



中国建设银行
China Construction Bank



2024年半年度 可持续金融报告

目录 CONTENTS

治理篇	公司治理	2
	公司行为	11
环境篇	绿色金融	20
	融资的环境影响	28
	绿色运营	45
社会篇	人力资本发展	52
	保护消费者权益	69
	隐私保护与数据安全	85
	金融服务可及性	100
	投身公益慈善	113

报告编制说明

报告编制背景

本报告旨在总结本行 2024 年半年度可持续金融工作进展，呈现本行在实际经营业务中融入 ESG 管理理念、推进高质量可持续发展的探索实践，增进利益相关方沟通交流，回应各方对本行 ESG 领域实质性议题的关切。

报告范围

本报告披露范围涵盖中国建设银行股份有限公司及所属子公司。

报告期间

本报告涵盖期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

报告数据说明

本报告数据主要涵盖期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日，其中，绿色金融、普惠金融、涉农贷款等相关数据为预报数据，如有差异请以本行 2024 年半年度报告为准。部分数据超出上述范围，涵盖以前年度数据。本报告数据主要来自本行内部文件和相关统计资料。

报告发布形式

本报告以电子版形式发布，可在本行官方网站浏览及下载。

地址：<http://www.ccb.com/cn/home/indexv3.html>

联系方式

地址：北京市西城区金融大街 25 号

电话：86-10-66215533

邮编：100033

邮箱：ir@ccb.com

报告释义

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下涵义。

建行新西兰	中国建设银行（新西兰）有限公司
建信财险	建信财产保险有限公司
建信股权	建信股权投资管理有限责任公司
建信基金	建信基金管理有限责任公司
建信金科	建信金融科技有限责任公司
建信消费金融	建信消费金融有限责任公司
建信金租	建信金融租赁有限公司
建信理财	建信理财有限责任公司
建信期货	建信期货有限责任公司
建信人寿	建信人寿保险股份有限公司
建信投资	建信金融资产投资有限公司
建信信托	建信信托有限责任公司
建信养老	建信养老金管理有限责任公司
建信住房	建信住房服务有限责任公司
建信住租	建信住房租赁私募基金管理有限公司
建银国际	建银国际（控股）有限公司
建银咨询	建银工程咨询有限责任公司
ESG	环境、社会及治理



“

建设银行完整、准确、全面贯彻新发展理念，深入做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，服务经济社会高质量发展。聚焦‘双碳’目标，力争成为绿色金融的先行者和引领者。将 ESG 理念和要素深度融入经营管理，积极践行社会责任，彰显大行责任担当，向‘成为全球领先的可持续发展银行’的愿景不断奋进。

”

——中国建设银行股份有限公司董事长 张金良



“

建设银行立足当前，着眼长远，走好内涵式、集约化发展之路，扎实推进 ESG 相关工作，全方面部署推进集团绿色运营，着力将绿色金融打造成为自身高质量发展新支柱和市场竞争新优势，更主动融入经济社会绿色发展大局，积极助力美丽中国建设。

”

——中国建设银行股份有限公司行长 张毅

ESG 规划愿景

致力成为全球领先的可持续发展银行。

ESG 规划原则

- 

全面融入战略 将环境、社会和治理要素全面融入公司治理和经营管理，促进环境、社会和治理理念与战略有机融合。
- 

高效协同参与 构建高效协同、全面参与的工作体制机制，通过横向协调、纵向承接、全行协同的推进模式，扎实推进环境、社会和治理工作落地。
- 

深入把握重点 着力解决制约环境、社会和治理工作推进的突出难点，深入问题本质，把握核心关键，优化解决方案，强化责任落实，实现完善管理思路与优化实践路径的动态结合。
- 

创新赋能发展 加大创新投入，加强管理机制、业务模式和科技应用创新，以创新带动整体环境、社会和治理工作能力提升。
- 

坚持与时俱进 积极研判外部监管与行业发展趋势，拓展 ESG 管理内涵外延，提升环境、社会和治理相关工作的针对性与时效性。

ESG 规划目标

将环境、社会和治理理念全面融入公司治理和经营管理，完善具有中国特色的国有金融企业治理体系。加力发展绿色金融，加强绿色运营管理，助力推进环境污染防治和经济社会低碳转型。积极履行社会责任，完善全面风险管理体系，强化消费者权益保护，加强人才规划和培养，提升可持续发展水平及能力，促进高质量发展。

01

治理篇



- 公司治理 2
- 公司行为 11



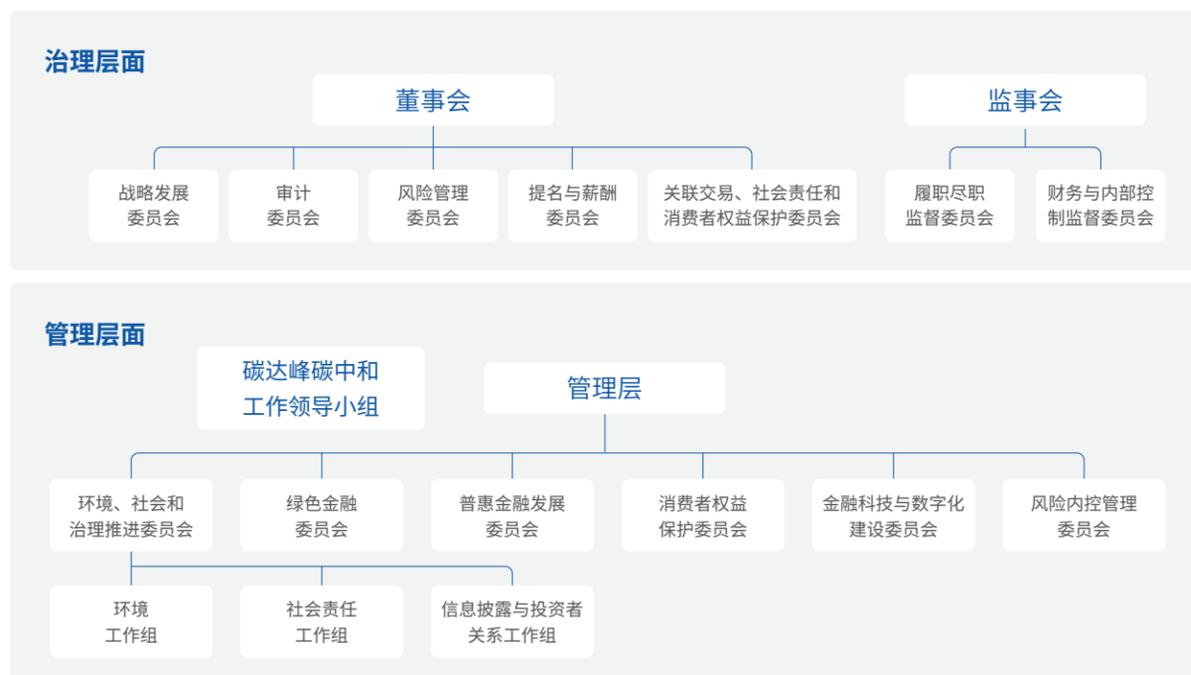
公司治理

本行深入探索 ESG 治理长效机制，立足自身业务发展实际，广泛吸收 ESG 领域先进经验，构建并持续优化自上而下、层次清晰、结构完善的 ESG 与可持续发展治理架构，全面覆盖董事会、监事会和管理层。同时，各层级相互协作、高效协同、全面参与，不断完善可持续发展工作体系，有序推进 ESG 治理各项工作，为实现全行高质量可持续发展奠定坚实基础。



ESG 治理架构

以下为本行 ESG 治理架构图：



◆ 董事会

职责权限

本行董事会承担集团 ESG 战略制定及实施最终责任，负责明确 ESG 战略目标、重点任务及管理优先事项，监督评价 ESG 战略实施情况，组织推进对工作成效的全面评估；负责指导 ESG 风险识别及评估，定期检讨相关目标及完成进度，指导目标实现路径优化方向；听取下设专门委员会、管理层汇报 ESG 相关事项管理推进情况，并指导 ESG 相关信息披露工作，确保相关信息披露的准确、完整和透明。

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会统筹指导 ESG 管理工作有序开展，负责拟定 ESG 管理方针政策；对履行社会责任、绿色金融、普惠金融、乡村振兴金融、关联交易等工作进行监督指导；督导消费者权益保护工作，定期对产品与服务审查、债务催收管理、公平营销政策、客户投诉管理等消费者权益保护重点领域进行监督；负责对个人客户隐私和数据安全保护工作进行监督、指导和推动。

本行董事会风险管理委员会负责监督指导包括气候风险及机遇在内的 ESG 相关风险管理。定期听取环境、气候相关风险与机遇分析和 ESG 相关要素风险量化工作等专题报告，研究气候变化应对措施，推动 ESG 要素深度融入全面风险管理体系，促进 ESG 要素和客户信用评级体系有机融合，持续完善气候相关风险压力测试，指导优化行业信贷政策。定期听取信息科技风险和网络安全风险管理情况报告，监督指导信息科技和网络安全风险管控；定期听取产品创新管理情况报告，监督指导产品与服务创新审查及风险管控相关工作。

本行董事会战略发展委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会各司其职，共同对本行的 ESG 推进工作实施有效监督与指导。其中，战略发展委员会协助董事会制定 ESG 战略目标，并在各项规划制定实施中深度融入 ESG 要素相关考量。审计委员会定期听取内外部审计情况报告，监督评估内部控制，推进内外部审计发现的 ESG 相关问题的整改，不断完善内控体系的健全性和有效性。提名与薪酬委员会高度重视员工成长发展，持续关注本行员工培训情况、气候变化专业人才培养、员工职业发展全周期培训体系建设情况和女性员工职业发展情况。

董事会成员多元化

本行高度重视董事多元化构成，不断优化董事会的专业能力和结构配置，形成与本行发展高度契合的董事会成员组合，夯实长期稳健发展基础，确保有力支持董事会高效运作和科学决策。

本行董事会于 2013 年 8 月审议通过关于董事会成员多元化政策的议案，并公开披露。本行董事会多元化政策明确规定，在选择董事候选人时注重候选人的多元化背景，包括不同性别、年龄、文化及教育背景、种族、专业经验、技能、知识及服务任期等互补特质，最终将按候选人的综合能力及可为董事会作出的贡献确定人选。本行董事会提名与薪酬委员会负责监督董事会成员多元化政策执行情况，定期回顾董事会组成及架构，并在每年年报披露董事会组成情况（包括各位董事的性别、年龄、服务任期等）。

截至 2024 年 6 月 30 日，本行董事会共有董事 13 名，包括执行董事 3 名、非执行董事 5 名、独立董事 5 名。其中，本行董事会女性董事 3 位，占比 23.08%。本行独立董事来自北美洲、欧洲、大洋洲以及中国香港等区域，熟悉国际会计准则、资本监管、信用评级及金融市场规则。本行董事会审计委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会以及关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会的主席均由独立董事担任。本行董事会的构成符合港交所上市规则有关董事会成员性别多元化的规定，且符合本行制定的董事会成员多元化政策。

本行董事会女性董事人数及占比

3 位

23.08%

董事会成员专业性

本行董事会成员在银行业相关领域具备广泛参与经验与高度专业性，在战略规划、经济研究、国有金融资本管理、风险防控与财务会计管理等领域有着丰富的专业知识与实践经验积累，为本行的可持续发展提供战略指导。

本行非执行董事及独立董事中，6 位曾在中国财政部、国家外汇管理局、新西兰储备银行、英国财政部、世界银行、巴塞尔银行监管委员会、国际货币基金组织等风险管理相关金融监管政府机构、国际组织任职，3 位曾在国际财务报告准则基金会、穆迪、毕马威、安永等财务会计相关机构任职，7 位曾在中国工商银行、中国银行、摩根大通、花旗银行、巴克莱银行等国内外同业任职。

本行董事会成员具备丰富的风险管理以及气候风险管理经验。

梁锦松先生拥有多年政府及金融机构任职经验，曾任香港特别行政区财政司司长，工商银行董事会风险管理委员会主席，招商银行、美国友邦保险（香港）等的独立董事，美国黑石集团大中华区主席、投资决策委员会成员，摩根大通亚洲主席、信贷管理委员会成员，花旗银行亚洲私人银行、资金外汇部、投资银行及大中华地区主管，资产负债管理委员会主席、信贷管理委员会成员和全球高级信用风险主任，具备丰富的金融机构风险管理经验。

格雷姆·惠勒先生在主权风险管理、国别风险分析和司库管理等领域具有丰富的经验。曾任新西兰政府债务管理办公室司库，负责新西兰政府的借贷项目和公共债务管理。曾任新西兰储备银行行长，负责维护新西兰金融市场的整体稳定。曾任世界银行司库及运营常务副行长。世界银行司库负责世界银行融资及资产负债管理，是高度创新的借款人，共以 28 种货币发行超过 220 笔绿色债券并定期发行可持续发展债券。作为世界银行运营常务副行长，他领导世界银行 6 大政策网络，定期发表相关演讲，推动制定政策和相关行动计划，大力推进气候和环境、社会发展、普惠金融、减贫等议题发展。

米歇尔·马德兰先生 2018 年 1 月至 2023 年 12 月曾任国际财务报告准则基金会受托人，其间作为提名委员会主席，在国际可持续发展准则理事会成立、国际财务报告准则基金会规则整合方面发挥积极作用。在穆迪投资服务公司期间，2015 年起，参与并负责穆迪基于 2015 年巴黎协定减排情景开展气候转型风险分析的一系列工作，涵盖评估各行业环境风险信贷敞口以及如何将相关风险纳入信用分析等；2016 年 3 月，负责穆迪绿色债券评估（GBA）框架开发和产品发布工作，该框架通过综合评价绿色债券发行人管理、行政、资金分配及项目报告情况，为投资者更好地了解债券绿色属性、做出更加符合投资理念的决策提供帮助，是穆迪绿色债券评估方法的基础。

威廉·科恩先生曾任巴塞尔委员会秘书长，任职期间领导相关工作小组进行了气候相关金融风险监控政策的探索性工作，在银行业进行广泛调研，为委员会在 2022 年发布的《有效管理和监督气候相关金融风险的原则》及其他政策文件奠定基础。威廉·科恩先生是一位经验丰富的风险经理，曾在一家总部位于纽约的金融机构任职，负责零售信贷、居民住房按揭贷款的业务策略、申报、审批等工作。他参与制定管理信用风险、操作风险、市场风险和模型风险等风险的巴塞尔 III 全球监管要求，并对监管机构对相关风险管理的期望有着深入理解。

◆ 监事会

本行监事会高度重视 ESG 治理体系建设与运行情况，监督范围涵盖 ESG 管理工作、公司治理运行、绿色金融发展、消费者权益保护等事项。监事会负责对董事会和管理层 ESG 履职情况进行监督，持续跟进 ESG 战略实施及重点工作推进情况，在强化顶层设计、夯实基础管理、加强风险管控、完善能力建设等方面给予建设性监督建议，促进本行 ESG 战略与整体业务规划的优化，保障各项 ESG 措施得到有效执行，推进加快实现自身高质量发展。

◆ 管理层

本行管理层负责制定 ESG 相关工作目标及重点任务，推动相关部门、境内外分支机构及子公司有效落实执行，下设多个委员会及工作组负责 ESG 相关各项工作，共同促进提升可持续发展管理水平。本行管理层委员会设置及职责情况如下：

委员会	职责
碳达峰碳中和工作领导小组	由董事长担任组长，行长担任副组长，下设对公业务工作组、零售业务工作组、资本市场业务工作组、风险管理工作组、披露与宣传工作组、集团碳足迹管理工作组等 6 个工作组，协同推进实现碳达峰碳中和目标。
环境、社会和治理推进委员会	由行长担任主任，包含 35 个成员部门（机构），负责统筹管理 ESG 战略规划、部署及协调工作，下设环境、社会责任、信息披露与投资者关系 3 个工作组，分工明确、密切配合，共同推进各项工作。
绿色金融委员会	由行长担任主任，负责统筹推进全行绿色金融发展事宜，对绿色金融业务推进过程中的重大事项进行研究决策，规划并部署全行绿色金融发展的重点方向与举措。
普惠金融发展委员会	由行领导担任主任，负责全面统筹全行普惠金融战略发展，研究贯彻落实党中央、国务院及监管机构有关普惠金融的工作部署和总行党委、董事会、行长办公会对推进全行普惠金融战略发展的工作要求。审议委员会职权内的重大经营管理事项。
金融科技与数字化建设委员会	由行领导担任主任，负责统筹集团金融科技及数字化经营工作整体推进、协调及决策，研究全行金融科技与数字化经营战略、策略和发展方向，审议金融科技与数字化经营相关数据安全、个人客户信息保护等重大事项。落实监管要求，承担相关领导小组职责。
消费者权益保护委员会	由行领导担任主任，统一规划、统筹部署、整体推进、督促落实消费者权益保护工作，对消保工作进行专门部署，听取消费者权益保护工作开展情况的报告，研究解决消费者权益保护重点难点问题，系统组织推进并持续跟踪落实成效。
风险内控管理委员会	由行长担任主任，将环境与气候相关风险、合规风险、操作风险、声誉风险等纳入全面风险管理体系，明确相关部门进行专业化管理，定期召开会议跟进工作进展，部署重要事项。

ESG 治理进展

本行董事会、监事会专题听取管理层 ESG 相关议题的汇报，基于本行在 ESG 领域的实践基础，通过与行业内先进 ESG 实践对标，强化协同发展，共同探索提升 ESG 管理水平，推动 ESG 工作取得显著成效。

2024 年上半年，本行管理层开展 ESG 和公司治理专题调研，调研银行同业、外部机构、分支机构等，深入研判当前 ESG 工作形势，研究讨论 ESG 工作重点问题，分析近年来工作推进成效与不足，充分吸收董事意见建议，制定《关于进一步加强和改进环境、社会和治理相关工作的意见》，并面向全行印发，推动 ESG 理念和相关要素进一步融入全行战略发展、公司治理、经营管理、风险内控、文化建设，助力实现全行高质量可持续发展。

2024 年上半年，本行董事会、监事会和管理层下设委员会 ESG 治理工作推进情况如下：

治理层面	进展情况
董事会及战略发展委员会	2024 年上半年，共召开董事会会议 8 次，战略发展委员会会议 3 次。董事会审议通过本行 2023 年年度报告、2024 年风险偏好陈述书、2024 年第一季度报告、全面风险管理报告、社会责任报告等议案，并结合监管要求及 ESG 工作开展需要，审议通过了《消费者权益保护 2023 年工作开展情况及 2024 年工作计划报告》《2023 年度关联交易专项报告》等议案，书面参阅了《2023 年金融科技风险管理情况报告》《关于 2023 年前三季度银行业消费投诉情况通报的报告》《公司法修订对建设银行公司治理的若干影响》《数字建行建设规划 2023 年执行情况报告》《2023 年度反洗钱工作情况报告》《2023 年数据治理自评报告》等报告。
董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会	2024 年上半年，共召开委员会会议 4 次，听取讨论《环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》落实方案；将个人客户隐私与数据安全保护纳入委员会职责并听取相关工作进展情况；听取社会责任履行、绿色金融、普惠金融、乡村振兴金融、消费者权益保护、关联交易等 ESG 相关工作汇报。此外，组织召开 ESG 专题会议，监督指导 ESG 工作规划落实情况，讨论在气候变化风险、消费者隐私和数据安全等方面的提升空间和工作举措，以及董事会及专门委员会在环境范畴的职责分工等。

治理层面	进展情况
董事会风险管理委员会	2024 年上半年，共召开委员会会议 4 次，审核通过 2024 年度风险偏好陈述书，将环境、气候与生物多样性风险纳入集团风险偏好，推动健全投融资业务的 ESG 风险管理体系，推进 ESG 风险管理融入业务流程，提升风险识别、评估、分类和监测预警能力；听取讨论《环境、气候相关风险与机遇分析报告》，研究环境、气候风险管控成效及措施，绿色金融有关业务开展情况，当前面临的挑战和下一步工作安排；听取讨论《ESG 相关要素风险量化工作的报告》，研究本行对公客户 ESG 评级体系建设进展、环境与气候风险压力测试推进情况及部分重点行业转型金融标准研究工作情况；听取讨论《2023 年金融科技风险管理情况报告》，研究金融科技和网络安全风险管控形势及重点举措，关注风险事件分级标准、应急响应机制、网络安全排查等情况，指导管理层进一步优化金融科技和网络安全风险管理机制，切实提升相关风险管控和应对处理能力；听取讨论《2023 年度产品创新管理情况报告》，研究 2023 年全行产品创新实践、产品创新管理举措以及风险管控情况，重点关注对分行产品创新的审核及监督机制、人工智能相关产品创新及应用进展等。
董事会提名与薪酬委员会	2024 年上半年，共召开委员会会议 6 次，听取建行研修中心（研究院）员工培训情况、气候变化专业人才培养以及员工职业发展全周期培训体系建设情况的报告，书面参阅建行女性员工职业发展情况的报告。
董事会审计委员会	2024 年上半年，共召开委员会会议 4 次，与外部审计师闭门会议 1 次，年度财务报告预沟通会 1 次。此外，与外部审计师召开国内外领先同业对标分析专题研讨会 1 次，会中就国际主要 ESG 评级机构的评级方法进行了讨论。
监事会	2024 年上半年，审议《2023 年社会责任报告》，关注科技金融、普惠金融、绿色金融等领域工作开展情况，以及 ESG 体系建设及信息披露情况。监事会履职尽责监督委员会听取养老金融发展情况报告，指出要以金融手段拓展“银发经济”金融服务的广度和深度，不断提升客户满意度，建议拓展商业可持续的养老金融发展新模式。监事会财务与内部控制监督委员会听取 2023 年度全面风险管理情况汇报，指出要密切关注气候与环境风险，注重做好信息披露。

管理层面	进展情况
碳达峰碳中和工作领导小组	2024 年上半年，深入贯彻党中央、国务院碳达峰碳中和重大决策部署，制定印发《关于深入做好绿色金融大文章的指导意见》，明确发展思路，部署重点任务，积极推动经济社会发展绿色全面转型，助力实现碳达峰碳中和目标。
绿色金融委员会	
环境、社会和治理推进委员会	2024 年上半年，研究 ISSB 国际财务报告可持续披露准则及香港交易所、上海证券交易所最新披露要求，开展 ESG 相关调查研究，制定印发《关于进一步加强和改进环境、社会和治理相关工作的意见》，为全行推进 ESG 规划落实、强化 ESG 管理工作提供指导。
普惠金融发展委员会	2024 年上半年，深入贯彻落实中央金融工作会议精神，围绕业务推进、服务覆盖、产品创新、风险管控等方面，不断完善普惠金融服务模式，着力提升普惠金融服务能力和发展质效，扎实推进普惠金融业务高质量发展。
金融科技与数字化建设委员会	2024 年上半年，共召开 3 次全体会议，审议通过本行数字金融业务发展 2024 年行动方案、《数据治理办法（2024 年版）》、数字人民币香港跨境试点工作方案、2024 年科技渠运板块培训计划、2024 年全行个人客户信息保护工作主要工作安排等，并对重点工作进行部署。
消费者权益保护委员会	2024 年 3 月，召开全行消费者权益保护暨客户服务提升会议，总结近年来本行消费者权益保护和客户服务工作开展情况，明确今后一个时期消费者权益保护和客户服务工作的重点任务。6 月，召开委员会 2024 年第一次会议，组织集体学习最新消保工作要求，审议消保重要制度文件，听取投诉管理等消保工作开展情况。
风险内控管理委员会	2024 年上半年，研究普惠金融业务风险管控情况、《商业银行金融资产风险分类办法》推进落实情况、2023 年全行数据风险管控情况、模型风险管控情况。强调党纪学习要求，研究子公司和境外机构风险管理、逾期贷款管理、普惠金融业务风险管理等事宜。

ESG 履职评价

本行高度重视并持续优化董事会、监事会及管理层在 ESG 工作方面的履职评价机制，不断完善薪酬追索扣回机制，将薪酬与可持续发展绩效挂钩，切实强化对董事会、监事会和管理层的监督管理。

◆ 薪酬追索扣回机制

本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等规定，建立并持续完善高级管理人员和关键岗位人员绩效薪酬追索扣回机制，持续完善绩效薪酬追索扣回相关内部制度，根据情形轻重追索扣回相应期限内的部分直至全部绩效薪酬。

管理架构

本行董事会及其提名与薪酬委员会负责监督指导本行绩效考核制度和薪酬制度的执行情况，每年审议董事、监事和高管薪酬分配清算方案，涵盖绩效薪酬追索扣回情况，其中董事、监事薪酬分配清算方案还需提交股东大会审议。管理层贯彻落实监管要求和内部绩效薪酬制度，综合化经营管理委员会负责组织实施董事会薪酬管理相关决议，问责委员会负责开展责任追究审议审批；总行人力资源部负责具体落实追索扣回相关事项管理举措；总行内控合规部负责违规责任追究工作；总行审计部、风险管理部、财务会计部等负责监督薪酬机制的具体执行并开展完善性反馈工作。

制度要求

本行对集团高级管理人员和关键岗位人员严格执行绩效薪酬延期支付和追索扣回制度，对其绩效薪酬的 40% 以上实行延期支付，递延期限不少于三年，遵循等分原则。明确规定在高级管理人员和关键岗位人员出现重大失误、给企业造成重大财务损失、未达绩效考核标准、绩效考核结果舞弊、违反薪酬管理程序等情境下，对已发绩效年薪和任期激励收入实施追索扣回处置流程。

绩效工资延期支付比例

≥ 40%

绩效工资递延支付期限

≥ 3 年

实施流程

本行针对触发绩效薪酬追索扣回的情形，评估情形严重程度对涉事人员处以不同比例的薪酬追索扣回，处置薪酬类别为绩效薪酬，包括季度绩效或年度绩效等，处置方式包括减发固定金额或 5% 至 100% 的绩效薪酬等。根据追索扣回处理决定具体实施追索扣回操作，执行追索扣回决定时，先从当年应发绩效薪酬中扣减，不足部分从已递延尚未支付的绩效薪酬中扣减；仍不足的，优先从员工其他薪酬中扣减；仍有差额的，可要求相关人员交回已发薪酬予以补足。

◆ 薪酬与可持续发展挂钩

本行建立并不断完善执行董事、股东代表监事和高级管理人员绩效评价体系，持续优化薪酬与可持续发展挂钩机制，根据监管政策要求、公司章程以及年度经营计划，在绩效评价内容中纳入可持续发展相关指标，并予以高度重视。

指标情况

本行在绩效评价指标体系中设立了定量与定性的可持续发展相关指标，结合本行“加力发展绿色金融、加强绿色运营管理、助力推进环境污染防治和经济社会低碳转型、强化消费者权益保护、加强人才规划和培养”等可持续发展目标，持续完善本行绩效评价中可持续发展指标设置和考评机制，将绩效评价结果直接与薪酬挂钩，充分契合本行可持续发展战略，切实保障相关管理举措落实落地。

可持续发展定量考核

设置服务生态文明建设、践行社会责任、强化风险管理等可持续发展相关指标，合计权重占比超过 20%，包括绿色金融、普惠金融、乡村金融、客户权益保护、案件防控、反洗钱等方面。

定量考核合计权重占比

超过 **20%**

可持续发展定性评价

设置“履职绩效”等可持续发展相关指标，重点强调“完善绿色金融服务体系，撬动更多资源向绿色低碳产业倾斜”，并重点强调落实新发展理念、推进业务转型与发展创新、不断完善公司治理、积极维护股东合法权益、践行社会责任等内容，合计权重占比超过 20%。

定性评价合计权重占比

超过 **20%**

执行情况

自可持续发展相关指标设定以来，本行不断强化可持续发展绩效与执行董事、股东代表监事和高级管理人员薪酬之间的紧密联系，优化可持续发展指标设置与考评机制，将绩效评价结果作为确定绩效年薪考核浮动系数的依据，与执行董事、股东代表监事和高级管理人员薪酬直接挂钩，较好完成可持续发展相关指标的目标任务，有效发挥薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。

薪酬话语权政策

政策要点

本行股东大会会议事规则明确规定，股东大会依法行使决定有关董事、监事的报酬事项的职权，充分保障广大股东对董事、监事薪酬分配的决策权。在实际执行过程中，本行管理层每年制定薪酬分配清算方案，覆盖全部董事、监事和高级管理人员，并提请董事会审议，其中关于董事、监事的薪酬分配清算方案还需提请股东大会审议。审议通过后的董事、监事和高级管理人员薪酬分配清算方案，将按要求对外披露。

执行情况

2023 年 12 月 19 日，本行召开 2023 年第二次临时股东大会，审议通过《关于本行 2022 年度董事薪酬分配清算方案的议案》和《关于本行 2022 年度监事薪酬分配清算方案的议案》，以上议案详见本行《2023 年第二次临时股东大会会议资料》，审议结果详见本行《2023 年第二次临时股东大会决议公告》。

公司行为

本行高度重视职业道德相关事项管理，构建并持续完善职业道德相关制度体系，持续加强反贿赂反贪腐工作，优化举报机制与举报人保护举措，系统总结反贿赂反贪腐制度要点和举报人保护制度要点并对外披露。本行制定并不断修订完善员工行为管理相关办法，为所有员工（包括全体员工和劳务派遣用工）提供职业道德相关领域事项的行为准则规范，切实强化职业道德领域事项管理及问题监督审查，致力营造风清气正、健康向上的企业风气和良好生态。



反贿赂反贪腐

本行严格遵守中国及经营所在地的所有反贿赂反贪腐相关法律法规和国际标准，致力于维护公平、诚信、透明的商业环境，重视员工及与本行有业务关系的第三方的职业道德行为和诚信操守，要求所有员工恪守职业道德、遵守市场规则、参与公平竞争，对于任何形式的贿赂和贪腐行为持“零容忍”态度，着力打造健康良好的企业风气。

管理架构

本行建立董事会、监事会、管理层联动的反贿赂反贪腐工作监督管理架构，并与公共部门密切合作，切实提升反贿赂反贪腐工作实施质效，确保相关工作得以恰当充分地实施。本行建立了完善的管理和监督机制，公共机构派驻机构与合规部门、风险管理部门、内部审计部门等机构开展联合治理，及时识别、评估、调查和管控潜在的贿赂和贪腐风险，有效落实反贿赂反贪腐制度要求。

体系建设

本行严格遵守《中华人民共和国银行业监督管理法》《商业银行内部控制指引》等法律要求和监管准则，持续夯实反贪腐反贿赂领域制度体系建设，系统梳理现有反贪腐反贿赂内部制度，形成《反贿赂反贪腐制度要点》¹并在公开正式渠道对外披露，适用于本行及各附属机构董事、监事、高管、全体员工和劳务派遣用工，从适用范围、总体原则及要求、重点领域及要求、管理机制四方面对本行反贿赂反贪腐相关制度进行了总结，明确具体工作要求、工作原则、审查流程、负责机构等内容，进一步巩固反贿赂反贪腐工作防线。

本行高度重视员工行为管理，持续健全相关制度体系，定期重检、修订《员工合规手册》《员工违规处理办法》等制度并跟进落实情况。在面向所有员工印发实施的《员工合规手册》中，本行明确了应遵循的守法合规行为、应避免的失范失当行为、应禁止的违规行为、应严禁的违法犯罪行为，包括贪污贿赂、侵害银行或客户安全、侵犯公民个人信息等禁止性行为，并提出具体行为规范要求，要求本行各级、各类机构及所有员工严格贯彻执行。

同时，本行常态化开展员工行为分析和异常行为排查，主动识别员工与客户、第三方不当资金往来等异常行为，及时发现潜在风险隐患，切实强化反贿赂反贪腐管理，进一步落实从严治行要求，促进业务健康发展。

¹《反贿赂反贪腐制度要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438006.html

◆ 廉洁从业要求

本行高度重视员工廉洁从业情况，明确要求每位员工坚守廉洁自律原则，公私分明、合规从业，主动避免和申报实际或潜在的利益冲突，反对滥用职权、谋取私利的行为；明确规定相关禁止性行为，如禁止接受可能影响职务廉洁性的宴请、旅游、健身、娱乐等活动安排，禁止利用职权便利侵吞单位财物、挪用公款、行贿受贿、为个人或亲友非法牟利、滥用职权，禁止违规进行证券内幕交易，操纵市场等。

本行重点关注人事任免、采购、信贷、公益捐赠、合作机构管理等领域的潜在贿赂和贪腐风险，明确各重点领域工作规范，制定相应的风险防范措施，采取一系列举措持续强化反贿赂反贪腐管理，包括但不限于每年度开展员工行为管理自评估、案件风险自评估，定期为全体员工提供合规教育和培训，持续完善举报渠道，健全举报人保护相关制度规定等。

本行承诺，一旦发现任何员工违反反贿赂反贪腐相关要求，将立即采取措施制止不当行为、开展调查核实，依据行内制度规定开展内部问责或移送司法机关处理，并视情况开展通报和问题整改。

职业道德培训

本行重视提升全体员工的职业道德表现，建立并持续完善职业道德标准培训体系，激励全体员工践行良好的职业道德标准，分析评估董事会成员、重点岗位人员、新入职员工等群体职业道德领域重点，建立差异化专项培训课程体系，针对性强化合规意识，提升高标准的职业道德表现水平。本行采取多元化培训方式，包含集中宣导、集体学习、线上课程和测试等，持续开展覆盖所有员工（包括全体员工和劳务派遣用工）的职业道德培训和合规警示教育，内容涵盖反贪腐、反洗钱、反欺诈、个人信息保护、制裁风险、违规处理办法、合规风险等多个重要方面，共同筑造企业廉洁文化。

◆ 董事会成员

本行积极组织董事会成员参加监管机构、行业协会等举办的各类培训，支持董事会成员及时掌握最新法律法规和监管规定，不断提升履职能力。2024 年上半年，本行全体董事参加了反贪污、反洗钱、独立董事新规相关法律法规培训，各位董事还分别参加了公司法修订、董监高履职要点、财务管理、投资者保护与投资者关系、新质生产力与高质量发展、会计及审计、上市规则和要求、金融科技、董事会有效性、网络安全、生成式人工智能、独立董事规范履职等专题培训，进一步提升履职能力和科学决策水平。

◆ 所有员工（包括全体员工和劳务派遣用工）

本行精心策划并定期组织所有员工参与内容丰富、形式多样的职业道德培训。充分利用线上线下多种渠道，采用集中宣导、集体学习、自主学习、线上课程等手段，开展《员工合规手册》宣传教育、反贪腐制度培训及警示教育等职业道德相关培训活动，向各级机构及员工传导合规从业的要求，包括自觉抵制并严禁参与洗钱、商业贿赂、内幕交易、操纵市场等违法行为，严禁利用职务和工作之便谋取非法利益、侵占银行及客户资金等违规行为，营造公正、透明、诚信的工作环境。

本行《员工合规手册》详细规定员工在职业道德等方面的明确要求，要求员工合规廉洁从业，切实保护金融消费者各项合法权益，包括禁止员工利用职权谋取不正当利益，禁止盗窃、侵占或挪用本行、客户的资金或其他财产，禁止与利益相关方不当资金往来，禁止在授信业务或投资理财业务中对重要信息进行虚假误导性陈述，禁止出售消费者金融信息、禁止私自销售非建设银行发行、承销或代销的金融产品等。

为不断深化员工对合规教育的认识、提升合规教育触达频次，本行积极组织线上答题和知识竞赛等学习交流互动，巩固学习成效。通过员工行为管理系统推送多样化的合规教育内容，包含视频、语音、文章、消息等多种合规教育信息触达方式，支持员工线上互动与交流。本行积极利用员工行为管理系统发布各类合规教育内容，截至 2024 年 6 月 30 日，累计 121.3 万人次参与学习，实现警示教育素材精准触达。

本行持续推进清廉金融文化建设，建行研修中心（研究院）、总行机关纪委积极引入优质廉政教育课程资源，围绕金融反腐、家风建设、廉洁从业等主题，选取典型案例开展廉政教育，在“建行学习”平台面向全行员工开放，切实强化员工对廉洁从业的认识，推进全行培育清廉金融文化。

截至 2024 年 6 月 30 日

员工行为管理系统合规教育累计参与人次

121.3 万

◆ 合规岗位人员

本行每年定期开展合规条线人员培训，内容涵盖员工行为管理、案件防控、违规问责等方面，加强合规人才培养。2024 年上半年，本行面向集团合规条线岗位员工，举办了员工行为管理与案件防控、大数据应用等主题的专题培训，共开展 2 期。

◆ 重点岗位人员

本行针对基层机构负责人、客户经理及柜员等关键岗位，每年定期举办常态化的合规与反贪腐警示教育，通过编发案例集、线上答题、拍摄及观看警示教育片等方式，进一步加强重点岗位人员合规意识。

◆ 新入职员工

本行在新员工培训中特别注重职业道德的培训，在每年开展的入职培训中涵盖行为规范、禁止性规定等内容，采用专项宣导、送课上门、线上答题等线上线下相结合的方式，全面加强辖内员工对职业道德行为规范的认知和教育，深化员工对职业道德的理解，优化对相关规范的遵循与落实成效，提升员工职业素养和合规水平。

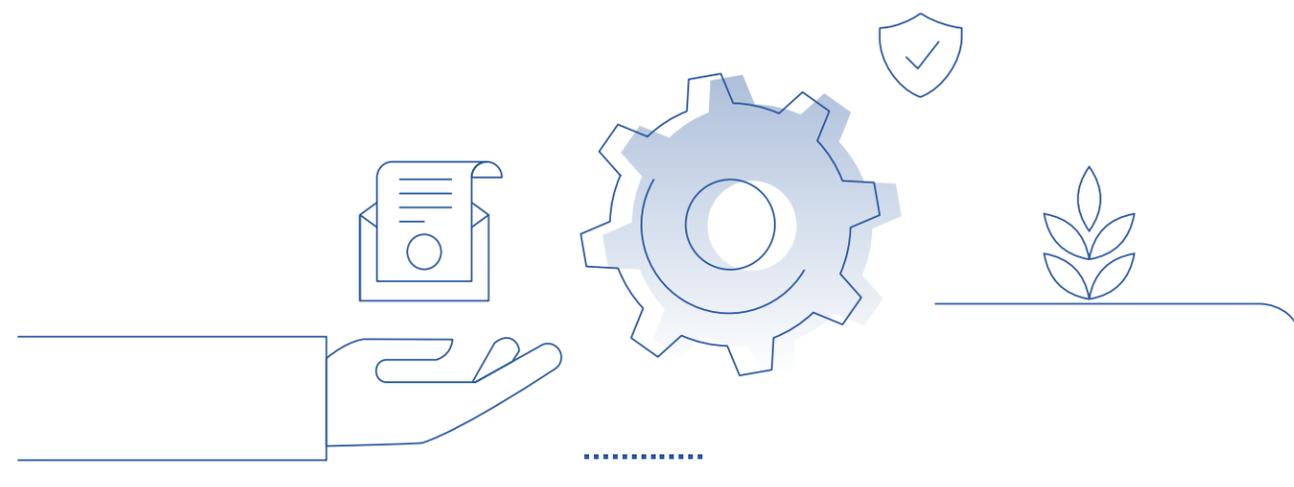
案例 分层分类深化反腐倡廉警示教育

本行广东省分行高度重视反腐倡廉工作，分层分类实施形式多样的教育培训工作，多措并举引导广大员工牢固树立廉洁作风：一是紧盯关键岗位人员，面向处级领导干部和普惠、乡金、财会、公司业务、授信审批等领域人员，组织召开专题警示教育大会，播放警示教育专题片，“以案促学”，提升关键岗位人员合规意识；二是紧盯全行员工，针对典型贪腐案件，拍摄专题警示教育片，并组织全体员工观看，组织员工现场旁听案件庭审，以身边人、身边事深化警示教育；三是创新教育培训方式，开设“小粤说纪”微课堂，以短、平、快的传播特点和通俗易懂、生动活泼的表达方式，让纪律教育更接地气、更聚人气、更有实效。

截至目前，广东省分行已制作“小粤说纪”学习微视频 16 期，紧盯元旦、春节、端午节等重要节点，编制“纪法微课堂”小视频 5 期，加强纪律教育及廉洁提醒。2024 年以来，广东省分行各级机构共开展党风廉政教育 262 场次，受教育 100,126 人次，其中警示教育 22 场次，受教育 7,109 人次，为高质量发展营造了风清气正的良好氛围。

举报人保护

本行坚决贯彻从严治行管理理念，不断加强员工行为管理，积极拓宽内外部监督举报渠道，引导知情人士揭发违法违规线索，严格做好举报人保护。本行相继出台并严格执行信访举报、鼓励实名举报、失实举报澄清、违法违规举报奖励等一系列举报相关制度，旨在强化不当行为检举力度，提升职业道德和诚信操守，构建高标准、严要求的职业道德环境。2024 年上半年，本行结合巡视组织 5 次信访专项检查，指导各级机构解决复杂疑难信访问题，并下发信访年度考核方案，将信访评先表彰活动纳入年度条线荣誉表彰计划，积极发挥先进引领作用，进一步提升信访工作治理与效率。

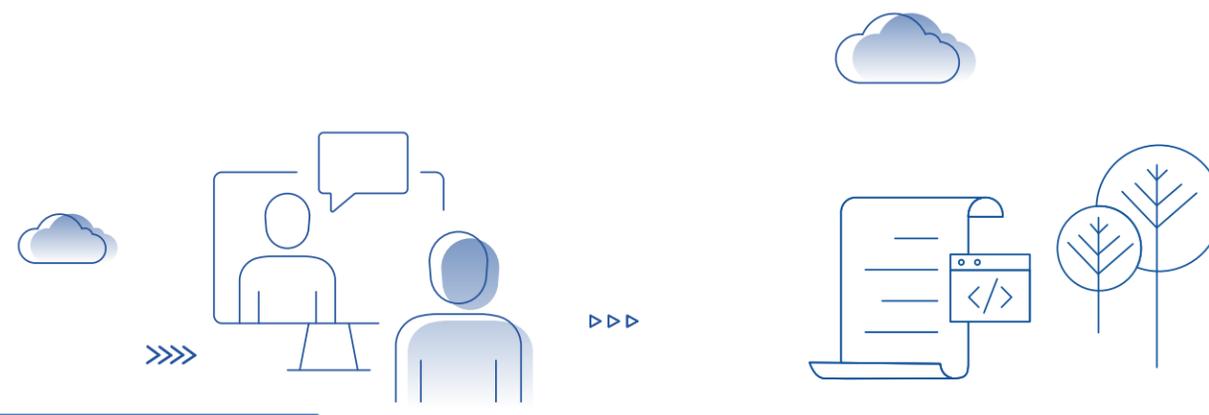
**体系建设**

本行不断优化举报机制，积极畅通举报渠道，坚定维护举报人合法权益，总结梳理信访举报、鼓励实名举报、失实举报澄清、违法违规举报奖励等一系列举报制度的相关做法，归纳形成《举报制度要点》¹并在公开正式渠道对外发布，增强透明度和公信力，鼓励内外部知情人士积极参与，营造维护健康向上的企业风气。该制度适用于在本行工作相关场景获得违规行为信息的举报人（包括本行全体员工、客户、供应商等），事件范畴包括财务问题、内控漏洞、违法行为、违规行为等，举报渠道包括信件、电子邮件、电话、传真、实地走访等线上线下渠道，举报方式包括实名和匿名举报。

本行严格贯彻落实《信访工作条例》要求，2024 年上半年，结合信访工作实际，研究修订《信访管理规定（2024 年版）》并印发实施，进一步规范和加强全行信访管理工作。本行在各级机构建立了完善的信访举报渠道，二级分支行及以上单位均有部门承担接收处理各类信访举报的职责，为公民、法人或其他组织等举报人提供书信、电子邮件、电话、传真、走访等途径，广泛收集在经营管理、劳动用工、人事任用、业务纠纷、客户服务、职业道德等方面的问题和建议。本行已通过官方网站公示相关渠道信息，为信访举报人反映问题和投诉申诉提供便利，保证对信访举报相关事项进行及时有效处理。

本行严格执行举报信息保密制度，切实保障所有举报人身份保密和合法权益。在举报信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除等过程中，遵循合法、正当、必要和诚信原则，严格遵守国家相关法律法规及本行相关制度，严格控制知悉范围，禁止私自留存和对外透露等行为。本行以事实为依据，以法律法规和内部规章制度为准绳，按照规定程序处理举报事项，包括统筹管理、专人负责、重大举报优先处理等。

此外，本行出台《堵截、抵制和报告违法违规行为奖励办法》，积极鼓励、引导全体员工主动堵截、抵制和报告各类违法违规行为，对真实举报或主动提供不当行为信息、及时化解风险并减少或避免本行及客户资金资产损失的相关员工予以奖励和表彰，要求各机构对员工个人信息全程保密。本行定期重检修订《员工违规处理办法》，明确规定对于阻止他人揭发检举、泄露举报信息、打击报复举报人、干预举报处理工作等行为，依规依法给予处分。



¹《举报制度要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438517.html

◆ 保护措施

本行严格执行举报事项保密制度，切实保障所有举报人的身份保密和合法权益，采取了一系列举报人保护措施，包括但不限于以下方面：

- 举报信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除等，遵循合法、正当、必要和诚信原则，遵守国家个人信息保护相关法律法规及本行信息安全相关制度；
- 控制举报处理工作事项知悉范围，不准私自留存、隐藏、查阅、摘抄、复制、携带相关问题线索和资料；
- 未经举报人同意，不准向有权接收或处理举报工作人员以外的任何人透露举报人身份信息及举报内容；
- 举报信息的存储时间不超过必要和合适的时间；
- 对于阻止他人揭发检举、泄露举报信息、打击报复举报人、干预举报处理工作等违规行为的，按照法律法规及本行《信访管理规定》《员工违规处理办法》等制度进行处理，根据违规行为的性质、影响及造成后果等，给予警告直至开除的处分。

◆ 处理流程

本行统筹管理各渠道接收的举报事项，安排专责人员进行对接，及时登记并跟进处理过程。对于署真实姓名（名称），且地址和联系方式清楚准确的举报事项，本行及时告知举报人受理结果，并根据事项性质及涉及的人员范围，按照职责分工和管理权限，由不同的有权机构进行办理。本行按照信访举报等制度规定开展举报事项的处理工作，对于重大举报事项，及时上报，优先办理。同时，严格执行回避制度，如举报办理人员是被举报人的近亲属等可能影响公正处理情形的，不得参与举报处理工作，举报人及其他有关人员有权要求回避。



职业道德准则审计和检查

◆ 体系建设

本行高度重视职业道德相关事项的监督与管理，强化对反贿赂、反贪腐、反洗钱、员工行为规范、操作风险管理等职业道德领域工作进展的审查，遵循《反洗钱工作管理办法》《操作风险管理政策》等制度要求，定期组织开展覆盖全集团的职业道德领域相关审计和检查工作。

本行常态化开展覆盖集团全部机构的员工行为相关数据分析，对员工异常行为进行线上智能化预警与动态监测。以风险导向为原则，结合监管要求及业务经营发展实际，每年对所有机构开展全面风险评估，动态确定对职业道德领域事项的审计关注重点及覆盖机构，通过现场和非现场相结合的方式，确保职业道德标准审计每年覆盖本行所有运营机构。重点审查职业道德领域事项管理，包括但不限于相关政策制度修订、更新及落实情况，日常工作程序及系统支持的有效性，线下网格化及线上智能化员工行为管理等机制执行情况，持续强化员工行为及职业道德的监督管理。

针对职业道德审计结果和员工行为管理现状，本行开展异常行为排查，研发并应用员工行为管理模型，探索运用智能技术，发现和处置员工徇私舞弊、贪腐失廉等违规行为，做到早识别、早预警、早发现、早处置，有效防范案件风险。

◆ 工作进展

按照本行《规章制度管理办法》明确规定，规章制度管理部门每年组织开展规章制度重检工作，并根据重检结果及时对规章制度进行必要的修订和完善。近年来，本行严格遵循行内制度要求，对《员工违规处理办法》《员工行为管理办法》《员工合规手册》等办法进行了详尽的重检和修订工作，重检修订内容包括职业道德领域关注事项、标准应用情境和审查机制与流程等，同时，每年印发《机构内控合规案防考核方案》，为规范员工行为、强化内部管理、提高职业道德标准筑牢制度基础。本行每年开展的职业道德相关审计中，对职业道德制度标准的重检修订、内容适用性、落实情况、工作流程等环节开展审查。

2024 年初，本行已完成 2024 年内部审计计划制定，年内将针对 10 家境内一级分行开展案件风险防控管理审计，围绕监管政策要求，重点关注全行案件风险防控管理体系建设及落地执行情况。针对所有境内一级分行（37 家）开展员工重点操作风险事项动态审计，聚焦员工行为管理及重要违规行为等职业道德相关事项。针对 8 家境内一级分行开展反洗钱审计，审查客户身份识别、交易报告、洗钱风险评估、制裁合规管理及问题整改等情况，通过责任区域分行经营管理审计覆盖其他境内分行反洗钱相关事项。关注境外监管、行业监管要求的落实情况，通过主要业务经营管理审计或专项项目等覆盖 13 家境外机构和 5 家子公司洗钱风险、制裁合规等相关情况，进而加强全行在职业道德及合规领域的审计监督。

本行积极发挥巡视工作对全行职业道德的监督管理作用，2024 年上半年，已组织对 12 家机构开展巡视，各一级分行党委组织对所属本级部门、二级分支机构开展巡察，聚焦权力和责任，强化对“一把手”和领导班子的监督，重点关注权力是否腐败、责任是否落实，深入查找和推动解决阻碍和影响本行高质量发展的作风问题、腐败问题、体制机制问题，切实发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

此外，本行外部审计定期对集团财务报告内部控制的有效性进行审计，关注《员工行为管理办法》等职业道德相关制度及其落实情况，调阅行内规章制度，了解具体控制流程，并执行相关控制测试程序。

02

环境篇



- 绿色金融 20
- 融资的环境影响 28
- 绿色运营 45



绿色金融

本行认真贯彻落实习近平生态文明思想，深入做好绿色金融大文章，2024 年印发实施《关于深入做好绿色金融大文章的指导意见》，指导全行充分发挥集团金融多牌照优势，激发全体机构、员工创新活力，不断完善绿色金融产品服务体系，着力提升绿色底色成色，积极推动经济社会发展绿色转型和高质量可持续发展，助力碳达峰碳中和目标如期实现。本行持续推进可持续发展相关金融业务发展和产品创新，2023 年，绿色金融、普惠金融业务利息净收入在本集团营业收入中的占比超 10%。



绿色信贷

本行不断扩大绿色信贷产品和服务范围，积极应对企业绿色发展需求。截至 2024 年 3 月 31 日，本行绿色贷款余额 4.45 万亿元，较上年末增长 14.56%，积极助力经济社会绿色全面转型和碳达峰碳中和目标实现。

本行积极运用货币政策工具，全面深入助力绿色低碳发展，推动企业绿色转型，有力支持清洁能源、节能环保、碳减排技术、煤炭清洁利用等领域项目建设。同时，不断完善绿色信贷白名单机制，提升对绿色企业和项目的投入支持，积极为优质客户提供差别化的绿色信贷政策支持。截至 2024 年 6 月 30 日，本行当年向绿色信贷白名单客户提供绿色贷款 5,042 亿元。

案例：“绿色气候贷”打造气候投融资专属服务

本行广东省分行在国内金融机构首次探索向气候投融资项目量身定制专属金融产品，创新制定“绿色气候贷”专属金融服务方案，为粤港澳大湾区气候投融资项目打通专项融资渠道。“绿色气候贷”紧密围绕国家“双碳”目标，将政策导向与市场实际需求相结合，创新整合政府与银行资源，实现政府与金融机构跨机构协同，通过引入绿色认定和气候友好评价认证机制，为项目的绿色属性提供了科学依据，广泛支持省内企业开展减缓和适应气候变化项目建设和改造，截至 2024 年 6 月 30 日，已累计投放“绿色气候贷” 4.99 亿元。其中，为粤港澳气候投融资项目“某新能源汽车锂电池生产基地”发放超 1.7 亿元绿色气候贷款，预计每年将为交通领域减少 462 万吨碳排放。

绿色债券

本行积极参与绿色债券业务，广泛推动各类绿色、低碳类主题债券的发行、承销和投资，根据自身及行业发展形势设定合理目标，促进绿色债券业务蓬勃健康发展。

绿色债券目标

绿色债券发行

本行综合研判监管政策、市场需求、发展需要等实际情况，动态调整绿色金融债券、可持续发展债券等主题债券发行目标，持续在绿色可持续发展领域加大投入力度并付出积极努力，力争 2024-2026 年境内外绿色及可持续发展类债券年均增速达到两位数。

2024-2026 年境内外绿色及可持续发展类债券年均增速目标

达 **两位数**

绿色债券承销

本行积极承销绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券、转型债券等各类型 ESG 领域创新新品种。2024 年，本行计划为各类型发行人承销发行绿色债券共计 250 亿元。

2024 年绿色债券承销发行目标

达 **250 亿元**

绿色债券投资

本行制定 2024 年绿色债券持有量增速不低于 15% 的目标，坚持市场化投资原则，积极参与优质发行体绿色债券认购，主动将资源向 ESG 表现突出的发行体倾斜。

2024 年绿色债券持有量增速目标

≥ **15%**

绿色债券成果

绿色债券发行

本行积极发行绿色及 ESG 主题债券，加大对绿色项目的支持力度，截至 2024 年上半年，本行累计发行境外 ESG 主题债券 746 亿元，累计发行境内外绿色债券 844 亿元。

绿色债券承销

2024 年上半年，本行参与承销境内外绿色及可持续发展债券 37 期，发行规模约为 594.94 亿元等值人民币。其中，本行参与承销绿色非金融企业债务融资工具 20 期，承销规模 58.44 亿元，带动发行规模 201.66 亿元；参与承销绿色及可持续发展境外债 12 期，发行规模约 288.28 亿元等值人民币；参与承销绿色金融债 5 期，发行规模约 105 亿元。

绿色债券投资

本行积极服务国家战略，将资源向有助于实体经济绿色、可持续发展的重点领域及 ESG 表现较好的优质发行体倾斜。截至 2024 年 6 月 30 日，本行自营债券投资组合实际投向绿色领域资金规模超 2,000 亿元。

绿色债券咨询

本行印发实施《与建银咨询开展绿色财务顾问业务联动方案》，同步印发《绿色财务顾问业务指导手册》，积极开展绿色顾问业务联动合作，增强绿色金融综合服务能力。同时，将“绿色顾问规模”计划完成率指标纳入分行 KPI 主卡考核，规模总计 200 亿元。

案例 | 承销全国首单绿色住房租赁票据

2024 年，本行成功落地全国首单“绿色 + 住房租赁”双贴标债务融资工具，牵头承销某大型地产集团 2024 年度第一期绿色住房租赁中期票据，发行规模 5 亿元，期限 3 年，票面价格 2.35%，发行价格创全国同层级 AAA 地方国企 3 年期中期票据最低价格。该笔业务是全国首单“绿色 + 住房租赁”双贴标债务融资工具，募集资金用于发行人子公司 3 个绿色人才公寓项目建设，涉及租赁住房 3,591 套，助力新市民、青年人的租住生活提档升级，项目建成后预计每年可节约 3,262.57 吨标准煤，二氧化碳减排量 7,210.28 吨，环境效益显著。

案例 | 落地全国首单绿色建筑用途类 REITs

2024 年，本行成功落地全国首单绿色建筑用途类 REITs，该项目采用双 SPV 结构，以绿色商务写字楼为底层资产且募集资金用于归还发行人企业大厦项目建设融资，发行规模 10.66 亿元，期限 18 年，票面利率 3.27%。同时，该项目创新产品机制，通过换股方式助力企业合理节税，通过反向吸收合并保障投资人退出路径畅通。项目的成功落地有利于发行人企业降低资产负债率，推动当地建筑业转型升级和城乡建设的绿色发展。

其他绿色金融业务

绿色基金

建信基金于 2021 年 7 月加入联合国责任投资原则组织（UN PRI）后，积极将负责任投资建设与 ESG 投资整合纳入战略决策。围绕评估策略、风险识别、风险应对等维度，搭建自研量化 ESG 评价体系，建立和完善气候相关风险管理机制，依托尽责管理降低投资组合的环境与气候相关风险，提升气候相关风险应对水平。

产品方面，研发建信上证社会责任 ETF、建信社会责任、建信环保产业、建信国证新能源车电池 ETF、建信新能源等多款 ESG 主题产品。截至 2024 年 6 月 30 日，建信基金布局 6 支相关行业主题型产品，ESG 相关主题产品总规模达到 37.2 亿元。

绿色托管

本行绿色托管产品不断发展壮大，涵盖市场多个主要投资品种。截至 2024 年 6 月 30 日，本行托管绿色产品共有 183 只，托管规模达到 1,327.59 亿元，覆盖公募基金、类 REITs、理财、私募股权基金等品种。

绿色租赁

建信金租紧密对接本行绿色金融战略，持续巩固轨道交通、绿色车辆、清洁能源等领域优势。通过增加绿色信贷差异化投向指导价格，充分发挥租赁的产融结合功能和“个性化、定制化、差异化、全域化”特色，推出“租能通”产品和服务，有效服务分布式光伏、集中式光伏、风电等新能源电站以及各类新能源车辆的融资融物需求，实现绿色资产增速超租赁资产整体增速。截至 2024 年 6 月 30 日，绿色租赁投放 41.52 亿元，在一般租赁业务投放中占比达 54.86%；一般租赁业务中绿色租赁资产余额 431.75 亿元，占比 53.53%，绿色资产规模和占比持续双增。

案例 | 绿色租赁服务民企发展，助力农民增收

建信金租积极贯彻落实绿色发展理念，协同浙江省分行以直租业务为重点，为某公司户用分布式光伏项目量身定做一揽子综合金融服务方案，充分发挥直租业务税收抵扣优势和全域化服务优势，满足该公司在全国建设户用分布式光伏电站的资金需求，并协调各方资源为其电站资产交易、加速资金回笼提供有力支持。截至 2024 年 6 月 30 日，建信金租为该公司提供租赁业务 6 笔，金额 3.24 亿元，装机 121.16 兆瓦并全部投向县域地区，惠及 3,600 余农户家庭，户均每年增收超千元，在以特色产品服务民营企业发展的同时，助力农民增收致富。

绿色保险

建信人寿秉承稳健经营和创新驱动理念，不断探索并推出具有差异化的保险产品和服务，强化对绿色行业企业及绿色出行人群的风险保障。在产品费率浮动管理机制中，针对特定客群属性制定“绿色企业”因子，有效降低“绿色产业企业”的保险保障成本。同时，积极挖掘绿色场景商机，通过提供电动自行车及共享单车等绿色交通工具保险，为客户低碳出行提供风险保障。截至 2024 年 6 月 30 日，累计为低碳环保、新兴节能等企业提供绿色保险保额 18.25 亿元。

建信财险在绿色保险领域创新发展，丰富绿色保险产品类型与服务广度，贯彻绿色金融大文章发展要求，有效推动绿色业务发展。截至 2024 年 6 月 30 日，建信财险绿色保险业务保额 153 亿元，同比增长 37%。其中，重点发展基础设施绿色升级和清洁能源产业，保额占比分别为 32% 和 26%；加大发展绿色生活保险和节能环保产业业务力度，保额占比分别为 21% 和 14%。

案例 | 多样化绿色保险助力企业可持续发展

建信人寿定制“苏工保”保险产品计划、建信钻石版全年意外伤害保险产品计划等，为绿色环保企业员工提供综合意外保险产品，通过降低费率、扩大责任范围、优化线上服务和提供健康增值服务等措施，降低环保企业员工交通、意外、医疗等环境风险，促进企业健康可持续发展进而助力实现“双碳”目标。其中，累计服务泰兴市某公司技术骨干人员 181 人，提供总保额 8.1 亿元。建信财险承保某房地产开发企业绿色建筑工程项目建筑工程一切险，保险金额 12.67 亿元，保障该工程由于自然灾害或意外事故造成的物质损坏或灭失，及因此导致的防灾减损费用和对第三者应承担的赔偿责任，为工程项目顺利开展保驾护航。

绿色期货

建信期货紧紧围绕碳酸锂、工业硅等绿色期货品种，拓展绿色期货上下游产业链，为绿色企业提供风险管理服务。截至 2024 年 6 月 30 日，绿色期货经纪业务交易所占用保证金余额累计达到 60.58 亿元，较上年度同期增长达到 243%。

绿色咨询

本行创新推出绿色建筑项目咨询认证服务、绿色产业项目咨询申报服务、绿色融资产品方案设计服务、绿色信息及金融政策供给服务等各类绿色财务顾问服务，推进全行绿色金融发展战略稳步实施，助力实体经济绿色低碳转型。建信咨询持续打造“绿色金融+咨询”特色服务模式，推进绿色建筑咨询，自 2022 年试点启动至今，共服务北京市分行 6 个项目取得预评价认证，其中 2024 年新增 1 个项目通过预评价，助力新增绿色信贷发放 4.4 亿元。除绿色建筑领域外，建信咨询与部分地区分行积极协同，探索推进其他绿色产业项目的认定服务。

案例 | 为绿色建筑“添砖加瓦”——全国首个省级绿色金融地方标准出台

本行湖北省分行牵头起草的湖北省地方标准《绿色建筑产业贷款实施规程》（以下简称“《规程》”）于 2023 年 1 月发布。《规程》是全国首个省级绿色金融地方标准，也是湖北省首个金融行业地方标准，省内金融机构均可参照《规程》运用金融标准化发展绿色金融业务，以政策和市场“双核驱动”，在支持绿色建筑产业发展的同时，促进绿色金融真正实现商业可持续性。《规程》明确了绿色建筑产业范围，支持和鼓励金融机构针对绿色建筑、绿色建材的节能减排效果建立差异化支持政策，如降低利率、优先审批放款等，有利于湖北省内金融机构根据不同子领域业务特点，针对性提供各类金融产品和服务，让绿色贷款真正投向环境效益高的绿色建筑产业项目，促进湖北省建筑产业绿色低碳转型发展。截至 2024 年 6 月 30 日，本行湖北省分行绿色建筑产业贷款余额已达 151 亿元，为湖北省内多个绿色建筑项目、低碳示范工程的建造，以及绿色建材制造企业的日常生产等提供了信贷支持，有力推进湖北省绿色金融和金融标准化发展。

绿色投资

建信投资大力开展绿色投资，积极推动绿色经济发展，截至 2024 年 6 月 30 日，累计落地 279 亿元绿色投资项目，涵盖风电、光伏、水电、环保、核电及新能源汽车等绿色产业重点领域。

案例 | 建信投资债转股项目支持绿色发展

2024 年上半年，建信投资向某新能源开发股份有限公司投资 2 亿元，通过金融投资支持新能源开发企业发展，进一步拓展绿色金融业务。本次市场化债转股为该公司补充了资本金，降低了资产负债率，为企业持续发展绿色业务注入新动能，助推企业在重点布局的户用分布式光伏业务板块进一步扩大市场规模，探索巩固民营企业在 DBT（开发-建设-转让）经营模式下的优势与竞争力，预计 2024 年上半年，新开发投产电站可整体降低碳排放超百万吨。

建信股权专注新能源汽车、清洁能源、节能环保、合成生物、工业互联网等重点投资方向，持续优化绿色低碳资产组合。截至 2024 年 6 月 30 日，建信股权绿色投资业务达 25.56 亿元。

建信基金持续深化冶金、建材、石化化工等高耗能行业的节能减排和设备更新研究，助力传统产业转型与低碳改造。截至 2024 年 6 月 30 日，通过权益投资途径，累计向清洁能源、节能环保、清洁生产、基础设施绿色升级、生态环境及绿色服务等方向投资超过 248 亿元。独立研发债券 ESG 评分体系，将评估结果有效融入投资研究流程，截至 2024 年 6 月 30 日，建信基金投资绿色债券（含碳中和债券）余额达 55.18 亿元，较去年末增长 122.89%，涉及银行、城投、钢铁等行业，投资品种涵盖主流绿色债券品种，包括绿色中期票据、绿色公司债券、绿色企业债券、绿色金融债券等。

截至
2024 年 6 月 30 日

超过 **248** 亿元
建信基金绿色领域权益投资金额

55.18 亿元  122.89%
建信基金投资绿色债券余额

案例 | 建信基金合作推出首支 UCITS 基金

2023 年 4 月，建信基金与某金融集团合作的首支 UCITS 基金获爱尔兰监管机构核准，并于 5 月正式上架。该产品按照欧盟《可持续金融披露条例》（SFDR）审核标准达到 Article 8 的较高等级，是国内目前现有产品中的最高标准，为全国 ESG 基金产品发展作出表率作用，在符合国际领先 ESG 标准的同时将国内新能源推向全世界，是建信基金面向海外投资者的首秀之作，也是建信基金大力推进 ESG 建设、开展绿色金融、践行负责任投资原则的重要体现。

建信人寿不断加大对绿色产业、绿色技术及绿色项目的保险资金支持，将 ESG 因素融入信用评级体系。截至 2024 年 6 月 30 日，在“双碳”领域绿色投资余额达 174.88 亿元，较上年末增长 2.16%。

建信信托持续丰富绿色金融服务供给，以 PE 股权投资服务实体经济的绿色融资需求，有力支持和推进绿色金融发展。截至 2024 年 6 月 30 日，建信信托 PE 绿色投资余额约 30 亿元。

案例 | 建银国际支持绿色与可持续发展债券发行

2024 年上半年，建银国际积极支持企业境外发行绿色与可持续发展债券，共承销 10 笔债券，发行金额折合人民币共计约 129 亿元。其中，2024 年 5 月，作为联席账簿管理人与联席主承销商，助力发行人在境外资本市场成功发行 3 年期 15 亿美元高级无抵押可持续发展债券，票息 3.40%。该笔债券所募集的资金将根据可持续发展融资框架和国家发改委证书，用于项目建设和补充营运资本，获得境内外多家主流投资者积极认可。

绿色养老金

建信养老大力发展绿色金融，持续提升绿色业务占比规模，加大重点领域支持力度。截至 2024 年 6 月 30 日，建信养老绿色业务余额较年初提升 10%，总额达 52 亿元。

截至
2024 年 6 月 30 日

52 亿元  10%
建信养老绿色业务余额



绿色住房

建信住租在项目设计、装修改造、运营管理等环节明确绿色环保要求，优先采用绿色低碳建材、绿色家电及可再生能源系统，打造安全、健康、舒适的居住环境，已投资项目中，国标或省标绿色建筑 12 个，占比 48%。制定《建信住房租赁私募基金管理有限公司 ESG 行动方案》，将 ESG 理念融入基金战略发展、经营管理和企业文化，积极满足广大城市新市民、青年人的“住有所居”需求，注重实现经济效益和社会效益的有机统一。

建信住房顺应绿色低碳发展趋势，积极贯彻新发展理念，通过项目实践和经验总结，结合建筑行业绿色环保工艺技术发展成果，不断探索研究绿色低碳租赁相关标准，编制完成《长租公寓项目绿色租赁工作指引》，稳步推进绿色低碳租赁各项管理要求。

案例 | 构建“绿色信贷 + 绿色低碳建筑 + 绿色监理”新模式

为贯彻绿色金融新发展理念，解决绿色融资与取得绿建认定时间错配这一“堵点”，本行北京市分行与住建部科技与产业化发展中心共同创新“绿色信贷 + 绿色低碳建筑 + 绿色监理”模式。该创新模式通过专业化评价解决“可信”问题，通过市场化机制解决“可持续”问题，通过流程化管理解决“可追溯”问题，通过阳光化运作解决“可公示”问题。从项目前期规划设计、中期工程实施、后期运营管理各环节入手，把信贷全流程管理与施工全流程管理紧密结合，在贷后管理过程中持续关注项目绿色改造情况，将激励约束融入市场化运行机制，完成覆盖项目全生命周期的全流程闭环管理，有效防范了“洗绿”等风险。截至目前，新模式应用项目已超 40 个，覆盖北京市东城、朝阳、海淀、丰台、通州、怀柔、房山等 14 个区，融资需求超 600 亿元，贷款余额超 160 亿元。从产业类型看，已涵盖绿色建筑、装配式建筑、超低能耗建筑、既有建筑节能及绿色化改造等多个领域；从项目性质看，已涵盖体验院落、商城、棚户区改造、产业园区、住房租赁等多种类型，取得住建部、人民银行等部门认可。



绿色消费

本行积极瞄准新能源汽车作为“双碳”战略在“用能端”电能替代的重要载体，将信用卡购车分期作为满足大众绿色金融需求的重要抓手，不断推动绿色消费发展。在信用卡数字化、线上化创新方面发力，持续发展新能源购车分期业务，以科技赋能提升厂商系统对接效率，突破性实现双向客户引流和全流程高效审批放款，全面深化全流程数字化风险管理，已与特斯拉、理想、蔚来、极氪、问界、小米等 16 家新能源汽车厂商开展总总合作。在《亚洲银行家》举办的“2024 年度中国奖项计划”评选中，本行信用卡新能源购车分期业务独家斩获“中国最佳汽车贷款产品”奖。截至 2024 年 6 月 30 日，本行新能源购车分期投放 293 亿元，同比增长 205%，贷款余额达到 605 亿元，当年新增贷款 217 亿元。

本行持续加强绿色消费场景拓展，通过建信消费金融 App 分期商城设立绿色消费专区，为消费者提供线上贷款购买绿色产品和服务的便捷途径，满足绿色信贷消费需求。

绿色理财

建信理财深入推进绿色资产配置。截至 2024 年 6 月 30 日，建信理财绿色资产余额合计 236.8 亿元，存续涉绿理财产品 6 期，金额合计 43.16 亿元；其中 ESG 产品存续 4 期，余额 37.1 亿元；碳达峰碳中和产品存续 2 期，余额 6.06 亿元。

截至 2024 年 6 月 30 日

293 亿元  205%
新能源购车分期投放

融资的环境影响

本行持续完善 ESG 风险管理体系，建立并不断完善覆盖董事会、监事会、管理层的 ESG 风险管理架构，将环境、气候与生物多样性风险和信息技术风险等纳入集团风险偏好，从全面风险管理角度有效防控 ESG 风险。制定更新 ESG 风险相关制度，优化重点行业信贷政策，推动落实 ESG 尽职调查原则，构建完善的投融资业务 ESG 风险管理机制。切实强化 ESG 风险识别，深入评估 ESG 要素对信用、市场、流动性、声誉、操作和合规等风险的影响，将 ESG 风险管理融入覆盖投融资业务全流程。强化气候相关风险及机遇管理，完善情景设计，持续拓展气候风险压力测试深度广度。



ESG 风险管理体系

◆ 制度规范

本行持续夯实 ESG 风险管理制度体系建设，遵循《银行业金融机构全面风险管理指引》《银行业保险业绿色金融指引》等规定，制定实施《投融资业务环境、社会和治理风险管理办法》（以下简称“《ESG 风险管理办法》”），有力指导并规范全行 ESG 风险管理工作。

作为本行 ESG 风险管理体系顶层管理制度，《ESG 风险管理办法》管理范围覆盖全集团对公类信贷业务、零售类信贷业务¹、金融市场业务、同业业务、投资银行类业务等投融资业务，对其基本原则、管理框架、机构职能、风险识别与分类、风险评估流程、管理工具及监管机制等作出明确规范。

◆ 管理架构

董事会及专门委员会

本行董事会对 ESG 风险管理承担最终责任，董事会风险管理委员会负责对 ESG 风险管理事宜进行监督指导，定期听取 ESG 风险管理相关报告，明确 ESG 风险重点关注领域，董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责统筹指导 ESG 管理工作的有序开展。



¹ 指个人经营性贷款。

董事会风险管理委员会

本行董事会风险管理委员会负责监督指导包括气候风险及机遇在内的 ESG 相关风险管理。定期听取环境、气候相关风险与机遇分析和 ESG 相关要素风险量化工作等专题报告，研究气候变化应对措施，推动 ESG 要素深度融入全面风险管理体系，促进 ESG 要素和客户信用评级体系有机融合，持续完善气候相关风险压力测试，指导优化行业信贷政策。

2024 年上半年，本行董事会风险管理委员会共召开委员会会议 4 次，审核通过 2024 年度风险偏好陈述书，将环境、气候与生物多样性风险纳入集团风险偏好，推动健全投融资业务的 ESG 风险管理体系，推进 ESG 风险管理融入业务流程，提升风险识别、评估、分类和监测预警能力；听取讨论《环境、气候相关风险与机遇分析报告》，研究环境、气候风险管控成效及措施，绿色金融有关业务开展情况，当前面临的挑战和下一步工作安排；听取讨论《ESG 相关要素风险量化工作的报告》，研究建行对公客户 ESG 评级体系建设进展、环境与气候风险压力测试推进情况及部分重点行业转型金融标准研究工作情况。在听取和研究相关议题时，董事会风险管理委员会要求进一步扩大气候风险压力测试范围，定期汇报气候风险情景分析结果；提出在风险偏好中进一步细化气候风险相关要素，并将气候风险纳入战略规划、资本规划和内部资本充足评估；鼓励逐步扩大范围 3 排放数据核算范围，提高核算准确性，同时研究设立净零转型相关目标；建议管理层强化专业队伍建设，加强与外部机构合作，以适应不断提高的气候风险管理和披露要求。

此外，本行独立董事就气候风险管理相关工作进行专题督导，并获得管理层积极回应。独立董事建议，在中国“双碳”政策目标体系持续完善、可持续信息披露准则相继出台以及本行绿色金融投资服务不断扩大的大背景下，应将气候相关风险与机遇充分纳入战略、治理和全面风险管理框架，以“实现披露达标”为指引落实好气候风险管理各项要求，持续推进各项能力建设。要求管理层向董事会风险管理委员会全面报告识别、评估、考量和管理气候相关风险及机遇的流程，可持续相关披露要求对本行的影响及应对措施，以及气候相关风险及机遇方面的能力差距及补足举措，从而协助董事会更好监督和推进气候相关风险及机遇管理工作，推进可持续披露要求达标，保持本行可持续领域领先优势。

董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责拟定包括气候风险及机遇在内的 ESG 管理方针策略，监督指导绿色金融等环境相关事项。2024 年上半年，听取绿色金融工作开展情况汇报，跟进信贷和非信贷类绿色金融业务发展情况，推进完善环境与气候风险管控，督导强化 ESG 风险全流程管控，以提升社会责任表现，加强环境和 ESG 信息披露质量。

监事会

本行监事会从监督职责出发，对董事会和管理层 ESG 及绿色金融战略履职情况进行监督评价，持续关注 ESG 战略落地开展情况，组织专题研究 ESG 管理实施，在顶层设计强化、基础管理提升、能力建设完善等方面给予监督建议。

2024 年上半年，本行监事会 ESG 风险管理相关履职情况如下：

- 监事会审议《2023 年社会责任报告》，关注科技金融、普惠金融、绿色金融开展情况，以及 ESG 体系建设及相关信息披露工作情况。
- 监事会财务与内部控制监督委员会听取关于 2023 年度全面风险管理情况的汇报，建议密切关注气候环境风险，注重做好相关信息披露工作。

管理层

本行管理层负责监督指导投融资业务中的 ESG 风险管理工作，负责推动并落实具体 ESG 管理工作，致力推动集团 ESG 整体管理水平全面提升。本行管理层 ESG 风险管理主要职责包括：

- 组织制定并实施环境气候相关的政策，审议 ESG 风险管理相关制度。
- 组织实施 ESG 风险日常管理及重大风险事件处置，并根据监管要求和管理需要及时向董事会报告。
- 强化 ESG 风险管理监督和考核，督促分支机构落实 ESG 风险管理责任。

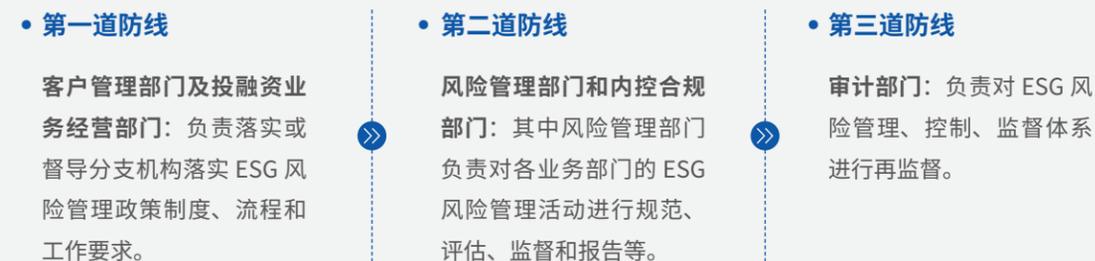
本行设立风险内控管理委员会，由行长担任主任，推进将 ESG 要素融入风险管理流程，在全面风险管理体系中有机融合环境与气候相关风险、合规风险、操作风险、声誉风险等，由相关部门进行针对性专业化管理；定期召开会议跟进工作进展，部署重要事项。

本行设立环境、社会和治理推进委员会，由行长担任主任，统筹推进本行 ESG 战略规划、部署及协调工作，定期听取 ESG 工作进展汇报，促进 ESG 风险管理能力的优化，实现可持续发展与业务经营和风险管理高度融合。

本行明确由行长、副行长、首席风险官负责协同监督管理投融资业务中 ESG 风险管理，审查 ESG 风险管理政策及实施办法的制定、修订与执行，检查 ESG 风险管理重点工作执行情况，督导各机构有效落实 ESG 风险管理举措。同时，定期组织召开风险内控管理委员会、绿色金融委员会，以及环境、社会和治理推进委员会等会议，研究制定重要制度、规划和指导意见，听取 ESG 风险管理相关工作进展汇报，推进 ESG 风险管理工作取得实效。

专业部门

本行明确总行信贷管理部牵头全行 ESG 风险管理工作，在专业部门层级构建 ESG 风险管理“三道防线”体系，确保对投融资业务中的 ESG 风险采取及时有效的缓释策略，加强 ESG 风险管理过程中的信息交互共享与协调配合，实施严格的联防联控，防止风险交叉传染。



重点行业信贷政策

本行对各行业客户及项目中的 ESG 风险保持高度关注，针对不同行业的属性和业务特性，制定差异化的授信政策。本行已经成功出台了 78 个行业的信贷政策，覆盖农业、电力、林业、矿业、石化、交通运输、材料、建筑等关键领域。为确保相关政策紧密贴合行业发展动态，本行定期对重点行业的政策进行实时更新与重检。在审查过程中，本行高度关注政策规范的约束力、适用性与可行性，并结合业务发展及相关行业的 ESG 风险动态评估情况，确保政策符合行业实际，实现对 ESG 风险的有效管理。部分重点行业信贷政策如下：

◆ 农业、林业

本行积极支持农业绿色发展，根据《“十四五”全国农业绿色发展规划》等政策文件，制定《农业行业信贷政策》，在农业客户选择标准中强调合规经营、环境保护、质量安全等方面的要求，实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关风险的客户和项目不得信贷准入。将农业作为优先支持行业，积极支持农业经营主体开展减碳固碳、资源综合化利用以及高效节水农田排灌设施建设，加大节肥、节药、节水、节地等农业能源节约型客户的信贷投放。本行积极支持林业发展，在林业客户选择标准中强调合规经营、环境保护、质量安全等方面的要求，实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关风险的客户和项目不得信贷准入。将林业作为优先支持行业，持续加大信贷投放，积极支持林业生产经营主体开展全国森林经营规划重点建设项目、《“十四五”林业草原保护发展规划纲要》重点项目，积极助力生态保护和修复，提升森林蓄积量，增强碳汇能力。本行明确节能环保要求，要求农业客户全面施用低毒或微毒农药，且近三年亩均农药、化肥施用量呈优化或稳定状态。不得介入位于水资源严重超载区的高耗水作物种植客户和项目，不得介入涉及非法引进、释放农作物和林草种子苗木等外来入侵物种的客户和项目。

重点审查关注要素包括：考量农耕地对自然栖息地 / 保护区产生的负面影响，土壤侵蚀或退化，化肥及杀虫剂污染，作物类别对当地生物多样性的影响，对水源的过度消耗或污染等因素。

◆ 电力行业



本行统筹能源保供与能源绿色低碳转型，根据《关于促进非水可再生能源发电健康发展的若干意见》《关于发布〈煤炭清洁高效利用重点领域标杆水平和基准水平（2022年版）〉的通知》《“十四五”现代能源体系规划》《“十四五”可再生能源发展规划》等政策文件，制定《风力发电行业信贷政策》《光伏发电行业信贷政策》《火力发电行业信贷政策》等，密切关注并积极识别电力行业项目涉及的 ESG 风险，评估相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度，在火电项目选择标准中明确污染物排放、煤耗水平等方面的要求，坚决退出国家明令淘汰的落后产能项目，支持煤电企业“三改”（煤电节能降碳改造、供热改造及灵活性改造）。

重点审查关注要素包括：考量化石燃料燃烧过程中高碳排放及废气排放应符合国家监管明确的能效水平，高度重视环保与合规风险；关注水力发电建设应满足绿色和谐开发、环境影响小、移民安置妥善等因素。

◆ 采矿业



本行密切关注并积极识别采矿行业相关项目涉及的 ESG 风险，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于进一步加强矿山安全生产工作的意见》《2024 年能源工作指导意见》等政策文件，制定《煤炭行业信贷政策》，评估相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度。本行支持绿色、清洁、智能开采，将安全生产、环境保护、资源利用等作为客户和项目选择准入标准，重点支持符合绿色矿山、节约高效、环境友好的紧缺型和战略性新型矿产供应。实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关风险的客户和项目不得信贷准入，坚决压缩退出不符合国家产业政策的违规产能、落后产能以及环保、安全生产不达标的企业。不支持存在煤与瓦斯突出、自燃发火、冲击地压、水害威胁等重大安全生产隐患的煤矿项目。

重点审查关注要素包括：考量煤矿开采是否具备安全绿色开采技术，环保达标，依法合规新增产能，不属于落后产能、不存在安全生产隐患等因素。

◆ 石化行业



本行密切关注并积极识别石化行业相关项目涉及的 ESG 风险，根据《关于“十四五”推动石化化工行业高质量发展的指导意见》《石化化工行业稳增长工作方案》等政策文件，制定《石油炼制行业信贷政策》《石油化工行业信贷政策》等，评估相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度。本行支持石化行业绿色、低碳、循环发展，将安全生产、清洁生产、能耗水平、排放水平等作为客户和项目选择准入标准，择优支持石化、化工优质企业节能降碳改造升级、设备更新改造、产品升级、上下游融合发展和产能布局优化，以及四大石化产业集群和绿色产业园区内能效水平领先的项目。在依法合规的前提下，审慎介入炼油、电石、磷铵、黄磷等行业新增产能项目，以及新增延迟焦化产能项目。密切关注企业生产及项目建设对能源消费、碳排放、生态环境及生物多样性等方面的影响，实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关风险的客户和项目不得信贷准入。优化石化项目布局，不介入大气污染防治重点区域新增产能项目，坚决退出不符合国家产业规划和环保政策的项目，以及不符合绿色低碳发展要求、高环境和气候相关风险的企业。压缩退出落后产能和过剩产能项目，以及能效水平不达标且不能按期改造升级的项目。

重点审查关注要素包括：考量炼油过程中采取全封闭、自动化生产等技术，项目位于化工园区，用地、环评等手续齐全，能效、碳排放强度、清洁生产等符合国家监管要求；关注企业安全生产要求，及时退出存在安全隐患的项目；持续跟踪企业排污及环境信息，生态环境保护措施复核等情况，以及对环境多样性的影响等。

◆ 钢铁行业

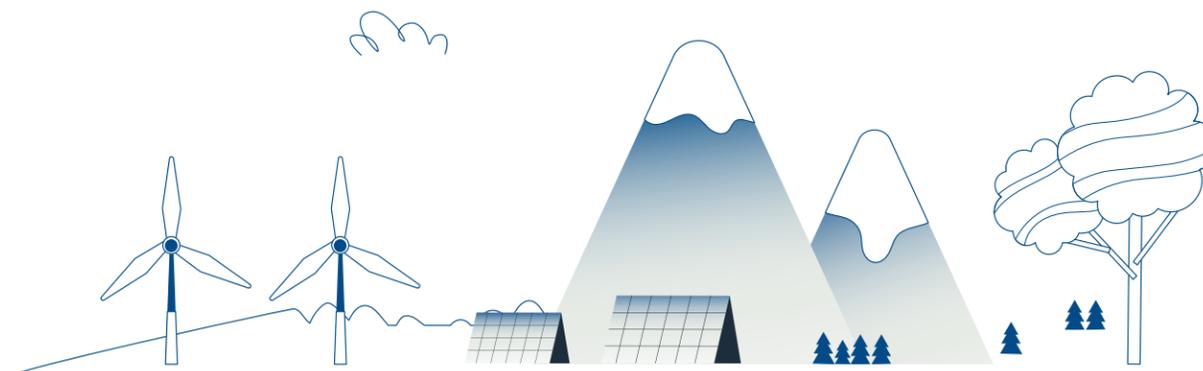


本行支持钢铁行业绿色发展和转型升级，根据《关于促进钢铁工业高质量发展的指导意见》《产业结构调整指导目录（2024年版）》《工业重点领域能效标杆水平和基准水平（2023年版）》等政策文件，制定《钢铁行业信贷政策》，将能效水平、排放水平等纳入客户和项目选择的准入标准；密切关注项目建设对能源消费总量和强度双控、碳排放、生态环境及生物多样性等方面的影响，实施环境与气候相关风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候相关风险的客户和项目不得信贷准入，坚决退出不符合国家产业规划和环保政策的项目和环保、安全生产不达标的企业。

◆ 生物多样性保护



本行高度重视业务活动对生态系统及生物多样性的直接与间接影响，在授信环节审慎评估客户对生态系统的影响。严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度，发起签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同行动方案》，贯彻落实生态环境部《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023-2030年）》，不支持严重损害生物多样性的项目、行为、业务，积极助力提升生态系统多样性、稳定性和持续性。提高生物多样性保护领域资金支持力度，重点支持自然生态系统保护修复、矿山生态保护修复、海洋生态保护修复等生物多样性保护项目。支持荒漠化综合防治，积极支持“三北”工程建设和京津风沙源治理，助力打好三大标志性战役。本行在风电、光伏发电等行业信贷政策中均明确要求，强化生态保护意识，严格遵守生态保护红线、环境质量底线、资源利用上限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。



ESG 尽职调查

本行密切关注投融资业务活动中 ESG 风险因素对整体信用风险的影响，制定针对性风险缓释措施，将 ESG 风险因素深度融入信用风险的评估审查流程，覆盖贷前、贷中、贷后管理等关键环节，致力实现投融资业务可持续发展。

◆ 制度规范

本行《ESG 风险管理办法》明确规定，对于对公类信贷业务、零售类信贷业务、金融市场业务、同业业务以及投资银行类业务等投融资业务，各分支机构在受理业务并进行尽职调查时，需全面、深入且细致地调查客户 ESG 风险情况。

本行结合《ESG 风险管理办法》，制定并实施《固定资产项目评估操作规程（2023 年版）》《对公客户综合融资审批操作规程（2023 年版）》，发布《关于调整对公客户综合融资审批授权的通知》，制定差异化审批流程、授权方案及审批策略，对国家重点调控的限制类行业以及有重大风险的行业制定审批指引，配合评估报告 ESG 风险相关情况，逐步优化实际业务中 ESG 风险评估与管理的实践路径。

◆ ESG 尽职调查流程

基本原则

在 ESG 尽职调查中，本行业务经办机构充分考量客户行业、区域、环境影响、社会影响、经营管理能力、项目建设管理能力、上下游企业和承包商等 ESG 风险要素。综合运用多种方法，分析判断具体因素对本行资产安全等方面可能产生的影响，并在投融资业务流程中评估需要重点关注的 ESG 风险领域。

针对已识别的 ESG 相关风险，本行根据风险的性质和严重程度，遵循 ESG 风险分级标准，积极推动落实风险管理措施和应对预案，授信审批部门及投资部门将实行合理的差异化授信审批策略和投资策略，在尽职调查过程中识别涉及风险升级的场景，持续完善风险升级管理机制。

本行 ESG 风险应对举措包括但不限于：设定环保指标限额标准、调整授信方案、提高资本金比例、暂停新增授信、压缩存量业务、要求违法违规事件整改、签订专项承诺书、增加强化审查频次、拓展关注 ESG 要素领域等。对在环境、社会和治理方面存在严重违法违规行为或重大风险隐患的客户，严格限制对其授信或投资。

本行持续开展条线专业化研究计划，2023 年全条线开展 507 项，其中总行授信审批部牵头完成课题 92 项，涉及环境、气候变化、绿色信贷领域的课题共 34 个，占比 36.96%，研究对象覆盖能源、化工、钢铁、交通等行业，推动进一步提升重点行业 ESG 风险管理能力。2024 年全行已申报专业化研究课题 500 篇以上，覆盖了《2024—2025 年节能降碳行动方案》中的主要行业，研究将进一步明确全行对于上述行业和领域的授信策略，指导全行进一步统一风险偏好和客户选择标准。

执行情况

通过深入分析 ESG 评级指标与信用风险的相关性，本行将对信用风险有直接影响的 ESG 评级指标纳入客户信用评级结果计算，使信用评级结果能够充分反映客户差异化 ESG 管理水平和风险特征，ESG 管理水平较好的企业能够实现评级增级，ESG 管理水平相对不足或触发 ESG 负面事项的企业，信用评级则适当下迁。信用评级结果广泛应用于非零售客户信贷业务全流程，具体包括客户 / 产品准入、信贷政策、额度授信、信贷授权、贷款定价、资产分类、减值计提、经济资本 / 监管资本计量及全行绩效考核等。

I 信贷业务

本行针对全体对公授信法人客户制定环境、社会与气候相关风险管理政策，将环境、社会与气候相关风险纳入信贷管理全流程，以高耗能、高排放项目为重点，将能效水平、温室气体排放和污染物排放情况等作为客户和项目选择、授信审批和贷后管理的重要依据。

本行明确要求，项目评估发起应符合环境、社会与气候相关风险管理相关要求，并提供必要的环境影响评价文件；客户若出现重大环境、社会与气候相关风险事件，包括企业环境信用评价为环保警示或环保不良企业、因环境与气候原因涉诉且可能对企业造成较大不利影响、政府主管部门要求关停、违法违规且难以整改的，以及其他出现重大环境与气候风险隐患的情况，应及时发起集团综合融资总量及单户综合融资总量重检；在授信业务全流程中，对于环保违法违规且整改措施未获有权环保部门审核通过的，一律不得申报、受理、审批，存量业务压缩退出。

客户准入方面

- 评估客户环境与气候相关风险程度，关注企业生产经营和项目建设生产过程中对生态环境可能造成的影响，以及环保治理措施是否健全有效，并实施“一票否决”机制。重点关注存在潜在环境风险的行业，对火电项目的耗煤水平进行重点评估。
- 对缺失环境评价意见书的项目，不予放款；对不符合国家政策规定和监管要求、环保不达标、存在环境与气候违法违规且尚未完成整改、企业环境信用评价为环保警示或环保不良企业、因环境与气候原因涉诉且可能对企业造成较大不利影响、政府主管部门要求关停，以及其他存在重大环境与气候相关风险的客户和项目，一律不得申报、受理、审批，存量业务压缩退出；对已完成整改的，综合评估环保违规严重程度、复发可能性和相关处罚对企业经营的整体影响；对问题严重、影响恶劣、屡查屡犯或无法整改的，要求压缩退出。
- 完善综合授信、项目评估、信用审批等全流程申报材料，展现碳排放等环境因素相关信息，包括区域碳达峰情况、行业是否属于碳达峰碳中和重点推进及管控领域、主要环境效益、降碳贡献度等信息。
- 在项目评估中增加绿色金融评估内容，指导业务经办机构关注项目节能减排与污染防治等方面；优化项目评估主要指标参数，在评估报告中体现分析评价结果，提高项目评估针对性、规范性和科学性，为项目选择及授信策略提供决策依据。

贷中审核

- 根据客户环境、社会与气候相关风险高低程度，实行差异化授信审批策略，对未落实环境、社会与气候相关风险管控要求的企业或项目，不予放款。

贷后管理

- 在贷后检查中增加环境、社会与气候相关风险的内容，加强风险预警核查跟踪管理，及时核查预警信号。对于存在重大环境、社会与气候相关风险的客户，严格控制信贷敞口，加快风险化解。

债券承销业务

在债券承销业务方面，本行要求债券承销业务客户遵守全行对公客户环境和社会风险管理流程要求。在客户和项目选择、业务准入等各环节中，严格审查能效水平、温室气体排放和污染物排放等环境和社会表现。在客户和项目选择时，对于钢铁、煤炭等 ESG 风险密集型行业客户，实施阶段性审核，提高管理要求。在业务准入阶段，将客户的环境和社会风险控制制度和管理水平、生产经营和排污等许可取得情况、生产工艺和能效利用等在行业中所处水平、监管部门的环境安全违法违规和整改记录等 ESG 风险相关因素，作为尽职调查的重要内容。

投资业务

在金融市场投资业务方面，本行持续优化经营理念，将 ESG 要素融入年度经营策略中。在投资决策时，重点关注发行体股权结构及公司治理情况，优先支持 ESG 评价较高、有助于实体经济绿色及可持续发展重点领域、国家战略支持方向等优质发行体；在日常管理中，持续关注投资组合内发行体负面舆情，定期跟踪组合内发行体 ESG 外部评价变化。

本行秉持“责任+价值”投资理念，构建“人民币信用类债券投资组合负责任投资体系”，建立覆盖策略制定、交易执行、投后管理、基础研究的基本框架，将发行体 ESG 外部评价、监管处罚、舆情信息等 ESG 相关表现作为投资决策的重要参考，组合内发行体 ESG 评价均值持续优于市场平均。

对公客户 ESG 评级工具

本行持续优化对公客户 ESG 评级体系，优化 ESG 评价指标加工规则，拓展 ESG 评级覆盖客户范围，提高对公客户 ESG 风险评价能力。随着对公客户 ESG 相关数据质量进一步提升，现已实现对满足评价条件的 128 万客户进行 ESG 自动评级。

本行积极探索 ESG 要素在信用评级中的体现应用，完成 ESG 要素融入客户信用评级系统功能全行投产应用，相关模型覆盖 12.18 万客户，14.28 万亿元信贷余额。在实际业务中，将 ESG 要素融入客户信用评级模型，使信用评级结果能够充分反映客户差异化 ESG 管理水平和风险特征，并推动 ESG 要素在客户准入、信贷政策制定、授信审批等工作中的体现应用，促进投融资业务的良性循环与可持续发展，为积极贯彻落实中央金融工作会议要求、服务绿色金融高质量发展提供有力支持。

截至
2024 年 6 月 30 日

12.18 万 14.28 万亿元

ESG 要素融入客户信用评级覆盖客户数及信贷余额

案例 ESG 可持续发展贷款赋能绿色转型

本行浙江省分行创新业内首个基于对公全量客户 ESG 评级工具的 ESG 可持续发展贷款，充分运用本行对公客户 ESG 评级工具，创新设计贷款利率与企业可持续发展绩效指标达标情况动态挂钩的价格调节机制，根据不同客户 ESG 评级结果和评级变动情况，为可持续发展绩效优异的客户提供优惠利率，帮助绿色环保企业降低融资成本，以金融手段促进企业主动减排降碳，提升自身 ESG 表现。截至 2024 年 6 月 30 日，已累计投放 ESG 可持续发展贷款 23 亿元。

触发因素和风险升级流程

本行在广泛的投融资业务及项目中，均要求开展 ESG 尽职调查工作，持续完善将 ESG 相关事项及风险因素的尽职调查嵌入项目管理流程的常规审查机制，定期对客户的 ESG 风险分类进行重新评估，基于评估结果调升、降低 ESG 风险等级或维持不变，并据此采取相应的风险管理策略，切实防范 ESG 风险。

分级标准

本行《ESG 风险管理办法》明确规定，根据客户（或项目）的 ESG 综合管理水平，出现的 ESG 负面事件的严重程度、频次和整改情况，以及投向的行业或区域等因素，对客户 ESG 风险进行分类，按性质和严重程度划分为“四色五类”，分别为绿色（正常类）、蓝色（关注类）、黄色一类（观察类）、黄色二类（整改类）、红色（退出类），分类施策强化投融资业务 ESG 风险管理。

- 正常类：客户（或项目）具有稳健的 ESG 综合管理水平，几乎未出现 ESG 负面事件。
- 关注类：客户（或项目）ESG 综合管理水平良好，近三年曾出现个别 ESG 负面事件（已完成整改且超过观察期）或轻微的负面事件或舆情；或投向 ESG 风险较为敏感的行业或区域（客户自身 ESG 风险管理能力稳健等情形除外）。
- 观察类：客户（或项目）ESG 综合管理水平一般，曾出现较严重及以上的负面事件（已完成整改并处于观察期内），或近三年多次出现负面事件或舆情；或投向 ESG 风险敏感的行业或区域（客户自身 ESG 风险管理能力稳健等情形除外）。
- 整改类：客户（或项目）的 ESG 综合管理水平薄弱，存在未完成整改的 ESG 风险负面事件。
- 退出类：出现重大 ESG 负面事件，对本行产生或可能产生重大风险的客户（或项目）。

本行严格落实 ESG 风险分类管理要求，明确规定各分支机构至少每年对客户 ESG 风险进行分类重检。对于 ESG 风险分类为红色、黄色的客户，至少每季度评估一次。在相关环保法律法规、产业政策、行业准入政策等发生变化，或客户自身 ESG 情况发生变化时，及时发起 ESG 风险分类重检。

触发因素

ESG 尽职调查过程中触发风险升级管理的因素包括负面舆情、行业 / 业务属性涉及对环境产生重大影响、治理架构存在系统风险、ESG 风险表现发生重要变化、监管处罚通报、第三方 ESG 评估 / 评级变化等情况，如涉及触发 ESG 风险升级的情境，本行经办机构将及时启动 ESG 风险分类重检工作。情境具体包括：

- 近 3 个月被金融监管部门、发改、环保、食药监、物价等主管部门通报、处罚或列入黑名单、重点监控名单；或存在对正常建设、生产、经营活动产生不利影响的重大纠纷。
- 近 3 个月出现环境、社会和治理重大影响事件，如：媒体舆情、群体事件、区域或行业环保标准调整等。
- 发生重要治理变化，如：资产重组、重大股权变更、高管层频繁变动、上市公司章程发生重大变化等。
- 合格、独立的第三方或相关主管部门对客户环境、社会和治理评估发生变化。
- 监管检查、内外部审计要求调整 ESG 分类结果，或客户 ESG 风险评级结果发生明显变化。
- 客户 ESG 风险分类结果已失效，或分类结果有效期即将届满，或分类结果有效期内需按规定评估或重检等。

风险升级管理

针对 ESG 风险分类重检中涉及风险等级提升的客户，如风险分类升级为红色和黄色，将客户纳入名单制管理，按季进行分类重检，并根据升级后的风险等级采取相应的管理措施。对涉及重大 ESG 风险的信贷客户和投资项目，要求客户提交 ESG 风险报告，订立客户加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，以及客户在管理 ESG 风险方面违约时的救济条款。对出现重大风险隐患的，可以按照合同约定中止直至终止资金拨付。

本行发布《关于调整对公客户综合融资审批授权的通知》，上收五大产能严重过剩行业（钢铁、水泥、平板玻璃、造船、电解铝）、煤化工、炼焦、煤炭生产类、火电等环境、社会与气候相关风险较高行业扩大产能项目贷款审批权限；扩大低碳业务授权，对绿色信贷白名单客户提供差异化审批授权政策。对于不符合国家政策规定和监管要求、违法违规且尚未完成整改、企业环境信用评价为环保警示或环保不良企业、因环境与气候原因涉诉且可能对企业造成较大不利影响、政府主管部门要求关停以及其他存在重大环境与气候风险的客户和项目，实施环境与气候风险“一票否决”，不得信贷准入。存量客户在整改完成前，信贷余额或贷款余额一律不得新增（以风险化解为目的的信贷业务除外）。对问题严重、影响恶劣、屡查屡犯或无法整改的客户和项目，实行压缩退出。

审查领域包括以下方面：

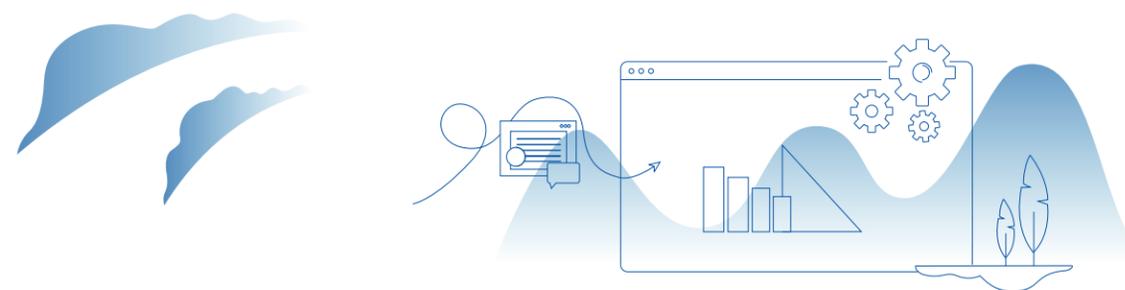
- 客户主要产品实际能效水平、综合能耗、能源结构、温室气体和主要污染物排放情况，清洁生产、超低排放改造等实施情况，环境信用评价结果。
- 客户生产经营对生态环境、生物多样性等方面造成的影响，及其在减少温室气体排放、污染防治、生态环境和生物多样性保护等方面采取的主要措施。
- 纳入全国和地方碳交易市场客户的碳排放配额核定、交易及清缴履约信息。
- 客户是否存在关于生态环境保护、社会影响、生物多样性保护等方面的舆情。
- 生态环境保护督察组、生态环境部门等发现的问题、处罚及整改情况等。

案例 | 风险升级管理案例

本行为某国有能源集团提供综合融资服务。在服务期间，该集团下属企业发生瓦斯爆燃导致多人死亡，属于较大安全生产事故。本行及时对该集团综合融资额度开展重检，并批复提示分行重点关注此次安全生产事故的后续处理情况，合理评估该事件造成的不利影响。在受理该集团下属企业的单户综合融资时，要求分行进一步落实事故处理情况、监管要求与该事件对企业经营的影响。

案例 | 风力发电行业 ESG 风险尽职调查

某客户是某大型中央企业的核心一级子公司，主要负责风电、太阳能、小水电、生物质能等清洁能源发电项目的建设投资，属于电力生产行业中的风力发电行业。本行针对该客户可能涉及的 ESG 风险，实施 ESG 风险尽职调查工作，认为风能、太阳能作为可再生清洁能源，能有效替代化石燃料消耗、降低污染物和温室气体排放，且 2023 年企业通过输送清洁电力，减少二氧化碳排放量超 4,200 万吨，相当于节约标准煤超 1,600 万吨。基于尽职调查结果，本行将加大对该企业绿色贷款投放的支持力度，并继续强化贷中、贷后定期跟踪与观察，持续关注企业在环境治理、节能减排、应对气候变化、实现“双碳”目标等方面的情况。



案例 | 工程建筑行业 ESG 风险尽职调查

某水务建设公司主营业务为河湖治理及防洪设施工程建设，所属行业为国家大力支持发展的民生行业，对人民群众的生命财产安全和自然环境的调节有着重要作用。2024 年初，本行通过外部信息平台查询到该客户被某市水利局行政处罚后，立即暂停为客户办理新的信贷业务，审慎评估 ESG 相关风险。客户受到行政处罚后，积极配合相关主管部门进行整改，对公司内相关负责人进行追责，及时缴纳政府部门行政处罚款，整改态度良好，整改效果显著，并向本行提供整改报告。综合评估后，本行恢复对客户的信贷产品投放，并依托上门拜访和搜集外部平台数据等各类方式，持续关注评估客户 ESG 相关风险。

气候相关风险及机遇管理

气候相关风险及机遇管理顶层设计

本行不断完善气候相关风险及机遇管理顶层设计，持续提升管理能力，明确董事会对集团环境和气候相关战略制定及实施承担最终责任，深入研究国际可持续准则理事会（ISSB）、香港交易所、上海证券交易所等气候相关信息披露要求，推动气候相关工作目标纳入战略决策，不断优化气候相关管治架构。

本行董事会风险管理委员会负责监督气候相关风险及机遇管理，建立定期听取汇报机制，评估气候相关风险及机遇对整体战略、资本结构、业务布局、财务表现等的影响与应对策略，指导气候风险压力测试工作，积极推动提高气候风险管理相关能力。2024 年上半年，专题听取《环境、气候相关风险与机遇分析报告》，指导完善气候风险管理机制，强化专业人才培养，提升风险管控和信息披露水平。本行董事会成员具备广泛深厚的气候相关风险管理经验，详见治理篇“董事会成员专业性”章节。

本行管理层环境、社会和治理推进委员会环境工作组牵头部门（总行信贷管理部）负责牵头本行气候相关风险和机遇管理，总行各部门依据部门职责和监管要求负责执行气候相关风险和机遇管理具体工作，各机构协同配合，实施气候相关风险和机遇的识别、评估和管理，制定应对策略，将气候相关风险和机遇管理融入全面风险管理体系，持续提升管理质效。

气候相关风险分析

本行从多维度主动识别环境与气候风险，将气候变化风险因子融入传统风险分析框架，深入研究环境与气候风险因子对业务模式、运营策略、财务状况等产生的整体影响，并有针对性地制定应对措施，保障业务稳定与可持续发展。本行识别的环境与气候主要风险以及应对措施示例如下：

信用风险

风险因子 / 因素	<ul style="list-style-type: none"> 自然灾害及极端天气使客户资产遭受损失，影响持续经营或抵押物价值受损 低碳转型导致高碳排放行业需进行技术更迭、落后产能淘汰和置换、探索使用新能源等，因而成本上涨、产量压降，导致经营困难而产生坏账 监管要求加强 / 环保新政策出台 / 环保标准提高等
涉及业务	投融资业务
主要影响	高碳行业因低碳转型，可能产生成本上升、利润下降等状况，导致违约风险上升，为本行资产质量以及资产结构、风控策略调整等方面带来压力
时间范围 ¹	短期 / 中期 / 长期
影响程度 ²	依据项目具体界定
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 统筹做好能源安全和低碳转型金融服务，积极支持清洁能源产业发展，促进新能源稳步发展可靠替代，能源领域信用风险总体可控 加强高耗能、高排放行业信贷和投融资管理，将能效水平、温室气体排放和污染物排放情况等作为客户和项目选择、授信审批及贷后管理的重要依据 在信贷政策中明确支持以大型风光电基地为基础，以其周边清洁高效先进节能的煤电为支撑，以稳定安全可靠的特高压输变电线路为载体的新能源供给消纳体系建设

市场风险

风险因子 / 因素	<ul style="list-style-type: none"> 客户偏好与投资行为发生变化 碳价的波动或免费配额比例变化
涉及业务	被纳入碳排放权交易市场的行业
主要影响	<ul style="list-style-type: none"> 如未能及时研发绿色产品，可能面临客户损失、产品与服务需求量下降等风险 随着碳价升高与免费配额减少，债务人盈利能力下降或出现资产贬值
时间范围	中期 / 长期
影响程度	依据行业和业务具体界定
应对措施	及时研发满足客户及消费者低碳环保需求的产品及服务

¹ 时间范围：短期（1-3 年），中期（3-5 年），长期（5-10 年）。

² 影响程度：高、中、低。

流动性风险	
风险因子 / 因素	恶劣天气、自然灾害等造成客户经营困难，影响资金流动性的稳定，导致本行自身经营流动性面临风险
涉及业务	本集团
主要影响	资金流动性不足导致客户及本行自身运营受限
时间范围	中长期
影响程度	中
应对措施	密切关注和识别评估气候相关风险因素对客户及本行自身运营的影响，将气候因素纳入流动性应急预案考量范畴，完善风险因素融入流动性管理，增强防控能力

操作风险	
风险因子 / 因素	<ul style="list-style-type: none"> 暴雨、洪水和飓风等极端天气因素 环保标准提高及低碳技术发展
涉及业务	本集团
主要影响	极端天气事件可能造成停水、停电、办公场所被破坏、人员伤亡、交通运输不便等，导致各类业务运营中断，带来财产损失
时间范围	短期 / 长期
影响程度	低
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 对标监管新规要求，修订操作风险管理政策，进一步完善操作风险管理体系框架。健全全流程业务连续性管理和分工负责体系，制定突发事件营业应急处置预案，明确应对极端天气突发事件的应急组织、应急准备、应急实施、应急处置要点和灾后复工复产等方面管理要求，完善信息上报流程，制定不同灾害情况的处置机制，加强应对风险的集团协同 选择符合国家防范自然灾害的技术标准和要求的营业用房，预先做好防范与应对工作，保障员工和客户生命及财产安全，确保重要设备及现金等资产的转移保护及处置 根据“两地三中心”架构设计，实现重要物理子系统灾备全覆盖，并持续更新迭代，保证灾备能力常备长效 定期组织应急演练，结合气候变化，针对雨雪冰冻、汛情等自然灾害开展应急演练，完善应急响应机制，提升应急处置能力 持续关注环保标准，深入研究并应用先进的节能减排技术，多措并举降低能耗，提升机房利用率及管理效率，加快绿色数据中心建设

声誉风险	
风险因子 / 因素	随着公众对环境保护与气候变化等议题的认知逐渐增加，消费者偏好转变，环境方面的表现会影响本行声誉
涉及业务	由引发声誉事件的源头风险决定
主要影响	在日常运营和业务管理过程中如对环境造成破坏或对气候变化采取行动不及时等，可能导致利益相关方、社会公众、媒体等形成负面评价，从而损害本行声誉形象
时间范围	长期
影响程度	中
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 加强企业文化和品牌建设，承担社会责任，塑造良好社会形象。主动接受社会舆论监督，及时准确公开信息 定期开展声誉风险隐患排查，前瞻、全面、主动、有效地防范声誉风险和应对声誉事件，消除或最大程度降低声誉损害

法律风险	
风险因子 / 因素	出台环保相关新法律法规和新政策
涉及业务	本集团
主要影响	若未能及时跟进研究国家相关政策并制定落实具体实施措施，可能需要付出额外的成本代价，对本行的正常运营带来负面影响，甚至面临罚款、诉讼等法律风险
时间范围	长期
影响程度	低
应对措施	<ul style="list-style-type: none"> 持续关注国家绿色、环境等领域的立法动态 强化协同，妥善应对处置相关诉讼工作

气候风险压力测试进展

本行自主构建符合中国国情及本行实际的气候风险压力测试体系，持续拓展压力测试覆盖范围，并首次开展物理风险压力测试，不断提升气候风险量化分析的科学性、体系性与实用性。2024 年上半年，完成 2023 年气候物理风险压力测试报告并报告管理层，积极推进转型风险压力测试主体报告及钢铁等 10 个行业子报告撰写；根据压力测试结果向重点分行发送风险提示函，切实防范气候相关风险。凭借气候风险压力测试成果，本行荣获亚洲银行家 2023 年中国气候风险管理成就奖。

气候相关风险情景设计

2023 年，本行构建了符合中国国情，且与国际通行的央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）充分接轨的气候风险压力测试情景。情景设计具体包括四类，分别为 1.5°C 情景、2°C 情景、现有政策情景和“30·60”双碳目标情景，涵盖了中国经济、能源与碳排放、气候和环境政策以及全球气候治理等多种因素。

其中，本行构建的“30·60”双碳目标情景为业内首创，整合了“30·60”碳达峰碳中和目标下“1+N”政策体系及相关政策，形成了一套以定量为主的指标体系，有助于为本行气候风险管理与应对提供决策参考。

气候转型风险压力测试

测试范围与方法

2023 年，本行转型风险压力测试行业覆盖范围扩展至 10 个碳密集行业，包括火电、钢铁、化工、航空（含机场）、石化、建材、有色金属、造纸等八大高碳行业，以及煤炭、道路交通等高碳上下游行业。

本行不断优化转型风险压力测试方法。以碳排放权价格为基础，在转型风险驱动因素中充分纳入不同减碳路径下的产量、价格、原材料成本、能源、固定资产投资和资产搁浅等多重因素，厘清了转型压力从政策端向企业端的传导路径及其财务报表测算规则。

测试结果

本次转型风险压力测试的基期为 2022 年末，测试期限为 2023 年至 2060 年。

测试结果表明，若未采取有效措施、主动应对气候变化，在设定的四类情景下，10 个碳密集行业客户还款能力均出现不同程度的下降，违约概率上升，信用评级下迁。其中，航空、火电、钢铁和石化等行业在“30·60”情景下受冲击较大。

从中期和长期看，本行资本充足率受到影响均有所下降。在 1.5°C 情景、2°C 情景、现有政策情景和“30·60”双碳目标情景下，资本充足率在 2030 年较基期分别下降 4.15、3.11、1.61 和 1.65 个百分点，在 2060 年较基期分别下降 5.21、5.03、3.44 和 4.93 个百分点。其中，在“30·60”双碳目标情景下，资本充足率在 2033 年后因政策压力大幅增加，下降趋势更为明显。

气候物理风险压力测试

本行积极拓展气候风险压力测试的深度与广度，2023 年首次开展物理风险压力测试。

测试范围与方法

本行基于中国气象观测数据、灾害损失数据、耦合模式比较计划 6（CMIP6）以及 NGFS 情景数据等，针对我国发生相对频繁且损失较大的洪涝、台风和干旱三种主要灾害，设计细化至地市级层级并与转型风险压力情景相关联的物理风险压力情景，构建分区域、分承灾体类型的灾害损失曲线，量化分析相关灾害对本行房地产类押品价值和农业客户贷款的影响。

测试结果

本次物理风险压力测试以 2022 年末为基期。

房地产类押品：测试结果显示，在现有政策情景和“30·60”双碳目标情景下，受洪涝和台风灾害共同影响，本行房地产类押品对融资敞口的覆盖比例较基期分别下降 7.91、6.78 个百分点，但经由风险加权资本（RWA）的转换，对资本充足率的最终影响很小。从灾害类型看，相较于台风，洪涝灾害对房地产类押品价值的不利冲击更为明显。

农业贷款：测试结果显示，受洪涝、台风、干旱灾害共同影响，本行农业客户在现有政策情景和“30·60”双碳目标情景下，还款能力均出现不同程度的下降，违约概率上升，但由于相关风险敞口较小，对资本充足率的影响十分有限。从灾害类型看，干旱是导致农业客户生产减产、评级下迁的最主要灾害类型。

绿色运营

本行积极贯彻落实绿色运营理念，加强绿色运营管理，严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，积极推广绿色办公，倡导实施绿色采购，加强绿色网点建设、更新与运营，打造绿色数据中心，提升绿色服务质量，开展绿色环保活动，普及低碳发展理念，致力于打造生态友好型银行。



打造绿色低碳银行

本行不断提升绿色运营能力，通过推广绿色办公、倡导绿色服务与绿色采购、推进绿色网点与绿色数据中心建设等举措，持续打造绿色低碳银行。全面加强能源精细化管理，实施节能技术改造，采用高效环保设备，减少能源消耗，同时开展全行能源审计工作，完善能源管理制度，挖掘节能潜力。不断优化废弃物管理流程，合理处置各类有害及无害废弃物，保障废弃物处理的可控性、安全性与环保性。

绿色办公

强化碳排放管理：优化碳排放管理系统，升级统计核算功能，增加数据分析功能，筹建节能技改项目库，进一步夯实碳足迹管理基础，实现了碳排放管理的系统化和数字化，为推动全行节能减排工作提供有力依据。组织开展碳排放管理培训班，面向分行、建研中心（研究院）、直属机构、综合化经营子公司负责碳排放管理工作的业务骨干，培养碳排放管理的人才队伍。

能耗监测：面向全行开展能源审计工作，通过对各机构的能源使用效率、能耗水平、能源利用等经济和环境效益进行综合监测、诊断和评价，摸清能源利用现状。排查主要耗能设备，优化设备运行方式，提高能源利用效率，分析挖掘节能潜力，明确节能方向和重心。

能源耗用：推进绿色节能设施建设，针对办公照明灯具、太阳能热水器、空调等用能设备进行全面的升级改造，旨在提高资源利用效率，降低能源消耗。在用电管理方面，倡导节约用电，优化办公电梯运行模式，杜绝“白昼灯、长明灯、无人灯”现象。在用水管理方面，定期巡检供水系统，杜绝“长流水、跑冒滴漏”。在公务用车方面，优先使用新能源汽车，减少燃油消耗和尾气排放。

无纸化办公：全面推行无纸化办公，积极部署绿色低碳新型数字化设备，致力于业务办理流程的数字化和低碳化。推广应用无纸化办公系统，充分利用协同办公平台、电子邮箱、“龙视讯”视频会议系统、“即时通”“建行员工”等线上工具，实行起草、流转、审签、办结、存档以及行务信息的全程电子化处理，做到非必要不打印，减少纸质文件及一次性办公用品的使用，减少能源消耗，提高流转效率。

废弃物处置：结合本行《IT 资产管理操作规程》，积极优化各类有害及无害废弃物处置。对于电子及有害废弃物，公开招标选择合规回收商，确保合规处置；对于无害废弃物，规范生活垃圾的处理，积极实施环保处置方式，定时清理、分类生活垃圾，清运厨余垃圾，并提升回收效率，减少环境污染。

绿色网点

- 制定下发《关于有序有力推进绿色网点建设的指导意见》，促进绿色低碳化网点建设，致力于打造环保节能、智慧运营兼备的绿色网点。截至 2024 年 6 月 30 日，全行累计共建成开业绿色网点 293 个。改造或新建网点的可再循环材料用量占比于 2023 年末达到 67.15%，完成前期减排目标。
- 在境外机构建设方面，建行新西兰作为新西兰首家获得当地权威官方机构 Toitu 颁发“碳中和”认证的中资银行，自 2022 年获认证后，2023 年再次获颁“碳中和”认证。悉尼分行自 2021 年获得澳大利亚官方机构 Climate Active 颁发的“碳中和”认证后，已连续三年获颁“碳中和”认证，成为在澳中资企业中唯一连续三年获此认证的中资企业。法兰克福分行连续两年获得由德国本地认证机构颁发的“碳中和”认证。

绿色服务

- 促进业务交易电子化，积极推进电子凭证使用，加快拓展电子凭证会计数据标准深化试点工作。截至 2024 年 6 月 30 日，本行累计开具银行电子回单 909.97 万张、电子明细清单 475.75 万张、数电票 677 张。接收端方面，共处理符合标准的经费类相关电子凭证 101.16 万张。其中，数电发票 55.87 万张、电子非税收入一般缴款书 0.64 万张、银行电子回单 44.41 万张、银行电子对账单 0.24 万张。全面压降纸质凭证印制成本，截至 2024 年 6 月 30 日，全行凭证账表印刷费较 2023 年同比下降 44.45%，同比节约印刷凭证纸张 2 亿余张，约合减排二氧化碳 2,800 吨。
- 积极推动信用卡纸质表进件和账单介质的更新迭代，通过优化进件渠道账单发送方式规则、微信交易贴尾、电子账单宣传等方式，提高电子账单替代率。截至 2024 年 6 月 30 日，电子账单替代率达 92.23%，同比增长 0.9%，累计减少纸质账单 100 余万封。

绿色数据中心

- 修订《数据机房基础设施容量管理办法》《数据机房基础设施能效管理办法》《绿色节能操作指南》等制度，规范数据中心低碳环保运营管理；发布《运营数据中心 IT 机房节能管理实施细则（试行版）》，推动科学合理绿色地使用机房基础环境资源，降低机房能耗，减少机房碳排放。
- 积极推动低碳绿色的金融级数据中心建设。以“电能利用效率（PUE）<1.2”为核心指标，对标国家绿色数据中心评选标准，积极推进内蒙古新数据中心施工，并在贵州新数据中心供配电系统、空调系统、智能化系统等方面设计过程中落地节能要求。
- 持续推进机房空间的精细化管理，减少机房碎片化空间，重点优化了信息技术应用创新设备的机柜级部署模型。
- 逐步对现有数据中心老旧机房进行绿色改造，完成北京洋桥中心和武汉南湖中心各一个机房模块的改造，采用冷通道封闭技术，提高制冷效率，降低能耗。
- 在冬季和过渡季节，通过板式换热器充分利用外部自然冷源实现机房自然冷却，最大限度减少机械制冷时间，降低空调系统运行能耗。
- 采用水源热泵技术，将机房产生的大量热源回收利用供给办公区，用于冬季采暖及全年生活热水。
- 严格执行维护保养计划，及时更换磨损部件，添加润滑油脂，保证基础设施设备处于良好的健康状况，实现持续性高效率运行，降低非必要损耗；对冷却水水质进行实时管控，精准控制水质各项指标，有效减少冷水机组换热器的结垢，提升换热效率；对冷水机组运行温差进行持续监控，并及时清洗制冷主机换热器提高换热效率。
- 建立能耗分析管理机制，通过能耗数据收集、基线梳理、例会分析等措施，排查异常能耗，为各项节能调优提供数据基础。
- 开展数据机房节能改造。武汉生产园区已完成数据机房全部冷却水及冷冻水泵变频改造，优化控制逻辑，按照运行需求自动调节水泵的运行功率；对精密空调加装群控控制器、送风温度传感器等，实现精密空调的分区群控管理及精密送风。将机房楼内的传统荧光光源改造为 LED 光源。
- 北京稻香湖生产园区实施“智慧园区”项目 ICIM 系统，实现通过数据指标驱动运维活动的预测性管理，通过运营数据采集与关联分析，统计分析规律并形成决策依据，精准精确地提高了资源利用率和管理效率。
- 北京稻香湖生产园区通过调研分析各类 IT 设备耐受环境温度，结合机柜、设备进风温度及精密空调系统负载数据，开展精密空调出风温度和风机转速调优测试，根据不同负载机房模块的实际情况确定调优和推广方案，在风险可控的前提下降低机房能耗。

绿色采购

- 持续推进落实绿色低碳采购，对于《绿色采购商品目录》内的商品，在采购全流程落实绿色采购要求。在选型测试环节，增设绿色评价指标；在候选商选取环节，同等条件下优先选取绿色资质多、绿色成分高的供应商；在采购执行环节，提高绿色指标权重。
- 大力推广数字化采购，在保证风险可控的前提下，持续提高数字化建设能力，全面推行采购全流程线上化操作，提升绿色采购质效。
- 动态发布《绿色采购工作简报》，广泛分享绿色采购实施策略及工作思路，引导全行践行绿色采购。

案例 | 推进绿色网点建设

本行积极推进绿色网点建设，将广东中山小榄支行打造为绿色网点。该网点采用绿色装修工艺，选择符合无毒害、可循环利用要求的达标绿色建材，减少现场施工污染；应用智能能耗监测平台，实时监控各区域用电状况，并安装智能照明设备，可根据人流情况自动调节室内光亮度，减少能耗；建设金融环保树互动场景和新能源充电桩，通过智能互动方式鼓励员工、客户绿色出行；积极开展绿色理念宣传，在入门处醒目位置摆放绿色低碳宣传海报、折页及播放宣传视频，在劳动者港湾阅读角摆放了关于绿色低碳环保系列书籍，免费供广大客户取阅，全面普及绿色低碳环保知识，践行社会责任。



案例 | 打造“员工碳足迹”交互专区

本行充分响应绿色发展号召，全面推进低碳运营策略，专项打造“员工碳足迹”交互专区。通过在线审批、在线培训、线上会议及智能食堂等具象化场景以及趣味性设计，鼓励员工绿色办公、低碳生活，加深员工对环境保护和绿色低碳理念的理解与认同，打造“低碳建行，美好生活”的绿色名片，目前已在浙江省分行试点推广。

树立绿色环保理念

本行持续开展内外部绿色环保理念宣贯，广泛开展绿色低碳研究与分享，营造全行绿色文化氛围。结合世界地球日、全国节能宣传周和全国低碳日等，开展全行范围节能降碳宣传；组织义务植树、垃圾分类等环保公益活动，与外部机构合作开展“劳动者港湾公益林”等环保助力项目，拓维环保主题活动和知识宣传；围绕自身碳足迹管理成效开展对外宣传，发布 ESG 相关主题推文，获得境内外机构投资者和社会大众广泛关注。

案例 | 普及绿色低碳理念，引导践行低碳行为

本行通过“中国建设银行”微信公众号普及绿色低碳理念，如绿色出行、回收利用、数字支付等理念，鼓励客户积极践行绿色低碳理念，并通过“中国建设银行”手机银行 App “低碳生活”支持用户记录低碳行为。“低碳生活”是本行于 2022 年初推出的个人碳账户服务，通过采集个人客户“金融+非金融”24 类低碳行为数据，核算碳减排量，评价减碳能力，开展碳普惠激励，以金融力量助力“个人绿色足迹”计量基础设施搭建。截至 2024 年 6 月 30 日，“低碳生活”已为近千万用户提供了 20 亿次碳减排核算服务，累计带动二氧化碳减排量超 3.6 万吨。

2024 年 4 月，本行依托“劳动者港湾”App 开展“垃圾分类知多少”线上运营活动，通过在线答题等趣味互动方式让公众进一步了解低碳环保知识和理念，期间，活动页面访问量超过 5,266 万次，访问人数超过 510 万人。



稳步推进环境目标

本行积极贯彻“双碳”战略，始终坚守节能减排承诺，强化绿色运营管理，稳步推进减排、节能、减废、节水等环境目标，不断提升绿色运营管理精细化水平，制定有针对性的绿色运营举措，定期检视各项环境目标进展，密切关注各项节能减排举措落实情况，持续优化目标实现路径，为可持续发展贡献力量。本行环境目标详情请参见本行《2023 年环境信息披露报告》¹“经营活动的环境影响”章节。

¹《2023 年环境信息披露报告》链接：<http://ccb.com/cn/group/esg/index.html>

03

社会篇



- 人力资本发展 52
- 保护消费者权益 69
- 隐私保护与数据安全 85
- 金融服务可及性 100
- 投身公益慈善 113



人力资本发展

本行将人力资本视作推动企业高质量可持续发展的核心驱动力，以人才发展战略为引领，坚持平等多元的招聘雇佣策略，建立科学、体系化、契合员工优势及岗位特点的人才培养机制，充分挖掘发挥员工潜能。本行为全体员工提供全面多样、科学严谨的福利待遇与关怀措施，搭建公开透明的员工沟通反馈渠道，优化员工意见反馈机制，着力营造平等友好、积极向上的工作氛围，促进企业与员工协同发展。



平等多元雇佣

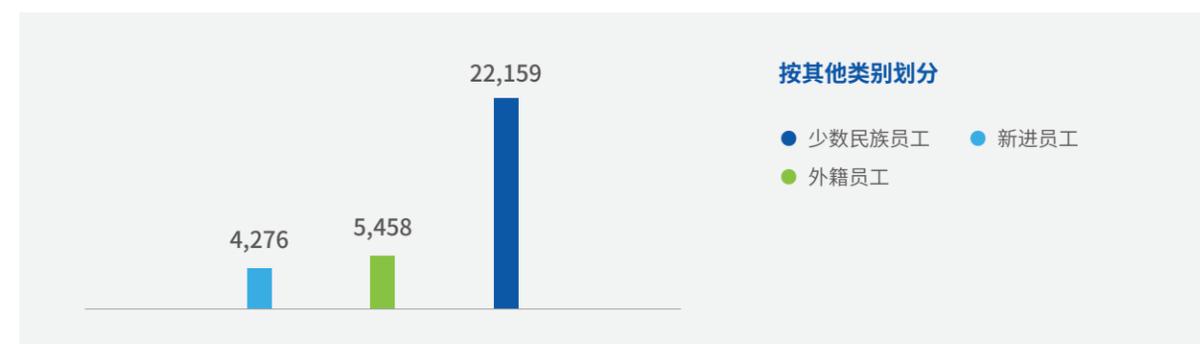
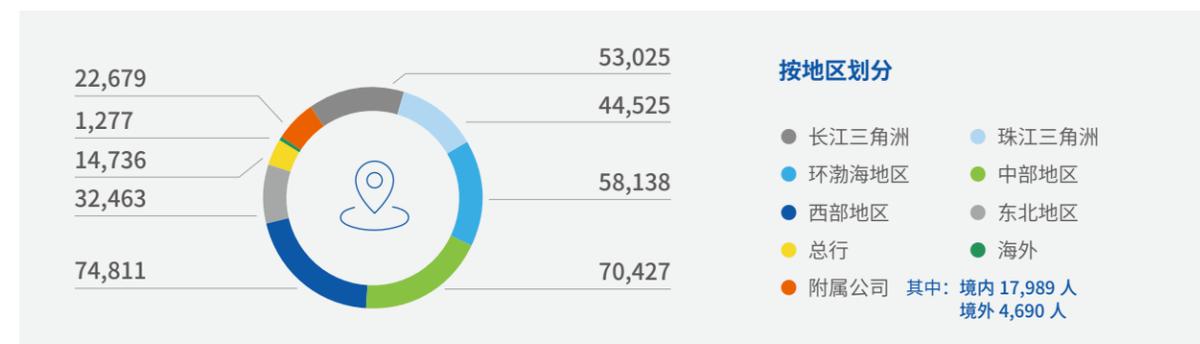
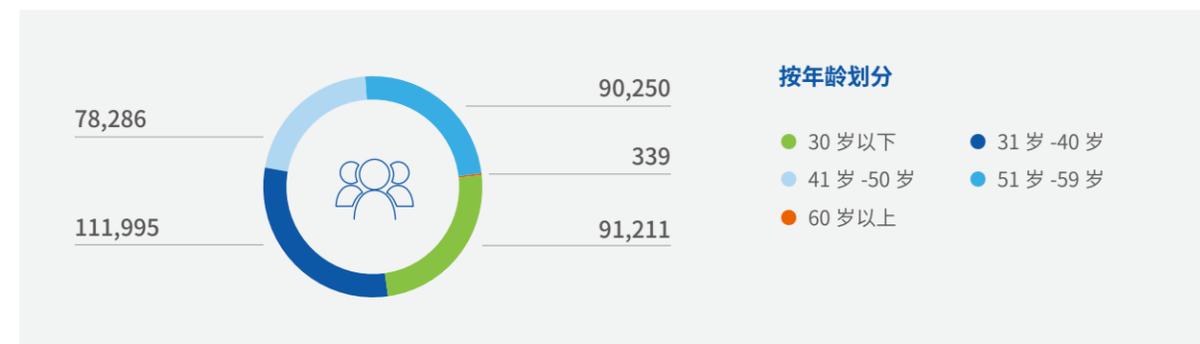
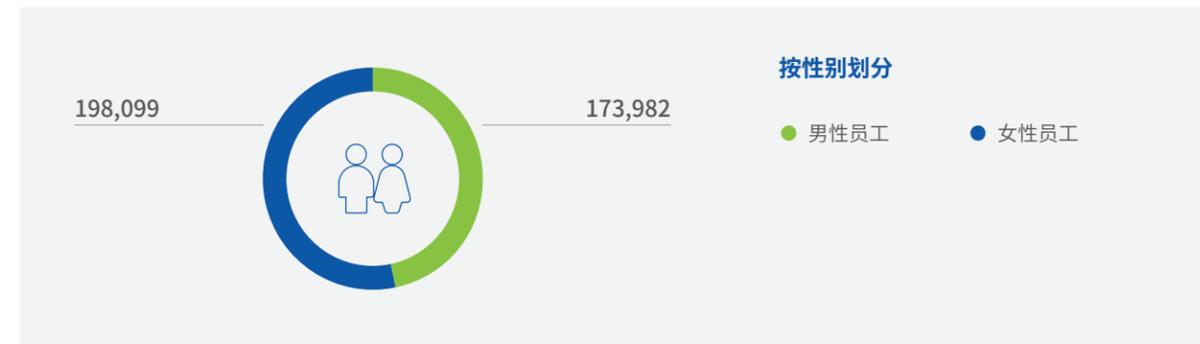
本行积极贯彻落实国家“就业优先”战略要求，切实承担国有大行社会责任，严格遵循法律法规要求开展公开招聘工作，积极拓宽人才选拔渠道，坚持“公开、平等、竞争、择优”的原则，广泛招纳多元化优秀人才。坚决维护就业公平，杜绝性别、民族、地域、宗教等任何就业歧视，致力于构建多元包容、平等公正的就业环境。近年来，本行持续扩大招聘规模，为各类专业背景人才，提供不同地域、机构和专业领域的多元化就业机会。本行恪守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，全面推行全员劳动合同制管理，不断完善和强化劳动用工相关各项规章制度，保障员工的合法劳动权益，杜绝任何形式的雇佣童工及强制劳动行为，确保员工享有平等、公正的工作环境。

同时，本行不断加大对就业服务的支持力度，持续优化提高精细化管理水平，努力营造稳定有序的就业环境，为求职者提供有温度的就业服务。2023 年 12 月，在“中国年度最佳雇主”评选活动中，本行荣膺“中国年度最佳雇主 100 强”。2024 年 5 月，凭借在校园招聘工作中的突出表现，本行再次荣获“2024 最佳雇主校招案例奖”。

截至 2024 年 6 月 30 日，本行各雇佣类别员工人数统计如下：



指标单位 (人)



注：少数民族、新进员工的数据统计口径为建设银行，不含附属公司。

人才发展战略

◆ 人才发展规划

本行高度重视人才发展，落实《“十四五”期间人才发展规划》，在金融科技、财富管理、风险合规、数字化经营、平台运营、绿色金融、乡村振兴、资金业务等重点领域，推进实施重大人才项目和专项人才培养计划。通过专项校园招聘、精准市场化引才、建设人才培养基地等方式，持续推进产教融合，积极开展联合培养项目和毕业生培养计划，完善落实重点人才培养措施，促进高素质金融人才成长。

◆ 人力资本分析

本行常态化开展人力资本分析，基于本行的战略目标与业务发展深入分析人员结构与效能，研定科学合理的人力资源配置策略，以实现可持续高质量发展。本行的人力资本分析包含以下内容：

人员总量

本行实时关注人才储备情况，结合本行的战略规划、业务发展、经营预算等因素，通过人力资源管理信息系统内嵌工具，从多角度评估并分析人员总量需求。

人员结构

本行动态追踪业务发展与需求，充分考量业务量、人员工作效率等因素，推动开展重点岗位所需人员精准量化评估，持续优化人员结构，为本行的人员配置提供科学建议参考。应用数字化分析工具，根据场景进行精细化分析，智能匹配专家人才，夯实多元化人才库建设。

人员招聘与筛选

本行严格把控人员招聘与筛选环节，运用智慧招聘系统及简历解析工具对收到的简历进行分析，重点关注候选人的教育背景、资质能力等关键指标，系统化、智能化提升招聘工作效率和质量，为本行的人才选拔提供了有力支撑。

人员流失

本行高度重视人员稳定对发展的重要性，运用人力资源管理信息系统，做好离职监测分析的基础工作，引导督促各级机构加强离职管理，完善员工离职管理流程，有针对性地改善工作措施，不断提高员工队伍稳定性。

◆ 专业队伍建设

本行不断加大对关键领域专业人才的引进力度，持续拓展人才选拔广度深度，进一步优化员工专业结构，积极推进专业人才库构建，为业务发展与转型提供多元化人才储备与支持。本行结合业务实际需求，聚焦全行重大战略推进，高度重视理工类专业背景人才引进，涵盖金融科技、数字化、绿色金融等关键领域专业人才，进一步提升全行员工专业背景的多元化水平。

本行持续加强专业人才储备，推动全行的专家人才库线上化管理，精心构建反洗钱、数据分析、投行、法律、行业研究、普惠金融、财富管理投研、消费者权益保护等十余个专业人才库，并持续完善人才库信息系统建设。同时，进一步完善海外人才库建设，储备和培养国际化人才，着力打造业务精湛、能力卓越的精英人才队伍，满足全球化发展需要。

赋能员工成长

本行重视员工成长与发展，持续深化员工职业发展培养，赋能员工实现个人职业目标。为不同岗位、层级、专业背景的员工制定有针对性的职业发展计划，帮助员工更好胜任所在岗位，促进员工明确对职业周期及发展方向的认知与规划。同时，搭建广阔的员工发展平台，强化与外部教育机构合作，支持员工获得专业资质与学位，重视员工领导力培训，携手员工共同提升发展。

◆ 教育培训体系建设

在人才发展战略指导下，本行持续加强员工教育培训统筹规划，围绕服务全行高质量发展和人才队伍建设，构建分层分类培训体系，整合行内外优质培训资源，推进网络学习平台建设，以教育培训助力战略传导、业务发展和员工成长。

员工职业发展全周期培训体系

本行根据战略推进和业务发展情况，不断完善企业级学习产品体系，目前已形成从新员工入职、融入，到成长为业务骨干，直至中高级专业人员、管理人员的职业生涯全周期学习产品。按专业序列构建覆盖全行业务板块的学习地图，建立“教材、题库、培训、考试”四位一体知识体系，打通员工学习、测评、发展、晋升的成长路径，推动教育培训成为建设学习型组织的重要引擎。

“建行学习”平台

本行不断优化升级“建行学习”平台，联通内外部优质资源、完善学习功能，稳步增强数字化学习服务能力。不断完善“建行学习”训练营、开放式学习社区等数字化学习工具，加速建设数字图书馆、考试测评系统、资质认证管理系统等，构建高效便捷的数字化学习基础服务平台，推动全行数字化学习理念转型升级。

教育培训资源

本行全面提升专业化教育培训水平，建立“专职教师、兼职教师、行外教师”三位一体的师资队伍体系，截至 2024 年 6 月 30 日，各类入库师资人数达 6,015 人，在企业级学习产品库上线学习项目 418 个，全行教材库在用教材共计 99 套 172 册。

◆ 特定职业发展培训计划

本行持续健全覆盖所有员工的培训发展体系，秉持共建共享原则，积极整合行内外优质培训资源，实施精准有效的培训策略，紧密结合各业务板块业务增长和人才梯队建设需求，深度剖析不同业务条线和岗位所需专业资质或技能特点，实施针对性强、可行度高的特定职业培训计划，确保培训计划精准匹配业务与人才双重发展需要。在培训计划实施过程中，针对员工岗位职责特点和履职能力要求，多渠道、多方式精准实施全员覆盖的分层分类培训。

本行为特定职业发展培训提供资源支持和保障措施，在优化内部培训教学体系的基础上，积极引入优秀外部资源，提升培训的专业化与精细化水平。针对培训需求情况，特邀外部专家讲师授课，助力员工洞察行业前沿动态，掌握核心知识技能；与高校等外部教育机构深度合作，策划制定人才培养特色项目。此外，为员工参与外部专业化培训提供资源支持，助力员工进一步夯实专业能力、提升发展路径。

专业技术岗位等级考试

本行建立了覆盖所有员工的内部学习和考试制度，让“学出来、干出来”成为专业人才职务晋升的主要方式。在构建管理岗位序列及专业技术岗位序列双通道基础上，进一步深化员工职业发展路径规划，完善岗位职务体系，持续优化职务晋升规则，强调基层实践的重要性，通过科学合理的竞争机制选拔优秀人才。通过持续完善全覆盖、分层次的专业技术岗位职务等级考试制度体系，科学合理设置考试科目，涵盖公司金融、个人金融、风险管理、财务会计等领域，鼓励员工在专业领域内持续深入钻研，不断提升自身技能和专业素养。

全行职工主题劳动和技能竞赛

本行积极开展面向全行员工的主题劳动和技能竞赛，充分激发员工劳动热情、工作干劲，以“赛”促“训”，增进学习知识、增强本领、提升技能的热情，引导激励广大员工成才成长、建功立业。2023 年，在全行职工主题劳动和技能竞赛中，总行战略专项竞赛覆盖全行五大业务板块，面向 15 个条线的员工开展，涵盖包括智能风控工具开发应用、对公客户经理能力提升、财富管理专业能力提升、双子星平台经营能力、人工智能等多方面项目，累计奖励集体 621 个，奖励员工 1,149 人，在全行营造了良好的干事创业、建功立业氛围。本行总行将全行各机构自主开展的竞赛活动纳入统筹，向各一级机构拨付专项费用，支持开展分支机构主题竞赛，构建了“全行一盘棋”的竞赛工作格局。

基层网点岗位人员专项培训

本行高度重视基层网点服务工作，贯彻落实网点战略实施和服务品质升级，完善面向网点营运主管、客户经理和客服经理三类岗位的培养体系，增强员工岗位适应力，为全行网点员工赋能减负，助力其更好服务客户，推动网点业务的持续健康发展。



**网点营运主管
培训项目**

聚焦网点营运主管在业务运营管理、合规操作风险防控等日常工作中的重点内容，设置管理精进、风险防范、服务升级、素养提升、交流分享五模块课程，旨在提升网点营运主管协调管理、客户服务、合规运营以及风险防控四方面能力，促进网点运营工作提质增效。2024 年上半年，共开展 7 期现场培训班，累计培养 420 名网点营运主管。



**网点客户经理
培训项目**

聚焦网点客户经理数字化营销和财富管理工作的痛点难点，将数字化、专业化、融合化理念有效融入项目设计，研发党建引领、业务发展、综合素养提升三大类课程，打造“线上专区学习+线下系统培训+训后跟踪辅导”的全链条学习路径。通过多元化学习生态助力联合服务单元队伍规范塑型和专业升级，服务网点客户经理梯队建设，提升网点价值创造能力。2024 年上半年，共开展 11 期现场培训，累计培养 613 名客户经理。



**网点客服经理
培训项目**

聚焦网点客服经理在客户服务、柜面操作、网点运营等日常工作中的重点内容，搭建核心课程体系；通过操作手册学习、微课学习、现场培训、焦点直播、考前辅导等多种形式，帮助网点客服经理强化岗位认知、加强风险防范、提升职业素养。同时，加强线上学习专区建设，营造数字化学习环境，满足网点客服经理考试、认证、提能、交流等学习需求。2024 年上半年，共开展 14 期现场培训，累计培养 827 名网点客服经理。



国际化人才培养

本行持续深化国际化人才及专业人才培养，广泛延伸合作网络，引进国际前沿的金融理念与最佳实践，着力打造具备全球视野、专业技能和国际竞争力的员工队伍。响应国际化发展需要，依托“建行学习”平台，为全体员工提供丰富多样的外语学习资料，助力国际化人才的培养与壮大。借鉴国际经验推动业务高质量发展，开办“国际在线讲堂”，邀请全球知名教授及行业专家以在线讲座形式分享洞见，主题涵盖宏观经济形势、内控合规、绿色金融、住房金融等。持续打造国际化金融人才队伍，在“建行学习”平台上线“特许金融分析师（CFA）”等学习资源，为本行员工通过相关资格认证提供学习支持。

与外部机构合作培养

本行持续推动完善专业人才培养，强化内外部培训资源支持，深化各业务线人才储备，全面提升岗位专业知识与技能素养，优化专业服务能力与实践水平。

人才类别	规划举措	培训成果
国际金融业务人才	与西南财经大学合作，开发设计“建设银行增强国际竞争能力系列学习项目”“走进 RCEP 区域 -- 东盟金融互联互通培训项目”。持续培养国际金融专业人才，助力本行提升国际竞争能力。	2024 年计划举办 6 期培训班，旨在为建行业务提供专业化系统性国际业务培训。
风险管理人才	与南开大学合作，共建系统性风险研究中心，与中南财经政法大学合作共建信用风险管理教研中心，助力提升员工系统性风险、信用风险、绿色金融等领域专业能力与素养。	2024 年举办 1 期信用风险管理专题培训班，旨在提升员工信用风险管理专业素养和能力。
法律专业人才	与中南财经政法大学合作，充分发挥高校国家级重点学科、国家级法学实验教学中心等独特优势，合作开发设计“法律专业能力提升学习项目”。	2024 年举办 1 期培训班，旨在提升全行法律条线人员实务能力，强化法律意识。

◆ 毕业生培养 / 实习计划

本行持续加大对高潜力青年人才的培养力度，精心制定丰富的毕业生培养计划，提供清晰的职业发展路径，帮助其融入建行文化，深入了解建行的企业价值观，实现个人与企业的共同成长。

毕业生培养计划

本行持续开展线上人才计划，培养对象为在本行合作高校中取得优秀学术成绩的学生，经过严格筛选后，将为优秀高校学子提供为期 5 个月的线上人才计划项目，每月会围绕不同的专业主题开展深度学习，通过互动式研讨会和线上学习项目，引导学生深入探索自我潜能，发现更多自我发展机会，为未来职业生涯打下坚实基础。

“建习生”实习计划

本行自 2019 年起面向境内外全部高校、全部专业在读学生，开展“建习生”暑期实习项目，提供银行实习和职业体验，助力学生了解银行业务，积累实践经验。为 IT 类专业的在校生提供金融科技专项暑期实习计划，深度参与本行金融科技课题研究与应用、数字化平台建设与运营等工作，深化在校生对本行金融科技实力及岗位的认识，吸引和储备金融科技领域的高潜力人才。



暑期实习期间，同步举行“建习之星”评选和“Fintech 超新星”大赛系列活动，表彰在实习中表现优异的学生，并提供校园招聘衔接政策，为本行校招储备优秀生源。自 2019 年至今，“建习生”暑期实习项目累计吸纳近 6 万名在校大学生到本行实习，显著提升了本行在就业市场的雇主形象和吸引力。

“遇建未来”青年员工培养机制

本行对员工职业起步阶段给予充分支持与引导，打造“遇建未来”青年员工培训品牌，进一步完善“入职培训 + 融入期跟踪培养 + 管培生培养”三支柱培养模式，全方位支持青年员工的成长与发展。

新入职员工培训计划。全面开展一体化新员工入职培训。邀请总行部门相关负责人，围绕本行企业文化价值、产品及服务、领导力建设等核心方面开展新员工线上培训，覆盖总行本部、一级分行、直属直管机构、多家境内子公司及境外机构，确保集团新员工培训的规范性和统一性。

青年员工融入计划。本行对入行 3 年内的基层青年员工进行跟踪培养，帮助该群体熟悉行内业务进展并确定其职业成长路径。该计划筛选网点客户经理和高柜柜员两个关键岗位，结合融入期员工能力短板和学习偏好，研发实施线上训练营、线下示范班、实践跟踪辅导、导师赋能培训、训后固化培养五个阶段，并为分行项目落地提供支持，持续提高融入期员工的适岗能力，帮助其更好融入团队、快速成长。

管培生培养计划。本行依托“2+N”高潜青年人才培养体系，以跟踪式、阶梯式的人才培养模式，培育面向未来、具备创新意识、综合能力突出的青年人才，为建行打造雇主品牌，储备战略人才。基于创新孵化模型，引导管培生挖掘业务开展过程中的问题并探索解决方案，推动创新理念、设计思维和行内业务实际有机融合，推进送教上门，持续更新学习资源。

◆ 支持员工获取职业资质及学位

本行持续深化员工专业能力与资质培养，面向所有员工（包含劳务派遣用工）推行全面的专业资质认证支持计划，积极提供专业资源支持，鼓励员工追求更高等学位，拓宽知识视野和增强竞争力。同时，不断完善内部资质认证体系建设，确保员工的专业能力得到准确评估，持续推进专业技术岗位职务等级考试，促进广大员工共同提升职业素养和专业技能，全面携手员工共进。

搭建内部资质认证体系

本行不断完善自主研发的财富管理专业人才认证培养体系，依托“建行学习”平台打造资质认证体系化课程和线上学习专区。截至 2024 年 6 月 30 日，已累计培养认证 12.1 万名“中国建设银行金融理财师（CUFP）”。为提升全行网点客服经理的专业素养和服务水平，面向全行推出网点客服经理资质认证体系，自主研发初、中、高三个不同层级的网点客服经理资质认证课程并通过线上学习平台组织学员进行学习，截至 2024 年 6 月 30 日，累计通过网点客服经理资质认证人数达 6.9 万人。

支持获取外部专业资质认证

本行支持所有员工获取外部专业资质认证，鼓励员工不断提升自身专业素养。包括为所有员工免费提供特许金融分析师（CFA）备考辅导资源；每年组织员工参加国际反洗钱师资质认证，截至 2024 年 6 月 30 日，本行取得国际反洗钱师证书学员达 2,500 余人；对于客户经理、财富顾问、合规经理等相关专业领域人员，参加并通过注册会计师（CPA）、特许金融分析师（CFA）、特许金融分析师（CFA）ESG 投资证书、金融风险管理师（FRM）、金融理财师（AFP）、国际金融理财师（CFP）、注册税务师（CTA）、公司金融顾问（CFC）、国际财资管理师（CTP）、认证私人银行家（CPB）、国际公认反洗钱师（CAMS）等职业资格认证的将获得本行考试费用支持，在同等条件下可优先聘任专业技术岗位职务。

此外，本行积极鼓励并支持员工提升专业技能，携手境内外高校合作开展员工专业认证培训项目，为员工提供专业的学习和发展平台，助力员工获取专业资格证书。联合香港大学开展“数据分析师认证培训项目”，截至 2024 年 6 月 30 日，共计 218 名学员通过所有项目考评，获得由香港评审局认证的专业资格证书。

开展员工学位项目

本行支持员工提升金融领域专业素养和实践能力，与高校等机构组织开展员工学位项目，充分发挥高校资源优势，拓宽员工视野、深化专业知识理解，助力员工在职业道路上取得长远发展。与香港科技大学合作开展“金融科技硕士项目”，为本行员工提供一年学制的全日制深造机会，同时，依托金融科技教研中心研究完善金融科技课程体系。

◆ 领导力发展培训

本行持续健全各级岗位员工领导力培养机制，加大领导力培训资源的投入与支持，广泛提升员工管理能力，针对关键岗位设立岗位继任计划，确保人才梯队的连续性和稳定性，加强各级管理人才储备力量，进一步夯实本行可持续发展基础。

领导力理论实践探索

领导力的发展对于国有企业履行好其职责使命，保持持续健康发展具有重要意义。本行制定并积极贯彻落实《新时代加强和改进人才工作的意见》，满足全行高质量发展对各级领导干部的能力素质需要，在深度解读习近平总书记重要指示和中央有关精神、把握未来发展趋势和竞争态势、结合本行业务发展的基础上，创新性地从中国共产党党史和党建工作中汲取智慧，基于“讲政治、懂经营、会管理”三方面核心要求，推出“善建者”领导力培训提升模型。

同时，围绕“善建者”领导力模型进一步开发模型使用手册、领导力修炼手册、领导力模型系列微课等配套工具和相关教学活动，并在主体班、蓝英班等班次中创新应用，以模型为核心设计领导力教学模块，通过领导力模型沙龙、领导力董事会等活动引导学员运用模型及配套工具进行个人领导力修炼，以期通过统一培养标准、明确修炼路径、提供辅助工具来搭建起本行领导干部提升领导力的全景图，切实助力全行高质量发展和干部成长。

领导力核心课程体系

为提升领导干部履职能力培训质效，培养讲政治、懂经营、会管理的人才队伍，本行紧紧围绕全行中心工作和自身职能，以“熔炉”三色教培体系为框架，不断推出并完善红色党建类、蓝色业务类、绿色领导力类课程，目前已形成《建设银行的红色基因》《高质量党建引领高质量业务发展》《战略加速器》《善建者行 全面提升领导力》《领导力沙龙》等多门特色课程。同时，不断创新培训方式方法，积极打造讲授式、案例式、模拟式和体验式等特色课程，持续提升教学培训工作实效。比如，《党的好战士——张富清党性修炼情景案例课》因形式新颖、深刻感人，影响力持续扩大，多次在分行和行外现场讲授，真正实现传递建行声音、讲述建行故事、展示建行风采。

2024 年上半年，本行党校在已有基础上持续完善《辨色识人——4D 领导力》体验课程，更新修订全套辅助教具和课程手册，并为 2024 年党校春季学期第 48 期进修班等重点班次授课。课程从实际管理工作中的痛点难点入手，设置真实生动的企业经营场景，融入场景模拟、小组决策讨论等授课方式，通过贴近实际的高质效培训，营造沉浸式课程体验，以帮助本行领导干部提升自我认知、有效沟通、高效管理和客户突破能力。



一线管理者领导力培训

本行重视对一线管理者的能力提升，加大领导力培训资源的投入与支持，广泛提升员工管理能力，形成“网点行长—县域支行行长—二级分行行长”领导力三级进阶培训体系。

网点行长 能力提升学习项目

基于组织培养要求，将培训群体细分为新任职网点行长、网点行长兼职讲师和网点行长后备人才，针对每类群体形成标准化课程体系，综合运用直播、线上训练营、线下集中培训、送教上门等多种培训形式，更好满足一级分行对网点行长的常态化培养需求。同时，关注分行个性化需求，针对性匹配培训内容和组织形式，进而协助分行总结员工培训工作经验，形成网点行长特色化培养模式，打造网点行长培养项目样板间。截至 2024 年 6 月 30 日，共开展 21 期轮训班，培养 1,191 名网点行长及后备人才。

县域支行行长 能力提升学习项目

县域支行行长对县域机构业务发展起着重要的引领作用。本行开展县域支行行长能力提升学习项目，围绕县域支行行长工作实际，设计“应知应会+实战实践”两大模块，针对性提升该群体党性修养、风险防控、合规经营等方面的履职能力；项目应用 MBTI 等性格分析工具，组织学员开展能力素质测评，帮助学员了解自我特质，同时为组织学习内容、选择教学方法等提供依据，有效提升培训针对性。

二级分行行长 能力提升学习项目

二级分行行长是本行战略落地和业务发展的核心力量。项目打造训战结合的案例教学模式，邀请本行在经营管理、创新变革等方面表现卓越的二级分行行长进行案例分享，通过真实案例剖析及经营实战策略分享，提升培训的有效性。此外，项目组织学员进行知识萃取和案例编写，深度还原二级分行行长真实工作场景，用场景案例串联领导力知识点，将业务实践与理论知识相结合，助力学员提升业务能力和管理水平。



关键岗位继任体系

本行高度重视人才整体规划和系统布局，强化各级机构高层管理团队的建设，积极发掘、培养和选拔优秀的年轻人才，为本行的可持续发展注入源源不断的新生力量。积极优化员工职业生涯发展路径，明确清晰的岗位职务体系，制定执行管理人员继任计划。针对行内的年轻员工群体，全面优化管理人员选拔、培养和管理全链条机制，明确管理层常态化配备年轻管理人员的比例目标。2024 年上半年，本行围绕关键岗位继任机制，开展了多元管理工作。

实施保障机制

本行高度重视关键岗位继任者培养，建立管理层继任计划机制，规范继任者管理工作流程，为本行的可持续发展和稳定运营提供有力的人才保障。本行制定相关制度，明确继任者的选拔标准、培养计划、档案管理、考核评估等具体要求，规范继任流程以及继任者管理工作。本行管理层负责参与指导关键岗位继任管理工作并对有效性进行监督，总行人力资源部门负责具体执行，各业务部门负责人协同负责继任者管理工作。

本行定期梳理团队构成和人员需求，识别关键岗位人员的流动风险，针对流动风险高的关键岗位，根据岗位特点梳理岗位需要的专业技能，设立选拔标准，制定详细的继任培养计划，寻找匹配的潜在继任者，建立并实施严谨公平的选拔机制，筛选具有潜力和能力的继任候选人参与继任者培养计划。建立继任者档案和年度考核机制，定期对候选人的表现和能力进行评估，评估结果将作为任用的重要依据，确保选拔出最适合岗位需求的继任者。

本行每年对继任者进行审核，重点考察其绩效表现、评估结果、收到的评价以及岗位所需技能的掌握程度等，通过持续的跟踪，确保关键岗位继任者能够胜任该岗位，继任流程公平、公正、有效。

与教育机构合作开展联合培养

本行不断深化与教育机构的合作，与北京大学汇丰商学院、北京外国语大学、上海外国语大学等一流高校广泛开展合作，积极打造独具特色的联合培育机制，为员工提供丰富多元的学习与交流机会，全力培育具备卓越才能和专业精神的金融人才，推动人才梯队向更高质量、更专业化方向发展。本行积极与专业教育机构开展合作，充分发挥外部资源优势，为中高级管理人才、海外人才库等成员提供分层、分类的国际化培训。

本行携手境内外优秀高校开展合作，共同制定并实施联合培养计划，专注培养和提升关键岗位人才的专业技能和综合素质。

- 本行与西安交通大学合作开设“建行金融科技菁英班”两年制辅修培养项目，致力于培养具备新兴前沿技术视野及一流金融专业基础的复合型人才。该项目每年面向西安交通大学在读理工科的本科生、硕士生、博士生招生，学业完成后可获辅修经济学学士学位和相关学历证书，截至 2024 年 6 月 30 日，累计 49 名学生完成项目并结业。
- 深入推进与香港科技大学合作，其中“金融科技硕士项目”为本行员工提供一年学制的全日制深造机会，金融科技教研中心研究完善了金融科技课程体系。本行积极推进与第三方机构之间的紧密合作，制定人才培养方案，培养有竞争力的金融人才，推动金融行业的均衡发展。

非薪酬福利

本行秉持“以人为本”的核心理念，将员工权益保护置于重要位置，积极践行员工关爱，建立了覆盖全体员工（涵盖劳务派遣用工）的非薪酬福利体系，致力于满足员工的多样化需求，营造平等团结、人企共进的良好企业氛围，共同推进企业的持续发展。

◆ 休息休假权利

本行高度重视并切实保障全体员工（涵盖劳务派遣用工）休息休假权利，明确设立带薪年假、探亲假、婚假、丧假、产假、哺乳假、病假、工伤假、事假和公假等休假种类，积极倾听员工意见和建议，不断完善优化休假福利，结合地方政策和规定及时优化调整子女护理假、男员工陪产假、夫妻育儿假等规章制度，努力营造和谐良好的企业氛围。

◆ 员工保险及补充医疗

本行严格执行国家政策要求，为全体员工足额缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险以及住房公积金，并为全体员工建立企业年金计划和补充医疗保险计划，补充医疗保险计划以商业团体医疗保险为主。此外，本行还为员工搭建高性价比健康保险产品团购平台，联系社保机构为女性员工提供生育津贴申领服务，多渠道、全方位搭建完整医疗保障体系。

◆ 身心健康关爱

本行始终将员工的身心健康放在首位，将员工健康关爱贯穿于员工工作和生活的细节中，督促员工定期检查身体健康状况，及时发现潜在健康问题，每年为全体员工提供健康体检福利。本行持续关注职工心理健康，着力做好职工心理健康服务工作，积极组织开展各类心理解压活动，通过开设心理健康讲座、开通心理咨询热线、建设心理健康人才队伍等方式，为职工舒缓解压。2024 年上半年，总行依托专业机构为总行本部职工提供 93 小时一对一心理咨询服务。

◆ 女性员工关爱

本行始终将女性员工的福利待遇和特殊关爱放在重要位置，制定一系列关爱女性员工的措施，持续深化女职工特殊关怀关爱，营造包容、平等和温馨的工作环境。重点维护女职工各项权益，积极解决女职工关心的薪酬分配、休息休假、教育培训、成长成才、“经期、孕期、产期、哺乳期”四期保护、福利待遇等问题，推动落实女职工专项集体合同协商、签订、履约“三同步”工作。在全行广泛开展庆祝“三八”国际劳动妇女节系列活动，举行第三届“新时代·新征程·新女性”主题系列活动，组织全行女职工开展“玫瑰书香 悦读畅享”读书征文活动，营造温馨的节日氛围。持续深化女职工关爱室建设工作，引导建设资源进一步向基层倾斜，打造集女职工哺乳、减压、学习、交流为一体的女职工关爱港湾。组织开展全行女职工关爱室建设情况调研，了解现阶段女职工关爱室建设情况，总结并量化全行女职工关爱室建设工作成效。截至 2023 年末，全行已建女职工关爱室 3,720 个，得到广大女职工的高度认可。

◆ 帮扶互助体系

本行构建完善的帮扶互助体系，旨在为员工提供相互支持、共同成长的工作环境。本行进一步完善工会困难帮扶机制，为困难职工提供精准帮扶，着力解决员工紧急性、特殊性困难，不断提升帮扶工作水平和质效。持续深化工会送温暖工作，坚持常态化送温暖、及时开展专项送温暖。重点关爱慰问基层一线、艰苦地区和生活困难职工，重点关注困难劳模、单亲困难女职工等特殊群体，切实将组织的关怀和温暖传递给职工。

对经济相对欠发达地区困难职工之家进行帮扶，开展“关爱小家 温暖大家”职工之家帮扶活动，职工之家、职工小家建设工作坚持以职工为主体，从解决职工最关注、最急需解决的问题入手，因地制宜改善职工休息、健身、减压条件，建设活动室、活动角等，为员工赋能减压，不断提升职工获得感、幸福感、安全感。截至 2023 年末，全行职工之家、职工小家建设数量达到 11,409 个，职工获得感、幸福感、安全感显著提升。

◆ 常态化节日关怀活动

本行通过常态化节日关怀活动增强员工的归属感和幸福感，让员工感受到温暖和关怀。持续做好精准帮扶、分类施策，重点做好患重病、工伤病亡、遭受各类灾害或突发意外等情况造成生活困难的职工家庭慰问工作，加大对挂职锻炼、定点扶贫、交流任职干部以及基层一线、老少边穷地区和节日期间坚守工作岗位的干部职工、劳动模范和技能人才的走访慰问力度。深入开展春节、元旦“两节”送温暖活动，2024 年春节、元旦期间，全行各级工会组织共筹集慰问款物超 5,400 万元，走访慰问机构网点 9,944 个，慰问困难职工、一线职工、劳模先进、派驻挂职干部等 9 万余人次，并为困难职工提供生活救助、医疗救助、子女助学救助等。

◆ 多元文体活动

本行鼓励员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好，常态化开展形式多样的文体活动。全行各级工会根据职工兴趣爱好和实际需求，因地制宜组织开展各类文艺、体育、读书征文、宣讲展示、公益项目等活动，丰富员工的业余生活，提升员工团队的活力与凝聚力。2024 年上半年，本行组织举办全行职工主题书画摄影展、全行第七届职工羽毛球比赛等职工文化体育活动，展现职工风采、凝聚发展动能；持续在全行范围内开展“网点员工节”活动，进一步提升基层一线员工职业幸福感。



强化民主管理

本行坚定保障员工合法权益，高度重视员工民主管理，持续完善民主沟通机制。深化开展绩效评估工作，与员工建立良好的绩效沟通桥梁。拓展民主沟通渠道，鼓励员工进行交流反馈，注重维护员工隐私安全。广泛开展员工满意度调查工作，倾听员工意愿与建议，驱动持续优化改进，致力营造民主、平等、开放的企业氛围。

◆ 定期绩效评估与反馈

本行建立了覆盖全部员工的绩效管理体系，并持续完善绩效管理规章制度建设，明确考核方式、考核流程、考核结果反馈等方面的管理要求，统一绩效考核导向。在广泛征求员工意见和建议并履行职工代表大会或全体职工大会等民主程序后，各级机构制定考核办法并向全体员工公布，确保员工理解考核内容和相关要求，做到公平公正、公开透明。本行建立了定期考核机制，员工考核周期主要分为季度考核和年度考核，年度考核以季度考核为基础，兼顾长短周期考核。

本行绩效考核流程主要包括以下四个环节：



◆ 员工意见申诉上报

本行始终秉持倾听员工心声的理念，通过多样化的渠道征求员工意见，积极引导员工进行反馈。本行致力于构建触达所有层级员工的意见反馈体系和渠道，如职工代表大会、体验之声（VOX）等。通过官方网站、内部通知、电子邮箱、内部通讯工具等多种方式，广泛宣传意见沟通反馈上报渠道，鼓励员工积极参与。

本行设立员工匿名反馈渠道，严格规定员工个人信息及反映意见的授权与知悉范围，在意见处理流程中严格落实信息保密要求，控制数据留存时间，确保员工个人信息安全。重点关注员工在用工权益及自身发展机会等方面的意见和建议，包括职业发展、劳动关系、薪酬福利、劳动安全、休息休假、技能培训等多个方面。本行支持员工通过电子邮件、内部通讯工具、员工社区、信箱等渠道反馈意见，工会、人力资源部门等相关责任部门定期汇总，对员工意见进行处理、反馈，进一步畅通上下交流渠道，优化完善交互反馈机制，确保员工的意见和建议能够得到有效落实和回应。

职工代表大会：

本行构建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级职代会体系，推动二级分支以上职代会建制全面覆盖。通过“职工代表走基层”等多样化活动，不断丰富民主参与渠道，提升工作效能，激励全行职工依法通过职代会等民主管理形式深度参与企业的决策、管理和监督过程，提升职工代表的履职能力，构建企业与职工共同发展、互利共赢的和谐劳动关系。同时，充分发挥工会作为党联系职工群众的桥梁纽带作用，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。努力畅通会员意愿的表达机制，提高工会会员对工会事务的参与度和满意度，共同推动企业民主管理的深入发展，构建企业与员工发展共赢的和谐劳动关系。

体验之声（VOX）：

本行创新打造体验之声（VOX）用户社区并投入运营，为员工自下而上参与本行管理提供便捷通道，致力于倾听每位员工的心声。在“VOX 社区”，所有网点员工均可实名或匿名自由表达意见，提出的意见由后台支持团队进行分析、整理和补充。本行充分尊重员工隐私权，确保实名发声的员工信息仅在社区内部可见，未经员工本人同意，不对社区外公开，保障员工个人信息安全。

为确保员工反馈的问题得到有效处理，本行严格执行“VOX 社区”“收集—整理—解决—跟踪—反馈”闭环管理机制，总行渠道与运营管理部作为牵头部门统筹协调相关事项。用户意见经分析整理后，依不同性质交由相应主管部门进行深入分析，同时持续跟踪并督导问题的解决进度。对于已解决的体验问题，及时向员工反馈处理结果，并在需要时进一步征求员工的评价和建议。此外，为加快问题解决效率，本行建立跨部门的绿色通道，确保各部门之间能够迅速响应，协同工作，共同为员工解决工作中遇到的问题。通过“VOX 社区”机制，切实改善员工工作体验，提高员工的满意度和归属感。自 2020 年 6 月上线至 2024 年 6 月 30 日，“VOX 社区”累计收集员工意见 4,652 条，97% 的用户意见已得到处理解决或正在解决中，受到员工广泛好评。

“爱之家 心港湾”建言献策专栏：

“爱之家 心港湾”是本行员工参与民主管理、为本行全面发展建言献策的平台之一，也是本行关注员工需求、关爱员工发展的重要渠道。本行员工可以通过信息门户网站或者行政事务流程管理系统登录平台，向上发表意见、表达诉求，由专人收集、整理后发送有关部门协办，并由专人督办具体处理流程，确保员工意见得到及时有效反馈，打通广大基层员工对本行民主管理诉求的“最后一公里”。

◆ 员工满意度调查

本行始终将员工视为全行最宝贵的财富，高度重视员工诉求，将解决员工问题作为员工管理服务的重要内容。

为深入了解员工需求，本行建立了完善的员工满意度调查机制，每年面向全行所有岗位、各类型的员工，开展多层次、多角度、多形式、多主题的满意度调查工作，构建与员工之间的有效沟通桥梁，打造互动交流的平台。满意度调查结束后，及时对收集到的数据进行科学分析和梳理总结，反馈给高级管理层及相关管理机构作为重要决策参考。同时，针对员工普遍关注的重点问题或领域深入研究并制定相应的政策措施，确保员工的权益得到切实保障，增强员工的归属感和忠诚度，持续提升员工满意度，共同推动本行的稳健发展。

2023 年全体员工满意度调查中，本行针对职业发展、培训培养、薪酬福利、战略认同、企业文化、直接上级、工作环境等员工普遍关心的问题设计面向全体员工的满意度调查问卷，收回 22 万余份有效问卷。结果显示，本行全行员工满意度达 95.33%，其中，培训培养、战略认同、企业文化、工作环境等方面的满意度超过 95%。

针对 2023 年度满意度调查结果，本行深入挖掘剖析满意度数据，认真梳理员工反馈的意见建议，针对其中员工反馈的普遍性问题和比较突出的问题，及时优化人力资源管理举措，不断完善金融科技人才培养、员工休息休假等政策，继续抓好优化基层员工职业生涯发展、薪酬向基层一线倾斜等政策落实，形成了反馈问题、发现问题、解决问题的闭环管理机制，持续优化基层员工职业体验，推动创造企业和员工双向奔赴、共同发展的良好局面。



保护消费者权益

本行坚持以人民为中心的价值取向，严格遵循监管要求，围绕行内业务发展战略，全力构建“大消保”新格局，努力打造“国内领先、国际一流”的金融消费者权益保护行业标杆。落实《消费者权益保护工作规划（2023-2025 年）》，贯彻消保工作的总体思路并积极检视阶段工作进展，致力于打造“主动化、规范化、智能化”和“全层级、全员工、全过程”的消保管理体系。



本行致力于构建集团一体化消保管理体系，进一步健全责任明晰、齐抓共管的管理模式，将消保和客户服务理念融入全业务和全流程，推动消保工作从解决问题向价值创造转变，从传统方式向数字化和智能化转变，凝聚形成以消费者权益保护为有效支撑的客户服务核心竞争力。本行持续夯实行业领先消保管理水平，以携手客户共生共荣、互促互利为导向，共绘消保工作发展蓝图。

本行严格执行《消费者权益保护审计管理办法》要求，持续强化消费者权益保护工作监督机制，由审计部门牵头组织专业审计团队和审计机构，每年开展消保审计，审查范围覆盖全行消保工作履职情况。董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会定期听取消保审计结果及相关领域工作报告，督导各项整改取得实效。

消费者金融权益保护培训

◆ 制度要求

本行持续开展多元消保专项培训，夯实消保工作领域实践基础，致力提升全体员工消保意识与能力。制定《消费者权益保护教育宣传工作管理办法》，规范消保员工内部培训的开展形式、培训内容、工作职责和注意事项等方面，要求各级分支机构每年应至少开展一次全辖范围内的消保专题培训，每年分支机构党委中心组学习中包含消保内容的次数不低于 2 次，对金融消费者投诉多发、风险较高的业务岗位适当提高培训频次。

◆ 培训对象

本行严格要求全行各级机构所有与客户相关的人员每年必须参加消保专题培训，消保培训全面覆盖全部中高级管理人员、基层业务人员、消保岗位专职人员和新入职人员，确保员工在实际业务流程中充分理解并有效践行消保理念。本行针对全行外呼岗位人员，每年定期开展政策解读、风险管控等多主题消保专项培训，进一步强化全行电话外呼业务人员的消保意识与专业服务素养，确保服务过程中消费者权益得到充分保障。

◆ 培训方式与内容

本行消保员工培训开展方式多样，主要包括消保专题培训、业务条线“嵌入式”培训、网点日常培训、行内平台线上培训、党委中心组学习等多种类型。培训内容主要包括与消保相关的国家法律、监管法规、行内制度文件以及消保业务开展情况和经营管理方法，涵盖范围涉及投诉管理、消保审查、消保教育宣传、消保考核评价、客户信息安全、营销宣传行为规范、适当性管理、信息披露、销售行为可回溯、债务催收等不同方面。本行积极搭建线上消保课程体系，依托“建学学习”平台连续四年组织开展“多彩消保 智慧课堂”课程制作展播活动，发布消保知识课程和分行优秀案例，不断完善“标准化+特色化”消保课程体系，截至 2024 年 6 月 30 日，累计发布超 500 门课程，累计学习量超 466 万人次。

◆ 系统支持

本行建立并不断完善消保培训相关系统功能，要求总行部门、一级分行、二级分（支）行等机构在通过线上线下形式开展消保专题培训、业务条线“嵌入式”培训、党委中心组学习等消保培训后，及时在系统中录入培训信息，统计培训次数和参训人数，督导相关工作有序开展。

◆ 工作进展

2023 年，全行各级机构累计开展消保相关培训超 1.3 万次，参训人数超 230 万人次。2024 年上半年，本行持续面向全体与客户相关人员开展消费者权益保护培训，针对人员岗位及业务条线类别深入推进多元化的专项消保培训与能力建设，并取得良好成效。

2023 年消保相关培训参训人数

超 **230** 万人次

产品及服务审查

本行持续深化产品服务审查体制机制建设，董事会和管理层切实履行产品服务审查管理职能，制定并督导落实相关制度规范。本行积极开展产品风险评估及审查，严格执行产品面市前的审查要求，监督产品的质量与安全，确保产品及服务的严谨性和合规性，保障客户权益不受损害。

◆ 董事会及专门委员会

本行董事会负责审定产品服务创新发展战略及与之相适应的风险管理政策，监督审查相关战略与政策的执行情况；董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督指导产品与服务审查相关消保工作情况，持续关注消费者权益保护相关事宜；董事会风险管理委员会负责监督指导产品与服务创新审查及风险管控相关工作，定期听取产品创新管理情况报告。

2024 年上半年，董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会积极监督产品与服务审查工作情况，审核《2023 年消费者权益保护工作开展情况的报告》和《2024 年消费者权益保护工作计划的报告》，听取讨论《2023 年消费者权益保护行内考评情况报告》，重点关注投诉处理质效、投诉数据监测、问题分析和溯源整改等，要求持续完善消保体制机制，推动消保要求在业务全流程贯彻落实。董事会风险管理委员会听取讨论《2023 年度产品创新管理情况报告》，研究 2023 年全行产品创新实践、产品创新管理举措以及风险管控情况，重点关注对分行产品创新的审核及监督机制、人工智能相关产品创新及应用进展等。

◆ 管理层

本行不断提升消保审查数字化和专业化水平，建设数字化、智能化消保审查平台，研发上线消保 AI 智能审查功能，覆盖全行各分支机构。优化消保审查管理系统，支持消保审查与业务经营深度融合，深化消保审查系统与业务系统联动，业务系统可发起消保审查申请，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。

本行将消保审查作为消费者权益保护工作全流程管控的关键举措，对面向消费者提供的产品和服务应审尽审，保证消保审查覆盖产品和服务的全生命周期，包含设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节。截至 2024 年 6 月 30 日，全行完成消保审查 11.29 万件，提出审查意见 4.52 万条。

为有效规避新产品或新业务可能产生的潜在风险，本行产品研发部门建立了完善的审议机制，在新产品或新业务面市前对其进行风险评估及审查。同时，风险、合规、消保、法律等相关部门协同参与，负责审查产品服务是否满足面市的各项要求，未通过审查的新产品或新业务均不得面市，确保所有面市产品或服务符合行业监管要求及行内制度规范。

截至 2024 年 6 月 30 日

全行完成消保审查

11.29 万件

提出审查意见

4.52 万条

贷款合同变更

本行在与客户签订贷款合同或合约的过程中充分考量消费者权益保护，注重评估客户主体财务水平与履约能力，为客户提供合理适宜的贷款合同要素变更选项，充分理解并积极帮助客户解决实际问题，合理调控客户授信水平并支持其获得更便捷的贷款产品，享受更高效的服务。

◆ 管理机制

本行制定《贷款变更政策要点》，明确规定客户能够获取的变更贷款选项的适用情形、要素内容、告知渠道等。本行管理层消费者权益保护委员会负责督导贷款合同变更相关工作开展情况，审查贷款合同变更相关政策执行情况。总行部门负责建立健全贷款变更管理体系，制定、完善相关政策制度；分行负责具体执行和运营工作；审计部门定期开展消费者权益保护审计，涵盖对贷款变更举措实施等相关事项的审查。

◆ 适用条件

本行在客户履约过程中充分关注客户财务水平变化及其还款能力的影响。针对性识别客户遭遇严重灾难或事故、重大健康问题、经营情况不佳、失业、经济特别困难、极端恶劣天气影响等情境，根据其财务状况的实际影响客观开展评估，并基于对其财务水平及还款能力制定适宜纾困政策，允许在客户双方协商一致的情况下，结合可变更贷款要素选项提供专项支持。此外，本行在充分评估客户资产、风险水平等情况后，动态调整客户信用额度，支持信用记录良好的客户通过线上、线下渠道申请授信额度提升。

◆ 贷款变更要素

本行充分发挥大行责任担当，根据债务催收过程中与客户的沟通情况，结合对客户财务水平的综合评估，对确有还款意愿但暂时性资金周转困难的客户，酌情提供一定纾困服务；对有提前还款需求的客户，酌情提供还款期限或分期还款额变更等便利方案。允许客户在双方协商一致的情况下，对贷款期限、分期还款额、还款方式、担保、委托扣款账户等条款进行变更；综合客户信用等级评估情况，动态调整客户授信额度，具体包括：

- ◆ 为满足贷款客户提前还款需求：如剩余期限不变、月供降低，或者剩余期限缩短、月供不变等；
- ◆ 为协调支持贷款客户延迟还款需求：如部分贷款客户收入下降，短期流动性出现问题，可提供分期还款等；
- ◆ 针对信用良好客户，提供提升授信额度，允许增加抵押物、担保等信用升级方案；
- ◆ 针对信用不佳或偿债能力下降客户，采取停止上调信用额度、调降信用额度、账户管制等措施。

◆ 权益获悉途径

针对涉及贷款条款变更选项的贷款产品或服务，本行明确在相关贷款合同中列示相关变更条款，告知客户享有的相关权益。

◆ 变更申请渠道

为有效支持客户实行贷款变更权益，本行支持客户通过线下营业网点、手机银行、网上银行、微信小程序“建行智慧个贷”等渠道办理贷款变更业务，为客户提供便捷便民服务。相关机构持续完善快速处理响应机制，及时了解客户贷款合同变更相关需求，并积极解答实操过程中涉及的具体问题，为客户提供便捷便民服务，落实客户权益保护举措。

◆ 审查机制

本行每年开展消保审计工作，并向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告审计结果，审计范围涵盖贷款合同变更情况，重点关注贷款合同变更等业务场景下，是否给予消费者充分告知与业务变更办理便利，是否存在告知不充分、人为设置障碍、增加交易成本等阻碍消费者业务办理的情况，并发表审计意见，提出管理建议，进一步保障消费者合法权益。

债务催收管理

本行严格遵守国家关于债务催收管理的相关法律法规，参照《中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）》等行业规范，结合业务实际情况，制定债务催收工作管理内部制度，梳理形成《债务催收政策要点》¹并公开披露，旨在确立严格合规的标准化债务催收工作流程，确保执行催收工作过程中切实保护消费者合法权益。在每年开展的消保审计中，本行强化对债务催收工作的监督审查，指导提升债务催收管理质效。

◆ 适用范围

本行债务催收政策适用于本行及附属机构全体员工，覆盖经营贷款、住房贷款、消费贷款、信用卡等各类零售类贷款业务和产品，政策内容包括管理办法、管理规定、操作规程等，明确催收方式、催收频率、催收要求等债务催收工作机制，要求催收环节中履行消费者权益保护职责，规定定期开展债务催收培训，严格执行标准化催收程序。

◆ 职责划分

本行董事会消费者权益保护委员会负责监督审阅债务催收政策执行；总行部门负责建立健全债务催收业务管理体系，检视完善债务催收相关政策制度体系，制定债务催收执行计划，组织进行培训及监督检查，保证政策的有效执行；分行负责实施具体业务中的债务催收执行和运营工作。本行消费者权益保护审计涵盖审查债务催收工作，审计部门负责具体审查实际债务催收工作中债务催收政策落实情况，并检查催收工作流程中对消费者合法权益保护情况。

◆ 工作机制

催收方式：本行催收方式分为人工催收和非人工催收。人工催收方式包括电话、面对面、司法催收等；非人工催收方式包括智能语音、短信、信函、电子邮件催收以及行内其他渠道（如网点柜台、智慧柜员机、ATM、手机银行、网上银行）逾期提醒等，并根据实际情况开展委外催收。

还款提醒：本行远程智能银行中心采用“智能+人工”方式，根据客户不同情况，对即将到期、到期以及逾期客户开展“有温度的”差异化还款提醒服务。对部分即将到期的个贷、农户贷款开展预提醒；对部分到期的个贷开展及时还款提醒；对逾期 60 天内信用卡非风险账户，逾期 30 天内个贷、小微企业、农户贷款开展差异化还款提醒服务。

◆ 客户权益保护举措

本行严格要求全部催收人员遵循法律法规及监管相关要求，遵守本行催收工作标准化操作规程，切实履行消费者权益保护的相关规定。在催收过程中，需依法依规行事，合理安排催收提醒时间，与消费者建立公平、礼貌、文明和清晰的沟通基础。本行结合市场环境和客户需求变化持续调整并优化催收策略，动态调整信用卡催收智能机器人和人工催收比例，优化细化客群类别识别，有效开展有针对性、有温度的催收工作。持续加强监督、考核与管理，坚决杜绝任何形式的暴力催收行为。

¹《债务催收政策要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438587.html

贯彻平等协商理念

承诺减少使用客户较难理解的专业用语，充分评估客户实际情况后提供切实可行的问题解决方案，为客户提供选择方案的同时传递温暖关怀。

规范有序开展还款提醒

不向与债务无关的第三方发起催收，不冒用行政机关、司法机关等名义，禁止使用涉及威胁、恐吓、欺诈等话术。避免每日 21:00 至次日 8:00 时段外呼客户，不向第三方联系人泄露客户账务信息，切实保障客户体验。

加强智能化运用

积极拓展智能化服务，尽最大努力联系客户，减少客户遗忘还款成本。

完善合规催收流程

建立公平、礼貌、清晰明了的沟通基础，依法依规开展催收提醒，合理安排催收提醒时间，严格要求以合法合规手段开展催收，并强化监督、考核、培训与管理。

尊重客户隐私

遵循合法、正当、必要和诚信的原则处理客户个人信息，严格遵守数据最小化收集与留存原则，严禁泄露客户信息。

强化委外催收管理

完善委外催收制度体系建设，明确委外催收的工作要求和操作规范，强化对外包机构的监督考核，要求严格落实消费者权益保护、个人信息保护等要求，进一步规范对委外催收过程的管控。

催收审查机制

董事会监督审查方面。本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督债务催收政策执行情况，定期听取管理层相关汇报。本行审计部每年实施消保审计，审计范围涵盖债务催收相关工作，重点关注催收机构不当催收行为，第三方合作机构准入退出管理等领域，并对政策落实情况进行审查，向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告审计结果。

外部催收机构管理方面。本行对外部催收机构进行严格管理，制定完善的制度规范，确保催收业务的规范化、标准化，以及符合本行消费者权益保护相关要求，并持续强化制度执行。本行设立严格的准入及退出标准，对合作催收机构进行筛选，确保其符合行业标准和法律法规要求。在个人类逾期和不良贷款委外催收中，全流程依托系统开展，落实受托机构考核机制，强化后评价管理，确保规范开展逾期和不良贷款委外催收相关业务操作，并定期开展委外催收工作行为稽核检查，重点关注催收话术和行为规范。

催收系统建设优化方面。本行持续强化委外催收业务的系统机控应用，在日常督导、通报中指导分行加强系统应用，充分依托系统开展委外催收业务，严禁线下发起委外催收流程。持续优化个人类逾期和不良贷款委外催收相关功能，优化个人类贷款委外催收费率维护及对账功能，提升催收流程信息机控效能；推进委外催收“云平台”数据传输技术相关系统建设，在提升催收及信息传输效率的同时确保合规底线。

催收专项培训

本行持续强化各条线催收工作人员的工作能力和消保意识，要求贷后管理人员、客户经理及远程智能银行中心还款提醒人员等全部催收人员定期参加培训，培训内容涵盖催收政策、系统应用、投诉管理、试点经验与经典案例等，培训频率每年不低于一次，确保员工熟知相关法律法规和内部政策。通过定期开班前会培训、专项培训和优秀案例分享等形式，对还款提醒员工开展岗前培训和在岗业务培训。每年举办全行零售不良贷款催收处置能力提升培训班，一级分行定期对辖内机构进行培训与转培训，确保相关政策、流程解读到位，切实强化合规催收意识。

2024 年上半年，本行催收专项培训成效如下：

- ◆ 持续推动还款提醒业务转型，通过加强还款提醒话术优化培训引导，促进员工以平等协商的态度推动催收业务进程；
- ◆ 开展县域业务培训，针对近 80 家重点县域机构负责人开展“裕农贷款”到期提醒、逾期催收管理要求及相关系统工具功能应用培训，切实提高县域机构员工催收政策掌握及催收工具应用能力；
- ◆ 举办个人贷款贷后管理培训班，内容涵盖催收政策制度讲解、系统应用、消费者权益保护等，促进员工全面提升个人贷款贷后管理水平；
- ◆ 开展信用卡委外催收业务培训工作，通过制度解读及案例分析等方式强调合规催收的重要性，提升催收人员的专业能力和合规意识，保障客户权益、避免不当催收行为，确保委外催收业务在合规的轨道上高效运行；
- ◆ 定期开展零售及普惠类不良贷款相关培训，针对个人类不良贷款委外催收要点及操作实务在全行保全条线开展专项培训，确保分行在执行过程中认真落实制度要求，在与受托机构合作过程中依法合规开展催收。

公平的营销政策

本行严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规和《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等监管要求，不断完善并践行公平营销政策，将消费者权益保护充分融入营销活动设计的全流程，制定并向全行印发《广告管理办法》《个人用户客户营销工作管理办法》等行内制度，适用于本行提供的全部金融产品及服务。本行结合行内公平营销相关制度体系与业务实践情况，梳理形成《个人客户营销政策要点》¹并通过公开正式渠道专项披露，旨在确保加强全行客户营销工作管理质效，规范化、系统化及专业化开展营销工作，有效落实消费者权益保护各项举措。

适用范围

《个人客户营销政策要点》适用于本行所有与营销相关的员工、部门及境内分支机构，并要求子公司参照执行。政策要点中个人用户客户营销范围具体包括营销策划与广告设计、金融营销与业务宣传、活动组织与应用执行、私域连接与流量经营、商机统筹与客户触达、触点交互与体验反馈、网络裂变与数字传播、过程督导与监测跟踪、成效评估与验证总结等营销环节。

¹《个人客户营销政策要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438241.html

◆ 政策要求

《个人客户营销政策要点》列示了本行对营销工具、营销宣传、营销执行、审查监管等环节的制度规范要求，具体要求包括遵守个人客户营销基本规范、不得违反营销内容基本规定、不得开展误导宣传、不得损害用户客户知情权、不得违规收集与使用用户客户信息、不得违规发布营销信息，以及不得违反法律法规或金融管理部门规定的其他约束性规范或认定的违法违规情形。同时针对营销活动过程中的审批监控、员工行为管理、执行监测等机制做出明确规定，提升员工的合规意识和风险意识，确保营销活动的规范性和专业性。具体请参见本行发布的政策要点原文。

◆ 实践举措

本行始终秉持以客户为中心的服务理念，致力于优化客户体验并全力保障消费者权益，为此本行采取了一系列落实公平营销的实践举措：

严格落实客户安宁权保护，确保不在每日 21:00 至次日 8:30 时段外呼，仅触达授权客户，对明确不接收外呼营销的客户设置禁呼，充分尊重客户的休息时间和个人意愿。

建设权益中台，打造权益中心，研发运营商城，不断丰富权益种类，促进提升权益供给稳定性和可持续性，确保权益回馈公平透明。

整合精准营销平台、智能直营平台和数字营销活动管理平台，将全行的营销商机和活动纳入系统管理，以实现更高效、更精准的营销服务。

建设运营平台，实现营销活动由第三方运营平台向行内全链平台的迁移，通过统一的岗位角色权限，强化营销活动常态监测和穿透管理，确保每一个营销活动都能得到严格的监控和管理。

◆ 公平营销专项培训

本行每年开展公平营销专项培训，持续深化员工对公平营销理念的理解，切实提升营销人员的专业素养。公平营销专项培训形式主要包括业务条线培训、网点日常培训、建行研修中心线上培训等，内容涵盖公平营销相关法律法规、政策、营销行为规范、合规风险、实际案例宣讲等方面。本行要求每位直接与客户接触的员工每年至少参加一次与公平营销相关的培训，确保其能深入理解并践行公平营销的原则，同时针对专项培训内容定期组织考核，以确保有效巩固和深化培训成果。

◆ 管理监督机制

本行持续夯实覆盖董事会、管理层、执行层的公平营销全面管理监督架构，加强系统员工用户管理，建立健全岗位责任制，在面向客户推送、发布各项营销信息前，严格执行审核审批流程，确保各项业务营销合法合规。

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督包含公平营销在内的消保工作开展情况，管理层消费者权益保护委员会督导相关部门开展营销工作，确保营销活动的公平与合规。

本行产品服务管理部门负责全面审查广告和营销推介专项内容，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。同时督办落实消费者权益保护审查意见，严防侵害消费者权益风险，关注消费者意见反馈，实施消费者权益保护全流程管控，关注客户需求，帮助客户认识自身金融需求并做出相应决策。

本行审计部门每年开展消保内部审计，审计结果向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告，审计范围涵盖公平营销政策实施情况，重点关注本行代销理财产品风险评估等级认定是否准确，披露产品投向信息是否完整、全面，以及是否存在误导客户或在客户不知情情况下为客户办理业务等情况。根据审计结果对下一步重点工作提出管理建议，确保公平营销政策在营销活动中得以严格执行，严禁虚假宣传行为，切实保护消费者合法权益。

◆ 合作机构管理

本行高度重视合作机构消费者权益保护监督管理工作，推进落实《关于加强合作机构消费者权益保护监督管理工作的实施意见》，建立消保名单制管理机制，对涉及消费者权益的合作事项，设定合作机构准入和退出标准并严格执行，对合作机构开展年度消保监督评价工作。在合作协议中明确双方关于消费者权益保护的责任和义务，包括但不限于信息安全管控、服务价格管理、服务连续性、信息披露、金融营销宣传、纠纷解决机制、违约责任承担、应急处置等内容，防止外部风险向本行传导。

客户投诉管理

本行高度重视客户投诉管理工作，董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督客户投诉管理相关事项，构建权责明晰的投诉管理体系，结合业务实际与投诉分析工作，持续优化投诉管理工作机制，完善高效畅通的投诉处理流程，严格开展投诉工作审查监督，切实完善投诉管理体制机制，保障相关管理工作质效。

◆ 管理架构

董事会及专门委员会

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督客户投诉管理相关工作，按季度听取监管转送投诉通报，按年度听取监管机构对消保工作评估情况，研究分析投诉量变动趋势及原因，指导提升投诉处理质效，并对管理层和消保部门投诉管理工作的全面性、及时性和有效性进行监督。2024 年上半年，听取《2023 年前三季度银行业消费投诉情况通报的报告》《2023 年银行业消费投诉情况通报的报告》，重点研讨投诉压降工作举措和成效，指导管理层定期跟踪研判投诉变化趋势，健全消保舆情监测机制，持续提升消费者满意度。

管理层

本行管理层设立消费者权益保护委员会，负责消保工作的统一规划、统筹部署、整体推进和督促落实。定期组织讨论分析全行重点领域投诉情况，动态掌握投诉变动趋势并指导部门运用投诉信息推动产品服务优化完善，编制投诉及消保舆情简报并每月呈行领导审阅，定期向董事会及专门委员会报告相关情况，不断提升客户服务水平。本行董事长、行领导高度重视投诉管理工作，对投诉压降等工作进行专门部署，通过系统组织推进并持续跟踪落实成效，确保投诉问题得到及时、有效的解决。2024 年 3 月，本行召开消费者权益保护暨客户服务提升会议，审议近年消费者权益保护和客户服务工作情况，深入分析当前消费者权益保护的新形势，规划消费者权益保护和客户服务工作的重点任务。2024 年 6 月，召开消费者权益保护委员会 2024 年第一次会议，组织集体学习最新消保工作要求，审议消保重要制度文件，听取投诉管理等消保工作开展情况。

总行及一级分行消保部门

2024 上半年，本行启动集团一体化消保管理体系建设，推动完善子公司消保管理框架，着力打造“横向到边、纵向到底”矩阵式消保管理模式，在总行及分行层面设立了消保部门及专职岗位，各层级、各条线均配置处理客户投诉的消保专业人员。本行总行消费者权益保护部负责全面组织落实消费投诉处理工作的管理、指导和考核，协调、监督各分支机构妥善处理各类消费投诉，并对消费投诉处理流程和管理进行规范化指导。各一级分行承担消费投诉管理的主体责任，全面贯彻执行监管机构和总行关于消费投诉管理的各项要求和标准，确保消费者权益得到切实保障。组建消保专家人才库，从全行范围内选拔出消保专家人才作为入库人员，组建全行专业专注的消保专家队伍，通过专家会诊等方式共同研究解决疑难投诉问题。

◆ 投诉管理目标

本行秉持客户至上的服务理念，重视与客户的交流互动，积极建立并维护良好的沟通机制与渠道，高效响应并妥善解决客户的各类反馈。本行不断检视优化客户投诉管理流程，增强客户服务体验，为客户提供温暖贴心、高效、及时的金融服务。本行推进落实《消费者权益保护工作规划（2023-2025 年）》，制定具体消保及投诉管理工作目标，包括实现产品和服务消保审查 100% 全覆盖、压降每百万个人客户投诉量、提高客户满意度等具体指标。制定《环境、社会和治理工作规划（2023-2025 年）》，其中将“投诉工单 15 日办结率”作为投诉管理工作重点目标，要求在 2023-2025 年保持办结率不低于 90%。

◆ 投诉管理工作机制

加强投诉管理制度体系建设

本行持续健全投诉管理制度建设，制定《消费投诉管理办法》《个人客户问题和解管理办法》《消费者权益保护重大事件应急管理办法》《消费者权益保护重大事件应急预案》，规范消费者投诉处理管理工作，指导各级机构落实投诉管理、重大投诉、和解、多元化解等多种情境投诉问题处理机制。下发《关于进一步加强消费投诉管理的通知》，进一步提升全行各机构对投诉管理工作的重视程度，压实各机构投诉管理主体责任，推动提升投诉处理质效，强化投诉源头治理，不断改善客户体验。

推动责任落实

本行持续压实投诉处理主体责任，不断健全“四个一把手”投诉管理机制，各级机构主要负责人亲自过问、亲自推动、亲自参与解决重大投诉问题，提升对下级机构投诉处理的支持与保障能力，进一步推动各分行加强对二级分（支）行管理。压实投诉受理渠道责任，严格落实首问负责制，本行在各业务条线配置处理客户投诉的不同级别的专业人员，要求迅速简捷给予消费者满意答复，提升客户问题解决质效，让消费者能够通过本行自有渠道及时、有效反映诉求。

完善监控预警

本行不断优化健全风险信息共享和联动研判的“吹哨人”机制，在重点业务领域和重点区域建立前端监控，将有效的舆情防控嵌入全行经营管理和业务发展各环节。按日监测投诉数量变化情况，优化消保管理系统中升级投诉实时预警等功能，对消保负面舆情做到早发现、早预警、早处置，力争于前端有效化解投诉风险。

优化响应机制

建立“分级响应”的问题解决机制，按照“漏斗原则”全面梳理分析客户问题处理流程，提升问题解决的及时性和有效性。实施快速处理机制，对于客户反映急迫的问题，加强客服人员与相关机构的协同，及时联动相关机构进行快速处理，并对处理结果进行监督。推动落实纠纷多元化解机制，积极主动参与和支持各级机构纠纷调解组织工作，针对确实无法与客户达成一致的情形，充分利用第三方调解组织推动问题解决，通过多方协同多维度妥善解决客户问题。

创新科技赋能

在全行推广投诉管理系统，完善大数据和人工智能技术，推进应用智能投诉预警和大数据分析的分析工具，通过专业的数据分析和全视角展示，提高管理和监控效率，实现消保管理数据的“可追踪、可预警、可赋能”。优化并推广投诉标签体系与分类标准。从六大维度对投诉进行打标，将非结构化的投诉信息转化为可统计、可分析的结构化数据，精准定位产品和服务问题，通过对投诉数据进行细化分类，有效支撑消保仪表盘监测体系、智能投诉预警、大数据分析的常态化分析。



重视溯源整改

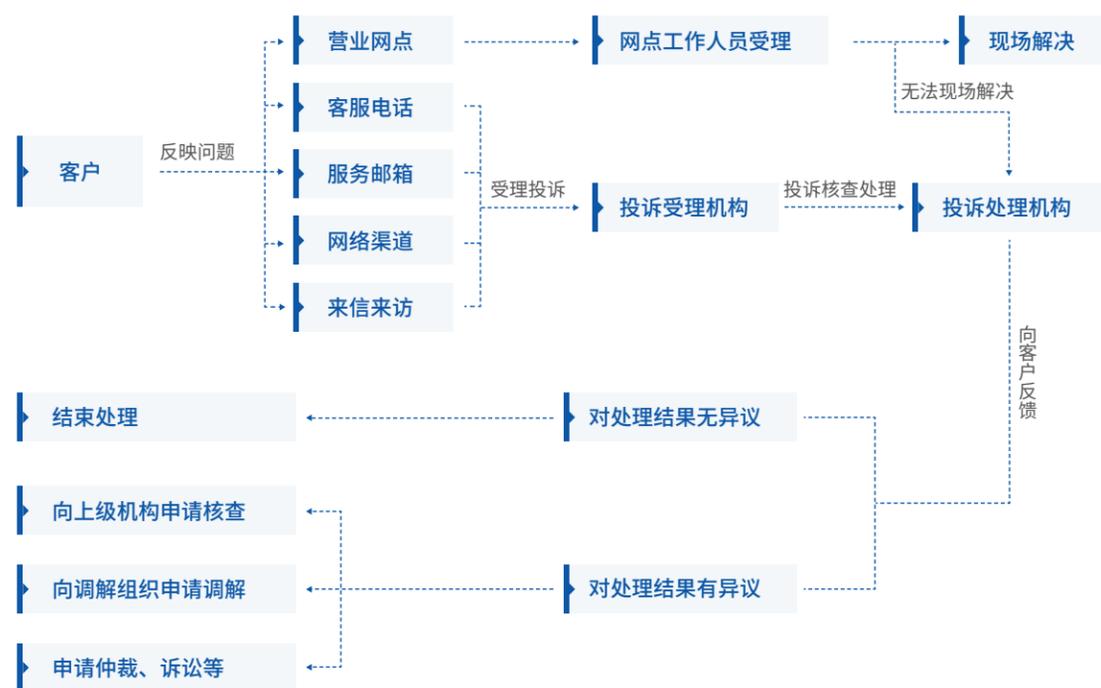
本行持续将投诉意见反馈等信息应用于产品服务改进，识别评估重点产品、重点机构、重点问题，并进行实时监测、定期通报、全面分析。组织总行相关部门和分行开展有针对性的溯源优化，协同推动条线共同深挖投诉产生原因，举一反三推动投诉问题根源性解决。常态化开展投诉数据向产品设计和渠道运营闭环反馈，持续通过风险提示、工作建议、溯源建议书等形式，推动相关机构重点应用投诉反馈信息促进产品优化和服务改进。截至 2024 年 6 月 30 日，本行总行消保部共开展专项核查 255 次，向总行部门发送溯源整改书、工作建议书和风险提示函 86 份，持续做好投诉数据监测分析，推进产品与服务的优化升级。

投诉处理流程

本行持续优化投诉处理流程建设，畅通客户投诉渠道及处理流程，通过线上线下投诉渠道及时更新公示信息，提高投诉处理质效，确保处理信息的透明度和准确性。构建全面的消费投诉处理及核查机制，实行逐级上报、分类流转、投诉监督等措施，并提供多种纠纷解决途径，确保投诉得到妥善处理，致力实现“件件有落实，事事有回应”。

投诉处理流程

本行全面推动投诉受理渠道建设，深化改进投诉处理流程。在全行营业网点、私人银行中心等线下渠道，互联网网站、个人及企业版手机银行、“中国建设银行”等公众号、“建行客服”等小程序、“建行惠懂你”客户端等线上渠道向客户公示“客户投诉渠道及处理流程”，并在业务客户协议中列明投诉渠道信息。本行投诉处理流程如下：



投诉渠道	客户可以通过本行公布的多种投诉渠道(如营业网点、客服电话、网络渠道等)提出投诉,反映问题。
投诉受理	投诉问题由网点工作人员现场解决,或由投诉处理机构在 15 日内作出处理决定并向客户告知,复杂投诉可延长至 30 日内做出处理决定,最长处理期限不超过 60 日。
结果反馈	处理完成后,投诉处理机构会将处理结果反馈给投诉客户,客户若对投诉处理结果无异议,将完成投诉处理。
投诉核查	客户若对投诉处理结果有异议,可自收到处理决定之日起 30 日内通过书面形式向投诉处理机构的上级机构提出申请核查。对核查决定有异议的,可逐级向投诉处理机构的上级机构申请核查。如果对核查结果仍有异议,可向投诉处理机构了解当地金融消费者纠纷调解组织联系方式并申请调解,或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。

投诉渠道及专项审查

本行依托远程智能银行中心丰富投诉渠道,通过 95533 客户服务热线、“中国建设银行客户服务”微信公众号、移动在线、网站在线、短信平台等多种服务途径,借助语音、文字、视频等全媒介交互方式,实现“人工+智能”的协同服务模式,向客户提供企业级、集约化、智能化、多功能、多语言、全天候服务。此外,“建行生活”客户端上线客服中心,包含热门问题指引、机器人客服、在线人工客服、电话客服、投诉指南公示以及第三方服务商联系等功能,为客户提供清晰、便捷、畅通的投诉服务,确保客户的投诉与反馈能够得到及时、专业、高效的响应与处理。

远程智能银行中心配备有专门的客户投诉处理人员及时回应并反馈客户投诉。客户提出投诉后,客服人员第一时间提出解决方案,处理权限范围内的问题,并通过在线解释或快速联动分行等方式安抚客户,努力化解客户投诉;无法在线化解或超出处理权限的,远程智能银行中心通过统一客服平台记录客户诉求及相关信息,生成投诉类工单,快速流转至投诉处理机构处理,并对客户二次来电或逾期工单进行催办、督办;对于外部机构转送的投诉也及时处理办。远程智能银行中心会定期开展满意度抽样调查,了解投诉处理满意度,并反馈投诉责任机构。

投诉升级处理机制

本行建立了完善的消费投诉升级处理机制,并通过公开正式渠道向广大消费者发布。投诉处理流程中,各级投诉处理机构对于本级机构无法解决或超过本级处理权限的问题,逐级上报至本条线的上级管理机构协调处理。

产品相关投诉: 流转至上级产品管理部门;

服务相关投诉: 流转至上级渠道与运营管理部门;

重大疑难投诉: 由上级消费者权益保护部门统筹组织、协调处理。

通过针对不同类别投诉的升级处理及协调沟通机制,确保投诉得到妥善解决,避免各机构间相互推诿。若消费者对消费投诉处理结果有异议,可书面向消费投诉处理机构的上级机构申请核查。若对核查决定有异议,消费者有权逐级向更高级别的投诉处理机构申请再次核查。消费者如果对最终核查结果仍有异议,可以进一步向投诉处理机构获得当地金融消费者纠纷调解组织的联系方式,并申请调解,或者选择通过仲裁、诉讼等法律途径解决纠纷。

◆ 投诉管理监督核查及审计机制

投诉处理督导核查

本行建立投诉处理专项督导核查机制，客户对投诉处理机构处理结果不满意，可申请向上级机构进行核查申诉。在专项核查方面，对于客户已向本行反映但仍不满意等问题，组织总行相关部门和分行开展专项核查处理；在告知客户投诉处理决定的同时，向消费者说明可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。在多元化解方面，在确实无法与客户达成一致的情况下，充分利用第三方调解组织推动问题解决，多元化解客户纠纷。在监督管理方面，本行将各级机构投诉处理质效纳入考核范畴，并定期对分行投诉处理和管理情况开展专项检查，确保客户诉求得到及时回应、妥善处理、有效监督。

为更有效处理相关消费投诉争议，本行特别设立总行投诉监督电话，客户对拨打客服热线处理结果不满意，可向总行投诉监督电话进行反映。本行总行消费者权益保护部门设立专业团队负责处理反馈事项并跟进工作进展，组织协调并综合研判重点投诉事项的解决方案，深度评估投诉事项涉及待改进领域，致力提升投诉处理质效，确保客户问题能够得到及时回应、妥善处理、有效解决。

投诉管理审计

本行审计部门负责实施消保内部审计工作，审计范围涵盖投诉管理工作实施情况，审计结果向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告。审计具体事项包括定期关注投诉处理结果、检查投诉处理框架有效性、投诉管理系统完备性、投诉处理跟踪及时规范性、客户投诉统计分析改进效果等，对全行投诉管理等消保工作履职情况进行监督，针对审计结果提出管理建议，并向董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会报告，切实保障消费者合法权益。2024 年上半年，本行审计部门按计划组织开展消保专项审计，重点关注客户投诉重点问题治理、监管转送投诉承接、客户投诉溯源整改与问责等方面内容。

金融知识普及

本行围绕“金融为民”的理念，积极落实监管要求，广泛开展金融知识普及和教育活动，帮助公众强化金融安全意识、构建健康金融观念，大力助推金融知识深度融入国民教育体系，以实际行动履行金融企业社会责任。

◆ 公众金融知识教育宣传

本行高度重视公众金融知识普及，不断完善教育宣传机制，积极探索创新多元化传播渠道，延伸受众覆盖范围，构建公众金融知识普及的新篇章。2024 年上半年，本行制定《2024 年金融消费者教育工作方案》，明确本年度金融消费者教育工作的任务和要求，引导全行有序开展消保教育宣传工作。本行积极落实监管部署，依托线下网点和线上渠道，常态化推进金融教育宣传活动。2024 年 3 月，本行组织开展“3.15”消费者权益保护教育宣传活动，线上线下统一布置，全媒体、全网络统一宣传，累计组织开展活动 6.5 万场，触达消费者 7.3 亿人次，社会反响良好。2024 年 6 月，本行围绕“普及金融知识 守住钱袋子”主题自主开展金融教育活动，累计组织活动 5.5 万场。

在金融教育宣传工作中，本行高度重视与各类教育机构的合作，一是与高校、专业学会、行业协会等金融教育机构展开合作，发挥彼此专业维度优势，提高金融消费者教育工作的专业性；二是与高校、社区大学、老年大学、中小学等教育机构合作，开展形式丰富的金融知识宣传活动，拓宽金融知识普及的覆盖面，提高公众的金融素养。本行与众多金融教育机构建立密切合作关系，2023 年，本行全部 37 家一级分行均与当地金融教育机构合作开展金融知识教育宣传活动；2024 年上半年，20 家一级分行与当地金融教育机构合作开展金融知识教育和宣传活动。

◆ 面向重点客群开展教育宣传

本行持续拓展金融知识教育宣传触达范围，加大“五进入”（进学校、进社区、进乡村、进企业、进商圈）金融教育普及力度，深入乡村、少数民族地区、边远地区等金融服务资源匮乏区域，聚焦老年人、学生、新市民、少数民族、残障人士、农村客户等重点客群，精心策划并实施兼具实用性与吸引力的特色金融知识教育宣传活动，营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的社会氛围。

老年客群

本行面向全行 2.69 亿老年客群，积极开展各种适老化金融服务。在物理渠道方面，持续加强网点适老化金融设施建设，设置无障碍步道、坐式智慧柜员机、辅助拐杖和轮椅、老花镜、急救箱等设施，编制老年大字版金融知识折页，方便老年客群阅读。在电子渠道方面，95533 热线为老年客户提供转人工绿色通道，并上线适老关怀按键菜单，部署老年客户常用功能，在明显位置展示人工服务入口，降低老年客户使用智能服务难度；优化手机银行“智能班克”讲消保服务，助力老年人利用闲暇时间“听懂”金融知识。各分行走进社区开展个人养老金融宣传，帮助老年人适应数字生活。如山西省分行与当地老年大学常态化合作开展教育活动，组织老年人观影活动，现场播放法律教育电影，分行领导亲自讲授金融知识，提示金融风险；江西省分行开展“绘就美好夕阳 防范老年诈骗”活动，送教上门，开展金融安全知识普及讲座，一对一接受老年人咨询。

新市民客群

本行面向全行 1.37 亿新市民客户，开展暖心金融教育服务。依托“CCB 建融家园”App 开通“多彩消保”频道，便捷化服务新市民客户，随时随地学习金融消保知识，累计触达 5,200 万人。结合各地新市民落户、子女入学等政策实施，积极配套开展专属化金融服务，开展就业、上学指导，开通代发工资账户，做好账户安全知识普及。如深圳市分行走进代工企业，为企业员工子女开设消保娃娃课堂，帮助新市民子女更好融入城市生活。

少数民族客群

本行面向少数民族客群，开展“有声有色”金融教育服务。持续展播苗族、畲族、侗族、蒙古族、维吾尔族等民族消保原创歌谣 8 部，通过全网络媒体滚动播出，累计触达 3,200 万人次。如西藏区分行驻村工作队通过案例讲解向村内农牧民讲解金融知识；湖南省分行、贵州省分行走进苗寨，宁夏区分行走进回族居民区，用生动活泼、喜闻乐见的形式为群众普及金融知识，开展住房信贷政策、征信知识等宣传。

青少年、学生

本行积极组织开展面向青少年、学生等群体的特色金融教育宣传活动。在“建融慧学”平台，开通大学生金融知识专区，面向全国 400 所签约高校、280 万在校师生开展线上金融知识普及。多家分行走进高校和中小学，主动宣传金融消保知识，案例化讲述预防非法校园贷的知识，帮助学生远离非法金融活动。如黑龙江省分行与哈尔滨工业大学合作，紧扣社会关切热点，全面普及反诈“资金链”治理和惠企惠民支付服务等各项政策，提高社会公众反诈骗能力；陕西省分行联合西安电子科技大学和当地公安局等机构，开展金融知识“进校园”趣味游园活动，通过游戏形式寓教于乐，令广大师生加强对金融消保知识的理解和掌握。



残障人士客群

本行面向残障人士客群，开展“便捷化”金融教育服务。出台《营业网点无障碍服务标准》，全面提升营业网点的无障碍服务能力。持续更新 39 期“湾宝手语小课堂”及国家标准版手语教程，方便残障人士学习金融消保知识。如辽宁省分行走进社区，与志愿者一起开设特色投教课堂，帮助残障人士掌握理财知识；黑龙江省分行走进残疾人服务中心，送去服务手册，帮助百姓掌握消保知识。

农村地区客群

本行建设 3,167 家“裕农学堂”，面向广大农村地区百姓，开展丰富多样的金融知识普及，培育农村地区诚信文化。利用春耕备耕时节，组织青年员工为农村地区百姓送去金融知识。如北京市分行联合中央农业广播电视学校录制面向农民群体的线上培训课程，提示农民群体关注电信诈骗背后的风险，加强风险防范能力。

◆ 拓维升级数字化金融教育

本行运用数字化方式将金融知识教育覆盖百姓生活多种场景，赋能业务发展。持续打造集知识性、功能性、互动性于一体的消保数字化金融教育专区，在 2024 年“造福季”“奋斗季”大型数字化营销活动中，累计用户访问量 2.35 亿人次。打造“多彩消保 3D 数字化展厅”金融教育阵地，累计注册人数 682 万人；构建总分行展厅矩阵，总行展厅开通“3·15”活动专区、“守住钱袋子”活动专区，全面展示活动内容，分行特色馆已开通 31 家，充分展现当地特色化金融知识教育。

2024 年“造福季”“奋斗季”大型数字化营销活动累计用户访问量

2.35 亿人次

“多彩消保 3D 数字化展厅”累计注册人数

682 万人

隐私保护与数据安全

本行高度重视隐私保护与数据安全工作，持续推进优化管理架构、完善制度规范、强化保护举措、巩固宣教培训、推广审计监督以及加强第三方数据与隐私管理等方面工作，全面提升隐私与数据安全保护管理水平，致力保障个人客户隐私与数据安全。



隐私与数据安全架构

◆ 董事会层面

本行董事会及其专门委员会高度关注隐私与数据安全保护工作，承担批准信息安全战略并监控其有效执行的重要职责，将信息科技风险纳入集团风险偏好，持续强化安全运维保障能力，提升信息科技和网络安全风险的防控效能，确保客户隐私和银行信息与资金安全，不断深化信息系统灾备建设与演练，切实增强信息安全与隐私保护能力。

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督、指导和推动个人客户隐私和数据安全保护工作，定期研究隐私与数据安全相关工作进展，指导管理层强化隐私和数据安全制度、流程、工具、人才队伍建设，有序推进隐私和信息保护各项工作，并监督相关工作举措执行落实情况。2024 年上半年，专题研究隐私与数据安全相关工作进展情况报告，强调隐私与数据安全工作对本行发展和消费者权益保护的重要意义，重点关注个人信息保护现场检查结果及问题整改情况，指导管理层对标国际最佳实践标准，设置隐私与数据安全关键业绩指标，进一步提升隐私与数据安全管理水平。

本行董事会风险管理委员会负责监督指导信息科技和网络安全风险管控，定期听取信息科技风险和网络安全风险管理情况报告。2024 年上半年，听取讨论《2023 年度信息科技风险管理情况报告》，研究信息科技和网络安全风险管控形势及重点举措，关注风险事件分级标准、应急响应机制、网络安全排查等情况，指导管理层进一步优化信息科技和网络安全风险管理机制，切实提升相关风险管控和应对处理能力。

◆ 管理层层面

金融科技与数字化建设委员会

本行管理层设置金融科技与数字化建设委员会，由行领导担任主任，共有 12 个成员单位，涵盖总行部门、直属机构、子公司等机构。负责执行总行党委、董事会、行长办公会对金融科技和数字化经营工作的战略指导与决策，统筹协调金融科技、数字化经营、信息安全及数据治理等重要工作，研究审议相关规划制定等重大事项，并按程序报董事会、行长办公会等决策，确保全行战略在金融科技和数字化经营领域得到有效实施与落地。2024 年上半年，金融科技与数字化建设委员会共召开 3 次全体会议，审议通过本行 2023 年数据治理自评报告、《数据治理办法（2024 年版）》以及 2024 年全行个人客户信息保护工作主要工作安排等。

首席信息官

本行管理层设置首席信息官（CIO），协管数字化建设办公室、数据管理部、金融科技部、运营数据中心业务工作，全面负责本行信息系统及信息安全管控措施的规划、建置、推动与管理，以及相关资源共享及整合，以全面提高本行信息安全管理效能，确保本行数字化业务稳健发展。

◆ 执行层

本行各职能部门与业务条线分工明确、各司其职，协力构筑高效务实的隐私与数据安全保护工作执行体系：

总行金融科技部统筹全行个人客户信息保护工作；总行数据管理部牵头全行数据安全管理工作，组织数据安全管理工作规划、实施以及数据安全风险评估，数据安全处作为数据安全工作的专职处室落实具体工作；总行金融科技部、运营数据中心等共同承担落实金融科技领域数据安全工作的职责，各业务部门负责在所辖业务领域工作中落实数据安全要求；总行风险管理部与总行内控合规部在职责范围内，负责落实数据安全风险管理、内控评价、问责处置等工作；总行审计部负责开展信息安全与隐私保护相关的审计工作。本行各分支机构对辖内数据安全负主体责任，履行属地管理责任，严格落实属地数据安全相关政策规范，积极管控辖内数据安全风险，保障数据信息安全。

隐私与数据安全制度规范

◆ 隐私保护方面

本行充分尊重和保障个人信息主体权利，持续深化开展客户个人隐私保护工作，不断强化制度规范约束力度。建立覆盖本行及全部附属机构、全部业务线的个人信息保护相关政策，指导全体员工在业务实践及工作流程中遵守个人信息安全保护要求、落实保护措施。在产品服务流程中落实关于“告知 - 同意”、未成年人信息保护等要求，确保在使用个人信息前已获取客户授权，手机银行等平台已实现获取客户同意、撤销同意、重新获取同意以及单独授权同意等功能。2024 年上半年，本行组织各一级分行梳理并建立健全本机构的个人客户信息保护实施细则等相关制度，进一步夯实优化制度体系建设。

隐私保护原则

本行在客户隐私保护工作中始终坚持权责一致原则、目的明确原则、告知同意原则、最小必要原则、分级授权原则、确保安全原则、公平合理原则、公开透明原则、诚信原则、信息质量原则等个人信息保护原则，承诺严格遵守法律法规，采取相应的个人客户信息安全保护措施，充分保障客户个人信息安全。

隐私保护政策

本行根据《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等法律要求，印发实施《个人客户信息保护工作管理办法（2023 年版）》，进一步规范个人客户信息处理流程。该办法为本行个人客户信息保护工作领域全局性制度，明确总行部门和一级分行等机构的个人客户信息保护职责分工，以及个人客户信息保护全生命周期管理¹、应急管理机制及监督管理等方面的要求，进一步规范个人客户信息处理流程，指导全行个人客户信息保护工作高质量、有序开展，并持续增强本行个人客户信息保护制度体系的完备性。

本行印发实施《进一步加强个人客户信息保护工作方案（2023 版）》，进一步明确强化个人客户信息保护工作的具体举措和基本要求，指导全行持续加固涉及个人客户信息处理的相关业务流程，促进个人客户信息保护工作规范化开展。

本行常态化开展隐私保护相关规章制度重检工作，组织全部 37 家一级分行重检并完善本机构个人客户信息保护相关的规章制度，建立健全本机构个人客户信息保护制度体系，明确组织架构及工作机制。根据法律法规要求，持续修订渠道、产品服务的个人信息保护政策、隐私授权协议等协议文本，完善“告知 - 授权”业务处理流程。

¹ 涵盖“客户告知 - 同意，信息收集、传输、使用、跨境提供、可携带权、删除、销毁，第三方合作管理，影响评估”等阶段。

本行公开挂网披露《个人信息保护政策要点》¹，并于 2024 年进行梳理更新，系统呈现本行个人信息保护相关政策的制度框架，重点体现在个人信息保护工作中的职能划分、管理机制、实施流程及规范举措：

- 规范个人信息收集和使用，对个人信息进行定义，指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。前述个人信息主要包括：身份信息、财产信息、账户信息、鉴别信息、金融交易信息、借贷信息及其他反映特定个人某些情况的信息。
- 收集和使用个人信息的目的在于依法合规为客户提供优质的产品或服务。具体可能包括：保护账户和数字人民币钱包安全，对身份进行识别、检验等；评估履约能力及履约状况，用于业务准入和防控风险；提供产品或服务所必需；保护资金安全；提升客户关系与服务体验；履行法定义务（如反洗钱义务）；法律、行政法规规定的或经客户许可的其他用途。
- 收集个人信息的方式包括：提供金融服务时，客户主动提供的信息；为客户提供金融服务过程中形成的与服务相关的信息；向征信机构、信用管理公司、资信评估机构或有关法律、监管机构许可的类似机构收集客户的信用信息和行为信息；向政府机构、司法机关及公共事业单位收集与服务相关的必要信息；经客户授权，向合法留存客户信息的自然人、法人以及其他组织收集与本行提供的服务相关的必要信息；法律、行政法规规定的或经客户许可的其他方式。
- 个人信息收集范围及用途：在为客户提供产品或服务过程中，本行会收集客户使用本行产品或服务过程中主动输入或因使用产品或服务而产生的信息，收集的个人客户信息类型应与实现产品或服务的业务功能直接关联，不收集与业务无关的客户信息。
- 涉及使用个人信息的情景包含：在向客户提供经授权同意使用的本行产品或服务，维护和改进业务功能；持续提供金融服务期间，客户授权本行持续收集和使用信息；对服务使用情况进行汇总、统计分析、加工（不包含身份识别信息），以提升产品或服务体验、防范风险；在获得客户自主、自愿同意的前提下，向客户发送服务状态通知以及相关产品或服务的商业性信息；客户授权同意的、履行法定职责或者法定义务所必需的以及法律、行政法规允许的其他用途。
- 建档、保护、留存客户个人信息的时间边界，当本行停止提供金融产品或服务时，会立即停止对客户的信息收集及数据分析应用活动，国家及行业相关主管部门另有规定的按照相关规定执行。
- 使用 Cookie 和同类技术，共享、转让和公开披露客户个人信息相关规定。
- 授予控制个人信息权利，包括获取 / 访问、修正、删除、可携带、限制处理、撤销授权、拒绝处理等个人信息控制权利。

◆ 数据安全方面

本行持续健全数据安全与信息保护政策体系，制定并印发多项数据治理与信息安全制度规范，包括《数据安全管理办法》《外部数据管理办法》《数据分类分级保护实施细则》《数据安全事件应急预案》等，通过明确职责分工，优化管理策略，建立健全数据安全、信息安全与隐私保护制度管理体系。本行数据安全政策已覆盖全部业务线及境内外机构，境外机构还须同时遵守所在国家（地区）法律法规及其行业监管要求。

¹ 《个人信息保护政策要点》：http://www2.ccb.com/cn/group/regime/20230727_1690438417.html

授予客户个人信息控制权

本行始终恪守相关法律法规和监管规定，全面保护客户获得对个人信息控制的权利，行使权利范围及规定包括：知情权，获取 / 访问、修正、删除、可携带个人信息，个人信息主体注销账户，约束信息系统自动决策，以及响应客户上述请求。

◆ 获取 / 访问权

客户有权在访问个人信息时获取个人信息副本。当客户提出查阅及复制其本人信息、提供信息处理规则的解释等对其本人信息的相关处理要求时，本行在法律法规、行业规范许可范围内，且确保不侵犯其他机构和客户合法权益的前提下进行提供或办理。客户有权通过本行国际互联网网站、网上银行、手机银行、电话银行等渠道访问个人信息，法律法规另有规定的除外。

◆ 修正权

客户可选择通过网点修改个人信息，原则上须客户本人办理，其中联系电话中的固定电话、联系地址、单位地址、职业信息、国籍、证件有效期等信息允许代办，网点核实代理人及被代理人有效身份证件及相关证明材料，并收集代理人信息。监管部门另有规定的，按相关规定执行。客户有权通过本行国际互联网网站、网上银行、手机银行、电话银行等渠道更正、更新个人信息，法律法规另有规定的除外。

◆ 删除权

客户对其个人信息有删除权。个人客户信息删除指在实现日常业务功能所涉及的系统中去删除个人客户信息的行为，使其保持不可被检索、访问的状态。在满足下列情形之一的，应当主动删除个人客户信息，对于本行未删除的，客户有权请求删除：

- 如果本行处理个人信息的行为违反法律法规；
- 如果本行收集、使用个人信息，却未征得客户同意或已撤回同意；
- 如果本行处理个人信息的行为违反了与客户约定；
- 如果客户不再使用本行的产品或服务，或注销了账号；
- 如果本行不再为客户提供产品或服务或客户的信息保存期限已届满；
- 如果本行处理个人信息的目的已实现、无法实现或为实现处理目的不再必要个人信息；
- 如果本行使用自动化采集技术等，无法避免采集到非必要个人客户信息或者未经同意的个人客户信息；
- 法律、行政法规规定的其他情形。

如本行决定响应删除请求，还将同时通知从本行获得客户个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定或这些实体获得客户独立授权。当客户从本行的服务中删除信息后，本行可能不会立即在备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。如法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除信息从技术上难以实现的，本行将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

◆ 可携带权

客户对其个人信息有携带权。在符合法律、行政法规规定的条件下，客户有权请求本行将其信息转移至其他处理者。本行会以便于后续处理的格式向客户提供其个人信息，且在传输过程中通过安全技术手段保证数据安全性。在技术可行或者符合国家网信部门规定的条件下，应向客户提供信息转移途径。在协助客户转移其信息时，会删除可能侵犯他人权利的数据。

◆ 个人信息主体注销账户

如为本行产品或服务注册用户，客户可以到网点通过本行柜面、E 动终端或自助设备等渠道进行注销，也可根据业务管理相关规定选择通过手机银行、网上银行、短信金融服务、国际互联网网站等对应渠道进行自助注销。

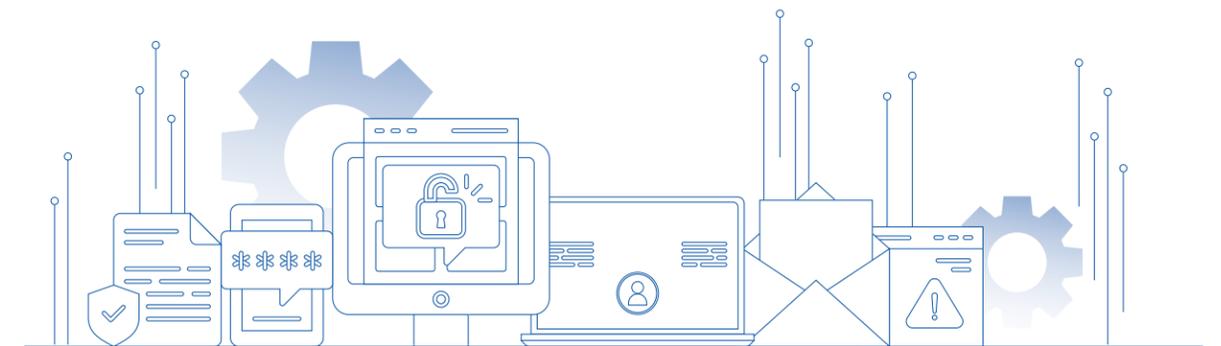
◆ 约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，本行可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制做出决定。如果这些决定显著影响客户合法权益，客户有权要求本行做出解释，本行也将提供适当的解决方式。本行在进行自动化决策时，遵循公平合理原则。通过自动化决策方式向客户进行信息推送、开展营销时，同时提供不针对客户个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式。通过自动化决策方式作出对客户权益有重大影响的决定，会向客户予以说明。客户有权拒绝仅通过自动化决策的方式作出决定。

◆ 个人信息收集及使用知情权

本行在处理客户信息前，会通过隐私保护政策、个人信息授权协议等以显著方式、清晰易懂的语言，真实、准确、完整地告知客户个人信息处理事项。涉及处理个人敏感信息的，会告知客户处理其敏感信息的必要性和对个人的影响。本行处理个人客户信息基于客户同意，该同意会由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出。法律、行政法规规定不需取得个人同意的情形除外。向境外提供客户信息前，会获取客户的单独同意，以及履行国家网信部门的安全评估流程。

其他授予客户个人信息控制权利详见《个人信息保护政策要点》。



隐私与数据安全保护举措

本行不断深化落实隐私与数据安全的保护举措，持续完善“外防攻击窃取、内防数据泄露、全面安全监控”的数据安全技术防护体系，对数据全生命周期进行有效覆盖，保障客户隐私与数据安全。本行制定个人信息隐私保护 IT 解决方案，涵盖客户信息访问控制、企业客户信息脱敏等关键领域。大力推动数据访问控制安全平台建设，实现对个人信息数据使用过程细粒度的访问控制和动态脱敏。同时，不断优化个人客户信息保护业务管控机制，持续完善隐私政策体系，强化授权管理，采取授权审批和机控相结合的个人客户信息使用安全管控措施。

◆ 数据最小化收集和留存

数据最小化收集

本行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，在个人客户信息收集过程中严格遵守最小必要原则，在公开披露的隐私政策、授权协议书等各类文本中明确告知客户个人信息收集、存储、使用加工、传输、提供公开、删除等全生命周期处理措施。

收集客户信息前，履行“客户告知 - 同意”流程，以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整向客户告知个人信息处理事项，由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出是否同意决策。本行收集的个人客户信息类型，与实现产品或服务的业务功能直接关联。

收集个人客户信息时，不以欺诈、诱骗、误导的方式收集，不隐瞒产品或服务所具有的收集个人客户信息的功能，不从非法渠道获取个人客户信息，不采用不正当方式收集、不变相强制收集客户信息，不要求客户给予笼统的个人客户信息处理授权。注重保证信息质量，避免因信息不准确、不完整对客户权益造成不利影响。当客户因其个人信息不准确或不完整，要求更正、补充的，本行会在核实后及时更正补充。通过自动采集方式收集客户信息时，采集频率是实现产品或服务的业务功能所必需的最低频率。

当本行停止提供相关金融产品或服务时，本行会停止对客户的信息收集及数据分析应用活动，相关国家及行业主管部门另有规定的按照相关规定执行。

数据最小化留存

本行对个人客户信息的存储期限仅为实现个人客户授权使用的目的所必需的最短时间，法律、行政法规另有规定除外。超出上述存储期限后，会对个人客户信息进行删除或匿名化处理。法律、行政法规规定的保存期限未届满，或删除个人客户信息从技术上难以实现的，本行会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。当停止提供相关金融产品或服务时，本行会停止对客户的信息收集及数据分析应用活动，相关国家及行业主管部门另有规定的按照相关规定执行。

在存储个人客户信息数据时，本行会按照有关数据分级制度管理要求对数据进行存储。对于纸质材料，在业务管理制度或流程中明确纸质档案的个人客户信息保护细化要求，明确纸质档案保存及传递的风险控制流程和授权审批机制，严格管控包含个人客户信息的纸质文件。

留存规定	留存时限
反洗钱监管规定	为防止和侦查洗钱及恐怖主义融资而获取和准备的文件（包括客户身份资料、交易记录、大额交易和可疑交易报告等），在交易完成或客户关系终止后保存不少于 5 年。
企业年金托管规定	根据《企业年金基金管理办法》，企业年金托管业务活动记录、账册、报表和其他相关资料，保管期自合同终止之日起至少 15 年。
基金托管规定	根据《中华人民共和国证券投资基金法》，基金份额登记机构应当妥善保存登记数据，并将基金份额持有人名称、身份信息及基金份额明细等数据备份至国务院证券监督管理机构认定的机构。其保存期限自基金账户销户之日起不得少于 20 年。
基金代销规定	根据《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》等基金法规，基金销售机构应当建立健全档案管理制度，妥善保管投资人的开户资料 and 与基金销售业务有关的其他资料。投资人身份资料自业务关系结束当年计起至少保存 20 年，与基金销售业务有关的其他资料自业务发生当年计起至少保存 20 年。
理财产品代销规定	根据《理财公司理财产品销售管理暂行办法》，理财产品销售机构应当建立健全档案管理制度，妥善保管投资者理财产品销售相关资料，保管年限不得低于 20 年。
银行卡收单规定	根据《银行卡收单业务管理办法》，对特约商户申请材料、资质审核材料、受理协议、培训和检查记录、信息变更、终止合作等档案资料，收单机构应当至少保存至收单服务终止后 5 年。
银行卡收单规定	对支付机构与银行合作开展银行账户付款或者收款业务的，应当严格执行《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行令〔2013〕第 9 号发布）《非银行支付机构网络支付业务管理办法》（中国人民银行公告〔2015〕第 43 号公布）等制度规定，确保交易信息的真实性、完整性、可追溯性以及支付全流程中的一致性，不得篡改或者隐匿交易信息，交易信息应当至少保存 5 年。
征信业务资料管理规定	线下业务申请未获批准客户的纸质授权资料、信用报告应连同该笔业务申请资料专夹保管，保管期限至少 3 年；线上业务申请未获批准客户的电子授权资料应连同该笔业务申请资料由相关业务应用系统保管，保管期限至少 3 年。
远程智能银行呼入规定	呼入业务生成的各类表格、文件，含电子文档、语音资料、书面资料等，应自业务办结之日起至少保留 5 年。
数字人民币规定	个人钱包注销后，个人钱包归属机构应当留存钱包资料至少 5 年。

◆ 推动数据安全分级保护

本行发布《数据分类分级保护实施细则》，制定数据分级识别规范，明确数据分类分级管理和保护要求，并在数据资源梳理的基础上开展数据分类分级工作。本行明确规范数据分类分级实施和动态调整的工作步骤，不同安全级别数据在收集、加工、使用等处理活动中的分级保护要求。应用机器学习的方法研发了数据安全自动化定级模型，实现数据安全等级的自动化初判，配合人工复核，基于全行数据字典进行了分类分级打标，并将打标结果作为采取差异化安全保护措施的重要依据。

◆ 持续完善数据安全技术防控能力

本行持续完善数据安全技术防护能力，推动运用企业级安全组件与应用集成，提升数据保护强度，支持便捷实现数据安全需求。加强生产数据全流程管控机制，检核生产数据实际提取内容与申请的一致性，提升下载到办公桌面数据使用情况的安管理。推广应用打印、文件数字水印，强化终端安全管控。数据共享安全计算平台支持跨平台隐私计算任务的执行保障，提升共享数据安全，充分发挥数据价值。

◆ 全行隐私授权统一管理

本行建立客户隐私授权管理平台，整合各业务条线的客户隐私数据授权签约信息，形成跨条线跨系统的客户授权管理组件。强化个人数据使用合规管理及安全管控，建立授权模板、授权合约、授权记录相关的审批流程，规范协议信息管理及数据授权管理流程，将全行个人客户的安宁权授权、个人隐私授权、个人单独授权等场景实施统一管理。此外，本行全面推广落实客户信息服务场景化、差异化管理，最大程度减少对客户的打扰，充分保护个人客户的相关权益。

◆ 全面监控分析数据泄露

本行持续开展内部和外部敏感信息监测，完善数据安全技术监测场景。内部监测重点加强了生产数据使用、员工 U 盘拷贝数据等技术监测场景，外部监测重点加强外部互联网泄露数据和钓鱼网站、仿冒网站、仿冒 App 骗取客户信息等技术监测场景。

◆ 检验数据安全技术防控体系有效性

本行积极参加国家、行业组织的网络攻防实战演习，并定期开展集团内部网络安全攻防实战演练，以实战的方式检验信息系统的网络和数据安全保护技术体系，增强安全保护能力，打造高水平的数据安全技术防控队伍。常态化开展互联网系统渗透测试，重点覆盖网络安全和数据安全保护相关事项。2024 年上半年，本行举办集团内部网络安全攻防演练，模拟真实的网络攻防场景，在生产环境对运营数据中心、境内分行、海外机构、子公司进行网络攻击测试，检验各机构的数据安全技术防护体系水平，提升安全保护能力。

◆ 应急响应计划

本行着力构建隐私与数据安全保护应急管理机制，持续完善数据安全事件应急响应流程，夯实《个人客户信息保护工作管理办法（2023 年版）》《数据安全管理办法（2023 年版）》《数据安全事件应急预案》等制度体系，明确数据安全风险监测、数据安全事件应急管理的职责分工、数据安全事件的分级、重点场景、事件响应处置、报告流程以及重点事件场景的处置要点，建立应急联系机制和协调机制，优化数据安全事件的应急处理流程，提升数据安全事件的应急管理能力。

事前预防

本行高度重视信息安全事件预防与监测，优化信息保护应急预案与演练管理，持续拓展多种情境下信息保护应急处理机制。各机构依据本行个人客户信息保护应急管理、处置等相关制度规定，并结合属地监管要求、行业管理要求和工作实际，建立健全应急管理机制。本行已在日常舆情监测中加入数据安全专项监测，将个人信息保护标签纳入投诉管理系统，通过舆情和投诉通道监测数据安全事件。定期开展应急预案相关培训和组织开展应急演练，持续提升数据安全应急响应能力。

事后管控

如发生个人客户信息泄露、篡改或丢失等事件，本行将立即采取有效应对措施进行处置，控制事态发展，消除安全隐患，并按照有关规定报告。当发生对个人客户合法权益造成严重危害的信息泄露事件时，本行相关事发机构将按照合同、协议等有关约定，及时告知受影响的个人客户，除法律、行政法规明确规定可以不通知，告知的方式包括邮件、信函、电话、推送消息等方式，告知的内容包括发生或者可能发生个人客户信息泄露、篡改、丢失的信息种类、原因和可能造成的危害等内容，本行采取的补救措施和客户可采取的减轻危害的措施，以及本行个人客户信息保护应急处置的相关联系方式。

鉴于数据安全事件多与网络与信息安全事件、信息系统生产事件、监管案件、业务连续性事件、声誉事件、消费者权益保护重大事件等交叉或并发，本行《数据安全事件应急预案》强调了协同处置要求和原则，确保各相关方各司其职，密切配合，及时有效应对。明确要求在数据安全事件发生后，按照有关规定立即向本级数据安全管理部门确认，相应有权机构应立即启动应急响应处置，并根据事件分级开展处置和报告，采取业务与技术双重管控措施，深入分析事件起因，迅速实施补救措施，有效控制事态发展，保障紧急情况发生时的业务连续性，防止负面影响进一步扩散。

第三方隐私与数据安全

◆ 第三方隐私与数据安全管理的制度依据

本行不断加强对第三方处理客户信息与隐私及数据的安全管理，制定《信息科技外包工作规划（2023—2025 年）》《信息科技外包管理办法（2023 年版）》《个人客户信息保护工作管理办法（2023 年版）》等内部制度，明确第三方个人客户信息保护管理相关要求，严格限制授权第三方处置客户信息的目的和用途，规范第三方数据处理流程，完善第三方数据处理监督审查机制，有效提升第三方数据处理的安全性和合规性，为客户营造更加安全可靠的金融服务环境。

◆ 对委托机构处理个人数据的要求及权限的规定

本行尊重客户个人隐私，不会将客户个人隐私数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，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。要求第三方明确信息安全责任，限制第三方信息收集、处理与留存的目的和用途，控制数据范围，同时监督第三方采取有效保护措施，确保客户信息的安全性与保密性。因业务需要，委托第三方机构处理本行个人客户信息的，对委托机构处理个人数据及权限规定如下：

- 与受托机构约定委托处理的目的、期限、处理方式、信息种类、保护措施、安全保密要求以及双方的权利和义务等；
- 按最小必要原则对第三方进行数据提供和访问授权。系统和数据应优先在本行完成本地化部署；
- 定期组织对受托机构开展的个人客户信息处理活动进行监督检查；
- 要求受托机构严格按照约定处理个人客户信息，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理信息；
- 委托合同不生效、无效、被撤销或终止的，本行要求受托机构将涉及本行的个人客户信息返还本行并予以删除销毁、不得保留，下线相关系统；
- 未经本行同意，受托机构不得转委托他人处理本行个人客户信息。

◆ 对本行开展产品服务合作的第三方要求

本行严格规范第三方合作机构与本行开展的产品服务合作，明确要求：

- 本行通过协议、合同等明确双方对个人客户信息保护的义务，实施安全管控措施，监督第三方加强信息安全管理；
- 本行的各类 App、小程序、公众号跳转第三方前，充分提示告知客户。涉及采集个人客户信息的，执行采集的一方应确保向客户明确标示产品或服务由第三方提供，处理客户信息前依法告知并获取客户同意；
- 对于提供去标识化信息的情形，本行要求有关第三方不得利用技术手段重新识别客户身份。

◆ 对行内有关机构的管理要求

与第三方合作前，按照“谁引入谁负责、谁接入谁负责、谁受益谁负责”的原则，要求相关机构严格把关，严控准入审核，对合作机构开展个人客户信息影响性评估，评估相关业务风险，对客户权益的影响，其在系统安全、交易风险控制、信息保护等方面的有效性，个人客户信息的处理目的、处理方式等是否合法、正当、必要，以及所采取的保护措施是否合法、有效并与风险程度相适应。同时，加强与第三方合作过程的监督管理，对于存在违规行为或违反约定的，要求追究有关合作方的责任。在问题整改完成前，不能扩大合作范围内容。本行向第三方提供客户信息时，会向客户告知接收方的身份、联系方式、处理目的、处理方式和信息种类，并取得客户的单独同意。

◆ 对涉及本行客户个人信息的信息科技外包或第三方合作服务的管理措施

对于涉及本行客户个人信息的信息科技外包或第三方合作服务，本行在采购前开展事项风险评估，并对服务商进行详尽的尽职调查，全面了解服务商风险防控情况。协议中明确数据安全责任，持续完善应急管理机制，对服务商进行网络安全与数据安全监控和管理，开展现场检查，对检查中发现的问题跟踪服务商及时整改，检查范围覆盖全部重要外包服务商。面向信息科技外包服务商，要求全部服务商对本行的外包人员全覆盖开展“安全保密”培训，不断提升外包人员信息安全意识。

本行业务外包委托第三方处理数据依据“最小必要”原则控制委托数据的范围，并采用脱敏或加密处理等方式，在安全可控的环境中共享数据。本行与受托机构签订权责明晰的协议，约定委托处理的目的、期限、处理方式、保护措施、安全保密要求以及被委托方的数据安全责任和义务等，第三方处理客户信息前需依法告知并获取客户同意。本行《数据安全管理办法》从个人信息主体、外部机构收集数据，接入第三方生态或外部系统等方面进一步明确从第三方收集数据的相关规定。



◆ 第三方处置数据监督与审查

监督管理机制

本行不断完善第三方数据及隐私安全管理制度，强化与第三方开展数据合作的安全规范保障，制定《数据安全管理办法》《关于进一步规范中介机构和第三方机构消费者权益保护监督评价工作的实施意见》及第三方合作中数据安全示例条款，指导本行各级机构落实数据安全法律法规及监管要求，明确第三方在数据合作安全方面的责任和义务，保障各类数据主体的合法权益及数据处理过程的合规与安全。

本行在引入第三方合作伙伴前，实施严格的隐私与数据安全准入审核机制，通过全面开展业务影响评估，保证合作方在隐私与数据安全方面的合规性。同时，本行通过规范的协议和合同，明确界定双方在个人客户信息保护方面的责任和义务，并实施严格的安全管控措施。若合作关系发生任何变更或终止，本行要求受托机构将涉及本行的个人客户信息返还本行并予以删除销毁、不得保留，同时下线相关系统，以保护客户隐私，保障客户信息安全。

在与第三方合作的合同存续期内，本行将持续监督被委托方数据安全保护措施落实情况，确保第三方服务机构遵守个人信息保护法、数据安全法的适用规定，履行保护用户信息的义务及适当的保密 / 不披露义务，督促第三方保持在系统安全、交易风险控制、信息保护等方面的有效性，保持在个人信息处理目的、方式等方面的合法性、正当性与必要性，并确保其所采取的保护措施与风险程度相适应。对发现的问题及时督促整改，做好对第三方合作机构履行个人客户信息保护职责情况的监督审查工作，切实保障客户个人信息安全。

本行要求各一级分行、建行研修中心（研究院）、各直属机构、审计机构、各境外机构、各境内子公司在业务外包委托处理、数据外部共享场景前开展数据安全保护影响性评估，根据数据处理目的、性质和范围，按照法律法规和伦理道德规范要求，分析数据安全风险和对数据主体权益影响，评估数据出行的必要性、合规性，数据安全风险及防控措施的有效性，加强数据安全保护。

个人客户信息保护专项检查

2023 年，本行系统性组织开展了两次面向境内分行的个人客户信息保护专项检查。其中，将“第三方合作管理”情况纳入了检查范畴，检查本行对第三方管理的规范性及第三方个人客户信息保护履职情况。审查范畴主要包括：

- 是否在合作协议中明确合作机构个人信息安全保护责任和风险管理责任（包括数据保护责任、保密义务、违约责任、合同终止和突发情况下的处置条款等）；
- 是否严格控制合作方行为与权限，通过加密传输、安全隔离、权限管控、监测报警等方式，防范数据滥用或者泄露风险；
- 是否有效监测第三方合作机构履行个人信息保护责任情况，合作机构出现侵害个人信息安全行为时应及时处置；
- 终止与第三方合作机构合作后，是否及时监督其删除或销毁在合作期间获得的消费者个人信息。

通过个人客户信息保护专项检查，本行进一步压实对第三方合作机构履行个人客户信息保护职责情况的监督审查，及时识别第三方管理中存在的规范问题，并结合相关问题推进整改工作，确保与第三方合作期间，数据收集、处理、传输、管理和安全措施等规范、有效。

第三方管理专项检查

2024 年上半年，本行针对个人客户信息保护风险易发领域开展专项排查，围绕以下两方面持续加强第三方合作机构管理：

一是排查合作协议或合同内容的规范性及完备性，组织辖内各有关机构排查其与第三方合作机构的合作协议或合同，确保合作协议或合同中已明确了双方的个人客户信息保护职责、权利和义务，安全保密要求、保护措施，以及违约责任、合同终止及突发情况下的处置等内容。其中，对于委托第三方（如外包厂商）处理本行个人客户信息的情况，确保合作协议或合同中约定了委托处理的目的、期限、处理方式、信息种类等。

二是检查第三方合作机构的个人信息保护履职情况，检查内容覆盖双方合作范围内的全部个人客户信息处理场景，确保第三方合法合规使用本行个人客户信息。

数据安全专项监督审查

截至 2024 年 6 月 30 日，本行已组织全集团开展数据外部共享场景的数据安全检查，重点检查合作协议中数据安全责任的落实情况、合作方行为与权限控制等情况。通过自查和现场抽查相结合的方式，强化第三方合作管理，确保了与第三方合作期间数据收集、处理、传输、管理和安全措施的有效性和规范性。

隐私与数据安全相关培训

本行高度重视员工在信息安全、隐私数据保护及商业秘密保密等方面的培训教育工作，建立面向全体员工、劳务派遣用工和外包人员等第三方人员的多层次、系统化的培训体系，涵盖个人信息保护、数据安全等基础内容和专业能力培训，同时通过线上学习平台及企业门户等渠道，拓宽培训的覆盖面，致力提升员工在数据信息安全领域的专业能力和合规意识，保障全行范围隐私与数据安全保护举措的有效实施。

◆ 面向全体员工的培训

个人客户信息保护常态化培训

本行面向全体员工常态化开展个人客户信息保护培训，培训主题涵盖个人客户信息保护专项培训、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》专题培训、客户信息安全培训、《个人客户信息保护要点解读及实践案例》专题培训等方面，2024 年上半年，本行总分行面向全体员工开展“个人客户信息保护”相关培训合计 912 次，共计 28.60 万人次参加。

本行依托“建行学习”平台开展网络培训，研发 1 门个人客户信息保护通用课程（个人客户信息保护要点解读及实践案例）及 5 门微课（公平合理进行自动化决策、合规进行信息存储与传输、履行告知义务获取客户授权、依法依规收集客户信息、与第三方合作场景中的风险防范），开展《员工对外信息安全知识手册（2023 年版）》网络课件培训，常设“个人客户信息保护专栏”，组织全行及各子公司持续开展常态化培训与学习，持续提升全行员工个人客户信息保护意识，预防风险问题发生，截至 2024 年 6 月 30 日，该专区总学习人次达 400 万。

2024 年上半年

面向全体员工开展“个人客户信息保护”
相关培训次数及参加人次

912 次

28.60 万人次

定期数据安全培训

本行依托“建行学习”平台和企业门户等渠道，面向全行发布数据安全专项制度介绍、数据安全评估视频等培训课程和推文，内容涵盖数据安全法律法规和监管要求、总行数据安全制度和管理体系介绍、数据安全评估要求等。总分行数据管理部门、业务部门、支行网点根据工作实际组织开展数据安全培训，通过线上授课、线下集体学习等方式，开办数据安全小课堂、警示教育案例培训、数据安全自查培训，开展知识答题，将数据安全理念嵌入日常工作中。2024 年上半年，全行数据安全学习 24.51 万人次。同时，本行举办安全 CTF 技能培训、安全攻防实战培训、安全研发与技术培训等信息安全相关培训，覆盖全体员工，以促进员工提升数据安全技术能力。

2024 年上半年

全行数据安全学习人次

24.51 万

商业秘密保护培训

本行定期开展商业秘密保护培训，培训内容包括相关法律法规介绍和建行商业秘密保护管理要求等，课程面向全体员工，旨在提升员工保护本行商业秘密和客户信息、隐私数据的能力。2023 年，全行 5.45 万人参加培训；2024 年，相关培训正在开展中。

劳务派遣用工及外包人员等第三方人员培训

本行持续拓展隐私与数据安全保护相关培训覆盖人员类别，在覆盖全部正式员工的基础上，面向劳务派遣用工、外包人员等第三方人员开展相关工作场景下的专项隐私与数据安全培训，强化相关人员数据隐私保护意识，落实风险程序监督，确保实现全体人员全面覆盖。

个人信息保护方面，2024 年上半年，本行总分行面向劳务派遣用工开展相关培训 123 次，合计 1,618 人次参加，培训内容包括个人客户信息保护、信息安全、数据安全、业务合规等相关制度规定和管理要求等；面向外包人员等第三方人员开展相关培训 417 次，合计 1.44 万人次参加，培训内容包括公司方信息安全管理制度及合规管理要求、公司方信息安全相关考试、终端安全管理制度及要求、个人信息保护法、保密教育、网络安全、保密协议、工作行为规范等。

数据安全方面，2024 年上半年，本行总分行面向劳务派遣用工开展多种数据安全相关课程，共计 800 余人次参加，培训内容包括数据安全法律法规解读及数据分类分级保护、数据安全管理办法应知应会等方面；面向外包人员等第三方人员开展多种数据安全相关课程，共计 2,600 余人次参加，培训内容包括数据安全相关法律法规、数据安全制度介绍、外包管理数据安全相关要求等方面。

◆ 面向专业人员的培训

数据安全系列课程

本行不断完善数据安全培训体系，2024 年上半年，面向数据安全管理人员开展数据安全培训，培训内容包括数据安全基本知识、数据分类分级、数据安全评估、数据安全检查要求等。本行将数据安全培训纳入数据人才培养课程体系，将数据安全基础知识纳入各项培训内容，已覆盖个人金融、公司金融、风险管理、科技渠运等条线。

个人客户信息保护专题培训

本行进一步拓宽个人客户信息保护培训途径，在全行消费者权益保护业务条线、金融科技条线培训班加入个人信息保护管理办法课程培训。促进提升有关员工个人客户信息保护合规意识。各一级分行自主开展个人客户信息保护培训，培训范围覆盖全员（包括正式员工、劳务派遣用工、外包人员等），持续强化宣导宣教。通过协议或合同对外包服务供应商明确个人信息安全培训要求事宜，同时按照“谁引入谁负责”的原则，由行内相关机构对外包服务商人员组织开展培训。

客户信息保护培训

本行定期举办消费者权益保护及个人金融业务管理人员培训班，覆盖各一级分行及相关子公司消费者权益保护部门负责人。通过深入培训客户信息保护的重点工作要求，本行持续提升一线工作人员的专业能力，增强其合规意识，并强化保护要点在实际工作中的落实效果，确保客户信息得到有效保护。

隐私与数据安全审计

本行持续构筑隐私与数据安全领域监督管理体系，全面开展内外部相结合的隐私与数据安全审计监督机制，及时检视相关领域工作进展，动态识别待改进优化工作重点，切实保障隐私与数据安全领域制度规范、保护举措、培训建设等工作的有效开展。在审计工作中，本行聚焦数据安全、个人信息保护、网络安全等核心领域，开展网络渗透、代码扫描、安全认证、研发资产和数据访问控制及数据安全处理等测试，保障数据安全控制的有效性，推进隐私与数据安全的分类分级管理，进一步强化隐私与数据安全防控。

◆ 信息系统外部审计

本行聘请第三方会计师事务所每半年进行一次覆盖全行运营机构的信息系统外部审计，涵盖本行全部主要信息系统，审计覆盖领域包括 IT 治理、系统开发及上线管理、系统运维管理、系统安全访问管理等，对系统的开发、运维和安全管理及系统的自动控制进行测试，重点关注系统访问安全、业务连续性等流程。此外，审计也重点关注数据安全、个人信息保护、网络安全等关键领域。

◆ 信息安全鉴证

本行每年聘请第三方会计师事务所，组织对总行向境外机构提供的信息科技服务开展鉴证，已出具 2023 年度鉴证业务国际准则第 3402 号 -ISAE3402 服务类组织控制鉴证报告、SOC2 体系和机构控制报告、个人信息保护信息技术相关控制评估报告、数据中心威胁与脆弱性评估报告，同步开展 2024 年度相关鉴证事宜，确保控制持续有效运行。

◆ 网络安全等级保护测评和密码应用安全性评估

本行聘请符合资质的第三方测评机构，遵循金融行业网络安全等级保护及信息系统商用密码应用系列标准，对网络安全等级保护第三级及以上备案系统按年度开展测评，截至 2024 年 6 月 30 日，相关测评工作已启动。

◆ 信息安全专项审计

本行审计部门每年进行数据信息安全专项审计，以三年为周期实现总分行及建信金科公司的信息科技审计全覆盖。2024 年上半年，本行开展数据安全专项审计，选取 7 家一级分行、5 家总行部门及直属机构、建信金科公司等机构，审计内容涵盖数据安全及个人信息保护等方面，涉及数据安全组织架构及制度建设、数据安全技术体系、数据安全运营体系等事项；开展信息科技外包管理审计，选取 6 家一级分行、6 家总行部门及直属机构、建信金科公司等机构，审计内容涵盖信息科技外包业务管理机制、业务操作遵循、外包风险管理、外包资源配置等事项，其中涉及重要数据和客户个人敏感信息处理的数据安全等相关事项。

◆ 全面差距评估

本行根据信息安全审计结果，全面评估适用控制措施差距，采取针对性措施提升移动 App 内嵌小程序及微应用的测试覆盖度，涵盖提升安全测试、安全设计资源，增强开发质量等方面，确保本行各项安全制度措施有效执行，确保本行重要信息资产安全保障有力。

数据及信息安全管理认证

本行持续强化数据及信息安全管理体系建设，致力提升整体信息安全与隐私保护能力，坚持推动国际认可的信息安全管理体系认证工作，不断拓展相关认证运营机构及信息系统的覆盖范围。本行已通过 ISO27001 信息安全管理体系认证，并顺利通过审核换证，认证业务范围涵盖建设银行总行信息系统、建行云平台和云服务的运行维护，全行基础设施的规划建设和技术运行管理。本行已实现统一的企业级架构管理，分支机构应用已基本迁移至建行云，ISO27001 认证已覆盖全行 95% 以上业务相关系统。本行总行通过 SOC2 鉴证，鉴证范围涵盖总行科技服务安全性和可用性。

ISO27001 认证覆盖范围

95% 以上
业务相关系统



金融服务可及性

本行深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持经济效益与社会效益相统一，秉持以金融促进社会公平正义的理念，积极拓展金融服务覆盖范围，不断创新业务模式、优化金融服务质量，努力让社会大众公平享有金融资源和发展机会，为服务实体经济发展、助力企业纾困解难、保障民生就业贡献金融力量。截至 2024 年 3 月 31 日，本行普惠金融贷款余额 3.28 万亿元，涉农贷款余额 4.21 万亿元，公司类住房租赁贷款余额 0.35 万亿元，充分有效触达金融服务匮乏人群。



管理体系架构

本行董事会关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会负责监督指导管理层推进普惠金融、乡村振兴金融等相关工作。2024 年上半年，听取《普惠金融工作进展情况的汇报》，指导进一步强化普惠金融风险管控，推动产品优化和结构调整，提升普惠金融可持续发展综合能力。听取《金融服务乡村振兴工作情况的汇报》，进一步强化统筹协调，持续加强涉农贷款产品创新，提升涉农金融业务风险管控水平。

本行管理层普惠金融发展委员会负责统筹全行普惠金融战略发展，研究并贯彻落实党中央、国务院及监管机构关于普惠金融工作的部署，以及总行党委、董事会和行长办公会对全行普惠金融战略发展的要求，审议并决策重大经营管理事项。

本行总行普惠金融事业部负责牵头普惠金融业务相关工作，统筹全行普惠金融业务和小微企业综合经营服务管理。2024 年上半年，全面贯彻中央金融工作会议精神，全力以赴做好普惠金融大文章，印发实施《2024 年普惠金融业务工作要点》，明确普惠金融业务发展方向，对全年普惠金融工作进行部署。

本行总行乡村振兴金融部负责推动全行县域和乡村金融业务发展。2024 年上半年，积极围绕统筹新型城镇化和乡村全面振兴，努力推动县域和乡村金融高质量发展，印发实施《2024 年县域乡村金融工作要点》《关于统筹推进县域和乡村金融服务的意见》，进一步明确县域乡村金融服务的总体策略，优化资源保障及统筹协同机制。

服务普惠客群

本行聚焦普惠客群，持续加大对小微企业主、个体工商户等普惠客群的金融支持力度，丰富普惠金融服务内涵，强化智能化风控体系建设，切实提升普惠金融服务覆盖面、可得性和满意度。

◆ 加大对普惠客群的金融支持

本行不断完善普惠金融体制机制，深入开展普惠金融业务，不断提升对各类普惠客群的服务品质，截至 2024 年 3 月 31 日，本行普惠金融贷款余额达 3.28 万亿元，较上年末增加 2,349.03 亿元。普惠金融贷款客户 341 万户，较上年末增加 24.01 万户。

在西藏、青海、宁夏、甘肃、新疆等金融服务匮乏区域，本行持续开展广泛的普惠金融业务，累计为当地 9.8 万户普惠客户提供贷款支持超 560 亿元，全面帮助解决当地小微企业融资难题，助力当地企业长远发展。此外，本行致力于推动信用贷款、首次贷款等多元服务，2024 年上半年，服务小微企业首次贷款客户达 6.5 万户。

◆ 提升线上线服务质效

本行专注于普惠金融客户的数据特点和个性化需求，不断丰富数字化线上服务类型，创新扩展普惠金融服务的范围、覆盖人群和地域，秉承数字化经营理念，着力提升服务平台品质。

升级打造“建行惠懂你”4.0 综合化生态服务平台，立足“融资、成长、生态”三条主线，为小微企业、个体工商户、农户等普惠客群提供 7×24 小时线上化、移动化服务，围绕客户业务办理旅程和成长旅程，提供智能化、陪伴式服务体验，赋能小微企业经营成长。截至 2024 年 6 月 30 日，“建行惠懂你”App 累计访问量超 3.50 亿次，下载量超 4,000 万次，服务企业客户 1,326 万户，较上年增加 109 万户。

推进普惠金融特色网点建设，发挥网点渠道优势，推动高效化、快触达的线上支持与有温情有品质的线下服务融合衔接。截至 2024 年 6 月 30 日，本行已挂牌普惠金融特色网点 2,700 余个，占网点总数 19.6%；提供普惠金融服务的网点约 1.4 万个，占网点总数 99%，配置普惠专员 2 万余名，累计组建普惠金融服务中心 280 余家，用金融之力服务社会。



◆ 锻造提升综合化服务能力

本行聚焦社会经济重点领域和薄弱环节，针对小微企业、个体工商户、涉农客户、科创客群、供应链上下游客户等普惠金融群体的多元化需求，完善普惠金融服务模式。依托“建行惠懂你”平台，集成信贷融资、账户结算、投资理财、商户服务、数字人民币等综合金融服务，为客户提供线上化、移动化业务办理体验；拓展财务管理、法律服务、商旅服务、跨境撮合、本地生活等非金融场景，为客户提供一站式企业经营管理服务。以“普百业 惠万企”为主题，组织开展小微福“贷”季、新春纳福季、创业造福季等活动，向企业送服务、送优惠、送权益，为企业增利、增信、增值，加大助企纾困力度。

◆ 完善经营模式与产品体系

本行持续加强数字普惠金融模式创新，不断扩展数据应用范围，围绕客户营销、申请准入、贷款审批、额度计算、预警监测、催收处置、续贷管理和经营管理等场景，构建上百个多元数据模型，以数据为关键生产要素、以模型为主要生产工具，不断优化完善数字化线上普惠金融经营模式。做好拳头产品优化升级，加快推广适配性产品，优化产品体系。

助力乡村振兴

本行不断完善具有示范性、可推广的金融支持乡村振兴发展模式，积极助力优化乡村振兴顶层体系，集中政策资源，深化乡村合作，把握科技赋能农村金融场景平台建设方向。围绕乡村振兴重点领域、重点区域、重点客群，不断拓展多元服务，满足涉农客户多样化、多层次的金融需求，充分发挥自身优势，提升金融匮乏地区的金融服务可及性。

◆ 搭建涉农金融服务体系

本行持续完善以全场景、全客群、全产业链为服务对象的业务模式，以粮食安全、奶业振兴、肉牛、蔬菜、水果和花卉等六大特色涉农产业链生态场景为依托，构建特色金融服务体系，大力发展农户生产经营贷款。截至 2024 年 3 月 31 日，本行涉农贷款余额 4.21 万亿元，较上年末增加 3,876.11 亿元。

截至 2024 年 3 月 31 日

涉农贷款余额

4.21 万亿元 ▲ 3,876.11 亿元

◆ 创新涉农信贷产品

针对以农户为主的涉农个人经营主体，本行利用农户信用信息、资产和交易记录、农业保险信息以及其他涉农生产经营数据，创新推出了“裕农快贷”线上产品包和“裕农贷”线下系列产品，以满足县域和乡村人民群众在生产经营中的资金需求。通过重点推广企业级信息建档、高质量外部数据直连、线下“裕农贷”三类重点模式，破解乡村信贷难题，提升信贷资源可得性。截至 2024 年 6 月 30 日，“裕农快贷”“裕农贷”两大产品包余额突破 2,800 亿元，农户生产经营贷款客户数突破 120 万。针对涉农企业及各类组织，创新推出“农机贷”“合作社快贷”等“乡村振兴贷”产品，精准满足农机装备行业客群和农民合作社客群的融资需求。

◆ 打造“善融商务”帮扶平台

本行联合善融商务，助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，依托善融商务持续开展“和美乡村 共促振兴”系列帮扶营销活动。截至 2024 年 6 月 30 日，善融商务当年帮销交易额 2.97 亿元，其中，安康帮销交易额 1.48 亿元，央企联合帮扶交易额 1,540.09 万元。本行积极响应人民银行“消费帮扶新春行动”，协调整合全行各级机构资源及能力，组织动员全行各级机构，联动国家部委、央企、高校、境内外合作企业、善融商务平台商户等社会力量，积极开展消费帮扶工作。活动期间，帮助销售脱贫地区农产品 7,154.01 万元，本行直接采购脱贫地区农产品 1,013.45 万元，帮助脱贫地区销售旅游等服务金额 7,694.42 万元。

案例 | 为玉米种植嵌入数字“芯”——搭建敦煌种业数字农业云平台，助力种业振兴

本行甘肃省分行依托互联网、物联网技术，搭建包含“一中心+四平台+一个App”的敦煌种业数字农业云平台，撮合农业生产经营中政府、企业、银行、农户“四端”共赢，构建“产业+金融”数字生态服务体系，得到当地政府充分肯定，并荣获工信部第六届“绽放杯”5G 应用征集大赛农业赛道一等奖。数字平台纵向连接起“耕、种、管、收、加”等产业链环节，横向贯通起农资、农机、劳务输转等供应链环节，帮助政府强化市场监管、促进助农政策精准落地，帮助企业提升集约化经营能力、实现“进销存”一体化管理，帮助银行掌握制种产业“第一手”数据资料，帮助制种户获取“纯线上、纯信用、低利率”贷款。借助该平台，玉米制种田间作业效率提升一倍，亩均成本明显降低，亩均收入提高 100-200 元；此外，本行甘肃省分行依托平台数据创新制种户专属信贷产品“种业云贷”，累计投放贷款 7,942 万元，精准助力乡村振兴。



推进住房金融服务新模式

◆ 持续优化住房租赁信贷服务

针对住房租赁行业融资需求特点，本行在同业中首创公司住房租赁贷款，建立起支持多主体、覆盖全周期、风险可控的贷款体系，加大对市场化长租房和保障性租赁住房融资支持力度。截至 2024 年 3 月 31 日，本行公司类住房租赁贷款余额 3,486.15 亿元，服务客户超 1,600 个，持续扩大住房租赁信贷服务覆盖范围，帮助缓解民生问题。

◆ 住房租赁基金

本行积极开展住房租赁基金业务。截至 2024 年 6 月 30 日，建信住房租赁基金签约项目 28 个，位于北京、上海、成都等城市，总资产规模 126.93 亿元，基金出资 72.39 亿元，可向市场提供长租公寓约 2.27 万套。与市场化主体共同投资设立子基金 11 支，总募集资金规模 331.10 亿元。

多元合作服务渠道创新

本行持续深化多元合作服务体系建设，创新拓展金融服务渠道与应用，与多方合作构建多元化、高效能金融服务网络。通过深入分析金融服务匮乏区域人群需求痛点，与其更易获取的商业渠道或服务模式开展广泛合作，推出符合其需求的金融产品与服务，进一步畅通金融服务渠道。同时，坚持科技共享理念，强化乡村振兴综合服务平台建设，向乡村客户提供基础金融服务，以及民生缴费、社保医保、基层治理等非金融服务。

◆ “裕农通”乡村振兴线上线下服务模式

本行深耕乡村振兴金融服务新模式，大力发展应用数字技术，创新推出“裕农通”乡村振兴综合服务平台，持续拓展覆盖范围、优化功能体验，致力于提供更加便捷、高效的金融和非金融服务，涵盖涉农贷款、民生缴费、社保医疗等，有效提升金融服务匮乏区域的可及性，更好促进县域乡村经济发展。

■ “裕农通”线上服务渠道

本行通过“裕农通”App 和“建行裕农通”微信生态，以金融科技为驱动，将金融服务重心下沉至乡村，实现与乡村社会资源的深度连接，为乡村客户提供金融服务、智慧村务、便民事务、电子商务、政策宣传、金融知识普及等综合化服务，有效打破金融服务乡村的壁垒，做到乡村金融服务“最后一公里”的畅通无阻。在“裕农通”App 中，推出以“裕农贷款”为主导的涉农信贷产品货架，覆盖“农户、村集体、合作社、农企”等多种涉农主体，服务“生产、消费、经营”等多种涉农场景；拓展民生服务领域，推动社保医保、生活缴费、政务村务等多种服务下沉乡村。本行各分行积极响应地方政务、农户信贷、农村产业发展要求，因地制宜推出具有地域特色的区域功能。把“建行裕农通”打造成为涉农宣传的线上主阵地，进一步延伸和拓展服务生态，以满足乡村客户日益增长的多元化需求。

截至 2024 年 6 月 30 日，“裕农通”App 注册用户 1,696 万户，较 2023 年末新增 330 万户，累计发放涉农信贷余额 1,184 亿元，累计完成缴费交易 1,064 万笔。“建行裕农通”微信生态用户 820 万户，充分满足偏远地区多样化、地域化的金融服务需求。

截至 2024 年 6 月 30 日

“裕农通”App 注册用户	较 2023 年末新增	“建行裕农通”微信生态用户
1,696 万户	330 万户 	820 万户
“裕农通”App 累计发放涉农信贷余额	“裕农通”App 累计完成缴费交易	充分满足偏远地区多样化、地域化的金融服务需求
1,184 亿元	1,064 万笔	

■ “裕农通”服务站点

本行与村委会、供销社、村口超市、卫生诊所、退役军人服务站等优质合作方开展合作，采用平台互通、渠道共建、产品共创、品牌共拓等方式，建设“裕农通”服务站点，布设智能 POS、智慧助农终端等机具设备，为所在地乡村居民提供助农存取款等基础支付服务，社保医保、生活缴费等便民服务，政务村务等基层治理服务，以及反赌反诈、反洗钱、反假币宣传和金融知识普及等公益服务，满足乡村多元化的金融和非金融服务需求。创造安全、便捷、全面、易得的金融服务环境，并成为全国首家具备电子社保卡签发功能的农村普惠金融服务点。

截至 2024 年 6 月 30 日，本行通过“裕农通”服务站点累计服务所在地乡村客户超 6,800 万人，累计为乡村客户办理各类交易超 12 亿笔。重点面向乡村种养殖大户、下乡返乡创新创业等人群发行 3,661 万张“乡村振兴·裕农通卡”，上半年净新增 490 万张，积极将“裕农通”服务网络延伸到指定合作方所在县域乡村的服务渠道，提升乡村地区金融服务的可及性。

- 村委服务点：本行与“村支两委”合作共建约 20 万个“裕农通”服务站点，将“裕农通”进驻村民办事大厅，为乡村客户提供民生缴费、政务事项等服务。
- 益农信息社服务点：益农信息社是农业农村部在信息进村入户工程中设立的村级信息服务站，本行与益农信息社合作共建约 1.5 万个“裕农通”服务站点，丰富乡村客户生活信息服务，拓展触达乡村金融服务受众群体。
- 村卫生诊所服务点：本行与村卫生诊所合作共建近 1.4 万个“裕农通”服务站点，为乡村客户提供更加完善的医保社保场景及金融服务支持。
- 连锁超市服务点：本行与连锁超市合作，将“裕农通”进驻近 1.3 万个连锁超市分店。
- 供销社服务点：本行与供销合作社合作，将“裕农通”进驻近 1.1 万个供销合作社。
- 与通信公司合作：本行与通信公司合作，将“裕农通”进驻超 3,100 个通信公司服务点；与中国电信携手，在“裕农通”App 开辟了“天翼数字生活超市”专区，同时在中国电信“小翼管家”App 上线“裕农通”App 轻应用。
- 与科技公司合作：与金保信社保卡科技有限公司合作，在“裕农通”App 推出“电子社保卡”服务专区，集成电子社保卡签发、社保卡申领、查询相关功能，持续推进电子社保卡推广。
- 与政府机构合作：与河北省农业农村厅合作，打造“综合服务站+裕农通”“裕农市场”、土地托管、产业拉动、龙头企业带动等特色服务模式，并在“裕农通”App 上线宅基地查询等实用功能；与河北省乡村振兴局合作，协助有返贫风险的农户通过“裕农通”进行返贫申报、查询；与安徽省农业农村厅联合打造“裕农通（安徽）”乡村振兴综合服务平台，搭载承包地、宅基地、村集体、乡村产业、农村产权等子系统，共同致力于推进农村金融服务供给侧改革。

◆ 裕农产业平台

本行进一步完善“裕农产业”平台建设，通过总分行联动，深度融入并推动农业产业链生态场景金融服务，为养殖业、种植业企业及行业协会客户提供全方位、多层次的金融服务，满足其在生产、经营、数字化管理及数字化监管需求。致力于填补服务空白，在金融服务匮乏地区，搭建甘肃“蓝天马铃薯平台”“康源农产品产业链平台”、贵州“红梁收购平台”、新疆“库尔勒香梨平台”、四川“夹江茶叶平台”、陕西“安诺乳业平台”等“裕农产业”平台，为当地特色农业产业链上的核心企业提供农产品采购、仓储、订单管理、销售等数字化服务，为农户提供农资采购、农技咨询、农产品销售、土地流转等数字化服务，为当地政府提供市场监管、政策传导等数字化窗口，助力当地特色农业产业实现线上化、智能化、可视化与普惠化。截至 2024 年 6 月 30 日，平台共计入驻核心企业 31 家，链条企业 481 家，注册农户 2.99 万户，累计交易金额 10.6 亿元。

◆ 裕农市场平台

本行聚焦全国农批农贸市场等客群，精准定位市场需求，积极推进“裕农市场”品牌，为市场管理方、关联商户以及上下游经营主体提供信贷、结算等一揽子综合金融服务，助力全国百强市场、农业农村部定点市场、特色农产品专业市场以及县域乡村专业市场提档升级，解决市场管理方和商户融资难、融资贵问题。上线“裕农市场综合服务平台”，集成市场管理、摊位服务、买房服务、运营管理、数据驾驶和大屏展示功能，助力市场主体数字化转型升级，并在全国 47 家市场上线运营。截至 2024 年 6 月 30 日，“裕农市场”相关贷款余额 313 亿元。

◆ 裕农合作平台

本行不断探索金融服务农民合作社的创新模式，完善“裕农合作”综合服务平台，以信息化技术为核心，提升农民合作社经营效率，创新服务农民合作社的专属信贷产品“合作社快贷”，通过信贷、支付结算、助力农产品销售等综合服务，支持农民合作社充分发挥联农带农辐射作用，促进农业金融服务的创新与发展。依托“裕农合作”服务模式，以农民专业合作社为核心，为相关涉农主体提供信贷、结算、数据化经营等综合服务。截至 2024 年 6 月 30 日，“裕农合作”综合服务平台上线 60 家客户，辐射农户超过 5,000 户。

◆ 助推万峰湖“两山”转化

本行充分践行“绿水青山就是金山银山”理念，与最高人民检察院共同谋划，打造乡村振兴生态样板，围绕万峰湖生态治理和渔民上岸两大核心，助推公益诉讼治理成果向经济社会发展成果转变。

“渔民上岸”守护“绿水青山”。以“龙头企业+金融合作社+农户”模式向“黔方有渔”项目提供信贷支持 1.3 亿元，支持万峰湖失业渔民上岸创业，推动该项目成为省内最大的产能陆基养鱼项目，实现传统网箱养鱼向高科技陆基生态养鱼转变。

“蔬菜出山”转化“金山银山”。为黔西南州“粤港澳大湾区‘菜篮子’配送中心项目”授信 2 亿元，助力企业改造冷链、仓储设施，赋能“公司+蔬菜基地+配送中心+合作社+农户”产业链经营模式，带动 8,000 余名上岸渔民、新市民就业增收。

“金融进村”助力增收致富。从专注“守城”到服务“下乡”，为黔桂滇万峰湖渔业公司提供 300 万元信贷资金发展渔旅融合产业，在万峰湖周边为大中型企业发放贷款 23.25 亿元、为小微企业发放贷款 20.92 亿元、为农户发放生产经营贷款 4.17 亿元，带动周边农户就业致富。

◆ “金融副村长”助解“金融下村”难题

为推进服务乡村振兴及银政协同发展新模式，将金融服务延伸到村、交易场景搭建到村、培训课堂下沉到村，切实发挥金融副村长模式在助力乡村振兴、支持产业发展的示范带动作用。本行内蒙古区分行秉持“以人民为中心”的发展理念，在全区开展“金融村长”服务模式。以“建基地+搭平台+强队伍”为核心，通过在旗县村“设点+连线+扩面”的方式，与旗县党委组织部共育大学生村官，组建助力乡村振兴的金融人才队伍，提升服务乡村振兴发展质效。为增强“金融副村长”实际效能和示范带动效应，内蒙古区分行创新将“金融副村长”与“裕农通”业主进行有机融合，将符合条件的“金融副村长”同步发展为“裕农通”服务站点业主，利用“金融副村长+裕农通”双轮驱动，既解决了“金融副村长”黏性不高问题，又为拓展乡村金融业务提供了稳定可靠渠道。

网点及线下服务渠道创新

本行致力于优化金融服务触达模式，积极拓展金融服务覆盖广度与深度，着力提升金融服务便捷性，为更广大的人群提供更有温度的金融服务体验。

◆ 拓展物理、电子渠道

本行持续优化分支机构、自助设备、专业化服务机构和电子银行服务平台建设，为客户提供便捷优质的银行服务。截至 2024 年 6 月 30 日，本集团营业机构共计 14,836 个。本行营业机构 14,253 个。其中，境内机构 14,219 个，包括总行、2 个分行级专营机构、37 个一级分行、362 个二级分行、13,794 个支行及 23 个支行以下网点，境外机构 34 个。本行拥有主要附属公司 24 家，机构总计 583 个，其中境内机构 451 个，境外机构 132 个。本行深入推进“双子星”融合发展，线上平台个人客户规模持续扩大，截至 2024 年 6 月 30 日达 5.51 亿户，覆盖七成以上个人客户。个人手机银行用户数达 4.72 亿户，较上年同期增长 4.80%。

◆ 支持县域金融服务

本行持续延展城市规划新区和县域网点覆盖，制定下发《关于县域业务拓展的指导意见》，并严格贯彻实施。截至 2024 年 6 月 30 日，本行新设县域网点 10 个，占新设网点总数 71.43%。为进一步提升县域金融服务的可获得性，本行大力支持新设县域网点的建设和发展。截至 2024 年 6 月 30 日，本行共有 1.4 万余个营业网点，其中县域网点 4,260 个，县域网点占比 30.16%；原 832 个国家级贫困县营业网点 1,041 个，持续拓展金融服务广度和深度，积极提升对乡村振兴战略的支持能力，加强服务乡村发展的力度和效果。

截至 2024 年 6 月 30 日

新设县域网点占新设网点总数

71.43%

◆ 强化特色网点建设

本行以客户需求为中心，立足“五篇大文章”，分类打造科技金融、普惠金融、养老金融等特色标杆网点，做好绿色网点和数字网点建设，加速网点服务功能向综合与特色结合、金融与非金融结合的场景生态服务功能转型升级。不断丰富“劳动者港湾”服务内涵，向社会开放“劳动者港湾”13,878个，结合网点服务国家标准和行业评优标准，升级完善惠民设施。持续深化“劳动者港湾+”模式，携手各级党政机关、工会、残联、慈善组织等3,278家机构，打造并不断完善适老助老、综合政务、乡村振兴、绿色低碳、教育助学、法援普法、无障碍服务等特色服务。

◆ 适老化与无障碍改造

本行坚持做实做细为老年人客群服务的相关工作，实施多项适老化及无障碍改造举措，制定并监督落实《中国建设银行营业网点无障碍服务能力提升实施方案》《营业网点无障碍建设专项指引》等工作要求，切实提升老年客群金融服务覆盖范围与支持力度，着力保障老年客户群体的金融权益。截至2024年6月30日，本行1.4万余个营业网点已全面配置爱心座椅、老花镜、放大镜等服务设施，建有轮椅坡道11,282个，在有条件的网点增配轮椅、叫号振动器、血压计、沟通手写板、移动填单台、无糖饮品区等设施。217个网点通过北京国家金融科技认证中心《银行营业网点适老服务要求》团体标准认证，数量保持同业第一。为了更好地满足残障人士和特殊群体的需求，本行在北京、上海打造多家“无障碍服务示范网点”，进一步完善无障碍出入口、网点服务求助电话、轮椅、导盲犬可入标识、大堂引导服务、手语服务、上门服务无障碍服务资源。2024年上半年，本行制定并印发《营业网点老年客户服务细则》，指导网点员工持续做细做实为老年人服务的各项工作；为强化员工手语服务技能水平，本行推出“湾宝手语小课堂”第2期视频教学课程，并组织全行营业网点开展手语学习活动。

移动及在线服务渠道创新

本行积极创新移动和在线业务服务渠道，针对金融服务匮乏区域及人群特点，持续提升本行线上金融平台的可用性与使用体验，助力金融产品与服务的推广与普及，切实践行大众金融内涵。

◆ 手机银行

本行持续优化手机银行操作流程，关注老年人、残障人士、境外来华人员、少数民族同胞等特殊需求群体，提升金融服务可获得性。

在服务老年群体方面，持续优化手机银行适老化功能，推出适老版手机银行，以中国风淡水墨画为主体风格，整体色调素雅，字体大而清晰，页面信息醒目直观。大字版提供账户查询、转账汇款、信用卡还款等常用金融服务，以及电子社保卡、公积金、医保卡等常用非金融服务，并推出老年人服务一键通功能，如一键查询各类资产及交易数据、一键连接客服解答疑问、一键使用智能语音等，进一步优化老年客群使用体验。截至2024年6月30日，手机银行已累计为超3,600万老年客群提供了更贴心的线上服务。

在服务残障群体方面，做好无障碍功能优化，破除残障人群使用线上服务障碍。对手机银行常用功能模块全流程改造，优化界面元素。精确识别使用读屏人群，并做个性流程优化，客户使用读屏软件打开手机银行后，通过触摸屏幕和语音提示，可以顺畅办理账户查询、转账汇款等常用服务。截至2024年6月30日，手机银行为残障人士提供了超5万次无障碍服务。

在服务少数民族同胞方面，考虑藏区、山区线上金融服务的实际使用困难，开发手机银行藏语版，在西藏、四川、青海等地发布。手机银行藏语版为藏语客户提供贴心服务，满足其在账户查询、转账汇款、信用卡还款、消息提醒等高频金融服务需求，获得当地民族委和监管机构的认可和支持。

着力提升外籍人员金融服务便利性。境外来华人士可凭借相关身份证件、境内大陆开立的银行卡、境内手机号或港澳地区手机号，通过境内线下网点签约或线上注册开通的方式使用手机银行、个人网银等电子银行业务，并在手机银行中提供英文模式，精选金融功能，确保外籍人员线上金融服务畅通无阻。截至2024年6月30日，手机银行英文版为外籍人士提供服务约14万人次。

◆ 建行生活

本行“建行生活”App围绕“美好生活指南”平台定位，打造花钱、省钱、借钱、赚钱的一站式服务，应用互联网和大数据能力，让金融资源覆盖更多过去难以到达的领域，截至2024年6月30日，注册用户规模超1.39亿人，日活约400万，吸引入驻优质商户门店38万家，承接153个城市发放促消费资金12.67亿元，支持5,000多家单位传统食堂实现数字化升级。



◆ 远程智能银行

本行通过多媒体互联、多场景渗透、多功能触达，持续向广大客户提供优质高效的远程综合金融服务。智能应用向语音导航、咨询服务、还款提醒、智能邀约等多领域深度拓展，电话语音导航日均服务客户约51万人次，在线智能咨询日均服务客户超84万人次，智能还款提醒覆盖信用卡、个人贷款、小微企业贷款、农户贷款等9个业务场景，智能邀约服务触达客户超796万人次。截至2024年6月30日，受理客户咨询2.57亿人次，客户满意度超98%。深入推进智能化服务，新增优化“慧预判”“云速递”等便捷服务功能，创新推出“中国建设银行客户服务”今日头条号、小红书号和微博号，“中国建设银行客户服务”微信公众号粉丝突破3,889万人，日均服务客户超44万人次。同时，针对县域、乡村等金融服务匮乏地区和人群，本行亦积极开展远程咨询服务，通过搭建“AI客服+人工坐席+网点员工”三层应答服务能力，实现客户需求识别及常见问题的即时解答。

截至
2024 年 6 月 30 日



受理客户咨询数

2.57 亿人次



客户满意度

超 98 %

◆ “建行到家” 金融服务

“建行到家” 聚焦建设非接触式金融服务模式，延伸网点服务渠道，有效串联线上和线下渠道。“建行到家” 协调行内配送能力及第三方物流公司，延伸网点服务，将涉及实物交付的产品或服务直接送达客户，为客户提供足不出户即可享受金融服务的品质体验，使不便来银行的客户能够获取便利的金融服务。截至 2024 年 6 月 30 日，“建行到家” 金融服务共支持个人资信证明、银行询证函寄送等 39 项“到家” 产品，累计为 1,811 多万客户提供了超过 3,190 万次到家服务，大大拓展了金融服务半径，使金融服务匮乏区域人群也能享受金融服务便利性。

截至 2024 年 6 月 30 日

服务客户数量及次数

超 1,811 万人

超 3,190 万次

◆ 网点数字化服务

推动实施网点数字化服务能力建设，并通过“网点服务”应用部署在手机银行、“建行生活”App、官微小程序、“建行惠懂你”App 等线上渠道，为客户提供网点营业信息查询、预约取号、扫码取号、业务预填预处理、建行到家、业务办理指南查询、业务咨询等服务，通过线上化方式前置服务流程环节，减少客户到店排队等候时间，提升柜面业务办理效率。截至 2024 年 6 月 30 日，累计为 2,890 万人次，提供预约、填单、“建行到家”等金融服务。

◆ “龙易行” 移动智能终端

本行营业网点配备 2.21 万台“龙易行”移动智能终端，其中县域 5,806 台，能够上门为客户提供账户开立、信用卡申请、手机银行签约等十一大类 175 项移动金融服务。针对部分行动不便的残障人士和老年人、城市务工人员以及金融服务资源较为贫乏的高海拔或偏远区域的村镇居民，本行网点员工通过携带“龙易行”移动智能终端为其提供上门服务。截至 2024 年 6 月 30 日，本行利用“龙易行”开展外拓服务约 24.27 万次（其中专项县域外拓 2.33 万次），交易量达 1,576.46 万笔，交易金额超过 11.31 亿元，同比增加 18.3%。

截至 2024 年 6 月 30 日

外拓服务次数及交易量

约 24.27 万次

1,576.46 万笔

◆ “建融慧学”：一站式智慧校园综合服务平台

本行积极响应国家“高质量教育体系”建设目标，依托金融科技研发能力打造“建融慧学”综合服务平台，提供集 App、微信及支付宝小程序等多个移动渠道于一体的一站式智慧校园服务解决方案，实现 240 个功能覆盖近 1,000 个需要“线上+线下”服务的事项。“建融惠学”助力师生、家长在线完成入学报到、消费缴费、课堂学习、校园生活、实习就业、校友服务等校园场景服务，强化对在校师生的金融与非金融服务支持，解决了高校管理系统不统一、教师学生办事流程慢、缴费收费排队长等校园信息化痛点。截至 2024 年 6 月 30 日，“建融慧学”平台服务范围覆盖全国 35 个省市，累计上线 930 所高校、4.54 万所 K12 学校，为超过 1,765 万师生家长提供综合校园金融服务。

◆ “建融智医”：一站式健康管理综合服务平台

本行积极响应“健康中国”建设目标，通过金融赋能的方式打造多渠道、多功能、全场景的一站式健康管理综合服务平台——“建融智医”，运用互联网、云计算、大数据等技术打造数字时代“互联网+健康”新生态，旨在支持金融服务及医疗资源匮乏地区，提升信息化就医水平，面向客户提供全流程线上就医健康服务、互联网医院服务、云 HIS 输出服务等新健康管理综合服务，让更多患者能够享受到便捷、高效的医疗服务。建融智医平台构建数十个生态场景、上百项功能输出、近千项健康事项服务，打造本行 GBC 协同发展健康生态圈。G 端帮助政府部门实现医疗、医保、医药管理，搭建健康城市平台，提升医疗卫生公共服务水平；B 端赋能医院信息化就医能力提升，搭建核心 HIS 系统和互联网医院就医服务平台；为 C 端患者提供全流程线上就医服务，帮助患者解决“看病难”“挂号难”问题，简化就医流程，解决“三长一短”等社会痛点。

2024 年上半年，“建融智医”平台主要工作进展：

- 紧抓国家医保局推广医保移动支付 2.0 的契机，打通医保服务“最后一公里”，实现群众在手机端即可享受医保待遇。截至 2024 年 6 月 30 日，“建融智医”平台已为 30 家医院上线医保移动支付金融服务，服务人次超 43.2 万，有效解决患者医保支付需求，为参保群众提供更加便捷、高效、安全的医保移动支付金融服务，为广大人民群众带来更多实惠。
- 为多个省市区域医疗平台量身定制“信用就医”金融服务方案，以“先诊疗后付费”的方式解决群众在就诊过程中反复多次排队缴费问题，切实减少患者就医排队付费的时间消耗。截至 2024 年 6 月 30 日，“建融智医”平台已为吉林省智慧医保平台、河北省政务“冀时办”App、青岛市健康青岛平台等 7 个区域医疗平台提供信用就医服务，切实做到系统多跑路，群众少跑腿。
- 持续赋能县域医疗信息化建设，为县域提供就医服务、互联网医院、支付对账等多种医疗智慧化产品及金融服务解决方案，有效提升县域医院信息化水平。截至 2024 年 6 月 30 日，“建融智医”平台已服务全国县域医院 200 余家，助力县域医疗卫生体系高质量发展，让基层群众就近享受优质医疗服务。

◆ “安心养老”：创新养老资金监管服务

本行高度关注养老领域的市场需求，打造“安心养老”平台，以创新的养老资金监管服务场景为核心，严格遵循各地民政部门关于养老机构预收资金管理方法及细则，对养老机构床位信息、入住信息等数据进行高效管理，通过开立监管账户对养老机构费用收取、资金支用、退住退款等资金流转实施闭环管理，并对异常行为进行监测和预警，有效防范潜在风险。依托“安心养老”平台，实现协议签订、入住退住、账单管理、解约注销等业务流程的自动化和规范化，极大提升服务效率，充分保障老年人资金安全和合法权益，有效助力民政部门加强对养老服务机构预收资金的监督管理，进一步提升养老服务机构的公信力。截至 2024 年 6 月 30 日，本行已在北京、山东、河南、湖南、重庆、贵州等省市 240 余家养老机构开展养老资金监管场景应用，“安心养老”平台已在 30 个省市 198 个地级市 858 个区县上线应用，服务 3.3 万家养老机构和服务商，App 服务实名注册的老年人共 73 万。

◆ “智慧村务”：打造乡村线上服务平台

本行打造“智慧村务”综合服务平台，聚焦村民关注的乡村热点，提供包括乡村党建、两委信息、村内通知、三务公开等在内的多元化服务，为偏远地区、政务服务资源匮乏地区提供了高效便捷的工具。本行创新推出“农村集体经济组织信用评分卡”和“集体信用贷”产品，建立了农村集体经济组织金融服务申请主体认证体系，赋予农村集体经济组织线上申请信贷等金融服务的资格，创新性解决了农村集体经济组织融资问题。通过“信用评分卡”和“集体信用贷”，农村集体经济组织可以便捷地在线上获得三资管理、优惠融资等金融服务，信贷资金可用于购买生产资料、日常生产经营等用途，一改过去申请难、发展难、融资难的困境，这一创新举措不仅有力地促进了乡村集体经济的发展，也为农民实现共同富裕提供了有力支持。截至 2024 年 6 月 30 日，“信用评分卡”累计服务 3 万余个农村地区客户，“集体信用贷”累计服务 1,806 个农村集体经济组织客户，授信余额 33.9 亿元。

截至 2024 年 6 月 30 日

“信用评分卡”累计服务农村地区客户数

3 万余人

“集体信用贷”累计服务农村集体经济组织客户数及授信余额

1,806 个

33.9 亿元

◆ 乌兰牧骑金融服务队

本行内蒙古区分行组织乌兰牧骑金融服务队，深入牧区为少数民族群众提供金融服务，举办金融服务活动 50 余场，触及多处农村牧区，触达牧民千余人次。选派精通蒙汉双语的工作人员为少数民族群众办理开户业务，用蒙语讲解银行卡的正确用法，包括如何设置密码、如何进行安全交易等，向牧民们提供便利的金融服务和丰富的金融知识，有效增强了少数民族群众对金融服务的信任和接受度。为了使宣传活动更加生动有趣，乌兰牧骑金融服务队将金融知识与文艺表演巧妙融合，通过歌舞、小品等形式生动形象地传递金融知识，提高了牧民们的安全防范意识，帮助其远离电信网络诈骗。

投身公益慈善

本行积极投身公益慈善活动，主动践行大行社会责任，立足“助他、开放、共享”的公益文化，坚持“带上员工做公益、带着客户做公益、带动机构做公益、融合业务做公益”（“三带一融合”）的公益理念，探索“慈善+金融”的公益创新模式，引领开展多样化公益活动与志愿服务，以深厚的爱国情怀和为民之心，向社会传递真情，温暖万千百姓。



本行高度关注社会弱势群体需求，常态化开展建行希望小学、母亲健康快车、高中生成长计划、善建家园乡村振兴项目等长期公益项目，持续创新策划丰富多彩的公益活动，积极赋能社会进步。

2023-2024 年，本行依托“手机银行+建行生活”双子星平台，连续两年开展“善建者 益起来”网络活动，征集发布各地公益项目需求，邀请本行员工、客户（用户）和社会公众等参与投票，助力完成公益心愿，让亿万建行客户（用户）成为公益的发起者、支持者、传播者，掀起公益爱心热潮。其中，2023 年的网络公益活动共有 1,006 万人次参与，64 个公益项目（需求）获得本行捐赠支持。2024 年，本行启动“喜迎行庆七十载 建行公益一起来”公益活动，旨在学习宣传张富清同志先进事迹、培育和弘扬中国特色金融文化、营造温暖向善的行庆氛围，目前活动正在开展中。

2023 年

网络公益活动参与人次

1,006 万人次

获得支持的公益项目（需求）数量

64 个



本行秉持培育无私奉献的精神，积极倡导并鼓励员工参与各类志愿活动，通过实际行动践行公益慈善，共同营造温馨、和谐的社会风尚。截至 2024 年 6 月 30 日，本行设有青年志愿者协会和世界各地 48 个分会，全行共有 9.6 万名注册青年志愿者，开展志愿服务累计 4.24 万小时，服务对象覆盖 33.19 万人。

截至 2024 年 6 月 30 日

青年志愿者协会和世界各地分会

48 个

全行注册青年志愿者共有

9.6 万名

开展志愿服务累计

4.24 万小时

服务对象覆盖

33.19 万人

案例 · “积分圆梦”公益项目

2013 年，本行推出“积分圆梦”项目，与中国青少年发展基金会等签订合作协议，创新建立将建行卡积分兑换成公益金进行捐赠的平台，开设“关爱农民工子女”“快乐音乐教室”和“乡村音乐艺术教师培训”等项目，为贫困地区学生启智圆梦、助力成长。

十年来，该项目累计获捐 64.85 亿积分，折合人民币 1,297.03 万元，捐赠人 65.26 万人，累计使用积分折合人民币 598.2 万元。在全国捐建快乐音乐教室 164 所，培训乡村音乐老师 200 余人，支持团中央建设“青年之家”14 个。新冠疫情期间，推出“抗击疫情公益捐赠特别活动”，组织捐赠 1,004 万元。

“积分圆梦”项目已纳入团中央“中国青年志愿者圆梦行动”和中央金融团工委“金融青年志愿公益圆梦行动”，先后荣获第二届“中国青年志愿服务项目大赛”金奖、第四届“中国青年志愿服务项目大赛”优秀项目奖。

案例 · “善心慧思”公益项目

2016 年，本行推出“善心慧思”公益项目，旨在发动和组织员工和客户等精准援助少数民族地区、革命老区、偏远落后地区贫困青少年、留守儿童，以需求为导向协商资助标准和捐助方式，采用一对一、一对多、多对一相结合的方式完成结对帮扶。

截至目前，在总行和分支机构层面，已开展近百次捐赠和结对帮扶活动，累计捐款金额近 900 万元，为 2.8 万余名贫困地区师生捐资捐物；举办四次“善心慧思”夏（冬）令营，组织 1,900 余名贫困地区师生参加活动。

2024 年 5 月 22 日，在建设银行第一所希望小学——位于帕米尔高原上的塔什库尔干塔吉克自治县达布达尔乡建行希望小学——开展中国建设银行“善心慧思”志愿公益活动，向新疆青少年发展基金会捐赠爱心善款 16.6 万元，为 166 名义务教育阶段学生提供 1,000 元 / 人的学习生活补助，帮助他们更好地完成学业，健康快乐成长。带动更多人投身公益活动，让更多公益实践的见证者成为建行公益的同行者和参与者。

截至 2024 年 6 月 30 日，本行主要公益项目实施情况如下：

项目名称	合作机构	项目期限	进展情况
建设未来——中国建设银行资助高中生长计划	中国教育发展基金会	2007- 至今	发放 1.74 亿元资助款，资助高中生 10.16 万人次。
“母亲健康快车”中国建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	2011- 至今	购置 562 辆母亲健康快车，在新疆、西藏、甘肃、青海等 24 个省、区、市的县级以上医疗机构投入使用。

项目名称	合作机构	项目期限	进展情况
建行希望小学	中国青少年发展基金会	1996- 至今	援建 50 所希望小学，捐建音乐、美术、体育、科技、德育教室 93 个，资助培训教师 800 多人次，组织 320 名师生参加建行希望夏令营。
情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学金	中国乡村发展基金会	2007- 至今	发放 368 万元资助款，资助西藏地区学生 1,760 人次。
“善建家园”乡村振兴公益项目	中华慈善总会	2021- 至今	在中西部 23 个省、区开展点亮绿色乡村太阳能路灯计划，捐赠路灯 3,660 盏；开展乡村振兴带头人培训，已培训 100 人。
三江源生态环保项目	三江源生态保护基金会	2022- 至今	在三江源国家公园开展生态示范村建设，树立人与自然和谐共生的生态价值观。
“善心慧思”爱心助学行动	中国建设银行青年志愿者协会、各分支机构所在地团委	2016- 至今	累计捐款金额 896.85 万元，为 28,000 余名贫困地区师生捐资捐物，组织贫困地区 1,900 余名师生参加夏（冬）令营活动。
“积分圆梦·微公益”	中国青少年发展基金会、中国文艺基金会、中国青年志愿者协会、团中央青年志愿者行动指导中心	2012- 至今	累计捐款金额 1,026.12 万元，捐建 164 所“快乐音乐教室”，培训乡村音乐艺术教师，建设中国青年志愿者协会及团中央青年志愿者行动指导中心“青年之家”。
“劳动者驿站（港湾）”公益项目	中国职工发展基金会	2021- 至今	与中国职工发展基金会合作推出“劳动者驿站（港湾）”公益项目，同步开通“积分圆梦·劳动者驿站（港湾）”积分捐赠公益平台。各界爱心人士可通过龙卡信用卡积分捐赠形式参与公益、奉献爱心。截至 2024 年 6 月 30 日，该平台共获捐积分折合人民币 153 万元。



中国建设银行网址: www.ccb.cn
www.ccb.com

投资者关系热线: 86-10-66215533

