋划和总体部署。部委层面,财政部正式印发《企业可持续披露准则——基本准则》,意味着未来所有企业均需按照要求,披露范围更广、质量更高的可持续发展信息。交易所层面,沪深北交易所发布上市公司可持续发展报告指引。由此,我国已基本形成由基本准则、具体指引和应用指南为三个层次的国家统一的可持续披露准则体系。这些政策、规则和要求释放出促进企业可持续发展的鲜明信号,为ESG蓬勃发展提供良好的政策环境与市场环境。2024年,A股上市公司ESG相关报告披露率已超过40%,再创历史新高,其中银行业披露率达100%。

过去,我们步履不停。作为国内最早探索绿色金融的商业银行,以及连续五次获评中国银行业协会“绿色银行评价先进单位”、唯一一家连续六年获得明晟(MSCI) ESG评级境内银行业最高评级的银行,面对新时代、新征程、新要求,我们深知机遇当前,又深感任重道远。2024年,我们持续秉承可持续发展理念,完善可持续发展顶层设计,全面升级ESG管理体系,将各项ESG重点工作与本行发展战略融合推进,继续书写以中国式ESG建设兴业银行可持续发展之路的实践答卷。

我们形成具有行业领先水平的可持续发展决策与管理机制。公司治理的现代化是企业可持续发展的重要保障。由董事会决定可持续发展各项战略规划、重大政策与基本制度,承担可持续发展管理的最终责任,设立战略与ESG委员会。董事会及战略与ESG委员会研究通过《兴业银行可持续发展管理办法》,作为全行可持续发展管理的纲领性文件,搭建包含“策略”“执行”“绩效”“沟通”四大模块的ESG管理体系,梳理形成“三维九向”的ESG关键议题体系,将ESG管理全面融入公司战略、重大决策、日常经营和员工行为。

我们以中国式ESG作为实现可持续发展的重要工具。积极探索中国式ESG实施路径,将ESG作为推动金融“五篇大文章”协同发展的有效连接器。践行创新驱动发展战略,为科技型企业提供全生命周期金融服务,支持科技创新,为经济发展提供创新动力。丰富绿色金融产品和服务,同时发展转型金融,促进高耗能高排放行业低碳转型,为经济发展奠定鲜明底色。持续加大对民营、小微企业和个体工商户的金融支持,积极服务乡村全面振兴,让金融服务覆盖更广泛的金融消费者群体。积极适应老龄化社会发展要求,增进老年群体福祉。加速推进数字化转型,提升数字化经营服务能力,提高金融服务便利性和竞争力。同时,高度重视员工发展,完善覆盖各发展阶段、各层级人才梯队管理培养体系,建立健全数据安全与隐私保护机制,为做好金融“五篇大文章”、推动本行高质量发展提供人才支撑和坚实保障。

未来,我们可以做得更好。我们将在继续以中国式ESG推动可持续发展、确保高质量发展的基础上,探索计量可持续风险和机遇的财务影响,逐步建立并完善客观、全面的价值评估和验证,向社会各方传递可持续发展价值。同时,积极参与中国特色可持续发展理论和实践探索,通过参与国际规则制定,输出中国理论和实践,助力国家提高全球话语权。

2025年,是“十四五”规划收官之年、“十五五”规划的谋篇布局之年,承上启下,意义非凡。站在新的历史起点,我们将牢牢把握国之大者,以中国式ESG服务经济增长,促进人与自然和谐共生,维护社会公平正义,坚定不移走好可持续发展之路,为实现“十五五”规划良好开局打牢基础,为推进中国式现代化贡献重要力量。

董事长: 吕家进



陈信健

副董事长、行长

行长报告

2024年，兴业银行深入践行金融工作的政治性、人民性，科学研判内外经济形势和银行业发展趋势，积极融入全面深化改革大局，将可持续发展理念根植于经营血脉，努力打造具有兴业特色的价值银行，以优质金融服务，为客户、股东、员工和社会创造更大价值，助力经济社会高质量发展。

打造价值银行，让目标更加清晰。基于商业银行经营逻辑，我们深入剖析规模、结构、效益、质量关系，将“盈利能力强、客户合作深、风险成本低、业务结构均衡、经营特色鲜明”作为价值银行五大特征，持续提升“战略执行、客户服务、投资交易、全面风控、管理推动”五大能力，推进自身高质量发展。在发展过程中，通过自我审视，持续改进，战略目标更加清晰，业务转型更加坚定，在服务中国式现代化进程中与万千企业携手前行，与亿万家庭共赴美好。

深化战略执行，让发展更具韧性。我们准确把握行业周期变化，坚持“1234”战略不动摇，以“轻资本、轻资产”有效应对“低利率、低息差”。将ESG管理理念纳入战略发展规划，构建市场领先的ESG管理与决策机制。2024年，净息差1.82%，同比下降11个基点，处于同业较好水平，保持较好经营韧性。年末，集团总资产10.51万亿元，较上年末增长3.44%；营业收入2,122.26亿元，同比增长0.66%；归母净利润772.05亿元，同比增长0.12%。

做好五篇文章，让金融更显担当。我们坚守主流银行定位，围绕实体经济转型核心，深化“区域+行业”策略，发挥差异化优势，将做好“五篇大文章”与擦亮“三张名片”、布局“五大新赛道”、打造“数字兴业”协同推进，增加经济、社会和环境的发展价值，年末，科技金融、绿色金融、普惠金融贷款余额分别较上年末增长20.68%、19.64%、10.97%，均高于贷款整体增速。融合全球视野与本土深耕，积极融入高水平对外开放，服务“一带一路”建设，为客户提供“融智+融资”一站式ESG服务，是唯一一家连续六年获得明晟(MSCI) ESG评级境内银行业最高评级的银行。

筑牢安全底线，让经营更可持续。坚持“宁可让利，不让风险”理念，充分把握增量政策机遇，稳妥化解重点领域风险，保持资产质量总体稳定；提升新兴风险治理前瞻性，加快风险管理数字化转型，筑牢风险管控有力屏障。建立信用风险预警客户名单制管理机制，降低风险对效益的影响，将ESG风险评估体系全面融入业务授信流程，增强价值创造韧性。报告期末，不良贷款率1.07%，与上年末持平；拨备覆盖率237.78%，处于合理区间，风险抵补能力保持较好水平。

秉持金融为民，让服务更有温度。我们推动小微企业融资协调工作机制落地见实效，探索以金融特派员为“友”、以物联网为“手”、以卫星为“眼”的乡村金融服务新模式，至2024年末普惠型小微企业贷款余额超5,500亿元，服务小微企业客户超25万户，新口径涉农贷款余额超5,300亿元。持续打造“兴公益”惠民驿站，辖内2,000余家网点建立开放性、公益性、普惠性、常态化的便民服务机制。加快网点适老化改造，年内开展老年人兴趣爱好活动超2,100场、覆盖人数超11万人次。

营造家园文化，让组织更有活力。我们建设多元、公平、积极的文化和清亲、高效、包容的职场环境，建立完善的员工关怀与服务体系，不断创新探索可持续发展的慈善模式，响应和满足客户的社会责任需求，搭建更多更高质量的慈善公益平台和渠道，用好“兴声”平台，倾听员工诉求、凝聚员工智慧，强化民主监督、落实民主管理，累计阅读量超8,057万人次，有效解决员工“急难愁盼”问题。

我们相信，当绿色贷款滋养的竹林开始固碳，当小微店主用“兴闪贷”翻新了店铺招牌，当乡村孩子通过助学项目走进校园，当银发长者在“安愉”课堂露出笑容——这些平凡却真实的改变，正是我们“寓义于利”经营理念的真实写照，正是有兴业特色价值银行最温暖的注脚。

面向未来，我们将始终坚持金融向善，贯彻可持续发展理念，持之以恒打造市场认可的价值银行，探索中国式ESG发展之路，以金融之力推动经济、社会与环境的协调可持续发展，实现自身与社会价值共生共赢，奋力开创高质量发展崭新局面。

副董事长、行长：

陈健



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。在2024年英国《银行家》“全球银行1,000强”中按一级资本排名第16位,荣膺英国《银行家》杂志“2023中国年度银行”大奖,在2024年《财富》“世界500强”中排名第232位,荣获中华全国总工会授予的“全国五一劳动奖状”。明晟(MSCI) ESG评级由AA级提升至AAA级,是唯一一家连续六年获得境内银行业最高评级的银行,同时也是首家入选标普全球《可持续发展年鉴(中国版)》的境内银行,唯一一家连续两年上榜“《财富》中国ESG影响力榜”的股份制商业银行。

作为国内银行业ESG实践的先行者,兴业银行践行可持续发展理念已经有20年历史。兴业银行于2004年引进国际战略投资者IFC,在国内率先推出能效融资产品,开始践行绿色金融;随后成为联合国《负责任银行原则》(PRB)全球创始成员,成为国内率先签署联合国《立即实施碳中和》原则的银行。本行凭借先进的可持续发展理念、ESG管理体系和实践,逐步树立国内银行业ESG标杆形象。

兴业银行深入践行金融工作的政治性、人民性,持续加强ESG治理架构和管理体系建设,探索实现银行经济、社会与环境效益的共赢发展,走出一条兼顾国际标准和中国特色的ESG实践之路。兴业银行积极融入和服务新发展格局,主动化“国之大者”为“行之要务”,锚定金融强国建设目标,将做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”与擦亮绿色银行、财富银行、投资银行“三张名片”、布局科技金融、普惠金融、能源金融、汽车金融、园区金融“五大新赛道”融合推进,在培育新质生产力、服务中国式现代化中,迈出高质量发展新步伐。

新时代背景下,兴业银行加大绿色金融支持服务实体经济力度,统筹支持传统产业绿色改造升级和绿色新兴产业发展壮大;利用银行链接百业的特殊性,关注乡村振兴、共同富裕、普惠小微等金融服务薄弱领域;全面推进ESG管理体系建设,在业内率先建设ESG管理中心,搭建具有行业前沿水平的ESG决策与管理机制。新时代新征程,兴业银行将继续与各方一道,推动ESG实践走深走实。

专题

加强党建引领,促进党建工作与经营管理深度融合

党建兴则企业兴,党建强则企业强。兴业银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十届三中全会、中央经济工作会议、中央金融工作会议精神,贯彻落实习近平总书记关于金融工作的重要论述和习近平总书记在福建考察时的重要讲话精神,在全行范围内深入实施“深学争优、敢为争先、实干争效”行动,努力形成“政治站位高、引领作用强、组织功能优、党建成效好、政治生态清”的高质量党建工作格局,以一流党建引领保障一流银行建设,在全行培育问题共答的强大凝聚力和执行力,持之以恒打造价值银行,全力开创高质量发展新局面。

增强政治功能和组织功能

本行持续增强党组织政治功能和组织功能,强化党建对中心工作的引领,推动各领域基层党组织全面进步、全面过硬,通过强基础、抓融合、促发展,促进党建工作与经营管理深度融合,将党建考核结果作为党员领导干部评先评优的前置条件,并运用到抓基层党建工作中,发挥优秀党员的督促、带动、帮助作用,提升基层战斗堡垒作用,推动本行高质量发展。

 完善党建考核机制	印发《兴业银行党建工作考核评价办法(试行)》《2024年度党建工作考核方案》，完善党建考核工作机制，将党建考核结果作为党员领导干部评先评优的前置条件，并运用到抓基层党建工作中，强化党建对中心工作的引领。
 构建党建标准体系	设数字党建系统，成为总行层面的“智能抓手”、各级党委层面的“管理推手”和党务工作者的“工作帮手”。 编制《兴业银行党建工作标准化操作指引汇编》(规章制度卷、操作规程卷)，将标准化、规范化要求和模板内嵌到数字党建系统各个模块中，让基层党支部工作有据可依、有章可循、有“模”可参。 加强党组织规范管理，下发《关于进一步推进党支部标准化规范化建设工作的通知》《关于加强党员教育管理和抓好党纪学习教育收尾的工作提示》《关于规范党委理论学习中心组学习列席旁听工作的通知》《进一步加强支行班子建设的指导意见》《关于规范党员干部网络行为管理的通知》等通知，严格“三会一课”、双重组织生活、组织生活会、谈心谈话、党员管理、党组织设置等基本规范。

 构建党建活动体系	举办五期中央金融工作会议精神专题读书班，为全体党员配发《习近平关于金融工作论述摘编》，编制2023年党建工作年报，持续打造“红色合伙人”“金融特派员”，开展“亮身份、亮职责、亮承诺、亮业绩”活动、“红色金融进村企服务五篇大文章”主题实践活动394场。
 构建党建培训体系	设立“鳌峰讲堂”并举办5期宣讲，在兴知APP党建专区上新185门课程，参与学习人次达113.13万。创新“6543”工作机制1获评第五届国企党建创新优秀案例，在中宣部主管的《思想政治工作研究》中刊发。
 构建党建荣誉体系	优化全行荣誉表彰及劳动竞赛设置，评选99名“兴业工匠”和30名“青年科技能手”，组织行庆36周年表彰会，总行荣获“全国五一劳动奖状”。

¹“6543”工作机制是指：“六个同步”压实责任。同步传达学习和贯彻落实习近平总书记重要讲话和指示批示精神、同步建立工作机制，同步推进整改整治，同步引导比学赶超，同步加强指导督促，同步推动建章立制，形成上下联动、一体推进的合力。“五式联动”引领思想。健全溯源式、示范式、主题式、沉浸式、力行式学习机制，做到“多点聚力”，持续掀起学习热潮。“四个调研”深入基层。党员领导干部每年均要弘扬“四下基层”优良作风，至少围绕党的建设、经营管理、风险防控、科技创新四个主题开展调研。“三个突出”推动发展。牢记习近平总书记对兴业银行提出的“服务能力突出、经营与管理特色突出、市场与品牌形象突出”的重要指示要求，聚焦做好“五篇大文章”，持续推动高质量发展。

培育中国特色金融文化

推动金融高质量发展、建设金融强国离不开中国特色金融文化的滋养支撑。本行积极培育和弘扬中国特色金融文化，坚持以文化人、以文兴业，切实筑牢文化之魂。本行坚持将“五要五不²”要求融入到管理标准化、营销体系化、运营数字化的“三化”建设和基层员工管理、基本制度建设、基础管理提升的“三基”管理中，嵌入到产品研发、客户服务、市场营销等各环节，切实增强员工思想行为的约束力和引导力。

以中华优秀传统文化为新时代金融发展赋能，在金融领域进一步凝聚共同价值，形成行为规范，塑造行业新风，着力提升金融领域文化“软实力”，守好中国特色现代金融体系的根和魂。

²“五要五不”是指：要诚实守信，不逾越底线；要以义取利，不唯利是图；要稳健审慎，不急功近利；要守正创新，不脱实向虚；要依法合规，不胡作非为。

做好文化“谋划”	以“涵养金融文化建设金融强国”为主题，部署六项重点任务，策划开展“文化谈”“文化荟”“文化行”等主题月活动，推动中国特色金融文化在全行范围内落地生根、开花结果。 推动设立宣讲党中央决策部署和省委工作要求的“鳌峰讲堂”，搭建思想交流平台，开展5期宣讲，上线7则云宣讲视频，累计覆盖1.6万人次，在干部员工内心深处筑牢金融报国、金融为民的使命情怀。
做深文化“培育”	组织行庆36周年表彰会，编印“五一劳动节”“兴业工匠”专刊，推送“兴业工匠”“青年科技之星”先进事迹12期，营造劳动光荣的职业氛围和精益求精的敬业风气。 在“兴业人”微信公众号开设“兴文大家谈”专栏，征集心得体会、书画作品超过600篇，积极推动思想解放、能力提升、作风转变、工作落实；各级领导干部积极参与，带头参加座谈、接受访谈47次，发表署名文章15篇。 将“五要五不”要求融入到管理标准化、营销体系化、运营数字化“三化”建设和基层员工管理、基本制度建设、基础管理提升“三基”管理中，嵌入到产品研发、客户服务、市场营销等各环节，切实增强员工思想行为的约束力和引导力。
做实文化“践行”	打造特色阵地，在江滨园区内增设党建文化宣传栏，在行史馆布设中国特色文化宣传区域，制作专题海报，在全行“微、网、屏、端”等阵地展播22万轮次，开辟基层文化宣传阵地604个。 开展“文化谈”文化建言讨论活动340场，“追寻足迹、行在基层”主题活动533场。联合福建省美术家协会、书法家协会开展“万福迎春、福暖四季”惠民文化活动，营造浓厚文化氛围。 开展“文化荟”和“文化行”主题月活动，共征集优秀作品116个。总行联合福州分行拍摄的《文化行·福州站》视频入选福建银行业保险业优秀微视频作品名单。



案例
CASE

依规管理、从严治学,推动全行深化宣传思想文化

本行年内修订党委理论中心组学习制度,规范中心组列席旁听工作,按月发布理论学习参阅,成立总行层面意识形态工作领导小组,在总行官网、分支机构官网开设学习专区,确保牢牢掌握意识形态工作领导权。2024年,本行举办首届“兴青年”文化艺术节,《兴业人》杂志累计出版6期,发行2.4万册,“兴业人”公众号推送123篇,阅读量近50万。同时,各分行结合当地党建学习资源,积极开展思想文化学习活动,切实筑牢思想“堡垒”。



郑州分行组织优秀党员代表到南水北调干部学院开展“赓续精神葆本色奋楫扬帆新征程”党性教育培训



重庆分行联合中共重庆市委党校(重庆行政学院)举办“兴渝卓越”领导力与执行力提升培训



泉州分行联合中共井冈山市委红色教育基地举办干部能力提升培训班



长春分行在吉林杨靖宇干部学院举办“兴途远航”中层干部培训

严明党的廉洁纪律

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，持续推进政治监督具体化精准化常态化，强化巡视巡察整改监督，紧盯重点领域关键少数做深日常监督，聚焦突出问题做准专项监督，深入开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治，不断做强基层监督，以严的基调、严的措施强化正风肃纪反腐，不断提高不敢腐、不能腐、不想腐的综合功效。本行对任何形式的腐败贿赂行为实施“零容忍”政策，在本行官网刊载《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。

有关本行商业道德准则、防范金融犯罪的实践进展详见本报告“1.3 诚信合规经营”一节。

党纪学习教育

本行将加强党的纪律建设作为常态化工作，持续巩固深化党纪学习教育成果，要突出重点内容、重点对象，坚持融入日常、抓在经常，把党纪学习教育成果持续转化为推动高质量发展的强大动力。

下好“先手棋” 统筹推进“学纪”

召开全行启动部署会议，成立工作专班，印发实施方案，结合实际从 **11** 个方面明确 **33** 项工作任务，建立总分支“三级联动”工作机制，全行共刊发党纪学习教育报道 **425** 篇，发布《条例》解读等系列推文 **913** 期。在行内“五虎山论坛”“鳌峰讲堂”等行内重要论坛和会议上，开展集中党纪教育，编写纪律处分条例系列解读资料、违纪违法典型案例通报和廉洁风险提示。组织开展“清廉兴业”文化宣传月活动，把纪律教育融入清廉兴业文化建设。

用好“活教材” 警示教育“明纪”

制作外部警示案例课程 **33** 门，组织总行高层党员领导干部集中观看警示教育片《戒尺》，参观福建省党风廉政教育基地。制作警示教育片《亲情下的失守》，组织党员干部和重要岗位人员观看。全行各级党组织开展警示教育 **7,710** 次。

补足“精神钙” 深学争优“知纪”

组织 **4** 次总行党委理论学习中心组党纪专项学习、**3** 期党纪学习教育读书班、**1** 次纪律专题党课，全行共计开展党纪学习 **402** 次，讲党课 **2,472** 次，谈心谈话 **542** 人次。在“兴知”平台开设党纪学习教育学习专区，上线 **125** 门课程，年内学习覆盖 **74** 万余人次。

打好“组合拳” 学用贯通“守纪”

组织学习党的二十届三中全会精神、习近平总书记在福建考察时的重要讲话精神，各级班子成员下基层宣讲三中全会精神 **1,354** 次，高层领导干部参加三中全会精神轮训 **126** 人，中层及以下参训达 **12,598** 人次。

廉洁纪律监督

本行持续加强廉洁纪律监督，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，不断强化自身建设，把部署落实化、理念具体化、碎片系统化、经验制度化、制度效能化，为高质量发展提供有力保障。本行紧盯“关键少数”和重点领域廉洁风险强化监督，将廉洁风险防范有机融入内部治理，开发巡视巡察整改监督系统，强化大数据和科技手段辅助办案，不断健全监督机制，完善监督制度体系，加强纪检干部综合业务培训，推动提升履职能力水平。

党员干部监督

制定实施意见，进一步加强对党员干部廉洁风险的动态监测、预警和处置。制定党风廉政意见回复管理制度，从严把好党风廉政意见回复关。组织新提任干部廉政法规知识考试和任前廉政谈话，加强廉洁提醒。及时约谈直属机构“一把手”，压实党委书记管党治行第一责任人责任。

境外机构监督

完善境外廉洁风险防控组织设置，在香港分行设立廉洁专员和廉洁监督员。完善境外机构廉洁风险防控机制，开展相关专项风险排查，防范跨境腐败风险。





治理篇

GOVERNANCE

夯实治理基石,引领企业稳健发展

16 / 专题1:全面深化改革,激发可持续发展动能

19 / 专题2:深化ESG管理,推进可持续价值创造

24 / 1.1 完善治理体系

33 / 1.2 全面风险管理

39 / 1.3 诚信合规经营

专题1

全面深化改革, 激发可持续发展动能

改革潮涌, 气象万千。党的二十届三中全会审议通过《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》, 就深化金融体制改革作出重要部署, 明确新一轮金融领域深化改革创新、推动高质量发展的新任务和新要求。兴业银行积极融入全面深化改革大局, 围绕党的二十届三中全会重大部署, 将“国之大者”转为“行之要务”, 立足服务中国式现代化建设全局这一根本出发点, 聚焦数字化、绿色化、国际化等重点领域, 深化前中后台各领域改革。

■ 深化体制机制改革

2024年, 本行深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神, 按照中央经济工作会议、中央金融工作会议等有关部署, 开展广泛调查研究, 组织开展多轮研讨, 形成本行《进一步全面深化改革 奋力推进高质量发展的指导意见》, 以固化、优化、探索为主线, 稳步落实重点改革举措, 推动全行在组织架构、职责分工、政策、制度、系统、流程、产品等方面的有效变革。

固化已有的改革成果

全面总结过去的改革实践成果与经验，在制度层面固化形成行之有效的做法，进一步巩固改革成效：

- 持续巩固以客户为中心的经营体系，推动全客群分层分类管理进一步细化，提升专业产品服务能力，完善消费者保护体制机制。
- 聚焦零售业务领域，推进健全零售体系化经营体制，规范客户营销服务流程，调整优化分行零售经营管理组织架构，提升客户向上输送、持续陪伴、业务联动等关键能力。

优化各领域体制改革

系统评估经营管理领域仍存在的体制机制障碍，查找改革的薄弱环节，予以重点提升：

- 针对业务领域，重点推进科技金融组织体系、国际业务战略统筹协调、财富与资管业务顶层决策体制等进行优化提升。
- 针对科技、风险、运营等领域，推进科技体制机制优化，加强对全行数字化转型事项的统筹协调和集中推动；研究风险管理体制改革，探索完善总分行风险管理职能架构与管理机制；优化完善数字运营体制机制，持续构建完善“1+5+N”数字兴业体系³，加强线上线下融合运营。

探索新型经营体制改革

围绕高质量转型发展的目标要求，探索新型经营体制机制：

- 探索建立基础客群远程经营体制机制，推动客户服务中心向远程经营中心转型，优化总分分支协同经营机制，提升基础客群经营质效。
- 完善战略重点客群提级经营体系，推动重点区域分行行业战略客群提级经营，扩大私人银行客户直营试点范围，提升重点客群专业化、综合化服务水平。
- 创新跨部门跨条线融合经营模式，构建场景生态融合团队，推动相关领域一体化经营。

本行构建“多来源融合、多模型组合、多层次协作”的“3+N+X”风控模型体系⁴，统一“兴速贷”线上融资产品风控底线，实现模型标准化、组件化、参数化，适配“行业+区域”差异化管理，提升模型部署效率。该项目获得2024年“数据要素X”大赛全国总决赛中荣获金融服务赛道全国三等奖，为股份制银行唯一获奖单位。

³ 1是兴业银行手机银行；5是五大平台，兴业普惠、兴业管家、兴业生活、钱大掌柜、银银平台；N则是N个场景生态。

⁴ 包含3套通用模型策略，覆盖N个行业，制定X个行业阈值，从数据、模型、应用三个层次，首创“多来源融合、多模型组合、多层次协作”的普惠金融数字化风控解决方案，切实推进银行自身降本增效，降低企业融资成本、提高企业融资效率。

稳步提升经营质量

2024年,本行基于商业银行基本经营逻辑,立足当下、谋划长远,提出打造市场认可、具有兴业特色的价值银行,持续提升“战略执行、客户服务、投资交易、全面风控、管理推动”五大核心能力,将盈利能力强、客户合作深、风险成本低、业务结构均衡、经营特色鲜明作为价值银行的“五大特征”,以优质金融服务,助力经济社会高质量发展。

提升战略执行能力

- ✓ 做强负债
- ✓ 做优资产

提升客户服务能力

- ✓ 推进零售经营体系化建设
- ✓ 深化企金客户分层分类经营
- ✓ 加强同业客户精细化管理

提升投资交易能力

- ✓ 推动“研究-决策-执行”一体化建设
- ✓ 推进“大投行、大资管、大财富”融合发展

提升全面风控能力

- ✓ 持续做实全面风险管理
- ✓ 坚定推进重点领域风险化解

提升管理推动能力

- ✓ 数字化转型高效赋能业务发展
- ✓ “三基”“三化”为基层减负、赋能更显成效
- ✓ 全面深化前中后台改革
- ✓ 持续加强人才队伍建设

有关本行“战略实施情况”“业务分析”的相关内容详见本行2024年年度报告“第三章 管理层讨论与分析”。

专题2

深化ESG管理, 推进可持续价值创造

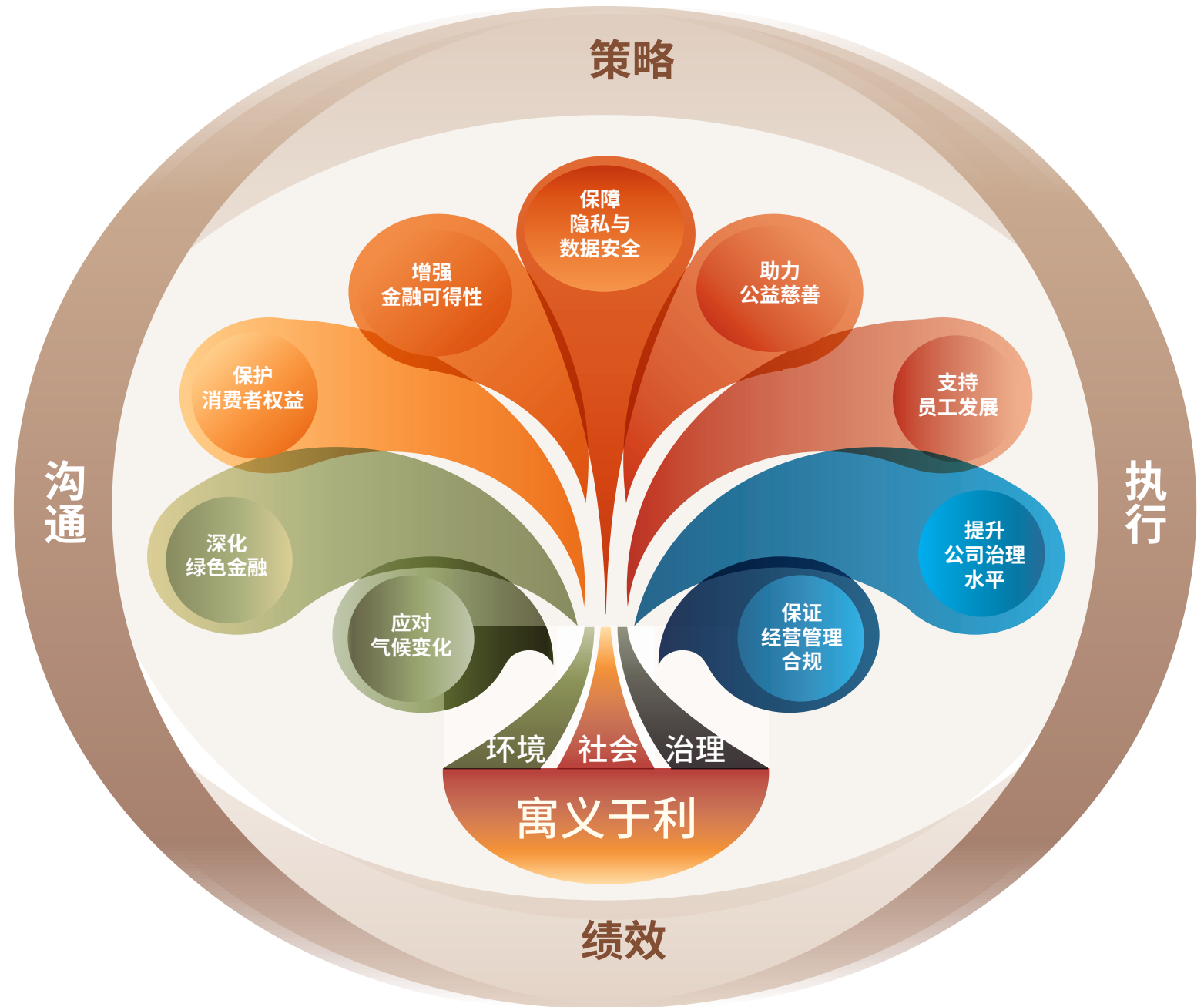
在全球可持续发展的大背景下, 环境、社会 and 治理 (ESG) 已成为推动企业和社会实现可持续发展的关键因素。作为 ESG 领域先行者, 兴业银行积极响应双碳战略、共同富裕、科技创新的时代使命, 积极践行金融工作的政治性、人民性, 坚持“寓义于利”“以义取利”, 将 ESG 工作与贯彻落实新发展理念、服务金融“五篇大文章”的连接器、探索中国式 ESG 发展之路、打造价值银行融合推进, 积极为建设金融强国贡献兴业力量, 以金融之力推动经济、社会与环境的协调可持续发展, 与各方携手共进, 共创美好未来。



ESG政策与战略规划

本行确立可持续发展的公司治理理念，将 ESG 理念纳入战略发展规划，从公司治理层面积极探索 ESG 本土化“路线图”，深度推进 ESG 管理体系建设，全方位融入经营管理。2024 年，本行首次制定并经董事会审议通过《兴业银行可持续发展管理办法》，搭建具有行业领先水平的 ESG 决策与管理机制，全面构建具有兴业特色的“闭环式”管理体系，包含“策略”“执行”“绩效”“沟通”四大管理模块，以此作为开展各项可持续发展管理工作的制度依据，为推进 ESG 与经营管理融合发展提供坚实保障。

本行构建“三维九向”的 ESG 指标体系，以“寓义于利”为基础，延伸形成“环境”“社会”和“治理”三个维度和九个可持续发展方向，并进一步细化为二十项关键议题，覆盖客户服务强化、绿色金融资产构建、绿色银行产品创新、普惠金融等发展重点，共计 656 项指标，切实将 ESG 指标体系转化为管理工具，从而使 ESG 全面融入公司战略、重大决策、日常经营和员工行为。同时，围绕 ESG 指标体系，逐年增加披露指标数量、丰富披露内容，主动向利益相关方披露本行 ESG 工作进展和成效，反哺内部治理能力持续提升。以本报告为例，主动增加 ESG 风险管理政策、债务清收政策、消费者权益保护审查、隐私和数据安全监督、员工申诉和举报等 33 项指标的详细披露。



“闭环式”管理体系

ESG治理结构

本行坚持可持续发展理念，建立包含决策层、管理层、执行层的自上而下、总分子协同的集团化管理架构，推进 ESG 与经营管理融合发展，确保每项议题均由董事会决策，由管理层部署，由执行层落实，推进 ESG 与经营管理融合发展。

决策层面，由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，下设“战略与 ESG 委员会”，由董事长担任主席，并将具有 ESG 专业背景的董事纳入董事会中，建立具有行业领先水平的 ESG 管理决策机制。报告期内，董事会审议或听取《兴业银行

可持续发展管理办法》、《兴业银行福利管理办法》、消费者权益保护、个人信息保护、绩效薪酬追索扣回情况等议题，推动全行 ESG 管理水平的提升。

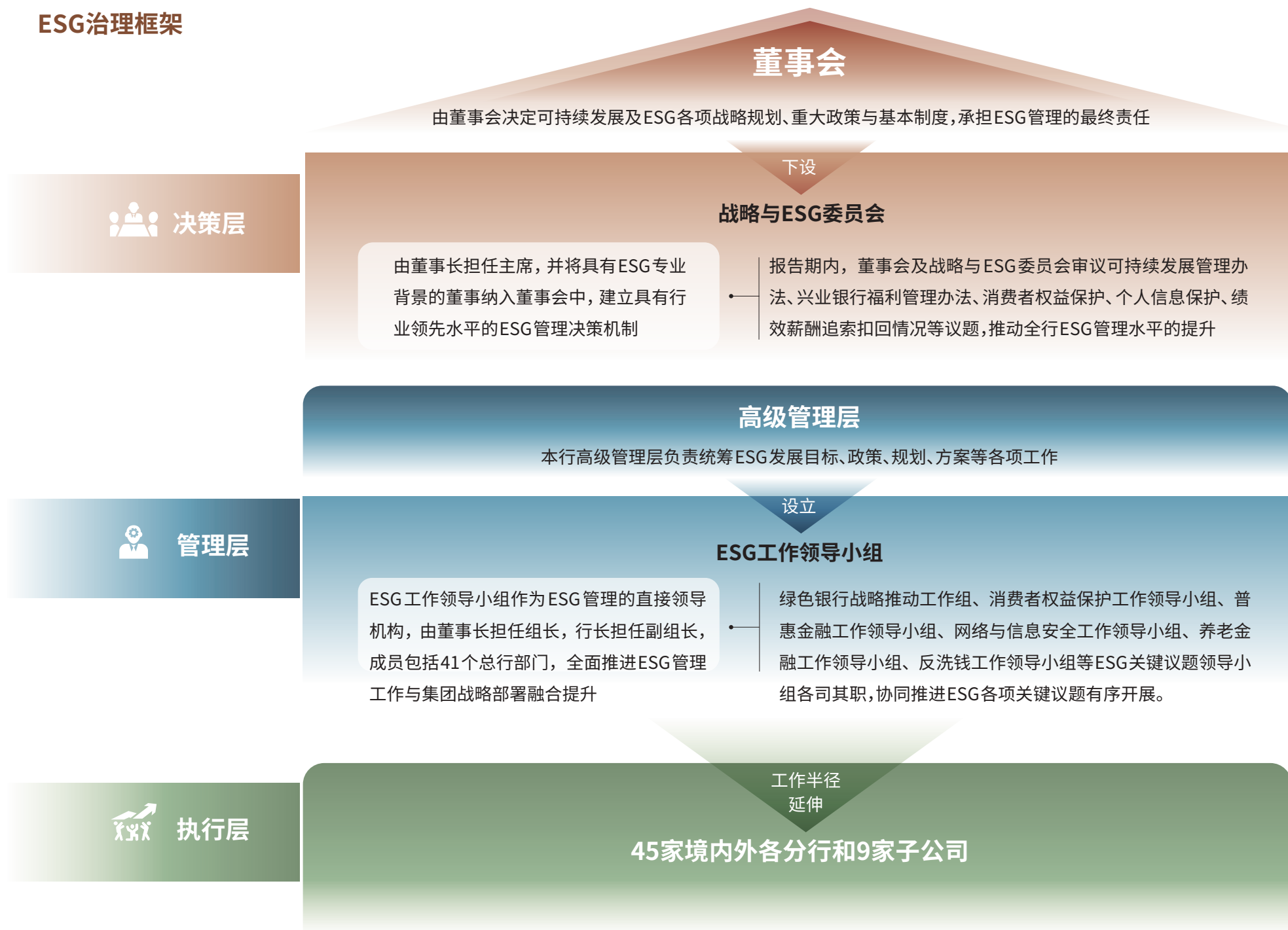
本行高级管理层负责统筹 ESG 发展目标、政策、规划、方案等各项工作，设立 ESG 工作领导小组作为 ESG 管理的直接领导机构，由董事长担任组长，行长担任副组长，成员包括 41 个总行部门，全面推进 ESG 管理工作与集团战略部署融合提升，并将工作半径延伸至 45 家境内外分行和 9 家子公司。



兴业银行召开2024年度ESG工作领导小组会议

2024年10月，本行召开2024年度ESG工作领导小组会议，董事长、行长及19个总行相关部门负责人出席会议，重点围绕ESG工作的价值内涵、形势变化、外部挑战、体系建设进行充分讨论，并听取关于本行ESG整体情况及绿色金融、气候风险管理、消费者权益保护、人力资源发展等工作的汇报，促进全行压实ESG管理责任、增强协同配合，共同完善ESG管理体系建设。

ESG治理框架



ESG重要性分析

本行结合利益相关方的关注，在上一年工作基础上，开展 ESG 议题的识别、评估和筛选工作，明确对于本行和利益相关方具有重要性的议题，在报告中重点披露和回应

步骤1：议题分析识别

结合政策与行业趋势、可持续发展报告指引、ESG 评级机构关注等梳理本行 ESG 议题，形成议题库。

步骤2：议题评估调研

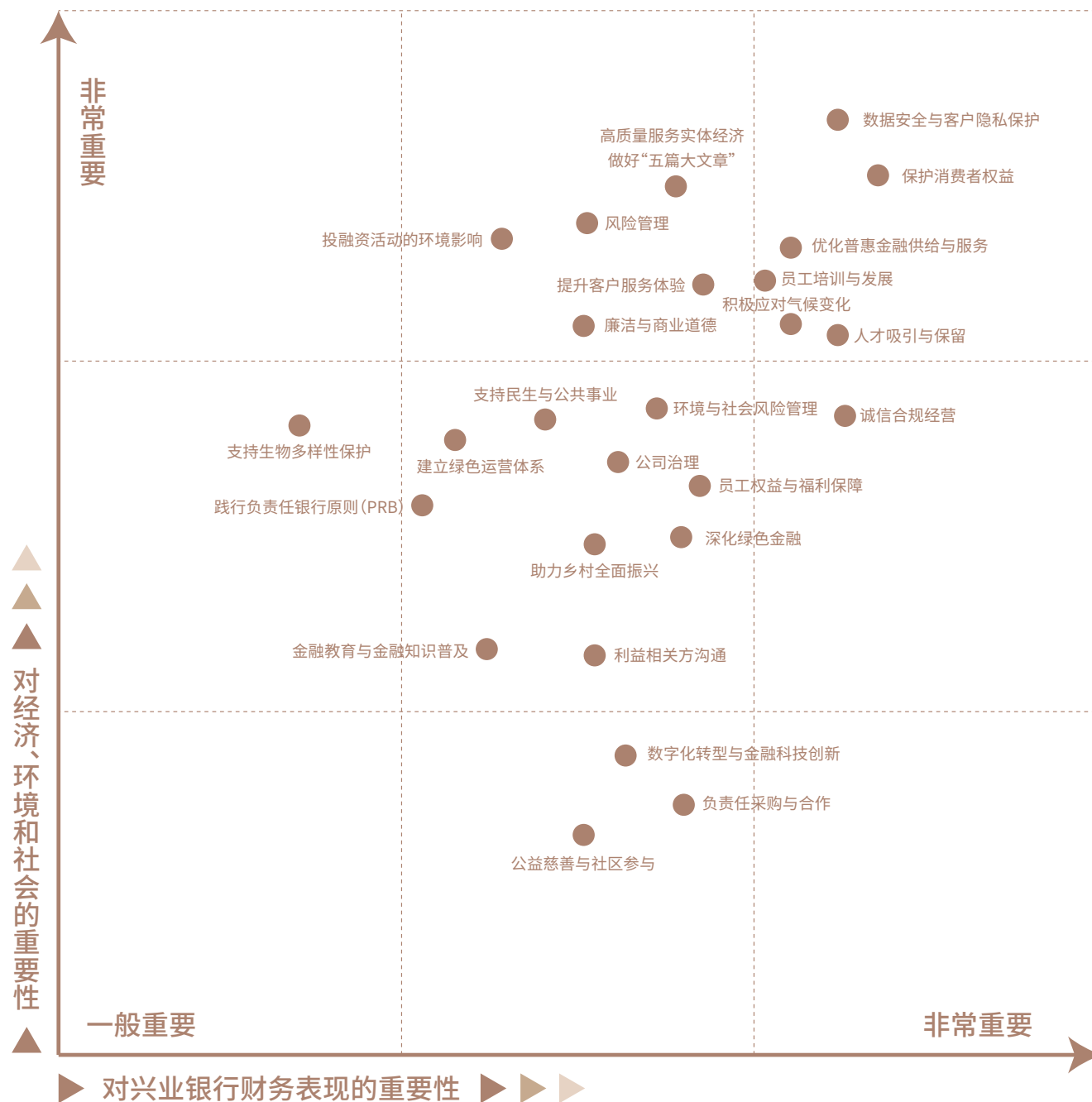
面向利益相关方开展问卷调查，邀请利益相关方代表，从议题影响角度进行评估；邀请内部财务专家，从重要性维度评估各议题财务重要性，并由行内专家进行审阅确认。

步骤3：整合重要性结果

根据上一步骤获得的评估数据，整合影响与财务重要性结果，确定本年度重要性议题及其优先级。

步骤4：纳入披露

以分析结果为导向，开展针对性披露与实践提升。



1.1 完善治理体系

兴业银行持续健全“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，增强董事会履职质效，持续深化投资者沟通与交流，提升信息披露质量和透明度，切实做好对利益相关者权益的保护，切实防范各类金融风险，以高效能治理助推高质量发展。

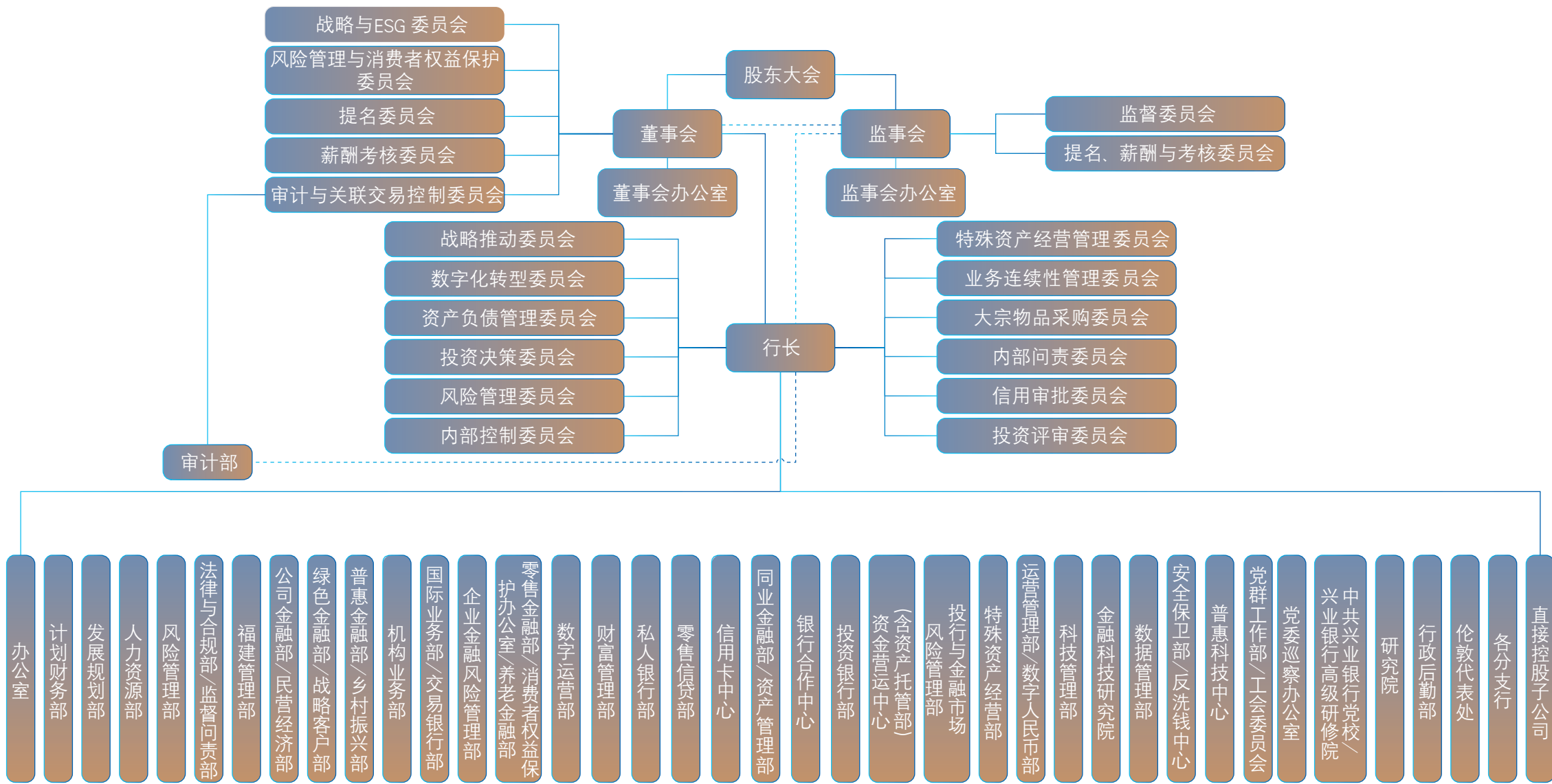
■ 公司治理结构

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，公司治理基本制度全面、系统，公司治理各层级运作规范。

董事会是本行的决策机构，运作规范、决策科学。截至报告期末，本行董事会由 10 名董事构成(另有 3 名待核准任职资格的候任董事)，包括 7 名非执行董事(含 4 名独立非执行董事)和 3 名执行董事。本行董事配置综合考虑公司未来经营发展需要以及多元化选任标准，包括专业背景结构、女性成员比例、国别地域结构、年龄结构等方面，持续优化董事会成员组成，为董事会科学高效决策提供重要基础。本行董事会切实发挥董事会在规划发展战略、制定经营计划、深化体制机制改革、加强资本管理、强化风险内控和推进数字化转型等方面的决策作用，持续健全董事会决策与传导机制，不断提升董事会运作效率。

监事会是本行的监督机构。截至报告期末，本行监事会由 5 名监事构成，包括 1 名股东监事、2 名职工监事和 2 名外部监事。本行监事会认真履行监督职责，积极开展专项调研和审计调查，指导内部审计工作，定期与外部审计机构沟通。依法对本行发展战略、财务活动、经营决策、风险管理、内部控制、公司治理、关联交易以及董事会、高级管理层履职尽责情况等实施监督。本行监事会下设监督委员会和提名、薪酬与考核委员会等 2 个专门委员会。2 个委员会主任委员均由外部监事担任。

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。截至报告期末，本行高级管理层成员共 6 名，包括 1 名行长和 5 名副行长(包含 1 名待核准任职资格的副行长)。本行高级管理层下设战略推动委员会、数字化转型委员会、资产负债管理委员会、投资决策委员会、风险管理委员会、内部控制委员会、特殊资产经营管理委员会、业务连续性管理委员会、大宗商品采购委员会、内部问责委员会、信用审批委员会、投资评审委员会等 12 个委员会。



本行组织架构图

■ 董事会组成及运作

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。

董事会专门委员会

本行董事会下设战略与 ESG 委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计与关联交易控制委员会、提名委员会、薪酬考核委员会等 5 个委员会，其中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、薪酬考核委员会主任委员均由独立非执行董事出任，且独

立非执行董事过半数。审计与关联交易控制委员会成员全部由非执行董事组成，且具有财务、审计、会计或法律等某方面的专业知识和工作经验；薪酬考核委员会包含具备财务专业背景的成员。

董事会下设委员会	成员名单	主任委员	独立董事人数	委员专业知识和工作经验
战略与 ESG 委员会	由吕家进、陈信健、孙雄鹏、徐林、王红梅五位成员组成	战略与 ESG 委员会设主席，由董事长吕家进担任	2 名	委员均具备与委员会职责相适应的专业知识或工作经验
风险管理与消费者权益保护委员会	由贲圣林、朱坤、陈躬仙三位成员组成	贲圣林任主任委员	1 名, 独立董事不低于 1/3	主任委员贲圣林具备对各类风险进行判断与管理的经验
审计与关联交易控制委员会	由张学文、乔利剑、徐林、王红梅四位成员组成	张学文任主任委员	3 名, 独立董事占多数	主任委员张学文具备会计专业背景，乔利剑具备财务专业背景，徐林、王红梅具备 ESG 专业背景
提名委员会	由贲圣林、王红梅两位成员组成	王红梅任主任委员	2 名, 均为独立董事	委员均具备与委员会职责相适应的专业知识或工作经验
薪酬考核委员会	由徐林、张学文两位成员组成	徐林任主任委员	2 名, 均为独立董事	委员均具备与委员会职责相适应的专业知识或工作经验

董事会多元化构成

本行董事配置综合考虑公司未来经营发展需要以及多元化选任标准，包括专业背景结构、女性成员比例、国别地域结构、年龄结构等方面，持续优化董事会成员组成，为董事会科学高效决策提供重要基础。

本行董事会成员(截至报告期末)

姓名	职务	性别	专业背景
吕家进	董事长、执行董事	男	金融(银行)
陈信健	副董事长、执行董事、行长	男	金融(银行)
乔利剑	非执行董事	女	金融、财务
朱 坤	非执行董事	男	金融、风控
陈躬仙	非执行董事	男	经济、审计
孙雄鹏	执行董事、副行长	男	金融(银行)
贲圣林	独立非执行董事	男	金融(银行)
徐 林	独立非执行董事	男	金融、ESG
王红梅	独立非执行董事	女	科技、ESG
张学文	独立非执行董事	男	金融(银行)
黄汉春	拟任非执行董事	男	财政、会计
张 为	拟任非执行董事	男	财务、审计
朱玉红	拟任独立非执行董事	女	金融、科技

专业背景多元化

2024 年，本行新一届董事会在核心成员保持稳定的基础上，专业、履历、年龄、性别构成进一步优化，专业背景包括金融、会计、ESG、风控、信息技术、金融科技及公益慈善等领域，有利于董事会提高决策科学性和针对性，为公司治理良好运行奠定坚实基础。

性别多元化

董事会女性董事（含一位拟任独立非执行董事）数量年内增至 3 名，比例达 23.08%，且其中一名女性董事具有慈善事业从业经验。

董事会能力建设

董事会聚焦重点领域，精选主题，组织开展调研培训与专题交流加深董事对银行经营管理的了解，提升决策质效。同时，为提升董事履职积极性，本行在董事履职评价办法中明确规定对董事履职评价包含董事参加董事会或监管部门组织的考察、调研及培训等情况。

报告期内，本行共组织董事会成员参加培训 6 场，年内董事人均参与培训时长 15 小时。其中，董事会组织全体董事、监事、高级管理人员参加新《公司法》及董监高持股新规专题培训，指导本行把握政策动向、加强监管沟通，推进公司章程及相关配套制度修订，持续完善公司治理。

本行共组织董事会成员开展专项调研 7 次，包括赴乌鲁木齐分行、银川分行、福州分行等调研分支机构战略实施情况及业务开展情况，组织开展绿色金融及消费者权益保护专题调研、服务民营经济情况专题调研等，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。

2024年董事会培训与调研活动

时间	主题
2024年2月2日	银川分行调研
2024年3月8日	中央金融工作会议精神培训班第二次专题辅导(主持人:朱青监事)
2024年5月29日	财政链式营销、专项债业务调研暨福州分行调研
2024年7月13日	乌鲁木齐分行调研
2024年8月21日	新《公司法》及董监高持股新规专题培训
2024年10月17日-18日	绿色金融及消费者权益保护专题调研暨杭州分行调研
2024年10月29日	昆明分行调研
2024年11月18日	董事会审计与关联交易控制委员会海口分行审计情况调研
2024年12月20日-21日	泉州分行服务民营经济情况专题调研

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。2024 年，本行共召开董事会会议 8 次，董事会各委员会会议 22 次，董事及委员出席率 100%。

各位独立董事本着客观、独立、审慎的原则，充分发挥专业优势和丰富从业经验，从维护投资者以及各相关者利益的角度，积极建言献策。独立董事对定期财务报告、年度利润分配方案、会计师事务所选聘、提名董事和高级管理人员、高级管理人员薪酬方案、重大关联交易等若干重大事项客观公正地发表独立意见，特别关注战略规划、成本管控、并表管理、风险管理、审计整改、内部控制等事项，推动相关事项在董事会的有效监督管理下正常运作，相关程序和内容合法合规。各独立董事分别担任董事会下设委员会的主任委员和委员等职务，重点关注董事会及其下设委员会的运作规范性和程序合法性，辅助董事会科学决策，有效提高董事会决策的质量和效率。

监事会组成及运作

本行持续优化监事会结构和运作机制，报告期内完成第九届监事会换届选举工作，监事专业背景包括金融、财务、税务、经济、会计，专业结构更加多元，监督质效持续提升。年内，本行持续开展专题监督，依托内部审计开展专项审计，切实发挥重点领域风险防控作用，监事会办事机构汇总历次会议意见，形成监事会经营管理建议书，向管理层及行内反馈，加强监督意见落地成效。2024 年，本行监事会共召开 7 次会议，监事会各委员会共召开 3 次会议，监事及委员出席率 100%。

本行监事会成员 (截至报告期末)

姓名	职务	性别	专业背景
张国明	职工监事	男	金融 (银行)
余祖盛	股东监事	男	财务、会计
林舒	职工监事	男	金融 (银行)
朱青	外部监事	男	财政、税务
孙铮	外部监事	男	财务、会计

监事会能力建设

本行注重提升监事履职专业水平与能力。年内召开新《公司法》、董监高持股新规等专题培训，扎实提升监事履职专业水平；邀请监事参加或列席“三会一层”各类会议、全行工作会共11场，加强对董事会、高级管理层的履职监督力度；组织监事参与绿色金融、消费者权益保护、分支机构服务民营经济情况等专题调研，促进监事深入掌握公司重点领域经营管理情况。

2024年监事会培训与调研

时间	主题
2024年3月8日	中央金融工作会议精神培训班第二次专题辅导(主持人:朱青监事)
2024年5月29日	财政链式营销、专项债业务调研暨福州分行调研
2024年8月21日	新《公司法》及董监高持股新规专题培训
2024年10月17日-18日	绿色金融及消费者权益保护专题调研暨杭州分行调研
2024年12月20日-21日	泉州分行服务民营经济情况专题调研

监事会绩效评估

本行制定《监事履职评价办法》，持续完善监事履职评价的维度和内容，细化对不同类别监事的履职评价要求，定期总结梳理各监事的年度履职情况，形成监事会对全体董事、监事、高级管理人员的履职评价报告，促进董监高忠实勤勉履行职责。

公司高管薪酬

本行持续完善执行董事、高级管理人员绩效评价体系，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。

薪酬与可持续发展挂钩

本行积极探索薪酬与可持续发展挂钩机制，绩效评价中纳入可持续发展指标设置和考评机制，在设置盈利能力、资产质量、偿付能力、经营增长等定量指标的基础上，进一步设置服务高质量发展、绿色金融(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，强化高管人员履职责任，促进本行可持续发展。

绩效薪酬延期支付

本行制定《兴业银行高层管理干部延期支付绩效薪酬考核发放办法》，高层管理干部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。

绩效薪酬追索机制

本行制定《兴业银行绩效薪酬追索扣回管理办法》，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

本行高度重视对投资者特别是中小投资者的保护与价值传递，持续完善投资者交流体系，维护各类投资者利益，通过构建多渠道、多平台、多层次的投资者信息交流体系，保持资本市场的常态化沟通，有效传递投资价值。



2024 年 3 月 29 日，本行召开“2023 年度业绩说明会”

董事长、行长以及经营管理层参与 4 场业绩说明会，独立董事依规积极出席，直面市场、听取意见，务实、高效、真诚的交流态度得到市场广泛好评。2024 年，本行先后组织召开“2023 年度业绩说明会”“2024 年第一季度业绩说明会”“2023 年年度股东大会”“2024 年中期业绩说明会”“2024 年第三季度业绩电话说明会”。通过“现场互动 + 网络直播”“中文交流 + 英文同传”等方式召开业绩说明会，多维度、全方位展现经营亮点，传递投资价值。通过媒体报道、券商研报、短视频、一图读懂等方式对年报、业绩说明会进行多维度宣传，让投资者及时了解经营重点、要点。积极响应上海证券交易所 2024 年“我是股东”活动安排，举办“‘我是股东’走进兴业银行”活动，组织个人投资者参观本行行史馆，了解本行成立三十六年来的发展历程、经营特色和差异化优势，积极回应个人投资者关注的问题。

展示差异化经营优势，生动讲好兴业故事

本行举办“重点区域 + 特色分行”调研活动，采用专题交流方式深化投资者对总行战略如何在分行贯彻实施的认识。由分行向投资者充分展示围绕区域战略地位、优势产业和战略新兴产业等，以及“五篇大文章”与本行“三张名片”“五大新赛道”“数字兴业”各项战略有机融合，充分发挥“综合、专业、协同”竞争优势，有效推动各项业务发展的成效，让投资者更直观、具象化感受本行战略的落地成效、专业人才队伍建设与本行在同业中的竞争优势。

提升市场沟通精度，提高双向沟通效率

报告期内，本行持续借助电话、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，管理层赴北上广深、香港、新加坡、中东地区进行 37 场境内外路演活动，以多层次、广覆盖的沟通，多渠道讲述兴业故事，深化市场认同。持续提升各项活动交流与资本市场关切的契合度，交流内容直面市场关切、突出重点要点。持续完善本行官网投资者关系栏目设置、及时更新公开披露信息和数据。通过《投资者关系周报》《投资者关系工作简报》《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，将市场资讯、投资者交流情况第一时间反馈给董监事和管理层。邀请市场主流分析师与管理层面对面交流，以“外部之眼”审视“内部经营”，更好了解资本市场关切，提升经营管理质效，形成资本市场与经营管理的良性互动。

2024 年，本行市场认可度不断提升，获得 ETF 基金、保险资金、外资等大幅增持，股价自低点回升 39.54%，近三年股价涨幅 21.16%，跑赢大市。

1.2 全面风险管理

兴业银行深入贯彻中央金融工作会议精神，持续强化全面风险管控能力，坚定推进风险防范化解，加快风险管理数字化转型，确保资产质量稳定，各类风险可控，助力全行高质量发展。

■ 风险管理架构

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。报告期内，董事会风险管理与消费者权益保护委员会共召开会议六次，审议通过《关于修订〈全面风险管理制度〉的议案》《2024 年第二季度全面风险管理状况评估报告》《关于申请操作风险资本计量标准法自行计算内部损失乘数的议案》《关于 2024 年度信息科技风险管理工作情况报告》等议案，并听取流动性管理情况、压力测试工作开展情况等相关汇报。

本行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等职责。



■ 完善风险管理体系

本行按照“完善体制、明晰职责、压实责任”的要求，持续完善全面风险管理体系，稳步推进风险管理体系机制改革，结合对监管要求、流程、职责的梳理，明确强化全面风险管理履职的改革目标和方案。

修订全面风险管理制度

本行将交易对手信用风险、大额风险暴露、表外业务、气候风险、数据安全风险、移动应用风险、消费者权益保护审查等纳入全面风险管理体系，明确各类风险的牵头负责部门，强化对各类别风险管理的推动、监督和提示。



完善风险偏好管理体系

优化风险偏好指标体系，增设国别风险、信息科技风险指标，统一集中度相关指标口径；加强子公司风险偏好管理，加强风险偏好体系的规范建设，针对部分子公司风险偏好指标异常情况开展督导。



持续加强气候风险管理

加强气候变化研究、完善本行气候风险管理体系。逐步探索将气候风险纳入集团范围的风险管理框架，促进本行可持续健康发展。



本行持续加强授权精细化管理，密切围绕“重点分行、重点行业、重点客户、重点产品”进行差异授权设置。针对重点行业，重点加大对光伏发电、风力发电等绿色金融重点领域行业差异化授权支持；针对重点产品，加大对服务实体经济的项目贷款、绿色金融及转型金融业务、银团贷款等授权支持。

风险监测和预警

本行建立信用风险预警客户名单制管理机制，常态化组织全行全面排查潜在风险客户，摸清潜在风险底数，按风险严重程度将潜在风险客户分类纳入“高风险客户”“观察客户”“大额风险客户”三个清单管控，其中对“观察客户”重点防范下迁不良，对“高风险客户”重点推进前瞻化解处置，对“大额风险客户”强化总行督导，并通过加计拨备、强化考核、大额风险双周报等配套措施推动潜在风险前瞻化解，为本行资产质量管控发挥重要作用。



风险监测

强化各环节的风险管控手段支持，通过客户全景视图、风险信息扫描、客户舆情监控等数字化工具增强贷前风险核查能力；通过丰富贷后监督规则、组织专项监督工作等方式完善贷后控制措施等。



风险预警

重点打造自动化、智能化的预警体系，通过开发自动预警规则、手工发布预警、自动通知提示、审批 / 用信管控、预警快速排查等手段，让预警信息作用于客户准入、审批、存续期管理、合规问责等环节。

本行积极配合做好资产托管、反洗钱、消费者权益保护和服务收费等外部监管检查，并对账户资金监管、同业专营、市场风险体制机制等领域进行内部专项审计监督检查。同时，按半年度、年度频率开展子公司、境内外分行风险管理综合评价，促进持续提升精细化专业管理能力，确保风险管理政策在各级机构的有效贯彻执行。

2024 年，本行继续开展境内分行风险管理综合评价，考评覆盖境内 44 家分行，考评内容主要分为资产质量评价与过程管理评价，覆盖风险管理体制机制建设、风险管理执行情况、合规内控管理情况、风险计量管理、风险管理数字化转型开展情况、内部审计评价等重点领域。

新兴风险前瞻治理

本行积极提升新兴领域风险治理的前瞻性，结合对业务领域的分析和识别，优化新兴风险的鉴别与管理流程，对各子公司就所属业务进行新兴风险评估，充分评估潜在影响并积极采取应对措施。本行积极运用风险管理工具主动识别潜在风险和隐患，深入评估风险影响，整合多维度信息，持续观察动态变化，并建立风险预警机制，优化应急预案，持续提升风险应对能力。

新兴风险领域	风险类型	风险描述	应对措施
线上交易的欺诈和违约风险	经济	欺诈风险指以非法占有为目的，利用电信网络技术手段，通过远程、非接触等方式，诈骗公私财物的行为。电信网络诈骗形势持续严峻，呈现出手段多样化、技术智能化等特点，对银行客户资金安全和社会稳定构成严重威胁。	电信网络诈骗方面，持续强化技术反制能力，不断优化规则模型和风控系统，实时对可疑异常交易进行精准识别和拦截，提升风险防控能力。 有关本行应对欺诈风险的实践进展详见本报告“1.3 反欺诈管理”一节。
国别风险	国际形势	当前国际政治经济形势错综复杂，全球经济增速减缓，新兴经济体面临诸多外部因素干扰，部分国家政治不稳定、债务风险高。此外，地缘政治冲突的外溢效应持续发酵，进一步加剧全球国别风险的复杂性。	持续跟踪全球重点国家和地区局势变化，高度重视国别风险管理，将国别风险管理纳入全面风险管理体系，在国家分类的基础上，综合考虑公司跨境业务发展战略和风险偏好等因素制定国别风险限额，并针对每个国别风险等级实施相应的分类管理。 审慎开展国别风险相关业务，目前公司国别风险敞口主要集中在国别风险低和较低的国家 and 地区。持续推进国别风险管理数字化工作，同时加强与内外部智库协同，提升公司国别风险管理能力及效率。持续关注交易对手所属国家或地区的金融市场震荡、地缘政治事件等，动态调整国家风险分类及国别风险限额，审慎评估业务情况，积极防范国别风险。

新兴风险领域	风险类型	风险描述	应对措施
气候变化风险	环境	气候相关风险指气候变化对企业可能产生的消极影响，分为气候相关物理风险和气候相关转型风险，包括：极端天气事件（如洪水、干旱）导致的资产损毁与违约风险；低碳转型政策引发的高碳行业资产价值重估或搁浅风险；气候相关技术替代加速形成的市场需求变化风险；碳定价机制推进带来的企业成本压力传导风险；供应链中断或环境合规成本上升引发的客户信用风险等。	本行在 2024 年度授信政策中明确纳入气候风险相关要求，进一步聚焦重点行业及重点区域，积极引导信贷资源投向低能耗、低排放、低污染、高效率、市场前景良好的业务领域。定期开展气候风险压力测试，评估在实现“双碳”目标下应对转型风险的能力，同时开展物理风险压力测试研究探索。 有关本行应对气候风险的实践进展详见本报告“3.1 应对气候变化”一节。
洗钱、恐怖融资等相关风险	经济	随着涉外经济的增长，跨境资金流动规模持续扩大，银行面临着多种洗钱、恐怖融资风险。不法分子可能利用银行账户进行资金的非法转移、隐匿，通过复杂交易掩盖资金来源与去向，或利用银行服务为恐怖活动提供资金支持，给银行带来声誉、法律等多方面风险。	本行制定全面管理政策，严格执行“了解你的客户”政策，禁止匿名账户与空壳银行交易，留存客户信息与交易记录；结合业务流程内嵌、数字系统监测等方式，强化检查监督利用，打造智能管理平台，提升防范成效。 有关本行应对洗钱、恐怖融资等风险的实践进展详见本报告“1.3 防范金融犯罪”一节。
科技伦理风险	技术	人工智能模型等新技术的研发与应用可能给银行带来多方面科技伦理风险，如：算法偏见与不公平性；隐私与数据安全隐患；大模型等人工智能技术存在解释性差、幻觉等问题；大模型技术复杂、透明度缺失等挑战。	落实安全可控、自主掌控、合规审慎原则，建立相关模型测评体系，制定新技术风险内控检查计划，加强安全评估与风险控制。 有关本行应对科技伦理风险的实践进展详见本报告“4.1 科技赋能数字兴业”一节。

产品风险管理

本行在产品和服务开发中纳入风险标准，通过产品管理平台实现产品准入的统一管理，并持续做好新产品的风险审查，确保产品整体设计合理、风险可控。2024 年，本行对本年度新创设 16 个产品的背景必要性、特色优势、市场前景、风险防范措施等方面进行全面评审；进一步梳理细化不同业务领域的各类关键风险点与风险管控要求，合计形成 28 类产品通用风险控制表，涵盖 263 项关键风险点及风险管控措施，作为后续强化新产品创设风险准入管理的标准规范。

风险文化建设

本行持续贯彻落实“5+N”⁵ 培训体系，向全行传递稳健风险文化理念，年内共开展风险管理定向培训项目 20 个，风险条线人员参与培训共计 2,605 人次；面向全行员工开展 8 个培训项目，培训覆盖率达 100%。

本行注重加强风险管理队伍建设，通过梳理初、中、高、资深各层级专业岗位对应的知识技能，重检各层级人才考试认证大纲，在 2024 年内开展两次风险序列评聘工作，针对不同人员的学习要求，完成 6 个版本的高级方法应知应会手册；举办两轮大规模现场培训，覆盖针对所有一、二级分行风险管理部、二级分行主要负责人及分管风险负责人、支行负责人。

同时，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。

重点风险培训

面向风险管理专业人员举办“资本计量高级方法迎检宣贯培训班”，并结合转培训形式做好资本计量高级方法理念在全行范围内的普及，逾 5 万人完成高级方法线上、线下学习，13,000 人参加统一考试，整体通过率 89%，全行高级方法认知程度显著提升。

举办 2023 至 2024 年度“兴风向风险管理综合赛训项目”，以“创新课题攻关线”“既有课题推广线”“全民学习线”等方式，持续深化风险管理融合创新，促进风险全面赋能。

开展国际业务实务与风险防控培训班，围绕进出口业务实务及风险控制、制裁合规、国际商会最新案例解析等主题进行现场培训。

⁵ “5”是指党的建设、数字科技、风险管理、业务经营、领导力，“N”是指专业能力。

1.3 诚信合规经营

兴业银行坚持“业务发展、合规先行”的理念，持续深化集团合规经营理念，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。

■ 强化合规治理

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。2024 年 12 月，本行编制《2024 年度合规内控管理工作情况报告》，并于第十一届董事会第五次会议进行汇报。

■ 商业道德准则

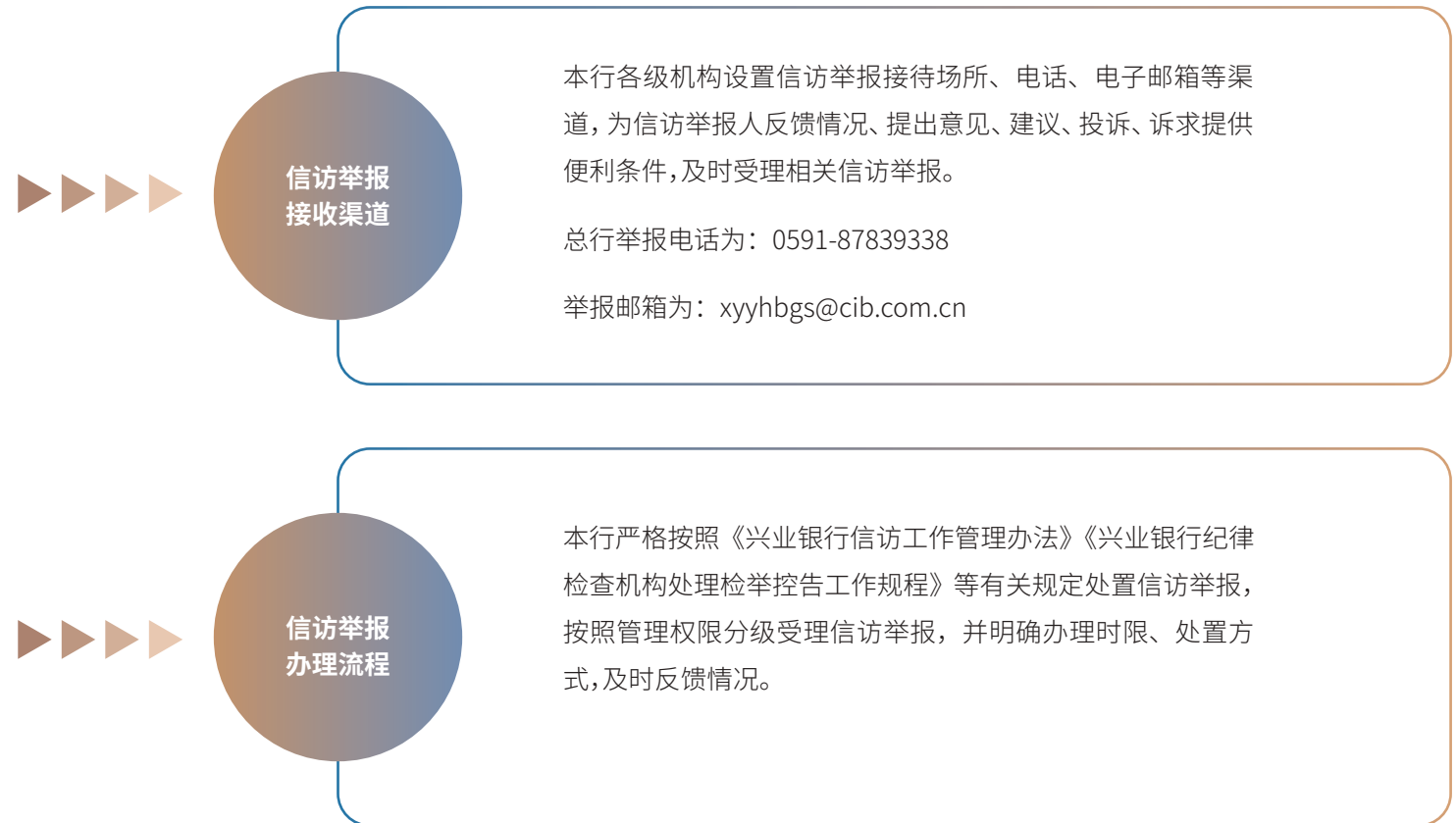
本行在《兴业银行员工合规手册》《兴业银行员工行为十三条禁令》《重要岗位主要负面行为清单》《兴业银行员工异常行为管理办法》等制度文件中明确规定严禁员工触碰的违规行为、违反商业道德行为等，持续加强员工合规宣导与警示教育，增强员工合规意识，明晰商业道德的底线。

加强重点人员管理	强化实施《兴业银行股份有限公司董事、监事和高级管理人员职业道德准则》，严格规范董事、监事和高级管理人员职业道德。报告期内，本行编制《基层经营机构负责人基础管理工作手册》《重要岗位主要负面行为清单》等，明确禁止性行为，为各岗位员工职业行为提供基础指引和规范要求。
员工异常行为排查	采取“线上 + 线下”相结合的方式，持续开展员工异常行为排查，推动辖内各机构持续强化员工异常行为管理，对违规人员进行严肃处理。采取“全面风险排查 + 专项治理 + 长效机制构建”模式，开展员工异常行为合规治理专项工作，结合监管关注重点及业务重点，梳理员工异常行为关键风险点。
员工行为内控考评	将员工行为管理情况纳入全行合规内控考评，其合规遵守情况与合规内控考评相挂钩，通过考评落地有效传导至各级机构；持续强化员工异常行为问责管理，“划红线、明底线”，持续增强违规问责主动性与积极性，充分发挥问责对于员工严重违规失职行为的惩戒震慑作用。
商业道德事项咨询	本行人力资源部、法律与合规部等作为员工异常行为的主要管理部门，在日常工作中为全体员工咨询、了解商业道德相关事项提供专业支持，并在员工全生命周期内持续开展合规宣导与警示教育，推行诚信与正直的职业操守和价值观念。本行审计部通过日常监管及机构审计项目对员工异常行为实施持续性的审计监督。

■ 信访举报机制

本行制定《兴业银行信访工作管理办法》《兴业银行纪律检查机构处理检举控告工作规程》《兴业银行员工合规手册》等制度，对各级信访督查、纪委监委部门畅通举报渠道、规范举报流程和保障举报人合法权益等方面进行详细全面的规定。

举报渠道及办理流程



举报人保护



本行对信访举报人信息严格保密，严防向被检举、揭发的人员或单位泄露，严格执行对与信访举报事项或信访举报人有直接利害关系的人员执行回避制度，将信访举报材料列入密级管理，严格落实保密要求，并对违反信访举报保密规定的人员，依规依纪严肃处理。本行对打击报复信访举报人的行为，将依规依纪依法严肃处理，追究有关责任。

■ 防范金融犯罪

本行认真贯彻落实监管要求，积极履行反洗钱、反恐怖融资义务，已制定适用于全行的反洗钱和反恐怖融资管理政策和制度，有效防范洗钱和恐怖融资风险。同时，积极响应党中央、国务院关于打击治理跨境赌博、电信网络诈骗的工作要求，建立“全域联动、主动防御、立体高效、不留死角”的反欺诈风险联防联控体系，切实筑牢“安全银行”，守住人民群众的“钱袋子”。

反洗钱

本行建立覆盖“总行、分行、支行”三个层级的反洗钱工作领导小组，根据新修订的《中华人民共和国反洗钱法》等监管法律政策变化和本行薄弱环节，形成落实整改清单并跟踪落实，同步开展本行反洗钱重要制度的修订，重点优化分行反洗钱考评体系，提升洗钱风险管理水平。同时，持续推进反洗钱工作数字化转型，优化反洗钱系统功能和用户体验。

深化业务内嵌

通过业务制度审查、业务洗钱风险监测、高风险业务的反洗钱检查监督等，将反洗钱事前防控、事中管控、事后监测的全流程管理要求植入业务管理流程和业务创新全过程中。

数字系统监测

上线反洗钱反欺诈一张知识图谱，开展隔离式管控功能建设；开发反洗钱数字化检查平台，上线管控信息集中查询功能和监测尽调管控全流程闭环机制，持续推动反洗钱大额和可疑报告的客户、账户、交易数据治理。

洗钱风险防控

从机构、业务（产品、渠道）、客户三个维度，构建洗钱风险识别、评估体系，定期开展全行层面洗钱风险评估；制定新业务洗钱风险评估指标、方法、流程和标准，分析业务中存在的风险漏洞和薄弱环节。

加强集中处置

开展对福州分行、郑州分行等 11 家分行的反洗钱监测分析工作的集中上收，持续加强重点可疑交易报告报送管理，提升重点可疑交易报告数量和成案率。

做好培训宣传

全年开展反洗钱培训达 1,000 余场，参训人员超过 17 万人次；面向社会公众开展反洗钱宣传，受众人员超 600 万人次。

反恐怖融资

本行依据反洗钱与反恐怖融资政策和法律，严格禁止开立匿名账户、与任何空壳银行进行直接或间接交易，并在客户业务办理、员工日常培训等环节充分纳入反洗钱相关要求，严格执行涉恐名单监测和涉恐资产冻结有关要求，共同防范恐怖融资风险。

面向客户

在客户开立账户和办理新交易的时候，严格执行“了解你的客户”（Know Your Customer, KYC）政策。当客户从事非法交易并导致风险升级时，本行将根据其所处的风险等级对其进行相应的尽职调查和相应的后续控制措施。

反欺诈管理

本行已建立欺诈风险管理的“三道防线”治理框架，明确高级管理层、一道防线、二道防线、三道防线职责分工，并成立本行欺诈风险工作领导小组，负责统筹欺诈风险管理工作，确保欺诈风险管理体系的正常运行。本行将欺诈风险纳入全面风险管理体系，作为操作

欺诈风险评估

- ▶ 开展新产品创设评审，制定《新产品（新业务）欺诈风险评估表》，从客户识别、用户权限、身份认证、用户行为监控、法律合规等五个方面对产品开展全面评估；
- ▶ 开展涉案账户倒查，研究监管机关通报的各类涉案新手法，对于发现本行产品或业务存在风险点的情况，第一时间开展评估并及时采取相关欺诈风险防范措施；
- ▶ 对存量产品开展欺诈风险综合评审工作，对产品近一年的欺诈风险控制措施的落实情况进行评价，并相应提出后续风险管理方面的意见与建议。

保护客户权益

- ▶ 畅通申诉渠道，建立线上**7×24**小时应急申诉处置机制，优化线上申诉解控功能。
- ▶ 开展线上线下常态化宣传**8,000**余次，集中宣传活动**4**次，举办反诈短视频大赛评选**11**部优秀作品进行展播。

风险的子类风险之一开展风险管理工作；欺诈风险纳入分行信息科技风险管理考核评价，强化分行欺诈风险工作质效。

报告期内，本行共收到全国各地反诈中心表彰**451**次，其中省级表彰**12**次。

提升数字风控

- ▶ 持续开展涉诈规则模型动态优化，开展涉案账户倒查，研究犯罪新手段，新增和优化反诈规则、评分模型、AI模型等，有效提高模型精准度；
- ▶ 面向各个业务领域，新增接入重点业务场景**180**个，涉及**1,993**条规则；助力普惠金融、信用卡业务、消费金融业务等信贷申请和交易反欺诈，上线**2**个AI模型、**252**条规则；
- ▶ 完善反欺诈平台系统功能，实现功能优化**866**条；
- ▶ 风控平台全年阻断各类高风险交易**958.01**万笔。

强化联防联控

- ▶ 与监管机构等紧密协作，对接“金融反诈一体化平台”，完成风险事件管理平台“查止冻”功能全量迁移，提升涉诈风险账户线上化联动处置能力。
- ▶ 落实电信网络诈骗及其关联违法犯罪联合惩戒要求，推进统一查控平台、本外币核心等关联系统改造，实现金融惩戒对象的自动化处置。

开展审计监督

本行遵循各项监管和制度要求,定期组织开展商业道德相关审计检查工作,以三年为周期覆盖集团内所有分支机构。

消费者权益保护专项审计

每年开展消费者权益保护工作相关审计检查,并将检查情况上报董事会风险管理与消费者权益保护委员会。2024 年,重点针对本行消保管理体制建设、投诉治理等工作的执行情况进行检查,并按季度跟踪督导问题整改情况,持续推动各责任机构落实整改工作,相关机构强化消保审查工作,加强代销产品销售合规性系统管控和常态化督查机制,提升本行消费权益保护工作质效。

反洗钱专项审计

每年开展反洗钱相关审计工作,年内在机构审计基础上开展反洗钱制度执行情况专项审计,重点关注本行反洗钱基础管理情况、三大核心义务(客户身份识别、大额及可疑交易甄别报送、客户身份资料及交易记录保存)履职情况以及系统建设情况等。

员工异常行为审计

通过现场审计检查,揭示徇私舞弊、贪腐失廉等违规行为,在年内对 4 家子公司、18 家一级分行、8 家二级机构开展的离任 / 全面业务审计中,将财务费用、员工异常行为领域作为监督检查重点。同时,通过日常监管加强对员工行为约束,利用“金盾”审计案防平台、审计分析系统,将重大风险预警关口前移,持续、动态识别员工与客户、第三方或员工之间不当资金往来等异常行为,及时发现潜在风险隐患。

薪酬与绩效考核专项审计

每年开展绩效考核与薪酬机制建设及执行情况专项审计,并将审计结果上报董事会与监事会。围绕薪酬体系建设和落地执行、绩效考核过程管理和结果运用等方面开展审计检查,重点关注绩效发放的合规性、薪酬递延支付政策执行情况等,保障薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。

关联交易专项审计

每年开展关联交易专项审计,并将审计结果上报董事会与监事会。2024 年,围绕本行关联交易的管理情况,关注关联方和关联交易信息采集及报送、关联交易统筹管理等,加强关联交易专项审计工作,促进本行关联交易规范管理,防范关联交易风险。

信息安全相关审计

详见本报告“4.4 数据安全与隐私保护”一节。



发展篇

DEVELOPMENT

聚焦创新突破,服务实体共筑未来

45 / 专题1:发挥自身差异化优势,做好金融“五篇大文章”

57 / 专题2:厚植八闽大地,全方位推进高质量发展

64 / 2.1加快发展新质生产力

67 / 2.2服务重点区域建设

69 / 2.3推动高水平对外开放

专题1

发挥自身差异化优势,做好金融“五篇大文章”

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,是金融服务实体经济高质量发展的重要着力点。兴业银行深入贯彻落实中央金融工作会议精神以及《国家金融监督管理总局关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》,始终将“国之大者”化为“行之要务”,充分发挥自身差异化优势,将 ESG 作为推动金融“五篇大文章”协同发展的有效连接器,把做好“五篇大文章”与擦亮“三张名片”、布局“五大新赛道”、打造“数字兴业”有机结合,积极打造中国式 ESG 实践,站在人民利益、国家利益的角度,担负服务国家战略的重任,推动金融高质量发展。同时,本行以优质产品服务优质客群,以优质客群带动银行客户结构、资产结构、负债结构的优化调整,持续深化“区域+行业”策略,增强“商行+投行”优势,推动“对公+零售”融合,全方位增强行业服务能力,快速布局新赛道。

■ 谋“篇”布局,明确策略方向

2024 年,本行制定印发《关于做好金融“五篇大文章”的行动方案》,明确全行认真做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融的业务方向、策略安排和组织推动的工作思路。

发展方向	策略安排
做强科技金融 致力于成为科技金融领先银行	围绕“科技-产业-金融”良性循环，加强优质客户业务拓展，构建科技金融特色产品与服务体系，数据驱动提升服务效率，搭建差异化科技生态圈，全方位提升科技金融服务能力，助力新质生产力发展。 - 立足自身优势做强科技金融 - 打造科技金融“1+20+150”经营管理体系⁶ - 完善科技金融“六大”专属支撑⁷
做优绿色金融 致力于成为一流的绿色金融综合服务商	深入践行绿色发展理念，加快绿色金融业务发展，优化升级绿色金融产品，推动绿色金融数字化转型，助力美丽中国建设。 - 立足自身优势做优绿色金融 - 持续完善绿色金融服务体系
做实普惠金融 致力于成为普惠金融业务的“主力军”	提升小微客群服务能力，打造普惠金融优势产品，围绕“产品线上化、场景数字化”主线，持续精耕“兴业普惠”平台，创新普惠场景与产品，优化乡村振兴金融服务。 - 立足自身优势做实普惠金融 - 持续优化普惠金融服务体系
做深养老金融 致力于重塑养老金融服务体系	积极响应国家应对老龄化战略，立足自身优势做深养老金融，发布《兴业银行养老金融“365”行动方案⁸》，发展养老金融业务，重塑养老金融服务体系，探索养老产业金融新模式，以数字手段创新养老金融发展模式。 - 立足自身优势做深养老金融 - 推动养老金融、养老服务金融、养老产业金融三大板块协同发展
做好数字金融 坚定不移推进数字化转型 服务并融入数字经济建设	坚持“科技兴行”方略，以服务实体经济为根本宗旨，将数字兴业与数字金融有机融合，助力数字产业化和产业数字化。 - 夯实信息科技底座 - 提升数字化运营水平 - 赋能金融服务提质增效

⁶科技金融“1+20+150”经营管理体系指总行层面成立科技金融工作领导小组，分行层面划定20家科技金融重点分行和150家科技特色支行，形成科技金融专营团队。

⁷科技金融“六大”专属支撑指生态伙伴、专业研究、产品服务、风险策略、考核评价、科技支撑体系。

⁸养老金融“365”行动方案指持续深耕养老金融、养老服务金融、养老产业金融“三大板块”，积极构建“账户、策略、权益、网点、队伍、平台”“六边形”零售客户服务体系，全面打造集团协同、创新灵活、发展理念、高效便捷和久久为功的“五彩养老产业蓝图”。

向“新”向实,书写金融答卷

本行从顶层设计、组织架构、财务管理、风险管理、队伍建设等方面完善配套机制,积极加大“五篇大文章”重点领域的财务资源、人才资源的倾斜力度,配套优化相关授信政策、授权管理,增强风险赋能,并将“五篇大文章”纳入考核体系,全方位增强发展内生动力,引领全行做深、做细、做精“五篇大文章”,增加经济、社会和环境的发展价值。

科技金融,赋能产业向新求质

本行围绕“科技 - 产业 - 金融”良性循环,立足自身优势做强科技金融,打造科技金融“1+20+150”经营管理体系,完善科技金融“六大”专属支撑,全方位提升科技金融服务能力,助力新质生产力发展。

本行科技金融工作进展

- ▶ 合作科技金融客户**32.45**万户,较上年末增长**14.15%**
- ▶ 科技金融融资余额**1.74**万亿元,较上年末增长**17.82%**
- ▶ 科技金融贷款余额**9,689.16**亿元,较上年末增长**20.68%**;贷款不良率**0.77%**,低于企金贷款平均水平,资产质量保持良好水平
- ▶ 与国家技术创新示范企业、制造业单项冠军、专精特新小巨人合作覆盖率分别达**68.5%、64.8%、43.5%**,较年初分别增长**1.9%、4.1%、0.6%**
- ▶ 报告期内,通过“技术流”累计审批金额**1.11**万亿元,投放金额**3,930.36**亿元,余额**2,558.54**亿元

注: 以上数据均为截至 2024 年末数据。

立足自身优势做强科技金融

以“绿色+科技”通过构建绿色产品体系,加大科技金融服务。服务科技金融客户**29,605**户,融资余额**6,705**亿元,较上年末增长**12.80%**。

以“投行+科技”构建债权、股权、另类投资为主的全生命周期投行产品服务体系,服务科技金融客户**1,520**户,大投行FPA(客户融资总量)余额**5,711.46**亿元,较上年末增长**43.76%**。

以“园区+科技”聚焦园区场景下新质生产力与科技金融生态链条搭建,服务科技金融客户**12.73**万户,融资余额**9,240**亿元,较上年末增长**18.47%**。

以“能源+科技”加大新能源、节能环保等战略新兴领域支持力度,助力传统能源产业转型升级,服务科技金融客户**3.1**万户,融资余额**4,924.49**亿元,较上年末增长**27.95%**。

以“汽车+科技”助推汽车产业高端化、智能化升级,加强主流车企合作,不断延伸金融服务触角,服务科技金融客户**1.3**万户,融资余额**2,248.3**亿元,较上年末增长**10.29%**。

打造科技金融“1+20+150”经营管理体系

总行层面成立“科技金融工作领导小组”，分行层面划定**20**家科技金融重点分行和**150**家科技支行，形成科技金融专营团队。

深化“区域+行业”策略，围绕一系列新质生产力主题，结合各地资源禀赋划定科技企业沙盘，积极服务战略性新兴产业领军企业和专精特新等优质科技企业。

年内已完成首批**50**家科技支行授牌，均配备科技金融专营人员，进一步推动科技金融高标准建设和高质量发展。

完善科技金融“六大”专属支撑

生态伙伴：以“政策链、创新链、资本链、产业链、人才链”为核心，成功链接超**3万**个来自政府、高校、园区、投资机构、律所、协会、服务机构的生态伙伴、举办超**60**场专项活动，打响“与兴同行”系列活动品牌。

专业研究：发挥“研究+业务+风险”三位一体优势，提升对科技行业认知，持续强化兴业研究和业务部门、风险部门的协同作业，构建“看得懂行业”“吃得透客户”“管得住风险”的专业认知能力。已累计发布超**50**篇科技行业专题报告、区域科技产业视图及重点区域科技产业评价报告。

产品服务：发挥“商行+投行”优势，对接“科技金融生态圈”，形成“1+4+N”产品服务体系⁹，为科技企业提供“全生命周期”“全要素发展”“直接融资和间接融资并重”的综合金融支持，以差异化服务优势助力科技金融发展。

风险审查：根据科技企业“轻资产、重研发、高增长”特征，持续迭代技术流评价模式至5.0，聚焦企业科技实力形成“企业画像”，加大出台科技企业重点客户差异化支持政策。

考核评价：增加科技金融考评指标，增配财务资源用于科技支行转型和业务推动，引导全行围绕战略性新兴产业等重点科技金融领域构建合意资产。

科技支撑：通过场景生态平台、数字化工具使用，为总分行联动服务科技金融客户提供支持。

深入开展科技金融专题调研

在总行、分行及支行层面均开展体系化的调研工作，总行联合科技金融重点分行完成覆盖超百余家生态伙伴的科技金融专题现场调研走访，发布《科技金融高标准建设专题调研报告》，并启动以支行为单位的科技金融主题调研活动。

开展科技金融专属产品体系建设专题调研，立足本行特色产品实际情况，开展内外部调研。



兴业银行上海南翔支行获本行授牌科技支行

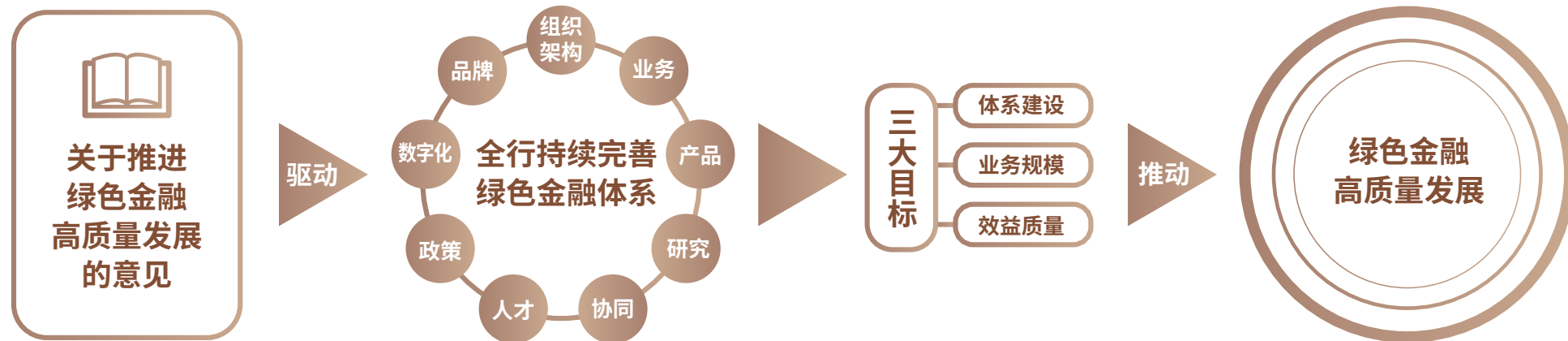


兴业银行深圳分行举办科技金融新质企业家沙龙活动

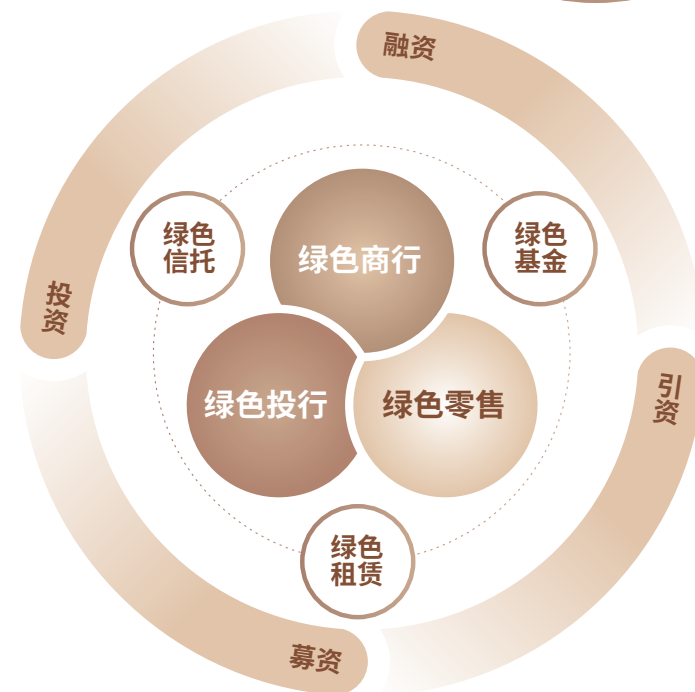
⁹“1+4+N”产品服务体系指1份基础产品手册+4类特色产品工具+N个专属产品系列。

绿色金融,服务美丽中国建设

本行年内发布《关于推进绿色金融高质量发展的意见》，明确绿色金融的体系建设、业务规模、效益质量三大目标，结合本行发展实际，驱动全行持续完善绿色金融组织架构、业务、产品、研究、协同、人才、政策、数字化、品牌等体系，推动绿色金融高质量发展。



2024年,本行以“向绿而兴 服务美丽中国建设”主题,全面升级绿色金融产品与服务体系,围绕“融资、投资、募资、引资”的金融服务逻辑,以“绿色商行+绿色投行+绿色零售”为核心,以“绿色租赁+绿色信托+绿色基金”为补充,聚焦绿色产业前沿,全力服务绿色融资与融智新需求。



本行绿色金融工作进展

- ▶ 本行合作绿色金融客户**7.18万户**，较上年末增长**23.14%**
- ▶ 绿色金融融资余额**2.19万亿元**，较上年末增长**15.88%**
- ▶ 绿色贷款余额**9,679.31亿元**，较上年末增长**19.64%**；绿色贷款不良率**0.41%**，低于企金贷款平均水平，资产质量保持良好水平
- ▶ “双碳管理平台”为**1.68万**家企业客户，**245.73万**零售客户创建“碳账户”
- ▶ 本行双碳管理平台项目的创新实践，荣获国际金融论坛(IFF)第五届“IFF全球绿色金融奖——创新奖”

注：以上数据均为截至2024年末数据。

立足自身优势做优绿色金融

以“投行+绿色”构建绿色投行服务体系，加大绿色金融服务。服务绿色金融客户数**479**户，大投行FPA(客户融资总量)余额**1,562.66**亿元。

以“园区+绿色”推动园区金融生态向深、向好发展，为低碳、零碳园区建设提供“融智+融资”服务，促进产业绿色转型升级。服务绿色金融客户**24,597**户，融资余额**7,005.67**亿元，较上年末增长**26.02%**。

以“能源+绿色”加大清洁与可再生能源、煤炭清洁利用等领域支持力度，助力能源结构低碳清洁转型。服务绿色金融客户数**22,309**户，融资余额**4,799**亿元，较上年末增长**22.64%**。

以“汽车+绿色”构建汽车新能源转型金融服务体系，聚焦国内主流新能源车企、加速新能源转型的强势自主品牌车厂及配套零部件生产企业，加大绿色金融服务。服务绿色金融客户**1,917**户，融资余额**1,832.16**亿元，较上年末增长**18.3%**。

稳步推进集团全绿转型

将绿色金融指标纳入全集团业务经营与考核评价体系，以协同“降碳、减污、扩绿、增长”为目标，持续深化绿色金融供给侧结构性改革，形成涵盖绿色信贷、绿色债券、绿色信托、绿色租赁、绿色基金、绿色理财等全方位、多元化绿色金融服务体系。

截至2024年末，本行人行口径绿色个人经营贷款余额**24.67**亿元，较年初增加**11.48**亿元；全行绿色场景项下供应链金融业务余额**753.37**亿元；绿色租赁业务余额**798**亿元；绿色信托规模余额**171**亿元；绿色基金业务存续余额**207**亿元。报告期内，绿色投行业务规模**1,562.66**亿元；兴银理财ESG及绿色理财产品累计发行**2,203**亿元；全年累计投资绿色债券规模**219.24**亿元。

打造双碳服务专业产品

全方位打造碳金融产品服务能力，基于碳账户创新落地各类碳金融产品与服务，为客户提供双碳管家、ESG 综合服务等创新服务。

优化客户 ESG 服务方案，打造服务客户 ESG 的生态圈，为客户提供“融智+融资”一站式 ESG 服务。

依托“双碳管理平台”，打造企业碳账户、零售客户碳账户、集团运营碳管理三大板块，全方位打造碳金融产品服务能力；持续丰富企业客户碳账户运用场景，基于碳账户创新落地包括碳减排挂钩产品的各类碳金融产品和提供碳资产质押等金融服务。

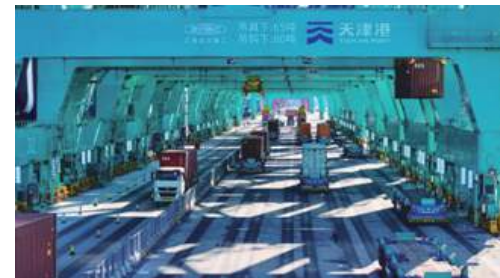
拓展重点行业解决专案

结合 2024 年重点企业走访调研结果，整理形成《绿色金融行“绿色低碳转型”专题调研报告》，深度分析电力、钢铁、动力电池、化工等行业的绿色转型方面的具体需求。

聚焦“降碳减污协同增效”重点领域与区域，持续开展服务模式创新，加大绿色资产投放并发挥带动作用。截至 2024 年末，“降碳”领域绿色融资余额增长 **19.40%** 至 **1.27 万亿元**，“减污”领域绿色融资余额增长 **16.15%** 至 **4,872.51 亿元**。



兴业银行漳州分行支持修复吴田山，保护生态环境，支持绿色发展



兴业银行天津分行支持天津港集团内河河道疏浚，提升生态环境质量

普惠金融，润泽服务千企万户

本行积极落实《国务院关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》，持续发力、构建高水平普惠金融体系，全力打造普惠金融211工程，即，围绕“产品线上化”和“场景数字化”两条主线，深耕打造“兴业普惠”品牌，提升基础服务能力，构建高质量、适应性、竞争力、普惠性的数字普惠金融服务体系，实现普惠金融业务高质量发展，切实帮助小微企业缓解融资慢、融资难的问题。同时，探寻差异化路径，为乡村振兴提供金融支持，切实增益社会价值、承担企业责任。



本行普惠金融工作进展

- ▶ 普惠小微贷款余额**5,559.32亿元**，较上年末增长**10.97%**，不良贷款率**1.09%**。其中，对公普惠贷款较上年末增长**399.72亿元**，零售普惠较上年末增长**149.95亿元**
- ▶ 普惠金融贷款增速**10.97%**，高于全行各项贷款增速**5.22**个百分点，普惠贷款在全行各项贷款余额占比**10.60%**，较年初提升**0.50**个百分点
- ▶ 小微企业贷款余额**18,710.25亿元**，较上年末增长**3,058.25亿元**，增幅**19.54%**；小微企业贷款客户数**27.15万户**，较上年末增长**2.51万户**，增幅**10.16%**
- ▶ 新发放普惠贷款加权平均定价**3.53%**，小微企业贷款当年投放加权平均利率为**3.81%**，融资成本持续降低
- ▶ 截至2024年末，新口径¹⁰涉农贷款余额**5,394.67亿元**，较上年末增长**11.55%**；普惠型涉农贷款余额**694.19亿元**，较上年末增长**23.78%**

注：以上数据均为截至2024年末数据。

¹⁰ 根据《中国人民银行关于2024年金融机构金融统计有关事项的通知》（银发〔2024〕1号）和《中国人民银行调查统计司关于印发2024年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2号）对涉农贷款的农村区域和城市区域的划分标准等内容的修订进行调整。相关比较数字亦为新口径数据。

优化普惠金融产品体系

持续丰富“兴速贷”产品体系，推进“产品线上化”，逐步构建“兴速贷(税贷专属)”“兴速贷(资产抵押专属)”“兴速贷(黑金私行客户专属)”等“兴速贷”线上融资产品体系，进一步提升普惠小微企业融资的可得性和便利性。

结合各地区产业链、供应链交易模式及结算特点，聚焦核心企业客户及重点行业领域，发掘新场景新业态，通过场景融入及数据引入，沉淀资金流、物流、信息流等交易数据，为客户“精准画像”，主动对接链上小微企业差异化金融需求，持续提升资金供给与经济活动的适配性。

升级“工业厂房贷”，解决实体企业的厂房购建融资需求；推广小微企业“连连贷”，有效降低企业财务成本。截至2024年末，“工业厂房贷”“连连贷”“兴速贷(保证增信专属)”“科技企业研发贷”等产品余额超**730亿元**，有力支持小微企业发展。

构建数字普惠服务新模式

秉持“开放共享、连接一切”理念，全面加快数字化转型，构建数字普惠服务新模式。精耕兴业普惠平台，采用“标准化+场景化+重点分行”模式，为中小微企业提供“金融+非金融”的全方位综合服务。截至2024年末，兴业普惠平台注册用户数**38.45万户**，较上年末增加**20.63万户**，自兴业普惠平台运营以来，累计解决融资需求金额**3,955.02亿**。

打造乡村振兴特色业务模式

围绕专业市场、金融特派员、科技赋能乡村振兴示范工程、国家地理标志，城乡融合发展等专属场景，构建兴业特色乡村振兴金融服务模式。

探索以金融特派员为“友”、以物联网为“手”、以卫星为“眼”，打通金融下乡“最后一公里”，有效赋能乡村振兴

养老金融,深耕银发经济蓝海

本行积极响应国家应对老龄化战略,立足自身优势做深养老金融,发布《兴业银行养老金融“365”行动方案》,推动养老金金融、养老服务金融、养老产业金融三大板块协同发展,做好养老金融大文章。



本行养老金融工作进展

- ▶ 个人养老金开户数**627.45**万户,同业排名靠前
- ▶ 50周岁及以上客户**2,710.36**万户,较上年末增长**12.03%**
- ▶ 服务养老产业金融全口径融资余额**1,047.03**亿,较上年末增长**10.56%**
- ▶ 在全国范围内推出**85**家“安愉人生”养老金融服务中心,打造“养老金融专业银行”

注: 以上数据均为截至 2024 年末数据。

大力发展养老金金融

养老金金融方面,兴业银行围绕着社保卡、薪酬福利类年金、个人养老金等业务,着力推进养老金金融业务发展。截至2024年末,共计**29**家一级分行在**20**个省、市、自治区与当地人力资源和社会保障部门合作发行金融社会保障卡,累计开立个人养老金资金账户**627.45万户**,位居行业前列。

全面提升养老服务金融

加大养老金金融财富产品创新与服务体系建设,积极引入专属商业养老保险产品,助力第三支柱养老保险发展,并为客户提供家庭服务信托、家族信托、保险金信托等服务信托工具。

持续推动网点适老化改造,在全国打造“安愉人生”敬老服务示范标杆网点,在城市核心区域的综合支行打造养老金融服务中心,在社区支行建设养老金融服务站,以养老金融服务中心和服务站为依托,将爱老敬老的服务文化注入网点日常服务。

连续第十年开展全国“敬老月”活动,组织如健康知识讲座、法律知识讲座、才艺比赛、旅游参观等符合老年人兴趣爱好的活动,全年共开展**2,100**场主题活动,覆盖**11.49**万人次。

全力支持养老产业金融

梳理本行养老产业金融标准,发布《兴业银行养老机构行业营销指引》,梳理养老产业相关重点方向,从产业角度响应养老服务需求,年内落地为A医疗康养中心项目量身打造的“养老金融+绿色贷款+绿色建筑性能责任保险”服务方案、与广西B省管国企合作建设康养中心项目等多个典型案例。

不仅探索对不同类型养老企业进行多样化融资支持,还结合自身作为国内“绿色金融”先行者的优势,为养老产业发展提供绿色动能。



2024年10月,本行启动2024年“敬老月”活动
并为首批“安愉人生”养老金融服务中心授牌



2024年12月,兴业银行南昌分行与南昌市老年大学共同举办2024年安愉人生俱乐部风采大赛

数字金融, 夯实企业数字底座

本行秉承“科技兴行”方略, 以服务实体经济为根本宗旨, 坚持“企业级、标准化”方法论, 将数字兴业与数字金融有机融合, 通过夯实信息科技底座, 提升数字化运营水平, 赋能金融服务提质增效, 着力做好五篇大文章, 助力数字产业化和产业数字化。

本行数字金融工作进展

- ▶ 顺应“东数西算”战略, 实施上海、福州、贵州三地算力规划, 全行算力服务器近**1.3万台**, 年内贵安数据中心正式开工建设
- ▶ 手机银行有效客户**6,278.85万户**, 较年初增长**11.97%**; 企业微信服务**968万**客户, 远程服务总量**6,711万次**
- ▶ 升级数字人民币产品体系, 累计开立兴业钱包超**1,000万个**, 签约服务中小银行**120家**

注: 以上数据均为截至 2024 年末数据。

夯实信息科技底座

深化科技体制机制改革, 强化科技统筹管理, 重点引入人工智能、云原生等关键领域高层次人才, 强化业技融合, 构建科技应用型人才培养体系, 营造“全员学科技、用科技、懂科技”的文化氛围。

举办“兴火科技论坛”, 累计参加人数超过**2万人**, 为“科技—产业—金融”良性循环提供新思路与新方案。

加强企业级架构治理, 推进总分协同企架试点, 发布近**80项**企业级架构组件能力, 启动分布式核心系统建设, 推动旧架构系统的升级改造, 加快构建企业级架构统领下的新系统或新组建。

提升数字化运营水平

通过组织变革, 初步形成数字化运营体系架构。以总行集中数字化运营能力为基础, 建设数字营销中台, 以手机银行、五大平台为主要渠道, 围绕数据驱动策略, 探索智慧高效的线上运营。

赋能金融服务提质增效

支持科技金融发展, 聚焦科技企业聚集的园区, 延伸触达入园企业及企业员工, 构建“线上+线下”互联的园区金融闭环生态。报告期内, 园区生态服务系统已在全国**728个**园区上线使用, 累计登录人次**210万次**。

支持绿色金融发展, 通过数智化与绿色化融合发展, 推动重点工业行业绿色低碳转型。自主研发“双碳管理平台”, 为**1.68万**家企业客户, **245.73万**零售客户创建“碳账户”, 并基于企业碳账户落地部分碳减排挂钩、碳资产质押业务, 为碳金融创新、碳资产交易提供有效支撑。

支持普惠金融发展, 依托“智慧市场系统”, 针对G端-B端-C端打造多种服务模式。报告期内, 智慧市场系统已在**173家**专业市场上线, 对接农批市场**400家**, 全场景融资余额超**220亿元**。

支持养老金融发展, 将手机银行养老金融专区及个人养老金专区打造为客户线上服务主阵地, 全年服务客户**843.37万**人次; 畅通线上适老化服务渠道, 手机银行“安愉版”、客服热线95561绿色通道, 全年服务客户**271.54万**人次, 助力老年消费者跨越数字鸿沟。



厚植八闽大地, 全方位推进高质量发展

兴业银行根在福建、大本营在福建, 坚决扛起服务福建的重大政治责任。自本行建立福建管理部起, 不断优化顶层设计进一步释放体制机制改革动能, 并统筹协调推动福建省内一级分行的经营发展, 并积极推动金融科技创新发展, 赋能产业转型升级, 切实担好福建金融主力军的职责。

指标	2024年	较上年增长(%)
福建省内机构各项贷款余额(亿元)	15,352.74	0.95
福建省民营企业贷款余额(亿元)	3,664.01	16.14
福建表内外绿色融资余额(亿元)	1,843.73	11.21
其中: 绿色贷款余额(亿元)	1,023.38	25.42
福建省“科技贷”累计投放(亿元)	82.75	47.11
其中: 本年投放(亿元)	26.49	1.85
所支持的企业数(家)	623	25.10
福建省技改项目融资支持专项累计投放额(亿元)	102.43	27.73
所支持的企业数(家)	188	39.26

■ 培优做强特色产业

本行始终将福建作为重点区域发展之首，主动融入数字经济、绿色经济、海洋经济、文旅经济发展浪潮，努力在福建省加快建设现代经济体系上做出更大贡献。



积极融入和服务科技强省战略，年内省内分行数字经济贷款余额达**706.38亿元**，较年初增长**39.72亿元**；其中，数字产业化贷款余额**199.94亿元**，产业数字化贷款**570.74亿元**。

2024年9月，本行与福建省首批四家省创新实验室——闽都创新实验室签署战略合作协议，双方将合力探索金融服务新质生产力发展的新路径、新模式，在科创孵化项目、成果转化基金设立、科技金融创新中心共建、科技金融精准服务、专家智库共建等领域深化合作，推动更多原创性、颠覆性创新成果精准转化，从实验室走向生产线，从科学技术转化为新质生产力。

2024年11月，本行与福建省金融办、福建省政府驻京办共同举办以“汇聚金融资本赋能实体经济”为主题的福建省资本与产业对接会。针对新一代信息技术、新能源、新材料、消费品、生物医药、高端装备6个重点产业链举行专场对接会，共吸引全国近200家金融机构和投资机构参加，福建省**120**家企业参会，实现**15**个项目现场签约。



本行围绕福建省能源节约集约高效利用领域、“绿色+普惠”融合发展等领域制定金融服务方案，持续加大对绿色产业的支持力度。截至2024年末，本行福建省内绿色金融融资规模**1,843.73亿元**，较年初增长**185.85亿元**；连续3年获得福建绿色银行优秀评价(2021-2023)。

福州分行联合绿色金融(福州)投资管理有限公司等三方单位，共同设立福州市首个绿色碳中和基金，基金总规模**10亿元**，主要投向《绿色产业指导目录》所涉及的相关领域，对近20家企业提供低成本融资支持，以绿色产品创新驱动新质生产力跑出加速度，厚植高质量发展绿色底色。

积极创新碳金融产品服务，年内落地福建省内首笔重点排放企业“碳排放双控挂钩”贷款、城市公交“净零排放”运营贷款、绿色新能源矿用卡车设备更新改造贷款等绿色首创业务，为全省绿色金融创新发挥良好示范。



海洋经济

本行年内发布《兴业银行福建省内海洋经济金融服务方案》，聚集重点园区、重点企业、重点科研机构持续做好金融服务。截至2024年末，本行福建省内海洋经济融资规模**405.94亿元**，较年初增长**76.7亿元**。

厦门分行积极支持航运企业“走出去”，于2024年7月成功落地厦门市造船企业首批跨境直开绿色船舶预付款保函，用于厦门船舶重工股份有限公司新承接的5,500车LNG双燃料汽车滚装船造船项目，为企业后续向境外客户顺利交付船舶提供保障。



宁德分行向宁德市旅发集团有限公司提供**1亿元**并购贷款资金，助力“霞浦东冲半岛风景名胜区长景区旅游项目”建设，为宁德市蓝海旅游发展有限公司落地全省首笔绿色电动船舶融资业务授信金额**4,200万元**，为福建省打造电动船舶产业示范基地，加快海洋旅游高质量发展注入金融力量。



文旅经济

贯彻落实国家金融监督管理总局福建监管局等五部门印发《金融支持福建文旅经济高质量发展的实施意见》，围绕福建省内重点文旅项目、文旅装备制造及其产业链，吃、住、游等相关产业重点客群，研究制定差异化综合金融服务方案。截至2024年末，福建省内文旅经济贷款余额**577.65亿元**，较年初增长**47.26亿元**。

漳州分行积极支持漳州“中国女排娘家”基地建设项目建设，创新推出“绿色信贷+绿色低碳建筑+文旅”的服务模式，为项目公司漳州市百芗置业有限公司提供绿色项目贷款支持**8亿元**，专项用于漳州“中国女排娘家”基地腾飞片区项目的建设，助力打造城市文旅新地标，促进文化、旅游、体育深度融合发展。



创新推出兴业妈祖卡，以金尊妈祖、Q版妈祖为主元素，寓意平安、祥和，促进妈祖文化传承创新，助力妈祖文化成为走向世界的“福建名片”。

助力企业转型升级

在福建加快推进新型工业化，因地制宜发展新质生产力的进程中，本行勇当金融主力军，向“新”而行，持续优化金融供给，全力推动福建制造业向高端化、智能化、绿色化发展，并为企业国际化发展提供支持，让传统产业焕发新的生机活力。

推进高端化

- ▶ 本行把握政策机遇，优化资源配置，为包含福建省在内的全国各地企业提供大规模设备更新贷款，助力制造业高端化发展。在泉州芯谷南安园区，L企业是“全省唯一”的工业薄膜BOPP合成纸细分领域研发制造企业，结合该企业在光电反射薄膜和涂覆膜作的创新布局，泉州分行为企业提供“量体裁衣”式服务，累计为企业提供**3亿元**授信，解决企业在项目建设前期的筹资难题，并预留授信额度专项用于企业项目技术改造，支持企业进一步拓展高端产业领域。



加速智能化

- ▶ 2024年4月，中国人民银行专项设立科技创新和技术改造再贷款，用于激励引导金融机构为科技型中小企业及重点领域技术改造和设备更新项目提供信贷支持。位于厦门的D企业是一家专业的智慧通行全场景解决方案提供商，厦门分行在获悉D企业入选科创再贷款备选企业名单后，与企业取得联系并深化合作，以低成本信贷资金助力企业降低融资成本，助力该企业拓展在智慧通行全场景的技术优势，为智慧城市建设提供更多解决方案。



全面绿色化

- ▶ 宁德分行在定制化专属融资方案支持下，为Q汽车制造企业获批**5亿元**授信，并已成功落地设备更新改造项目贷款**7,000万元**，有效助力企业降低融资成本，加速福建制造“出海”进程。

助力国际化

- ▶ 漳州分行发挥境内外联动优势，利用好“境内+境外”两个市场、两种资源，创新跨境金融产品，为企业引入境外金融“活水”。S企业主要从事食品添加剂，其产品出口至东南亚等地，境内外市场的快速拓展使得企业融资需求不断增长。漳州分行运用“境外IRS(外币利率掉期)+境内CCS(交叉货币掉期)”模式内保直贷业务，通过漳州分行开出以本行香港分行为受益人的融资性备用信用证，由香港分行为企业发放港币贷款，金额**990万港币**，信贷资金直接转入企业在漳州分行开立的外债专户，并结合指导企业锁定货币掉期，协助企业规避汇率风险，帮助企业有效降低融资成本和换汇成本。



服务民营企业

作为福建省属国有金融企业，本行积极贯彻新时代民营经济强省战略，持续做深做实闽商服务体系，引导金融资源更多流向民营经济，共同为全省经济高质量发展提供持久动能。

截至 2024 年末

本行与福建省民营制造业 50 强企业合作覆盖率达 **100%**
与福建省民营 100 强企业合作覆盖率达 **99%**
与福建省民营创新 100 强企业合作覆盖率达 **97%**

打开产业发展新空间

聚焦新质生产力和“卡脖子”关键领域，构建科技金融服务体系，为省内民营企业提供全生命周期金融服务。针对初创期企业，提供多方风险分担贷款，解决科技型企业轻资产、担保难问题；针对成熟期企业，提供项目贷款、并购贷款、科创票据等融资服务，并以“股贷债保”多层次服务护航企业成长壮大。

增强龙头企业新动能

本行将省内民营龙头企业优先纳入总分行级重点客户，深化“总对总”合作，通过绿色债券、科创票据、ABN（资产支持票据）、类REITs（房地产投资信托基金）等产品，服务民营企业做好债券融资，为企业多元融资；推广“碳减排挂钩贷款”“碳足迹挂钩贷款”等绿色金融特色产品，共享ESG治理经验，服务传统企业的绿色转型；积极组建省内外分行银团贷款，服务闽商闽企走出福建。

赋能中小企业新发展

持续健全完善专门团队、专门考评、专门产品、专门授权、专门审批、专门不良容忍度“六专”机制，在省内**9**家分行组建小微客户专营团队，包含**110**名企金客群专员、超**180**名小微客户经理团队，全面对接中小微企业的需求和服务；切实落实福建省民营中小微企业提质争效专项贷政策，省内分行累计发放“民营中小微企业提质专项贷**413**笔，投放金额**19.43**亿元，惠及**260**户民营中小微企业及**29**户个体工商户。

开辟财富管理新领域

打造“兴承世家”服务体系，为民营企业提供一站式家族财富保障传承、定制化财务管理、资本市场、家族信托等服务。开展共同富裕实践探索，通过成立“慈善基金会”，将与企业共同探索，做好慈善信托等事业，为优化财富分配、促进共同富裕贡献力量。

案例
CASE

提升金融服务质效 助力新时代民营经济强省战略

2024年4月,本行与福建省工商联在福州共同举办“提升金融服务质效助力新时代民营经济强省战略”活动。活动现场开展了签署战略合作协议和座谈交流环节,邀请多位异地省级福建商会会长以及优秀闽籍企业家代表参加。活动期间,北京、广东、江苏、湖南、河北、宁夏等地福建商会以及14家省内民营企业分别与本行当地分行签署战略合作协议,切实为福建民营经济高质量发展注入金融新动能。

案例
CASE

举办金融服务新时代民营经济强省战略对接会

2024年6月18日,本行在“第二十二届中国·海峡创新项目成果交易会”期间承办了“金融服务新时代民营经济强省战略对接会”。在对接会上,本行行长陈信健代表全省金融机构宣读了《金融服务新时代民营经济强省战略行动倡议》,倡议全省金融机构深入贯彻中央金融工作会议、福建省委金融工作会议要求,传承弘扬、创新发展“晋江经验”,深入实施新时代民营经济强省战略,不断提升服务质效,推动民营经济向“新”而行。期间,本行还积极搭建“政会银保企”服务机制,携手社会各界构建敢贷、愿贷、能贷、会贷的融资生态。

支持乡村全面振兴

本行制定《兴业银行关于加快推动打造乡村振兴福建样板的通知》,引导省内分行加大乡村振兴领域支持力度,积极助力农担农信农保、粮食安全、农业龙头企业产业链、各地特色产业等重点领域。

截至2024末

本行福建省内涉农贷款余额**998.21亿元**较年初新增**52.2亿元**福建省内普惠型涉农贷款余额**137.02亿元**较年初新增**13.38亿元**案例
CASE

助力泉州德化县打造县域千亿产业集群

泉州德化县拥有陶瓷企业4000多家,是全国最大的工艺陶瓷生产和出口基地,陶瓷茶具产量占全国总产量的80%以上。近年来,随着德化陶瓷电商的蓬勃发展,陶瓷产品订单的增加和工艺的持续研发,需要源源不断的资金投入。然而,陶瓷无法作为抵押物,如何解决瓷企资金需求成为一个难题。

2024年6月,兴业银行泉州德化支行正式开业,除近距离的金融服务外,针对德化瓷企的经营运作规律,量身定制专属客户集群服务方案——“兴业陶瓷贷”,面向德化当地陶瓷产业中小微企业和个体工商户,提供最高500万元的信用免抵押授信,为德化县陶瓷产业转型升级、培育千亿陶瓷产业集群提供支持。



深化闽台金融合作

本行积极落实《支持海峡两岸融合发展示范区建设行动方案》，出台重点机构台胞台企服务标准，打造福建省首个台胞台企支付综合服务点，与泉州市、宁德市台湾同胞投资企业协会签署战略合作协议，持续提升区域对台服务能力。

打造专设机构

2024年7月，经国家金融监督管理总局厦门监管局授牌，兴业银行厦门杏林支行和厦门东区支行正式成为“**服务台胞台企重点银行保险机构**”。

截至2024年末

本行在福建省内已有**17**家对台服务重点机构

其中获得监管授牌的支行**6**家



做好台胞服务

- 本行对银联借记卡移动开卡机具进行功能升级，新增**证件校验及人脸识别**功能，持续优化台胞开户服务体验；在大陆久居台胞提供“**兴福E卡**”产品，尊享丰富服务权益体系；
- 举办台胞客户**专项回馈**活动，为办理支付结算、财富管理、个人贷款等业务的台胞客群提供专属优惠回馈活动；
- 厦门分行在监管部门指导下上线“**台胞购买投资产品**”服务，落地全国市场首笔台胞购买投资产品业务，积极服务在闽台胞跨境人民币理财试点建设。



2.1 加快发展新质生产力

在新一轮科技革命和产业变革融合趋势下，新质生产力正逐渐成为经济发展的关键驱动力。兴业银行积极将“国之大者”化为“行之要务”，围绕国家产业布局 and 区域科技创新资源禀赋，加快形成与发展新质生产力相适应的金融服务体系，服务科技创新、现代化产业体系建设，促进“科技—产业—金融”良性循环。

■ 加大“技术流”授信评价

本行持续加大“技术流”授信评价方法的推广运用，从经营能力、行业属性、研发投入、企业资质、信用记录及本行合作多个等维度，依托“数据+模型+系统”技术支撑，着重考察企业知识产权数量和质量、发明专利密集度、科研团队实力、科技资质、科技创新成果奖项等科技创新能力，对科技型企业经营稳定性进行评估，将科创企业的技术“软实力”转换为融资的“硬通货”，助力解决科创企业轻资产、无传统抵押物、“资金流”滞后于“技术流”等问题。

截至2024年末

本行“技术流”授信评价体系已迭代至**5.0**版本

实际投放信贷资金**3,930.36**亿元

有力支持科技型企业的发展

案例
CASE

“技术流”评价体系助力低息专项贷款资金

福建点景科技股份有限公司是位于漳州市的一家国家级高新技术企业，主要从事基于大数据的智慧解决方案，已挂牌上市“新三板”。漳州分行针对该企业的融资需求，制定“量体裁衣”式的专属融资方案，以“科技贷”降低贷款门槛+以“技术流”评价体系提高通过率，并配合“专精特新贷款贴息政策”降低企业贷款成本。2024年2月，成功落地低息专项资金2,000万元，助力企业轻装上阵，加速发展步伐。

案例
CASE

“数字订单融资”+“技术流”服务优质科技型企业

青岛中宝塑业有限公司是一家致力于高性能新材料研发、生产、销售为一体的高新技术企业，公司产品包括改性塑料、完全生物降解塑料、高性能复合材料等拥有自主知识产权的产品，已入选国家级专精特新“小巨人”企业。2024年，该企业获得大额订单，但“轻资产”的科创企业属性不利于获得银行机构传统信贷支持。青岛分行在了解到企业实际情况后，结合企业特点设计“数字订单融资”+“技术流”的融资方案，应用“技术流”评价体系对企业进行评价，结合企业的技术优势、产品优势，运用“数字订单融资”模式为企业批复授信6,000万元贷款额度，后续按照该企业与订单方签订的订单金额的70%为其提供信用贷款支持，同时利用数字订单ERP系统，将订单、物流单、发票、资金回款线上核对，进一步实现订单融资线上化。

支持新兴产业发展

战略性新兴产业是引领未来发展的新支柱、新赛道，代表着新一轮科技革命和产业变革方向。本行持续建立与科技型企业相匹配的新型授信评价体系，持续加大对新兴产业领域的信贷支持，增强金融服务向“新”力。



新一代信息技术

优刻得是一家国家高新技术、省级专精特新企业，主要提供多种大数据服务，包括云数据库、数据传输、数据仓库、数据分析、AI 知识库等。2024 年 10 月，上海分行为该企业提供 1 亿元人民币授信，其中 5,000 万元为知识产权质押融资贷款，款项将用于企业日常经营周转，包括研发、设备采购以及更新等，实现“从软到硬”——盘活知识产权等“软性”资产，助力“硬性”的服务器以及人工智能的算力投入，帮助企业步入快速发展轨道。



人工智能

武汉 W 科技企业专注于提供智慧视觉技术解决方案，已开发了机载光电吊舱 AI 检测、识别、跟踪图像处理模块，车载图像处理模块、图像压缩芯片、智能视频分析系统等基于智慧视觉的嵌入式图像处理产品，广泛应用于应急救援，电力巡检等行业。针对该企业产品开发阶段的资金需求，武汉分行为该企业提供“科技企业研发贷”专属产品，为其匹配研发贷专项资金，解决企业研发资金后顾之忧。



半导体

在江苏，无锡一家成立时间不足 3 年的半导体封装设备制造企业目前正加速推进新一代技术研发工作。无锡分行依托创新推出“科技企业研发贷”专属产品，突破企业财务指标、资产实力限制，根据研发投入提供 700 万元授信支持，有效解决企业技术研发的“燃眉之急”。



生物医药

绿谷制药是上海最早聚焦糖药物研发与生产的创新药企之一,为提升九期一及系列糖类药物产能,满足更多患者的用药需求,绿谷制药计划投入 3.7 亿元,打造国内首个糖药物出口全球生产基地。2024 年,上海分行为该企业提供 2.4 亿元的工业厂房贷款,有效满足企业固定资产投资需求。在此基础上,上海分行继续深耕当地生物医药行业,接连为迪赛诺河南项目、百济张江研发中心等项目等提供贷款及工业厂房贷款,为上海市的生物医药产业发展给予鼎力支持。



新能源

位于福建龙岩的 H 储能企业在行业市场趋于成熟,在锂电池成本持续下降的市场红利下,该企业积极布局锂电新材料产业链,加大力度推进产品和技术创新,优化设备投入。2024 年,龙岩分行结合企业设备购置周期,为企业批复中长期绿色项目贷款 8,000 万元,搭配个性化还款付息方式,满足企业实现锂电池储能系统设备更新改造资金需求,助推企业发展新质生产力,打造卓越高储能设备产品。



工业自动化

从事工业自动化的 L 企业是国内领先的自动化与信息技术解决方案供应商,主营业务包括工业自动化业务、交通自动化业务、机电解决方案等。2024 年,香港分行作为牵头安排及簿记行以及贷款行,助力企业完成美股私有化项目。在该笔项目中,香港分行充分多年积累的项目经验及境内外联动优势,为企业提供全方位、全流程的金融服务方案。在公司成功退市后,香港分行还积极联动境内分行为公司后续业务发展持续提供境内外的商业银行综合服务,为企业公司提供日常的员工工资代发、公司流动资金融资、结算及跨境融资服务,支持企业长期健康发展。

2.2 服务重点区域建设

兴业银行积极响应国家重大区域发展战略，深化“区域+行业”策略，基于自身的金融业务能力与领先的金融服务水平，积极融入到国家重点区域的一体化进程当中，围绕京津冀、长三角、粤港澳大湾区等关键战略区域和中西部等地区，持续提升金融服务实体经济和区域协调发展的质量和效能，以优质金融精准支持区域经济、环境和社会协调发展。

■ 支持京津冀地区协同发展

案例 CASE

天津分行助力张家口大数据产业基础设施建设

随着数字经济的蓬勃发展，河北省张家口市正在加速构建大数据产业基础设施，已成为京津冀地区重要的数据中心和算力服务基地。天津分行落实“区域+行业”策略，积极响应地方政府和产业发展对大数据产业基础设施的需求，专注于为张家口的关键基础设施项目提供贷款支持，年内为多个张家口地区的重要数据中心项目提供项目贷款，有力支持京津冀地区大数据产业生态的完善。

合盈数据(怀来)科技产业园：天津分行为该项目提供金融支持，帮助建设国内领先的大型数据中心集群，满足京津冀地区日益增长的算力需求。



宝德数坝数字产业(河北)有限公司：天津分行通过项目贷款支持该公司在张家口市建设本地化的服务器生产线，填补大数据装备制造行业的空白，进一步提升张家口大数据产业的整体竞争力。



■ 支持长三角一体化发展

案例 CASE

杭州分行落地“平急两用”公共基础设施项目贷款

浙江发网智能物流设备物联网产业化项目，是浙江省重大项目、杭州市重点项目和临安区最重要招商引资项目。2024年，杭州分行对发网智能物流设备物联网产业化项目发放1.2亿元银团贷款，这是首笔“平急两用”公共基础设施项目贷款。

杭州分行与该企业结缘良久，在得悉企业在临安地区选址时，分行工作人员曾多次陪同企业前往临安多地选址考察。在了解到项目的融资需求后，杭州分行积极跟进制定项目服务方案，同时联合金融同业共同做好客户业务支持，牵头制定融资方案，推进银团贷款。在项目推进的过程中，临安支行多次牵头组织召开银团会议，解决项目融资难点，协调各家行达成一致，并在项目放款的过程中，主动承担协议文本起草、抵押办理等工作，最终顺利完成银团贷款落地，有效满足项目建设资金需求。

支持粤港澳大湾区建设

案例 CASE

广州分行推动构建粤港澳大湾区金融互联互通

为更好服务粤港澳大湾区金融市场互联互通,促进区域经济融合发展,广州分行积极投入“跨境理财通”业务试点。自2024年“跨境理财通2.0”政策落地以来,广州分行从区域特点着手,结合大湾区的地域优势,重点加强跨境理财业务的创新,已与兴业银行香港分行、香港创兴银行及澳门发展银行建立“跨境理财通”合作关系,累计开户达451户(其中南向通449户、北向通2户),较上年增加443户。同时,广州分行在严格落实监管要求的基础上,有序提升数字化服务能力,持续满足大湾区居民多元化资产配置需求。

支持中西部地区发展

案例 CASE

深化能源项目合作,助力西部经济协调发展

晶科集团是光伏行业的龙头企业,近年来其跨区域布局显著。针对该企业在多个中西部省市的项目建设需求,上海分行响应本行东西部协作发展战略,与西部分行对接,通过差异化授权等多种方式开展全国业务联动,为企业提供创新合作路径,并为西部地区的经济发展注入全新动能。

在青海晶科能源有限公司二期20GW项目,上海分行与西宁分行对接,为项目提供敞口授信15亿元,落地3亿元,并结合青海当地优势实现降本增效。

在山西晶科一体化大基地年产28GW切片与高效电池片智能化生产线项目中,上海分行携手太原分行,为项目提供敞口授信14.4亿元,落地3.33亿元,建成后可实现光伏电池产能年规模28GW。通过落实“区域+行业”策略,上海分行因地制宜,结合地区的特色优势积极赋能企业,不仅促进风险的合理分担与资源的优化配置、助力光伏产业提质增效,更为西部地区的经济发展注入强劲动力,推动区域经济实现协同发展。



支持东北振兴

案例 CASE

推动“基石计划”,支持区域重大项目建设

本溪龙新矿业思山岭铁矿项目是目前国内探明登记的最大单体铁矿,资源储量达24.84亿吨,一期采选矿规模1,500万吨/年。该项目是首批入选国家“基石计划”的重点项目之一。2023年8月,沈阳分行牵头为该项目发放银团贷款35亿元,该项目总资金需求58.13亿元,项目自有资金23.13亿元。截至2024年末,该银团贷款已投放26.93亿元,其中本行投放银团余额为10亿元,占比37.13%。截至2024年末,“思山岭铁矿开发项目”建设已完成总工程量的88%左右,第一阶段750万吨采选已进入生产阶段。项目建成后,将成为世界规模最大的大直径深孔空场嗣后充填法开采的绿色、智能化矿山企业,对提升东北区域钢铁企业铁矿石自给率,保障国家铁矿资源安全、促进东北振兴、对于传统行业的改造升级具有重要意义。



2.3推动高水平对外开放

兴业银行坚持国际化发展战略，主动融入国家对外开放大局，持续扩大全球业务布局，不断提升全球综合金融服务能力，协助中资企业“走出去”、全球客户“引进来”，为全球客户提供一体化综合金融服务，推动国内优质企业与国际投资者的跨境交流。

优化跨境金融服务

本行不断提升跨境金融服务水平，完善跨境金融服务体系，助力企业在全球产业链、价值链发挥更加重要的作用。

运用跨境融资手段助力小微企业发展

运用跨境融资等产品，助力小微企业获得融资，持续激发发展新动能。2024年8月，香港分行发行“普惠科创企业”社会责任美元债券，规模5亿美元，期限3年，募集资金将专项用于“通过向小微企业提供贷款间接创造就业”的合格项目。

服务全球资金管理

提升面向“走出去”中资跨国企业集团跨境财资服务，共享直连全球资金管理合作集团客户连续四年位居国内商业银行首位；创新推出“CIPS(人民币跨境支付系统)+司库”新型财资管理模式，推出银银直连模式以更低成本全球资金管理服务为客户提供差异化选择，助力企业开启多元化全球资金管理服务模式。

优化跨境服务旅程

上线国际业务线上服务平台4.0版，依托客户旅程升级实现跨境金融服务与非金融服务的有机融合，从理念、体验、服务、能力和场景等五个方面进行全面升级，结合本行跨境资金池系统，打造优质线上跨境服务平台，为企业提供综合化的跨境金融服务方案。

响应国家外汇管理局外汇便利化政策，助推优质企业贸易收支便利化政策提质增效，推出企金客户“汇入汇款直入账”产品，支持货物贸易与服务贸易项下跨境本外币、境内外币汇入汇款的自动化处理，达到简化入账流程、提升流程效率、优化客户体验的效果。

全面升级国际业务功能，覆盖更多跨境场景，将客户系统与银行系统平滑对接并有机融合，为客户提供金融+非金融服务，有效客户数稳步增长，2024年自然增长率达25.6%。

积极助推多边央行数字货币桥进入最小可行化产品阶段，成为国内股份制银行首批参与者，并基于货币桥在成都、苏州、大连等地实现银行间资金调拨、货物贸易及服务贸易场景下的跨境资金交易；实现合作行经由本行接入货币桥，有效延伸数字人民币服务触手，践行数字人民币人民性。

创新跨境电商服务

推出《跨境电商金融服务方案2.0版》，积极构建属地跨境电商生态场景，上线跨境电商零售进口税款担保电子化保函，进一步促进跨境电商零售进口贸易便利化，提升跨境电商企业支付海关税款的便捷性；在兴业管家(单证通)跨境电商专区新增“阳光跨境”功能板块，新增多项非金融服务，协助企业掌握行业动态及发展前景，助力企业专业、高效开展跨境业务。

案例
CASE

汇入汇款直入账缓解企业结算焦虑

深圳T企业是一家经营国际货运代理的小微企业，主要经营航空货运和海运业务，随着跨境电商高速发展，企业面临资金周转效率的挑战。针对跨境资金结算领域对企业收付款的时效要求，本行创新业汇



入汇款直入账产品，简化业务处理流程，实现系统智能审核、自动入账，单笔入账耗时由3小时缩短至20秒，大幅缩短业务办理时间，精准解决需要快速资金周转且交易对手相对固定的货运企业的“痛点”，尤其在收取海运费收汇场景中显示出优势。

案例
CASE

优化跨境线上系统，助力跨境结算高效发展

航运是全球贸易中不可或缺要素，在国际贸易和经济增长中发挥着重要作用。2024年，青岛分行上线“航运金融板块”，开放“境内外币海运费支付功能”，可联动税务系统自动校验发票真实性，并能完成汇款要素提取，全流程线上办理，解决货代、船代、船公司等运输企业在高频、小额付汇过程中面临的填写资料多、流程长的痛点。针对航运客群，能够大幅优化海运费支付效率，显著优化客户体验。

支持“一带一路”建设

2024年是共建“一带一路”倡议提出10周年。立足新起点、新机遇，本行以“设施联通、贸易畅通”受益客群为重点，紧跟“一带一路”区域需求，依托国际银团、出口买方信贷等创新融资产品，加大对“一带一路”沿线国家及重点项目支持。

案例
CASE

独立承贷中建马尔代夫汽配城项目

中建马尔代夫汽配城项目是中马两国元首见签的“一带一路”高峰论坛成果清单项目，在推动绿色转型、建设“小而美”民生项目等方面具有重要意义。2024年，本行对该项目进行独立承贷，成为本行首笔在中国信保“双95”保险支持下的出口买方信贷融资，为本行共建“一带一路”高质量发展、发挥中国金融大国担当、寻求合作共赢进行积极探索。

助力企业出海远航

本行积极打好涉足境外业务基本功，发挥香港分行“桥头堡”作用，和主要境外项目牵头行建立朋友圈，完善境外尽调存续期管理方法，不断提升境内分行境外项目的参与能力。同时，灵活运用国际银团、出口买方信贷等产品，与出口信保公司加强合作，多措并举共助企业出海。

案例 CASE

苏州分行为“走出去”企业解决融资难题，助力开拓国际市场

苏州分行紧跟“走出去”企业境外发展步伐，为“走出去”企业的境外关联公司提供融资便利。通过“跨境直贷”的方式，为“走出去”企业境外关联企业NRA账户（非居民账户）累计提供人民币贷款资金3.01亿元，在有效解决境外融资难的同时，让企业享受到境内人民币融资的优惠利率，为企业实现降本增效。



苏州分行举办“扬帆出海共兴未来”主题活动

案例 CASE

“零接触”数字金融 助力企业便捷“出海”

R公司主要从事供应链管理服务、新能源汽车销售及货物进出口业务，是国家级专精特新“小巨人”企业。2024年，该公司因投资境外研发中心项目，需将首期投资款汇出。十堰分行进行展业调查评估后，推荐企业通过“兴业管家（单证通）”系统提交境外直接投资外汇登记业务申请，线上提交影像资料，快速

完成信息登记，使得资本项目外汇登记服务全程“触手可及”、银企沟通零距离。

“原来要跑网点的业务，现在足不出户10分钟就能办完，真的很便利！”高效的数字服务得到企业负责人的称赞。



环境篇

ENVIRONMENT

坚持绿色导向, 共建生态美好家园

73 / 专题: 聚焦绿色转型, 共促投融资业务可持续

80 / 3.1 应对气候变化

85 / 3.2 发展绿色金融

92 / 3.3 保护生物多样性

95 / 3.4 践行绿色运营

102 / 3.5 加强绿色合作

专题

聚焦绿色转型, 共促投融资业务可持续

在全球气候变化加剧与我国“双碳”目标纵深推进的背景下, 全社会绿色低碳转型已成为推动高质量发展、构建人与自然和谐共生现代化的重要引擎。这一转型对产业结构调整、能源体系升级、技术创新突破提出更高要求, 同时也为金融机构发挥资源配置功能创造新场景。兴业银行作为绿色金融和ESG领域的先行者, 积极践行“寓义于利”的可持续发展理念, 主动将环境、社会 and 治理因素纳入授信全流程, 强化尽职调查、合规审查、审批管理、合同条款、资金拨付管理及贷后(投后)管理等投融资全流程管理, 全方位提升ESG风险管理水平, 并通过多维度的策略与创新实践, 为经济、社会、环境的可持续发展贡献力量。

■ ESG融入授信流程

本行持续完善ESG授信政策, 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, 针对本行投融资授信业务, 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、存续期管理等各环节。



ESG尽职调查

本行针对企业金融客户制定ESG内嵌授信流程方案，在尽职调查环节，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，重点强化对客户ESG表现相关的基础信息及数据的收集与验证，覆盖能源消耗、水资源利用、温室气体排放、企业环境信用评价、环保行政处罚、供应商管理、客户投诉、员工社保数据、偿债能力、信息披露、负面新闻等39类指标，确保信息的真实、完整及有效性。

ESG尽职调查环节的考察内容

- 环境、社会与治理风险管理制度建立完善情况
- 已采取预防环境、社会 and 治理风险措施
- 相关生产、经营、排污等许可取得情况
- 节能评估审查和环境影响评价情况
- 安全生产和健康卫生标准执行情况
- 生产工艺、能效利用情况
- 劳动用工情况
- 对周边环境造成负面影响程度
- 监管部门的环保、安全生产历史记录等

授信审查审批

本行根据相关风险评估标准将客户分为A、B、C、D四类，针对各类客户实施差异化授信控制。

客户ESG差异化授信控制

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。

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。

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。

D类客户

原则上新客户禁止介入，存量客户及时压缩退出。在放款审核环节，需审核ESG相关审批要求落实情况与法律文书签订情况。

放款审核

本行严格审核ESG相关审批要求落实情况与法律文书签订情况。本行在审批通知书的放款前提条件中明确标注“核实确认申请人生产经营资质、环保、安全等国家相关规定,各项手续齐备有效,不属于淘汰落后产能企业”。

放款审核的具体措施

- 根据审批意见通知书要求落实C、D类客户控制措施,如违法违规事件整改、资本金到位及投入等。
- 核实审批通知书中有关环境、社会 and 治理风险管控要求的落实情况。
- 严格按照相关制度及审查审批要求在融资合同中添加补充条款或要求客户出具相应承诺函。

存续期管理

除落实客户的存续期风险管理要求外,本行要求各级机构做好客户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。以火电行业为例,本行将碳定价、碳表现纳入授信管理流程,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;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

2024年,本行进一步响应高质量发展、数字化转型和绿色发展大趋势,以新理念、新动能、新工具布局“五篇大文章”,执行“有保、有控、有压”的差异化授信政策,围绕聚焦重点行业及重点区域,引导信贷资源投向符合ESG相关要求、低能耗、低排放、低污染、高效率、市场前景良好的业务领域,进一步提升风险政策的精细化水平,更好服务业务发展。

围绕国际“双碳”目标,发挥绿金先行优势

丰富完善绿色金融产品与服务体系,聚焦清洁能源、节能环保和碳减排技术等“降碳减污”重点领域,加快构建绿色资产,拓面上量,持续推进资产组合低碳转型及生物多样性保护,缓释环境敏感风险敞口;把握碳金融领域业务机遇,以“交易+做市”为抓手,“碳权+碳汇”为标的,完善碳金融综合服务体系;探索海洋经济可持续发展投资项目,加快海洋产业金融产品创新,推动蓝色经济重点区域金融供需有效对接。

传统高耗能行业风险管控

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。

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,从严控制高碳高风险行业新增授信。

严守合规底线和风险底线

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 and 企业的约束作用,防范潜在风险,挖掘绿色金融机遇;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。

2024年,本行制定第七版《关于调整优化高碳行业管控要求的通知》,对于煤炭、煤电、煤化工、石化等九大管控行业,持续完善管控策略,稳步推进“压降高风险,推绿色转型”,保障高碳资产结构优化及质量稳定,从严控制高碳高风险行业新增授信。

高碳高风险行管控策略

除符合绿色金融、转型金融、保供类业务以外,继续严格控制辖内高风险客户敞口余额,较年初管控基数不得新增。

要求在尽职调查报告中的合规性分析板块,对企业绿色发展、低碳转型情况等列示及分析,包括:申贷主体或项目能耗及碳排数据;上轮授信期内能耗及碳排变化情况及行业基准;申贷主体或项目技术路线、设备工艺情况,是否属于产业结构调整目录中的限制类及淘汰类,是否符合行业其他标准规范要求。

结合高碳客户分类结果合理核定授信方案。对于高风险客户,核定敞口原则上不得超过管控基期(年初数)敞口余额;对于高风险客户开展的绿色、转型及符合条件的保供业务,须核定专项额度并单列管理。

持续跟踪企业的财务指标、运营指标、碳排指标、能耗指标等核心经营信息变化情况,动态调整高碳高风险客户清单,并相应调整管控策略。

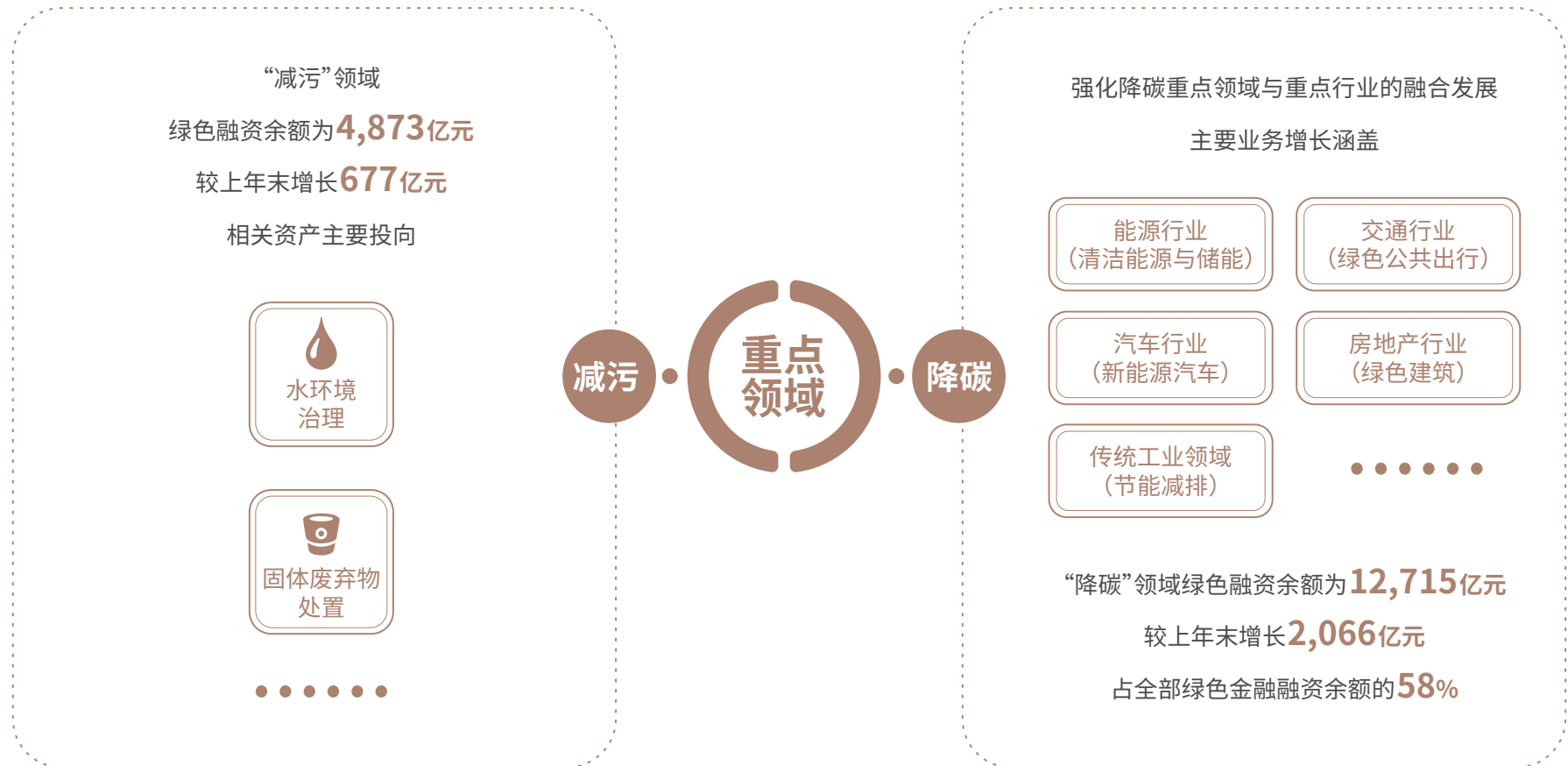
案例 CASE

加强高碳风险管控,中止A企业授信申请

A企业主要从事石化产品的生产与销售,所处炼油行业为高碳行业。本行审查审批中发现A企业新建产能已不符合国家和地方的相关产业政策,曾被中央环保督察组要求拆除整改,存在潜在的环境及社会风险。同时,申贷主体内部管理不规范、财务指标存在弱化风险,在综合评判后未予通过该笔业务的申请。

协同推进降碳减污

本行持续推进业务全绿转型，聚焦“降碳减污协同增效”重点领域与区域，持续开展服务模式创新，加大绿色资产投放，持续调整优化业务结构。



九个绿色金融改革创新实验区
自签约以来
累计实现投放
1.65万亿元

福建省内分行绿色金融
融资规模**1,843.73亿元**
较年初增长**11.21%**

长江流域沿线分行绿色金融
融资余额**9,215亿元**
较年初增长**1,017亿元**

黄河流域沿线分行绿色金融
融资余额**4,090亿元**
较年初增长**661亿元**

西部风光大基地建设
相关分行的绿色金融
融资余额**1,863亿元**
较年初增长**350亿元**
业务结构调整明显

3.1 应对气候变化

兴业银行为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，主动识别和评估气候风险，开展气候风险管理的流程建设和工具开发，着力加强对碳资产的识别、评估、计算、管理和应用，切实将气候相关因素嵌入全面风险管理流程。

治理

本行将气候风险纳入全面风险管理体系，不断完善气候风险的治理机制。由管理层定期向董事会报告ESG与气候相关风险等重要事项，通过董事会针对相关意见形成董事会意见传导函，将董事会意见和建议传导至管理层和总行相关管理部门，推动气候风险管理水平的提升。

董事会

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，在本行《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。董事会审议本行气候风险相关议题，确定逐步搭建应对气候相关风险的“识别—计量—应用”框架，积极应对气候风险影响，逐步推进气候风险管理在具体业务中的应用。战略与ESG委员会负责决定可持续发展及ESG各项战略规划，将ESG纳入五年发展战略规划，其中亦明确气候风险管理在整体战略中的重要地位。

管理层

本行将ESG与气候风险管理纳入全面风险管理体系，明确总行风险管理委员会在气候风险管理方面的具体管理职责，定期向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。本行管理层定期向董事会报告ESG与气候相关风险等重要事项，通过董事会意见传导函，将董事会意见和建议传导至管理层和总行相关管理部门，推动气候风险管理水平的提升。

执行层

风险管理部作为本行气候风险的牵头负责部门，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，并配合披露气候风险压力测试情况。

战略与管理

兴业银行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“降碳减污”重点领域,全面助力我国经济社会绿色低碳转型。

持续做优绿色金融

本行积极贯彻新发展理念,稳步推进集团业务全绿转型,切实助力“双碳”目标,做好绿色金融大文章,服务美丽中国建设。年内,本行发布《关于做好金融“五篇大文章”的行动方案》《关于推进绿色金融高质量发展的意见》等政策文件,提出做优绿色金融,致力于成为一流的绿色金融综合服务商的发展目标,提出加快绿色金融业务发展、优化升级绿色金融产品、推动绿色金融数字化转型的工作举措。同时,确定体系建设、业务规模、效益质量三大目标,要求到2027年,绿色金融基础设施、环境信息披露、风险管理、绿色金融产品和服务、政策支持体系不断优化完善,逐步形成市场领先的绿色金融服务体系。

有关本行绿色金融的实践进展详见本报告“3.2 发展绿色金融”一节。

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,严重时将影响金融系统的稳定性,包括在经济社会低碳转型进程中,气候变化对传统风险类别造成影响。

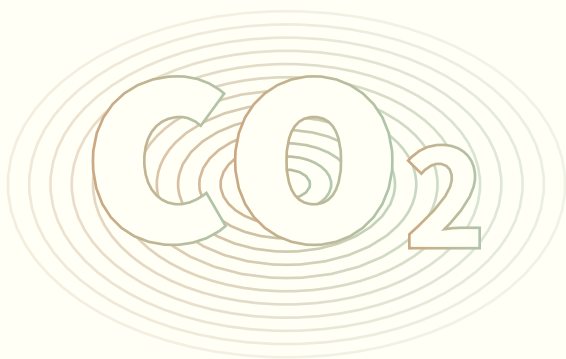
本行自2021年起定期开展气候风险压力测试,评估在实现“双碳”目标下应对转型风险的能力,并主动披露气候风险压力测试情况,同时开展物理风险压力测试研究探索。2024年,本行进一步将测试行业覆盖范围由电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、航空、有色金属冶炼等八大高碳行业,拓展至上述八大高碳行业 and 上游煤炭行业。同时,通过丰富压力情景,考虑碳排放价格、能源消耗量等因素对高碳相关行业客户还款能力的冲击,进而分析对信贷资产质量和资本充足水平的影响。测试设置轻度、中度、重度三种压力情景,以2023年末为基期,测试期限至2030年。从测试结果看,若上述高碳相关行业客户不进行低碳转型,在压力情景下还款能力会出现不同程度的下降,但整体风险可控。在重度压力情景下,至2030年末本行资本充足率下降约0.44个百分点,资本充足指标在各种压力情景下均满足监管要求。

气候风险纳入授信政策

本行于2024年在授信政策中纳入气候风险管理的相关要求，规定做好气候风险管理，认真贯彻落实本行绿色信贷政策要求，不断提升贷款气候风险管理能力与水平，进一步聚焦重点行业及重点区域，积极引导信贷资源投向低能耗、低排放、低污染、高效率、市场前景良好的业务领域。同时，本行加强与企业、政府主管部门的沟通协调，密切关注所在地区能源消费总量和能耗强度“双控”目标执行情况，持续跟踪“两高”项目生态环境源头防控和重点行业碳排放环境影响评价试点情况，分析碳交易价格对客户资产、负债、损益等方面的影响，及时评估客户气候风险，提前布局，稳妥有序调整信贷结构。

开展全行碳盘查工作

本行依托自主开发的“双碳管理平台”开展全行碳盘查工作，对各机构碳排放数据进行收集、分析、计算，并通过识别重点碳排放环节，引导各级机构采取节能降碳措施，减少分支机构非必要耗能支出，在降低分支机构运营成本的同时，助力全行绿色运营与碳管理体系能力建设。



探索投融资活动碳核算

本行积极开展投融资碳核算研究，将投融资活动碳排放核算作为本行防范气候风险的重要基础，以及实现投融资低碳转型的重要支撑，通过开展投融资碳核算了解资产碳排放状况，促使银行逐步优化资产结构，渐进有序降低资产组合的碳强度，开发创新绿色金融产品和服务，为低碳资产配置更多的金融资源。2024年，本行启动全面投融资碳核算工作，按照人民银行《金融机构碳核算技术指南（试行）》等相关标准，以2023年末境内全行业的企业客户人民币贷款为核算范围，已于2025年2月末完成投融资碳核算数据采集、校验与初步核算。

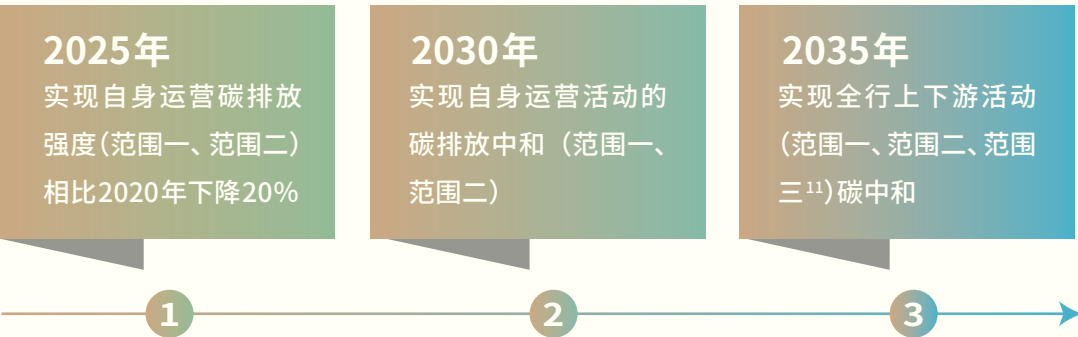
影响、风险和机遇管理

本行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。2024年，本行根据监管部门要求，向监管报送《兴业银行气候风险统计情况报告》。

类别	因素	潜在影响	应对措施
风险	物理风险: 包括台风、洪水、干旱、极端高温等急性极端灾害破坏, 以及海平面上升、降水量变化等气候模式渐进演变。	急性气候灾害会直接导致财产损失, 如企业厂房、设备被破坏、生产停滞等, 从而增加银行贷款违约风险; 长期的气候变迁亦可能使农业、渔业等行业生产条件恶化, 造成相关企业经营困难, 影响银行信贷资产质量。	建立气候风险评估体系, 将物理风险纳入全面风险管理框架; 通过压力测试评估气候变化对贷款组合的潜在影响, 提前制定应对措施。
	转型风险: 经济向低碳和可持续发展转型过程中, 政策、法律和市场变化带来的损失和风险。如各国政府出台的碳税、排放限额等环境法规和政策, 以及新型替代技术的应用。	传统高碳行业(如煤炭、石油和天然气)因政策限制和成本增加, 资产贬值, 企业运营风险增大, 导致银行对相关行业的贷款面临违约风险; 消费者对低碳产品和服务的需求增加, 使高碳产品市场萎缩, 相关企业收入减少, 影响银行信贷回收; 低碳转型过程中, 部分企业可能因无法适应技术变革而倒闭, 银行的不良贷款率上升。	适时调整业务和信贷策略, 在制定风险框架和资本配置时纳入气候因素, 对高碳行业贷款进行严格限制和风险评估, 加大对低碳、环保等新兴产业的支持力度; 加强对企业低碳转型的指导和支持, 提供相关金融产品和服务, 降低转型风险; 推动信息披露与透明化, 增强投资者和公众的信任。
机遇	绿色金融业务机会: 高碳行业转型、低碳产业发展将产生对转型金融的相关需求, 通过创新和丰富绿色金融产品拓展新兴市场机会、并在市场上占据先机。	若能拓展创新绿色金融、转型金融相关产品及服务, 协助客户进行绿色转型, 有助于通过相关产品服务促进业务收入增加; 存款人和投资者环保意识的提高可能会增加对绿色金融业务的支持, 有助于绿色/ESG相关主题产品的发行。	加大绿色金融产品创新力度, 开发多样化的绿色投融资产品, 为可再生能源项目、绿色交通、能源转型等重点领域提供融资支持; 发行绿色债券, 筹集资金用于绿色项目建设; 创新碳金融业务, 持续完善碳金融产品服务体系; 升级推广本行“双碳管理平台”。
	能源和资源效率提升: 银行业务的数字化转型及可再生能源为银行绿色运营带来新的机会。	通过节能设备改造、优化能源管理系统、可再生能源使用等绿色运营措施, 能降低能源消耗和资源浪费, 长期来看可有效减少运营成本, 提高银行的经济效益。	优化办公场所能源管理: 提高能源利用率; 逐步引入光伏发电、新能源电车; 全面实施数字化转型, 持续探索构建与数字经济相匹配的金融服务体系; 从绿色办公、绿色出行、绿色活动、绿色消费和绿色建造等方面协同发力, 推进绿色运营。

指标与目标

本行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：



根据碳中和时间表，本行围绕绿色办公、绿色出行、绿色采购、绿色建筑和绿色文化等方面，践行绿色低碳运营。本年度印发《关于推进本行绿色运营工作和2024年上半年碳盘查工作的通知》，摸清碳排放家底，制定各级机构年度碳减排工作任务；出台《绿色运营措施及标准》，涵盖16类、42项节能减排策略，为各机构进行节能减排工作计划制定、实施提供参考，推动碳中和目标落地实施。为提升绿色运营和碳减排成效，本行积极探索碳减排评价指标，加强绿色运营管理与指导，有效推动碳中和目标落地实施。

关键指标	管理目标	2024年进展
自身碳排放强度(范围1和范围2)	到2025年——实现自身碳排放强度(范围1和范围2)相比2020年下降20%	2024年度的集团碳排放强度(范围1和范围2)为 3.68 吨/人，较2020年下降 14.81% ；单位资产总额碳排放量为 2.40 吨/亿元，较2020年下降 26.61% 。
自身碳排放量(包括范围1和范围2的碳排放)	2030年前——实现自身运营活动的碳中和(包括范围1和范围2的碳排放)	2024年度的集团温室气体排放总量(范围1和范围2)为 252,580.58 吨，较上年下降 2.55% ；截至2024年末，全行碳中和网点 11 家、绿色支行 4 家。
全行上下游活动的碳排放(包含范围3的碳排放)	2035年前——实现全行上下游活动的碳中和(包含范围3的碳排放)	详见本报告“3.4践行绿色运营”；本年度绿色贷款所支持的绿色项目实现年减排二氧化碳量达 2,524.41 万吨。

¹¹ 此处范围3排放包含商务旅行、雇员通勤、垃圾处理、运输和配送(上游与下游)等类别，不含投融资碳排放。

3.2发展绿色金融

兴业银行作为绿色金融的积极践行者，锚定“双碳”目标，深入贯彻新发展理念，将绿色金融视作重要发展方向，持续推动并参与绿色金融创新，引导产业、能源结构向绿色低碳转型，在服务绿色发展、实现双碳目标进程中持续主动作为。2024年，本行升级打造“集团多元产品+双碳服务专业产品+重点行业解决专案”的绿色金融产品与服务体系，推动绿色金融服务创新升级，保持绿色金融业务稳步增长。

推进产品体系优化升级

2024年，本行全面升级绿色金融产品与服务体系，以“向绿而兴 服务美丽中国建设”为主题，围绕“融资、投资、募资、引资”的金融服务逻辑，以“绿色商行+绿色投行+绿色零售”为核心，以“绿色租赁+绿色信托+绿色基金”为补充，聚焦绿色产业最前沿，服务绿色融资与融智新需求，积极打造“集团多元产品+双碳服务专业产品+重点行业解决专案”三个层级的产品与服务体系。

截至2024年末

本行绿色金融客户数**7.18万户**，较上年末增长**23.14%**

其中，深绿客户(客户主营范围符合绿色产业指导目录)

较上年末增长**26.06%**至**6.57万户**

绿色商行

截至2024年末

人行口径绿色贷款余额**9,679.31亿元**，较上年末增长**19.64%**

其中，清洁能源、水资源行业、固废处理等为重点领域

本行与**9个**国家绿色金融改革创新试验区战略合作全覆盖

与**20**余个气候投融资试点、碳达峰试点地区有关政府签署战略合作协议

绿色贷款所支持的绿色项目环境绩效

指标	2024年
可实现年节约标准煤量(万吨)	1,049.72
可实现年减排二氧化碳量(万吨)	2,524.41
可实现年节水量(万吨)	1,086.19
可实现年减排氮氧化物量(万吨)	30.09
可实现年减排二氧化硫量(万吨)	42.74
可实现年减排化学需氧量(万吨)	20.94
可实现年减排氨氮量(万吨)	1.08

本行围绕绿色融资领域持续开展业务创新,年内实现多项首单、首创产品,如:新疆首单排污权质押贷款、陕西省首单排污权质押贷款、吉林省首单碳足迹挂钩贷款、山西省首单碳足迹挂钩贷款、全行首单CCER(国家核证自愿减排量)重启后煤矿瓦斯方法学CCER开发贷款、全行首单EOD(生态环境导向的环境开发项目)股权融资项目、全行首单绿色电力证书挂钩贷款、成都分行全国首单水权质押贷款、武汉分行全行首笔全国碳市场履约完成证明挂钩贷款、昆明分行全行首笔页岩气矿业权贷款、苏州分行全行首单EOD股权投资项目、大连分行全国碳达峰试点区首个分布式光伏可持续发展双挂钩贷款。



助力千亩红树林奔赴“蓝碳金融”新蓝海

“蓝碳”,即海洋碳汇,是指将二氧化碳封存在海洋生态系统中,是通过增汇实现碳中和目标的重要方式。2024年10月,深圳分行在2024年中国海洋经济博览会上与深圳市蓝碳家化科技有限公司进行蓝碳金融创新合作签约,落地全国首个以“应对气候变化+生物多样性保护”为目的的红树林保护项目碳汇质押金融业务。该笔碳汇共计3,800余吨,资金将反哺于红树林保护与修复,实现从开发、确权、交易到应用的完整闭环,激发企业参与红树林保护和碳汇开发的积极性,促进碳汇资源有效利用和增值,推动生态资源向生态资本和生态红利转化。该项目受到各界广泛关注,获得深圳市绿色金融协会颁发的“2024年蓝色金融产品服务创新奖”。



新疆首笔排污权质押贷款落地

2024年,乌鲁木齐分行以排污权为质押,向新疆维吾尔自治区S钢铁企业发放贷款3,037万元,成为新疆落地的首笔排污权质押贷款。依托该笔排污权质押贷款,企业以有偿取得的排污权(以排污许可证形式确认)为抵押物,向本行申请获得贷款,实现将排污权指标“变现”,不仅帮助企业盘活环境权益资产,减缓企业运行资金压力,更为深化绿色金融创新进行了有益的探索,有助于拓展排污权交易属性和金融属性,让更多企业享受到绿色发展红利。

绿色投行

本行发挥“商行+投行”优势,积极参与绿色债券市场建设,通过优化内部资源配置,在内部资金转移定价等方面给予绿色债券低成本资金支持,并积极探索绿色债券做市业务,为绿色债券市场提供更多流动性,降低绿色债券发行人融资成本。2024年,本行绿色债券承销规模达207.13亿元,继续保持股份制银行前列。其中,完成多项全国首单“气候友好型绿色债券”、全国首单“绿色债券+气候债券双贴标绿债”、全国银行间首单“绿色商务写字楼类REITs(房地产投资信托基金)项目”等多个创新项目。同时,持续加强绿色债券投资力度,全年累计投资绿色债券规模219.24亿元。

案例 CASE

广州分行助力全国首单气候友好型绿色债券成功发行

2024年7月,由本行牵头主承销的“广东能源融资租赁有限公司2024年度第一期绿色中期票据”成功发行,为全国首单气候友好型绿色债券。该笔债券注册金额10亿元,首期发行金额3亿元,发行期限3年,票面利率2.25%,募集资金全部用于绿色能源项目,涵盖广东省内6个光伏发电类项目、2个风力发电项目、4个天然气发电项目,涉及的募投项目均被纳入广州南沙气候投融资项目库。经测算,该债券募集资金投向绿色产业项目每年可实现减排二氧化碳1,499.67万吨,节约标煤710.21万吨,减排二氧化硫0.74万吨、氮氧化物1.19万吨、颗粒物0.15万吨,环境效益显著。

绿色零售

本行响应国家《关于促进服务消费高质量发展的意见》,持续深化“金融”与“绿色消费场景”的无缝对接,为消费者提供更加便捷、高效的绿色金融服务,助力消费者践行绿色生活理念。兴业消费金融制定《绿色消费金融业务及客户认定指引》,对于绿色消费金融业务、绿色消费及可持续金融客户在前端进行识别;贷中打造全流程智能风控体系,从客户画像到审批决策全面考虑ESG影响,针对绿色消费贷款客户,优化审批流程,提升服务效率与客户体验。

绿色租赁

本行子公司兴业金租公司将绿色租赁作为重要战略定位和差异化发展的落脚点,围绕新能源、传统工业绿色升级、污染防治等领域,推动金融租赁业务“全绿”转型,助力降碳减污。截至2024年末,绿色租赁业务规模798亿元,投放绿色项目约占兴业金租公司总投放的五分之二。

案例 CASE

落地金租行业首单“碳排放权质押”业务

2024年,兴业金租公司落地金租行业首单“碳排放权质押”业务,为民营造纸企业转提供1.8亿元“直租+回租”资金支持,以该企业所拥有的7,500吨碳排放权作为质押物,并在中登网完成登记,盘活企业的存量碳排放权资产,缓解企业的融资压力,增强企业参与“双碳”建设的动力,得到企业的认可。作为金租行业首次在碳排放权质押方面的尝试,该笔业务丰富与碳排放权关联的金融产品及交易方式,助力碳市场流动性增强。

绿色信托

截至2024年末,本行子公司兴业信托绿色信托规模余额171亿元。2024年,兴业信托继续坚持服务“降碳”“减污”两大绿色重点领域,绿色金融业务约80亿元,擦亮集团“绿色银行”名片。

案例 CASE

兴业信托落地个人汽车抵押贷款绿色资产支持证券项目

兴业信托年内落地“长金2024年第二期个人汽车抵押贷款绿色资产支持证券”项目,规模21.5亿元。基础资产对应的车辆全部为新能源汽车,募集资金计划全部用于发放新能源汽车贷款。根据专业机构测算,本期资产支持证券基础资产对应的项目相对于传统燃油汽车而言,预计每年可实现二氧化碳减排约80,461.65吨,节能量约34,780.54吨标准煤;本期资产支持证券募集资金拟投新能源汽车项目相对于传统燃油车而言,预计每年可实现协同二氧化碳减排量约23,693.13吨,节能量约10,241.65吨标准煤。

案例 CASE

落地首笔绿色金融家族信托业务

兴业信托发挥银行系信托在资金端获客的资源优势,以债权家族信托为切入点,创新落地首笔绿色金融家族信托业务,助力装配式建筑、建筑垃圾回收企业可持续经营。该方案在帮助客户做好家族财富传承安排的同时,为企业主向企业输血搭建一条合规有序的路径,助力绿色企业可持续经营,得到客户的认可。

绿色基金

本行子公司兴银理财高度关注并积极参与ESG和绿色投资市场,通过产品策略创新、形态创新等方式,积极创设多资产多策略、权益类产品,不断丰富ESG和绿色产品体系。截至2024年末,兴银理财ESG及绿色理财产品累计发行2,203亿元,产品保有规模位列市场前列。同时,兴银理财探索应用ESG整合的相关策略,通过应用筛选策略、整合策略、企业参与和股东行动、主题投资策略等方式,为投资者参与ESG投资提供多元的选择。

本行子公司兴业基金为公募行业第二家创设绿色债券主题基金的管理人,旗下所管理的“兴业绿色纯债一年定期开放债券型证券投资基金”投向符合绿色投资理念的债券不低于非现金基金资产的80%。该产品稳健运作,年内不断提升绿色企业债持仓比例,切实支持企业绿色融资需求。同时,兴业基金还大力布局权益指数基金,已获批“兴业上证180ETF”“兴业中证A500指数增强”等方案中融入ESG要素,有助于进一步向市场和公众倡导绿色投资理念。

■ 助力能源绿色低碳转型

本行兼顾新能源、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。截至2024年末，本行能源金融对公融资余额8,467.84亿元，较上年末增长15.01%，其中科技金融、绿色金融客户融资余额占比均为56%。



传统能源领域

先后赴呼和浩特、太原、西安分行调研地方自然资源管理部门和传统能源企业，深入了解煤炭企业等经营环境，持续关注政府出让新矿权的结构性机会，发布《关于推动煤炭矿业权出让金贷款业务规范展业的通知》；

走访多家化工新材料龙头企业，形成《炼化一体化企业调研报告》《高端化工行业调研报告》《高端化工行业分析方法论》，结合高端化工产业趋势，加大对炼化一体化行业国际业务的授信支持。



新能源领域

优化新能源产业领域的风控方案，针对性排查高风险区域及大额授信集团风险，构建重点区域新能源电站大额客户压力测试模型；对汽车经销品牌实行准入管理，择机开展动力电池存量业务排查，提前做好预判和风险控制；

紧扣核心企业供应链生态构建需求，创新推出电子债权凭证融资业务，与H光伏组件企业合作实现项目落地，融资金额达8亿元。



贵阳分行首笔分布式光伏项目贷款落地

2024年4月，贵阳分行首次通过线上审批形式成功落地分行首笔分布式光伏项目贷款，贷款金额463万元，期限10年期，用于六盘水钟山万达广场1.593MW分布式光伏项目建设。该项目运营周期内预计产生3893万千瓦时清洁电力，同常规燃煤火电相比，每年可节约标准煤1.19万吨，减少二氧化碳排放量3.17万吨，硫氧化物排放量241吨，氮氧化物排放量82吨，具有明显的节能减排、环境保护效应，该业务模式将成为贵阳分行推动分布式光伏业务的重要抓手。



六盘水钟山万达广场分布式光伏

共同推进碳金融创新发展

作为绿色金融先行者，本行立足自身定位和优势能力，积极支持国家和区域碳交易市场建设，围绕企业碳资产、碳汇、碳交易等需求场景，创新提供多元化、专业化、精细化碳金融综合服务，为经济社会发展全面绿色转型和美丽中国建设提供高质量金融供给，为实现碳达峰、碳中和提供有力支撑。报告期内，本行共落地碳资产质押类业务23笔，落地金额合计25.43亿元，通过多元化金融工具有力支持企业低碳转型，实现经济与环境双赢。

案例 CASE

创新碳配额抵质押融资，助力企业碳资源的优化配置

本行与全国碳排放权注册登记机构（中碳登）合作开发“中碳--兴业全国碳市场碳排放配额现货抵质押价格指数”，综合反映全国碳市场碳排放配额现货抵质押评估价值整体水平和变化趋势，并提供碳资产质押贷款、碳汇质押贷款等多元化碳金融综合服务，支持企业实施低碳转型策略，并为碳金融业务提供定价依据。年内，武汉分行成功落地全国首笔“中碳--兴业全国碳市场碳排放配额现货抵质押价格指数”挂钩贷款1,000万元。融资企业为黄石市一家采用废铝生产铝型材的区域龙头企业，已纳入湖北省碳排放权企业名单。该笔贷款能够为企业融资提供融资支持，专项用于购买碳配额，帮助企业把握碳价波动市场机遇，在碳配额不足或盈余时，通过碳交易以实现碳资产价值最大化。

推广绿色低碳转型服务

本行积极强化研究赋能，年内完成《兴业银行ESG综合服务方案》《兴业银行双碳管家服务方案》，深度打造ESG信息披露、ESG战略咨询、碳盘查、双碳战略咨询、节能诊断、降碳方案设计、碳排放数字化平台建设等系列“双碳”和ESG咨询产品，积极对接客户的碳咨询与ESG服务需求，并深度考察企业碳减排、碳资产持有、碳排放、ESG表现情况等，为企业履约提供融资便利。

2024 年



本行自主研发“双碳管理平台”，为**1.68万**家企业客户，**245.73万**零售客户创建“碳账户”；



项目获得**中国人民银行、地方政府、国际金融论坛（IFF）、国际数据公司（IDC）**等授予的多个奖项。



拓展“双碳管理平台”

- 围绕“双碳管理平台”深耕打造企业碳账户、零售客户碳账户、集团运营碳管理三大板块。
- “双碳管理平台”在可信碳数据引入、碳排放计算器、碳排放因子库、碳评价模型及报告、碳数据复核功能、碳数据上链、双碳智能问答助手等方面均取得显著进展,进一步提升碳排放计量的科学性和客户服务的便利性。
- 按照人民银行《金融机构企业碳账户管理规范》以及国家发改委、生态环境部发布的温室气体核算方法等指南,加快推进碳账户体系构建,并基于碳账户创新落地碳减排挂钩产品、碳资产质押等金融服务。



提供“融智+融资”
一站式ESG服务

- 依据国内外主流ESG信息披露标准,为企业ESG或可持续发展信息披露支持、ESG评级改善建议、ESG战略规划等服务,帮助企业开展ESG管理建设,提升可持续发展方面治理能力。年内助力J能源企业发布ESG报告、取得ESG评级提升,并同步落地首笔“ESG管理表现挂钩贷款”。
- 协助企业开展“双碳”管理,提供企业碳盘查、双碳战略规划、双碳管理体系、产品碳足迹管理、企业节能诊断、碳市场履约服务、碳中和解决方案、碳资产开发交易等双碳综合解决方案。
- 围绕“绿色、投行、财富”三张名片,为客户提供定制化的ESG融资产品,如: ESG/可持续发展挂钩贷款、ESG债券、ESG转型债券、ESG理财等融资支持,助力企业打造行业绿色标杆典范。

案例
CASE

落地“双碳管理平台”的碳排放挂钩贷款

碳账户作为社会主体碳足迹、碳排放权边界以及减碳贡献的记录账户,是落实“双碳”战略目标的重要工具。2024年6月,福州分行落地基于“双碳管理平台”的碳排放挂钩贷款,为E钢铁制品有限公司提供绿色贷款9,600万元,该笔贷款与企业碳账户所记录的碳减排数据、碳资产持有数据、碳表现情况等关联,将有效助力企业优化全流程生产工艺,驱动企业绿色转型。

3.3 保护生物多样性

兴业银行积极投身生物多样性保护，以金融之力守护自然生态。自2021年以来，本行先后签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》《生物多样性金融伙伴关系全球共同倡议》，明确将生物多样性保护作为本行可持续发展战略的重要组成部分，在授信政策、风险管控等环节注重加强生物多样性保护，积极为生态平衡和全球可持续发展注入金融力量。

■ 生物多样性保护授信要求

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

■ 创新生物多样性金融产品

本行积极贯彻落实生物多样性保护的四个“一”工程，深入完善绿色金融产品体系，通过发布EOD(生态环境导向的环境开发项目)服务方案，持续加大绿色信贷支持力度，创新绿色金融产品与服务，助力生物多样性保护，推动生态保护与产业高质量融合发展。

案例
CASE

助力全国首笔附带绿色保险的生物多样性保护绿色贷款落地

2024年11月,兴业银行落地全国首笔附带绿色保险的生物多样性保护绿色贷款,以四川遂宁观音湖国家湿地公园碳汇为质押,向遂宁市N企业发放贷款800万元,贷款资金主要用于湿地公园绿化。该笔贷款创新引入全国首个商业性湿地生物多样性保护保险,为碳汇质押物保驾护航,是全国首笔附带绿色保险的生物多样性保护绿色贷款。



四川遂宁观音湖国家湿地公园

案例
CASE

落地“生物多样性保护可持续及绿色能源发电量”双挂钩贷款

2024年8月,在中国人民银行云南省分行的指导和支持下,昆明分行落地云南省内首笔“生物多样性保护可持续及绿色能源发电量”双挂钩贷款,专项支持云南水投牛栏江红石岩堰塞湖生态修复项目建设,为项目建设提供坚实的资金保障。



云南水投牛栏江红石岩堰塞湖

案例
CASE

创新推出生物多样性主题“熊猫基地和花信用卡”

2024年,本行根据“和花”IP形象陆续推出“百变熊猫基地和花信用卡”及其配套特色卡面“掌心和花版”,承载当下年轻一代对治愈文化喜爱的同时,也唤起更多的人共同为了保护珍稀动物贡献力量。本行还推出“爱‘兴’熊猫捐赠计划”,客户可将兴业银行信用卡积分按比例兑换为善款,由本行信用卡中心定期按照一定的积分兑换比例将捐赠款项定向捐赠至合作单位,用于大熊猫等珍稀动物保护繁育研究,共同为生物多样性保护贡献力量。



本行推出“百变熊猫基地和花信用卡”

■ 助力河流湖泊生态保护

本行重视流域生态对生物多样性的影响，制定长江大保护、黄河流域生态保护与高质量发展领域绿色金融服务指引，鼓励相关分行结合区域情况，按照“区域+重点项目”原则制定长江大保护、黄河流域生态保护与高质量区域业务拓展方案，支持各地河流湖泊等生态资源保护，促进物种自然繁育与保护。

截至2024年末

本行长江流域沿线分行绿色金融融资余额**9,215.25**亿元

较年初增长**1,017.35**亿元

黄河流域沿线分行绿色金融融资余额**4,089.86**亿元

较年初增长**660.82**亿元

案例
CASE

昆明分行持续助力云南高原湖泊治理

云南省地处长江上游，高原湖泊的治理关系到长江水体质量，是本行支持长江大保护的重要一环。近年来，昆明分行针对高原湖泊治理专门制定《云南省高原湖泊治理绿色金融业务推进指引》，重点关注、支持洱海、滇池等重点区域的生态环境保护与治理。截至2024年末，昆明分行绿色金融业务中服务支持污染治理、生态保护、生态修复领域的贷款规模累计达近百亿元。



3.4 践行绿色运营

作为低碳时代浪潮中的绿色金融先行者，兴业银行积极响应国家号召，以绿色低碳为发展理念，主动把握绿色低碳转型大势。本行主动制定绿色运营相关政策制度，全面推进绿色服务、绿色办公实现节能减排，主动开展碳盘查工作，助力推动高质量发展。

完善环境管理体系

本行积极完善绿色运营管理体系，组建总行层面的绿色运营工作领导小组，围绕绿色办公、绿色出行、绿色采购、绿色建筑等方面开展绿色运营管理工作，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。

绿色出行	修订公务用车配置管理办法，完善公务车绿色低碳管理，新配置的公务用车应优先选择国产新能源汽车； 倡议员工选择通勤班车或新能源车，通勤班车服务选择使用新能源汽车。
绿色采购	修订大宗商品采购管理、供应商管理、评标专家管理相关管理办法，更新全行性集中框架采购商品目录，进一步夯实绿色采购制度基础；
绿色建筑	修订营业办公用房租赁管理办法、办公用房装修管理办法等，对营业办公用房的租赁、购建及装修； 要求本行新建/新购置/新租赁的建筑应严格遵循绿色建筑、绿色数据中心标准； 发布办公空间装修标准化手册，其中明确规定绿色选材标准、节能设施设备标准以及绿色装修工艺标准，并在实际装修工程中稳步推进、严格落实。 在建福州金融科技产业园项目，大楼屋面设计光伏发电系统(光伏有效面积3,500平方米)，光伏板内置具有高效率、长寿命、环保等特点的电池晶硅组件，设备容量520千瓦，每年发电量约57万度电，预计可减少碳排放330吨/年，满足《绿色建筑评价标准》(GB/T50378-2019)绿建三星对可再生能源的要求。

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》等法律法规的规定。2024年，未发生突发重大环境事件、重大行政处罚和被追究刑事责任事件。

绿色办公

截至2024年末,本行自有场地中,共有7栋建筑具备绿色建筑标识。此外,要求新租赁营业办公用房、数据中心优先选择绿色建筑标准的办公楼宇与数据中心。厦门分行、武汉分行、郑州分行等完成自有大楼部分办公楼层的空调系统改造,其中郑州分行设置末端智能启停控制系统;厦门分行与武汉分行更新管道及阀门部件,确保空调系统节能安全运行。2024年,本行总部福州江滨大厦自有办公物业通过环境管理体系ISO 14001:2015 (GB/T 24001-2016) 体系认证、能源管理体系ISO50001:2018 (GB/T23331-2020) 体系认证。

杜绝“长明灯”

- 总部大厦办公区域实行午休时段统一熄灯,晚间下班分别在19时、22时统一关闭园区灯光2次的方式,杜绝“长明灯”现象;
- 公共区域照明均设置固定的开关时间,地下停车场车位灯、车道灯仅在上下班高峰时段开启,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,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,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;
- 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。

节约纸张

- 推进无纸化办公,鼓励员工利用线上平台进行文件传阅、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,电脑设置默认为“双面打印”“黑白打印”模式;
- 采购具有“UPM负责的纤维”认证的复印纸,减少碳排放;
- 2024年全行办公用纸使用量较2023年减少70.95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;
- 2024年总行、分行及子公司累计召开视频会议89,210次。

办公用房

- 制定全行办公类用房配置标准,规范办公用房使用,实现标准化管理;
- 整合归置办公场地资源,盘活出闲置区域进行转租、利用,实现房产资源效用最大化。

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。

车辆出行

- 新配置(含新购置和报废重置)的车辆原则上优先选择国产新能源汽车,全年共报废燃油车114辆,购置新能源汽车81辆;
- 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,年内共计乘载员工约26.81万人次;
- 在总行、分行本部办公大楼配备新能源充电桩,为绿色公务出行与员工绿色通勤提供便利。

绿色网点

本行积极推动全行营业网点参与碳中和网点、绿色支行评定。截至2024年末，本行共拥有碳中和网点11家，绿色支行4家。

昆明分行

辖内曲靖分行、昆明滇池度假区支行通过采购绿色电力证书避免电力碳排放，并采购“宁洱碳普惠”对剩余碳排放进行抵消，实现运营碳中和，并取得专业机构碳中和认证。



青岛分行

青岛分行新租赁的青岛新都心支行、青岛海尔云谷科技支行营业办公用房采用具备环保认证的绿色低碳建材。

成都分行

成都分行青白江支行、温江亚洲湾社区支行、绵阳解放街社区支行、宜宾莱茵河畔社区支行4处营业办公用房，采用符合住房和城乡建设部科技与产业化发展中心划分的绿色建材产品，节能灯具使用率达100%。



佛山分行

佛山分行辖内装修的季华、三水支行采用环保涂料、生物乳胶漆、石膏板吊顶、人造大理石等绿色低碳建材。

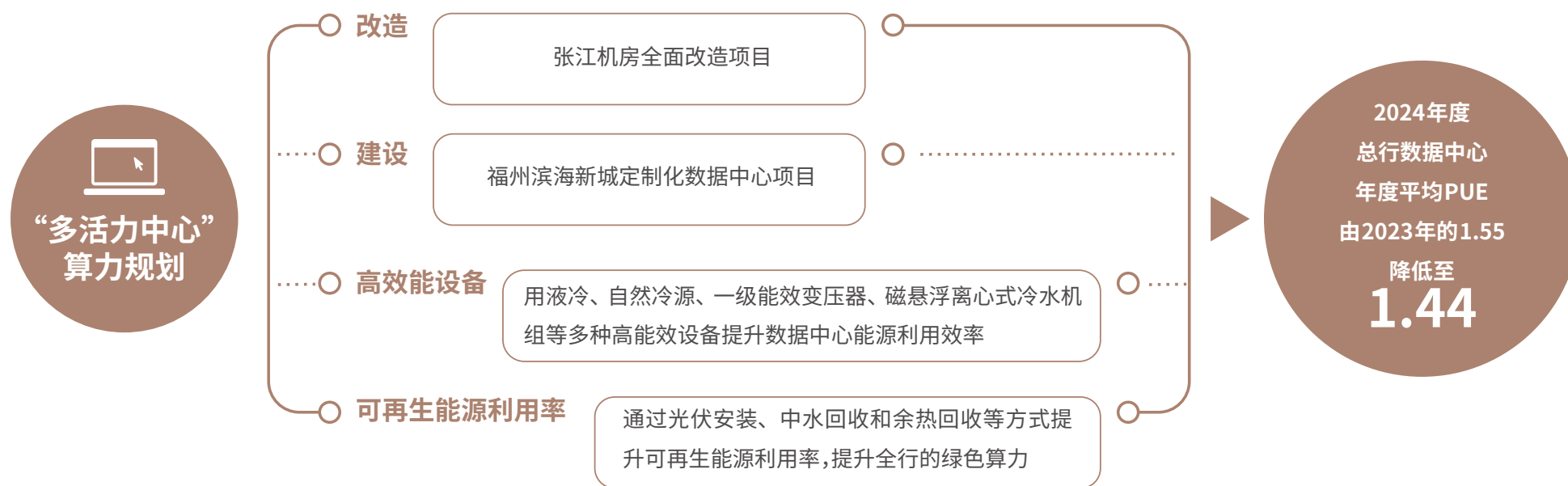
汕头分行

汕头分行、汕头澄海支行、汕头观澜豪庭社区支行采用原木制品、胶合板、微水泥、生物乳胶漆等绿色环保建材。

绿色数据中心

本行高度重视数据中心全生命周期的环境影响,围绕“多活多中心”算力规划,加大节能降碳工作力度。

年内开展张江机房全面改造项目、福州滨海新城定制化数据中心项目建设,运用液冷、自然冷源、一级能效变压器、磁悬浮离心式冷水机组等多种高效能设备提升数据中心能源利用效率,并通过光伏安装、中水回收和余热回收等方式提升可再生能源利用率,提升全行的绿色算力。2024年度总行数据中心年度平均PUE¹²由2023年的1.55降低至1.44¹³。



¹²PUE: Power Usage Effectiveness, 为数据中心消耗的所有能源与IT负载消耗的能源的比值,用以评价数据中心能源效率。

¹³2024年度总行数据中心平均 PUE 统计口径包括福州鳌峰数据中心和上海浦江数据中心 (2024年张江机房因改造已将设备整体搬迁至浦江机房)

本行在建的贵安数据中心采用多种先进的绿色节能技术，包括液冷、自然冷源、风墙、磁悬浮相变等先进制冷技术，以及分布式供电、HVDC(高压直流输电)、小母线、一级能效变压器等节能技术和设备，显著提高能源利用效率，并通过雨水回收、余热回收等方式，充分利用可再生能源，降低碳排放量；其办公区域亦严格按照绿色建筑二星级标准进行设计与施工。通过上述节能措施，预计可实现贵安数据中心年度平均PUE不高于1.2，计划2027年投产后申报国家绿色数据中心。

推进节能减排

本行以“优先直接减碳，其次消除抵消”为原则，全面开展节能降碳工作，积极推广绿色办公，打造绿色数据中心，加强绿色网点建设，提倡绿色交通，致力于打造生态友好型银行。

能源使用情况

本集团能源使用主要为运营(含数据机房)和办公环节的电力使用、天然气使用及公务车燃油消耗。2024年，本集团能源使用情况如下表：

指标	2024年
直接能源消耗总量(吨标准煤)	5,092.18
间接能源消耗总量(吨标准煤)	59,184.14
组织内部能源消耗总量(吨标准煤)	64,276.33
较上年下降(%)	2.06
单位资产总额能源消耗总量(吨标准煤/亿元)	0.61
较上年下降(%)	5.34
太阳能光伏设施发电总量 ¹⁴ (兆瓦时)	155.63

本行将能源节约目标分解为可执行的阶段性任务，确保每年都有明确的节能降碳重点工作和量化指标，持续优化和拓展节能减排措施，全力推进碳减排：

通过对能耗数据的监测和分析，持续挖掘节能减排潜力。

积极改造升级照明系统、空调系统、电梯运行等能源设备设施，提升用能效率。

稳步提高新能源汽车配备使用比例，减少燃油的消耗。

¹⁴ 本行拉萨分行本部、湖州分行本部及湖州长兴绿色支行等安装太阳能光伏设施，该数据统计范围为2024年各分支行光伏设施发电量之和。

水资源使用

本集团给水主要以市政给水为主，本集团在福州、上海总部大楼建筑内部各用水器具均为节能器具，且粘贴有节能标识；福州江滨大厦地下室还设置雨水、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。2024年，本集团办公耗水总量为**190.24**万吨，单位资产总额办公耗水量为**18.10**吨/亿元。

本行将水资源管理纳入绿色运营的重要环节，通过节水措施提升用水效率：

在福州、上海总部大楼建筑内部各用水器具均为节水器具，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。

污染物排放

本集团产生的大气污染物主要为天然气使用和公务车辆使用导致的二氧化硫、氮氧化物等废气排放。在总部办公大楼的员工食堂，对餐饮油烟通过集排气系统和油烟净化设备处理后排放，油烟净化设备和集排气系统正常运行并定期维护保养。

本集团的排水为生活污水和雨水，本集团相关废水排放符合国家污染物排放标准。

废弃物处理

本集团废弃物可分为有害废弃物和无害废弃物两类。有害废弃物包括废弃日光灯管、废旧电池、废弃硒鼓、废弃墨盒等；无害垃圾包括纸张、签字笔、回形针等办公用品、电脑、显示屏、打印机等电子信息产品以及厨余垃圾。

本行积极推行垃圾分类，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。本行总部的所有废弃电子信息产品均**100%**交由具备废品回收资质供应商进行无害化处理，确保符合绿色环保要求；分行产生的废旧电子设备、ATM机资产亦严格按照相关规程，统一交由具备再生资源回收资质的供应商进行合规处置。

支持循环经济

本行围绕循环经济理念，推进资源节约利用。2024年，本集团废物回收利用率为**68%**。具体资源节约措施如下：

积极开展办公家具的循环利用，对旧办公家具进行评估、翻新和重新布置，减少资源浪费。对于无法使用的家具，进行拆解分类，将可回收材料进行回收利用。

在新装修的办公空间中，合理规划家具布局，提高空间利用率。

发布《兴业银行关于进一步推动本行绿色采购管理工作的通知》，提出优先采购有利于节约资源和对环境影响最小的产品和服务，减少采购难以处理或对生态系统有害的物品，提高采购物品的再循环和再使用。

减少一次性用品的使用。鼓励员工自带环保餐具和水杯；鼓励员工到食堂用餐，2024年驻榕地区楼宇取消送餐服务，预估每年可减少约3万份一次性餐盒和一次性筷子的使用。

传递绿色环保理念

本行通过绿色运营培训和多重宣传手段,提升全员绿色意识,营造良好绿色氛围。围绕全行“绿色金融人才万人计划”,本行设计并制《全行绿色运营情况介绍》线上课程,自上线集团内部学习网站以来,累计学习人数已达**9,078**人。该课程旨在向员工普及国家“双碳”政策要求,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。

本行亦积极响应“地球一小时”等环保倡议,鼓励各级机构开展特色环保主题活动,以实际行动传递环保理念,倡导绿色低碳生活,向公众和消费者传递倡导绿色理念,携手利益相关方共同助力绿色低碳转型。

支持“幸福家园—种下希望树”

本行持续面向借记卡客户推出积点捐赠植树服务,以持有借记卡的客户积点捐赠折算为捐赠现金,按照10元一棵树的捐赠标准,以爱心客户名义向中国绿化基金会进行捐赠,由基金会负责组织项目地林业等相关部门,开展“幸福家园—种下希望树”项目。截至2024年末,本行累积捐赠人次1,700人次,捐赠积点已折算捐赠现金2.12万元。



“春生万物 护绿先行”的公益植树活动

2024年3月12日,本行在福州组织党员志愿者参与“春生万物 护绿先行”的公益植树活动,邀请员工家庭一起参与,鼓励员工以家庭为单位,大手牵小手共同参与植绿护绿公益活动,让子女了解植树造林的意义,让植绿护绿代代相传。



参与“地球一小时”熄灯行动

2024年3月30日,本行连续第十四年参与“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。2024年,全行参与熄灯的办公场地面积达155万平方米,占全行营业办公网点面积数的43%,参与熄灯的办公大楼景观灯达960幢。

“手植春光,共添兴绿”的植树活动

2024年3月12日,本行子公司兴银理财组织员工开展“手植春光,共添兴绿”植树活动,在福州长乐“兴财林”共同栽种下50颗树苗。两年来,“兴财林”林木总数达到110颗。



3.5加强绿色合作

本行依托自身资源和绿色金融业务优势，持续加强绿色合作，重点围绕GIP(“一带一路”绿色投资原则)、可持续蓝色经济金融倡议、生物多样性金融伙伴关系全球共同倡议、中英可持续信息披露试点等国际行业协会和非政府组织等，逐“绿”而行，了解国际绿色金融标准和最佳实践，把握绿色发展新形势，做好绿色金融成果国际交流和国际可持续金融领域业务合作。

参与绿色金融标准制定和开展课题研究

2024年，本行持续参与国际、国家、地方、行业等各类绿色金融相关标准的制定和修定工作，以及重点领域研讨会；牵头或参与绿金委、一带一路绿色投资原则(GIP)、中英绿色金融、中新绿色金融等国内外主要交流合作平台；组织开展绿色金融创新、转型金融、碳金融、ESG、金融科技等方面的课题研究，扩大本行专业影响力，推动银政合作。

国际标准	参与《可持续金融基本概念和关键倡议》(ISO/TR 32220：2021)的起草制定工作。
国家标准	作为金融领域的起草单位，参与以下标准的起草工作： 《合同能源管理技术通则》(GB/T 24915-2020) 《绿色建筑评价标准》(GB/T 50378-2019) 《能效融资项目分类和评估指南》(GB/T39236-2020)
	作为绿色金融标准工作组成员单位，参与以下标准的起草工作： - 金融行业标准《金融机构环境信息披露指南》(JR/T 0227—2021) 《环境权益融资工具》(JR/T 0228—2021) 本行还将参与《ESG评级标准》《绿色租赁标准》《绿色项目库行业标准》《商业银行气候与环境压力测试标准》等国家标准起草工作。

案例
CASE兴业银行在2024年绿金委年会上
发布绿色金融主题报告

兴业银行作为中国金融学会绿色金融专业委员会副秘书长单位，牵头“绿色金融创新研究组”，组织40余家机构开展研究，形成《绿色金融创新研究报告2022-2023》《绿色金融创新研究报告2024》等研究成果，上述报告公开发布后受到多方的高度评价。

案例
CASE兴业银行组织召开
“自愿碳市场与绿色金融创新研讨会”

本行作为“一带一路”绿色投资原则(GIP)第三工作组(产品创新组)联合牵头单位，组织召开“自愿碳市场与绿色金融创新研讨会”，为推动绿色金融产品发展和应对气候变化挑战积累宝贵的思路和实践案例，持续构建深度联结交互的绿色金融交流合作生态网络。

案例
CASE

兴业研究加强绿色金融研究合作

兴业研究与人民日报出版社合作，出版绿金图书《创新与实践：转型金融与绿色金融蓝皮书》，与气候债券倡议组织(CBI)合作面向境内外发布《2023年度中国可持续债券报告》，与德国国际机构(GIZ)合作面向境内外发布《中国可持续金融产品与市场》课题报告，成为国际可持续准则理事会(ISSB)可持续披露准则先学伙伴等，绿色金融研究市场影响力不断提升。

■ 增进绿色金融合作交流

活动名称	活动发起单位	主要内容
绿色金融服务美丽中国建设工作座谈会	人民银行、生态环境部等四部门	兴业银行汇报绿色金融业务情况及工作经验
做好金融五篇大文章工作座谈会	人民银行	兴业银行汇报做好绿色金融大文章经验作法
金融支持钢铁行业绿色低碳转型工作坊	兴业研究、山东省钢铁协会	探讨转型金融支持钢铁行业绿色低碳转型的政策与标准、创新与实践
河北省废钢铁与短流程电炉钢产业联盟成立会暨产业链协同发展对接会	河钢集团石家庄钢铁有限责任公司、冶金工业信息标准研究院	宣传服务钢铁行业转型金融实践和后续服务思路，打造政银企良好合作关系
美丽中国行——ESG综合服务专题活动	兴业银行、兴业研究	与近50家科技型企业深入探讨科技型企业的可持续发展道路
服务美丽中国建设--兴业银行绿色金融产品体系发布会	兴业银行、新华网	会议邀请业界专家、河钢集团、盛虹集团等企业代表现场参会

案例
CASE

“美丽中国行”，助力科技企业绿色转型

2024年11月，由苏州市企业可持续发展联合会、苏州分行、兴业研究共同主办的“美丽中国行——ESG综合服务专题”活动顺利举行，吸引来自苏州的近50家科技型企业积极参与，共同探讨科技型企业的可持续发展之道，帮助企业了解可持续发展新规和实践趋势。该活动还购买符合国际核证碳减排标准(VCS)的碳减排量5吨，抵消该活动产生的碳排放。

案例
CASE

举办金融支持钢铁行业绿色低碳转型工作坊

2024年11月，兴业研究联合山东省钢铁协会举办“金融支持钢铁行业绿色低碳转型工作坊”。本次工作坊以推动钢铁行业绿色低碳转型为核心，聚焦产业和金融两大议题，分别对钢铁行业企业的转型路径、转型规划、转型金融标准与实践、转型金融工具等进行全面深入的探讨分享。在世界资源研究所和北京绿色金融与可持续发展研究院支持下，邀请包括产业主管部门、金融监管部门、行业协会、钢铁企业、银行金融机构、国际组织等在内的超过50家机构、100余位代表出席会议。





服务篇

SERVICE

秉持客户至上,传递金融温情服务

107 / 专题:坚守金融为民,持续完善消费者保护体系

121 / 4.1科技赋能数字兴业

126 / 4.2提升零售客户体验

129 / 4.3拓展养老金融服务

131 / 4.4 数据安全和隐私保护

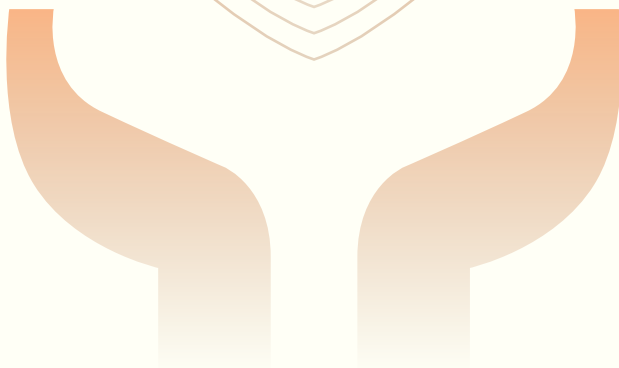
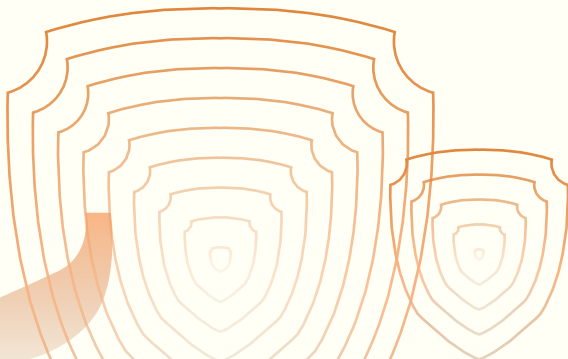
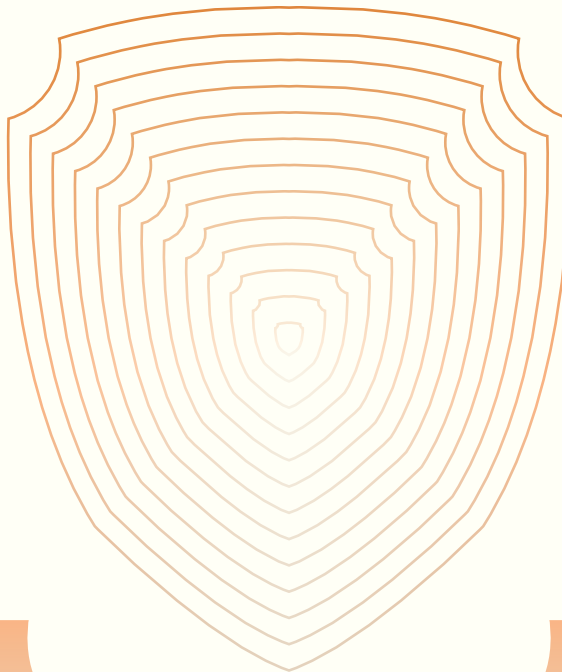
专题

坚守金融为民,持续完善消费者保护体系

金融消费者保护是银行机构履行企业责任和实现可持续发展的基石。兴业银行不断完善顶层设计,加强员工消保培训,以提升消费者权益保护履职能力。本行优化债务清收政策、产品服务法律与风险合规性审查和消费者保护审查。本行在开展金融营销宣传活动时注重公平合规,加强消保信息披露,提高透明度,优化投诉管理机制,定期进行客户满意度调查,保护数据安全与个人隐私。同时,积极推动金融教育,提高消费者金融素养,促进利益相关者之间的沟通和合作。

治理

本行积极完善金融消费者保护顶层设计,持续加强消保体系建设,提升董事会、管理层在消费者权益保护工作中的监督和参与,深入将消保工作纳入全行经营发展战略和企业文化建设中,不断加强统筹谋划和系统管理,全面提升金融消费者权益保护工作质效。





- 本行董事会持续提升消保履职决策质效，监事会强化对消保工作的监督力度；董事会、监事会及董事会风险管理与消费者权益保护委员会定期召开会议，审议、听取或阅悉年度消保工作计划、消保工作报告、消保内部考评报告、消保监管评价通报及本行落实整改报告、银行业消费投诉情况通报等议题，加强对消保重要议题的深入分析和讨论，确保本行消保战略目标和政策有效执行。
- 2024 年 10 月，本行董事会成员积极发挥专长，顺应监管导向，围绕金融消费者关切的热点问题，赴杭州分行开展消保工作专题调研，从消保工作理念、消保责任落实和考核奖惩、加强消保科技赋能、消保工作的预判与预防等四个方面向基层网点和相关部门提出相关改进意见；通过印发意见传导函等方式督促本行管理层有效落实董事会相关意见及建议。



- 本行积极构建“大消保”工作格局，通过制定“大消保”工作指导意见，强化各级机构“一把手”的消保第一责任，落实各级业务部门和经营机构的消保主体责任，明确消保办、风险管理部、法律与合规部以及审计部的监督管理要求，理清全行各机构消保工作职责。
- 健全归口业务消保工作机制，组织多个部门结合业务消保工作特点，修订具体业务相关的消保工作实施细则，在业务经营全流程中融入消保工作规范。



- 本行围绕消保管理工作事项，制定和修订制度、指引类材料共计 21 份。针对围绕消费者投诉多发领域，修订相关业务制度，规范营销行为，将充分告知、自主选择等消保重要原则融入业务营销推广规范要求中。
- 修订消保监督检查管理制度，明确十二项消保监督检查基础要点；针对基层容易侵犯消费者权益的关键环节制定具体可操作的行为规范和标准，如发布《兴业银行关于进一步加强财富业务销售合规常态化管理的通知》，指导分行财富业务销售适当性管理机制常态化运作，让一线人员清晰了解“必须做”和“不能做”事项。

战略与管理

本行着力构建“大消保”联动工作机制，秉承标本兼治、刀刃向内解决问题，严格落实全员消费者权益保护要求，切实加强消费者权益保护行为规范，从源头加强产品和服务管理，将消保工作严格纳入综合绩效考核体系和问责体系，驱动全行消费权益保护工作迈上新台阶。

加强产品和服务审查

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

2024年，本行开展消保审查系统研发并于2024年8月上线试运行，实现消保审查纯线上化操作，并与零售客户关系管理系统实现对接，确保营销短信发送前均开展消保审查。同时，本行科创公文系统、企业级运营平台内容管理中心、兴智汇营销素材管理模块，已上线消保审查状态展示和系统控制，确保在各类业务管理以及中后台审查审批流程中内嵌消保审查环节，通过系统手段硬性落实消保审查要求。本行每季度对全行各级机构消保审查情况进行监督与后评价，发布消保审查情况通报，于前端防范消保合规风险。

2024年

本行消费者权益保护审查数量持续增长
全行全年完成消保审查总数为**21,755**笔
同比增长**54.6%**

确保公平合规营销

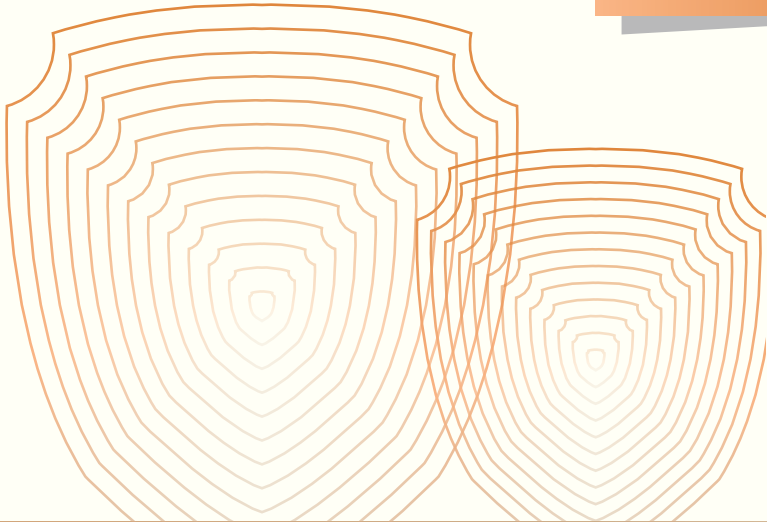
本行推行公平广告营销政策，通过品牌传播与新媒体运营情况通报、营销短信内容监测、消保审查后评价、消保投诉提示函、第三方营业网点消保服务质量监测等方式开展日常金融营销宣传行为监测和排查，杜绝强制或者变相强制消费者接受产品或者服务的情形，充分尊重消费者知情权和自主选择权。

为规范全行消费者权益保护金融营销宣传行为，促进业务健康发展，总行消费者权益保护办公室制定《兴业银行金融营销宣传行为消费者权益保护管理办法》，明确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，切实维护消费者合法权益。

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

规范债务清收政策

本行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《兴业银行零售信贷贷后管理办法》《零售信贷业务外包催收管理办法》《兴业银行信用卡催收业务管理办法（2023年12月修订）》等制度，并在正式渠道专项发布，建立标准化催收程序。同时，本行还将催收管理情况纳入每年的消保审计工作中，切实保障消费者合法权益。



规范债务催收对象

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

规范贷款催收业务全流程

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

提供逾期贷款调整选项

- 本行在信用卡业务中积极开展逾期客户协商分期业务。在客户履约维护过程中进行人性化、多途径提醒，降低违约风险，并为众多有还款意愿但暂时困难的客户精心打造个性化还款方案，持续优化纾困标准。

加强催收管理工作

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

加强客户投诉管理

本行持续畅通消费者投诉渠道，积极响应消费者诉求，同时抓好投诉精细化管理，压实业务主体责任，加快投诉系统智能化升级，扎实推进投诉治理工作的开展。本行以“压降投诉，提升形象”为目标，重点聚焦信用卡、个贷和理财三大主要业务板块的投诉压降。

本行消费者权益保护办公室定期开展全行全渠道消费投诉情况分析监测和下发通报，通过投诉数据分析，了解当前突出和典型的投诉问题及原因，剖析投诉管理和处理过程中的薄弱环节，针对性地提出工作要求。对于投诉多发业务环节，通过向相关机构下发《消保投诉警示函》等形式，督促机构做好投诉管控。

完善投诉管理工作机制

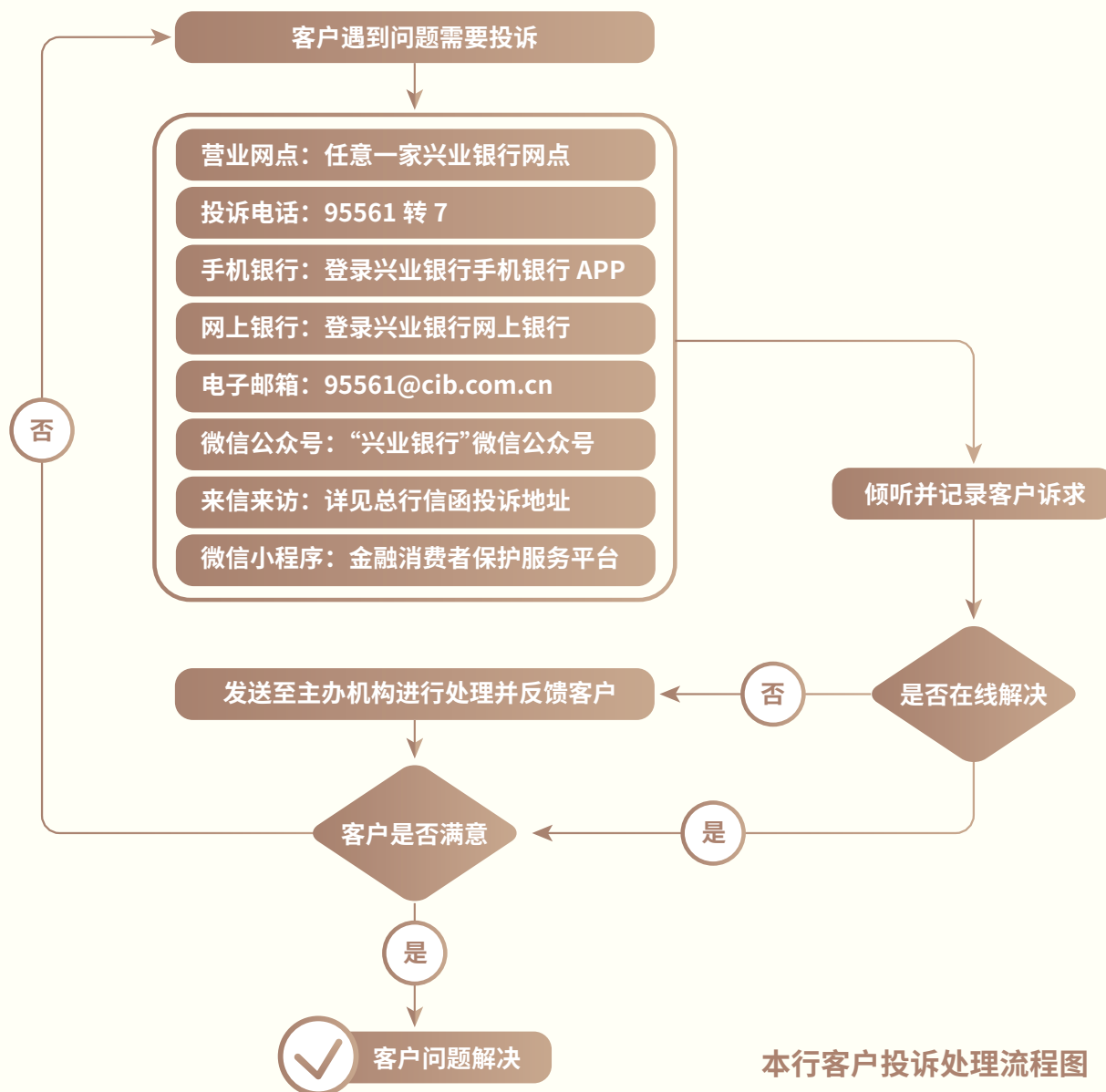
本行强化各级机构“一把手”第一责任，落实各级业务部门和经营机构的消保主体责任。持续抓好投诉的源头治理，遵循“标本兼治，治标为先，治本为要”的原则，在投诉处理过程中，深入分析投诉原因，找准“病灶”，因症施策，推动投诉问题整改。根据不同的投诉级别采取对应审核机制，对消费投诉内容的核实情况、处理决定及处理结果等进行审核。本行审计部每年均开展消保专项审计，对投诉处理流程、处理时效等方面进行检查。

优化客户投诉处理流程

本行客户服务分为人工坐席服务和在线客户服务。人工坐席服务实行7*24轮班工作制，确保客户服务24小时不间断，提升客户体验；在兴业银行APP、兴业生活APP、微信公众号、网银等多个电子渠道设有在线客服服务，可受理客户业务咨询、查询、交易、抱怨及投诉等，线上即时回复，简单诉求即时办理。本行不断完善投诉处理流程，根据实际情况及时更新线上线下客户投诉渠道及处理流程，确保客户投诉“事事有回应，件件有落实”。年内，本行对消费投诉渠道及处理流程内容进行调整，更新“微信公众号”和“来信来访”处理流程，明确投诉处理时效及申请核查等内容。

提升投诉办结效率

本行要求各责任机构及时响应，积极妥善处理消费者投诉。2024年本行受理的225,004件投诉，均能在规定时效内及时联系客户处理，全年投诉办结率为99.95%，投诉处理回访满意度为99.01%，未办结投诉同客户积极沟通处理中。



本行客户投诉处理流程图



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(%)
山东省	22,089	9.82%
广东省	20,203	8.98%
福建省	17,839	7.93%
江苏省	12,801	5.69%
河北省	12,123	5.39%

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	119,503	53.11%
其中：电子渠道	94,455	41.98%
其中：营业现场	22,975	10.21%
其中：自助机具、第三方渠道等其他业务渠道	2,073	0.92%
中、后台业务渠道	105,501	46.89%

消费者投诉原因分析

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的投诉	91,086	40.48%
因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	87,547	38.91%
因营销方式和手段引起的投诉	36,145	16.06%
因服务态度及服务质量引起的投诉	4,423	1.97%
因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉	3,016	1.34%
因消费者资金安全引起的投诉	1,272	0.57%
因定价收费引起的投诉	673	0.30%
因合同条款、消费者信息安全、信息披露、自主选择权等其他原因引起的投诉	498	0.22%
因产品收益引起的投诉	344	0.15%

客户满意度情况

2024 年客服中心满意度调查工作主要以话后满意度调查、智能机器人满意度外呼两种方式开展。

本行客户满意度情况



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**2.03%**
客户满意率为**99.93%**。



智能机器人满意度

主要调查客户对客服中心整体服务的满意度及对客服代表服务的满意度。

2024年共计外呼客户**58,438**户
触达率**40.51%**
调查完成率**49.95%**
对客服中心整体服务满意率
92.57%
对客服代表服务满意率**98.76%**

开展全员消费者权益保护培训

本行高度重视全行员工消费者权益保护意识的提升,致力于打造全面覆盖的消费者权益保护培训体系,于年初制定并发布 2024 年度消保与服务培训计划,构建“机构外拓+内部强化、线上线下相结合、传统直播并举”的长效培训机制,强化业务流程消保效能。

消费者权益保护培训开展情况

截至2024年末

全行共开展含公平营销
培训在内的金融消费者
权益保护相关培训
共计**802**场

员工参训共计达**21.2**万人次

覆盖总、分行各级人员,包
括高层、消保岗位、基层业
务人员以及新入职人员。

其中:

- 总行共计开展**42**场消保相关培训,约**6.8**万人次参训;分行共计开展**760**场消保相关培训,约**14.4**万人次参训。
- 在岗应参加培训总人数约**6.1**万人,培训覆盖率、员工参与率均达**100%**,实现全方位深化消费者权益培训,有效夯实全行消保工作基础。
- 借助“兴知”线上学习平台,发布“2024全兴学--消费者保护专题”,“以考促学”宣贯消保专题会议精神,培训测试通过率达**99.32%**,平均得分**98.45**,覆盖所有正式员工。

本行重点聚焦信用卡、理财销售、零售信贷等投诉重点业务板块，以及营销宣传、个人信息保护等关键领域，组织开展各类消费者权益保护专项培训，促进员工遵守消费者权益保护相关规范。

聚焦投诉多发领域

- 为综合业务岗开展高频次，多渠道的培训，邀请专业的内部讲师开展指导；
- 零售信贷部梳理消保合规案例，组织消保案例宣贯培训。

强化风险业务管控

- 开展“一把手讲合规，一把手讲消保”培训，聚焦员工行为管理，牢固树立业务相关人员的合规及消保理念；
- 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；
- 为提高员工对消费者信息安全合规红线的认识，开展《兴业银行个人信息保护影响评估实施条例》解读专题培训。

个人信贷还款及债务催收

- 针对分期业务、消费信贷业务、协商还款等工作向员工开展多次消保相关培训；
- 重点业务催收合作机构管理上：建立《兴业银行信用卡催收业务管理办法（2023 年 12 月修订）》，明确消费者权益保护管理要求，健全合作机构清单管理机制，将外包催收机构招采纳入总行集采目录，实行名单制管理；信用卡中心主动出击，通过事前强化专业培训、事中实时监测跟踪、事后严肃处罚整改等全流程管理手段，夯实催收业务主体责任根基，全方位强化对外包催收机构及其业务行为的规范性约束，全力规避不当催收行为的发生，切实保障消费者合法权益。

金融营销宣传

- 为全面提升网点服务品质，精准规范营销宣传话术，本行针对全体员工组织多场专项培训活动，包括围绕《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(国务院令 第 778 号)开展专题培训，培训紧密结合消费者八项核心权益与监管关键制度要求，阐释与营销宣传高度关联的规范用语准则、风险提示要点等及典型案例。培训覆盖总分行及子公司消保管理相关人员、服务条线和营业网点员工，筑牢金融消费权益保护的坚实防线。

开展金融消费者教育

本行秉承“服务立行，消保先行”理念，以创新融合为动力，强化协同联动，坚持多措并举，持续丰富金融教育形式和内容，积极开展多元化的金融教育活动，构建全方位、智能化的金融教育体系，打造开放共享的金融教育渠道网格，让金融知识“触手可及”。

2024 年

公众金融知识普及投入
约**1,712.50**万元

线上线下教育宣传活动
累计**19,997**次

活动触及消费者
约**21,074.97**万人次

发放教育宣传资料
3,400.13万份

各级媒体总计报道
3,726次

加强谋篇布局,做好“全时段”金融教育计划

2024 年，本行在全行启动“以金融消费者为中心加强风险提示——兴业银行 2024 年消费者权益保护系列活动”，推出全年消费者权益保护系列十大专题活动，要求营业网点全覆盖、辖内员工共参与；下发《关于发布 2024 年全行金融知识普及与金融消费者教育计划的通知》，为全年金融消费者教育宣传工作“谋篇布局”，不断建设完善金融教育常态长效机制，以实际行动做好常态化金融教育。

整合多方资源,形成“强联动”协同传播效应

坚持集约多方资源，以更加丰富、更具有实用性的内容触达消费者，如在《学习时报》《经济日报》《消费日报》《中国消费者报》、腾讯新闻、新福建 APP 等外部媒体渠道发布专题内容，范围覆盖中央级媒体、全国性主流媒体、省级地方媒体和专业纸媒，充分发挥各级媒体宣传作用，形成协同传播效应；联合保险公司、法律顾问等外部机构提供法律顾问、养老咨询、安愉课堂等多种养老专项服务，开展各类“咨询会”“云课堂”等面向老年群体的公益活动。

深化科技赋能,开启“数智化”金融教育篇章

持续深化本行官网消保专区、手机银行消保专栏与金融教育基地建设，结合集成式资讯平台“兴球说”，创新小游戏、线上剧场、动态漫画、数字人等载体，发布“以案说险”“数字人课堂”等各类特色金融教育内容，推动实现金融教育更广泛的覆盖和金融知识更高效的传播。

细分受众群体,实现“精细化”金融教育覆盖

聚焦农村地区、边远地区、少数民族聚居地等重点区域,瞄准老年人、青少年、新市民等重点人群,以“区域零死角、群众零遗漏”为目标分层次开展金融教育活动,如发布《银发客户金融服务手册》,助力老年人跨越“数字鸿沟”;结合六一节日特色,走进校园,面向青少年群体传递金融风险提示等。



龙岩分行开展“金融教育宣传月”主题活动



本行创设的消保创意周边产品

突破网点局限,积极“走出去”开展金融教育

组织员工“走出去”,将金融教育“五进入”走深走实,组建“金融教育工作队”“金融知识宣讲团”、开展“消保县域行”专项活动,将金融知识送进消费者“生活圈”,让金融教育接地气、冒热气、聚人气,实现“环绕式”宣传触达。



走进养老院开展金融教育活动



厦门分行联合厦门晚报,带领青少年走进分行创建的省级金融教育示范基地



苏州分行在古典苏式园林举办金融消保中秋游园会



长沙分行与当地地铁运营机构合作打造金融教育“主题列车”

强化高层履职,树立“引领式”消保宣传标杆

本行领导干部高度重视金融消费者权益保护,始终带头抓消保、讲消保,坚持作为金融教育工作的“领路人”,亲自部署、组织指导活动方案制定等相关工作,积极参与各类金融教育活动,如总行联合福建老年大学举办“庆祝新中国成立 75 周年书画摄影展暨 2024 年福建‘金融教育宣传月’活动”,本行行长亲自带队,将金融知识送进老年大学;开展“金融高管讲消保”系列宣传活动,持续发布“消保‘大家’说”专题图文,总行部门、各分行负责人共同唱响兴业“消保之声”,充分展现把方向、带队伍、保落实的行动力。

建设教育基地,构建“全景式”金融教育生态

积极鼓励各地分行创建系统化、专业化、常态化金融教育示范基地,持续拓宽线下金融服务边界,以更加丰富、更具有实用性的内容触达金融消费者,如沈阳分行将互动屏、体感 VR 等新潮设备作为宣传载体,以“科技未来”理念创建省级金融教育示范基地,开展“数智化”金融教育活动;长春分行创建老年金融教育基地,开设“银发族”专项课程,围绕老年群体日常生活实际金融服务需求开展针对性金融知识普及。

案例
CASE

开展“引领式”消保宣传，“面对面”传递金融知识

总行联合福建老年大学举办“庆祝新中国成立 75 周年书画摄影展暨 2024 年福建‘金融教育宣传月’活动”，本行行长亲自带队，将金融知识送进老年大学，以寓教于乐的方式向老年群体传递金融风险提示。



总行联合福建老年大学举办主题书画摄影展览暨“金融教育宣传月”活动

案例
CASE

整合多方资源,形成协同传播效应

总行员工联合上海市虹口区反诈中心、上海市金融消费纠纷调解中心等机构,走进当地人流量密集的和平公园,结合小品表演、词曲演唱、诗歌朗诵等活动,向消费者普及金融知识。



不同消保机构工作人员联合向消费者普及金融知识

案例
CASE

协同同业机构,传递风险提示

依托东北“夜市文化”特色,沈阳分行牵头当地 50 余家金融机构共同开设金融消保版“东北夜市”,将金融知识普及与鼓乐表演、舞蹈表演、夜市游戏等环节相结合,搭建“有烟火气”的户外大型金融教育场景。



沈阳分行金融消保版“东北夜市”现场

案例
CASE

发挥媒体效应,形成宣传“矩阵”

总行于《学习时报》《经济日报》《消费日报》《中国消费者报》、腾讯新闻、新福建 APP 等媒体渠道轮流投放风险提示宣传图,范围覆盖中央级媒体、全国性主流媒体、省级地方媒体和专业纸媒等,向 782.14 万金融消费者传递风险提示。



总行于中央级媒体《经济日报》刊发风险提示内容

影响、风险和机遇管理

类别	因素	潜在影响	应对措施
风险	信息不透明与误导风险：产品合同条款复杂、专业术语过多，银行未充分解释；宣传时夸大收益、隐瞒或弱化风险；对产品的关键信息如费用扣除、提前赎回限制等披露不清晰。	消费者可能因误解而购买不适合自己的产品，导致经济损失，引发客户投诉和纠纷，增加监管部门的关注和处罚风险。	使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露。对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险；在宣传和销售过程中，确保信息真实、准确、完整，不得夸大或虚假宣传；对产品的风险和收益等关键信息进行重点提示和说明。
	不当销售风险：业务人员为完成业绩指标，可能存在诱导消费者购买不需要或不适合的产品；进行强制捆绑、搭售，如在贷款时强制要求购买保险或理财产品等；未充分评估消费者风险承受能力，推荐高风险产品。	消费者权益受损，降低客户满意度和忠诚度，引发监管部门的调查和处罚，影响银行的市场形象和业务发展。	加强员工培训，提高合规意识和专业素养；建立严格的销售管理制度，规范销售行为；在销售产品前，充分了解消费者的需求、风险承受能力等，确保产品与消费者匹配。
	不公平合同条款风险：合同中存在不合理的免责条款、加重消费者责任的条款；条款对银行和消费者的权利义务规定不对等。	消费者在权益受到侵害时若未能得到合理赔偿，引发法律纠纷，损害消费者对银行的信任，可能导致监管部门的干预和处罚，并影响银行的社会形象。	在合同制定过程中，确保合同条款公平、合理；对合同条款进行法律审查，避免出现违法违规或不公平的条款；在签订合同前，向消费者充分说明合同条款的含义和影响。以显著方式向消费者披露产品和服务的性质、利息、收益、费用、费率、主要风险、违约责任、免责条款等可能影响消费者重大决策的关键信息。

类别	因素	潜在影响	应对措施
机遇	增强客户信任与忠诚度：当银行拥有良好的消费者权益保护口碑时，充分保护消费者权益，消费者在使用银行产品和服务时会感到更加放心和安心，从而增强对银行的信任。	客户有望与银行建立长期稳定的合作关系，增加客户的粘性和忠诚度；客户会更愿意购买银行的其他产品和服务，提高客户的综合贡献度；降低客户流失率，减少客户获取成本，提高银行的经营效益。	建立健全消费者权益保护的内部管理制度和流程，确保各项工作符合监管标准；建立健全客户投诉处理机制，及时、有效地解决客户的问题和诉求；加强客户信息安全保护，确保客户信息不被泄露和滥用；定期对客户进行满意度调查，了解客户的需求和意见，不断改进服务质量。

指标与目标

关键指标	管理目标	2024年进展
产品和服务审查覆盖率	新产品和服务审查覆盖率达100%	对面向消费者提供的产品和服务开展消保审查，全年完成消保审查总数为 21,755 笔，同比增长 54.6% ，基本覆盖符合消保审查范围的新产品和服务。
消费者权益保护培训覆盖率	消费者权益保护培训覆盖全体员工	开展含公平营销培训在内的金融消费者权益保护相关培训共计 802 场，累计参训人员约 21.2 万人次，培训覆盖率、员工参与率均达 100% 。
客户投诉量	客户投诉数量稳步下降	年内全渠道受理客户投诉 225,004 件，较上年同期下降 36.88% 。

4.1 科技赋能数字兴业

兴业银行高度重视科技创新的战略地位，积极把握人工智能等新兴技术的发展新趋势，致力于提升数字金融应用能力，不断增强关键基础设施的自主水平及软硬件的安全可靠性。通过聚焦科技研发和创新工作的重点领域，本行在创新驱动和深化科技创新与应用方面取得显著进展。2024年，本行集团信息科技投入83.77亿元，保持稳定，占公司营业收入的比重为3.95%。

■ 优化科技体制机制

本行依照“全面统筹、集中管理，增添活力、激发动力”原则，积极加强集团科技统筹，年内调整优化数字化转型委员会设置及配套机制，优化科技条线职责分工，形成“一委三部一司一院一中心¹⁵”的科技条线组织架构运作体，强化科技统筹管理和统一调度。

2024年，本行继续推动企业标准的制定和实施，年内上线标准化管理系统，发布61项科技类企业标准，覆盖架构设计、模型、开发、信息安全、运维、其他等6个类别，为全行数字化转型和业务协同提供标准化支撑。

■ 科技人才队伍建设

本行持续推进“科技人才万人计划”，致力于建设一支“人数过万、布局前瞻、敏捷高效、业技融合”的科技人才队伍，加速培养具备全局视角和创新能力的复合型科技人才，推动全行数字化转型重点战略平稳落地。

截至2024年末



全行科技人员达**7,840**人



较上年末增长**0.15%**

¹⁵—委三部一司一院一中心是指数字化转型委员会、科技管理部、数据管理部、安全保卫部/反洗钱中心、兴业数金公司、金融科技研究院、科技运维中心。

完善培训和认证体系

建立涵盖架构、研发、运维等**7**大类、**42**个岗位的科技人才岗位地图，持续完善**467**门课程地图，全面深化科技应用型人才的培养转化。年内举办2024年全行数字化转型专项培训、“2024-2025年集团金融科技融合培训”等多个重点培训项目。

高层次科技人才引进

重点引进资深人工智能、IT规划、云原生等领域的**12**个岗位领军人才，引领全行在前沿科技领域积极探索。

创设“兴火科技论坛”

年内参会人员超过**2.2**万人，推广总分行科技成果达**27**项，收集有效问卷**1,167**份，成为本行加快畅通总分沟通交流渠道、打造数字化转型“人才蓄水池”以及分享科技建设成果的重要抓手。

优化人才激励约束机制

重塑总行科技板块科技专业技术序列体系，畅通科技人才发展通道，建立以创新价值、能力、贡献为导向的人才评价体系。

推进工程师文化建设

发布《科技清风公约》，树立典型榜样，营造创新氛围，“兴火·燎原”创新马拉松大赛已连续三年被数字峰会纳入数字中国创新大赛，成功孵化并推广复用“兴小二”债券交易机器人、“随兴写”反洗钱可疑案宗智能生成方案等多个项目。

■ 夯实信息科技底座

本行全面推进科技基础设施建设，不断完善算力支撑体系，促进运维体系智能化升级，增强安全合规和技术先进性，为本行业务创新发展奠定坚实基础。

加快数据中心建设

启动贵安、上海、福州三地数据中心建设，构建多地多中心多活算力体系布局，保障数字化转型算力需求。截至2024年末，本行核心业务系统可用性保持在**100%**，重要系统可用性保持在**99.9998%**以上。

加速云原生建设

推进云原生技术应用和云平台建设，上云投产系统**248**个，平台即服务(PaaS)累计接入系统超**200**个；加快新一代云平台规划建设，支持分布式核心建设和未来业务需求；升级云原生基础服务，采用混沌工程提高系统风险识别能力；建设智能运维体系，优化IT资产管控和智能审查机制，使用大模型提供运维智能助手，提高平台运维效率。

信创改造和技术栈建设

全面开展信创系统改造，制定存量系统改造计划，并逐年落实“应替尽替”目标。本行连续三年(2021-2023)荣获金融行业信创工作“优秀单位”称号，“信创开发平台及容器云平台解决方案”等十一个方案入选金融信创生态实验室优秀解决方案。

融合多元新兴技术

本行积极融合多元新兴技术，全力打造金融服务新范式。通过融合物联网、卫星遥感、机器人流程自动化(RPA)、数字人和区块链等多元技术，持续强化创新赋能。



应用卫星遥感技术

借助卫星遥感技术，赋能数字化尽调，截至2024年末，系统已支持茶叶等**16**种作物监测，覆盖面积**4.5**万亩；落地**3**个光伏项目监测和**9**个在建工程监测，大幅提升项目尽调和检测效率。



生物资产数字化监管平台

本行升级推广生物资产数字化监管平台，截至2024年末，已在**17**家分行落地监管业务。RPA机器人当前在线**4,767**个，技术覆盖六大业务链，运行**80**余万次，年累计在线**20**万余小时。



打造数字人服务体系

推出**3D“小兴”**虚拟形象，用于品牌宣传和服务体验优化。上线区块链+数字人民币定向支付场景，合同签署、视频双录等场景接入区块链存证服务。

同时，本行积极响应人工智能时代发展趋势，探索将人工智能技术深入嵌入银行业务中，以人工智能深度赋能业务领域，已在客户服务、财富管理、交易、投资研究、办公等领域取得显著成果。其中，在投资研究、办公等领域，企金知识问答助手已协助完成超过600份产品类知识文档知识提取与检索。

科技伦理

本行持续关注新技术发展动态，研究新技术原理，分析新技术的潜在风险，并采取相应措施缓解应对在信息安全、数据安全、合规等方面的风险。

本行当前已完成新技术分类企业标准制定，明确其发展分为五个阶段。在孵化期和试点期，严格遵循安全研发制度和软件过程管理要求，开展研发测试环境原型开发和试点场景研发投产，并对数据进行匿名化、脱敏处理。推广期和成熟期则依据软硬件产品准入管理要求及平台化管理原则，加强产品选型，降低技术风险。

新技术创新研究与应用过程中，坚持安全可控、自主掌控、合规审慎原则，针对新技术特性，加强安全评估与风险控制。为有效应对已识别的新技术风险，特别是模型风险，本行已制定《兴业银行模型管理办法》，旨在实现模型建设与运营工作的规范化、标准化管理。在此基础上，本行进一步制定《兴业银行人工智能模型管理规范》，对人工智能模型的管理要求进行细化。为保障大模型应用安全，提供具体可行的大模型应用创新指南，计划本年度完成《人工智能大模型安全管理细则》及配套指引编写，开展大模型安全相关培训，建立模型测评体系，构建金融领域测试集，保障大模型供应链安全，通过引入检索增强生成(RAG)、安全护栏等技术手段防患大模型输入、输出风险，并制定新技术风险内控检查计划，及时发现并解决新技术风险。

推进场景金融建设

本行围绕做好“五篇大文章”，持续提升“数据+技术+生态+场景+体验”核心能力，深耕财资、智慧市场、普惠、政务、教育、医疗等更多场景，不断提升客户服务能力，助力打造价值银行。

升级园区生态服务	升级园区生态服务系统2.0版，还推出适用于园区经济的集支付、门禁、考勤于一体的数字人民币硬钱包工牌，大幅提升用户体验和产品竞争力。全行累计上线平台728个，累计交易金额18.2亿元，引流企金户数4,727户，引流表内贷款余额295.8亿元。
升级财资管理平台	打磨升级财资管理平台，形成“财资管理平台+行业”的特定行业解决方案。截至2024年末，累计服务总部客户976户。
打造智慧市场平台	- 将“智慧农批”系统升级为“智慧市场平台”，实现公共基础底座+行业定制化服务的模式，成功落地农批、农贸、建材、汽配、纺织、供销社等行业场景。累计上线市场173家，新增收单460.78万笔，同比增长558.26%。 - 将数字人民币与兴业银行智慧市场系统深度融合，为智慧市场客户提供数字人民币一码通扫、伞列钱包分账等支付结算工具。
优化教育医疗场景	加快推进教育、医疗场景系统建设规划和资源整合，通过持续迭代教育云平台、教培资金监管系统、高校协同系统、医疗综合支付平台，为行业客户提供更全面的缴费、对账、监管等功能。截至2024年末，已累计服务企业金融客户4,907家。

■ 扩宽数字赋能渠道

数字赋能渠道



手机银行

本行持续升级优化“1+5”线上平台，手机银行新增丰富城市特色服务和专属营销活动，月活用户数**2,664.03**万户，较上年末增长**18.26%**。



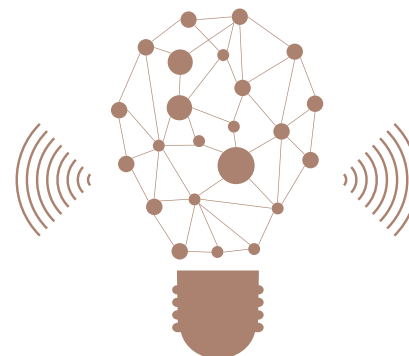
兴业管家

兴业管家持续升级一体化服务，累计客户数较上年增长**10.56%**，月均活跃用户量(MAU)较上年末增长**15.66%**。



钱大掌柜

本行持续推动钱大掌柜平台升级，全力打造钱大掌柜成为财富管理业务主阵地。“钱大掌柜”累计注册用户数**2,019.71**万户，较上年末增长**9.10%**。



兴业生活

兴业生活3.0版本围绕“花式生活”主题全面升级，引入游戏、内容资讯等非金融服务场景，提升用户体验，注册客户数**5,539.66**万户，同比增长**14.59%**。



兴业普惠平台

兴业普惠平台注册用户**38.45**万户，累计解决融资需求金额**3,955.02**亿元。



银银平台

银银平台持续构建数据资产，形成同业客户全景视图，上架基金产品超**1**万只，平台机构投资保有规模**6,679.94**亿元，较上年末增长**81.99%**。



银企直联

全面升级国际业务功能，覆盖更多跨境场景，将客户系统与银行系统平滑对接并有机融合，为客户提供金融+非金融服务，有效客户数稳步增长，2024年自然增长率达**25.6%**。

4.2提升零售客户体验

兴业银行坚持以客户为中心，持续优化客户经营服务体系，全方位提升客户服务能力。2024年，本行制定《零售客户陪伴服务管理办法》，重点突出客户陪伴、丰富服务文化、提升客户体验等方面，切实加强客户分层日常陪伴服务以及特殊事件陪伴服务，努力让在客户与本行接触互动的整个生命周期内，以客户为中心，持续有效地与客户保持互动，提供专业有温度的服务。

截至2024年末

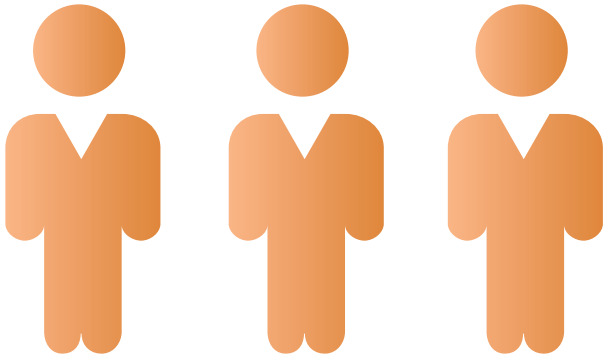
本行零售客户数**11,015.95**万户

较上年末增加**888.31**万户

同比增长**8.77%**

■ 优化网点厅堂服务

2024年，本行聚焦国家公布的十强省、百强市、百强县、千强镇等重点区域，持续推进网点布局，结合当地的经济总量及人口分布特点，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。2024年，本行在县域区域布局新增县域网点**3**家；智慧网点和提供延时服务网点数量较上年分别增加**31**家和**68**家。



指标	指标单位	2024年
农村及县域地区营业网点数量	家	261
社区支行(含小微支行)数量	家	837
智慧网点数量	家	334
提供延时服务网点数量	个	809
设置无障碍通道网点数量	个	1,596
设置爱心窗口网点数量	个	1,519
设置“兴公益”惠民驿站网点数量	个	2,096

打造多样化社区支行

本行将社区支行作为贴近社区、商圈的金融服务延伸触角，结合业务场景为消费者提供差异化金融服务。本行社区支行分为普通社区型、财富管理型、零贷专业型、商业楼宇型、农批市场(商圈)型、城乡结合型、大学城型、小微(园区)支行、虚拟型社区支行等九种主要形式。2024年，本行积极推进社区支行向轻型化、集约化、特色化发展，结合业务场景打造特色化社区支行，并通过数字化赋能与中后台协同联动，扩展业务范围、提升服务能力、拓展服务半径，全面提升社区支行服务影响力。

推进网点智慧转型

本行积极推进“网点兴业”与“数字兴业”的深度融合，提升客户的智慧服务体验。2024年，本行启动厅堂智能服务建设，已完成本行首个多渠道大数据智能推荐模型建设，并在线下多场景完成部署。同时，在算法助力下构建全岗位的客户信息处理中枢，从而为网点客户提供更加精准、专业的服务。截至2024年末，已覆盖全行**1,143**家网点，服务全行客户**147**万人。

案例 CASE

智慧网点为客户带来智慧高效新体验

2024年，重庆分行在营业部配备网上银行体验设备，为到店客户选购产品提供智能参考。客户只需轻点屏幕，即可查看详细信息，并通过微信银行、手机银行扫描二维码，轻松实现金融产品的收藏或购买，实现从排队等待柜面办理，到只需手指轻点远程操作；从需要多方跑腿办理，到数据互联互通一站式即可解决问题。



网点服务无障碍

为确保网点“信息无障碍、服务可获得性”工作扎实推进，本行坚持高标准严要求制定特殊群体标准，结合本行网点管理制度，网点适老化改造应满足网点无障碍环境、网点“兴公益”惠民驿站建设及网点重点客户优先服务等要求，切实满足网点老年客户服务需求。截至2024年末，本行各营业网点均在等候区均设立“兴公益”惠民驿站，提供爱心座椅以及老花镜、放大镜、电子血压仪、急救包、紧急呼叫按钮等老年客户常用便民物料，开通老年优先服务窗口，配备懂方言的工作人员等。

为将“信息无障碍、服务可获得性”服务延伸至最后一公里，本行部分网点主动邀请老年客户到银行网点参观体验，注重解决老年人运用智能技术方面存在的困难。通过发放宣传折页、厅堂微沙龙、LED显示屏滚动播放短视频等多种形式，积极解答老年客户疑难问题，帮助老年人了解新事物、体验新科技，呼吁老年人增强风险防范意识，加强警示教育。



线上服务无障碍

本行积极响应中国银行业协会发布的《中国银行业电子渠道无障碍服务建设自律指引》，为各类残障人士提供银行电子渠道服务过程中,持续推动实现无障碍服务的机制建设、资源配置、产品设计、服务流程等系列工作。



本行官网

- 提供无障碍网站浏览辅助工具,通过智能语音播报、纯文本阅读、页面放大、大字幕、对比色、辅助线等工具,为老年人、盲人、弱视等人群提供更便捷的服务,使其平等、方便地获取官网各类信息及服务。



手机银行

- 面向视觉障碍群体推出手机银行语音模式,依托手机操作系统读屏功能,开启手机银行页面(功能)的读屏模式,方便视觉障碍群体使用手机银行。2024年2月完成兴业银行APP主要流程和功能页面对手机操作系统读屏功能的适配性改造,进一步提升视觉障碍群体的使用便利性。
- 具备“能听会说易搜”功能,支持语音播报资产情况、动户通知,方便客户及时掌握账户变动信息,还可设置语速、音量和音色,满足差异化需求;同时提供语音识别辅助输入,语音快速搜索等,以更好地服务老年客户。

2024年,本行还完成“快捷支付绑卡”功能的适老化改造,提供大字号展示,流程和交互设计更贴合老年客户使用习惯;完成兴业银行APP安愉版首页频道改造,支持展示更多老年客户常用功能(个人养老金、医保电子凭证、电子社保卡、积点换礼、生活缴费、快捷支付、语音搜索、智能客服),增加展示养老金融专区入口,方便老年客户一键触达。

优化财富管理服务

兴业银行始终坚持“以人民为中心”,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。截至2024年末,本行新增个人客户数量**888.31万户**,兴银理财管理产品日均规模同比增长**2.91%**,管理规模保持市场前列,截至2024年末,兴银理财综合理财能力累计**28**个季度居普益标准“全国银行理财能力排行榜”全国性理财机构榜首,实现理财新产品收入同比增长**2.60%**。



打造“11·18理财节”,开启财富嘉年华

2024年11月,由本行联合二十一家财富管理机构(含理财子、基金公司、保险公司)共同举办“11·18理财节”。“11·18理财节”活动创立于2023年,作为推动财富管理转型,实现理财客户陪伴服务的重要抓手,致力于优化客户体验,力求提升财富管理服务的覆盖面和满意度。在本届节日期间,本行推出包括“全民有礼”“趣味大富翁”“周周红包雨”“基金模拟盘收益挑战赛”等多样化的活动,并集中自身合作伙伴优势,在活动期间为理财客户精选银行理财、基金、保险等各类财富产品。其中,兴业银行“钱大掌柜”平台还推出限量产品以回馈客户,并提供“推荐好友赢取积点”“惊喜六重礼”“积点优惠兑”等贴心的权益服务,满足客户多元化的服务需求。本次活动线上参与客户累计突破**360万**人次、参与人数超**38万**人;线下举办主题沙龙及入企活动覆盖客户近**22万**人。

4.3 拓展养老金融服务

随着我国人口老龄化程度持续加深，养老金融需求不断扩大。2023年年底，中央金融工作会议明确指出，要做好金融“五篇大文章”，养老金融首次被列入金融重点工作。养老既是关系千家万户幸福安康的“民之关切”，亦是关乎社会和谐稳定的“国之大者”。兴业银行自2012年率先推出业内首个养老金融综合服务方案“安愉人生”以来，始终秉持“金融为民”的服务理念，深耕养老金融业务领域十余载。近年来，本行更是主动融入和服务国家战略部署，积极推动养老金融、养老服务金融和养老产业金融三大板块的协同发展，认真做好养老金融这篇大文章。

2024年，本行编撰发布《养老金融发展白皮书(2024)》，深入分析当前养老金融的发展趋势和市场需求，对我国养老金融的未来发展方向和政策导向给予前瞻性建议，以期更好推动我国养老金融高质量发展。

大力发展养老金融

本行围绕社保卡、薪酬福利类年金、个人养老金等业务，着力推进养老金融业务发展。截至2024年末，共计**29**家一级分行在20个省、市、自治区，与当地人力资源和社会保障部门合作发行金融社会保障卡，累计开立个人养老金资金账户**627.45万户**，位居行业前列，个人养老金产品数量超**230**支。

全面提升养老服务金融

本行加大养老金融财富产品创新与服务体系建设，积极引入专属商业养老保险产品，助力第三支柱养老保险发展，并为客户提供家庭服务信托、家族信托、保险金信托等服务信托工具，丰富客户家族(庭)财富管理工具。同时，围绕老年客户的投资需求，持续推动新产品的创设和引入，不断丰富养老产品供给，打造多样化专业性的金融产品和服务体系，以满足老年客户的多样化需求。

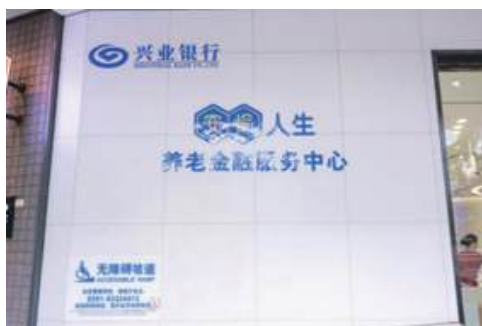
创新理财产品

为满足老年客户跨境资产配置需求，推出首款美元理财产品。

丰富养老金融产品体系

为满足客户多样化的资产配置需求，新增引入商业养老金产品。落实《关于全面实施个人养老金制度的通知》，将指数基金纳入引入个人养老金账户销售。

本行持续推动网点适老化改造,在全国打造“安愉人生”敬老服务示范标杆网点,在城市核心区域的综合支行打造养老金融服务中心,在社区支行建设养老金融服务站,以养老金融服务中心和服务站为依托,将爱老敬老的服务文化注入网点日常服务。截至2024年末,已在全国范围内推出85家“安愉人生”养老金融服务中心。



■ 兴业银行“安愉人生”养老金融服务中心

同时,本行积极拓展为老服务,连续第十年开展全国“敬老月”活动,组织如健康知识讲座、法律知识讲座、才艺比赛、旅游参观等符合老年人兴趣爱好的活动,本年共计开展超过2,100场主题活动,覆盖11.49万人次。

截至2024年末

本行管理50周岁及以上客户
综合金融资产规模**1.87**万亿元
较上年末增长**8.09%**



■ 兴业银行长沙分行养老金融“安愉人生”俱乐部揭牌仪式

全力支持养老产业金融

本行还积极为养老产业发展提供融资服务,支持康养产业发展。本行明确本行养老产业金融标准,梳理养老产业相关重点方向,有序推动落实,年内落地为某医疗康养中心项目量身打造的“养老金融+绿色贷款+绿色建筑性能责任保险”个性化服务方案、与广西一家省管国企合作建设康养中心项目等多个典型案例,切实从产业角度满足我国老龄化社会日益增长的金融需求。

截至2024年末

本行服务的养老产业客户超**4**万户
融资业务规模超**1,000**亿元

4.4 数据安全与隐私保护

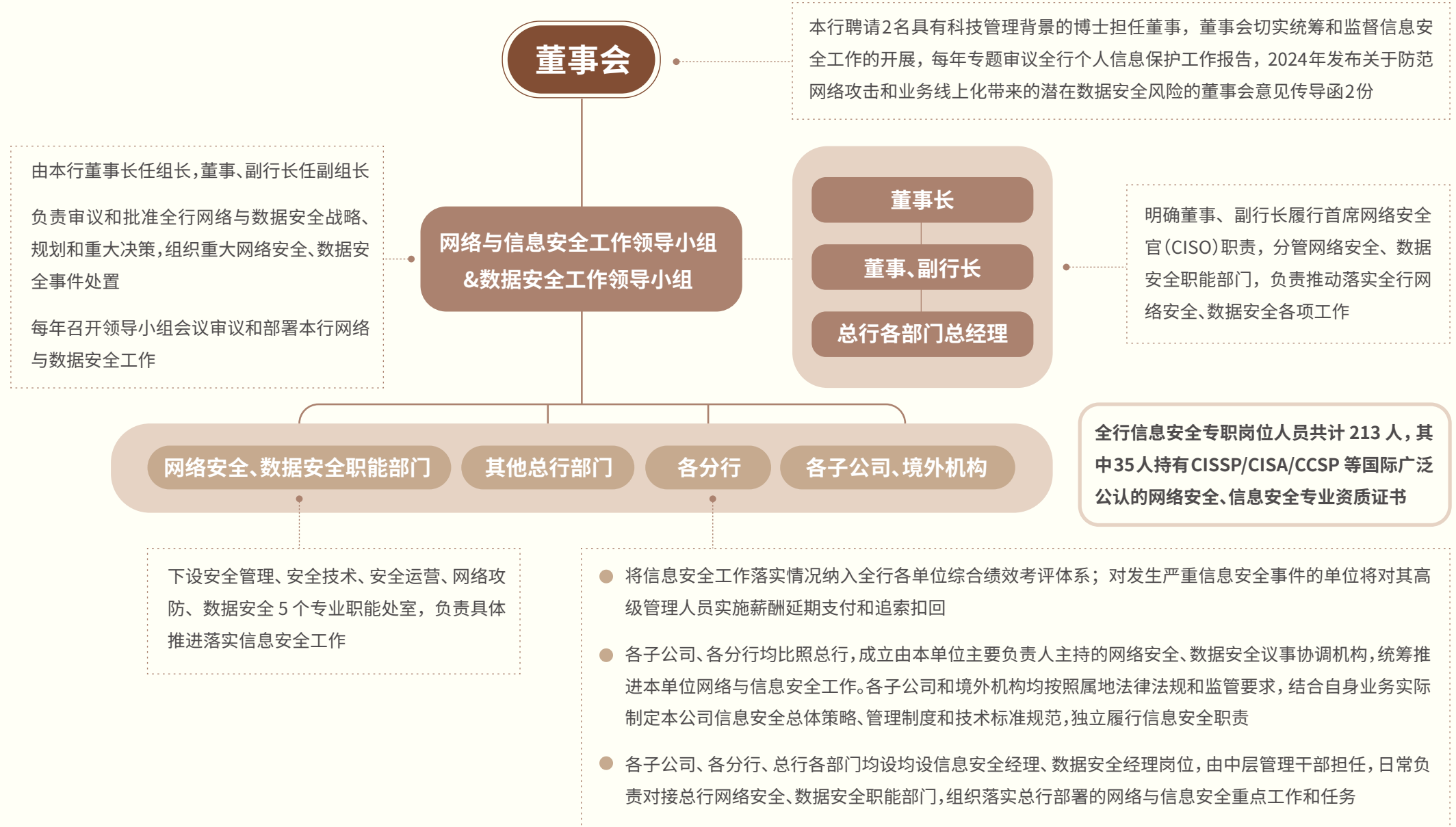
兴业银行坚持“合规、专业、合作”的信息安全工作方针，构建自上而下的信息安全治理架构，从治理、管理、技术、运营等多个层面持续建立健全信息安全工作体系，竭尽所能保护本行客户的隐私和数据安全，找到信息利用和安全的平衡点，促进数字经济的长远发展。2024年，本行数据安全投入规模达**1.34亿元**¹⁶，较上年增长**11.67%**；近三个年度数据安全投入合计达**3.78亿元**，充分保障本行数据安全和隐私保护工作所需的财务资源。

治理

本行已建立覆盖董事会、高管层、数据安全统筹、数据安全技术保护等部门的数据安全管理组织架构，由本行数据安全工作领导小组为数据安全议事协调机构，负责审议和批准全行数据安全相关事项重大决策，统筹协调本行重大数据安全事件处置工作。董事会、管理层通过参与审查数据安全制度制定；听取全行风险管理工作会议、数据安全领导小组会议、数据治理领导小组会议、网络与信息安全领导小组会议中数据安全内容，及时审查督促数据安全工作进展成效。

本行持续完善数据安全相关政策和制度，年内新增制定数据安全制度、数据安全风险管理办法、数据安全事件管理办法、数据安全评估要求标准文件等系列政策制度，并发布信息安全事件应急处置规程、个人客户数据泄露事件应急处置预案等相关管理制度，从应急准备、事件检测、事件遏制及根除、事件恢复和跟踪等方面规范信息安全事件的处置流程。

¹⁶ 统计周期为 2023 年 12 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日。



战略与管理

本行高度重视体系化纵深防御技术体系建设,着力提升主动、立体的安全防御能力,打造一体化安全运营体系,并定期开展应急演练,提高网络安全运营和攻防能力,保障信息安全事件处理的有效性。

信息安全主动防御

规范信息系统内生安全

- ▶ 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体系,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、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;
- ▶ 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,每年开展覆盖存量信息系统的重检渗透测试。

强化敏感数据保护

- ▶ 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,在办公终端部署敏感数据检测能力,强化敏感数据保护;
- ▶ 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;
- ▶ 推动建设跨网数据摆渡系统,为全行敏感数据传输提供规范、高效的渠道。

网络攻击纵深防御体系

- ▶ 建设覆盖全行的技术防护和运营体系,涵盖Web应用防护、网页防篡改、恶意代码防护、主机安全防护等领域,具备事前预防、事中检测防护、事后分析溯源能力。

7x24小时威胁监测处置

- ▶ 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闭环处置,提高网络安全态势感知水平。

实战渗透测试

- ▶ 邀请网络攻防专业机构开展多轮网络安全渗透和漏洞检测,充分挖掘网络和信息系统深层次安全漏洞。自主培养内部网络安全蓝军,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。

社会工程演练

- ▶ 组织开展2轮覆盖全行员工的钓鱼邮件测试,促进员工提升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。
- ▶ 年内对25家分行、子公司开展社会工程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。

第三方数据安全治理

- ▶ 本行发布《兴业银行数据外部交换安全管理办法》,针对外部数据交换活动作为数据安全保护工作中的重要场景,统一外部交换情景下的数据安全要求。通过发布《数据外部共享补充协议参考合同文本》《数据安全评估要求》《兴业银行数据安全评估报告模板》等制度和模板,提升本行三方数据交互活动的安全性及合规性,确保客户信息和金融交易数据的安全。
- ▶ 本行严格限制授权第三方处置客户信息的目的和用途,不会在未经客户授权的前提下将客户信息共享给本行的金融合作伙伴、关联公司和业务合作伙伴,不会将客户个人隐私数据出租、出售或提供给第三方用于客户授权范围外的用途。

信息安全相关审计

- ▶ 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;每年邀请外部独立测评机构对关键信息系统开展网络与信息安全风险评估;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控制审计。
- ▶ 内部审计部门每年开展数据安全相关的合规审计,内容涵盖数据安全与个人信息保护等,通过有效的审计监督,强化数据安全的管理和落实。
- ▶ 年内对各子公司及15家一级分行开展信息科技风险管理专项审计,重点关注网络及信息安全、研发管理、业务连续性管理等领域;开展科技运维与业务连续性风险专项审计,从重要信息系统灾备的业务连续性风险、应对新技术大规模应用风险的主动性等角度,评价本行科技运维和业务连续性的风险管理水平,并将审计结果上报董事会。

信息安全应急响应

本行已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，积极与外部专业机构合作，建立网络安全威胁、数据泄露事件的监测预警机制。

本行通过主机入侵检测系统和漏洞扫描系统定期对行内资产开展主动漏洞扫描，以及高级可持续威胁检测系统对流量进行分析被动发现资产漏洞，结合多种途径发现各类需开展处置的漏洞，并通过漏洞补丁管理系统进行全过程跟踪和处置闭环。

本行亦鼓励员工积极报告信息安全相关可疑活动或意外泄露情况，员工可遵循于本行提供的流程指引进行反馈，采取相应的投诉渠道和匿名举报机制。在接获相关线索后，将由专业人员进行调查和确认。

个人信息与隐私保护

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。同时，在官网发布《兴业银行隐私政策要点》并每年按需更新，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。

2024年，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。

优化隐私治理架构

- ▶ 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,提出隐私权益保护工作意见;
- ▶ 网络与信息安全工作领导小组统筹部署隐私权益保护具体工作;
- ▶ 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评成绩。

修订完善隐私保护政策

- ▶ 制定《兴业银行个人信息保护管理办法》《兴业银行数据安全管理办法》等相关管理制度,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;
- ▶ 各子公司和境外机构亦制定隐私政策,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;
- ▶ 通过本行客服热线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”、个人信息保护负责人联系邮箱(pii_protection@cib.com.cn)等渠道接收客户关于隐私保护相关的疑问、建议、投诉或举报。

个人信息保护影响评估

- ▶ 本行贯彻隐私源于设计(Privacy by Design)的理念,建立个人信息保护影响评估机制,评估内容包括: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、传输和数据跨境的安全合规等;
- ▶ 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,均应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。

规范客户信息收集与保留

- ▶ 持续开展互联网应用隐私合规功能检测,年内共开展20个次本行面客或重要互联网APP、小程序的隐私合规检测工作,保障隐私协议合法性、授权机制规范性、权限获取合规性;
- ▶ 围绕个人信息收集、保留、删除等客户隐私保护要求,发动全行力量对本行存量业务/产品、渠道开展隐私合规风险排查,完善渠道侧合规功能。

限制客户信息访问权限

- ▶ 本行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。

尊重客户权利和意愿

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

客户权利	保护措施
知情权、选择权	▶ 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，按“最小必须”原则采集客户个人信息； ▶ 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； ▶ 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。
查阅、复制、更正及更新权	▶ 在经过身份验证后，客户可通过本行官方网站、手机银行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； ▶ 在柜面建立标准的个人信息查阅、复制响应流程机制用以满足客户的相关需求； ▶ 当客户发现个人信息不准确或者不完整时，可在柜面要求本行修改或通过线上渠道自行更正和更新客户个人信息。
数据删除权	▶ 客户可通过手机银行或在个人网银“服务管理”--“注销客户号”里注销此前注册的网络金融客户号；亦可通过手机银行或通过本行营业网点注销本人的银行卡或账户； ▶ 客户可通过本行网点、客服热线(95561)、手机银行“兴业客服”、官方网站“在线客服”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 15 天内处理客户请求； ▶ 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； ▶ 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。

开展全员信息安全培训

本行持续构建全行宣贯培训长效机制,聚焦员工安全意识薄弱环节,创新手段方式,常态化开展“兴安全”主题活动,不断提升全体员工信息安全防范意识和能力,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	177	198,222	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		2,043	
安全专业技能培训	安全岗位人员	115	10,173	攻防技能、网络安全法律法规解读、网络安全设备使用、安全监测分析技术等
安全研发专业培训	研发人员	42	21,388	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

信息安全体系认证

外部认证类型	国际ISO27001信息安全管理标准与管理体系CNAS/UKAS双认证	金融科技产品认证	ITSS (信息技术服务标准) 符合性证书
覆盖范围	本行数据中心与信用卡中心运维超过 90% 以上的信息系统，均已获得 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、兴业国际信托有限公司等子公司也已获得该认证。 	兴业银行手机银行 APP、兴业信托 APP、空手到 APP 已获得金融科技产品认证。 	兴业银行股份有限公司 

影响、风险和机遇管理

本行制定数据安全风险管理办法，建立数据安全风险管控和事件处置机制，发布数据安全评估要求指引，明确开展数据安全评估的场景、流程及要求，对本行风险识别、风险计量、风险处置、风险监测以及各阶段的风险报告活动机制进行规范。本行将数据安全风险分为高等级、中等级、低等级三个级别，由各单位常态化开展数据安全风险评估，一旦发现中等级及以上数据安全风险及时上报数据安全归口管理部门，各级分行

定期提交数据安全风险报告，每年组织年度数据安全风险评估。

2024 年，本行完成数据安全风险评估并报送监管，全面识别关键节点的数据安全风险并开展整改，并已将数据安全风险、信息科技风险等纳入全面风险管理体系。

类别	因素	潜在影响	应对措施
风险	技术漏洞风险：由于网络架构复杂，若存在软件漏洞、硬件故障，系统更新不及时，易被黑客利用。	可能导致数据泄露、系统瘫痪，造成客户信息和资金损失，影响公司声誉和业务运营。	建立漏洞扫描和修复机制，定期检测并及时更新软件和硬件，采用先进的防火墙、入侵检测等安全技术。
	外部攻击风险：黑客攻击、网络钓鱼、DDoS攻击等日益猖獗，金融行业是主要目标，黑客通过各种手段窃取数据或破坏系统。	使银行系统服务中断，数据被窃取或篡改，导致客户交易受阻，资金安全受威胁，影响银行正常运营。	构建网络安全防护体系，包括防病毒、防钓鱼、防勒索等检测工具，建立DDoS攻击防护机制，加强网络边界防护。
	数据处理风险：由于业务数据量日渐庞大，在数据存储、传输、使用过程中，管理不善，如数据备份不及时、数据访问控制不严格。	数据丢失、损坏或泄露，影响业务决策，引发合规问题，可能导致面临监管处罚。	强化数据安全管理和技术措施，规范数据操作流程，加强数据技术保护，建立异地灾备中心。
	第三方合作风险：与第三方机构合作时，若外包商、合作伙伴等安全管理不到位，可能导致数据安全问题。	若发生客户信息泄露，可能导致银行面临连带责任，影响业务合作关系，损害银行品牌形象。	在合作前进行严格的安全评估，签订安全协议，明确安全责任，加强对第三方的监督和管理。
机遇	监管强化：国家金融监督管理总局发布《银行保险机构数据安全管理办法》等相关法规，对银行数据安全提出严格要求，为银行规范数据管理提供明确指引。	相关监管政策有助于驱动银行采用数据安全管理和技术措施强化数据安全，推动银行将数据安全风险纳入全面风险管理体系，提升银行在数据安全方面的公信力。	建立健全数据安全管理制度，落实数据安全责任制；按照法规要求对数据进行分类分级，采取差异化安全保护措施；定期开展数据安全评估和审计，加强对数据安全的监督检查。
	数据共享：在依法依规、确保信息安全的前提下，数据共享可推动金融服务创新优化。	有助于银行打破数据孤岛，获取更多数据资源，提升对客户了解和风险评估能力；促进金融服务创新，推出更多个性化、便捷的金融产品和服务，提高客户满意度和忠诚度。	建立数据共享管理规范，明确数据共享条件和流程；采用先进的数据加密、访问控制等技术，确保共享数据在传输和使用过程中的安全；与共享方签订数据安全协议，明确双方的责任和义务，加强对共享数据的监督和管理。

指标与目标

关键指标	管理目标	2024年进展
信息安全体系认证覆盖率	信息安全体系认证覆盖本行全部信息系统	本行数据中心与信用卡中心运维超过 90% 以上的信息系统，均已获得ISO27001信息安全管理体系认证。
信息安全通识培训覆盖率	信息安全通识培训覆盖全体员工	全年面向全体内部员工、派遣制人员、新员工开展信息安全通识培训 177 场次，员工参与培训合计超过 20万 人次。
客户信息泄露事件数量	客户信息泄露事件“零发生”	报告期内本行未发生客户个人信息泄露事件，亦未发生因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。



社会篇

SOCIAL

勇担社会责任,彰显金融大爱情怀

142 / 专题: 深化专家办行,赋能员工全面成长

153 / 5.1完善人才管理体系

164 / 5.2发力普惠金融

169 / 5.3推进乡村振兴

174 / 5.4投身公益慈善

专题

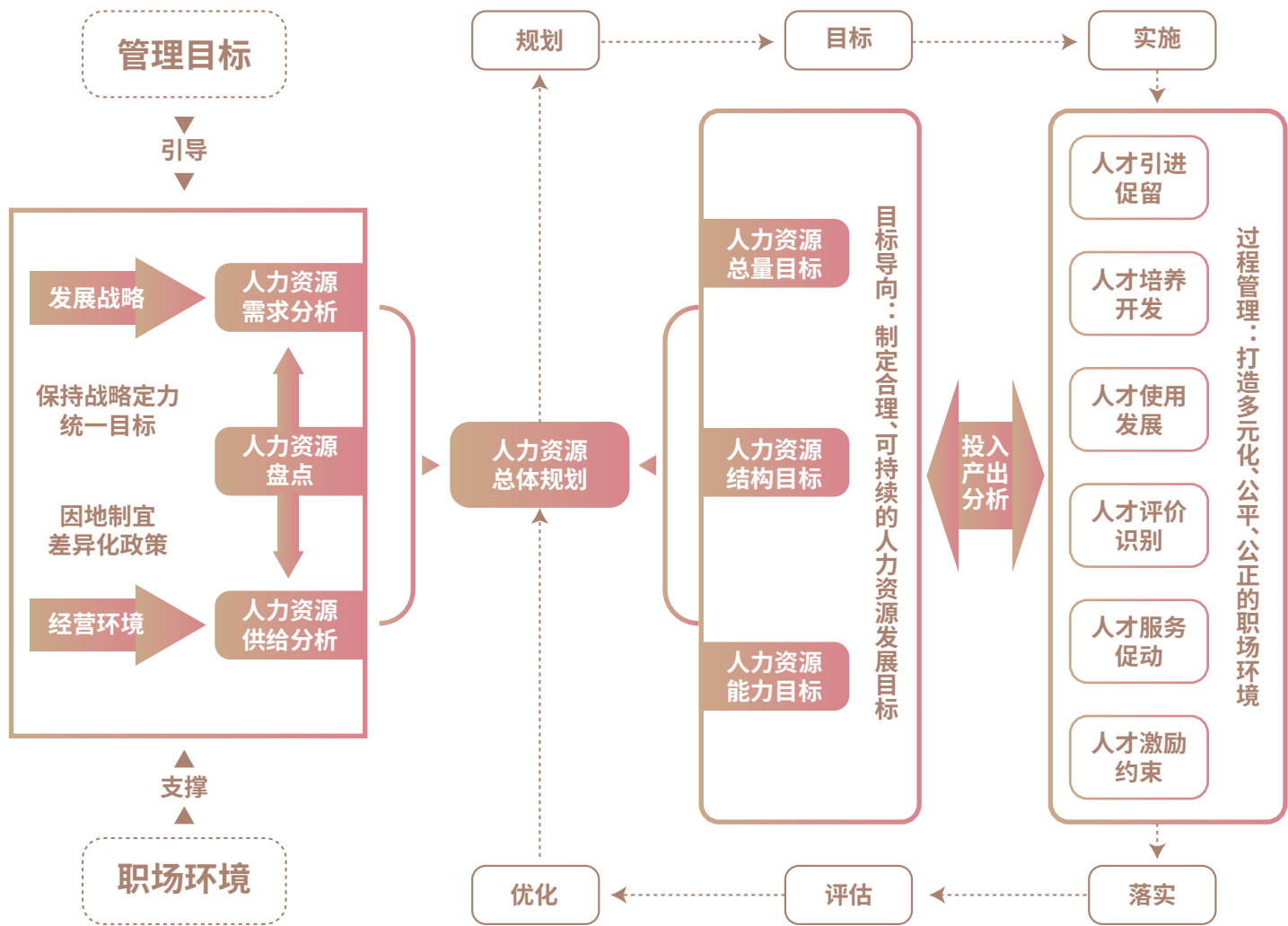
深化专家办行,赋能员工全面成长

兴业银行高度重视人才培养与员工发展,鼓励每位员工都能在兴业银行找到适合自己的职业发展路径,在与本行并肩前行的道路上一同成长,不断发挥个人价值。

持续精进人才发展战略

本行秉承“人才是第一资源”理念,紧扣国家战略导向与自身发展规划,以体制机制改革为突破口,着力构建“引育并举、结构优化、效能提升”的人才发展体系,通过实施各项人才强基工程,围绕人员培养、使用、管理等关键环节不断健全制度体系、加大人才保障力度,系统推进人才梯队建设、专业能力锻造和数字化转型人才培养,着力打造高素质干部人才队伍,为高质量发展注入强劲动能。

人力资源管理体系框架



本行实施的人才计划及人才库项目

- 1

科技人才万人计划
- 2

绿色金融人才万人计划
- 3

财富万人计划
- 4

中后台引领发展计划
- 5

行业专家计划
- 6

模型人才计划
- 7

国际业务岗位计划
- 8

私行人才计划
- 9

投资银行人才倍增计划
- 10

战略重点人才倍增计划
- 11

国际化人才培育计划
- 12

综合经营人才培养计划
- 13

东西部人才交流计划
- 14

“工匠型人才”专业技能提升计划
- 15

海外人才交流计划
- 16

“大湾区”人才交流计划
- 17

援藏人才计划
- 18

引才入闽计划
- 19

“鸿雁”人才交流计划
- 20

“鸿鹄”人才库项目
- 21

“鲲鹏”人才库项目
- 22

中青年优秀人才库

2024年，本行在延续应用人力资源管理风险地图框架基础上，结合员工需求关注度与组织运营影响度双维评估模型，聚焦关键议题，构建起兼具前瞻性与敏捷调整能力的体系化防控机制，确保人力资源管理在VUCA¹⁷环境中韧性发展。



本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。

¹⁷VUCA是管理学中的一个术语，由四个英文单词的首字母组成，描述当前复杂多变的商业环境特征：V(Volatility)易变性，U(Uncertainty)不确定性，C(Complexity)复杂性，A(Ambiguity)模糊性。

打造重点人才计划

本行根据全行战略重点,组织实施一系列重点人才项目,着力打造数字化、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,持续加强重点人才储备。

科技人才万人计划

绘制科技专业型人才地图,健全应用型人才分层分类认证体系,通过交流轮岗、跟岗培养、资质认证、技能竞赛、项目实践等方式重点强化业技融合人才储备,年末全行科技人才已达7,840人。启动“**模型人才计划**”,探索建立“精锐出战、以战代练、循环赋能、积厚成势”的人才培养模式,目前已入库人才约1,000人。

绿色金融人才万人计划

加大绿色金融业务关联人员认证入库比例,识别扩充核心人才队伍,组建行业专家、碳金融服务专才团队,实施双向跟岗培养实践活动,完善绿色金融人才培养体系,年末全行绿色金融人才队伍已达9,340人。

财富万人计划

加快财富专业人才队伍建设,扩大营销队伍,提升客户综合服务能力,年末全行具备完整财富产品销售资格人数超10,000人。

投资银行人才倍增计划

完善“商行+投行”专题培训、投行“π”计划,推动投行岗位专业知识和技能水平的资格认证,全面提升投资银行队伍能力素养,年末通过认证的投资银行应用型人才已达2,100余人。

国际化人才培育计划

坚持自主培养和市场化引进并举、境内和境外协同的思路,加大国际化发展战略、国际业务等内容的培训,着力促进国际化思维转变和国际化能力素质提升,年末通过认证的国际业务人才已达1,100余人。

复合型、综合化人才培养计划

持续深化“**鸿鹄优秀人才库**”“**鲲鹏优秀人才库**”建设,增设“鸿雁优秀人才库”及援藏干部交流计划,加大力度实施总分行及子公司人才交叉培养。

工匠型人才技能提升计划

完善评价激励机制,评选表彰99名“2024年度兴业工匠”、30名“青年科技能手”,以正向激励引导助力全行打造一支技艺精湛、创新实干的匠型人才。

内外部人才交流

2024年,本行积极开展内外部人才交流,与多家外部机构建立员工交流通道,通过开展双向交流、跟岗学习、交流任职等形式,共同培养优秀干部人才。

高层干部 交流任职

促进全行干部融合发展,自2023年以来,完成高层管理干部的总分交流**75**人次、母子交流**25**人、东西交流**39**人、南北交流**45**人。

拓宽 干部选拔任用 渠道

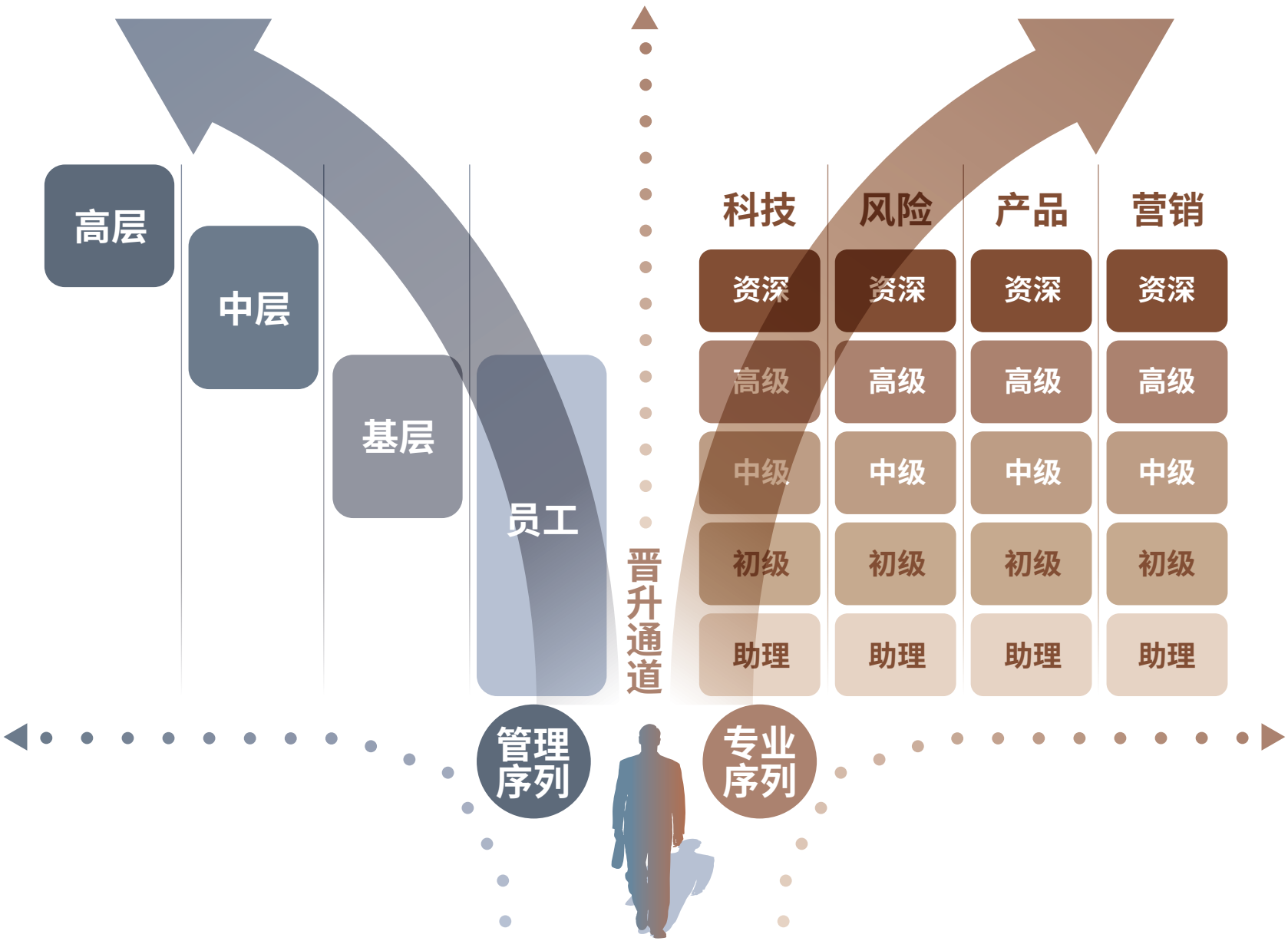
开展总行中层干部聘任调整及公开竞聘工作,促进总行跨部门、总行与分行、总行与子公司之间的相互交流。

开展 “鸿雁人才交流计划”

通过构建“鸿雁”优秀人才库,共吸纳**297**名干部员工,其中**95**名干部员工参与挂任锻炼,进一步强化总分行、东西部、南北方人才交流,强化干部员工基层历练和实践锻炼。

同业之间 人才交流

本行探索同业之间人才交流使用机制,拓宽人才发展赛道,选派**3**名优秀干部人才赴海峡银行、**4**名干部赴宁夏银行交流任职,接收宁夏银行**4**名干部、九江银行**10**名干部来行挂职,配合甘肃省金融办、河南省金融办推动**7**名干部交流挂职。



贯通职业发展道路

本行实行管理序列和专业序列双轨发展模式,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,拓宽人才成长渠道,激发人才创新活力。

本行落实专业致胜、专家办行理念,制定《兴业银行专业技术序列管理办法》,重点建立营销、科技、风险、资金、产品、运营支持等专业序列,完善以创新价值、专业能力、业绩贡献为导向的人才评价体系,形成纵向贯通、横向互通的人才成长通道,进一步发挥专业技术序列在高素质专业队伍建设中的风向标作用。

完善员工培训体系

本行持续完善“5+N”培训体系，以“课为中心、师为根本、建课于师、师课共建、师课适配、育师育人”为核心，积极建立完善培训体系，持续加大培训投入，打造学习型组织，加强全行干部员工队伍的培训赋能。年内，本行制定《关于进一步加强培训管理的通知》《关于加强与推进高校培训合作统筹管理的意见》等培训相关制度体系，统筹制定全行培训计划，实行人才发展战略性培训管理，持续提升员工终身就业能力的培养。



优化课程基础

统筹开展**5,162**门总行级师课重检规划，面向全行发布总行级师课的重检规划清单，加强上下结合、总分联动师课建设。2024年，“兴知”平台新开发上线课程**5,290**余门；截至2024年末，“兴知”平台共有**13,000**余门课程。



聚焦重点领域

年内共完成风险管理、资金业务、信息科技**13**个专业子序列，**40**个专业序列考试科目的学习地图和配套课程建设；建设并发布“五虎山”论坛、数字化转型、资本计量高级法、“三基”管理、综合经营人才、模型人才、养老金融等重点战略配套课程专区；更新迭代绿金、科技万人计划、投行人才倍增计划等课程体系。



推动数字转型

持续加强课程库、讲师库的电子化建设，推动师课数字化转型，完善“兴知”课程标签体系，优化学员在线学习体验。统筹开展“兴知”课程专项治理工作。年内基本完成存量**1.8万**多门课程的梳理及贯标工作，将约**8,780**门课程移入历史档案库，期间修订及新开发课程**1,830**余门，为师课体系数字化运营打好基础。

本行支持员工参与继续教育，鼓励员工从“一专多能”学习到“一专多证”，提倡所有员工积极参加行外教育学习与证书考试，推动员工专业知识结构优化和综合素质提升，并合法合规地给予经费支持。与国内外知名高校和专业培训机构合作，培养国际化视野和能力。

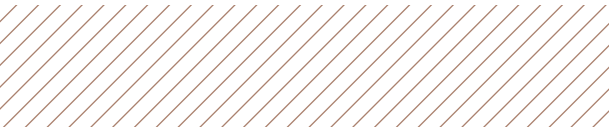
为贯彻落实本行“十四五”人才发展规划与专业技术序列改革要求，丰富员工人才画像，本行依托“兴知APP”收集员工专业证书获取情况，并开放人才数据的共

享，鼓励各级人力资源主管部门积极订阅，为各类人才的选拔与使用提供有力数据支持。今年以来，系统上传的第三方认证的员工外部证书超**3.8万**本。同时，兴业党校还以CFAESG、CDCS等证书为试点，探索行外专业证书的激励机制，通过考前专业辅导、考试费用报销、统一组织运营等方式强化考试运营管理工作，激发员工学习成长动力，促进本行关键人才外部证书持证率的不断提升。

加大“三新”员工培养

本行为全体的正式员工及派遣员工均提供高质量的培训与发展机会，帮助员工更好发掘自身潜力，并通过数字化管理体系，为处在不同职业生涯和人生发展阶段的员工提供多样化的学习机

会和资源，助力员工个人成长和职业发展。本行高度重视员工职业生涯的全周期培养，针对“三新”（新员工、新转岗、新提拔）人员的培训需求，建立系统化、专业化的培训体系。



新员工

通过

青蓝飞扬

系列培训项目



助力

快速适应岗位要求



新转岗员工

根据岗位特点和业务需求

设计针对性的岗位适应性培训

结合数字化学习平台“兴知”上的
专业课程资源，



帮助

快速掌握新岗位所需的
知识和技能



新提拔的
基层和中层干部

通过

星蓝璀璨

臻蓝起航

熠蓝闪耀

等品牌项目



助力

干部在新岗位上
高效履职、发挥作用

本行遵循“全周期培养、分阶段执行、进阶培优育才”的思路，不断完善新员工培训体系，全力帮助不同发展阶段的青年员工快速融入环境、掌握技能，塑造良好的职业习惯，帮助“兴”青年开启职场征程之旅。

“青蓝飞扬”新员工入行教育培训

采用“线上+线下”的方式开展，线上阶段设置**43**门闯关课程供全体新员工学习，帮助新员工提升通识水平；线下阶段聚焦兴业文化以及“五大新赛道”“三基”“三化”等战略内容重点施训。2024年，共完成**22**个总行部门、**8**家分行以及**3**家子公司的**269**名新员工的入行教育培训；各子公司、各分行自行组织新员工培训**80**余期。

“青蓝飞扬”新员工培优班

遵循“全周期培养、分阶段执行、进阶培优育才”长周期培训规划思路，开展2024年青蓝飞扬新员工培优项目，培养周期约三个月，围绕“精准赋能、经验萃取、荣誉加持”核心目标，遵循“开放报名、线上自学、多维遴选、线下集训”的方式开展，旨在筛选融入成长较快、能力全面发展、工作表现突出的校招新员工进阶培优育才，打造标杆示范，萃取优秀经验，加速新员工成长成才。

“青蓝飞扬”FinTech金融科技类 新员工专题培训

聚焦数字化关键能力，助力新员工成长成才，以高层开讲，文化起航作为入行教育第一课，以内部赋能，强化提升为目标邀请14位内部骨干专家授课；以外部创新，多维面授实现学员综合素养提升，结合课题汇报，探索金融科技融合更多实践可能。年内两期培训班以线上闯关学习和线下集中面授的形式，共计培养金融科技类新员工**94**人。

做好专项人才培养

本行坚持以“培养员工终身就业能力”为核心理念，以党建为引领，落实“四个结合¹⁸”培训总方向、“三个转变¹⁹”培训总要求，构建多层次、全方位的干部梯队培训体系。秉持“以人为本、因材施教”的原则，对标事业发展对干部人才能力素质要求，针对性设计特色培训项目，为全行各级干部提供系统

化、专业化的成长路径，分层级分领域分专题开展政治训练、党性修养和履职能力培训。依托各类干部培训班纵深推广“临时党支部党的建设与全程实践课”，促进党建与中心工作“双融合、双促进、双提升”，充分发挥建设高素质干部队伍的先导性、基础性、战略性工程作用。

¹⁸ “四个结合”指理论培训与实践锻炼相结合、线下培训与线上培训相结合、自主培训与外部培训相结合、教育培训与转型发展相结合。

¹⁹ “三个转变”指变“灌输式”培训为“参与式”培训，变“答题式”培训为“运用式”培训，变“结业式”培训为“动态式”培训。



高层干部培养项目

以战略思维和决策能力提升为核心，依托中国井冈山干部学院、中国延安干部学院等机构开展专题轮训，聚焦领导能力、理论素养、党性修养和履职能力提升。近年来，共开展**10**期专题轮训项目，覆盖约**450**人次。同时，围绕零售、科技、风险等专题，开展金融高质量发展系列研修班，帮助高层干部把握行业趋势，提升管理赋能，促进零售经营体系化建设、数字化转型和风险领域顶层建设。



中层干部培养项目

以“**星蓝璀璨**”“**臻蓝起航**”等为品牌，按照不同岗位、业务专题，面向综合金融人才、风险管理、企业金融、运营管理等条线岗位干部，开展高层后备干部、资深中层干部培训班、新任中层干部、鲲鹏鸿鹄人才库等培训班，因材施教，打造一支管理能力强、专业水平高、创新意识足的中层干部队伍。



基层干部培养项目

以“**熠蓝闪耀**”“**蔚蓝扬帆**”为品牌，通过线上线下结合的培训方式，采用讲授式、案例式、研讨式和体验式教学，帮助基层管理干部锤炼素质修养，精进团队管理和问题解决能力，提升基层管理水平。



开展全员领导力培训

领导力培训不仅面向管理层，亦向全体员工(含劳务派遣员工)开放，内容涵盖时间管理、情绪管理、形象管理、人际关系管理等核心技能。通过“**兴知**”APP 上线《开启领导力之门》《超效沟通》等课程，结合“**全兴学**”全员通识教育项目，帮助员工提升领导力和战略认知。



境外人才专项培训

依托香港分行加强境外人才培训，助力**提升员工跨境金融服务能力**。2024年，香港分行组织开展四期重点培训，内容涉及法律、资金池产品、绿色分类目录及漂绿风险等领域。



与外部教育机构合作

本行通过与重点高校、知名研究机构、各级党校(行政学院)合作,充分利用优质教学资源,线上线下相结合开展培训,一体加强管理,与本行内部培训互补所长,提升人才培养质量。为加强推进全集团高校培训合作的统筹管理,增强培训的合规性、前瞻性、系统性、实效性、针对性。

2024年,本行与中共福建省委党校(福建行政学院)、中国人民大学等签署合作协议,探索在科研智库、博士后培养、人才定制培养等方面探索扩大高校合作范围、深化产教融合。其中,于2024年10至11月,本行与中共福建省委党校(福建行政学院)联合开展六期“中基层管理干部培养项目”,按照“共性课

程大班授课,专业课程小班面授,研讨课题分班汇报”的形式,覆盖中基层管理干部**1,400**余人。同时,本行各机构联合各重点高校、各级党校(行政学院)、干部学院、红色教育基地等开展培训,与内部培训互补所长,全年累计举办**27**期培训。

兴业党校

深化开放办学,持续推进与闽江学院合作,完善兴业数字金融人才定制班工作。与校方多轮协商,探索前置招生培养、录用名额保留、双向培养等办班优化举措。

信用卡中心

与浙江大学国际联合学院举办“兴征程”中层干部专项培训,围绕信用卡业务发展、品牌建设、客户运营、队伍管理等专题进行授课学习,交流研讨存量经营时代信用卡业务转型发展的探索与实践,提升信用卡人才的全球化视野、多元化能力和核心竞争力。

兴银理财

联合北京大学、浙江大学举办中基层干部培训,以结果为导向,以业务发展为落脚点,走访前沿企业、加强同业交流,强化中基层干部的管理技巧、协作意识等综合素质,提升干部队伍凝聚力。

哈尔滨分行

联合哈尔滨工业大学举办“金融高质量发展研修班支行行长培训项目”系列培训。培训以专题讲座为主,综合运用专题教学、案例教学、研讨交流等各种教学形式,不断提升培训质效。

大连分行

联合东北财经大学举办“中层干部领导力提升培训项目”,围绕管理管理五力模型搭建培训课程体系,通过“集中授课+自学研讨+专家辅导+总结提升”培训,提升各级干部“N”的管理能力。

漳州分行

与上海交通大学合作举办“漳才·奋进”中基层管理干部高校研学培训,综合运用“兴知”学习资源、高校专题教学、企业参访、红色基地实践、研讨交流等各种教学形式。

重庆分行

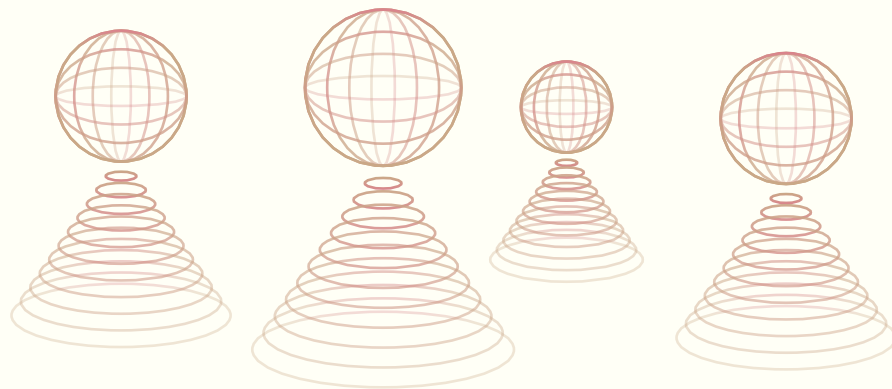
联合重庆大学举办“兴渝领航”支行行长领导力专题培训项目,围绕提升支行行长卓越领导力及专业能力、打造高素质团队等内容,提升分行基层管理水平,进一步增强基层凝聚力、战斗力。

深圳分行

联合浙江大学于6月和10月举办两期中层干部综合能力提升培训班,以“高校访学”为主线,培训内容紧密围绕“5+N”,聚焦党建、金融科技、新零售营销、银行风险与内控、领导力等主题,强化“5”的综合能力提升。

5.1 完善人才管理体系

兴业银行始终秉持市场化、专业化的人才发展理念，牢牢把握新时代人才标准，坚持多元化和包容性的目标，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、健全干部任职交流和岗位轮换常态化机制等方面持续发力，着力营造公平包容的人力资源生态。



治理

本行董事会负责审议本行的人才发展规划，决定高级管理人员的任免、薪酬与考核，审批重大人力资源政策与制度，确保本行的人才战略与长期目标、ESG理念相一致。管理层作为人才发展规划的执行者与管理者，指导本行开展人才体制机制改革，推

动人力资源制度创新。本行人力资源部门在落实董事会和管理层相关指导的基础上，负责设计绩效考核指标流程，开展招聘和培训等日常工作，以及维护员工关系、开展员工满意度调查等，为本行人力资源相关决策提供数据依据和专业建议。

战略与管理

本行坚持把人才作为第一资源，持续深化人才体制机制改革，加快壮大数字化、复合型、专业化、高端型、综合化、国际化、工匠型七型人才队伍，实施科技人才、绿色金融人才两个“万人计划”，成立金融科技研究院、碳金融研究院、东南亚研究院，不断完善人才结构和培养体系，让更多“千里马”在兴业舞台上竞相奔腾、建功立业。

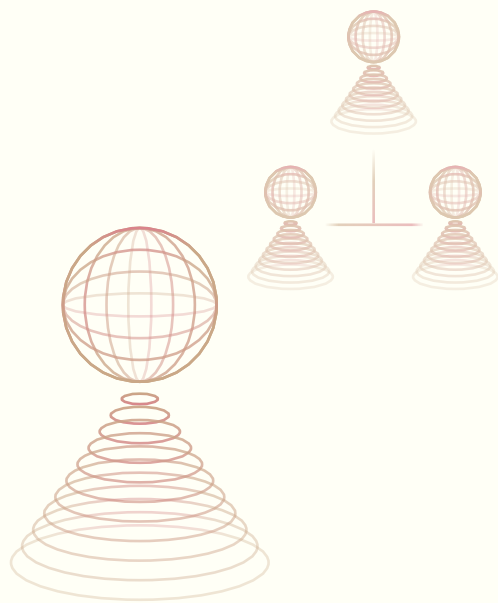
2024年，本行荣获多个人力资源领域的专业认可，包括：在智联招聘2024中国年度最佳雇主评选中荣获“全国100强”；在牛客网举办的“NFuture 最佳校招雇主评选”中荣获“最具社会责任校招雇主”。



重视人力资本分析

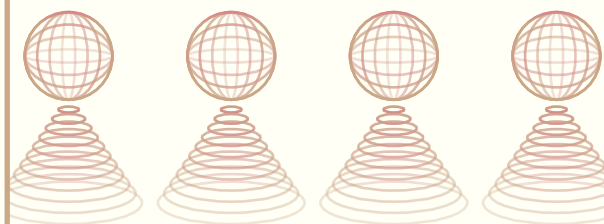
人员总量与结构

本行基于战略发展目标、人力资源规划和经营预算目标,充分考虑区域差异化发展、新建机构、人均产能、客户数等因素,建立多维度量化定编模型核定各机构人员总量,科学系统地测算人力需求与业务发展相对应的联系。



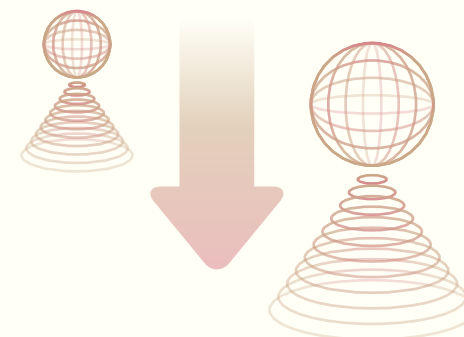
人员招聘与筛选

为构建健全的人才供应体系,本行自主研发集团招聘管理系统,支持候选人在PC端招聘官网以及移动端微官网多个平台便捷地提交申请;构建科学合理的评估体系,引入各类测评工具,客观、公正,且高效的识别和筛选候选人的各项关键能力指标;推行规范透明的招聘流程,提供从职位发布到最终录用的线上标准化操作,提升招聘过程的规范性和专业性,显著缩短招聘周期,提升本行的招聘管理效能。



人员流失

本行借助人力系统中的数据监测平台监测掌控各机构人员离职情况,系统特别关注离职率超过预警阈值的机构,管理人员以此为重要参考及时关注人才留存,改善薪酬激励、晋升通道等工作措施,提升员工队伍稳定性。截至2024年末,本行人员离职率为2.66%,近三年呈明显下降趋势。此外,人力系统中的数据驾驶舱能够以图表形式直观展现各类型、各机构的员工数量,为管理层清晰洞察人员变化趋势。制定相关规划提供坚实的数据支持。



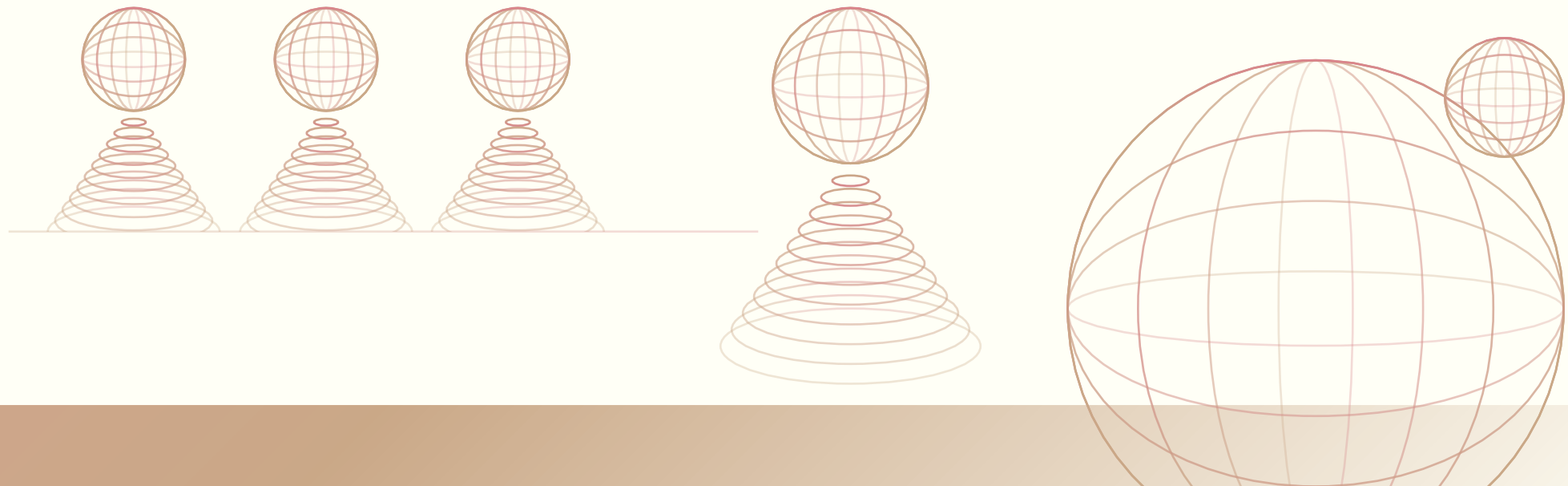
坚持多元化招聘理念

本行致力于建设多元、公平、积极的文化和高效、平等、包容的职场环境，着力打造人才平等交流、合作创新以及共同成长的沃土。在招聘和雇佣方面，本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法签订劳动合同，依法保障员工休息休假、参与工会等权利；在董事长的监督领导下，本行遵循《世界人权宣言》《联合国全球契约》《联合国工商企业与人权指导原则》《消除对妇女一切形式歧视公约》等各类人权保障国际公约，深入贯彻多元与包容的理念，为符合条件的候选人提供平等就业机会，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，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。同时，本行坚持从五湖四海引进人才，在保障人才多元化的基础上积极破除地域壁垒，充分结合境内外分支机构用人需求与本地产业优势，实行动态适配型人才引进机制，避免人才选拔的地域偏见。

本行构建以校园招聘为主、社会招聘为辅的人员引进模式，通过实习生招聘、校企联合培养等模式强化人才储备，利用公开招聘、猎头推荐、内部推荐等渠

道拓宽人才来源，打造数量充足、结构合理、能力过硬的高素质人才队伍。报告期内，本行组织开展“雏雁”计划实习生项目、第三届数字兴业科技挑战赛，有序推进2025全行统一校园招聘。同时，关注性别、年龄、地域、专业背景等多方面的多元化，加快队伍年轻化建设，打造多元、包容的人员队伍。

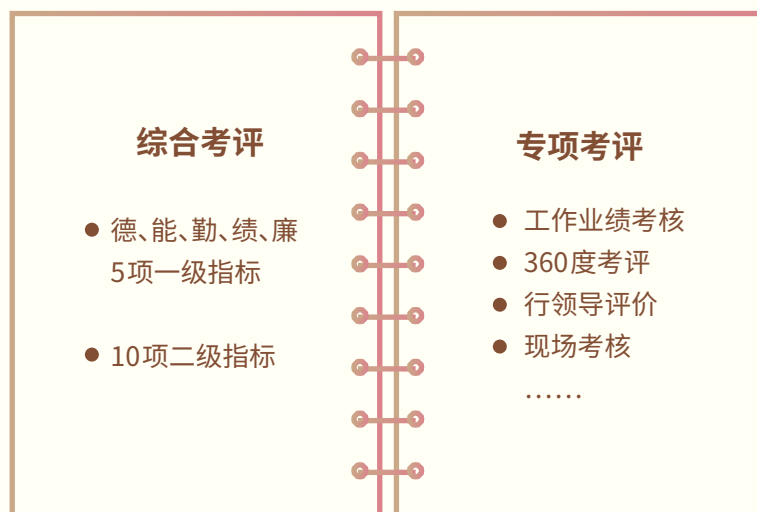
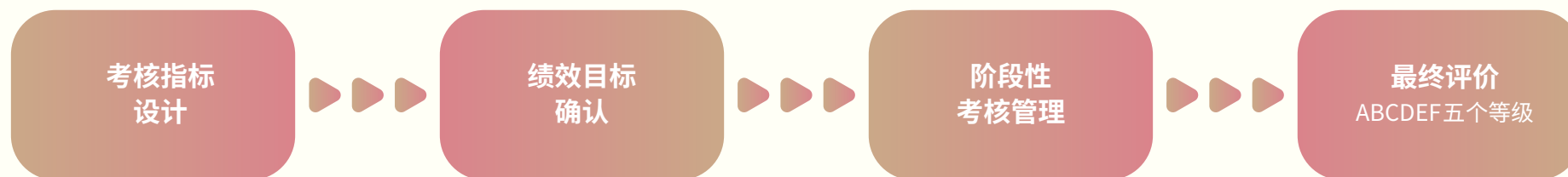
本行在招聘过程中不仅仅面向经济、金融等管理学科背景的人员，亦扩大人才的选拔范围，欢迎理工科、文科和艺术等多元化学科背景的人才加入，全面构建多渠道、多学科、交叉教育背景的多元化人员招聘引进模式。2024年，本行共接收实习生近**2,000**人，组织招聘会近**290**场，与清华大学、北京大学、天津大学、南京大学、深圳大学、中央财经大学、厦门大学等数十所高校大学开展合作，组织校企开放日、人才福建周等专项活动，打造就业实践基地、研究生联合培养基地，推动人才专项培养，全年共计新引进人员**6,800**余人，其中女性占比约**50%**。外籍员工及少数民族员工数量及其占员工总数的比例已连续三年保持增长态势，其中2024年少数民族员工占比已达**4.58%**。近三年引入东南亚籍员工**13**名、台籍员工**15**名。



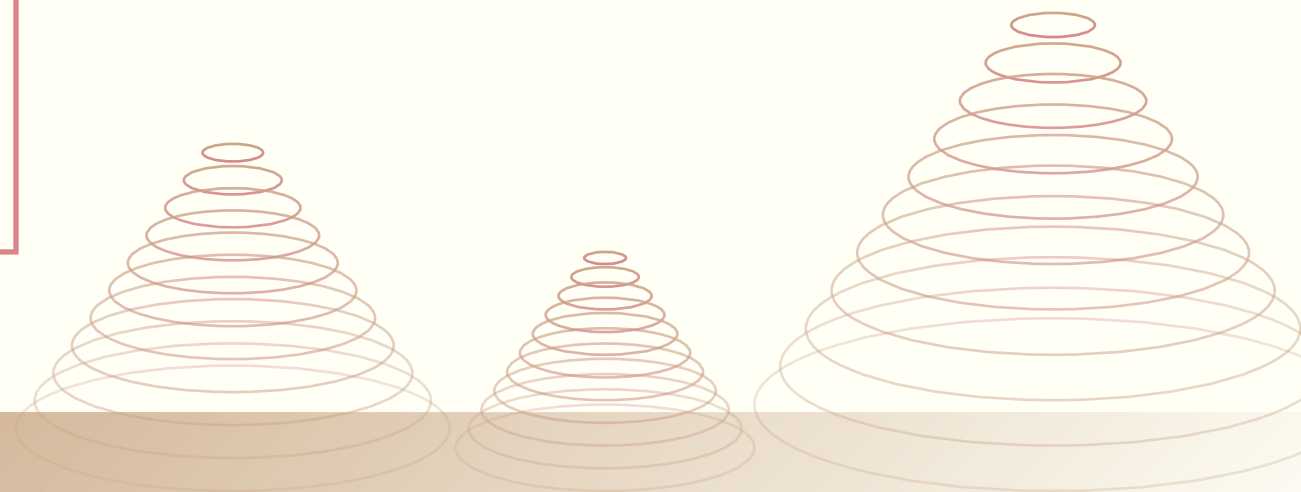
打造多维度评价体系

本行面向全体员工采用统一的年度考核评价体系,将年度考核结果分为A、B、C、D、E五个等级,为员工日常管理、薪酬分配、职务等级升降、奖惩、培训等工作提供重要依据。考核流程包括考核指标设计、绩效目标确认、阶段性考核管理及最终评价。面向不同职务、岗位以及机构类型,考核划分为综合考评和专项考评两项内容。综合考评包括德、

能、勤、绩、廉5项一级指标和10项二级指标。其中,德包括政治品质、道德品行;能包括专业素养、组织领导、学习创新;勤包括勤勉敬业;绩包括履职绩效、协同成效;廉包括廉洁自律、依法合规。专项考评内容主要包括工作业绩考核、360度考评、行领导评价、现场考核等,每年根据实际情况,区分不同职务、岗位及机构类型具体确定。



面向高层管理人员方面,围绕本行战略发展目标及干部队伍建设愿景,对全体高层管理干部政治素养、履职能力、工作成效、作风表现等进行综合评价。绩效评估过程包括绩效目标制定与筹备、绩效评估实施与辅导、评估结果反馈与校正、绩效功能应用与提升等环节。



立足企业短期目标和长期目标，结合上级组织、外部监管、经营计划、风险管控、社会责任等相关要求，合理制定并适时优化高层干部绩效评估标准，始终确保与企业经营发展中心导向相一致、与行业市场要求相衔接，与广大干部职业发展普遍期待相契合。评估牵头管理部门按照有关程序组织干部述职工作，各评估协同管理部门根据职责定位做好相关评估基础数据的收集整理工作。

绩效目标
制定与筹备

绩效评估
实施与辅导

本行坚持分类分级评估。依据被评估人所在机构类型划分子公司、分行、总行部门三类不同属性，依据被评估人岗位级别划分正职、副职两类不同职责，以进行针对性强、可操作性大的系统评估。另一方面，坚持定性定量结合，既体现有权评估人对被评估人在德、能、勤、绩、廉等各方面的定性评价，又体现所在机构或部门经营业务、工作成效的定量评价。此外，相关责任人对被评估人进行绩效辅导与目标跟进，督促管理任务落地。

评估结果
反馈与校正

绩效功能
应用与提升

高层干部绩效评估结果确定后，本行采取个别谈话、函告、通报、会议讲评等方式，本着实事求是原则向干部本人予以反馈，肯定成绩、指出不足，激发动力、传导压力。高层干部对绩效评估结果确有异议的，可按规程向本行申请复核，经调查核实并经党委会议批准，本行限时以书面形式将复核结果通知干部本人，充分沟通说明复核过程与论证依据，全力保障干部绩效申诉权益，做到公开、透明、公正。

坚持考用结合，将评估结果与选拔任用、培养教育、管理监督、薪酬分配、问责追责等有机统一，以达到定期绩效评估的激励约束作用。对于评定为A等的人员，本行在内部予以通报表彰，并在绩效奖金方面给予倾斜，有力调动干部在任务落实和策略执行过程中的主动性和有效性；对于考核结果为C等及以下的人员，本行通过谈心谈话、调整岗位、安排专项锻炼等措施加强针对性辅导，补齐素质短板，提高职业能力，改进工作绩效。

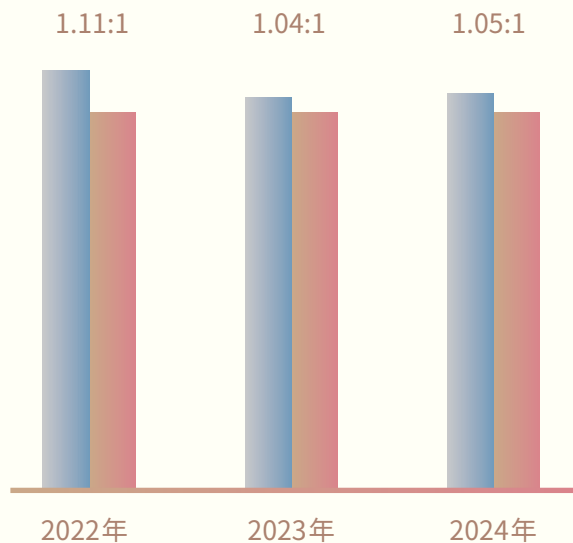
薪酬结构与同工同酬

本行实施“政策指导型”的集团化薪酬管理，在全行范围遵循统一的“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、调薪均按照国家相关法律规定及本行、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。

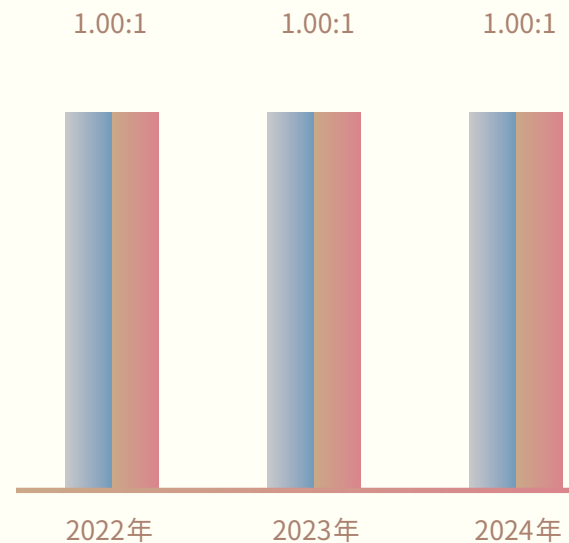
本行实施同工同酬的基本原则，男性、女性员工起薪比例为1:1。2024年，本行男、女整体固定薪酬水平，以女性员工100%为基准，高级管理层男性员工平均固定薪酬为

105%，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105%，相关差异主要因岗位分布结构所致。

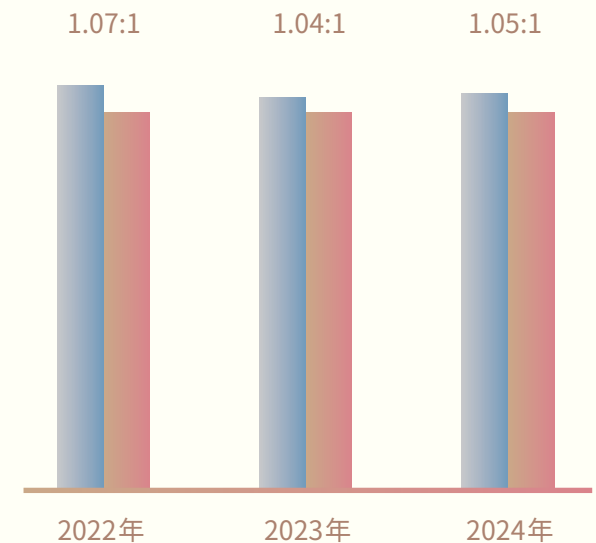
本行的薪酬分配遵循“按照岗位价值和贡献分配”的基本理念，其中岗位价值包括技术及管理的难易程度、风险的程度及在银行体系中的贡献度，员工薪酬与其岗位价值和所承担的工作职责相匹配。薪酬分配同时兼顾效率和公平，合理把握岗位分配差距，充分调动一线员工、基层员工的积极性，有效平衡不同层级员工的收入分配关系。



指标 高级管理层男性与女性员工平均固定薪酬比



指标 中级管理层男性与女性员工平均固定薪酬比



指标 一般男性与女性员工平均固定薪酬比

增进员工沟通和参与

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。2024年，本行共组织召开5次全行职工代表大会，审议《兴业银行股份有限公司企业年金计划2020-2022年度审计报告》《关于本行企业年金计划2023年度受托管理情况的报告》《关于修订<兴业银行薪酬管理制度（2022年12月修订）><兴业银行专业技术序列管理办法>的议案》《关于制定<兴业银行福利管理办法>的议案》等5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。

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

畅通申诉举报机制

本行建立多渠道的申诉和举报机制，以确保员工权益得到有效保护。本行员工可以通过实名或匿名信访件的形式向总行办公室、人力资源部、驻行纪检监察组等部门报告包括违纪违法、财务侵占、职场欺凌等在内的违规行为。本行关注并保护举报人与受害者的隐私安全，并按照信访程序对相关情况进行核查办理，对于查实的问题依规进行问责。

鼓励员工知情监督

通过干部任前公示、“一报告两评议”、人力资源生态调研、畅通信访监督渠道等多种形式保障员工知情权、监督权。在干部任前公示期内，欢迎广大员工以来电、来信、来访的形式反映情况，自觉接受群众监督，促使干部选拔任用流程公开、透明；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工作存在的问题，广泛征求干部员工的意见建议；通过线上和线下的形式进行人力资源生态调研，了解各机构人力资源生态状况，鼓励参评人员发表意见和看法，积极研究提出工作建议；对于员工以信访形式反映的问题，及时回应群众关切，广泛倾听“不同的声音”。

搭建“兴声”平台

依托“兴声”平台为员工提供匿名交流反馈渠道，倾听员工诉求、凝聚员工智慧，强化民主监督、落实民主管理，以数字化、日常化、高效化方式拉近员工与管理层距离，大幅缩短沟通时间，有效解决员工“急难愁盼”问题。截至2024年末，员工发帖**2.59**万条，评论超**16.9**万条，累计阅读量超**8,057**万人次。

开展员工满意度测评

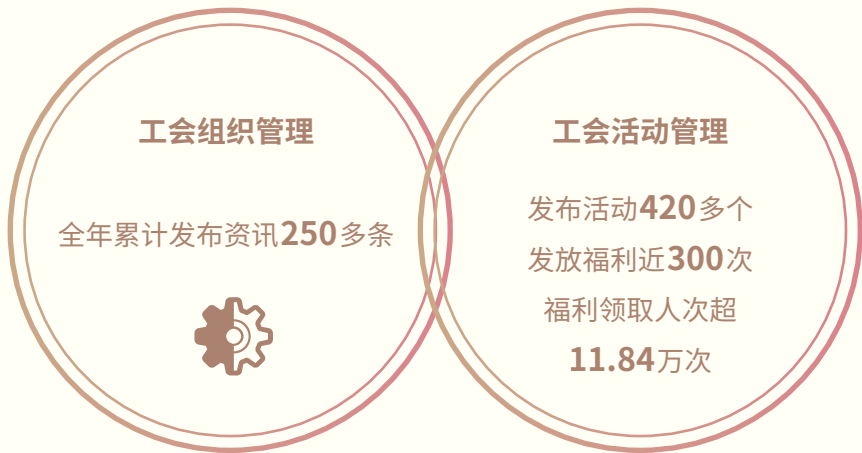
每年邀请全体员工就所在机构人力资源管理状况、管理层运作情况及中层干部履职情况等方面的整体满意度进行匿名评价，充分了解各机构、员工对本行企业文化、工作环境、晋升机会、薪酬福利等方面的真实满意度。通过深入分析和对比，向所在机构披露调研结果和存在的问题，提出有效建议及改善措施。2024年，该调研覆盖本行**90**余家机构，**100%**覆盖调研目标人群，**75%**反馈评价内容，员工总体满意度得分为**96.38**分，其中：工作满意度、管理满意度、工作环境满意度得分分别为**96.77**分、**96.24**分以及**96.37**分。

丰富员工福利和关怀

本行积极完善基础福利体系，从长远发展和员工需求角度出发，为员工提供全方位的福利保障，福利项目包含国家法定福利、企业全员福利、企业特种福利和后勤保障福利等，已覆盖本行所有员工。在基础福利之外，本行还积极开展员工关怀，针对不同员工的需求提供不同的帮助，保障员工身心健康、构建和谐可持续的职场环境，如每年本行都为员工提供生日慰问福利、年度体检服务、过节慰问、“五必访”等工作，及时把服务关爱送到每位员工身边；同时，本行保障员工享受年休假、独生子女陪护假、育儿假、婚假、丧假、陪产假、产检假、产假等各类假期，并在员工结婚、生育或亲属去世时发放慰问金。

本行制定以“智慧兴业”为基础，围绕六个影响员工生活品质的要素，构筑“思想兴业”“权益兴业”“关爱兴业”“能力兴业”“文化兴业”“责任兴业”六大行动体系，形成线上线下相结合、需求供给相匹配的“1+6”员工服务工作体系，助力打造健康职场。2024年，兴业银行总行工会继续完善“线上职工之家”平台建设，优化工会组织管理、活动管理等功能，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。

“线上职工之家”平台



关注女性员工

- 本行将女性员工的福利待遇和自我成长放在重要位置，持续深化女员工特殊关怀关爱，营造包容、平等和温馨的工作环境。
- 建设爱心妈妈小屋，在三八妇女节开展包括手工DIY、女性主题讲座、健康关爱、女工小组团建等方面的女员工专项关爱活动；另外，为女员工提供九价HPV疫苗接种的预约绿通服务，进一步提升女性员工幸福感和归属感。
- 通过移动学习平台“兴知”APP、组织内部培训、外部研讨等方式，为女性员工搭建培训学习交流的平台，充分满足女性员工教育培训、成长成才的实际需求；针对女员工的职业技能需求，通过线上APP上线专业技能培训课。
- 注重女员工的综合素质、心理能力等方面培养，上线《情感智能与领导力》《非暴力沟通》等课程；通过妇女节、读书日等开展女工专项学习活动，为女员工提供展现自我的平台，提升女员工的归属感和认同感，打造和谐、温馨、价值认同度高的工作氛围。截至2024年末，女性员工参加线下面授学习覆盖率达**86.16%**，在线学习人数超**3万人**。

关注退休员工

- 注重提升退休员工服务质量，丰富退休员工文体活动，增强与退休员工的交流互动和情感关怀。
- 在传统节假日期间，以多种形式向退休员工传达节日祝福，并面向退休员工开展丰富的关爱活动。2024年春节期间，举办“龙腾贺岁，迎新纳福”退休员工非遗文化体验活动；2024年三八妇女节期间，举办“相约春天 与爱同行”退休女工花礼制作及酵素环保理念分享会。
- 面向退休员工开设退休员工智能手机应用、智能手机摄影、舞蹈、声乐、朗诵等培训班，全年参训退休人员约**856**人次。

关爱员工健康与安全

本行高度重视员工身心健康，提供免费健康体检服务，完善健康基础设施，开展多种员工喜闻乐见的文体活动，促进员工保持良好的身心健康状态。



兴业银行青岛分行职工趣味运动会



兴业银行上海分行城市定向赛



兴业银行泉州分行员工健步走活动



兴业银行西安分行员工城墙欢乐跑比赛

开展员工健康体检

本行定期制定员工年度健康体检方案，确保全体总行员工(含派遣制员工)。

组织开展兴趣小组活动

本行福建总部现有篮球、羽毛球、乒乓球、网球、足球、游泳、书画等10个兴趣小组。在定期开展兴趣小组日常活动的基础上，积极组织参加上级工会开展的文体比赛。

完善健身锻炼设施

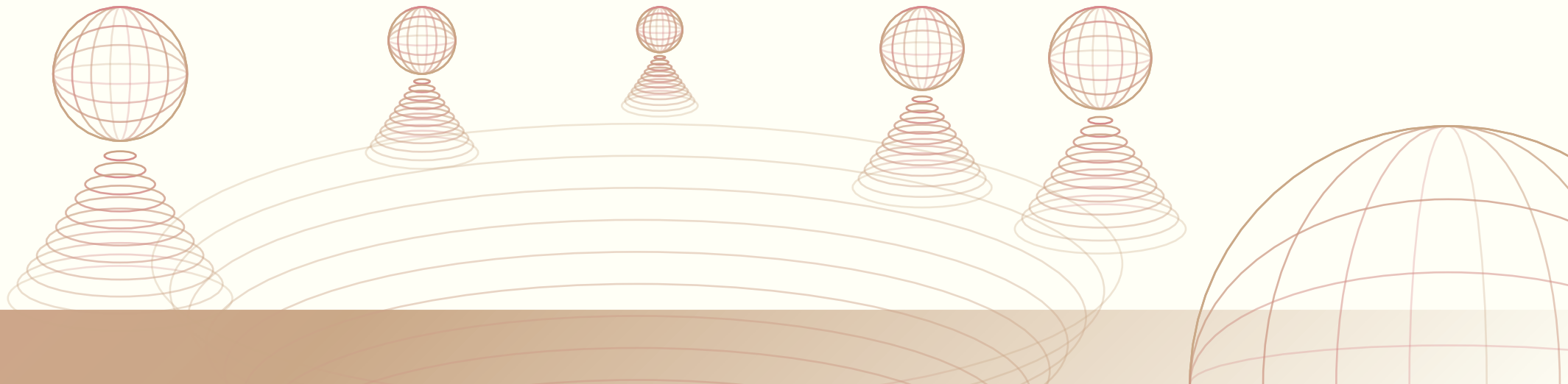
全行21家机构已建成员工文体中心。此外，全行各基层工会均与外部机构合作，建设“共享职工之家”，为员工提供包括健身、羽毛球、乒乓球、篮球等各类体育锻炼场所。

影响、风险和机遇管理

类别	因素	潜在影响	应对措施
风险	技能结构性短缺 ：随着金融数智化转型加速，科技人才短缺、科技能力薄弱等将使得业务人员技能与新岗位要求脱节。	可能导致银行的数字化转型进程落后，在业务平台升级、产品和业务创新等领域推进缓慢，系统运维和迭代效率降低。	将人才队伍建设作为数字化转型的核心，大力实施“科技人才万人计划”，通过内部培养转化科技人才。
	人才流失风险 ：风险特征交织复杂、新业态加速涌现等挑战可能造成银行人员流失增多。同时，银行内部激励机制不完善、工作环境不佳等因素也会导致员工流失。	人才流失增加可能削弱银行的竞争力，增加招聘和培训成本。	提供具有竞争力的薪酬和福利，加强员工培训与发展，设立职业发展通道和激励计划，提升员工满意度和忠诚度。
	人力资源配置风险 ：业务扩张与人员流动不匹配，导致部分岗位人员短缺，而其他岗位人力过剩。	人力资源配置不当可能影响业务效率，增加运营成本。	优化人力资源规划，根据业务需求动态调整人员配置，系统推进人才梯队建设、专业能力锻造和数字化转型人才培养。
机遇	多元化人才带来的创新活力 ：金融市场开放和业务多元化（如绿色金融、普惠金融）需要跨领域人才；年轻一代员工的创新思维和数字化技能，为银行注入新活力。	促进银行业务模式创新，开拓新市场；提升团队协作效率，推动文化变革。	打造多元、包容的人员队伍，加快队伍年轻化建设；建立跨部门协作机制，促进知识共享；优化绩效考核体系，鼓励创新成果转化。
	员工福利与留任策略优化 ：行业竞争加剧导致人才流动频繁，优化福利体系可增强员工归属感；灵活办公、健康管理等新兴福利模式符合现代员工需求。	降低核心员工流失率，保障业务连续性；提升员工满意度和工作效率，减少招聘成本；但可能增加运营成本。	提供丰富多样的员工福利；推广灵活办公制度，平衡工作与生活；建立员工职业发展通道，提供晋升和轮岗机会。

指标与目标

关键指标	管理目标	2024年进展
接受定期绩效和职业发展考核的员工比例	面向全员开展定期绩效和职业发展考核	本年度接受定期绩效和职业发展考核的员工比例为 100% ,覆盖本行全体员工。
员工满意度	员工满意度得分同比保持稳定	本年度员工满意度得分为 96.38 ,较上年(95.22)有所提升。
员工离职率	员工离职率同比有所下降	本年度员工离职率为 2.66% ,较上年(3.38%)下降 0.72 个百分点。



5.2 发力普惠金融

兴业银行深刻把握金融工作的政治性、人民性，将小微企业、涉农主体、个体工商户等经营主体作为普惠金融支持的重要对象，不断健全普惠金融体制机制、优化产品服务、加快普惠金融数字化转型，加大对普惠金融重点领域和薄弱环节的金融支持，切实做好普惠金融大文章，为迈向共同富裕贡献力量。

治理

在总行层面成立普惠金融部/乡村振兴部，作为全行普惠金融业务的牵头及组织推动部门，统筹领导全行普惠金融战略实施；设立普惠金融工作领导小组，实行“一把手负责制”，由行长担任组长，子公司负责人及相关部门负责人作为组员，负责业务部署与资源协调。在分行层面亦设立普惠金融部/乡村振兴部，并建立支持小微企业融资协调工作机制，通过总分行组建工作专班，对接各级协调机制办公室，提升普惠金融专业化服务水平。本行定期向董事会、监事会汇报普惠金融相关业务规划和实践进展。

战略与管理

本行围绕打造“价值银行”目标，持续深耕普惠优质客群，围绕“产品线上化、场景数字化”主线，持续精耕“兴业普惠”平台，创新普惠场景与产品，优化乡村振兴金融服务，推进普惠金融从“增量扩面”到“提质增效”高质量发展转型。

本行于普惠金融领域所获认可

- “兴业普惠·智慧农批系统”项目获评2023年度福建省金融创新项目——金融创新典型案例
- 《“兴业加速度”赋能科技金融新赛道》《建设企业级运营平台做好数字金融大文章》获评2024中国银行业创新发展优秀案例
- 《农产品批发市场的数智化转型方案与数据应用》荣获2024年全国数字乡村创新大赛“创新创意奖”
- 荣获《证券时报》“2024年度普惠金融服务银行天玑奖”
- “2024第二届中国海洋装备博览会”优秀参展商

金融健康与包容

本行在机会平等、商业可持续与成本可负担的基础上,积极为“三农”、小微企业等各类市场主体提供有效金融服务,并重点聚焦传统金融难以触及的领域,助力扩大金融服务的可得性、覆盖率和满意度,为实现全体人民共同富裕贡献金融智慧与金融支持。截至2024年末,本行普惠小微企业贷款中企业客户数共**47,295**户,其中女性小微企业主占比约**23%**;普惠小微贷款户数**25.52**万户,较上年末增长**10.03%**。

案例 CASE

点滴“兴”意着墨乡村,助力“小贝母”变“大产业”

八月的阿坝州,迸发着川西高原夏季的生机繁盛。位于松潘县川主寺镇北部的卡卡沟,迎来瓦布贝母采挖季。在四川国青川贝母生物科技股份有限公司(下称:国青公司)的卡卡沟种植基地里,村民们头戴遮阳帽、蹲坐田间、采收着贝母,整个基地到处都是忙碌的身影。近年来,国青公司通过“公司+乡(镇)劳务专合社+农户”的方式,实现瓦布贝母的规模种植,并带动当地农户就业增收。听闻客户贝母基地生产运营急需资金支持,成都分行金融特派员多次实地走访企业,对贝母培育方式、周期和加工方式进行深入了解,并对相关药材的物流状况和价格调研,最终为企业快速投放600万元的流动资金贷款用于支付化肥货款,化解企业的燃眉之急。截至2024年末,该企业合作农户约260余户,全年产值达到1.03亿元,较上年增长近10%。



案例 CASE

“燃气站助力贷”助力县域民营企业

燃气供给关系到千家万户的日常生活。在广西,当地的燃气站基础设施虽不断完善,而县域民营燃气站没有合格抵押物且当地金融机构少,面临着在银行端融资困难的问题。南宁分行锚定广西各县域民营燃气站,延伸分析燃气站市场体量、经营模式及增信措施,积极走访了解集群客户行业特征,根据各县域燃气站实际资金需求和还款能力综合核定授信额度,为广西当地的23个县域民营燃气站提供项目贷款及流动性支持达12,000万元。



服务小微企业

兴业银行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和金融监管总局要求，多措并举推动小微企业融资协调工作机制落地见实效。

截至2024年末

本行普惠型小微企业贷款余额超**5,500**亿元

服务小微企业客户超**25**万户



打造金融特派员队伍

为搭建起金融机构与政府、企业、乡村以及群众之间的桥梁，本行组建超过**1,400**人的金融特派员队伍，发挥专业领域优势，走遍工厂车间、田间地头，解读金融政策、了解客户需求，为小微企业搭建融资便利通道，提升金融服务的可得性、便捷性、专业性。同时，本行还上线金融特派员云工作室，为客户提供在线申贷、额度测算、预约开户等服务。



响应小微企业多样化需求

依托“技术流”评价体系，创新推出“研发贷”特色产品，为科创型小微企业提供企业研发支出、直接购买专利等贷款支持，助力科技型企业深化科技创新与产业创新融合，助力新质生产力高质量发展。截至2024年末，已在武汉、南京、泉州等地成功落地首批“科技企业研发贷”。



优化丰富小微产品体系

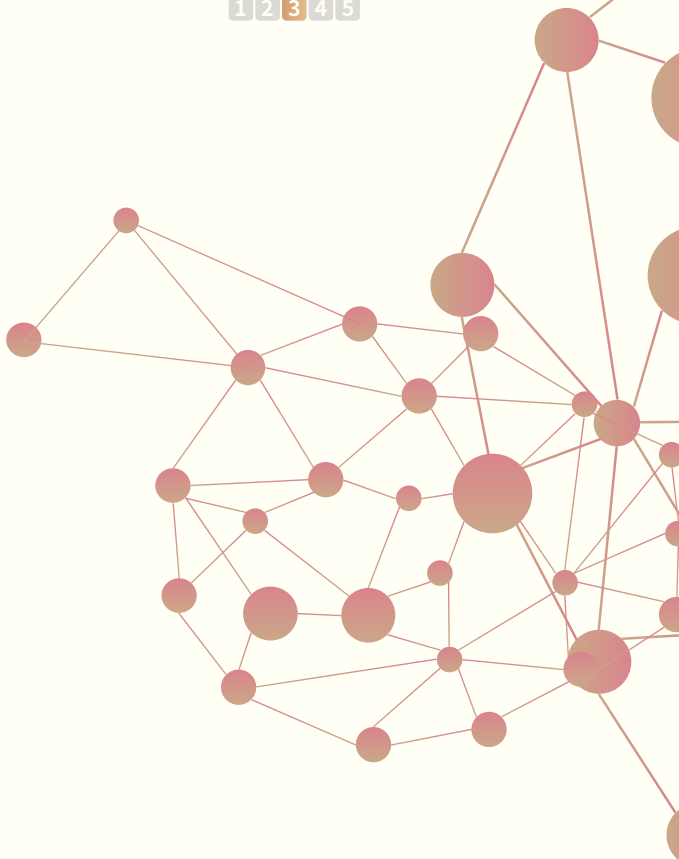
本行聚焦“五篇大文章”推进生态场景建设，截至2024年末“兴业普惠·智慧系统”已在173家专业市场成功上线，覆盖全国多个省市，为市场运营提供全方位数字化支持；创设总行级科技金融产品，科技人才个人贷款服务方案发放贷款**1.61**亿元；员工持股融资产品在试点区域顺利推进，上海分行和深圳分行合计落地**166**笔科技型企业员工持股贷款，累计投放**1.78**亿元。

在供应链金融领域，聚焦个人经营贷构筑链上企业“共赢链”。截至2024年末，供应链个人经营贷业务依托核心企业**88**家。



优化小微企业综合服务成本

锚定普惠金融“又普又惠”目标，加大重点领域财务资源倾斜，持续降低小微企业综合服务成本。截至2024年末，在小微企业协调工作机制项下已为超**1.9**万户小微企业发放贷款超**915**亿元，新发放小微企业贷款利率进一步降低。



案例
CASE

“兴闪贷”助力企业携手供应链 小微企业共同发展

徐工集团为全球工程机械行业前五企业，中国机械工业百强前五名，世界品牌500强，是中国装备制造业的领军企业。南京分行自2023年与徐工集团开展合作以来，截至2024年末，已累计投放个人工程机械设备按揭贷款11.7亿元，余额超10.15亿元，服务小微企业贷款客户数472户。

连接中小银行

兴业银行依托“银银平台”，充分利用同业合作基础，围绕“五篇大文章”，通过业务、科技、管理等全方位合作，助力中小银行转型发展，提高金融服务的可得性和便利性，促进金融普惠发展。

财富管理	截至2024年末，本行“财富云”理财代销合作机构超550家，面向中小银行C端、B端客户销售保有规模近2,000亿元，延伸赋能同业客户的企业、零售客户，不断丰富欠发达地区现代化金融服务和金融产品供给，提升普惠金融覆盖面，惠及更多百姓，有效服务乡村振兴，推动共同富裕。
支付结算	积极为广大中小银行提供数字人民币应用系统整体解决方案，在对台服务、跨境金融、场景金融等领域持续发力，上线合作行家数、输出功能品类居业内前列。
数字化转型	充分借鉴自身数字化转型的蓝图理念，以“数字驱动、智慧为民、绿色低碳、公平普惠”为发展目标，向中小金融机构输出系统及管理经验、制度流程、业务模型等优势业务能力，如反欺诈风险防控、数字档案系统等，助力中小金融机构数字化转型。

影响、风险和机遇管理

类别	因素	潜在影响	应对措施
风险	普惠金融业务信用风险：农户、个体工商户、小微企业等信用记录不全、抗风险能力弱，部分小微企业治理结构、运营管理、财务制度不完善，交易信息缺失，抵质押品不足，受经济周期波动易引发违约。	不良贷款率上升，侵蚀银行利润，甚至引发流动性危机。	构建“3+N+X”风控模型体系，对接核心企业、交易平台等实现场景增信；接入全国中小微企业资金流信用信息共享平台，加强资金流信用信息数据运用。
	普惠金融业务操作风险：线上化服务依赖技术系统，流程简化可能导致审核漏洞，员工合规意识不足。	交易欺诈、资金挪用等案件频发，损害银行声誉。	部署区块链存证系统，确保合同等凭证不可篡改；采用生物识别技术强化身份核验；设置反欺诈规则引擎，拦截异常交易；在关键环节建立线上线下结合、人机协作的作业模式，减少完全依赖线上化的风险。



治理



战略



影响风险和机遇管理



指标与目标

上交所可持续发展报告指引所规定的披露框架

Disclosure Framework

类别

因素

潜在影响

应对措施

机遇

数字技术深化应用：大数据、人工智能、区块链、物联网等科技的快速发展，有助于推动金融服务线上化、智能化，降低服务成本，提升普惠金融风控精准度。

产业链金融与场景化生态布局：产业链数字化升级及电商、农批市场等场景化服务需求激增。

促进普惠金融业务覆盖长尾客户，解决信息不对称问题；缩短业务流程（如线上审批、智能风控），提高服务效率；创新产品模式(如供应链金融、信用贷款)，满足多元化需求。

拓展供应链金融，服务产业链上下游小微企业；提升客户粘性，增强综合收益；推动农村经济数字化。

优化升级“兴业普惠”数字化平台，整合政务、税务、交易等多维度数据；加强多维数据运用，优化大数据驱动的风控模型；运用物联网技术监控生物资产；完善“兴速贷”线上融资产品体系，提升线上化服务能力。

依托技术流评价体系加大支持科创型小微企业；与电商、物流等企业合作，嵌入交易场景提供信贷支持；开发适配农业生产周期、区域特色产业的贷款产品；利用“银银平台”输出科技能力，赋能中小金融机构服务本地市场。

指标与目标

关键指标

管理目标

2024年进展

普惠小微贷款余额

普惠小微贷款增速不低于各项贷款同比增速

截至报告期末，普惠小微贷款余额**5,559.32**亿元，较上年末增长**10.97%**，贷款增速高于本行同期各项贷款增速。

普惠小微贷款户数

普惠小微贷款户数不低于上年同期水平

截至报告期末，普惠小微贷款户数**25.52**万户，较上年末增长**10.03%**。

普惠小微贷款平均利率

普惠小微贷款平均利率稳中有降

报告期内新发放普惠小微贷款平均利率**3.53%**，较上年下降**0.34**个百分点。

5.3 推进乡村振兴

2024年，兴业银行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，开展定点帮扶策略，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。

■ 拓展乡村振兴金融服务

本行积极打造兴业特色乡村振兴金融服务模式，围绕专业批发市场、金融特派员、科技赋能乡村振兴示范工程、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。积极探索以金融特派员为“友”、以物联网为“手”、以卫星为“眼”的乡村金融服务新模式，打通金融下乡的“最后一公里”，赋能乡村振兴。围绕国家地理标志开展特色产业，发展县域经济。

截至2024年末

本行新口径涉农贷款余额**5,394.67**亿元

较上年末增长**558.60**亿元，增幅**11.55%**

普惠型涉农贷款余额**694.19**亿元

较上年末增长**133.34**亿元，增幅**23.78%**

金融特派员,打通乡村金融“最后一公里”

本行坚持金融工作的政治性和人民性,建立金融特派员工作制度,搭建起金融机构与政府、企业、乡村以及群众之间的桥梁,致力于打通金融助力经济高质量发展的“最后一公里”。金融特派员们走进工厂车间、田间地头,多方走访调研客户金融需求,普及金融知识、解读普惠政策、宣传小微产品,提供配套金融服务方案,以实际行动打通金融服务实体经济的“最后一公里”,让金融发展成果惠及千企万户。

案例 CASE

金融特派员助力农业种植企业跨过难关

三明市的G农业公司以水果种植为主,有着福建省单体最大水果种植园。近年来,该企业处于发展期,因持续投入和货款未及时回笼等面临流动资金不足等困难。本行金融特派员在得知这一情况后多次走访G农业公司。在对企业的投资经营进行充分了解后,结合该企业为科技特派员帮扶制的特征,金融特派员为G公司制定金融服务方案并开通绿色通道,在两周内便帮助申请“科特贷”300万元,该贷款为信用免担保方式,有效解决农业企业抵押物不足的问题,同时大幅降低企业的融资成本。

智慧农批,打通农产品流通骨干网络

商品交易市场不仅是连接生产端与消费端的关键纽带,更是推动农村经济转型升级、促进城乡要素高效流通的重要驱动力。本行继续致力于为市场商户提供便捷融资服务,为市场内个体工商户提供兴闪贷产品,为市场内小微企业主提供兴速贷产品,根据商户的经营数据,结合工商、司法、征信等信息为市场内优质商户提供线上融资业务,信用贷款最高可贷至500万元,支持自助用款、随借随还,截至2024年末,线上融资业务余额合计达**32亿元**。

本行打造“金融特派员+专业市场”专属服务体系,创新研发可“积木式”快速组装的“兴业普惠·智慧市场系统”,为专业市场提供“非金融系统+金融服务”综合解决方案,截至2024年末,已对接**400**个专业市场,专业市场全场景融资余额达**228亿元**。

数字技术应用,赋能农业信贷数字化

本行积极支持农业产业数字化,以金融科技赋能提升涉农客户融资获得率。

“卫星遥感应用系统”

本行自主研发“卫星遥感应用系统”,将卫星“天眼”和人工智能相结合,接入外部卫星遥感数据服务商提供的遥感数据和现场采集的农户地块信息,在已有的税务、征信、结算等数据基础上丰富数据维度,实现多种主粮及经济作物品种的识别、面积测算、生长趋势分析、病虫害识别、产量估算,生成项目贷前分析和贷后分析指标,完善农作物资产评估与风险预警机制,创新融资方式,实现茶园、林场等种植作物资产化、信用化。截至2024年末,已在全国多个省份实现对农业种植客户的种植情况的远程在线监测,涵盖对茶叶、柑橘、蓝莓、艾草、胡萝卜等合计16种农作物。

“生物资产数字化监管平台”

针对规模化农场养殖投入大、回报慢,但活体资产因盘点难、评估难,无法有效进行抵押担保贷款等情形,本行持续建设推广“生物资产数字化监管平台”系统,通过在生物活体上安装具有测温、计步功能的智能耳标,或远程接入安装在养殖场地现场的视频摄像头、辅以AI图像识别技术,实现对各类牲畜的24小时无人值守智能监管、在线盘点、异常预警等,提高贷后监管能力、降低盘点成本,并以此创设生物资产抵押融资产品,盘活生物资产,解决养殖户抵押难、融资难问题。截至2024年末,本行已在省内及全国多地落地生物资产抵押业务,覆盖荷斯坦奶牛、安格斯肉牛、西门塔尔肉牛、能繁母猪、育肥生猪等多类生物资产品种。

拓展服务边界,助力偏远地区发展

本行因地制宜引金融活水入乡村振兴重点帮扶县,

截至2024年末

本行国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额**81.40亿元**

较年初增长**23.90亿元**,增幅**41.57%**,贷款增幅高于本行各项贷款增速

脱贫地区贷款余额**820.85亿元**,较年初增长**152.86亿元**

增幅**22.88%**,实现贷款余额正增长

本行拓展偏远地区线上兼容服务渠道,持续精耕“兴业普惠”平台。采用“标准化+场景化+重点分行”模式,将“兴业普惠”打造为普惠金融服务的重要渠道,持续创新普惠场景与产品,优化乡村振兴金融服务。

截至2024年末

“兴业普惠”平台注册用户**38.45万户**

较上年末增加**20.63万户**

增长**115.81%**

案例
CASE

助力甘肃省智慧金融服务平台上线试运行

甘肃省地域广袤，地形复杂多样，城市间横跨距离远，加之小微企业分布广泛且零散，给当地的金融服务覆盖带来挑战。兰州分行深入调研甘肃省中小企业融资的状况，借鉴福建省“金服云”平台的成功经验，以其作为技术基础，精心打造甘肃省智慧金融服务平台，搭建起政府、企业、金融机构之间沟通与合作的桥梁，有效促进三方服务与需求的精准对接，构建起“数据+政策+金融+生态”的普惠金融全新业态。平台试运行期间，兰州分行持续丰富线上融资产品体系，创设“兴速贷”系列产品，数量累计超20余项。借助该平台，兰州分行已服务客户超200户，线上融资贷款余额突破5亿元。

案例
CASE

帮助乡村振兴重点帮扶县企业提质生产

平利绞股蓝中药材是国家地理标志产品，安康北医大制药股份有限公司位于国家乡村振兴重点帮扶县安康市汉滨区，从事绞股蓝研发20余年，拥有多项专利技术，并形成全产业链生产规模，对当地经济有显著带动作用。结合客户科技属性，本行运用“技术流”授信体系，为企业发信用贷款1,000万元，支持当地地理标志产品发展，助力企业提质生产。



乡村振兴票据

本行依托投资银行业务优势，积极支持适格主体发行乡村振兴票据。一方面，积极跟踪交易商协会关于乡村振兴票据的政策指导，保证合规和项目效率；另一方面，大力支持涉及农业产业链的实体企业、促进“三农”发展的基础设施企业通过发行乡村振兴票据进行融资，拓展融资渠道、增强发行人社会影响力。

结合企业发行人的产业和经营特点，本行定制化设计交叉创新品种方案，通过乡村振兴+革命老区债券、乡村振兴ABN(资产支持票据)等产品，帮助发行人解决融资痛点。

截至2024年末

本行共承销乡村振兴票据**16只**承销规模**30.84亿元**案例
CASE

助力安徽省农垦集团发行乡村振兴票据

2024年3月8日，本行承销的安徽省农垦集团有限公司2024年度第一期中期票据(乡村振兴)成功落地。该笔债券发行规模5亿元，本行担任簿记管理人兼主承销商，承销份额3亿元，期限3年。该笔债券募集资金中1.5亿元用于乡村振兴领域，主要用于发行人子公司采购水稻和小麦等农产品，用于补充所属农产品加工企业原材料采购。该笔债券募集资金用途符合政府关于乡村振兴政策的相关要求，能够直接带动乡村农作物种植规模的稳定和扩大，增加种粮农民收入。随着农产品生产规模的扩大，还将带动养殖、屠宰、加工、物流等产业在乡村的发展，推动乡村形成较为完整的一体化食品供应链条，对带动乡村居民就业，提升人均收入，实现乡村振兴有着显著作用。

做好乡村振兴帮扶工作

本行贯彻落实中央一号文件《中共中央国务院关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的意见》等要求，不断巩固拓展脱贫攻坚成果，深入推进乡村振兴。本行成立总行金融扶贫成果巩固与乡村振兴工作领导小组，成立由董事长任组长，分管行领导任副组长，多部门负责人共同参与的乡村振兴工作领导小组，负责贯彻落实中央及监管机关推进乡村振兴发展的相关政策及决策部署，对乡村振兴工作相关事项进行研究决策，协调解决存在问题和困难。

同时，构建总分三级组织架构，总行设立普惠金融部/乡村振兴部，推动境内各、支分行成立乡村振兴部、乡村振兴科室，统筹推进辖区内乡村振兴业务发展。在分行综合考评指标体系中，专门设置乡村振兴考核指标，并对于支持乡村振兴重点帮扶县贷款余额增长和网点设立的予以加分，不断激发全行上下支持乡村振兴、巩固脱贫攻坚成果的积极性。

2024年，全行共有挂钩帮扶点**72**个，派出驻村(挂职)干部**50**人，巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。围绕挂钩帮扶村的实际需要，完善定点帮扶工作机制，拓展帮扶领域，优化帮扶方式，累计投入帮扶资金**622.79**万元，帮扶触角延伸至全国**20**余个省份，惠及**18**万余名群众。

尤溪县挂钩帮扶成效

尤溪县是兴业银行乡村振兴挂钩帮扶县。2024年，本行持续深化挂钩帮扶机制，多次前往尤溪县进行调研，结合当地美丽乡村建设、特色产业发展、补齐民生短板等领域的发展需求，提供多维度帮扶支持。

金融帮扶：围绕尤溪县产业链发展策略，加大对纺织、竹木行业信贷支持，当地支行增加授信1.4亿元，助力巩固提升当地纺织、竹木加工支柱产业地位；举办尤溪县竹木产业政银企对接会，打通政银企沟通渠道，探索完善林业生态产品价值实现机制；

消费帮扶：通过“帮扶+帮销”、线上线下渠道购买或帮销当地各类农特产品超30万元；

养老帮扶：通过退休干部协会、老年大学等平台，开展反诈志愿宣传、金融知识宣讲、组织参与重阳节多场活动，助力尤溪县养老金融和养老产业发展迈上新的台阶；

爱心捐赠：捐赠20万元参与省政协主办的“同在蓝天下·同享音乐美——圆乡村儿童钢琴梦”公益项目；向管前中心小学捐赠5万元，用于建设“雏燕之家”兴业乒乓球室，丰富留守儿童课外活动，促进少年儿童健康成长；为尤溪县南洋村捐增近8万元建设兴业廊，改善村居环境。

案例 CASE

“保险+期货”助力内蒙古察哈尔右翼后旗养殖业振兴

肉牛养殖是内蒙古察哈尔右翼后旗的重要产业。2024年年初，由于牛饲料价格上涨，牛价持续低迷，导致养殖户两头承压，影响经济收入。为了解决牛饲料市场价格波动给养殖户带来的市场风险，兴业银行慈善基金会联合中国人寿财险公司采用“保险+期货”模式，为当地100余户养殖户购买牛饲料价格保障保险，以玉米期货和草料期货构成的牛饲料成本指数为标的，全面监测价格波动范围，为养殖户在保险期内采购饲料提供价格风险对冲保障。该项目为内蒙古察哈尔右翼后旗的肉牛养殖提供坚实保障，极大地激发村民参与养殖的积极性与主动性，有力推动当地养殖业的蓬勃发展，为乡村振兴战略注入新活力。

5.4 投身公益慈善

兴业银行始终秉持金融向善的发展宗旨，不断创新探索可持续发展的慈善模式，积极响应和满足客户的社会责任需求，搭建更多更高质量的慈善公益平台和渠道，为客户践行社会责任、发扬财富向善贡献专业力量。

2024年

本行对外捐赠**3,119.35**万元

开展慈善项目**105**个

聚焦重点帮扶领域

助学助教

助学助教领域慈善支出**1,407**万元，努力推动教育公平，在全国**16**所高校设立奖助学金、参与“春蕾计划”，资助**6,000**余名学子完成学业；为边远地区、革命老区学校输送优质课程资源、先进教学设备、提升师资力量，缩小城乡教育资源差距，让每个孩子都能享有公平而有质量的教育。

扶弱济困

扶弱济困领域慈善支出**769**万元，坚持民生为大，增进百姓福祉，本年度已累计为**10**余个省市的**10**万余名低收入、老弱病残人群提供基本生活补贴与医疗补助，为困难群众兜好幸福“底线”。

抗灾救灾

抗灾救灾领域慈善支出**180**万元，驰援福建龙岩、海南文昌、辽宁葫芦岛等暴雨受灾地区，在自然灾害面前勇于担当，用实际行动诠释企业社会责任和担当。

乡村振兴

乡村振兴领域慈善支出**622.79**万元，帮助全国**30**余个乡村巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，支持乡村开展人居环境治理、改善基础设施建设、修缮公共文化场所、扶持当地特色产业，帮助乡村旧貌换新颜，助力农民的钱袋子鼓起来。

助学助教

助学助教领域慈善支出**1,407**万元
努力推动教育公平

- 在全国16所高校设立奖助学金
- 参与“春蕾计划”

资助**6,000**余名学子完成学业
为边远地区、革命老区学校输送优质课程
资源、先进教学设备、提升师资力量

缩小城乡教育资源差距，让每个孩子都能享有
公平而有质量的教育

扶弱济困

扶弱济困领域慈善支出**769**万元，坚持民生为大，增进百姓福祉

本年度已累计为10余个省市的10万余名低收入、老弱病残人群提供基本生活补贴与医疗补助

为困难群众兜好幸福“底线”

抗灾救灾

抗灾救灾领域慈善支出**180**万元

驰援福建龙岩、海南文昌、辽宁葫芦岛等暴雨受灾地区

在自然灾害面前勇于担当，用实际行动诠释企
业社会责任和担当

乡村振兴

乡村振兴领域慈善支出**623**万元

- 帮助全国30余个乡村巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接
- 支持乡村开展人居环境治理、改善基础设施建设、修缮公共文化场所、扶持当地特色产业

帮助乡村旧貌换新颜，助力农
民的钱袋子鼓起来

案例
CASE

陕西省铜川市印台区“千万工程”人才培养捐赠

陕西省铜川市印台区受制于自然恶劣、资源禀赋不足，公共基础设施相对落后，脱贫工作任重道远。为推进脱贫地区发展和群众生活改善，助力乡村人才振兴，无锡分行向中国金融教育发展基金会捐赠3万元用于陕西省铜川市印台区“千万工程”人才培养项目。该项目为印台区镇村干部举办专题培训班，采取专题辅导、集中观摩、经验交流等方式进行分批次的线下培训，重点采取课堂教学和实践教学相结合。通过培训学习“千村示范、万村整治”工程经验，切实提升基层干部实施乡村振兴的能力水平，开拓印台区干部乡村振兴工作新思路、新模式，增强印台区自身经济造血能力。

案例
CASE

四川省甘孜州丹巴县支教教师爱心捐赠

四川省丹巴县曾是贫困地区，截至2019年末才正式全面脱贫。在全面脱贫的基础上，人才振兴是乡村振兴的重要一环。为帮助农牧区的孩子得到高水准教育，助力乡村教育事业发展，本行通过丹巴县教育和体育局对当地教育第一线的支教老师进行捐赠，助力培育一批优秀的丹巴毕业生。本次爱心捐赠对18名支教老师进行现金捐赠慰问，捐赠金额共计5.4万元。

积极参与“支远支边”

“支远支边”作为推动区域协调发展、促进民族团结、促进共同繁荣的重要举措，对于改善基础设施、提升教育水平、增强民族凝聚力具有极大作用。兴业银行响应国家号召，参与奉献“支远支边”工作，通过金融支持，为边远地区教育水平提升、基础设施建设提供资金保障。

案例
CASE

西藏自治区拉萨市支教支援金捐赠项目

为推动西部地区教育资源均等化发展，共青团中央、教育部自1998年起组织实施中国青年志愿者研究生支教活动。西部地区生活条件较为艰苦，为关心关爱研究生支教团成员，兴业银行慈善基金会联合中国青少年发展基金会发起设立“兴业银行慈善基金会支教支援金”，向第26届-第28届西部计划西藏专项研究生支教团中考核优秀和合格的志愿者发放补贴，鼓励支教团成员努力进取，为推动西部地区教育发展贡献青春力量。

案例
CASE

“闽昌携手·守护夕阳红”慈善项目

为优化边远地区养老服务供给，满足老年群体对精神文化生活的需求，兴业银行慈善基金会开展“闽昌携手·守护夕阳红”慈善项目，帮助新疆昌吉州吉木萨尔县的18个小区进行适老化改造，为小区配备老年文体娱乐设施，让老年人享受“家门口”的养老服务，提升文体娱乐生活质量，托起幸福“夕阳红”。

持续关爱“一老一小”

“一老一小”是关乎亿万家庭福祉、具有全局性影响的战略性事业。本行始终坚持关爱老幼，聚焦“一老一小”的实际需求，开展专项帮扶行动，助力提升民众的获得感、幸福感、安全感。

关爱老年人群

积极实施“老年生活·乐乐乐”项目，帮助村居老人共享幸福安乐。2024年兴业银行慈善基金会携手上海市老年基金会在松江区叶榭镇堰泾村(幸福老人村)开展“老年生活·乐乐乐”项目，通过“微孝课堂”“微孝体验”“微孝传承”等身体保健、老年认知症预防、文化参与相关的公益活动，让乡村老人们娱乐身心、健体健脑，享受逸趣横生的老年生活。

关爱儿童成长

实施“儿童素养计划”，由兴业银行慈善基金会携手上海真爱梦想公益基金会，在四川省邛崃市夹关九年制学校打造学生素质教育发展中心。经过改造装修，在夹关学校打造一间有温度、无边界的素养教育学习空间，并带去先进的教育理念方式、全方位素质课程体系，帮助当地儿童更加自信、乐观的成长。

打造“兴公益”惠民驿站

本行自2021年起正式面向社会公众开放“兴公益”惠民驿站各项服务，秉承“群众的需求在哪里，金融服务就在哪里”的理念，推动辖内**2,000**余家网点建立开放性、公益性、普惠性、常态化的便民服务机构，把自身融入更广泛的社会需求之中，扎根社区、心系百姓，不断创新改善金融服务，践行“金融为民”服务理念。



暖心服务

向周边民众免费提供WiFi、雨伞、常用药品等便民服务,开展免费冷饮“爱心补给站”“新春送福”等系列活动,为快递人员、环卫工人、交警、出租车司机等户外劳动者提供茶水、茶点、免费上网、微波炉热饭等服务。



红色阵地

各家网点因地制宜,为辖内的党员学习教育提供支持,邀请周边街道、社区、学校等单位联合开展共建活动,开展四史知识讲座、社区老党员讲红色故事、退休党员重温入党誓词、观看红色影片等活动。



适老助残

为老年人提供各种适老化服务,大到无障碍通道、低位自助设备、爱心座椅、紧急呼叫按钮等硬件设施,小到老花镜、放大镜、血压计、拐杖等物品配备,一应俱全。



邻里伙伴

组建员工公益志愿服务队,持续开展邻里互助,关爱困难群众,让“兴公益”走入群众,持续传递尊老、敬老、爱老、助老的中华民族传统美德。

案例 CASE

携手“蓝马甲”公益志愿服务队,共建“敬老社区”

上海分行组建“蓝马甲”公益志愿服务队,各网点党支部积极与上海各区街道、居委签订党建共建协议,以党建引领服务社区金融需求,开展送课上门、金融小课堂、“冬送温暖、夏送清凉”等系列公益活动。截至2024年末,上海分行辖内59家综合型支行及19家社区支行与网点周边7个街道、71个居委共建“敬老社区”78个,在上海16个市辖区实现全覆盖,开展“蓝马甲”敬老助老公益活动786场、活动覆盖10,265人次。



附录

180 / ESG绩效总览

189 / 2024年部分荣誉

191 / 第三方独立鉴证报告

193 / 报告内容索引

GRI标准内容索引

199 / 《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》索引

200 / 《负责任银行原则》披露

215 / 读者反馈表



ESG绩效总览

治理绩效

指标	2022 年	2023 年	2024 年
董事数量(人) ²⁰	11	12	13
- 执行董事数量(人)	3	3	3
- 股权董事数量(人)	3	4	5
- 独立非执行董事数量(人)	5	5	5
- 女性董事数量(人)	1	2	3
- 男性董事数量(人)	10	10	10
董事会培训场次(场)	3	5	6
董事会调研场次(场)	4	5	7
董事会成员人均培训时长(小时)	12	12	15
反腐败、反商业贿赂(反腐倡廉)政策培训次数(次)	504	528	533

指标	2022 年	2023 年	2024 年
反腐败、反商业贿赂(反腐倡廉)政策培训覆盖人次(万人次)	20.12	20.40	201.84
反腐败、反商业贿赂(反腐倡廉)政策培训覆盖率(%)	100	100	100
集团信息科技正式员工(人)	6,699	7,828	7,840
集团信息科技投入规模(亿元) ²¹	82.51	83.98	83.77
数据安全投入规模(亿元) ²²	1.24	1.20	1.34
专职信息安全岗位正式员工(人)	118	139	213
信息安全通识培训场次(场) ²³	/	274	177
安全专业技能培训(场)	/	45	115
安全研发专业培训(场)	/	2	42

²⁰ 含3名待核准任职资格的候任董事。

²¹ 集团信息科技投入规模是指 2024 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。

²² 数据安全投入规模是指 2024 年内，兴业银行在数据安全方面投入总金额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。

²³ 相较2023年，2024年在满足网络安全通识课程覆盖全员的前提下，更关注安全专业技能、安全研发等专业培训，且信息安全培训总场次较往年增长。

指标	2022 年	2023 年	2024 年
信息安全管理体系相关审计(次)	/	5	3
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	198,222
参加信息安全通识培训的新员工(人次)	/	799	2,043
参加安全专业技能培训的安全岗位人员(人次)	/	1,120	10,173
参加安全研发专业培训的研发人员(人次)	/	8,884	21,388
分行、子公司开展合规相关活动(次)	/	2,890	3,802
-“一把手讲合规”(次)	/	390	585
-“合规下基层”(次)	/	1,200	1,588
- 合规培训(次)	/	1,300	1,629
发布合规风险提示(篇)	/	260	248
反洗钱培训次数(场)	/	/	1,292
反洗钱培训覆盖(人次)	/	/	170,438

经济绩效

财务经营情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
资产总额(万亿元)	9.27	10.16	10.51
归属于母公司股东的净利润(亿元)	913.77	771.16	772.05
总资产收益率(%)	1.03	0.80	0.75
加权平均净资产收益率(%)	13.85	10.64	9.89
实际缴纳税款总额(亿元)	410.76	389.03	388.20
不良贷款余额(亿元)	544.88	584.91	614.77
不良贷款率(%)	1.09	1.07	1.07
拨备覆盖率(%)	236.44	245.21	237.78
职工薪酬(亿元)	381.96	380.65	380.48
用于支付计划的养老金负债(亿元)	25.65	23.43	25.41
每股社会贡献值(元)	16.85	15.10	16.63

服务实体经济情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
小微企业贷款余额(亿元)	11,963.35	15,652.00	18,710.25
小微企业贷款客户数量(户) ²⁵	212,079	246,484	271,534
民营经济贷款余额(亿元)	13,810.00	16,151.43	17,420.87
民营经济贷款客户数量(户)	266,485	294,582	469,548
新口径涉农贷款余额(亿元) ²⁶	/	/	5,394.67
普惠型涉农贷款余额(亿元)	408.41	560.84	694.19
新型农业经营主体贷款余额(亿元)	424.11	500.95	629.29
支持文化产业贷款当年发放额(亿元)	/	435.95	444.76
支持文化产业贷款余额(亿元)	/	601.74	650.14
支持的海外并购项目数量(个) ²⁷	27	44	39

环境绩效

绿色金融情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
绿色金融融资余额(亿元)	16,297.60	18,928.72	21,935.41
绿色金融累计服务企业数(家)	60,731	77,502	95,661
绿色贷款余额(亿元) ²⁸	6,370.72	8,090.19	9,679.31
绿色贷款余额 -- 节能环保产业(亿元)	/	1,733.27	1,820.00
绿色贷款余额 -- 清洁生产产业(亿元)	/	192.03	330.89
绿色贷款余额 -- 清洁能源产业(亿元)	/	1,742.38	2,207.57
绿色贷款余额 -- 生态环境产业(亿元)	/	512.43	645.34
绿色贷款余额 -- 基础设施绿色升级(亿元)	/	3,899.55	4,628.11
绿色贷款余额 -- 绿色服务(亿元)	/	10.53	22.73
获得碳减排支持工具以来累计发放碳减排贷款金额(亿元)	445.28	704.51	832.07

²⁴ 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》。

²⁵ 将原指标“民营企业贷款”调整为“民营经济贷款”，民营经济贷款=私人控股企业贷款+个人经营性贷款。

²⁶ 2022 年度、2023 年度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》。《中国人民银行关于 2024 年金融机构金融统计有关事项的通知》(银发〔2024〕1 号)和《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》(银调发〔2024〕2 号)，对涉农贷款的农村区域和城市区域的划分标准等内容进行了修订，涉农贷款专项统计修订内容自 2024 年 7 月报送 6 月末数据起执行。

²⁷ 融资人或并购标的为境外企业的并购项目。

²⁸ 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	2024 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	1,049.72
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	2,524.41
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	1,086.19
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	30.09
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	42.74
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	20.94
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	1.08



²⁹ 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 9 家子公司。

³⁰ 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。

绿色运营情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2) (吨) ²⁹	255,560.57	259,177.08	252,580.58
温室气体直接排放 (范围 1) (吨)	9,879.72	11,844.84	9,302.64
温室气体间接排放 (范围 2) (吨)	245,680.85	247,179.99	243,277.94
人均碳排放 (吨 / 人)	3.66	3.89	3.68
单位资产总额碳排放量 (吨 / 亿元)	2.76	2.55	2.40
办公耗水总量 (万吨) ³⁰	174.70	183.02	190.24
办公用纸总量 (吨)	3,082.95	2,430.15	2,359.20
办公耗电总量 / 外购电力 (兆瓦时)	343,119.71	373,061.33	374,504.64
直接能源消耗量 - 公务车耗油总量 (升)	2,234,767.12	2,789,299.30	2,124,503.02
直接能源消耗量 - 天然气使用总量 (立方米)	1,839,573.89	2,412,372.29	2,066,784.02
间接能源消耗总量 (兆瓦时)	469,311.66	481,588.31	481,563.43
组织内部的能源消耗总量 (兆瓦时) ³¹	512,564.44	533,978.77	522,996.95
单位资产总额能源消耗总量 (兆瓦时 / 亿元)	5.53	5.26	4.98

³¹ 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。

指标	2022 年	2023 年	2024 年
总行数据中心年度平均PUE ³²	/	1.55	1.44
有害废弃物总量(吨) ³³	88.33	101.60	79.56
无害废弃物总量(吨) ³⁴	3,285.46	2,500.15	1,987.43
视频会议次数占总会议次数的比例(%)	55.20	54.75	56.43
视频设备覆盖率(%)	70.97	72.75	74.76

³² PUE：Power Usage Effectiveness，为数据中心消耗的所有能源与IT负载消耗的能源的比值，用以评价数据中心能源效率。

³³ 本报中有害废弃物包括硒鼓、墨盒、日光灯管和铅蓄电池。

³⁴ 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。



社会绩效

员工构成情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
员工总数(人)	63,853	60,739	63,189
女性员工数量(人)	33,826	32,594	33,943
女性员工比例(%)	52.97	53.66	53.72
男性员工比例(%)	47.03	46.34	46.28
中高层管理人员比例(%)	5.39	5.74	5.65
中层管理女性比例(%)	33.42	33	32.41
高级管理人员中的女性人数比例(%)	17.12	18.82	17.53
本科及以上学历员工人数比例(%)	85.81	89.99	91.69
少数民族员工人数(人)	2,410	2,757	2,893
少数民族员工比例(%)	3.77	4.54	4.58
残疾员工人数(人)	21	24	22
残疾员工比例(%)	0.03	0.04	0.03
外籍员工人数(人)	219	244	297
境外机构员工总数(人)	262	302	336

指标	2022 年	2023 年	2024 年
管理层总人数(人)	9,941	9,487	9,582
按性别划分的管理层总人数			
—男性人数(人)	5,629	5,497	5,612
—女性人数(人)	4,312	3,990	3,970
按年龄划分的管理层总人数			
—30 岁以下(人)	129	79	65
—31-50 岁(人)	8,706	8,247	8,306
—51 岁以上(人)	1,106	1,161	1,211
非管理层总人数(人)	53,912	51,252	53,607
按性别划分的非管理层总人数			
—男性人数(人)	24,398	22,648	23,634
—女性人数(人)	29,514	28,604	29,973
按年龄划分的非管理层总人数(人)			
—30 岁以下(人)	19,584	15,562	15,742
—31-50 岁(人)	33,211	34,275	36,176
—51 岁以上(人)	1,117	1,415	1,689

指标	2022 年	2023 年	2024 年
员工平均年龄(岁)	34.2	35.2	36
本行女性员工平均受雇年限(年)	6.1	7.1	7.8
本行男性员工平均受雇年限(年)	6.7	7.5	7.5

员工流动情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
年内新进员工数量(人)	11,362	3,893	6,814
—校园招聘员工数(人)	2,777	820	1,823
—社会招聘员工数(人)	8,585	3,073	4,991
—新进女性员工数(人)	4,918	1,773	3,336
—新进男性员工数(人)	6,444	2,120	3,478
员工离职率(%) ³⁵	3.30	3.38	2.66
—男性员工离职率(%)	3.74	3.59	2.90
—女性员工离职率(%)	2.94	3.20	2.47
内部候选人竞聘空缺职位的比例(%)	30.71	58.02	42.18

³⁵ 指正式员工主动离职率。

员工权益情况

指标	2022 年	2023 年	2024 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	100
员工满意度调查参与度 (%)	70	70	75
员工满意度得分 ³⁶	96.36	95.22	96.38
年休假、育儿假、婚假、事假、生育假等假期使用人次 (万)	/	12	14.26

员工薪酬情况

指标	2022 年	2023 年	2024 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

指标	2022 年	2023 年	2024 年
高级管理层男性与女性员工平均固定薪酬比	1.11:1	1.04:1	1.05:1
中级管理层男性与女性员工平均固定薪酬比	1:1	1:1	1:1
一般男性与女性员工平均固定薪酬比	1.07:1	1.04:1	1.05:1

员工培训情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
员工培训项目数 (项)	5,421	5,406	4,757
接受培训的员工 (人次) ³⁷	743,916	772,529	542,592
员工培训覆盖率 (%)	95.72	96.36	99.28
每名员工每年接受培训的平均小时数 (小时)	207	210.7	219.3
员工培训经费支出 (万元)	13,434	21,086	19,960
“兴知”移动学习平台月均活跃人数 (人)	46,566	52,243	50,459
“兴知”移动学习平台提供课程数量 (节)	3,825	4,375	4,724
“兴知”移动学习平台员工人均学习时长 (小时/人)	35.3	34.9	48.2
“兴知”移动学习平台在线学习总时长 (万小时)	210.07	206.70	279.87

³⁶ 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。统计范围包括:总、分、子全体中、高层干部,总行、一级分行及子公司正式员工。

³⁷ 因培训数字化转型,项目制培训向线上学习迁移,体现为传统口径的训人次数据下降,但同时,平台线上学习人次及时长均有提升。

服务渠道情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
全行网点数(家)	2,046	2,085	2,097
农村及县域地区营业网点数量(家)	252	258	261
社区支行(含小微支行)数量(家)	837	847	837
智慧网点数量(家)	249	287	334
提供延时服务网点数量(个)	786	778	809
设置无障碍通道网点数量(个) ³⁸	1,455	1,528	1,596
设置爱心窗口网点数量(个)	1,427	1,454	1,519
设置“兴公益”惠民驿站网点数量(个)	2,046	2,085	2,096
ATM、智能柜台的交易笔数(万笔)	3,719.93	4,052.03	4,652.61
ATM、智能柜台的交易金额(亿元)	3,800.19	4,096.22	3,832.17
“兴业生活”APP 注册用户数(万户)	3,761.38	4,834.28	5,539.66
手机银行有效客户数(万户)	4,920.39	5,607.67	6,278.85
手机银行月活跃用户数(万户)	/	2,252.62	2,664.03

消费者权益保护情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
完成消费者权益保护审查总数(件)	/	14,075	21,755
投诉数量(件)	478,708	356,498	225,004
平均每千个人客户投诉量(件)	/	3.52	2.04
平均每营业网点投诉量(件)	/	171.06	107.40
客户投诉处理完结量与客户投诉量的比值(%) ³⁹	/	99.73	99.95
客户投诉处理回访满意度(%)	/	99.78	99.01
95561 客户服务热线服务满意度(%)	99.91	99.94	99.93
风控平台监控网络金融类业务交易总笔数(亿笔)	66	126	161
风控平台阻断各类高风险交易(万笔)	845.39	1,107.95	958.01
风控平台阻断交易涉及金额(亿元) ⁴⁰	1,654.19	1,851.24	794.97
消费者权益保护培训员工参与率(%)	/	100	100
公众金融知识普及投入金额(万元) ⁴¹	2,371.20	2,237.45	1,712.50
公众金融知识普及累计活动次数(次)	10,674	13,661	19,997

³⁸ 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》。

³⁹ 客户投诉处理完结量与客户投诉量的比值是指 2024 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《金融消费者权益保护实施办法》和本行《兴业银行消费投诉管理实施细则》确定。

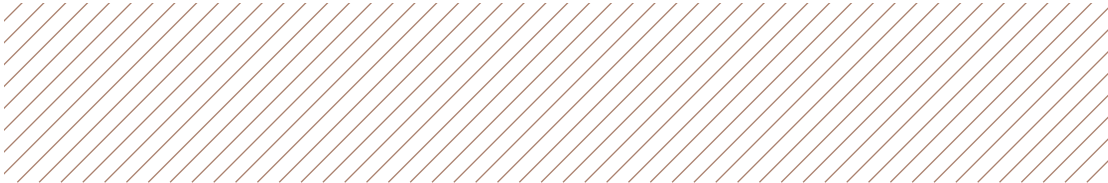
⁴⁰ 为了平衡欺诈风险防控和客户服务质效，反欺诈平台提高风控模型精确性，有效压降涉案账户数，减少阻断交易量。

⁴¹ 由于公众金融知识普及更多转向线上宣传导致经费节约，但总活动次数有所增加且受众客户量与往年基本持平。

指标	2022 年	2023 年	2024 年
公众金融知识普及受众客户量 (万人次)	12,791	21,044.92	21,074.97
发放资料份数 (万份)	320.57	1,213.34	3,400.13
媒体报道 (次)	655	4,301	3,726

社会公益情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
全年对外捐赠支出 (万元)	8,118	5,238.61	3,119.35
定点帮扶及乡村振兴项目总投入 (万元)	/	/	622.79
挂钩帮扶点 (个)	76	74	72
驻村干部人数 (名)	60	52	50
信用卡积分捐赠持卡人总数 (万人)	/	11.57	12.19
信用卡捐赠爱心积分总量 (万积分)	/	476,589	542,608
信用卡积分兑换健康午餐数量 (份)	/	618,758	587,752



供应商情况

指标	2022 年	2023 年	2024 年
开展供应商社会责任培训次数 (次)	85	256	311
开展环境影响评估供应商覆盖率 (%)	/	/	100
招标采购外聘专家参与率 (%) ⁴²	16.37	33.68	27.42

⁴² 由于更多由行内专家参与招标采购,行内专家的参与率提高。



2024年部分荣誉

媒体 / 机构	奖项
英国《银行家》杂志	“全球银行1000强”按一级资本排名第16位，稳居全球银行20强
美国《财富》杂志	“世界500强”排名第232位
财富中文网	《财富》中国500强排行榜第61位
	2024年《财富》中国ESG影响力榜
《银行家》杂志社	“2024银行家年度ESG金融创新卓越机构”
标普全球	“最佳进步企业” 入选《可持续发展年鉴(中国版)2024》，并成为首家入选此年鉴的境内银行
Brand Finance	《2024年全球品牌价值500强》排名第199位
《欧洲货币》	“最具成长力私人银行奖”
中华全国总工会	“全国五一劳动奖状”

媒体 / 机构	奖项
中国上市公司协会	“2024年上市公司可持续发展最佳实践案例” 被编入《中国上市公司年鉴（2023）》并被推荐为10佳ESG案例
	“上市公司2023年业绩说明会最佳实践”
中国银行业协会	“绿色银行评价先进单位”
中国金融期货交易所	“年度最佳服务奖”
中央广播电视总台	“中国ESG上市公司金融业先锋30”
新华网	“企业ESG年度杰出实践”
凤凰卫视	2024零碳使命国际气候峰会“ESG年度金融机构实践先锋”
中国金融传媒股份有限公司	“2024银行ESG综合表现TOP20”
中国金融传媒股份有限公司	“2024银行业实践ESG品牌建设典型案例”
中国金融传媒股份有限公司	“2024银行业实践ESG‘金融+非金融’综合服务助力企业可持续发展典型案例”
中国社会科学院	《企业社会责任蓝皮书（2024）》课题组“2024民营企业100强社会责任发展指数民企10强”

媒体 / 机构	奖项
安永华明会计师事务所	“可持续发展年度最佳奖项2024优秀案例”
华证ESG	“2024年A股上市公司银行行业ESG绩效优秀榜单”
华证指数	“2024年度A股上市公司金融行业ESG绩效TOP20”
人民日报社	“2024碳达峰碳中和绿色发展优秀案例”
《南方周末》	“年度杰出责任企业”奖
	2024“新金融竞争力榜”“银行榜TOP10”奖
《中国银行保险报》	“金融适老化服务优秀案例奖”
	“服务创新案例奖”
《证券时报》	“2024年度财富管理银行天玑奖”
	“2024年度杰出债券承销银行天玑奖”
	“2024年度普惠金融服务银行天玑奖”
《中国证券报》	“私人银行金牛奖”
	“绿色金融金牛奖”
《第一财经》	“年度绿色金融机构”

媒体 / 机构	奖项
《财经》杂志	2024“长青奖”之“可持续发展风控奖”
《21世纪经济报道》	“年度卓越银行”
	“2024年度卓越上市公司”
	“2024年度卓越交易银行”
	“2024卓越财富管理银行”
	21世纪活力·ESG 公司治理案例
	21世纪活力·ESG绿色发展案例
《每日经济新闻》	“科技金融服务数智化领航者”
	“年度优秀绿色金融案例”
《清华金融评论》	“年度金融科技新奖”
	《清华金融评论》紫荆奖
《华夏时报》	“2023年度优秀私人银行”
《新浪财经》	“年度最佳绿色金融银行”





审验声明:兴业银行2024年度可持续发展报告和PRB报告

对兴业银行股份有限公司可持续发展报告 (2024) (环境、社会、治理报告) 和兴业银行股份有限公司联合国《负责任银行原则》(PRB) 报告和自评估的独立审验声明

致兴业银行股份有限公司的管理层及利益相关方:

北京商道融绿咨询有限公司 (以下简称“商道融绿”) 受兴业银行股份有限公司 (以下简称“兴业银行”) 的委托, 对其《兴业银行股份有限公司可持续发展报告 (2024) (环境、社会、治理报告)》(以下简称“《可持续发展报告》”) 和《兴业银行股份有限公司联合国《负责任银行原则》(PRB) 报告和自评估》(以下简称“《PRB报告》”) 披露的有关信息进行独立的第三方审验。商道融绿的审验情况如下。

审验范围

1. 时间范围

本次审验时间范围限于《可持续发展报告》和《PRB报告》披露的2024年1月1日至2024年12月31日期间的信息, 报告期之外的任何相关信息均不在本次审验范围之内。

2. 信息范围

本次审验的范围限于《可持续发展报告》和《PRB报告》涵盖的兴业银行的信息, 不包括兴业银行的供应商等其他第三方的信息。对于《可持续发展报告》和《PRB报告》中披露的已经通过独立第三方机构审计或审验的信息和数据, 本次不再重复审验。

3. 审验范围

本次审验范围包括三方面: 一为评估《可持续发展报告》和《PRB报告》是否有不符合AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、回应性和影响性原则的情况; 二为评估《PRB报告》中有影响分析、目标设定、目标的实施和监控以及《负责任银行原则》实施相关的治理结构是否有不符合《审验机构指南: 为报告提供有限保证》的要求的情况; 三为评估选定《可持续发展报告》中的特定绩效信息的可靠性和质量, 特定绩效信息包括:

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| • 少数民族员工比例 (%) | • 投诉数量 (件) |
| • 员工性别结构 (男: 女) | • 平均每千人客户投诉量 (件) |
| • 员工满意度得分 | • 投诉量较上年下降比例 (%) |
| • 员工离职率 (%) | • 累计开立个人养老金账户 (万户) |
| • 员工培训覆盖率 (%) | • 科技金融贷款余额 (人民币 亿元) |
| • 反腐倡廉培训人次 (万人次) | • 获得碳减排支持工具支持的碳减排贷款金额 (人民币 亿元) |
| • 涉农贷款余额 (人民币 亿元) | • 绿色金融融资余额 (人民币 亿元) |
| • 脱贫地区贷款余额 (人民币 亿元) | • 温室气体排放总量 (范围1和范围2) (吨) |
| • 小微企业贷款余额 (人民币 亿元) | • 办公耗水总量 (万吨) |
| • 小微企业贷款客户数量 (户) | • 办公用纸总量 (吨) |
| • 普惠小微贷款余额 (人民币 亿元) | • 有害废弃物总量 (吨) |
| • 普惠小微企业贷款客户数 (万户) | • 集团信息科技投入规模 (人民币 亿元) |
| • 农村及县域地区营业网点数量 (家) | • 数据安全投入规模 (人民币 亿元) |
| • 设置无障碍通道网点数量 (个) | • 风控平台阻断各类高风险交易 (万笔) |
| • 公众金融知识普及受众客户量 (万人) | • 全年对外捐赠支出 (人民币 万元) |



审验声明:兴业银行2024年度可持续发展报告和PRB报告

责任

兴业银行的管理层对《可持续发展报告》和《PRB报告》的编制和内容负全部责任, 并保证《可持续发展报告》和《PRB报告》的内容以及提供给商道融绿的资料信息的完整性和真实性, 不存在重大错误陈述。

商道融绿的责任是根据兴业银行提供的资料信息, 依据AA1000审验标准v3 (AA1000AS v3) 以及联合国环境规划署金融倡议 (UNEP FI)《审验机构指南: 为报告提供有限保证》出具独立的审验声明出具独立的审验声明。

标准

商道融绿使用AA1000AS v3作为审验服务参照的标准。AA1000AS v3是指由AccountAbility创建的审验标准。本次审验类型和深度为“类型二、中度审验”。

商道融绿依据《商道融绿非财务报告审验方法》编制本审验声明。

商道融绿同时参考的标准、原则及倡议还包括: UNEP FI《负责任银行原则》/ UNEP FI《审验机构指南: 为报告提供有限保证》/ 全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准》/ 香港联交所《环境、社会及管治报告守则》/ 沪深北交易所《上市公司可持续发展报告指引》/ 气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 框架/ 国际可持续准则理事会 (ISSB)《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》、《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》/ 欧盟《企业可持续发展报告指令》(CSRD) / 温室气体核算体系 (GHG Protocol) 等。

审验方法

1. 制定审验计划

商道融绿在审验计划中记录关键的资源需求、需收集的证据、任务、活动、可交付成果和时间表, 形成审验计划书。

2. 收集信息

商道融绿依据明确性、平衡性、完整性、时效性的原则, 评估所收集信息的质量。

3. 进行审验

- 开展访谈, 访谈人员包括董事会办公室、绿色金融部、普惠金融部、风险管理部等14个部门的负责可持续发展发展相关工作的人员。
- 审验兴业银行所提供的相关文件资料。
- 审验《可持续发展报告》和《PRB报告》的信息是否符合AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、回应性及影响性原则。
- 审验选定《可持续发展报告》中的特定绩效信息的可靠性和质量。
- 审验《可持续发展报告》是否根据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》编制。
- 审验《PRB报告》的信息和数据是否符合《审验机构指南: 为报告提供有限保证》的要求。

4. 商道融绿认为其他必要的工作

独立性和能力

1. 独立性

商道融绿声明, 与兴业银行为完全相互独立的公司, 对该公司不存在偏见和利益冲突。



审验声明:兴业银行2024年度可持续发展报告和PRB报告

2.能力

商道融绿专注于为客户提供环境、社会和公司治理 (ESG) 评级、绿色金融战略规划、环境和社会风险管理 (ESRM)、绿色金融产品创新、绿色金融与责任投资研究、绿色债券评估认证、绿色信贷和责任投资能力建设等可持续金融方面的专业咨询、研究和培训等服务。

商道融绿已获得使用AA1000AS v3的许可。该许可授权商道融绿使用和遵守AccountAbility的AA1000AS v3, 以及使用与此类可持续性审验服务相关的AA1000AS v3标志。

商道融绿审验团队人员拥有AA1000认证可持续发展审验师 (CSAP) 证书、ISO14001内审员资质、CFA-ESG证书、EFFAS-CESGA证书、GRI培训证书、碳资产管理师等可持续发展领域的资质, 团队由拥有丰富可持续发展领域经验的专业人士构成, 其对AA1000AS v3标准有全面的理解。

局限性

商道融绿在本次《可持续发展报告》和《PRB报告》审验中, 所需的信息和数据完全依赖兴业银行提供的相关信息和数据, 未从其他外部渠道搜集信息, 访谈亦未涉及到外部利益相关方。

审验内容

1.AA1000AP (2018) 原则审验

包容性:兴业银行使用了工具理解利益相关方的诉求, 通过不同的方式持续与主要利益相关方沟通, 定期收集利益相关方的诉求, 并对外展示沟通情况。兴业银行为利益相关方参与提供了必要的能力建设。

实质性:兴业银行确立了实质性议题的分析流程, 识别出了与公司高度相关的ESG议题, 有明确的方法来确定实质性议题的优先度, 并于其《可持续发展报告》中展示了实质性议题的评估结果。

回应性:兴业银行建立了利益相关方沟通机制, 对其主要利益相关方关注的实质性议题做出了回应, 在风险管理中融入了相关ESG议题, 且在能力建设和资源投入方面有所行动。

影响性:兴业银行有与可持续发展相配套的组织架构, 建立了衡量、评估和管理公司的影响的流程, 并将部分影响纳入公司的实质性议题和战略目标。

2.负责任银行原则审验

影响分析:兴业银行主要业务地区的产品、服务以及投资组合的数据准确。兴业银行披露了影响分析和目标确定的方法, 数据和绩效指标选取合理, 并遵循了相关治理流程。

目标设定:兴业银行的目标设定与影响分析中确定的重大影响有关, 设定的阶段性目标是具体的、可衡量的、可实现的、相关的和有时限的, 与国内外的相关政策保持一致。

目标的实施和监控:兴业银行制定了目标实施监测计划, 计划为所制定的目标实施行动, 明确了负责监测的部门和人员。兴业银行已披露其每个既定目标方面取得的进展及其所产生的影响。

《负责任银行原则》实施的治理架构:兴业银行建立包含决策层、管理层、执行层的自上而下、总分子协同的集团化管理架构, 决策层定期审查目标的落实情况, 且高管层的薪酬与服务高质量发展、绿色金融等业务的执行情况相挂钩。此外, 兴业银行为确保目标的实现, 定期开展治理会议及培训。

3.特定可持续发展绩效信息审验

商道融绿通过抽样的方式, 核证《可持续发展报告》中的三十项特定绩效信息。



审验声明:兴业银行2024年度可持续发展报告和PRB报告

结论

- 商道融绿未发现《兴业银行股份有限公司可持续发展报告 (2024) (环境、社会、治理报告)》和《兴业银行股份有限公司联合国〈负责任银行原则〉(PRB) 报告和自评估》有不符合AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、响应性和影响性原则的情况。
- 商道融绿认为《兴业银行股份有限公司联合国〈负责任银行原则〉(PRB) 报告和自评估》披露的业务地区的产品、服务以及投资组合数据可靠, 未发现质量问题, 可供利益相关方使用。对于《兴业银行股份有限公司联合国〈负责任银行原则〉(PRB) 报告和自评估》中影响分析及目标设定, 商道融绿未发现影响其可靠性和质量的信息和数据, 未发现不符合UNEP FI《审验机构指南: 为报告提供有限保证》的情况。
- 商道融绿没有发现任何事项影响《兴业银行股份有限公司可持续发展报告 (2024) (环境、社会、治理报告)》中选定的三十项特定可持续发展绩效信息的可靠性及质量。这些特定绩效信息可供利益相关方使用。
- 商道融绿未发现《兴业银行股份有限公司可持续发展报告 (2024) (环境、社会、治理报告)》有不根据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》编制内容的情况。

审验机构:北京商道融绿咨询有限公司
审验负责人:吴艳静

2025年3月24日 中国, 北京

报告内容索引

GRI标准内容索引

使用说明	兴业银行参考 GRI 标准报告 2024 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
GRI 2一般披露 2021		
1.组织以及 报告方法	2-1 组织明细	8
	2-2 组织可持续发展报告中包含的实体	8
	2-3 报告周期、频率和联络方式	2
	2-4 信息重述	/
	2-5 外部鉴证	191-192
2.活动和员工	2-6 活动、价值链和其他业务关系	8
	2-7 员工	184-186
	2-8 非雇佣的员工	/

编号	内容	页码
3.管治	2-9 管治架构	24-31
	2-10 最高管治机构的提名和甄选	24-31
	2-11 最高管治机构主席	27
	2-12 最高管治机构在监督影响管理中的作用	24-31
	2-13 影响管理责任授权	24-31
	2-14 最高管治在可持续发展报告方面的作用	21-22
	2-15 利益冲突	/
	2-16 重要关切问题的沟通	23
	2-17 最高管治机构的集体认识	21-31
	2-18 最高管治机构的绩效评估	29-31
	2-19 报酬政策	31
4.战略、政策 和实践	2-20 决定报酬的过程	31
	2-21 年度总薪酬比率	29-31,186
	2-22 关于可持续发展战略的声明	19-22
	2-23 政策承诺	19-22

编号	内容	页码
	2-24 嵌入政策承诺	19-22
	2-25 负面影响补救流程	36-37,83,133-134
	2-26 征求意见的机制	23,215
	2-27 遵守法律法规	39
	2-28 协会成员	102-105,200
5.利益相关方参与	2-29 利益相关方参与的方式	23
	2-30 集体谈判协议	159-160
GRI 3 实质性议题 2021		
	3-1 确定重大议题的过程	23
	3-2 实质性议题列表	23
	3-2 重大议题管理	23
GRI 201：经济绩效 2016		
	201-1 直接产生和分配的经济价值	181
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	83-84
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	160
	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 按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	/
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例	/
GRI 203：间接经济影响2016		
	203-1 基础设施投资和支持性服务	45-71,169-173
	203-2 重大间接经济影响	45-71,85-91
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	13-14,180
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	13-14
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	/

编号		内容	页码
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	184
	301-2	所使用的回收进料	100
	301-3	回收产品及其包装材料	/
GRI 302： 能源2016			
	302-1	组织内部的能源消耗量	183
	302-2	组织外部的能源消耗量	183
	302-3	能源强度	183
	302-4	减少能源消耗量	182-183
	302-5	降低产品和服务的能源需求	77-91, 95-101

编号		内容	页码
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	100,183
	303-2	管理与排水相关的影响	/
	303-3	取水	/
	303-4	排水	/
	303-5	耗水	183
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	92-94
	304-3	受保护或经修复的栖息地	92-94
	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	183
	305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	183

编号		内容	页码
	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	183
	305-5	温室气体减排量	182-183
	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	100,184
	306-2	废弃物相关重大影响的管理	100
	306-3	产生的废弃物	100,184
	306-4	从处置中转移的废弃物	100,184
	306-5	进入处置的废弃物	100,184
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	95,188
	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	185
	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	160,186
	401-3	育儿假	160,186
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	161-163
	403-2	危害识别、风险评估和事件调查	159-160
	403-3	职业健康服务	161-163
	403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	159-160
	403-5	工作者职业健康安全培训	161-163
	403-6	促进工作者健康	161-163

编号		内容	页码
	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	161-163
	403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	161-163
	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	186
	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	142-152
	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	186
GRI 405：多元化与平等机会2016			
	405-1	管治机构与员工的多元化	24-27,155
	405-2	男女基本工资和报酬的比例	158
GRI 406：反歧视2016			
	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	/

编号		内容	页码
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	/
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	126-128

编号	内容	页码
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	188
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	/
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	109,138-140
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	/

编号	内容	页码
GRI 417：营销与标识2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	109
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	/

《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》索引

维度	序号	议题	对应的本报告章节
环境	1	应对气候变化	3.1 应对气候变化
	2	污染物排放	3.4 践行绿色运营
	3	废弃物处理	3.4 践行绿色运营
	4	生态系统和生物多样性保护	3.3保护生物多样性
	5	环境合规管理	3.4 践行绿色运营
	6	能源利用	3.4 践行绿色运营
	7	水资源利用	3.4 践行绿色运营
	8	循环经济	3.4 践行绿色运营
社会	9	乡村振兴	5.3 推进乡村振兴
	10	社会贡献	5.4 投身公益慈善
	11	创新驱动	2.1 加快发展新质生产力
	12	科技伦理	4.1 科技赋能数字兴业
	13	供应链安全	5.2 发力普惠金融

维度	序号	议题	对应的本报告章节
	14	平等对待中小企业	专题2：厚植八闽大地,全方位推进高质量发展
	15	产品和服务安全与质量	4.4 数据安全与隐私保护
	16	数据安全与客户隐私保护	4.4 数据安全与隐私保护
	17	员工	专题：深化专家办行,赋能员工全面成长 5.1 完善人才管理体系
	18	尽职调查	专题：聚焦绿色转型,共促投融资业务可持续
	19	利益相关方沟通	专题：深化ESG管理,推进可持续价值创造
	20	反商业贿赂及反贪污	专题：加强党建引领,促进党建工作与经营管理深度融合
可持续发展 相关治理	21	反不正当竞争	1.3 诚信合规经营

《负责任银行原则》披露

联合国《负责任银行原则》(PRB) 报告和自评

原则1：一致性

我们将确保业务战略与联合国可持续发展目标 (SDGs)、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。

1.1 业务模式

(概括)描述贵行业务模式，包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型，以及在贵行经营或提供产品和服务的主要地理区域内的主要行业和活动类型。另外，请通过披露例如贵行的投资组合的地域和部门 (即按资产负债表和/或资产负债表外) 分布 (%) 或通过披露服务的客户和顾客数量，对相关信息进行量化。

回应

兴业银行积极融入和服务新发展格局，努力为客户、股东、员工和社会创造更大价值。本行引领个人金融、企业金融、同业金融等业务发展，形成横跨境内外，线上线下结合，以银行为主体，涵盖信托、基金、期货、金融租赁、银行理财、消费金融、资产管理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。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“关于我们”P8、《2024年年度报告》P18。

1.2 战略一致性

您的企业战略中，是否将可持续性确定为贵行的战略重点并有所反映？

☒ 是

☐ 否

请描述贵行如何调整和/或计划调整其战略以符合可持续发展目标 (SDG)、《巴黎气候协定》以及相关的国家和区域框架。

贵行是否在其战略优先事项或公司政策中参考以下任何框架或可持续性监管报告要求，以帮助实施《原则》？

☐ 《联合国工商业与人权指导原则》

☐ 国际劳工组织基本公约

☐ 联合国全球契约组织

☐ 《联合国原住民权利宣言》

☐ 关于气候风险等环境风险评估的适用监管报告要求，请具体说明：参考联合国《负责任银行原则》(PRB)、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》等标准编制相关报告。

☐ 关于现代奴役等社会风险评估的适用监管报告要求，请具体说明：

☐ 以上皆不是

回应

本行确立可持续发展的公司治理理念,将ESG理念纳入战略发展规划,从公司治理层面积极探索ESG本土化“路线图”,深度推进ESG管理体系建设,全方位融入经营管理。2024年,本行首次制定并经董事会审议通过《兴业银行可持续发展管理办法》,搭建具有行业领先水平的ESG决策与管理机制,全面构建具有兴业特色的、“策略”“执行”“绩效”“沟通”四大管理模块的“闭环式”管理体系。公司以此作为开展各项可持续发展管理工作的制度依据,为推进ESG与经营管理融合发展提供坚实保障。

本行参考《气候相关财务信息披露工作组建议报告》,将ESG与气候风险管理纳入全面风险管理体系,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。同时,切实推进ESG内嵌授信流程,加强尽职调查、合规审查、审批管理、合同条款、资金拨付管理及贷后(投后)管理等投融资全流程管理。同时,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,建立并完善生态友好型授信政策,建立健全生物多样性保护金融服务能力。

本行构建“三维九向”的ESG指标体系,涵盖656项指标,并进一步细化为二十项关键议题,覆盖客户服务强化、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、数据安全等发展重点,切实将ESG指标体系转化为管理工具,从而使ESG全面融入公司战略、重大决策、日常经营和员工行为,持续提升内部治理能力。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“ESG政策与战略规划”P20、“应对气候变化”P80-84

原则2：影响和目标设定

我们将不断提升正面影响,同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此,我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。

2.1影响分析(关键步骤1)

说明贵行已对其投资组合进行了影响分析,辨别出其影响最大的领域,并确定了目标设定的优先领域。影响分析应定期⁴³更新并满足以下要求/要素(a-d)⁴⁴:

a) 范围:

贵行影响分析的范围如何?请描述影响分析考虑了银行主要经营地区(如1.1所述)的哪些核心业务领域、产品/服务,以及哪些领域尚未包括在内及其原因。

回应

公司主要从事商业银行业务,经营范围包括:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内外结算;办理票据承兑与贴现;发行金融债券;代理发行、代理兑付、承销政府债券;买卖政府债券、金融债券;代理发行股票以外的有价证券;买卖、代理买卖股票以外的有价证券;资产托管业务;从事同业拆借;买卖、代理买卖外汇;结汇、售汇业务;从事银行卡业务;提供信用证服务及担保;代理收付款项及代理保险业务;提供保管箱服务;财务顾问、资信调查、咨询、见证业务;经监管部门批准的其他业务;保险兼业代理业务;黄金及其制品进出口;公募证券投资基金销售;证券投资基金托管。

公司主要从事基础企业金融、绿色金融业务、投资银行业务、普惠金融业务、机构业务、交易银行业务(国际业务)、基础零售金融、零售贷款业务、财富管理业务、私人银行业务、信用卡业务、同业客户服务、银银合作业务、资产管理业务、资金业务、资产托管业务等。

链接和索引

详见《2024年年度报告》PP103-113,219

⁴³ 若在前一时期进行了首次影响分析,则应相应更新信息、扩大范围,随着时间的推移提高影响分析的质量。

⁴⁴ 进一步指引可参见《对影响分析和目标设定的互动指引》。

b) 投资组合构成：

贵行在分析中是否考虑了其投资组合的构成(以百分比表示)?请提供您在全球和各个地区的投资组合的比例构成

i) 商业、企业和投资银行投资组合请按部门和行业划分⁴⁵(即部门敞口或行业细分百分比)和/或

ii) 消费者和零售银行投资组合请按产品和服务以及客户类型划分。

若贵行采用其他方法确定银行的风险敞口规模,请详细说明,以展现贵行如何考虑银行的核心业务/主要活动在行业或部门方面的定位。

回应

本次影响分析涉及到的业务范围为贷款业务中与UNEP FI影响分析工具在一级行业分类上有对应关系的行业,共计13个实体经济行业,涉及金额人民币3.35万亿元,占总体业务金额超过30%。占贷款业务的58.43%。

截至2024年末,贷款行业分布前10位为:“个人贷款”“制造业”“租赁和商务服务业”“房地产业”“票据贴现”“水利、环境和公共设施管理业”“批发和零售业”“电力、热力、燃气及水的生产和供应业”“交通运输、仓储和邮政业”“建筑业”。

链接和索引

详见《2024年年度报告》P90

c) 政策背景：

在贵行和/或您的客户开展业务的主要国家/地区,与可持续发展相关的主要挑战和优先事项是什么?⁴⁶请描述对这些因素的考虑,包括您已与哪些利益相关方开展合作,来为这一影响分析要素提供信息。

此步骤旨在将贵行的投资组合影响置于社会需求的背景下。

回应

本行面临的与可持续发展相关主要挑战和优先事项包括做实普惠金融、做优绿色金融、做深养老金融、做强科技金融、做好数字金融。对于相关因素的考虑如下：

首先,广大的中小微企业和农村地区受限于地理位置和产业特点等客观因素,获得金融服务的成本较高,本行通过深化普惠金融,为中小微企业和农村地区提供更便捷、低成本的金融服务,缩小金融服务的覆盖差距。其次,当今气候变化和生物多样性面临挑战,本行发展绿色金融,推动绿色信贷和绿色债券,支持环保产业和可持续发展项目,助力实现“双碳”目标,在提升企业发展韧性的同时,助力整个社会的绿色转型。第三,为积极应对人口老龄化,本行在提供好服务的同时,还要适应新情况、开发新市场、提升产品与服务,实现自身的转型与高质量发展相统一。在推动科技金融和数字金融方面,兴业银行积极把握人工智能等新兴技术的发展新趋势,致力于提升数字金融应用能力;聚焦新质生产力,构建科技金融服务体系。兴业银行通过做好“五篇大文章”,积极履行社会责任,为经济高质量发展贡献金融力量。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“发展篇：聚焦创新突破,服务实体共筑未来-专题1”P45-56

根据影响分析的前三个要素,贵行认定了哪些正面和负面影响领域?在推行您的目标设定策略时,您会优先考虑哪些(至少两个)重要影响领域(参见2.2)⁴⁷?请透露。

⁴⁵ 与不同影响领域相关的“关键部门”,即正面和负面影响甚大的部门,在此处相关度尤其高。

⁴⁶ 投资组合高度多元化和国际化的银行也可以考虑全球优先事项。

⁴⁷ 为了确定影响最大的领域的优先级,在a)、b)和c)中描述的定量分析外叠加定性分析将很重要,如利益相关方参与和进一步的地理背景化。

回应

参考UNEP FI的影响分析工具(2023年Portfolio Impact Analysis Tool for Banks, update in 24 February 2023)结合本行2024年年报统计口径,在环境社会方面的正负面影响如下:



NEGATIVE IMPACTS Impact areas

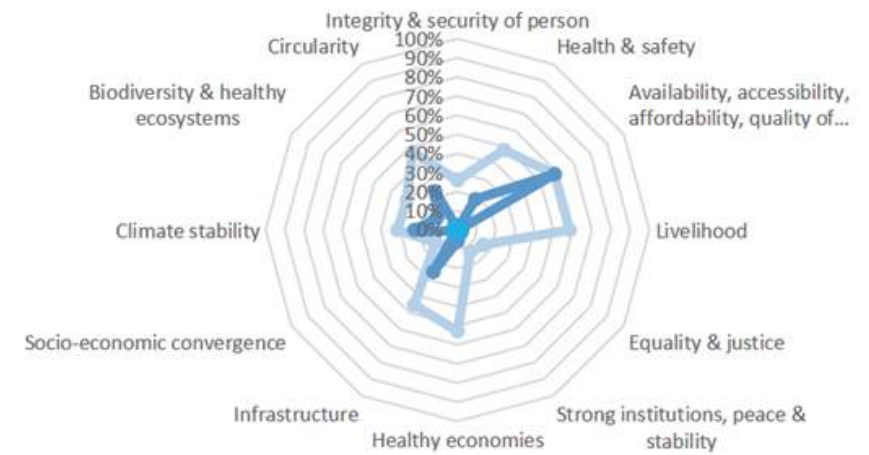
ALL ASSOCIATIONS KEY ASSOCIATIONS COUNTRY PRIORITIES LOCAL PRIORITIES

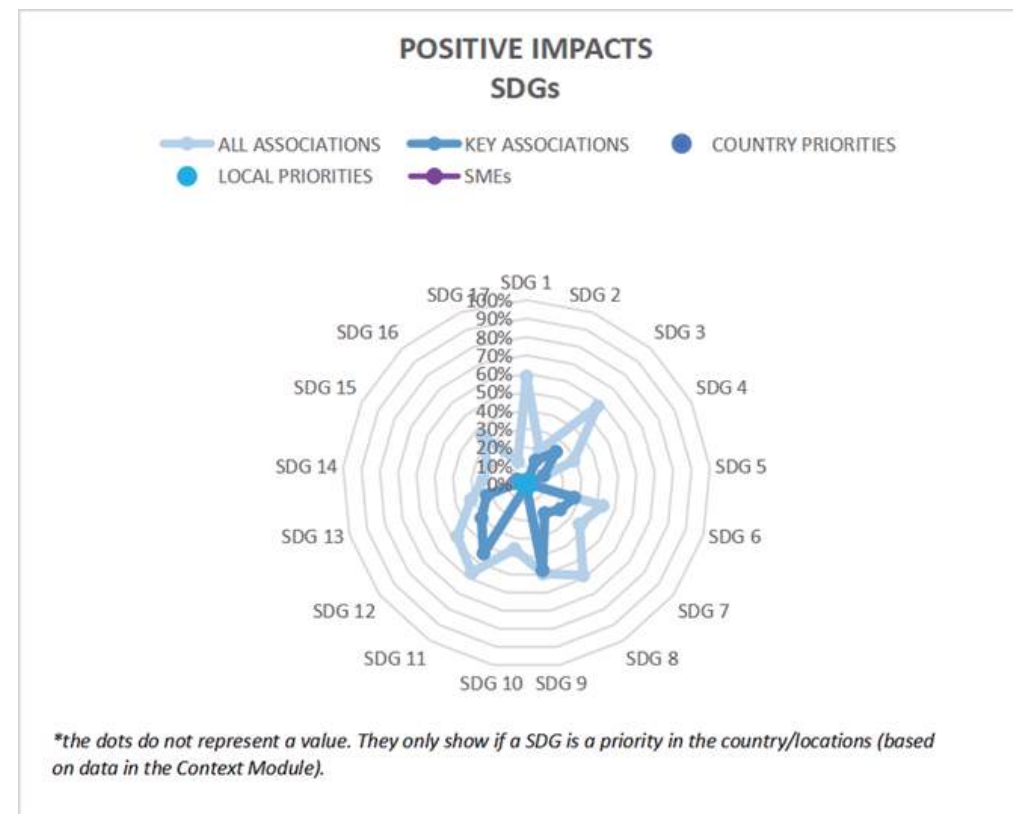
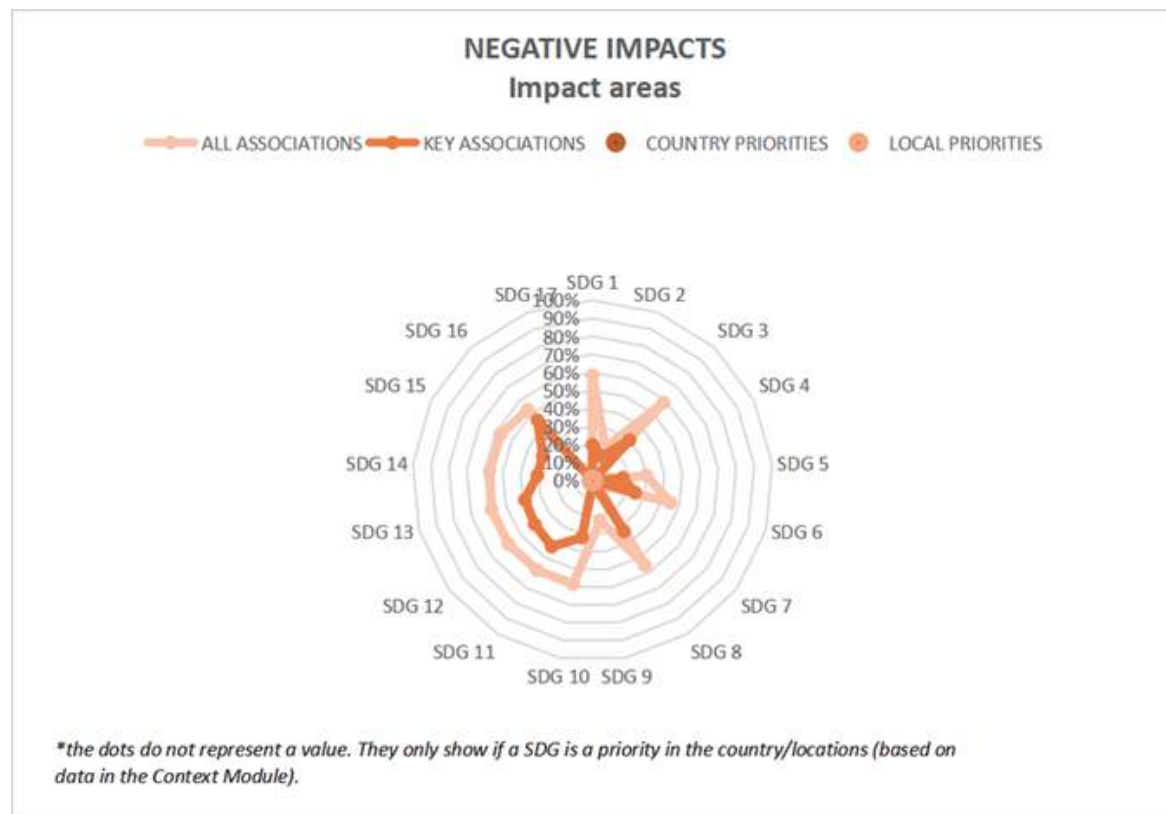


*the dots do not represent a value. They only show if an impact area is a priority in the countries/locations (based on data in the Context Module).

POSITIVE IMPACTS Impact areas

ALL ASSOCIATIONS KEY ASSOCIATIONS COUNTRY PRIORITIES LOCAL PRIORITIES SMEs





根据工具分析结果，影响较大，且与国家需求相关度较高的影响领域包括：气候变化、资源与服务的可得性，缩小社会经济发展差距 (Socio-economic convergence)。其中负面影响的¹人身安全 (Integrity&security of person) 虽然显示分析结果影响较大，但与本行辖区内的优先事项相关度较低，暂不列入考虑。

对于可持续发展目标的影响，正面影响最高的是原则9：产业、创新和基础设施，原则11可持续城市和社区，原则13气候行动。负面影响最高的是原则12负责任消费和生产，原则13气候行动，原则11可持续城市和社区，原则15陆地生物。

结合国家优先事项，本行重点工作，通过内部讨论，与外部专家沟通，本行将设定气候变化减

缓(气候行动)，普惠金融(覆盖资源与服务的可得性，缩小社会经济发展差距两个影响领域)为目标。

链接和索引

详见《2024年年度报告》“做优绿色金融”P51-53、“做实普惠金融”P56-57、《2024年年度可持续发展报告》“发展绿色金融”P85-91、“发力普惠金融” P164-168

d) 对于这些方面(至少两个优先考虑的影响领域):

绩效衡量:

贵行是否确定了实际积极或消极影响最大的产业部门和行业以及提供融投资的客户类型?请描述您如何评估这些绩效(使用适用于贵行所在地区和国家政策背景的重大影响领域相关的适当指标)。

在影响最大的领域中选出用于目标设定的优先领域时,您应该考虑银行当前的绩效水平,即银

行活动及提供产品和服务时产生的社会、经济和环境影响的定性和/或定量指标和/或替代指标。若您已经将气候和/或财务健康与普惠金融确定为影响最大的领域,请同时参考附件中的使用指标。

若贵行采取其他方法来评估银行的活动及提供产品和服务时产生的影响强度,请进行说明。

此步骤的结果还将提供基线(包括指标),可用于在两个影响最大的领域设定目标。

回应

对应如上的影响分析结果,本行主要涉及相关业务的行业依次为: 1.制造业,2.房地产和建筑业、3.电力、热力、燃气及水的生产和供应业以及4.交通运输。其中建筑、交通、制造三大重点产业的低碳转型也在本行今年的课题研究中。

本行拟设定如下指标,以及对应的基线如下。

绿色金融:

重点行业碳排放强度,相关基线研究将尽快进行。

绿色金融融资余额,截至2022年末,公司表内外绿色金融融资余额16,297.60 亿元。

普惠金融:

设定普惠小微贷款余额为指标,截至2021年末,本行普惠小微贷款余额为 2,987 亿元。

链接和索引

详见《2022年年度报告》P124、《2021年年度报告》P65

自评摘要:

贵行完成了影响分析的以下哪些部分,从而确定贵行积极和消极影响最大(潜在)的领域?

范围: ☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否

投资组合构成: ☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否

背景: ☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否

绩效衡量: ☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否

通过影响分析,您为贵行确定了哪些影响最大的领域?⁴⁸

减缓气候变化、适应气候变化、财务健康与普惠金融影响分析中使用和披露的数据是何时更新的?

☒ 发布前6个月

☐ 发布前12个月

☐ 发布前18个月

☐ 发布前18个月以上

⁴⁸ 若您已完成所述步骤之一,如已进行了初步影响分析、进行了试点,即可回答“是”。

2.2 目标设定(关键步骤2)

说明贵行已经设定并发布了至少两个目标，这些目标针对您在影响分析中确定的至少两个影响最大的领域。

目标⁴⁹必须是具体的、可测量的（定性或定量）、可实现的、有相关性的和有时限的（总结为SMART）。请分别披露每个目标的目标设定(a-d)要素如下：

a) 一致性：

您认为哪些国际、区域或国家政策框架与贵行的投资组合相关⁵⁰？说明选定的指标和目标与适当的可持续发展目标、《巴黎协定》目标以及其他相关国际、国家或区域框架相关联，并能推动与之保持一致并做出更大贡献。

可以基于2.1的相关信息。

回应

本行坚持可持续发展理念，依据联合国可持续发展目标、联合国环境规划署《负责任银行原则》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、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》等框架和政策指引，建立包含决策层、管理层、执行层的自上而下、总分子协同的集团化管理架构，推进ESG与经营管理融合发展，确保每项议题均由董事会决策，由管理层部署，由执行层落实，为推进ESG与经营管理融合发展提供坚实保障。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“ESG 政策与战略规划”P20

b) 基线：

您是否确定了选定指标的基线并评估了当前的一致性水平？请披露所使用的指标以及基线年份。

可以根据2.1中的绩效衡量来确定目标的基线。

若您已确定其他和/或附加指标，请确保这些指标对于确定基线和评估影响驱动目标的一致性水平相关，请予以披露。

回应

本行拟设定如下指标，以及对应的基线如下。

绿色金融：

重点行业碳排放强度，相关基线研究将尽快进行。

绿色金融融资余额，截至2022年末，公司表内外绿色金融融资余额16,297.60亿元。

普惠金融：

设定普惠小微贷款余额为指标，截至2021年末，本行普惠小微贷款余额为2,987亿元。

链接和索引

详见《2022年年度报告》P124、《2021年年度报告》P65

⁴⁹ 运营目标(例如与办公楼的用水量、银行管理委员会的性别平等或差旅相关温室气体排放有关的目标)不在《原则》的范围内。

⁵⁰ 为了设定目标，您的银行应考虑主要运营国家/地区在可持续发展方面的主要挑战和优先事项，相关信息可参考国家发展计划和战略、可持续发展目标或《巴黎气候协定》等国际目标以及区域框架。保持一致意味着银行的目标与这些框架和优先事项之间应该有明确的联系，从而说明银行的目标如何支持和推动对国家和全球目标的贡献。

c) SMART 目标(包括关键绩效指标(KPIs)⁵¹):

如已设定,请披露您影响最大和第二大领域的目标(以及其他已设定目标的影响领域)。您使用哪些KPI来监控实现目标的进度?请透露。

回应

在气候变化减缓方面:

在气候变化减缓方面,兴业银行2024年启动全面投融资碳核算工作,按照人民银行《金融机构碳核算技术指南(试行)》等相关标准,以2023年末境内全行业的企业客户人民币贷款为核算范围,2025年2月底已经完成投融资碳核算数据采集、校验与初步核算。

到2027年末,本行(集团)绿色金融全口径融资余额达到2.8万亿元,绿色金融客户数达到9.2万户。

在普惠金融方面:

到2025年末,普惠小微贷款余额达到6,000亿元。(基线为截至2021年末,本行普惠小微贷款余额为2,987亿元。)

链接和索引

兴业银行关于印发《关于推进绿色金融高质量发展的意见》的通知(内部文件)

《2024年年度可持续发展报告》“应对气候变化”P80-84

《兴业银行2023年普惠金融工作专题会议纪要》

《2021年年度报告》P65

d) 行动方案:

您确定了哪些重要事件及其他行动来实现既定目标?请描述。

请说明贵行已分析并承认设定目标在影响区域内或对其他影响区域的重大(潜在)间接影响,并已制定相关行动来避免、减轻或补偿潜在的负面影响。

回应**1.绿色金融领域:**

兴业银行将绿色金融视作重要发展方向,持续推动并参与绿色金融创新,引导产业、能源结构向绿色低碳转型。截至2024年末,本行人行口径绿色贷款余额9,679.31亿元,较上年末增长19.64%。其中,清洁能源、水资源行业、固废处理等为重点领域;所支持的绿色项目可实现年节约标准煤1049.72万吨、年减排二氧化碳2524.41万吨、年节水量1086.19万吨,实现良好的经济、环境、社会效益。本行与九个国家绿色金融改革创新试验区战略合作全覆盖;与20余个气候投融资试点、碳达峰试点地区有关政府签署战略合作协议。

2.普惠金融领域:

兴业银行在普惠金融、民生相关领域金融服务积极作为,为小微企业提供资金支持,为老百姓提供便捷、高效的银行金融产品和综合服务的体系,助力共同富裕。本行多措并举推动小微企业融资协调工作机制落地见实效。截至2024年末,在小微企业协调工作机制项下已为超1.9万户小微企业发放贷款超915亿元。本行依托“银银平台”,充分利用同业合作基础,围绕“五篇大文章”,通过科技输出与个性化定制相结合,帮助合作机构快速解锁数字人民币应用场景,提高金融服务的可得性和便利性,促进金融普惠发展。

⁵¹ 关键绩效指标由银行选择,用于监测目标的进展情况。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“推进产品体系优化升级”P85-89、“服务小微企业”P166-168

	 影响最大的领域：.....(请说明) 绿色金融	 影响第二大的领域：.....(请说明) 普惠金融
一致性	☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否	☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否
基线	☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否	☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否
SMART目标	☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否	☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否
行动方案	☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否	☒ 是 ☐ 待完成 ☐ 否

2.3 目标实施和监测(关键步骤2)

针对各个目标：

说明贵行已落实所制定的目标实施行动。

使用指标和KPI来监测您在2.2所定义的进展，报告自上次报告以来贵行在实现每个既定目标方面取得的进展及其所产生的影响。

若实施计划发生变化(仅适用于第2次和后续报告)：描述潜在的变化(优先影响领域的变化、指标的变化、目标的提前完成/需要调整、新的重要里程碑或行动计划的修订)并解释变化的必要性。

回应

1. 目标变化方面

- 绿色金融领域
- 普惠金融领域

2. 目标完成进度方面

- 绿色金融领域
- 普惠金融领域

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“发展绿色金融”P85-91、“发力普惠金融”P164-168

原则3：客户与顾客

我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

3.1 客户参与

贵行是否制定了政策或与客户与顾客⁵²的合作流程来鼓励可持续实践？

☒ 是 ☐ 正在筹备 ☐ 否

贵行是否针对您确定的(潜在)负面影响最大的行业制定了政策？

☒ 是 ☐ 正在筹备 ☐ 否

描述贵行如何和/或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践、促进经济活动可持续发展。其中应包括相关政策的信息、为支持客户转型而计划/实施的行动、有关客户参与的选定指标，以及所取得的影响(如有)。

回应

1. 绿色金融领域：

本行以“绿色商行+绿色投行+绿色零售”为核心，以“绿色租赁+绿色信托+绿色基金”为补充，聚焦绿色产业最前沿，服务绿色融资与融智新需求，积极打造“集团多元产品+双碳服务专业产品+重点行业解决专案”三个层级的产品与服务体系。

本行积极参与绿色债券市场建设，通过优化内部资源配置，在内部资金转移定价等方面给予绿色债券低成本资金支持，并积极探索绿色债券做市业务，为绿色债券市场提供更多流动性，降低绿色债券发行人融资成本。

本行积极强化研究赋能，年内完成《兴业银行ESG综合服务方案》《兴业银行双碳管家服务方案》，深度打造ESG信息披露、ESG战略咨询、碳盘查、双碳战略咨询、节能诊断、降碳方案设计、碳排放数字化平台建设等系列“双碳”和ESG咨询产品，积极对接客户的碳咨询与ESG服务需求，并深度考察企业碳减排、碳资产持有、碳排放、ESG表现情况等，为企业履约提供融资便利。2024年，本行自主研发“双碳管理平台”，为1.68万家企业客户，245.73万零售客户创建“碳账户”。

2. 普惠金融领域：

本行搭建起金融机构与政府、企业、乡村以及群众之间的桥梁，本行组建超过1,400人的金融特派员队伍，发挥专业领域优势，走遍工厂车间、田间地头，解读金融政策、了解客户需求，为小微企业搭建融资便利通道，提升金融服务的可得性、便捷性、专业性。

锚定普惠金融“又普又惠”目标，加大重点领域财务资源倾斜，持续降低小微企业综合服务成本。向中小金融机构输出系统及管理经验、制度流程、业务模型等优势业务能力，助力中小金融机构数字化转型。

3. 养老金融领域：

本行坚持以客户为中心，围绕老年客户的投资需求，持续推动新产品的创设和引入，不断丰富养老产品供给，打造多样化专业性的金融产品和服务体系，以满足老年客户的多样化需求。积极为养老产业发展提供融资服务，支持康养产业发展。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“推进产品体系优化升级”P85-89、“推广绿色低碳转型服务”P90-91、“服务小微企业”P166-168、“探索养老产业金融”P54-55

⁵² 客户参与流程是通过各种客户关系渠道与客户在战略上同行、支持客户根据可持续发展目标转变其业务模式的流程。

3.2 业务机遇

描述贵行已确定的、有关增加正面影响和减少负面影响战略业务机遇和/或您在报告期内如何处理这些问题。

提供现有产品和服务的相关信息、在货币价值(以美元或人民币计价)方面和/或您的投资组合下开发的可持续产品的相关信息,以及贵行正在努力产生积极影响的可持续发展目标(SDGs)或影响领域(如绿色抵押贷款——气候、社会债券——普惠金融等)。

回应

1. 绿色金融领域:

将绿色金融指标纳入全集团业务经营与考核评价体系,以协同“降碳、减污、扩绿、增长”为目标,持续深化绿色金融供给侧结构性改革,形成涵盖绿色信贷、绿色债券、绿色信托、绿色租赁、绿色基金、绿色理财等全方位、多元化绿色金融服务体系。

本行积极发挥业务协同优势,通过拓展综合服务,推动绿色金融在重点领域实现全面发展。通过“绿色+科技”,构建绿色产品体系,加大科技金融服务,支持绿色科技企业发展壮大,服务科技金融客户29,605户,融资余额6,705亿元,较上年末增长12.80%;通过“绿色+普惠”,加大“分布式光伏贷”“茶易贷”“林票贷”等一系列绿色金融产品创新,支持工业园区分布式能源、农业农村等小微领域服务;通过“绿色+养老”,探索绿色养老社区建设,为医疗康养等领域提供绿色金融服务方案。

2. 普惠金融领域:

本行积极落实《兴业银行关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》,持续发力、构建高水平普惠金融体系,全力打造普惠金融211工程。围绕“产品线上化”和“场景数字化”两条主线,深耕打造“兴业普惠”品牌,提升基础服务能力,构建高质量、适应性、竞争

力、普惠性的数字普惠金融服务体系,实现普惠金融业务高质量发展,切实帮助小微企业缓解融资慢、融资难的问题。同时,探寻差异化路径,为乡村振兴提供金融支持,切实增益社会价值、承担企业责任。

本行秉持“开放共享、连接一切”理念,全面加快数字化转型,围绕“产品线上化”和“场景数字化”,连接多元场景,构建数字普惠服务新模式。建设运营“兴业普惠”开放式服务平台,强化科技引领、数据赋能,以融资服务为核心,为中小微企业提供“金融+非金融”的全方位综合服务。以龙头企业为核心,定制“兴速贷”核心企业专案,满足不同场景中小微企业差异化的融资需求。持续深耕农批市场特色场景生态,打造“兴业普惠·智慧农批系统”,拓展延伸上下游产业链实现批量服务乡村振兴和普惠金融客群。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“向‘新’向实,书写金融答卷”P47-59

原则4: 利益相关方

我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作,从而实现社会目标。

4.1 利益相关方的识别与意见征询

贵行是否有流程来识别您认为与影响分析和目标设定过程相关的利益相关方(或利益相关方团体⁵³)并定期与其开展意见征询、沟通、协作和合作?

☒ 是 ☐ 正在筹备 ☐ 否

请描述您为实施《原则》并改善贵行影响而确定并开展意见征询、沟通、协作或合作的利益相关方(或利益相关方群体/类型),其中应概述贵行如何识别相关利益相关方、解决了哪些问题/取得了哪些结果以及如何融入行动计划流程。

⁵³ 如监管机构、投资者、政府、供应商、顾客和客户、学术界、民间社会机构、社区、原住民和非营利组织的代表

回应

本行依据联合国可持续发展目标(SDGs)等指引和框架,加之本行ESG工作实践经验等因素,确定政府或金融监管机构工作人员、股东及市场研究机构、本行董事及监事、本行客户、本行员工、本行周边社区居民、供应商、公共领域(NGO、媒体等)、ESG领域专家等九大主要利益相关方。2024年,利益相关方的调研共收回问卷2,517份。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“ESG重要性分析”P23

原则5：公司治理与银行文化

我们将通过有效的公司治理和负责任银行文化来履行我们对这些原则的承诺。

5.1《负责任银行原则》实施的治理架构

贵行建立了整合《原则》的治理体系？

☒ 是 ☐ 正在筹备 ☐ 否

描述为管理重大(潜在)正面和负面影响、有效落实《原则》，贵行实施或计划实施的相关治理架构、政策和流程。

其中包含以下相关信息

- 是否建立了负责可持续发展战略以及目标批准和监测的委员会(包括对《原则》的最高治理层级的信息)，
- 委员会主席的详细信息以及董事会监督《原则》落实的过程和频率(包括在目标或重要事件未实现，或检测到意外负面影响时采取的补救措施)，以及与可持续发展目标挂钩的薪资结构。

回应

本行董事会下设战略与ESG委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计与关联交易控制委员会、提名委员会、薪酬考核委员会等5个委员会，其中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、薪酬考核委员会主任委员均由独立非执行董事出任，且独立非执行董事过半数。审计与关联交易控制委员会成员全部由非执行董事组成，且具有财务、审计、会计或法律等某方面的专业知识和工作经验；薪酬考核委员会有财务专业背景人员。

本行积极探索薪酬与可持续发展挂钩机制，绩效评价中纳入可持续发展指标设置和考评机制，在设置盈利能力、资产质量、偿付能力、经营增长等定量指标的基础上，进一步设置服务高质量发展、绿色金融(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，强化高管人员履职责任，促进本行可持续发展。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“完善治理体系”P24-32

5.2 形成负责任银行文化

描述贵行在员工中形成负责任银行文化而采取的举措和措施(如能力建设、线上学习、面向客户岗位的可持续发展培训、纳入薪资结构和绩效管理以及领导力沟通等)。

回应

本行不断完善“5+N”培训体系,积极建立完善培训体系,持续加大培训投入,打造学习型组织,加强全行干部员工队伍的培训赋能。年内,本行制定《关于进一步加强培训管理的通知》《关于加强与推进高校培训合作统筹管理的意见》等培训相关制度体系,统筹制定全行培训计划,实行人才发展战略性培训管理,持续提升员工终身就业能力的培养。

本行统筹开展5,162门总行级师课重检规划,面向全行发布总行级师课的重检规划清单,加强上下结合、总分联动师课建设。2024年,“兴知”平台新开发上线课程5,290余门;截至2024年末,“兴知”平台共有13,000余门课程。

本行高度重视干部培养工作,年内共举办金融高质量发展(零售专题、科技专题)系列培训、“星蓝璀璨”资深中层管理干部培养项目、“熠蓝闪耀”资深基层管理干部培养项目、集团综合金融人才专题培训等14个高中基层管理干部培训班。同时,设计领导力课程体系,共培训5,244人次;各分行及子公司亦通过不同形式组织本机构内中基层管理干部培训40余期。

面向境外人才,本行依托香港分行加强境外人才培训,助力提升员工跨境金融服务能力。2024年,香港分行组织开展四期重点培训,内容涉及法律、资金池产品、绿色分类目录及漂绿风险等领域。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“完善员工培训体系”P148

5.3 政策和尽职调查流程

贵行是否制定了应对投资组合中的环境和社会风险的政策?⁵⁴请描述。

请描述贵行已配备了哪些尽职调查流程来识别和管理与您的投资组合相关的环境和社会风险,其中可能包括诸如识别重大/显著风险、环境和社会风险缓解和行动方案定义、监测和风险报告和现有的申诉机制,以及为监督风险而建立的治理结构等。

回应

本行切实推进ESG内嵌授信流程,加强尽职调查、合规审查、审批管理、合同条款、资金拨付管理及贷后(投后)管理等投融资全流程管理。同时,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,建立并完善生态友好型授信政策,建立健全生物多样性保护金融服务能力。

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风险管理流程中,根据相关风险评估标准将客户分为A、B、C、D四类,针对本行投融资授信业务,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、存续期管理等各环节。

本行针对企业金融客户、零售信贷客户、同业客户等均制定ESG内嵌授信流程方案,在尽职调查环节,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,重点强化对客户ESG表现相关的基础信息及数据的收集与验证,覆盖能源消耗、水资源利用、温室气体排放、企业环境信用评价、环保行政处罚、供应商管理、客户投诉、员工社保数据、偿债能力、信息披露、负面新闻等39类指标,确保信息的真实、完整及有效性。

⁵⁴ 政策类型的适用示例:针对某些部门/活动的排除政策、零毁林政策、零容忍政策、性别相关政策、社会尽职调查政策、利益相关方参与政策、举报人政策等,或与社会风险相关的任何适用的国家准则。

本行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。在授信审查审批环节,实施差别化授信控制。

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“ESG融入授信流程”P73-76

自评估摘要:

首席执行官或其他高管是否通过银行的治理系统定期监督《原则》的实施?

☒是 ☐否

治理系统是否包含监督《原则》实施的结构(如影响分析和目标设定、实现目标的行动以及在事件目标/重要事件未实现或检测到意外负面影响时的补救行动流程)?

☒是 ☐否

贵行是否有措施在员工中形成可持续发展文化(如5.2所述)?

☒是 ☐正在筹备 ☐否



原则6: 透明与负责

我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况,公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献,并对相关影响负责。

6.1 审验

您关于《原则》承诺的公开披露信息是否得到了独立审验机构的审验?

☒是 ☐部分 ☐否

如适用,请在此列出审验声明的链接或描述。

回应

本行聘请第三方鉴证机构对可持续发展报告披露的有关信息开展独立的第三方审验,提升报告信息公信力与内容可靠性。

链接和索引

详见“联合国《负责任银行原则》(PRB)报告第三方鉴证报告”

6.2 对其他框架的报告

贵行是否按照下列任何标准和框架披露可持续发展信息?

☒ 全球报告倡议组织(GRI)

☐ 可持续发展会计准则委员会(SASB)

☐ 全球环境信息研究中心(CDP)

☐ 国际财务报告准则(IFRS)可持续披露标准

☒ 气候相关财务信息披露工作组(TCFD)

☒ 其他: 联合国《负责任银行原则》(PRB)、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等

回应

本报告根据中国财政部《企业可持续披露准则——基本准则(试行)》、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》《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告(试行)》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》、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)》

链接和索引

详见《2024年年度可持续发展报告》“报告说明”P2

6.3展望

在接下来12个月的报告期内,贵行将采取哪些后续步骤(尤其是在影响分析⁵⁵、目标设定⁵⁶和《负责任银行原则》实施的治理架构方面)?请简要描述。

回应

未来,本行将不断夯实治理基石,引领企业稳健发展;深化ESG管理,推动创造可持续发展动能;服务实体经济,发挥金融国民经济命脉的作用,加快发展新质生产力,推动高水平对外开放。本行将继续做好“五篇大文章”与擦亮“三张名片”、布局“五大新赛道”、打造“数字兴业”有机结合、融合推进,持续当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石,在为客户、社会创造效益的同时,推动公司高质量发展。

链接和索引

/

6.4挑战

这个简短的部分用于了解贵行在实施《负责任银行原则》时可能面临的挑战。您的反馈将有助于我们了解《原则》签署银行的整体进展情况。

在实施《负责任银行原则》时,您优先应对哪些挑战?请选出您认为贵行在过去12个月中优先解决的三大挑战(可选问题)。

如有需要,您也可以详细说明挑战以及您如何应对:

- ☐ 将《原则》监督纳入治理 ☐ 顾客参与
- ☐ 在银行内获得或保持动力 ☐ 利益相关方参与
- ☐ 启动:从何处着手以及一开始的关注点 ☐ 数据可及性
- ☐ 进行影响分析 ☐ 数据质量
- ☒ 评估负面环境和社会影响 ☐ 资源获取
- ☐ 选择正确的绩效测量方法 ☐ 报告
- ☒ 设定目标 ☐ 审验
- ☐ 内部优先行动 ☐ 其他:

⁵⁵ 例如,概述涵盖尚未涵盖的领域从而扩大范围的计划,或在投资组合构成、背景和绩效测量方面计划实施的步骤

⁵⁶ 例如概述基线测量计划、为(更多)影响领域制定目标、设定临时目标、制定行动计划等

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

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、环境保护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

6、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

7、您对兴业银行可持续发展报告及工作的意见和建议：

您可用手机扫描二维码答题 ▶▶

