

环境与社会责任

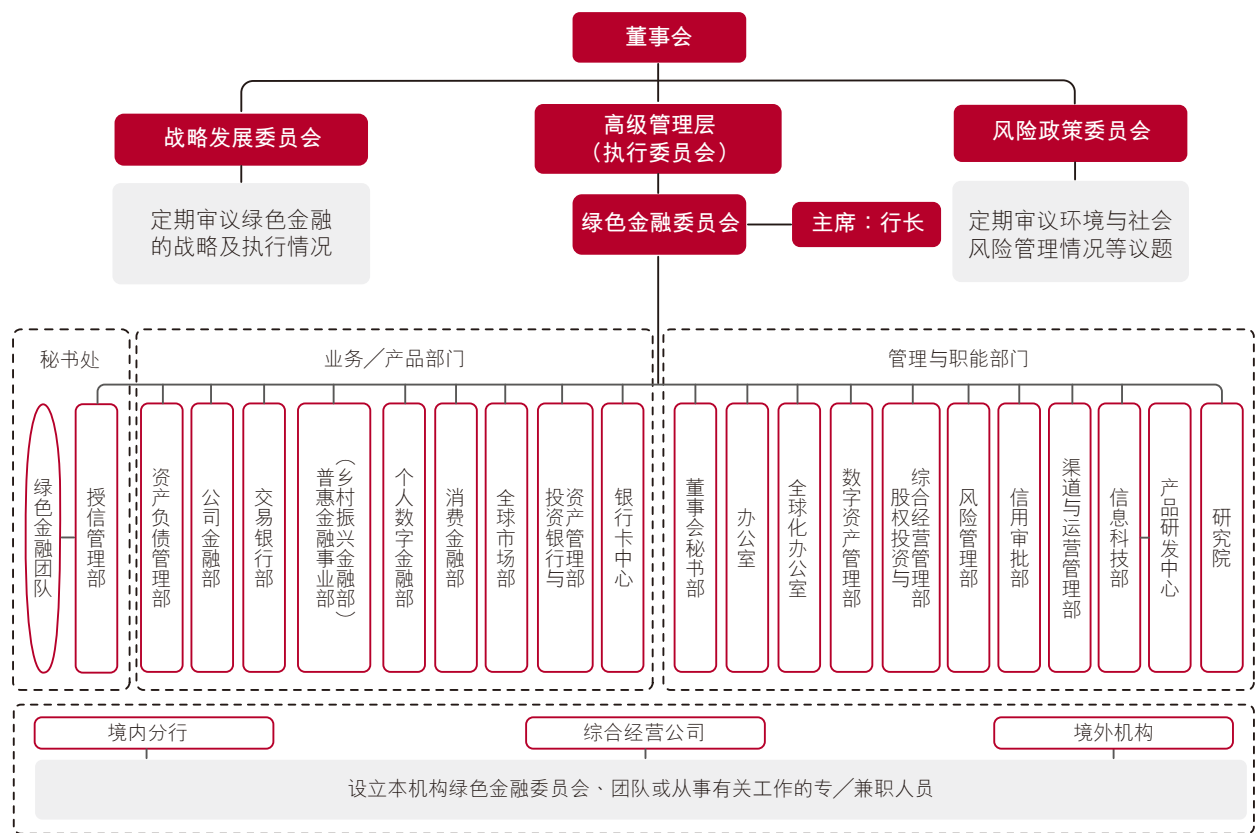
2021年，本行积极担当国有大行责任与使命，将环境、社会 and 治理(ESG)理念融入经营管理的各个环节，通过全面深化改革和业务转型，持续提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性，切实增强服务经济、社会、环境发展的能力和水平，在实现高质量发展的同时，与利益相关方携手共创价值。

环境

治理架构

本行高度重视绿色金融工作，不断优化治理架构。2021年初，在集团层面设立了由董事长担任组长的绿色金融及行业规划发展领导小组，全年召开4

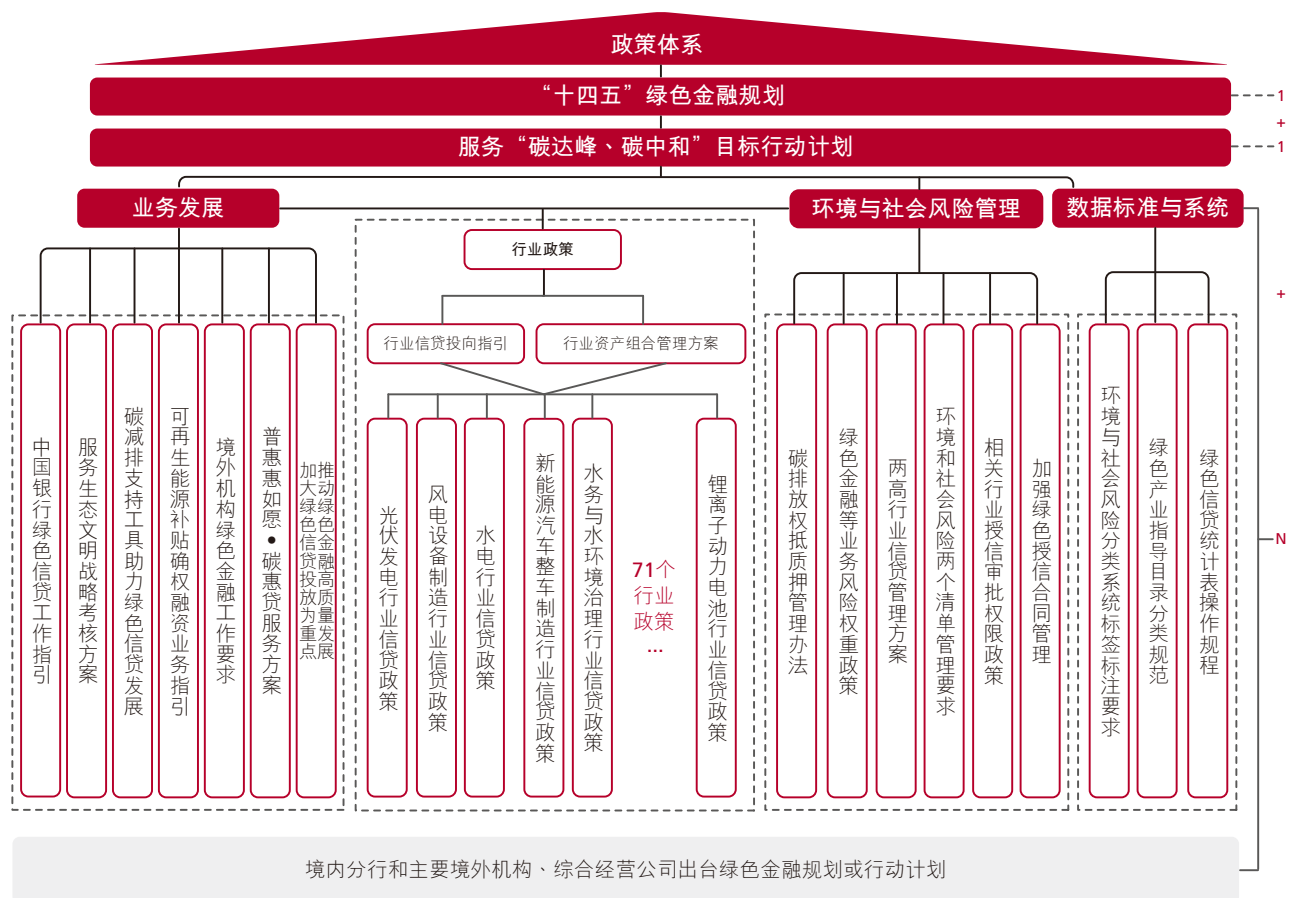
次会议，学习传达国家绿色金融政策，审议集团重要绿色金融战略及政策。董事会定期审议绿色金融相关议题，指导和监督绿色金融相关重点工作。2021年听取了2020年度绿色金融发展情况报告，审议批准了中国银行“十四五”绿色金融规划，涵盖绿色金融业务发展、环境与社会风险管理、机构自身绿色表现等重点内容。本行将绿色发展和环境与社会风险管理等因素纳入相关高职人员考核体系，同时为绿色金融业务配置专项资源，确保绿色金融管理的有效性。本行执行委员会下设绿色金融委员会，由行长担任主席，推进落实绿色金融的具体事项。本行不断加强专业人才培养建设，在各机构设立绿色金融团队或专/兼职岗位。



战略及政策体系

本行紧扣国家碳达峰、碳中和的目标，搭建“1+1+N”的绿色金融政策体系，深入分析本行绿色金融发展面临的机遇与挑战，制定《中国银行“十四五”绿色金融规划》，提出“力争成为绿色金融服务的首选银行，实现绿色金融的跨越式发展，妥善管理环境与社会风险，明确商业银行运营及资产组合碳中和方案”的四大战略目标，构建绿色金融“一体两翼”格局。发布《中国银行服务“碳达峰、碳中和”目标的行动计划》，从组织架构、业务发展策

略、产品创新、绿色运营、压力测试、国际合作、能力建设、科技赋能等15个方面详细绘制路线图，形成绿色金融政策体系的“四梁八柱”。从差异化授权、创新缓释手段、优化风险权重和经济资本管理、建立绿色审批通道、实施优惠价格等方面加大对绿色金融的支持力度。针对境内“高耗能、高排放”项目相对集中的行业，制定信贷管理政策，加强信贷结构调整，遏制“两高”项目盲目发展。针对境外新建煤炭开采和煤电项目采取严格的管控措施，2021年第四季度起，除已签约项目外，不再向境外新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资。



环境风险管理

本行不断加强对环境与社会风险的识别、分析、缓释、控制与报告，修订《中国银行股份有限公司全面风险管理政策》，将环境与社会风险纳入全面风险管理体系。全面梳理业务流程所涉及的环境与社会风险，覆盖目标客户准入、业务发起、尽职调查、信用审批、合同管理、存续期管理等各个业务环节。在农林牧渔、采矿与冶金、石油天然气、轨道交通、材料制造等71个行业授信政策中加入环境

与社会风险管理的约束性要求，禁止为损害生物多样性的项目提供信贷支持。

本行按照环境与社会风险分类对公司客户进行分层管理，对高风险客户采取更严格的评估和审核措施，并针对中高风险客户制定《环境和社会风险合规文件清单》和《合规风险点审查清单》，从气候变化和能源管理、文化遗产保护、劳工条件及社区健康安全管理、生物多样性及可持续资源保护等方面强化对项目的审查。采取“环保一票否决制”，不得

环境与社会责任

为未通过国家环境影响评价等相关标准的项目提供信贷支持。本行定期开展内控合规检查，针对客户的环境与社会风险程度分类及绿色贷款标识进行核查。持续加强利益相关方沟通，严格遵循当地环境保护法规，将生态环境成本、风险等因素纳入管理流程，降低环境与社会风险。本行浙江分行已建立ESG评价体系，将客户的ESG评价结果应用于尽职调查、项目评审等方面。中银理财、中银国际将ESG因素纳入项目筛选和审查等流程中，为投资提供参考。

绿色金融绩效情况

本行绿色金融主要经营目标及2021年完成情况如下：

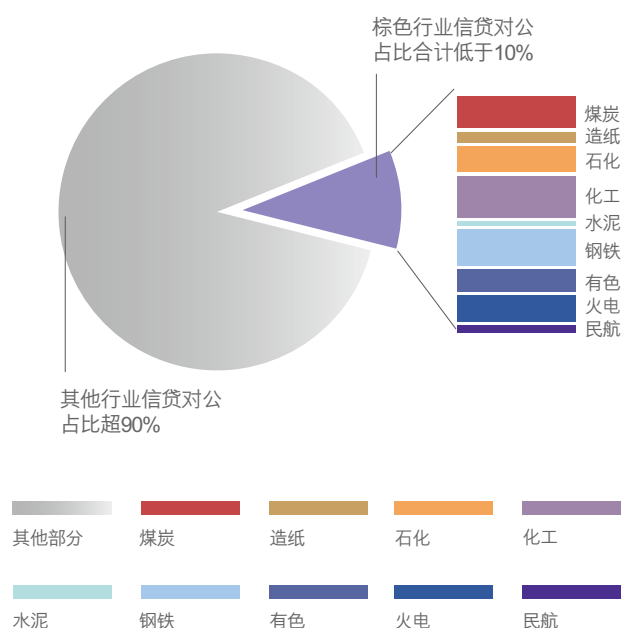
	目标	完成情况	其他指标
「十四五」期间	一万亿元 对绿色产业提供不少于一万亿元人民币的资金支持	✓ 新增突破5,000亿元，超额完成阶段性目标，2021年绿色信贷余额14,086亿元(银保监会口径)	绿色债券 中银金租绿色金融资产余额106亿元，占比约28%
	绿色信贷余额逐年上升	✓ 同比增速57% (银保监会口径)	投资 — 第一 银行间市场交易商协会(NAFMII) 2021年度绿色债务融资工具投资人排名第一
	不低于30%，力争达到60% 境内个人绿色消费信贷年平均增速	✓ 同比增速超过60%	承销 — 第一 — 承销境内绿色债券发行规模1,294亿元人民币，商业银行中排名第一 — 承销境外绿色债券发行规模折合234亿美元，彭博“全球离岸绿色债券”排行榜中位居中资机构首位
	资产质量保持在良好水平	✓ 绿色信贷不良率低于0.5% (银保监会口径)，低于集团整体信贷不良率水平	发行 — 最活跃 境外累计发行等值107亿美元，最活跃的中资绿债发行人
			中银资产累计投资绿色产业金额279亿元，占比超过40% 中银保险开发投产9款环境污染责任险附加险：承担保险责任83亿元 中银基金发行“中银上清所0-5年农发行债券指数”基金，成立规模51亿元 中银理财推出绿色金融主题产品30只，产品规模129亿元 中银投资累计投资绿色项目8个，项目总投资规模111亿元 中银国际全年承销24笔境外绿色和可持续发展债券，累计承销金额超过等值80亿美元



本行绿色信贷的环境绩效情况：

	2021年绿色 信贷环境绩效
折合减排标准煤(万吨)	11,702
减排二氧化碳当量(万吨)	25,380
减排COD(万吨)	67
减排氨氮(万吨)	52
减排二氧化硫(万吨)	1,385
减排氮氧化物(万吨)	1,374
节水(万吨)	12,992

2021年末，境内棕色行业⁹信贷对公占比低于10%，较2017年下降超过5个百分点。



本行倡导绿色运营理念。加强节能降耗管理，减少办公活动中水、电、纸、油等资源的损耗，提高能源效率。作为北京冬奥会唯一官方银行合作伙伴，积极践行“绿色奥运”理念，已实现冬奥金融服务碳中和。

⁹ 参考国家已纳入和拟纳入碳市场的八大控排行业及煤炭，作为棕色行业。具体包括：煤炭、火力发电、钢铁、石化、化工、有色、水泥、造纸和民航。

环境与社会责任

本行已完成运营碳盘查工作¹⁰，覆盖中国内地及境外62个国家和地区的全部分支机构，将逾1.1万家境内外分支机构及综合经营公司纳入碳盘查工作范畴。本次碳盘查为中银集团运营碳中和规划提供数据支撑，具体结果¹¹如下表：

指标	2021年	2020年	2019年
能源消耗总量(兆瓦时)	2,754,463	2,717,945	2,825,765
温室气体排放量(吨二氧化碳当量)	1,534,060	1,512,554	1,587,180
单位员工排放量(吨二氧化碳当量每人)	4.99	4.89	5.12

社会

本行秉承“融通世界 造福社会”的企业使命，聚焦经济社会发展的重点领域，不断创新金融服务模式，优化金融供给水平，以金融力量服务构建双循环新发展格局，满足民众日益增长的美好生活需要。同时，本行以共建包容普惠的幸福社会为己任，深化开展定点帮扶、公益慈善等工作，与相关方携手共建美好家园。

促进全球融通

本行充分发挥全球服务特色优势，利用各类开放平台，打造跨境金融通道，加大对进口与出口的支持力度，促进全球要素资源整合创新，助力中国与世界资金融通、贸易畅通。2021年，深化落实国家“稳外贸”政策，加大稳外贸融资投入支持力度，优化授信政策扩大信保融资覆盖面，内地机构国际结算量达3.32万亿美元，同比增长38.9%。针对跨境电商等外贸新业态，推动跨境金融线上化、智能化、数字化发展，升级“中银跨境e商通”产品，为跨境电商提供进出口方向下普惠收付服务，全年累计提供超1,400亿元资金结算服务；推出“中银跨境e采通”服务，为市场采购贸易企业提供线上便利化收结汇服务。成功举办第四届中国国际进口博览会贸易投资对接会，共吸引来自55个国家和地区超1,400家中外企业参会，达成近300项合作意向。

截至2021年末，本行境外机构覆盖全球62个国家和地区，其中包括41个共建“一带一路”国家。本行在共建“一带一路”国家累计跟进项目逾700个，累计完成对共建“一带一路”国家授信支持约2,230亿美元。同时，积极开发人民币国际化产品，培育人民币离岸市场，为国内外用户提供人民币结算、投资、融资等多样化服务，集团全年办理跨境人民币结算量11.26万亿元，同比增长22.36%；清算量632万亿元，同比增长超34%。

拓展普惠金融

本行贯彻落实国家战略要求，制定并发布“十四五”普惠金融规划，全面优化普惠金融服务体系。2021年，推出“惠如愿”普惠金融品牌，以数字普惠金融为方向，依托大数据、智能风控等技术，开发“惠如愿”系列线上产品，实现普惠金融贷款的线上自动化操作，为小微企业提供“零接触”式的在线申请、在线提还款服务，精准响应了小微企业“短、小、频、急”融资需求。面向科技创新、疫情防控、乡村产业等领域小微企业，本行创新打造“随时惠”服务方案，为企业核定短期流动资金贷款额度，支持小微企业平稳健康发展。同时，本行密切关注监管政策及行业趋势，推进线上个人普惠贷款产品发展，为个体工商户、小微企业主、创新创业者提供个人普惠贷款产品，通过对接各地人社部门、就业指导中心、科创产业园区等机构，为有创业或再就业资金需求的个人提供资金支持。

¹⁰ 世界资源研究所和世界可持续发展工商理事会制定的《温室气体核算体系(GHG Protocol)》将企业碳排放范围分为范围1、范围2和范围3。本次运营碳盘查参考GHG Protocol的范围1和范围2。

¹¹ 数据口径详见本行《中国银行股份有限公司2021年度社会责任报告(环境、社会、治理)》。



截至2021年末，本行“两增两控”口径普惠型小微企业贷款余额8,815亿元，本年增速53.15%；贷款客户数62万户，本年增速32%；线上个人经营贷款余额为117.26亿元，本年增速563.61%。

增进民生福祉

本行关注民生领域发展需求，在依法合规和商业可持续原则下，持续加大对交通基础设施、保障性住房、教育、卫生、养老等民生领域的信贷支持，主动引导将房地产相关信贷资源向保障性住房倾斜，为符合条件的教育、卫生、养老机构提供综合金融支持服务。落实移动支付便民示范工程，完善公交乘车场景便民服务，已在46个城市/地区支持手机银行扫码乘车；提供铁路e卡通便民服务，在长三角地区、粤港澳大湾区、海南自贸区等地累计发行铁路e卡通118万张（口径为截至2021年12月末，铁路e卡通全国累计发卡）。同时，发挥金融科技优势，在教育、医疗、民生缴费等方面提供金融便利，引入优质合作伙伴，拓展医疗、饮食、居住、出行、

娱乐、学习等特色生活服务模块，丰富惠民生活场景生态，助力广大民众乐享美好生活。

截至2021年末，本行教育行业贷款余额351.16亿元，增速26.43%；医疗卫生行业贷款余额468.3亿元，增速14.91%；电子社保卡累计签发829.99万张。

支持乡村振兴

本行充分把握乡村振兴的战略机遇，制定了《中国银行助力乡村振兴行动方案》和《中国银行县域金融业务发展行动方案》，设立总行乡村振兴金融部，优化完善境内机构乡村振兴组织架构，加快配置专业人才力量，积极参与县域经济发展和农村金融服务体系建设，以金融“活水”助力乡村振兴。依托综合化经营优势，本行搭建了“一体多元”乡村金融服务体系。其中，中银富登秉承“立足县域发展，坚持支农支小”的发展理念，已在全国设立126家村镇银行，成为国内机构数量最多、业务范围最广的村镇

环境与社会责任

银行集团。大力开展产品服务创新，推出“惠如愿·新农通”“惠如愿·农田贷”“惠如愿·随时惠”服务方案，重点支持新型农业经营主体、高标准农田建设企业和农产品加工企业提供多样化、多层次金融服务需求。截至2021年末，本行涉农贷款余额17,408亿元，本年增速15.8%，普惠型涉农贷款余额1,888亿元，本年增速46%。

本行积极落实巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接部署要求，以金融力量助推定点帮扶地区乡村振兴。作为陕西省咸阳市永寿、旬邑、淳化、长武4个县(简称“北四县”)的定点帮扶单位，本行坚持以习近平总书记关于乡村振兴和定点帮扶工作的重要讲话和指示批示精神为根本遵循，全面贯彻落实党中央、国务院决策部署，严格落实“四个不摘”要求，全力以赴做好北四县定点帮扶，各项工作稳步推进。全年向北四县直接投入和引进无偿帮扶资金1.07亿元，实施民生工程、产业帮扶、基础设施

等各类帮扶项目近百个，组织培训北四县基层干部、乡村振兴带头人、专业技术人员2.89万人次，购销全国脱贫地区农产品1.77亿元，直接受益群众超过3万人。

保障客户权益

本行践行“以客户为中心”的经营管理理念，将消费者权益保护全面融入企业文化，切实履行金融消费者权益保护的责任和义务，通过保障消费者权益促进业务健康发展，提升客户满意度。在投诉管理方面，坚持不懈深化责任担当，优化服务流程，持续提升客户服务体验，切实保护消费者的合法权益，投诉数量呈下降的趋势。在金融知识教育宣传方面，本行依托官方网站、微信公众号、营业场所等线上线下渠道，开展涵盖“3.15”“钱袋子”“万里行”“金融知识普及月”等大型主题宣教活动及常态化消费者宣教活动，获得了监管机构与消费者的认可与好评。



2021年，本行外部客户满意度达93%，与上年基本持平；客户投诉量共计14.8万件，同比下降21.1%；投诉处理完结率达100%；“网御”系统当年共计拦截可疑交易金额150.70亿元。

贡献社会公益

本行坚持“服务社会、奉献社会、回报社会”理念，依托中银慈善基金会、“中银公益”¹²平台、中益善源等公益载体，积极对接社会慈善组织，组织各类慈善募捐活动，调动中国银行及社会爱心人士力量参与脱贫攻坚及社会公益事业。2021年，“中银公益”平台积极探索互联网公益与银行金融业态的融合发展，重点聚焦脱贫攻坚、抗洪救灾、乡村振兴、高校人才培养、教育助学、养老助老等领域，进一步汇聚中行员工、客户、机构及社会公众的爱心，参与73家机构发起的188个公益项目，募集善款1,736.31万元(含配捐)，近16万人次参与捐赠。中银慈善基金会与“中银公益”平台联合发起“中银爱加倍”公益慈善活动，为“北四县”引入6家慈善组织的10个公益慈善项目，共带动社会公众参与6.6万人次，公益慈善项目规模共计640万元。

本行积极推广公益互助养老平台，倡导积累助老服务时长兑换养老服务的互助养老理念和模式，助力各地打造爱老助老氛围、健全优化志愿服务体系、规范城市和社区治理，提升银发群体幸福感。截至2021年末，已与全国70余家政府部门、企业、社会组织、高校等开展合作，覆盖老人和志愿者群体超过21万人，总服务时长超过5,800小时。

2021年，针对河南、山西、陕西等地遭遇的极端天气和洪水灾害，本行均在第一时间采取行动，开展救援和捐赠，并持续做好灾区金融服务，为防汛救灾和灾后重建贡献中行力量。在河南发生灾情后，本行于7月26日向河南捐赠2,000万元，通过“中银公益”发布5个募捐活动，共4,459人次捐赠善款37.71万元；山西、陕西洪灾发生以来，发布3个慈善募捐活动，共获得6,800多人次捐赠善款91.56万元。

应对疫情挑战

2021年，新冠肺炎疫情在中国内地基本得到控制，呈现局部高度聚集、全国多点散发的情况，境外疫情则持续高发，防控形势依然严峻复杂。本行持续完善业务连续性管理体系，制订了《中国银行股份有限公司渠道运营业务连续性计划(2021年版)》，规范渠道运营业务发生中断事件时的响应、处置、恢复的程序和要求，压实分行管理责任，每日严密监控，针对重大活动或法定节假日，有效做好属地网点疫情防控工作。为降低疫情的相关风险，本行实施了对公贷款交易全国集中处理业务，通过相关系统建设，可由其他分行直接承接疫情分行的交易处理工作，有力保证了信贷运营业务连续性。

强化反腐倡廉

本行着力防范廉洁风险，坚决惩治腐败问题，紧盯授信管理、不良处置、集中采购等重点领域，建立健全监督约束机制，始终保持反腐败高压态势。深化构建反腐倡廉长效机制，坚持“不敢腐、不能腐、不想腐”一体推进，推动全行开展专项防治，加大违纪违法问题查处力度，完善权力制约机制。弘扬中国银行“高洁坚”的优秀廉洁文化，广泛开展廉洁文化建设，持续开展警示教育工作，召开专项警示教育大会，编制发布典型案例，筑牢全行员工拒腐防变的思想根基。

本行高度重视境外机构廉洁建设和反腐败监督工作，建立境外机构廉洁风险防控和腐败治理领导机制，境外机构结合所在国家和地区实际，加强反腐力度和风险防控工作，加强教育督促，不断促进境外机构廉洁从业、合规经营的浓厚氛围。建立完善境外机构廉洁从业监督工作体系，出台管理办法，加大监督力度，推动落实廉洁建设的各项要求。

更多关于本行环境、社会责任及治理的信息，请参阅《中国银行股份有限公司2021年度社会责任报告(环境、社会、治理)》。

¹² “中银公益”是由中国民政部遴选制定的慈善组织互联网公开募捐信息平台。