

# 社会责任



本行作为一家经营百年的、具有责任担当的国有商业银行，高度重视企业可持续发展。2019年，本行紧密围绕“建设新时代全球一流银行”的战略目标，以创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念为引领，深化拓展可持续发展实践，致力于与利益相关方合作共赢，努力在经济、社会、环境等领域作出积极贡献。

## 对国家的责任

发挥特色优势，拓展全球跨境金融服务，在境外61个国家和地区设立分支机构，跨境人民币结算量、清算量保持全球第一。持续做好“一带一路”金融服务，2019年末，累计跟进“一带一路”重大项目逾600个，对“一带一路”沿线国家提供授信支持超过1,600亿美元。以京津冀、长三角、粤港澳、海南自由贸易港等区域为重点，打造区域内一体化的金融服务体系。优化信贷投向，加大对新一代信息技术、高端装备、节能环保、银发经济、冰雪体育、文化旅游、健康医疗等领域的支持力度。大力拓展普惠金融，帮助民营企业拓宽融资渠道，为中小微企业搭建“中银全球中小企业跨境撮合服务”平台。持续推动三农工作，制定《中国银行服务乡村振兴工作方案》，同时加快中银富登村镇银行发展，完

善农村金融服务网络。2019年末，本行涉农贷款余额达14,119亿元，中银富登在全国22个省（市）设立了125家村镇银行。为冬奥会比赛场馆及配套基础设施、重点冰雪运动场地建设等提供资金支持，开展冬奥支付环境建设，力促“科技冬奥”。继续为中国国际进口博览会提供全方位金融服务，吸引来自103个国家和地区的4,625家中外企业参会，达成成交意向2,160项。

## 对股东的责任

提升公司治理能力，切实保护股东的知情权、参与权和决策权，不断优化三会一层运作机制。持续强化风险防控和合规经营，推进风险管理三道防线体系建设，及时跟进全球最新监管动态、监管检查和监管评价等合规风险信息，认真落实境内外监管机构要求。加强境内外合规经营和反洗钱工作，完善反腐倡廉长效机制，始终保持反腐败的高压态势，针对重点领域、关键环节，坚决查处各种职务违法和职务犯罪。广泛开展廉洁文化建设，发挥案例警示教育作用，强化全体员工拒腐防变的思想防线。深化投资者关系管理，开展路演、业绩发布会等活动，增进与资本市场的沟通，并持续提升信息披露水平。

## 对客户

优化手机银行功能，充分运用人脸识别、远程视频及电子签名等数字化技术，提升用户体验；部署移动版智能柜台，实现中国内地全覆盖。集中力量加快跨境、教育、体育、银发等战略级场景建设，推进银行数字化转型。全面提升消费者权益保护工作，内在董事会设立了企业文化与消费者权益保护委员会；将投诉管理工作线上化、流程化，提升客户投诉处理效率。运用大数据、云计算等技术，持续推进网络安全防护体系建设，提升网络金融实时反欺诈能力。加强对客户资金安全、账户安全和信息安全的保护，开展金融知识教育，创新风险管理模式，多方式、多角度、多渠道维护消费者合法权益。

## 对员工

秉承“公开公平公正”的招聘政策，在员工招录、薪酬福利、职业晋升方面无任何歧视性条件；充分尊重和保障员工合法权益，通过劳动合同、集体协商、职工代表大会等做好职工权益保障工作。关爱员工身心健康，提供多样化的医疗保障，倡导健康生活方式。落实全行人才发展规划，组织开展“百人计划”“远航项目”等重点人才工程项目，加快优秀人才培养。2019年，公司已连续十二年获得“中国大学生金融业最佳雇主”称号。

## 对社会

本行全面落实国家关于脱贫攻坚的有关部署，围绕贫困地区产业特点，丰富金融扶贫模式，加大对贫困地区基础设施、公共服务、特色产业的金融支持，满足扶贫企业、扶贫项目的融资需求。大力推进金融扶贫新模式，制定并印发了《2019年中国银行金融扶贫工作计划》，对扶贫贷款项目开辟绿色通道，做到优先受理、优先尽责、优先审批，充分提升扶贫贷款审批质效。发展扶贫小额信贷，为贫困户扩大生产经营提供帮助。2019年末，扶贫贷款余额达1,173亿元。

持续加大定点扶贫地区的帮扶力度，2019年，本行向定点扶贫地区投入和引进无偿帮扶资金1.7亿元，帮助贫困地区培训基层干部、技术人员和贫困群众4.4万余人，直接购买和帮助销售贫困地区农产品1.8亿元，直接受益建档立卡贫困人口超过11.5万人，带动脱贫人口超过7,000人。陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化四个县已全部脱贫摘帽。

持续承办国家助学贷款业务，累计发放贷款240余亿元，资助180余万名家庭经济困难学生完成学业。在校园招聘中单列“贫困大学生招聘计划”，2019年招聘300多名贫困大学生到本行工作。依托全球化网络，在世界各地开展民间文化交流，已连续19年支持伦敦特拉法加广场中国春节庆祝活动。连续16年支持“陈嘉庚科学奖”，奖励青年科技工作者献身科技事业，推动国家科技事业蓬勃发展。连续11年与国家大剧院开展战略合作，支持中国高端艺术发展。

新型冠状病毒感染肺炎疫情发生以来，本行认真学习贯彻习近平总书记关于疫情防控的重要指示精神，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，落实监管部门相关要求，切实履行国有大行责任担当，出台进一步加强金融服务、做好疫情防控工作的10项举措，坚决助力打赢疫情防控阻击战。

## 对环境

强化落实绿色发展理念。本行2019年制定并发布了《中国银行绿色金融发展规划》，积极践行绿色承诺。签署了《“一带一路”绿色投资原则》，进一步提升“一带一路”投资环境与社会风险管理水平。进一步加大绿色金融服务创新，引导信贷资源投向节能环保、清洁能源、生态制造等绿色产业。2019年，本行绿色信贷余额7,375.7亿元，同比增长16.58%。建立能源管理体系，制定用水用电消耗标准，加强日常管理，监控重点耗能设备运行状况，依托智能化建设、节能技术应用等手段减少对资源环境的消耗和影响。大力推进数字化渠道建设，拓展移动金融，推广智能服务设备，实现网点服务智能化、无纸化转型；建设新一代智慧型绿色数据中心，实施从规划、设计、建设到运营全生命周期的绿色管理，全面提升数据中心的效能表现；积极推广“绿色办公”理念，自主研发的线上会议平台——中银会务通已在行内全面推广，实现绿色会议、科技会议、无纸化会议。

本行社会责任工作得到社会各界广泛认可。先后荣获中国银行业协会“助力打赢‘三大攻坚战’成效奖”“践行‘一带一路’倡议成效奖”以及“最佳社会责任管理者”、《新周刊》“2019年企业社会责任特别荣誉——粤港澳大湾区建设先锋”奖。2019年，本行入选恒生ESG指数、恒生可持续发展企业基准指数之成份股。

本行履行社会责任的具体情况，详见登载于上交所网站、香港交易所网站及本行网站的《2019年度社会责任报告》。