

社会责任

2020年，本行积极肩负作为国有大行的责任担当，全力以赴做好金融服务。主动发挥金融枢纽与行业纽带功能，加大对实体经济和民生领域的扶持力度。持续健全环境、社会及公司治理机制，围绕创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，不断拓展可持续发展实践，在经济、社会、环境等范畴创造积极的社会影响。

勇于担当作为，共抗新冠肺炎疫情

疫情发生以来，本行第一时间组建应对新冠肺炎疫情应急领导小组，充分发挥全球化网络布局优势，积极支持全球疫情防控保障工作。周密制定防控预案，充分整合全行资源，做好总部与海内外分支机构联动部署，将抗击疫情、确保员工安全健康作为重要工作任务，服务全球疫情防控大局。

构建防疫安全网，确保金融服务不中断。本行营业网点在疫情期间实施倒班工作安排、减少聚集性活动、采取防护及隔离措施。做好营业场所清洁消毒工作，切断疫情的传播链条。强化手机银行、网上银行、自助设备等电子服务渠道，持续保障客户各项金融服务需求。面对海外疫情，本行及时制定实施连续性计划方案和应急预案，不断提升境外业务抗风险能力，保障境外业务安全、持续、稳健经营。持续完善应急预案，加强国别风险监控，强化信用风险、市场风险和流动性管理，加大风险量化技术运用，对境外业务与资产质量开展排查，提升风险预警水平。推进境外机构合规管理长效机制建设，强化制度执行，提升合规管理能力，确保业务安全稳健运行。

优化信贷资源供给，加大金融抗疫力度。本行快速响应疫情融资需求，制定防疫重点行业信贷政策，全力满足疫情防控信贷需要，积极支持疫情防控医疗物资的生产和供给。全年共计为834家全国疫情防控重点保障企业投放新增优惠贷款212亿元，为485家地方疫情防控重点保障企业投放新增优惠贷款116.93亿元。

积极支持复工复产，加大对受疫情影响企业纾困帮扶力度。印发《关于加大金融支持企业复工复产力度的通知》，设立2,000亿元公司信贷专项规模。同时，针对湖北地区配置500亿元专项信贷规模，并制定30条专项措施，支持湖北省疫情防控和分区分类分级分时复工复产。本行充分发挥全球化网络布

局优势，全力做好疫情防控各项金融服务保障，推出抗疫防疫金融服务支持措施，强化资金结算、融资支持、线上服务，开通疫情捐款专用账户，优化手机银行、网上银行等保障服务，支持全球企业疫情防控与复工复产。为多国央行、政策性银行提供服务便利，支持相关国家抗疫资金募集和汇划，为全球疫情防控贡献力量。

凝聚全行爱心，全球联动支援重点地区。本行在疫情发生后，紧急向湖北省捐赠3,000万元，并发起设立“驰援湖北 同心战‘疫’”捐款项目，联合中华慈善总会共同号召员工捐款，共募集善款1,802万元，共计13.54万人次参与捐赠。同时，密切跟进疫情发展形势，统筹防疫物资支援境内外疫情防控。发挥全球化的网点优势，为滞留海外的中国留学生群体提供防疫物资及必要生活援助。重点面向睦邻友好国家、“一带一路”沿线国家及本行重点境外市场，捐赠防疫物资。境内外各级机构风雨同舟、守望相助，以爱心捐赠、物资筹集、志愿服务等形式参与抗疫，共筑疫情防控的坚固防线，向中国境内和境外57个国家和地区支援防疫物资超过1,000万件，在世界范围内为疫情防控贡献中行力量。

创新帮扶举措，决战决胜脱贫攻坚

本行认真落实国家关于做好新冠肺炎疫情防控期间脱贫攻坚工作要求，统筹疫情防控和脱贫攻坚工作，制定了《中国银行2020年定点扶贫工作方案》《关于进一步加强全行定点扶贫工作的若干措施》，聚焦巩固脱贫成效、补齐短板弱项，着眼脱贫攻坚和乡村振兴有效衔接，确保脱贫攻坚圆满收官。

加大定点扶贫地区帮扶力度，确保贫困人口全部脱贫出列。2020年，本行全力以赴做好陕西省咸阳市永寿县、旬邑、淳化、长武4个国家扶贫开发重点县的定点扶贫工作，统筹各级机构承担全国1,034个村的帮扶任务。针对当地的禀赋资源与产业短板弱项，实施各类前景良好、扶贫益农效果明显的产业扶贫项目，以及教育、医疗、养老、住房和饮水安全等民生项目，进一步提高贫困群众的生产生活水平。依托“公益中行”平台开展各类消费扶贫活动，支持提升扶贫农产品的社会影响力，成功帮助“咸阳马栏红”苹果亮相中央电视台、第三届中国国际进口博览会。截至2020年末，“咸阳北四县”的386个贫困村已全部脱贫出列，当地47,347户、168,629名建档立卡贫困人口已全部脱贫；各级机构定点帮扶的1,034个贫困村已全部脱贫出列。

社会责任

强化金融服务支撑，助力全面脱贫目标实现。本行综合运用产业扶贫贷款、项目扶贫贷款、扶贫小额信贷、国家助学贷款、扶贫债券等产品，支持全国各地贫困人口增收和贫困地区特色产业发展，充分响应贫困地区交通、水利、电力、旅游、环保、产业等领域的金融需求。落实扶贫地区专项支持措施，进一步支持“三区三州”深度贫困地区和挂牌督战地区脱贫攻坚。2020年末，“三区三州”深度贫困地区扶贫贷款58.92亿元。

落实国家战略，助力双循环新发展

本行坚持将业务发展与国家战略实施相结合，在构建双循环新发展格局背景下，充分发挥全球化、综合化优势，为经济社会发展提供有力支持。

打通金融动脉，服务国内国际双循环。落实国家区域协调发展战略，以京津冀、长三角、粤港澳、雄

安新区及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，为重点地区注入金融活力。在“一带一路”沿线累计跟进境外重大项目逾600个，累计完成对“一带一路”沿线国家和地区各类授信支持逾1,851亿美元。大力支持人民币国际化，全年办理跨境人民币结算量9.20万亿元，同比增长25.75%；清算量471万亿元。

强化境内外协同，助力稳住外贸基本盘。制定并发布了“稳外贸”十三条措施，在全国30余个省市会同当地商务部门推出“稳外贸稳外资”专属服务方案或措施，进一步加强对外贸企业金融服务支持。加大出口信保融资力度，帮助企业保订单、稳生产；开通120余条进出口专家热线，全年累计为外贸企业提供咨询服务超过3万次。继续为中国国际进口博览会提供全方位金融服务，成功举办“线上+线下”贸易投资对接会，共邀请来自64个国家和地区的674家参展商、1,351家采购商参会，达成合作意向861项。



社会责任



整合优势资源，助力新基建发展。制定《关于支持新基建和基础设施领域补短板的授信指导意见》，坚持新老基建、新型城镇化并重。制定信贷政策支持5G、人工智能、工业互联网、大数据中心、新能源汽车充电桩等新基建重点领域。关注高速公路、城市轨道交通、铁路建设等领域信贷投放机会，主动对接水利工程重点项目，有序开展城市更新、城镇老旧小区改造等业务。

服务高端制造，激活产业发展新动能。开展“支持制造业高质量发展”专题研究，制定集成电路、新能源汽车、新材料等行业信贷政策。截至2020年末，境内制造业贷款余额合计1.46万亿元，较年初增长1,057亿元。

深耕普惠金融，助力稳经济保民生

本行充分贯彻“六稳”“六保”的总体部署，全面强化普惠金融服务能力，支持保居民就业、保基本民生、保市场主体。

加大普惠金融信贷支持，助力小微企业平稳健康发展。本行严格落实小微企业收费减免要求，推进普惠型小微企业综合融资成本降低。对暂时经营

困难的企业不盲目抽贷、断贷、压贷，缓解企业、个体工商户和小微企业主资金周转压力。支持企业恢复生产、扩大产能，保持就业岗位稳定。截至2020年末，“两增两控”口径项下普惠金融贷款余额6,116.62亿元，较年初新增1,987.14亿元。

运用金融科技手段，打通普惠金融关键节点。依托数字化技术，提升数字服务能力，增强技术安全和数据保护力度，加强普惠金融基础设施建设。不断优化中银全球中小企业跨境撮合系统，累计已举办72场跨境撮合对接会，吸引来自125个国家和地区的3万家中外企业参加。

做好县域支农支小，助力国家乡村振兴。截至2020年末，本行网点已覆盖1,167个县域，覆盖率62.1%；在国家扶贫工作重点县设立网点320家；在“三区三州”深度贫困地区设立网点89家、“三区三州”所在分行设立离行式自助银行703家，投放移动版智能柜台519台。本行旗下中银富登已在全国22个省(市)设立了126家村镇银行、180余家乡镇支行，其中，金融服务相对薄弱的中西部地区占比65%。

精准对接创业群体，服务民众创新创业。加大对创新创业客户的支持力度，为有创新创业需求的高校

社会责任

毕业生、返乡农民工、复员转业退役军人等提供创业贷款，个人创业(助业)当年新增额11.02亿元、贷款余额22.73亿元，贷款受助人达18,119人。

创新绿色金融，共同应对气候挑战

秉承绿色发展理念，持续推进绿色金融战略，通过完善绿色金融管理架构，制定完善绿色金融政策、制度和流程，将绿色金融整合融入业务全流程，为经济发展方式转变、经济结构优化、绿色经济发展提供金融动能，助力中国“2060碳中和”目标实现。

强化战略驱动和顶层设计，确立绿色金融长效发展机制。本行高级管理层(执行委员会)下设绿色金融管理委员会，统筹全行绿色金融管理和专业决策；董事会定期听取绿色金融工作情况汇报。制定《绿色金融发展规划》，将绿色金融内化于全行业务与管理的各个环节，逐年明确推进事项、责任分工和关键节点，确保绿色金融在全行得到有效落实。

创新绿色金融产品，为绿色产业拓展融资渠道。本行综合发展绿色信贷、绿色债券、气候投融资等业务，构建多层次、立体化的绿色金融业务体系，大力支持绿色产业和项目。截至2020年末，本行境内绿色信贷余额折合人民币8,967.98亿元。建立可持续发展类债券管理框架，截至2020年末，可持续发展类债券总规模约等值93亿美元，含绿色债券7期、等值83亿美元。全年发行了中资及全球商业机构首支蓝色债券，募集资金用于支持海洋相关污水处理项目及海上风电项目。

主动参与国内外合作，推动绿色金融发展。本行积极承担“一带一路”绿色投资原则(GIP)“绿色金融产品创新”工作组联席主席职责，主办“绿色金融创新产品线上国际研讨会”。作为国际资本市场协会第一层会员及董事会成员单位，协助推动绿色债券标准在国际上的推广以及与中国标准的接轨。2020年，本行参与中国国家绿色发展基金筹建，认缴出资80亿元，占股9.04%；并成为新加坡绿色金融中心创始合作伙伴。

管理气候与环境风险，深化绿色金融实践。密切关注气候与环境风险，针对部分高碳行业和敏感因子，计划开展气候与环境风险压力测试。年内，伦敦分行已对金融业务气候风险进行了评估与管理。

严保客户权益，守好金融安全底线

本行高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设。不断完善体制机制、夯实制度基础，持续优化消费者权益保护全流程管控机制，强化事前消保审查、金融营销宣传管控、消费投诉争议妥善解决等要求，重点关注消费者金融信息保护，切实保障客户的信息安全。依托官方网站、微信公众号、营业场所等线上线下渠道，大力开展“3·15”消费者权益保护教育宣传、防范非法集资宣传教育、守住“钱袋子”、金融知识普及月等宣教活动，进一步增强金融消费者自我保护意识和风险防范能力，营造健康和谐的金融消费环境。

打造专业平台，持续奉献社会公益

本行设有北京中银慈善基金会、中益善源等公益专业机构，面向贫困与弱势群体针对性地开展慈善帮扶活动，共同促进慈善事业发展。

在教育助学方面，持续开展“冬日暖心计划”“益心助学行动”“多彩课间成长计划”等公益项目，努力资助贫困学生就学，改善贫困地区教学环境，提高乡村教师整体素质，促进教育公平。在文化传承方面，以游学、社会实践等形式，加强中华优秀传统文化教育，助力传统文化的传承与可持续发展，滋养民族文化自信。在养老助老方面，响应《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》，参考“时间银行”等养老实践，开发了中银公益互助养老平台，创新探索公益互助养老模式，支持公益养老事业发展。截至2020年末，已在北京、上海、深圳等地开展中银公益互助养老平台试点项目，覆盖老人和志愿者群体近万人。

本行持续建设运营“中银公益”慈善组织互联网公开募捐信息平台(中国民政部指定的20家平台之一)，致力于为公众提供便捷、透明、安全的捐赠服务，为慈善组织提供募捐信息发布、志愿者管理服务，同时带动合作伙伴共同参与公益活动，共同创建“公益+互联网+金融”场景，推动公益慈善事业发展。2020年，“中银公益”平台共直接为48家慈善组织的142个募捐活动募集善款2,068.18万元，全年捐赠人次达25.46万人次。

更多关于本行社会责任相关信息，请参阅《中国银行股份有限公司2020年度社会责任报告》

社会责任

为决战决胜脱贫攻坚贡献金融力量

定点扶贫

1994年至2001年，本行在福建省龙岩市的四个县开展定点扶贫工作。2002年，本行转战至陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化四个县，连续18年在当地开展定点帮扶工作。此外，本行辖内各级机构还承担着全国1,034个村的定点帮扶任务。

2016年以来，本行累计投入无偿资金7亿元，实施农业产业、基础设施、医疗卫生、教育培训等扶贫项目5,900余个，助力40万贫困群众脱贫。累计派出挂职扶贫干部3,000余人次，目前，仍有322名驻村第一书记和862名扶贫干部奋战在扶贫一线。成立“中益善源”公司，开发“公益中行”网上消费扶贫平台，上线农产品3万余种，覆盖全国155个贫困县，本行购买和帮助销售贫困地区农产品超7亿元。发起设立国有商业银行首家慈善基金会，从海内外募集资金5,400余万元，实施50余个扶贫项目。

2020年，本行克服疫情影响，统筹推进疫情防控和脱贫攻坚。本行向定点扶贫地区投入无偿帮扶资金超过1.6亿元，帮助引进无偿帮扶资金8,300余万元，总计超过2.43亿元。全年实施各类扶贫项目1,700余个，购买和帮助销售贫困地区农产品2.46亿元，培训基层干部和技术人员11万人次，为脱贫攻坚圆满收官贡献了中行力量。

金融扶贫

本行持续发挥行业优势，加大信贷支持力度，截至2020年末，扶贫贷款余额1,484.91亿元，承销扶贫债券6支，发行金额107.7亿元，累计投放超过246亿元国家助学贷款，帮助180余万家庭经济困难学生完成学业，推出了“益农贷”、扶贫小额信贷等产品，发挥了金融扶贫主力军作用。持续加强贫困地区网点建设，完善贫困地区金融设施，截至2020年末，在国家级贫困县设立机构320家，河北、山东等全国约20家分行在当地农村地区开办助农服务点，在“三区三州”深度贫困地区设立机构89家，投放移动版智能柜台519台，设立离行式自助银行703家。集团旗下中银富登是国内机构数量最多、地区分布最广的村镇银行，充分发挥支农支小作用。截至2020年末，中银富登涉农及小微贷款占比91.6%，扶贫贷款余额28.59亿元；设立法人机构126家、支行网点180家、助农服务站109家、普惠金融服务点6家，其中中西部地区占比65%，在34个国家级贫困县设立了机构。

