

董事会报告

董事会全体同仁谨此提呈本行及其附属公司(合称“本集团”)截至2020年12月31日的董事会报告及经审计的会计报表。

主要业务

本行从事银行业及有关的金融服务，包括商业银行、投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁、资产管理、金融科技等。

主要客户

本年度内，本集团最大五名客户占本集团利息收入及其他经营收入总金额少于30%。

业绩及分配

本行2020年度业绩载于会计报表。董事会建议派发2020年度末期普通股股息每10股1.97元人民币(税前)，须待本行于2021年5月20日召开的年度股东大会批准后生效。如获批准，本行所派2020年度末期普通股股息将以人民币计值和宣布，以人民币或等值港币支付，港币实际派发金额按照本行年度股东大会召开日(即2021年5月20日)前一周(包括年度股东大会当日)中国人民银行公布的人民币兑换港币平均基准汇率计算。根据有关监管要求和业务规则，A股股息的发放时间预计为2021年6月4日，H股股息的发放时间预计为2021年6月30日。本次分配不实施资本公积金转增股本。

本行于2020年6月30日召开的2019年年度股东大会批准按照每10股1.91元人民币(税前)派发2019年度末期普通股股息。A股、H股股息均已按规定于2020年7月、8月向股东发放，该分配方案已实施完毕，

实际派发普通股股息总额约为562.28亿元人民币(税前)。本行没有派发截至2020年6月30日的中期普通股股息。2020年本行未实施资本公积金转增股本方案。

本行于2020年1月13日召开的董事会会议审议通过了第二期境内优先股的股息分配方案，批准本行于2020年3月13日派发第二期境内优先股股息，派息总额为15.40亿元人民币(税前)，股息率为5.50%(税前)。该分配方案已实施完毕。

本行于2020年4月29日召开的董事会会议审议通过了第三、四期境内优先股的股息分配方案，批准本行于2020年6月29日派发第三期境内优先股股息，派息总额为32.85亿元人民币(税前)，股息率为4.50%(税前)；批准本行于2020年8月31日派发第四期境内优先股股息，派息总额为11.745亿元人民币(税前)，股息率为4.35%(税前)。该分配方案已实施完毕。

本行董事会于2020年8月30日通过了第一、二期境内优先股的股息分配方案，批准本行于2020年11月23日派发第一期境内优先股股息，派息总额为19.20亿元人民币(税前)，股息率为6.00%(税前)；批准本行于2021年3月15日派发第二期境内优先股股息，派息总额为15.40亿元人民币(税前)，股息率为5.50%(税前)。该分配方案已实施完毕。

本行于2020年10月30日召开的董事会会议审议通过了第二期境外优先股的股息分配方案，批准本行于2021年3月4日派发第二期境外优先股股息，根据本行第二期境外优先股发行条款，第二期境外优先股股息以美元支付，派息总额约为1.02亿美元(税后)，股息率为3.60%(税后)。该分配方案已实施完毕。

前三年普通股现金分红及资本公积金转增股本情况

分红年度	每股派息金额	派息总额	归属于母公司		是否实施
	(元，税前)	(百万元，税前)	所有者的净利润	派息率	资本公积金 转增股本
2020	0.197	57,994	192,870	30%	否
2019	0.191	56,228	187,405	30%	否
2018	0.184	54,167	180,086	30%	否

董事会报告

优先股派息情况

优先股类别	股息发放日	派息总额	股息率
第一期境外优先股	2018年10月23日	439(百万美元, 税后)	6.75%(税后)
第一期境内优先股	2018年11月21日	1,920(百万元人民币, 税前)	6.00%(税前)
第二期境内优先股	2019年3月13日	1,540(百万元人民币, 税前)	5.50%(税前)
第一期境外优先股	2019年10月23日	439(百万美元, 税后)	6.75%(税后)
第一期境内优先股	2019年11月21日	1,920(百万元人民币, 税前)	6.00%(税前)
第二期境内优先股	2020年3月13日	1,540(百万元人民币, 税前)	5.50%(税前)
第三期境内优先股	2020年6月29日	3,285(百万元人民币, 税前)	4.50%(税前)
第四期境内优先股	2020年8月31日	1,174.5(百万元人民币, 税前)	4.35%(税前)
第一期境内优先股	2020年11月23日	1,920(百万元人民币, 税前)	6.00%(税前)
第二期境外优先股	2021年3月4日	102(百万美元, 税后)	3.60%(税后)
第二期境内优先股	2021年3月15日	1,540(百万元人民币, 税前)	5.50%(税前)

现金分红政策的制定及执行情况

普通股情况

本行充分考虑对股东的回报, 同时兼顾本行的长远利益、全体股东的整体利益及本行的可持续发展。

本行公司章程规定利润分配政策应保持连续性和稳定性, 明确了本行利润分配原则、政策及调整的程序、利润分配方案的审议等事宜, 规定本行优先采用现金分红的利润分配方式, 除特殊情况外, 本行在当年盈利且累计未分配利润为正的情况下, 采取现金方式分配股利, 每年以现金方式分配的利润不少于归属于本行普通股股东的税后利润的10%, 并规定在审议利润分配政策变更事项以及利润分配方案时, 本行为股东提供网络投票方式。

本行于2019年1月4日召开的2019年第一次临时股东大会审议批准了《2018-2020年股东回报规划》, 明确了本行股东回报的基本原则、规划及制定、执行和调整的决策及监督机制。

本行上述利润分配政策的制定程序合规、透明, 决策程序完备, 分红标准和比例明确、清晰, 独立董事充分发表意见, 中小股东的合法权益得到充分保护, 符合本行公司章程等文件的规定。

本行普通股利润分配方案经股东大会审议批准。2020年, 本行严格按照公司章程、股息分配政策和股东大会关于利润分配的决议派发了2019年度普通股股息。

优先股情况

本行优先股股东按照约定的票面股息率, 优先于普通股股东分配利润。本行应当以现金的形式向优先股股东支付股息, 在完全支付约定的股息之前, 不得向普通股股东分配利润。

本行优先股采用每年派息一次的派息方式, 计息起始日为优先股的发行日。优先股股东按照约定的股息率获得股息后, 不再同普通股股东一起参加剩余利润分配。

本行优先股采取非累积股息支付方式, 即未向本次优先股股东足额派发股息的差额部分, 不会累积到下一计息年度。本行有权取消优先股的派息, 且不构成违约事件。本行可以自由支配取消派息的收益用于偿付其他到期债务。

股息的支付不与本行自身的评级挂钩, 也不随着评级变化而调整。

本行优先股股息分配方案经董事会审议批准。2020年, 本行严格按照公司章程、优先股发行条款和董事会关于股息分配的决议派发了境内外优先股股息。

暂停办理H股股份过户登记手续

本行将于2021年5月29日(星期六)至6月3日(星期四)(首尾两天包括在内)暂停办理H股股份过户登记手续, 以确定有权收取末期普通股股息的股东名单。本行H股股东如欲获派发末期普通股股息而尚未

董事会报告

登记过户文件，须于2021年5月28日(星期五)下午4时30分或之前，将过户文件连同有关股票一并送交本行H股股份登记处香港中央证券登记有限公司，地址为中国香港湾仔皇后大道东183号合和中心17楼1712-1716室。本行H股股份将于2021年5月27日(星期四)起除息。

捐款

报告期内本集团慈善及其他捐款总额约为1.62亿元人民币。

股本

于本报告付印前的最后可行日期及根据已公开资料，本行具有足够的公众持股量，符合香港上市规则对公众持股量的最低要求及在本行上市时香港联交所授予的有关豁免。

可供分配储备

本行可供分配储备情况见会计报表注释七、31。

固定资产

本行固定资产情况见会计报表注释七、10。

财务摘要

本行过去三年的年度业绩、资产及负债摘要请参见“财务摘要”部分。

关联交易

根据香港上市规则的规定，本行与本行的关连人士(定义见香港上市规则)间的交易构成本行的关连交易。对于该等交易，本行按照香港上市规则予以监控和管理。2020年，在日常业务过程中，本行与本行的关连人士进行的关连交易，均可根据香港上市规则豁免遵守有关申报、年度审核、公告及独立股东批准的规定。

董事在与本行构成竞争的业务中所占的权益

本行董事没有在与本集团直接或间接构成或可能构成竞争的业务中持有任何权益。

董事、监事、高级管理人员的薪酬政策

本行已对董事、监事、高级管理人员的薪酬政策作出明确规范。董事长、行长、监事长及其他副职负责人的薪酬，按照国家有关中央管理企业负责人薪酬制度改革的意见执行，由基本年薪、绩效年薪以及任期激励收入构成。其他高级管理人员和股东代表监事的薪酬由基本年薪和绩效年薪构成，部分绩效年薪实行延迟支付。独立董事和外部监事、职工监事在本行领取酬金。非执行董事不在本行领取薪酬。本行为同时是本行员工的董事、监事、高级管理人员提供报酬，包括工资、奖金、社会保险、企业年金、补充医疗保险及住房公积金的单位缴存部分及其他货币性收入等。

董事、监事、高级管理人员的报酬情况，请参见“董事、监事、高级管理人员”部分。

董事及监事的服务合约

本行所有董事和监事，均未与本行或本行附属公司订立任何在一年内不能终止，或除法定补偿外还须支付补偿方可终止的服务合约。

董事及监事在重要交易、安排或合约中的权益

报告期内，本行任何董事、监事或与其有关的实体均未直接或间接从本行、本行控股公司、附属公司或各同系附属公司的重要交易、安排或合约中拥有重大权益。

董事及监事认购股份权益

报告期内，本行、本行控股公司、附属公司或各同系附属公司均未订立任何安排，使董事、监事或其配偶或18岁以下子女可以购买本行或任何其他法人团体的股份或债券而获益。

董事会报告

董事和监事在股份、相关股份及债券中的权益

就本行所知，截至2020年12月31日，本行董事、监事或其各自的联系人均没有在本行或其相联法团（按香港《证券及期货条例》第XV部所指的定义）的股份、相关股份或债券中拥有任何权益或淡仓，该等权益或淡仓是根据香港《证券及期货条例》第352条须备存的登记册所记录或根据香港上市规则附录十《标准守则》须知会本行及香港联交所的权益。

董事会成员之间财务、业务、家属关系

本行董事会成员之间不存在任何关系，包括财务、业务、家属或其他重大或相关的关系。

主要股东权益

本行主要股东权益请参见“股本变动和股东情况”部分。

管理合约

报告期内，本行没有就整体或任何重要业务的管理和行政工作签订或存有任何合约。

股票增值权计划及认股权计划

关于本集团股票增值权计划及认股权计划见会计报表注释七、29。

购买、出售或购回本行证券

本行赎回第一期境内优先股和第二期境内优先股的情况，详见“股本变动和股东情况”及会计报表注释。

本行及其附属公司购买、出售或购回本行证券情况详见会计报表注释。

优先认股权

本行公司章程没有关于优先认股权的强制性规定，不要求本行按股东的持股比例向现有股东发售新股。本行公司章程规定，本行增加资本，可以采用公开发行股份、非公开发行股份、向现有股东配售新股或派送新股、以资本公积金转增股本、发行可转债或者法律、行政法规规定以及相关监管机构批准的其他方式。

有关获弥偿条文

本行公司章程规定，在适用的法律、行政法规及本行公司章程规定允许的限度内，本行可为本行过去的和在职的董事购买和维持任何责任保险。除非董事被证明在履行其职责时未能诚实或善意地行事，本行将在法律、行政法规允许的最大范围内，或在法律、行政法规未禁止的范围内，用其自身的资产向每位过去的和在职的董事赔偿其作为本行董事期间产生的任何责任。

报告期内，本行续保了董事责任保险，为本行董事依法履职过程中可能产生的赔偿责任提供保障，促进董事充分履行职责。

股票挂钩协议

本行在报告期内未订立股票挂钩协议。

业务审视

有关本行就香港上市规则附录十六第28条业务审视相关要求的披露，请参见“经营情况讨论与分析”及“社会责任”部分。相关披露内容构成董事会报告的一部分。

募集资金的使用情况

本行首次公开发行股票、次级债券、配股、二级资本债券、优先股、无固定期限资本债券募集的资金已全部用于补充本行资本，提升本行资本充足程度。

董事会报告

详见本行在上交所网站、香港交易所网站及本行网站登载的相关公告及会计报表注释。

税项和税项减免

本行股东依据以下规定及不时更新的税务法规缴纳相关税项，并根据实际情况享受可能的税项减免，并应就具体缴纳事宜咨询其专业税务和法律顾问意见。下列引用的法律、法规和规定均为截至2020年12月31日发布的有关规定。

A股股东

根据财政部、国家税务总局、中国证监会《关于实施上市公司股息红利差别化个人所得税政策有关问题的通知》(财税[2012]85号)和《关于上市公司股息红利差别化个人所得税政策有关问题的通知》(财税[2015]101号)的规定，个人从公开发行和转让市场取得的上市公司股票，持股期限在1个月以内(含1个月)的，其股息红利所得全额计入应纳税所得额；持股期限在1个月以上至1年(含1年)的，暂减按50%计入应纳税所得额；持股期限超过1年的，其股息红利所得暂免征收个人所得税。上述所得统一适用20%的税率计征个人所得税。证券投资基金从上市公司取得的股息红利所得，亦按照上述规定计征个人所得税。

根据《企业所得税法》第二十六条第(二)项的规定，符合条件的居民企业之间的股息、红利等权益性投资收益为免税收入。

根据《企业所得税法实施条例》第八十三条的规定，《企业所得税法》第二十六条第(二)项所称符合条件的居民企业之间的股息、红利等权益性投资收益，是指居民企业直接投资于其他居民企业取得的投资收益。《企业所得税法》第二十六条第(二)项所称股息、红利等权益性投资收益，不包括连续持有居民企业公开发行并上市流通的股票不足12个月取得的投资收益。

根据《企业所得税法》和《企业所得税法实施条例》的规定，非居民企业取得的股息所得，减按10%的税率征收企业所得税。

H股股东

根据中国税务法规，境外居民个人股东从境内非外商投资企业在香港发行的股票取得的股息红利所得，应由扣缴义务人依法代扣代缴个人所得税，但是，持有境内非外商投资企业在香港发行的股票的境外居民个人股东，可根据其居民身份所属国家与中国签署的税收协定或中国内地和香港、澳门间税收安排的规定，享受相关税收优惠。对于H股个人股东，本行一般按10%税率代扣代缴股息的个人所得税，税务法规及相关税收协定另有规定的除外。

根据国家税务总局《关于中国居民企业向境外H股非居民企业股东派发股息代扣代缴企业所得税有关问题的通知》(国税函[2008]897号)的规定，中国居民企业向境外H股非居民企业股东派发2008年及以后年度股息时，本行将统一按10%的税率代扣代缴企业所得税。

根据现行香港税务局的惯例，在香港无须就本行支付的H股股息缴付税款。

有关沪港通的税项事宜根据财政部、国家税务总局、中国证监会《关于沪港股票市场交易互联互通机制试点有关税收政策的通知》的规定执行。

境内优先股股东

个人取得的非公开发行的境内优先股股息涉及的个人所得税缴纳事宜，根据中国相关税务法规规定执行。

根据《企业所得税法》和《企业所得税法实施条例》的规定，符合条件的居民企业之间的境内优先股股息收益为免税收入，非居民企业取得的境内优先股股息所得，减按10%的税率征收企业所得税。

境外优先股股东

根据中国税务法律法规，本行向境外非居民企业股东派发境外优先股股息时，按10%的税率代扣代缴企业所得税。

董事会报告

根据现行香港税务局的惯例，在香港无须就本行派付的境外优先股股息缴付税款。

审计师

本行审计师情况，请参见“公司治理—聘任会计师事务所情况”部分。

消费者权益保护

本行在董事会下设企业文化与消费者权益保护委员会，统筹规划和指导集团企业文化建设与消费者权益保护工作。2020年，本行制定了《消费者权益保护工作框架方案》，全面梳理本行消保工作现状，明确了本行消费者权益保护工作的战略目标及2020年消费者权益保护重点工作任务清单。

在制度建设方面，2020年，本行修订发布《中国银行消费者权益保护工作管理办法(2020年版)》《中国银行客户投诉管理办法(2020年版)》《中国银行个人客户金融纠纷和解工作指引(2020年版)》《中国银行消费者权益保护重大突发事件专项应急预案(2020年版)》《中国银行消费者金融信息保护管理办法(2020年版)》等一系列内部消费者权益保护制度政策，进一步在消费者权益保护整体管理、投诉管理、纠纷和解、消费者权益保护重大突发事件应急、消费者金融信息保护等方面做出明确规定并推进落地实施。

在消费者宣传教育方面，本行积极组织开展消费者权益保护宣传教育工作，形成总行、分行、综合经营公司协同，线上、线下融合的宣传教育体系。在3月、6月、9月开展的“3·15”“钱袋子”“万里行”“金

融知识普及月”等大型主题宣教活动中，通过微信、微博、官网、手机银行、抖音等各类线上媒体平台和线下网点全面开展形式多样、主题丰富、喜闻乐见的宣教活动，获得了监管机构与消费者的认可与好评。

在投诉管理方面，本行在疫情全球蔓延、国际市场剧烈波动情况下，积极稳妥应对极端风险事件，推进投诉溯源整改，持续提升投诉处理能力，全年处理投诉数量18.8万笔。在全量投诉中，按照投诉业务类别看，投诉较多的业务包括：信用卡投诉占比34.2%；借记卡投诉占比14.0%；贷款投诉占比9.5%。以上三类业务共占全部投诉的57.7%。按照投诉地区分布看，投诉数量较多的地区分别为：江苏(5.8%)、广东(5.0%)、河北(4.4%)、河南(4.2%)、北京(4.1%)，以上5个地区的投诉共占全部投诉的23.5%。

本行董事会成员

执行董事：刘连舸、王纬、林景臻

非执行董事：赵杰、肖立红、汪小亚、张建刚、陈剑波

独立董事：汪昌云、赵安吉、姜国华、廖长江、陈春花、崔世平

承董事会命

刘连舸

董事长

2021年3月30日