



社会责任

(环境、社会及治理) 报告

2023

探 寻 绿 色 未 来



目录

4 报告说明

6 领导致辞

6 董事会声明

8 董事长致辞

9 行长致辞

10 关于我们

10 公司简介

12 数说 2023

12 荣誉 2023

14 专题：践行高质量发展，
书写“五篇大文章”

16 ESG 管理

16 ESG 治理

17 ESG 策略

18 利益相关方沟通

19 实质性分析

92 附录

92 独立鉴证报告

100 指标索引表

111 意见反馈表

环境篇

40 应对气候变化

46 发展绿色金融

50 践行绿色运营



治理篇

22 优化公司治理

30 强化风险管理

33 坚守合规理念



社会篇

56 深耕普惠金融

64 支持区域发展

68 创新跨境金融

70 用心服务客户

81 凝聚员工力量

90 投身公益事业



报告说明

编制范围

- 组织范围：本报告覆盖中国光大银行总部及辖内机构
- 时间范围：2023年1月1日至12月31日（部分内容超出上述时间范围）
- 报告周期：本报告为年度报告

编制依据

- 原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（2007）
- 中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》（2021）
- 原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》（2022）
- 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009）
- 中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》（2018）
- 上海证券交易所《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》（2022）
- 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》（2022）
- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021）
- 国际可持续发展准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第1号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）（2023）、《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）（2023）

汇报原则

- 重要性：本报告基于利益相关方线上调查、资料分析等工作，识别出影响本行可持续发展的重要ESG议题并回应。
- 量化：本报告已经披露本行ESG量化关键绩效，并将环境数据量化所用的标准、方法、假设及计算工具资料，以及所使用的转换因子的来源在适当位置披露。
- 平衡：本报告内容反映客观事实，同时披露正面、负面性指标。
- 一致性：本报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明，以反映绩效水平趋势。

报告语言

本报告以简体中文编写，附英文、繁体中文文本。若有差异，请以简体中文版本为准。

数据说明

本报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变。本报告中的财务数据来自经审计的年度A股财务报告，其他数据来自本行内部管理系统、统计台帐等。

本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告释义

- “中国光大集团”“光大集团”“集团”均指代中国光大集团股份公司
- “中国光大银行”“光大银行”“本行”均指代中国光大银行股份有限公司
- “光大金租”指光大金融租赁股份有限公司
- “光大理财”指光大理财有限责任公司
- “阳光消费金融”指北京阳光消费金融股份有限公司

报告鉴证

本报告由毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）实施独立有限鉴证，并出具独立鉴证报告（见本报告附录）。

发布形式

本报告印刷版备置在总行办公室。本报告电子版可在本行网站 www.cebbank.com 下载，同时刊载于上海证券交易所网站 www.sse.com.cn、港交所披露易网站 www.hkexnews.hk。

联系方式

中国光大银行股份有限公司总行办公室

地址：北京市西城区太平桥大街25号中国光大中心

邮编：100033

总机：86-10-63636363

传真：86-10-63639066



领导致辞

董事会声明

本行董事会按照香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》要求，做出如下声明。

光大银行董事会承诺：本行及董事会遵循中国证监会《上市公司治理准则》、香港联合交易所《企业管治守则》《环境、社会及管治报告指引》等监管要求，持续推动本行完善环境、社会和治理（以下简称“ESG”）的治理体系，加强董事会在ESG事务中的监督与参与度，积极主动将ESG融入全行发展战略、重大决策与管理经营。

董事会 ESG 管治及监督

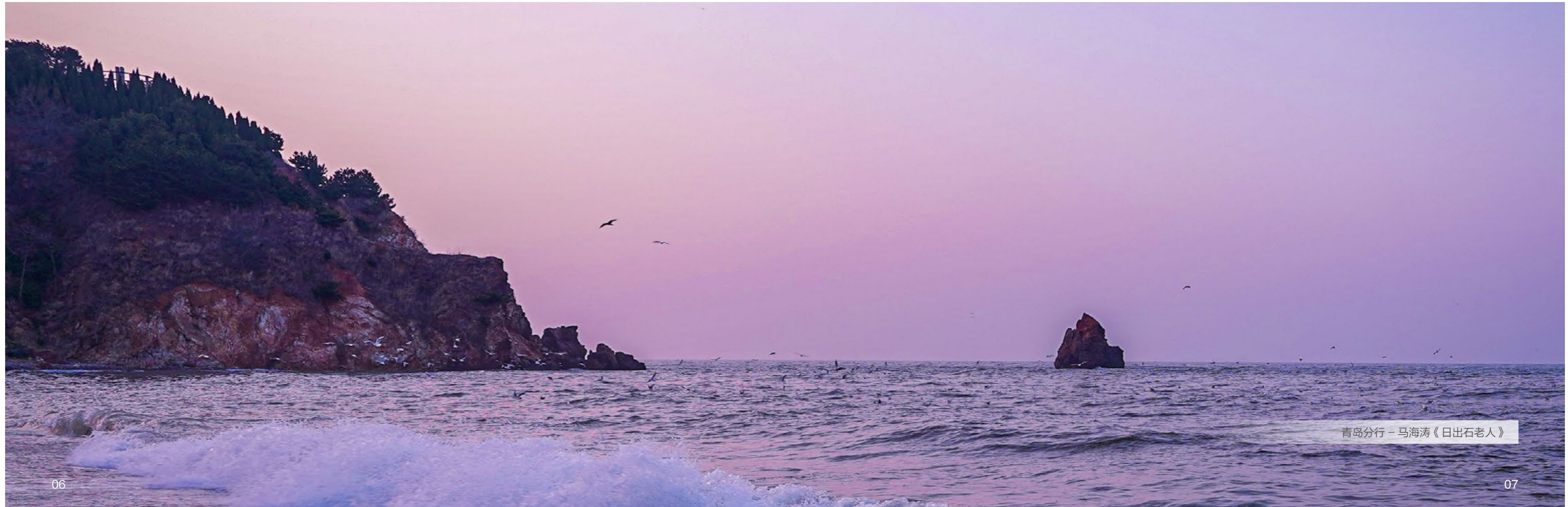
董事会是本行ESG事宜的最高责任及决策机构，对ESG工作承担最终责任。董事会下设社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，负责明确ESG战略目标、重点任务，监督评估ESG规划实施成效，履行监管部门提出的ESG工作要求，定期听取ESG工作事宜推进情况。该委员会由4名董事组成，包括1名独立董事，行长担任主任委员；定期召开会议，并适时就ESG相关议题与董事会进行沟通。

ESG 管理策略及方针

本行高度重视与各利益相关方的沟通，每年开展利益相关方调查，提升沟通质效。在《关于贯彻落实中央金融工作会议精神优化“十四五”发展战略的措施》中纳入社会责任和ESG理念与规划，并制定2024年ESG工作要点，为全行协同开展ESG工作提供具体指引。

目标与指标

本行建立ESG目标管理机制，在发展规划、重点工作计划中，就绿色金融、环境与气候风险管理、消费者权益保护、乡村振兴、内控合规、内部审计等方面均设立了绩效目标，并将部分重点指标纳入高管绩效薪酬考核。2023年，董事会切实发挥对ESG事务的监督与参与职能，审议听取ESG相关议案共计54项。为确保本行ESG绩效指标的可靠性，聘请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告进行独立鉴证，为15项绩效指标出具独立鉴证意见。



青岛分行 - 马海涛《日出石老人》

董事长致辞

2023年是贯彻党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承前启后的关键一年，是为全面建设社会主义现代化国家奠定基础的重要一年。一年来，光大银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，以推进高质量发展为主题，服务实体经济、防范化解风险，为经济社会高质量发展可持续发展贡献光大力量。

坚守金融工作政治性人民性，回归金融本源，以优质服务助力实体经济高质量发展。光大银行坚决落实党中央、国务院决策部署，积极服务国家重大战略实施和培育新动能，全面提升服务效率和水平，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，促进科技创新和先进制造业、中小企业发展，大力支持实施创新驱动发展战略、区域协调发展战略，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”，不断为实体经济注入“源头活水”，为客户和社会提供高质量金融服务。

推动绿色转型、深化可持续发展，以金融力量增进民生福祉。光大银行紧跟国家政策，将发展绿色金融、服务双碳目标纳入总体发展战略，强化金融服务生态环境建设的主动性、自觉性，结合自身实际，助力生态文明建设，推动实现绿色转型。聚焦绿色产业领域服务，加大对民营企业、小微企业等重要市场主体的资金支持，提高服务绿色产业的精准性与有效性。打造“绿色金融+”产

品服务体系，创新丰富金融支持工具，健全配套金融服务政策，依托集团全牌照优势构建“商行+投行+私行+租赁”的绿色金融综合金融服务，形成绿色金融差异化经营特色，建设“绿色光大”品牌，为实现“双碳”目标贡献光大所能。

坚守合规经营，筑牢稳健发展根基，切实把党领导的政治优势转化为金融治理能力。光大银行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，把加强党的领导和完善公司治理有机统一，不断健全和优化现代公司治理架构和运作机制，坚持审慎经营、强化风险防控。加强全面风险管理和内控合规管理，健全风险管理体系，提升风险管理前瞻性，增强各类风险应对能力，构建职责明确清晰、流程简洁高效、监督全面到位的风险内控三道防线。光大银行将积极培育中国特色金融文化作为走好中国特色金融发展之路的重要方面，按照“诚实守信，不逾越底线；以义取利，不唯利是图；稳健审慎，不急功近利；守正创新，不脱实向虚；依法合规，不胡作非为”的要求，持续培育优秀文化、提升自身软实力。

韶光不待，旅者不息。2024年是新中国成立75周年，也是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。光大银行将完整、准确、全面贯彻新发展理念，进一步在完善治理、保护环境、践行社会责任上下功夫，努力成长为专业、特色和有影响力、竞争力的国有股份制商业银行。

董事长 吴利军

2024年3月27日

行长致辞

2023年，光大银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，认真落实中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，坚持金融工作的政治性和人民性，积极履行中管金融企业的社会责任，努力打造专业、特色和有影响力、竞争力的国有股份制商业银行，从四个方面履行社会责任，创造社会价值。

服务实体经济，践行根本宗旨。2023年，光大银行积极服务实体经济，围绕制造业、战略性新兴产业等科技创新关键领域加快信贷投放，设立科创金融专营机构，推出“专精特新巨人贷”等创新产品，科技创新贷款比上年末增长50.64%，制造业贷款比上年末增长24.74%。提升普惠金融能力，拓宽普惠金融服务覆盖面；积极支持区域特色农业产业发展，加强小微企业金融供给。普惠型小微企业贷款余额3791.33亿元，比上年末增加738.16亿元，增长24.18%，涉农贷款余额4501.49亿元；坚持“两个毫不动摇”，完善“敢贷、愿贷、能贷”长效机制，持续支持民营经济发展壮大，民营企业贷款余额7995亿元，增速14.28%，发挥服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石作用。

贯彻两山理论，推动绿色发展。光大银行坚持绿水青山就是金山银山，聚焦“双碳”目标，推进绿色金融创新发展，将“绿色”融入全行发展战略，围绕绿色贷款、绿色债券、绿色租赁等多元业务，创新服务模式；积极参与气候治理，针对农业、煤电、钢铁、建筑建材等碳密集行业，健全差异化信贷政策，完善环境和气候风险管理体制机制；针对八大高碳行业企业，开展气候风险压力测试和情景分析，提升对气候与环境风险的识别、计量、监控和报告能力。截至2023年末，绿色贷款余额3137.62亿元，比上年末增长57.44%；绿色债券投资

规模404.18亿元，绿色租赁业务余额173.98亿元，厚植高质量发展的绿色底色。

坚守“金融为民”，畅通金融服务。光大银行不断健全金融消费者权益保护工作体制机制，构建全方位的消保工作体系，积极开展“阳光消保美好陪伴”主题教育宣传活动，发布美丽乡村金融消费者权益保护报告、适老服务报告，教育宣传触及消费者3.67亿人次。坚持以客户为中心，改善客户体验、满足客户需要，在云缴费、场景金融、手机银行及云缴费APP、企业级平台等重点领域，提高开放式、数字化、智能化服务能力，“物流通”“安居通”等服务平台交易金额再创新高，建立起具有光大特色的数字金融发展新模式。同时，扩展金融服务范围，重塑客户旅程，满足多元人群的差异化金融需求，累计建设无障碍网点1158家，创建“敬老示范网点”100家，网点服务在线满意度97.33分，全年保持在优秀水平。

坚持守正创新，提升治理效能。光大银行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，将党的领导与现代公司治理相结合，不断健全公司治理架构、优化运行机制，切实将党的领导融入公司治理各环节。强化风险管控，将ESG风险管理纳入全面风险管理体系，将合规内控理念和监管政策要求贯穿于经营管理的全过程各方面。持续加强干部人才队伍建设，打造“政治过硬、能力过硬、作风过硬”的金融干部人才队伍，营造良好的干事创业环境。

展望2024年，光大银行将继续坚守职责使命，知责于心、担责于身、履责于行，砥砺前行，坚定不移走中国特色金融发展之路，努力为金融强国建设贡献光大力量。

行长 王志恒

2024年3月27日

关于我们

公司简介

本行成立于1992年8月，是经国务院批复并经人民银行批准设立的全国性股份制商业银行，总部设在北京。本行于2010年8月在上交所挂牌上市（股票代码601818）、2013年12月在香港联交所挂牌上市（股票代码6818）。

本行积极践行金融工作的政治性、人民性，以服务实体经济和国家战略、满足经济社会发展和人民群众日益增长的金融需求为主责，依托光大集团综合金融、产融协同、跨境经营优势，以客户为中心，通过综合化、特色化、轻型化、数字化发展，加快产品、渠道和服务模式的创新，从经营自身资产负债表向帮助客户改善财务报表转变，在财富管理、金融科技和综合金融等领域培育较强的市场竞争优势，形成各项业务均衡发展、风险管理日趋完善、创新和服务能力持续增强的经营格局，沿着高质量发展的轨道稳步前行。

截至报告期末

本行已在境内设立分支机构

1,312 家

机构网点辐射全国经济中心城市

150 个



截至报告期末，本行已在境内设立分支机构1,312家，实现境内省级行政区域服务网络的全覆盖，机构网点辐射全国150个经济中心城市；聚焦全行战略，光大金租着力打造租赁业务综合服务平台和专业化资产运营平台，光大理财专注资产管理和理财业务，阳光消费金融重点布局专业化消费金融；紧跟“一带一路”倡议，加快国际化布局，香港分行、光银国际、首尔分行、光银欧洲、卢森堡分行、悉尼分行、东京代表处相继运营或挂牌，澳门分行正式开业；积极践行社会责任，持续多年支持“母亲水窖”公益活动，光大

云缴费聚焦便民服务和金融场景搭建，发挥线上化、便捷化优势服务亿万民众，湖南韶山、江苏淮安、江西瑞金三家村镇银行切实将普惠金融扎根乡村；获评《金融时报》“年度最佳股份制银行”，企业形象日益彰显。

多年来，伴随中国经济和金融业的发展进程，本行品牌形象和市场价值不断提升，在为广大客户和社会公众提供优质金融服务的同时，实现了良好的经营业绩，已成为一家具有较强品牌美誉度和市场影响力的上市银行。

数说 2023

经济绩效



资产总额
67,727.96 亿元

营业收入 1,456.85 亿元	净利润 410.76 亿元	不良贷款率 1.25 %	拨备覆盖率 181.27 %
----------------------------	-------------------------	------------------------	--------------------------

社会绩效



普惠型小微企业贷款余额 3,791.33 亿元	涉农贷款余额 4,501.49 亿元	制造业中长期贷款余额 2,678.96 亿元(人行统计口径)
-----------------------------------	------------------------------	--

消费者权益保护职能部门一级分行覆盖率 **100%** 消费者权益保护员工培训覆盖率 **100%**
客户投诉办结率 **100%**

境内分支机构 1,312 家	员工总人数 47,582 人	对外捐赠额 1,745 万元
设置无障碍通道的网点 1,158 家	男女员工比例 1:1.3	员工志愿者活动时长 892.64 小时
客户网点服务在线满意度 97.33 分	少数民族员工 2,389 人	员工培训项目数量 8,998 个
云缴费服务项目总数 16,240 项		

治理绩效



董事会、管理层审议听取 ESG 相关议案
151 项

接听境内外投资者咨询电话 520 余次	处理投资者咨询电子邮件 210 余件	接受反腐败培训的董事会及高级管理层比例 100 %	接受反腐败培训的员工 46,673 人次
-------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

环境绩效



绿色贷款余额 3,137.62 亿元	绿色债券投资规模 404.18 亿元
------------------------------	------------------------------

柜面业务无纸化替代率 **90%**

能源消耗总量 106,293.48 兆瓦时	温室气体排放总量 (范围 1+2) 5.14 万吨	有害废弃物总量 201.89 吨
无害废弃物总量 6,642.05 吨		

荣誉 2023

入选福布斯中国发布的
“2023福布斯中国ESG创新企业”

2023年明晟 (MSCI) ESG评级
A级

上海证券交易所
2022-2023年度信息披露工作
A级 (最高等级)

2023年“全球银行1000强排行榜”
第28名

入选恒生内地及香港
可持续发展企业指数、可持续发展企业基准指数

财经网社会责任奖
“年度绿色金融企业”

ISSB国际财务报告
可持续披露准则
先学伙伴

总行特殊资产经营管理部/资产管理部和
北京分行公司金融部获评
中华全国总工会“全国工人先锋号”

“光大云缴费”
入选央视“金融赋能高质量发展年度榜样”
优秀案例

“光大购精彩”
获评新华网
“乡村振兴在行动”创新案例

“数据资产估值创新案例”
获评《银行家》
“2023年度银行家金融科技创新优秀案例”

专题

践行高质量发展 书写“五篇大文章”

本行全面贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议部署，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持“以人民为中心”的价值取向，胸怀“国之大者”，强化使命担当，支持实体经济发展，着力做好“五篇大文章”。

科技金融 促进科技创新与金融深度融合

- 发布《中国光大银行支持服务科创企业指导意见》，出台三大领域30条专项举措
- 打造十余家金融科创金融服务重点分行，建立科创客户白名单超3万户
- 打造“商行+投行+私行”一体化综合服务方案，覆盖科技型企业全生命周期
- 科技型企业贷款余额2,672亿元，全年增量近900亿元；“专精特新”企业贷款较上年末增长243亿元，增幅44.2%；“专精特新巨人贷”更新2.0版，审批金额超600亿元

绿色金融 推动环保和可持续发展

- 发布《中国光大银行推进碳达峰碳中和及绿色金融工作中期行动方案（2022-2025）》，着力建立完善环境和气候风险管理体系，持续丰富绿色金融产品体系，有序推进自身碳足迹管理和绿色低碳转型
- 开展气候相关金融风险，将环境和气候风险纳入全面风险管理体系和信贷管理流程
- 科技赋能绿色融资识别与分类、ESG风险评估、信贷全流程管理和环境效益测算等工作，上线绿色融资标识自动化辅助识别工具和环境效益测算工具，助力绿色贷款高质量增长
- 打造“碳易通”场景金融模式、碳排放权质押贷款、林权抵押贷款、可持续发展挂钩贷款、数字信用卡等创新产品，成功落地多个首单项目，绿色贷款余额3,137.62亿元

普惠金融 实现金融服务的普及化和均等化

- 打造“信贷融资、投行服务、财富管理、经营赋能”四大服务
- 丰富“百亿百链百户”内涵，推进“扩链强链优链”行动
- 推进数字普惠金融创新，为小微企业、个体工商户、涉农经营主体等搭建一体化综合智能服务平台
- 助力乡村全面振兴，保障粮食领域信贷投入，做好脱贫地区和脱贫人口帮扶工作，加大国家乡村振兴重点帮扶县金融支持力度，创新“阳光兴农”特色产品，做好“土特产”文章

数字金融 提升金融服务效率和用户体验

- 发布《中国光大银行数字化转型规划（2023-2025年）》，加强全行生态连接和敏捷协同能力，践行“以客户为中心”的经营思维
- 推进“场景生态建设+个性金融服务+客户智能运营+数字技术支撑+敏捷组织保障”数字化转型五范式，为各项业务的营销、风控、运营提供全面数字化支持
- 深化数字场景金融建设，打造“云缴费”“物流通”“安居通”等定制化、综合化、一体化场景综合服务方案；加快手机银行版本、功能升级与流程、体验优化，打造集内容、流量、产品、活动为一体的综合运营体系
- 打造交易银行“易”系列产品体系，提供供应链金融服务、现金管理工具箱、跨境金融服务建设

养老金融 满足日益增长的养老需求

- 打造全方位、广覆盖、便捷式的养老金融综合服务
- 打造4款养老储蓄产品、12款保险产品、116只养老金基金产品
- 职业年金计划服务覆盖全国33个中央、省区市
- 企业年金计划服务覆盖26个行业、超80万户个人客户



ESG 管理

ESG 治理

本行持续完善ESG管理体系，建立涵盖“决策层—管理层—执行层”三个层级的组织架构和运行程序。

<p>决策层</p> <p>董事会作为ESG决策层，下设董事会社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，负责推动ESG体系建设，明确ESG战略目标、重点任务，监督评估ESG规划实施成效，履行监管部门对董事会提出的ESG工作要求，定期听取高级管理层对于ESG事宜的推进情况。</p>	<p>管理层</p> <p>总行社会责任/普惠金融管理委员会为ESG管理层，负责统筹协调全行ESG工作，研究、起草和完善本行ESG工作规划，制定、执行ESG规章制度；承担碳达峰碳中和领导小组职能，统筹推进绿色金融工作开展；碳达峰碳中和领导小组下设绿色金融、环境和气候风险管理、银行低碳转型三个专业工作组，具体落实相关领域工作任务。</p>	<p>执行层</p> <p>各单位为ESG工作执行层，负责推进ESG工作落地实施；根据具体分工，开展各项ESG议题的归口管理和日常实践，并定期报送相关落实举措、绩效指标及优秀案例。</p>
---	--	---

ESG 治理进展

董事会、管理层履行ESG治理责任，审议听取绿色金融、环境与气候风险管理、消费者权益保护、乡村振兴、内控合规、内部审计等ESG相关议案共计151项。

2023 年		
<p>▶ 董事会审议听取环境维度议案</p> <p>2 项</p> <p>并审议《关于〈中国光大银行股份有限公司2022年度社会责任（环境、社会及治理）报告〉的议案》</p>	<p>社会维度议案</p> <p>24 项</p>	<p>治理维度议案</p> <p>27 项</p>
<p>▶ 管理层审议听取环境维度议案</p> <p>4 项</p>	<p>社会维度议案</p> <p>51 项</p>	<p>治理维度议案</p> <p>42 项</p>

实施高管绩效薪酬与ESG挂钩机制。本行高管绩效薪酬由银行经营业绩考核结果和个人考核结果确定，其中包含ESG、绿色金融等考核内容。

ESG 策略

本行通过开展宏观分析、ESG第三方评级分析、对标分析和调研访谈，结合与经营发展密切相关的利益相关方期望和诉求，提炼形成“1+6C”责任模型，以建设ESG体系为基础，明确ESG履责六大领域。

“1+6C” 责任模型

<p>建设ESG体系</p> <p>建设进一步完善的ESG管理体系，打造上下贯通、高效协同、全员参与的ESG长效机制，为光大银行开展各项ESG工作奠定坚实基础。</p>

<p>应对气候变化（Climate Change）</p> <p>积极应对气候变化风险，把握绿色低碳发展机遇，将“绿色金融”融入全行发展战略，促进经济社会发展全面绿色转型。</p>	<p>坚持金融为民（Civil Finance）</p> <p>践行金融为民理念，推动金融服务惠及更广泛的群体，为经济高质量发展和实现共同富裕贡献光大力量。</p>
<p>提升客户体验（Client Experience）</p> <p>坚守金融工作政治性和人民性，提升金融服务的便利性和可得性，持续优化客户旅程，打造卓越客户体验。</p>	<p>凝聚多元人才（Colleague Coherence）</p> <p>提升“光大人”向心力与凝聚力，构建多元包容的工作氛围，打造适应行业发展趋势的一流人才队伍。</p>
<p>投身公益事业（Community Development）</p> <p>坚守企业公民责任，打造具有鲜明特色、示范作用和社会效益的公益机制和品牌，与社会共享光大银行发展成果。</p>	<p>推进稳健治理（Corporate Governance）</p> <p>构建并实施高标准的商业道德准则，加强党的领导与完善公司治理相统一，按照资本市场最佳规范，持续推进公司治理建设。</p>

在《关于贯彻落实中央金融工作会议精神优化“十四五”发展战略的措施》中纳入社会责任（ESG）理念与规划，并制定2024年ESG工作要点，为全行协同开展ESG工作提供具体指引，推动ESG理念全面融入管理经营。

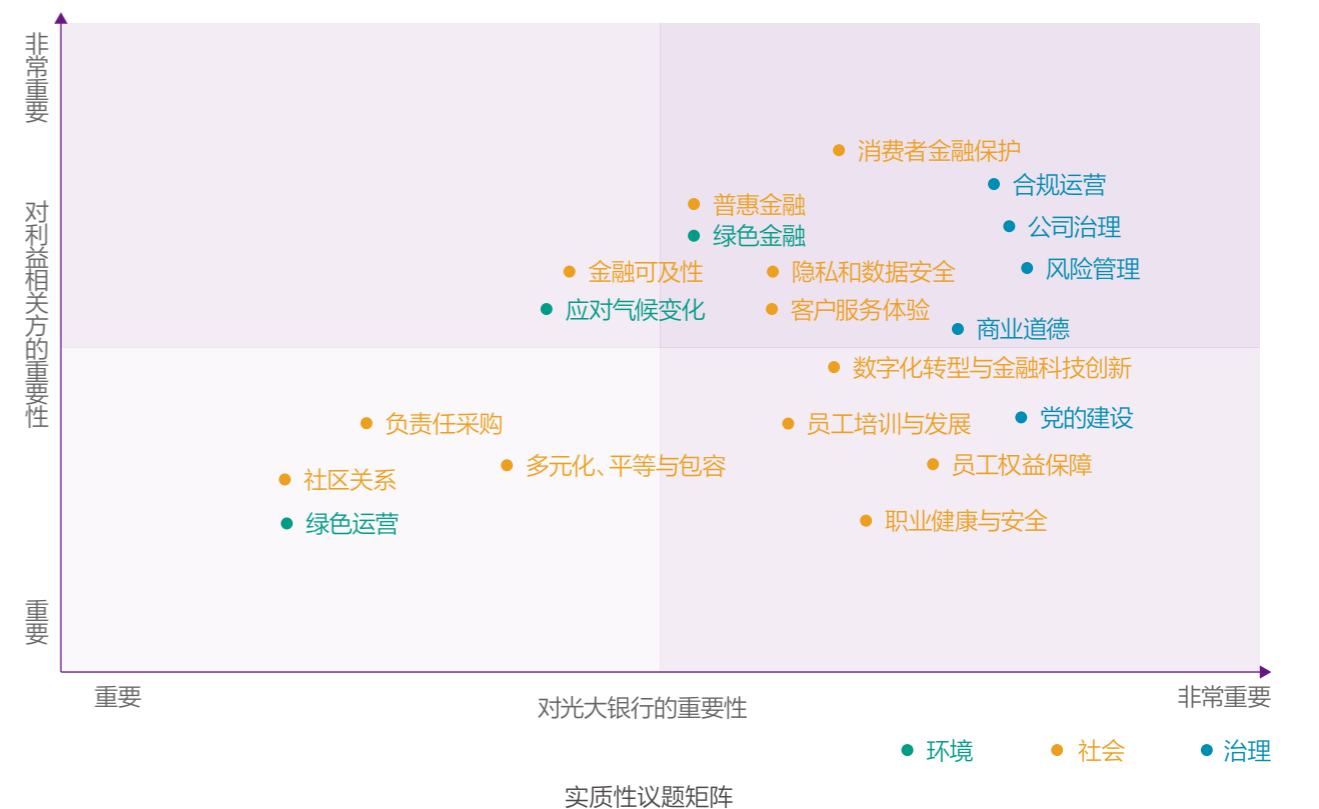
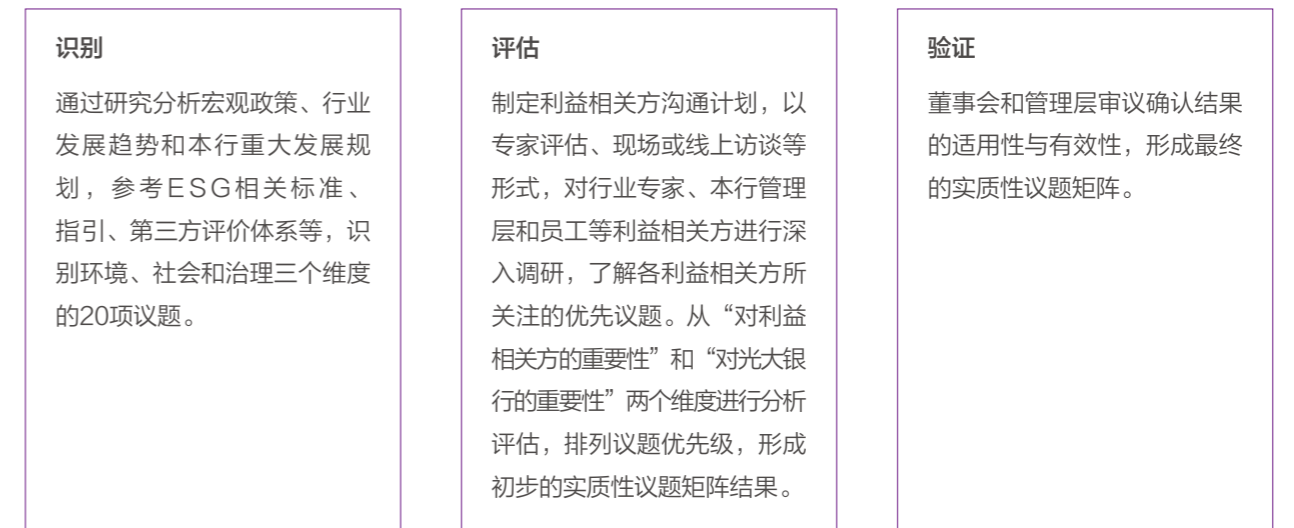
利益相关方沟通

政府及监管机构、股东和投资者、客户和消费者、员工、供应商和合作伙伴、环境、公众和媒体为本行的关键利益相关方。本行高度重视与各利益相关方的沟通，不断健全沟通渠道，提升沟通质效。

利益相关方	期望和诉求	沟通方式和渠道
政府和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 遵守法律法规 · 支持国家战略 · 服务实体经济 · 发展绿色和普惠金融 · 防范金融风险 · 规范公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> · 依法合规运营，落实监管要求 · 响应国家战略，根植实体经济 · 完善绿色金融，践行普惠金融 · 防范金融风险，保证金融资产安全
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> · 提升经营业绩 · 规范公司治理 · 强化风险管理 · 提升信息透明度 	<ul style="list-style-type: none"> · 依法合规运营，落实监管要求 · 防范金融风险，保证金融资产安全 · 发布定期和非定期报告，开展投资者沟通
客户和消费者	<ul style="list-style-type: none"> · 保护客户权益 · 保障个人隐私 · 提供优质的金融产品 · 提升服务体验 · 提升金融可及性 	<ul style="list-style-type: none"> · 开展客户产品需求调研和满意度调研 · 完善95595客户服务专线 · 强化远程银行、手机银行、电话银行和官方网站的沟通功能
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 提供有吸引力的薪酬和福利 · 支持个人职业发展 · 提供顺畅的沟通渠道 · 提供健康安全的工作环境 · 实现工作与生活平衡 	<ul style="list-style-type: none"> · 召开职工代表大会 · 丰富内部沟通渠道 · 提供业务督导、培训及技术支持 · 组织文体发展和健康关怀活动
供应商和合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> · 遵守商业道德 · 开展负责任采购 · 实现合作共赢 · 引领行业创新 	<ul style="list-style-type: none"> · 建立合作关系 · 开展供应商沟通和培训 · 参与和组织行业会议、合作方沟通等活动
环境	<ul style="list-style-type: none"> · 应对气候变化 · 发展绿色金融 · 践行绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> · 强化气候风险管理能力 · 提供环境友好型产品和服务 · 推进绿色网点、绿色数据中心建设，推行绿色办公
公众和媒体	<ul style="list-style-type: none"> · 开展社区公益活动 · 支持民生改善 · 普及金融知识 · 提升信息透明度 	<ul style="list-style-type: none"> · 助力乡村振兴 · 组织公益活动 · 开展金融知识普及活动 · 加强媒体沟通

实质性分析

本行结合内外部ESG工作要求，持续开展ESG议题的识别、评估和验证工作。



Bank

治理篇

本行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规要求，构建并实施高标准商业道德准则，加强党的领导与完善公司治理相统一，按照资本市场最佳规范，持续推进公司治理建设，确保各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转，保障公司持续稳健运营。



优化公司治理

坚持党建引领



2024年1月24日、25日，本行召开2024年工作会议暨专题研讨会。会议以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，落实集团工作会议要求，总结2023年工作，部署2024年任务，坚定信心、凝聚合力，推动光大银行高质量发展。



2023年5月23日，本行党委学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育读书班开展集体学习研讨，聚焦读原文悟原理，推动理论走深走实。

本行把坚持党的领导、加强党的建设作为“根”和“魂”，切实把党对金融工作的集中统一领导落到实处，持续强化党委领导作用，树牢以人民为中心的发展思想，积极践行金融工作政治性、人民性，把“光大所能”与“国之所需”“民之所盼”紧密结合。组织各级党组织深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，牢固树立和践行正确政绩观，大兴调查研究之风，认真落实“四下基层”制度，解决好客户和员工“急难愁盼”问题。

以落实“三张责任清单”为重点，夯实管党治党政治责任，健全全面从严治党体系，层层传导压力，纵深推进全面从严治党、全面从严治行；强化基层基础，建强战斗堡垒，不断增强基层党组织政治功能和组织功能；以中央巡视“回头看”整改为契机，净化政治生态，持续释放严的信号、推进严的基调，推动全面从严治党严的氛围取得新成效，为建设专业、特色、有影响力、竞争力的国有股份制商业银行提供坚强政治保障。



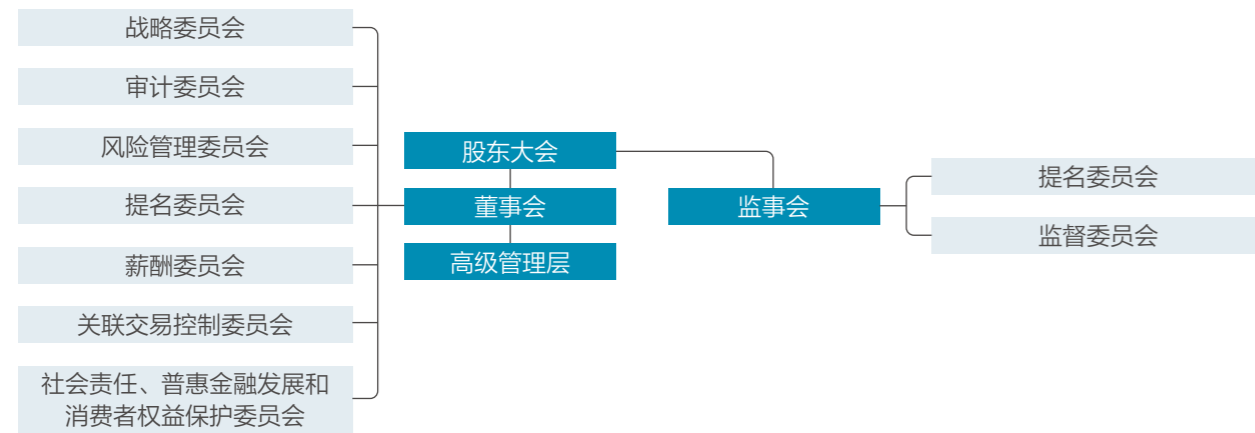
本行扎实开展形式多样的专题组织生活会，持续巩固主题教育成效，坚持运用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作，各级党组织凝聚力、战斗力显著增强。

完善公司治理

公司治理架构

建立由股东大会、董事会、监事会、高级管理层共同构成的公司治理架构，“三会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，不断提升公司治理的有效性，筑牢稳健发展根基。

公司治理架构图



股东大会运作

2023年，股东大会

召开会议

2次

审议议案

16项

听取报告

6项

董事会运作

董事会积极践行ESG职责，将董事会普惠金融发展和消费者权益保护委员会调整为董事会社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，并修订工作规则；高度重视战略优化，定期评估战略执行情况；与时俱进修订和完善相关制度，不断夯实公司治理运行的制度基础；强化全面风险管理和内部控制体系，增强风险抵御能力；规范股东股权管理机制，进一步提升管理水平；

优化信息披露体系，丰富完善披露内容，有效保护投资者合法权益；切实加强自身建设，不断提升履职能力。

2023年，召开董事会9次，其中现场会议6次，书面传签会议3次；审议议案80项，听取报告49项。董事会会议召开的程序、出席人数、审议议案情况、表决方式等均合法合规。

董事会专门委员会	运作情况
战略委员会	召开4次会议，其中现场会议2次，书面传签会议2次；审议议案6项，听取报告4项
审计委员会	召开6次会议，其中现场会议3次，书面传签会议3次；审议议案12项，听取报告13项
风险管理委员会	召开5次会议，其中现场会议3次，书面传签会议2次；审议议案24项，听取报告11项
提名委员会	召开3次会议，均为书面传签会议；审议议案4项，听取报告1项
薪酬委员会	召开2次会议，其中现场会议1次，书面传签会议1次；审议议案6项，听取报告3项
关联交易控制委员会	召开6次会议，其中现场会议3次，书面传签会议3次；审议议案16项，听取报告1项
社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会	召开5次会议，其中现场会议2次，书面传签会议3次；审议议案5项，听取报告23项

董事会独立性

重视董事会独立性，制定《中国光大银行独立董事工作制度》《中国光大银行独立董事专门会议规则》等制度，保障独立董事作用充分发挥。独立董事均不在本行担任除独立董事以外的其他职务，并与本行及其主要股东、实际控制人或者其他与本行存在利害关系的单位或

个人不存在可能妨碍其进行独立客观判断的关系；均非国家机关工作人员，均未在超过两家商业银行同时担任独立董事。截至2023年末，本行共有董事12名，其中执行董事2名、独立董事6名、非执行董事4名。

董事会多元化

重视董事多元化构成，制定《中国光大银行董事会成员多元化政策》。董事会成员涵盖不同年龄、文化以及金融、经济、财务、法律、大数据、风险管理等不同专业背景，以促进董事会在决策过程中扩宽视野，提高决策的科学性和针对性。

姓名	董事会职务	性别	出生年月	任期	专业背景
吴利军	董事长、非执行董事	男	1964.08	2020.03-2025.09	金融管理
王志恒	执行董事	男	1973.06	2022.12-2025.09	商业银行经营与管理
曲亮	执行董事	男	1966.06	2018.09-2025.09	金融管理
姚威	非执行董事	男	1975.06	2021.02-2025.09	财务、税务
朱文辉	非执行董事	男	1978.01	2023.08-2025.09	财务管理、资本运作、贷款担保、实业投资
李巍	非执行董事	男	1971.01	2021.08-2025.09	保险、投资
邵瑞庆	独立非执行董事	男	1957.09	2019.08-2025.08	财务会计、投资与融资
洪永淼	独立非执行董事	男	1964.02	2019.09-2025.09	经济、金融与统计
李引泉	独立非执行董事	男	1955.04	2020.06-2025.09	金融、财务、法律、公司治理
韩复龄 ¹	独立非执行董事	男	1964.10	2021.05-2024.01	银行金融
刘世平	独立非执行董事	男	1962.04	2022.01-2025.09	大数据、商业智能、风险管理、XBRL领域
黄志凌	独立非执行董事	男	1960.05	2023.11-2025.09	经济金融、风险管理

表注 1: 2024 年 1 月 27 日, 韩复龄先生因病去世。

董事会能力建设

结合业务发展需求及董事专业特长，聚焦重点领域，组织开展董事会调研、交流与座谈会，加深董事对经营管理的理解，提升决策质效。2023年，组织开展董事区域调研2次、董事与部门专题交流2次、董事长与独立董事座谈会1次，涉及独董履职、风险管理、数字化转型、普惠金融等主题，参与董事22人次。

董事会履职评价

依据《监事会对董事履职监督评价办法（2023年修订稿）》开展董事履职评价，包括董事自评、董事互评、董事会评价及监事会最终评价等环节，对年度董事整体履职情况进行简要回顾，形成《董事会对董事整体履职评价报告》，经董事会薪酬委员会讨论并报董事会审议通过后，作为年度董事会评价结果报送监事会。

监事会运作

监事会严格遵照《公司章程》规定，积极履行监督职能，监督董事会和高级管理层及其成员履职，股东大会和董事会召开的合法合规性，以及战略、财务、风险、内控管理情况等，有效维护本行及股东的正当权益，促进依法合规、稳健经营。截至2023年末，本行共有监事8人，其中股东监事2人、外部监事3人、职工监事3人。

2023年，监事会

召开会议 **6** 次
 审议议案 **29** 项
 听取报告 **63** 项



高管薪酬管理

董事会下设薪酬委员会，负责审议薪酬管理制度和政策，拟定高级管理人员的薪酬方案，向董事会提出薪酬方案建议，并监督方案的实施。根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等规定，制定并实施《中国光大银行股份有限公司绩效薪酬延期支付管理办法》《中国光大银行股份有限公司绩效薪酬追索扣回管理办法》等制度。

高级管理人员及对风险有直接或重要影响岗位的员工，绩效薪酬的40%以上采取延期支付方式，延期支付期限不少于3年。对于存在违法、违规、违纪行为或出现职责范围内风险超常暴露的高级管理人员和对风险有直接或重要影响岗位的员工，根据受到党纪处分、组织处理、违规处理的种类或风险暴露程度，追索扣回其相应期限内的绩效薪酬。报告期内，本行按照相关办法对因违法违规违纪行为或出现职责范围内风险超常暴露等情形的员工，均进行了相应绩效薪酬的追索扣回。

保障投资者权益

投资者沟通与交流

作为A+H股两地上市公司，本行认真贯彻落实《中华人民共和国证券法》等相关监管规定，发布《中国光大银行投资者关系管理制度》及各项配套制度。针对不同类型投资者，全天候、多维度、全覆盖做好投资者关系管理工作，全面展现本行的发展战略及经营管理情况，以更加开放、透明的方式，回应资本市场关切。

本行自2010年A股上市以来现金分红比例一直高居股份制银行前列，历史平均现金分红比例为26.2%，累计分红金额达到1,043亿元。

2023年

- ▶ 举办业绩说明会3次，国内外知名投行分析师以及媒体记者参加。
- ▶ 管理层带队“走出去”路演活动拜访北京、上海和广深地区重点投资机构30余家。
- ▶ 举办主题开放日活动3场，涉及“经济复苏与银行估值修复”“金融科技与数字化转型”“提质增效、砥砺深耕”等主题。
- ▶ 参加境内外券商组织的策略会和调研活动39场，与400多名投资者进行沟通交流。
- ▶ 联合头部券商开展分析师下基层调研活动，增强投资者和分析师对我国银行业以及区域经济的了解。
- ▶ 与国信证券、拉扎德资产管理公司等境内外机构就社会责任/ESG议题进行多次沟通交流。



本行开展投资者沟通活动

2023年

接听境内外投资者咨询电话

520 余次

处理投资者咨询电子邮件

210 余件

中小股东权益保障

通过制度安排和程序保障，实现对股东、尤其是中小股东权益的有效保护。包括中小股东在内的全体普通股股东都有权出席股东大会表达意见和诉求，本行就其关心的问题予以解答。对于利润分配方案、高管薪酬、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，独立董事均发表客观、公正、独立的意见。根据相关监管要求，股东大会均采取现场加网络投票方式召开，并在审议影响中小投资者利益的重大事项时就中小投资者的表决进行单独计票并予以披露。

发布《中国光大银行2022-2024年股东回报规划》，明确除特殊情况外，在当年盈利且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当年度实现的可分配利润的20%，保持较高的分红比率以保障投资者利益。

信息披露管理

全面遵循信息披露法规要求，提升信息披露质量。发布《中国光大银行信息披露事务管理制度》《中国光大银行内幕信息及知情人管理制度》等，依法合规编制定期报告，不断提高信息披露的针对性和有效性。编制披露《2022年年度报告》《2023年半年度报告（中期报告）》和季度报告。及时充分披露临时公告，统筹兼顾境内外监管要求，确保两地市场信息披露的合规与同步。2023年，共发布A股公告92期、H股公告134期。

上海证券交易所

2022-2023年度信息披露评价：A

中国上市公司协会

2022年报业绩说明会最佳实践

《证券市场周刊》，水晶球奖

2023年度最佳投资者关系管理上市公司

《中国证券报》，金牛奖

第二十五届上市公司金信披奖

强化风险管理

全面风险管理

董事会作为本行的决策机构，决定本行的基本管理制度以及风险容忍度、风险管理和内部控制政策，监督高级管理人员的履职情况，确保高级管理人员有效履行管理职责，承担全面风险管理的最终责任。监事会承担全面风险管理的监督责任，负责检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。

坚持稳健审慎的风险管理策略，健全风险管理体系，提升风险管理前瞻性，增强各类风险应对能力。发布《中国光大银行全面风险管理政策》，建立并表层面的全面风险管理体系，采取定性和定量相结合的方法，识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释所承担的各类风险。按照“全面、全程、全员”管理要求，构建职责明确清晰、流程简洁高效、监督全面到位的风险内控三道防线体系。

风险管理“三道防线”

- 第一道防线**
经营单位、总分行业务管理部门
 承担所管理客户及所管辖业务风险管控的首要责任
- 第二道防线**
风险内控管理职能部门
 承担统筹督导和审核把关责任
- 第三道防线**
审计部门
 承担监督评价责任

加强电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”治理

通过组织专题培训和警示教育、加强尽职调查、开展账户排查、推进企业级智能化反欺诈平台建设、开展公众宣传等工作，推进相关工作取得明显成效。近年来，本行涉案账户数量和交易规模持续下降，2023年保持同业较好水平。

通过加强公安机关联防联控、强化客户身份识别和业务实质性审核，严守风险底线。2023年，柜台堵截风险事件9,906件，同比增加3%。其中，堵截电诈非法集资等，挽回客户损失金额3,411.7万元；堵截涉诈资金转移109件，金额1,642.8万元，同比增加156%。

风险管理专项培训

联合浙江大学举办光大银行首期风险管理专题研修班，51名风险管理负责人参训。研修班设置风险管理能力建设等5大课程模块，通过专业化系统学习，提升风险管理负责人把握风险规律、有效防范化解重大风险能力，保障银行业务高质量发展。



ESG 风险管理

本行将ESG风险管理纳入全面风险管理体系，在银行风险偏好中明确ESG风险的定义以及风险偏好内容，并发布《中国光大银行环境、社会和治理风险管理政策》。

ESG风险管理组织架构

- 董事会**
 下设风险管理委员会，监督高级管理层ESG风险控制情况，定期评估ESG风险状况及风险管理策略，提出ESG风险管理改进意见等。
- 高级管理层**
 下设风险管理委员会作为专门议事机构负责ESG风险管理，实施ESG风险管理政策，完善ESG风险管理组织架构，制定ESG风险管理制度和业务细则，建立ESG风险管理程序和标准。
- 执行层**
 经营单位、总分行业务管理部门，风险内控管理职能部门和审计部门共同构建风险管理“三道防线”，明确相应职责。

印发《2023年分行平衡计分卡风险管理有效性评价指标》，将ESG风险管理纳入风险管理有效性评价指标，加强绿色融资分类管理、客户ESG风险分类管理、ESG风险全流程管理。

坚守合规理念

ESG 风险全流程管理

遵循全面覆盖、全程管理、分类管理的原则，充分关注客户面临的潜在ESG风险，分类实施差异化的管理措施，将ESG风险管理要求嵌入信贷业务各环节，确保符合实质合规要求，严格实施全流程管控。



严格执行ESG风险“一票否决制”，对出现重大ESG风险状况的客户严禁新增任何授信。境外项目管理方面，在执行要求基础上，加强与所在国家或地区监管部门的沟通，遵循相关国际惯例或准则，确保与国际良好做法保持一致。

开发 ESG 风险管理系统功能，赋能融资活动中的 ESG 风险评估

本行在信贷管理系统中融入ESG风险管理要求，在贷前、贷中、贷后授信流程中设置ESG风险管理模块；设立多张企业ESG重大风险信贷情况报表，动态监测气候风险企业信贷情况；结合内外部标准，设置行内高碳标签，定期监测高碳资产集中度及资产质量情况。通过阳光预警平台，对客户遭遇自然灾害及受到环保处罚等ESG风险进行监测、预警，并对预警客户进行风险管控。

本行建立完善的内控合规体系治理架构，将内控合规体系全面纳入日常运营。董事会作为内控管理的最终负责人，监事会负责监督董事会和高级管理层履职情况，高级管理层负责内控合规工作领导及实施。内控合规管理部门负责工作统筹、管理和支持，各业务条线和职能部门履行既定职责，内审部门负责评价监督。

内控合规制度建设

坚持制度先行原则，建立“一项业务一个制度、一个条线一本手册”的规章制度体系，并按年定期重检。在《从业人员行为管理办法》《从业人员行为守则》明确管理层人员职责分工，确立从业人员的行为规范、禁止性行为及问责处罚机制。

内控合规管理

总行及各分行结合所在区域特点和自身合规工作情况，对主要业务领域、重点管理环节开展员工异常行为全覆盖排查。针对排查出的问题建立台账管理并跟踪整改，不断健全合规长效评估机制。

合规专项培训和文化建设

开展“强案防 促合规”专项活动，深化员工对合规文化的认同，提高员工合规意识。总行组织开展全行典型涉刑案例征集评选，印发《中国光大银行银行从业人员涉刑案例汇编（第一期）》，召开“以案为鉴”警示教育大会，开展全行“人人合规、创造价值”合规案防知识测验。各分行以晨夕会、月度案防学习等形式开展案防学习活动，确保合规培训全覆盖。

落实“人才强审”战略，打造高素质专业化审计队伍

光大银行落实习近平总书记“打造经济监督的‘特种部队’”指示精神，以“有责任、有能力、有标准、有温度”的四有审计精神为主题，开展课题研究，撰写《光大银行持续审计模式下探索研究型审计实践》。该成果入选中国内部审计协会汇编的《典型案例》。

科技强审，赋能内控建设

“扁鹊”审计平台作为全行级统一远程监控体系的运行平台，为内控管理部门充分发挥内控合规统筹管理职能提供了有力支撑。2023年，光大银行持续推进该平台建设，逐步实现线上化的审计整改全流程管理。“扁鹊”审计平台及模型实现境内全部分行推广应用，提升全行内控合规工作质效。

反腐败

反腐败制度建设

坚持全面从严治党，严格遵守中国及经营所在地所有反贿赂反贪法律法规，对腐败及贪污行为实施“零容忍”政策，发布并实施《中国光大银行反贿赂反贪腐制度及工作要点》。要求全体干部员工严格做到“九不准”，严禁贿赂贪腐行为；强化监督制约机制，健全内控合规机制，加强干部员工行为管理，进行主动监督、跟进监督、全程监督；严肃追责问责，对违规违纪违法问题“零容忍”。

印发并实施《中国光大银行加强“一把手”和领导班子监督任务清单》《中国光大银行重点领域和关键岗位廉洁风险防控手册》，针对领导干部以及招标采购、信贷审批、慈善捐赠等重点领域及关键岗位进行风险集中整治。本行已在官网“ESG政策”栏目披露反贿赂反贪腐制度及工作要点。

领导干部反腐败管理

建立领导干部廉政档案，对任职领导干部开展干部廉政谈话及专题警示教育。强化日常监督，通过多渠道发送廉政提醒，强化对送礼等“四风”问题的监督检查，要求领导干部廉洁自律。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
建立领导干部廉政档案数目	个	8,715	8,868	8,392

金融信贷领域反腐败管理

深化信贷领域监督工作，强化集中决策机制，强化业务部门、风险管理部门、审计部门“三道防线”，严格打击资料伪造、超权审批、徇私谋利等行为，规范员工履职行为。

供应商反腐败管理

完善招标采购管理制度、授权管理体系，设立管理委员会，加强对招标采购工作的集体决策和审核把关。在招标文件中明确提出不得有行贿等违法行为，并将存在行贿等违法行为的供应商纳入“黑名单”管理。面向供应商开展培训，通过供应商现场考察、廉洁自律与合规管理谈话会等方式宣导反腐败、反贿赂政策。更多供应商反腐败内容见本行官网“ESG政策”栏目“反贿赂反贪腐制度及工作要点”。



反腐败专项培训

开展针对中高级管理人员及员工的反腐败培训，强化管理人员及员工廉洁自律意识。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
接受反腐败培训的董事会及高级管理层人数	人	437	387	384
接受反腐败培训的董事会及高级管理层比例	%	100	100	100
接受反腐败培训的员工人次	人次	46,673	46,175	46,316
接受反腐败培训的员工比例	%	100	100	100

反洗钱

反洗钱制度建设

高度重视洗钱风险管理，持续夯实制度基础。2023年，全面重检各层级反洗钱管理制度。修订《中国光大银行洗钱风险管理政策》，进一步明确反洗钱部门管理职责；修订《中国光大银行客户身份识别管理办法》《中国光大银行客户洗钱风险分类管理办法》等制度，提升制度的完备性和可操作性；修订各业务部门规章制度，将洗钱风险管理措施嵌入具体业务办理流程。

洗钱风险管理

坚持“风险为本”的反洗钱工作目标，围绕业务实际，对洗钱高风险客户及高风险领域加强风险排查及管控。形成业务部门、反洗钱部门、内审稽核部门三道防线，将洗钱风险管理融入日常业务经营当中。优化客户洗钱风险评级指标体系，修订、新增多项指标，提升风险预警能力。将高风险客户尽调、评级等重要节点提级至总行管理。制定洗钱风险事中监控方案，实现风险管控关口前移。

反洗钱培训和文化建设

开展反洗钱宣传教育活动，推动反洗钱文化建设。面向大学生、老年人、流动就业人口等群体，通过视频播放、集中观影、互动活动等形式，宣传普及新型洗钱犯罪手法及洗钱犯罪高发领域。各营业网点作为反洗钱知识普及的“前沿阵地”，推动常态化宣传，增强广大群众法律意识。

针对员工开展多层次培训，通过集中面授和网络自学的方式，进行反洗钱专题教育，提高员工意识和履职能力。

开展董事、监事及高级管理层反洗钱培训，邀请人民银行专家进行集中授课，提升管理人员履职意识。

开展劳动竞赛，推广先进工作经验，评选出15份可疑交易分析优秀案例并在全行推广。

开展“国际公认反洗钱师”资格认证考试工作，全行共有273人取得资格。

依托数字化平台拓宽培训渠道，在线上平台开设13门课程，内容包括反洗钱制度规定、典型洗钱犯罪案例分析、分行工作经验分享等，累计学习量31万人次，共有4.3万人参训并通过考试。

知识产权保护

知识产权管理制度建设

不断完善知识产权管理制度，推动知识产权的挖掘、申请、布局、保护的全流程规范化管理。发布《中国光大银行知识产权管理办法》，详细规定知识产权管理职责分工和申请、使用、维护、归属等工作流程。

知识产权管理行为建设

持续做好商标、专利等知识产权权利的监测和保护工作，坚决打击侵犯本行知识产权的行为。增强监控预防，在对外发布宣传广告、图片字体使用、开展科技和系统开发、软件使用等事项前，确保不侵犯他人权利，避免造成诉讼索赔。优化知识产权全链条保护机制，挖掘知识产权反哺业务发展，提升自身品牌竞争力和市场地位。



举报与处置

本行持续建立健全信访举报机制，畅通举报渠道，严格做好举报人信息保密、禁止对举报人打击报复，严肃处理任何形式阻挠举报行为，鼓励支持干部员工及社会各界人士对违规违纪违法行为和现象进行举报。2023年，受理信访举报817件。更多举报人保护信息披露见本行官网“ESG政策”栏目“反贿赂反贪腐制度及工作要点”。

信访举报制度建设

优化信访举报制度和流程，发布《中国光大银行问题线索处置工作指引（试行）》《问题线索档案管理办法（试行）》等检举控告管理制度，明确检举控告的处理程序、办理时限和办结要求。

银行各级纪委对实名反应的问题线索优先受理、优先处置并及时给予答复，告知举报人受理情况和办理结果。检举控告由专人负责收集、整理、汇报等工作，严控问题线索内容、处置过程的知悉范围和时间。严禁私自留存、隐匿、查阅、摘抄、复制、携带问题线索和涉案资料，严禁泄露初步核实、立案审查工作情况，严禁私下接触被初核(审查)人等跑风漏气行为。

畅通举报渠道

建立并完善投诉举报途径，在官网公布投诉专线、总行通讯地址、举报投诉邮箱、举报电话，在内部巡视巡察等过程中向全行员工宣传投诉举报途径，保持行外、行内举报渠道畅通。明确要求在确保信息安全的基础上，禁止拦截举报邮件，确保行外邮箱举报及时畅通，并对相关岗位人员开展保密教育。

Bank

环境篇

本行严格遵循《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规要求，践行“绿水青山就是金山银山”理念，强化气候治理能力，深化绿色金融服务模式，优化节能降碳工作路径，在生态文明和美丽中国建设中砥砺前行，助力经济社会发展全面绿色转型。



应对气候变化

本行坚决落实国家“双碳”目标，将“绿色金融”融入全行发展战略，完善气候变化治理机制和管理策略，强化金融业务的环境与气候风险管控，提升绿色金融服务能力，促进经济社会发展全面绿色转型。

气候治理

本行持续强化环境和气候风险管理顶层设计，完善“决策层—管理层—执行层”三层管理架构，不断增强气候变化治理能力。

决策层

董事会承担气候变化风险管理和绿色金融工作主体责任，负责制定相关战略，审议相关议案。董事会下设社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，监督评估相关战略执行情况。2023年，审议听取《中国光大银行股份有限公司2022年碳达峰碳中和与绿色金融工作推进情况的报告》。

管理层

总行社会责任/普惠金融管理委员会承担全行碳达峰碳中和领导小组职能，统筹推进本行气候应对和绿色金融工作，制定工作目标，开展内部监督检查和考核评价。2023年，审议听取《2023年上半年碳达峰碳中和与绿色金融工作推进情况的报告》《2023年三季度碳达峰碳中和与绿色金融工作推进情况的报告》。

执行层

碳达峰碳中和领导小组下设绿色金融、环境和气候风险管理、银行低碳转型三个专业工作组，具体落实相关领域工作任务。各分行及子公司建立健全专项管理架构，推进相关工作的具体实施。

气候变化应对策略

本行发布《中国光大银行推进碳达峰碳中和及绿色金融工作中期行动方案（2022-2025）》，按照增量优先、以新替旧、激励创新、市场驱动的战略规划，推动绿色金融与转型金融有效衔接；制定《中国光大银行绿色金融、环境与气候风险管理提升方案》，推动绿色金融工作，关注并防范环境和气候风险，进一步完善环境和气候风险管理体制机制。

重点行业信贷政策

提高对低碳经济活动的识别能力，应对气候变化相关金融风险，将气候变化因素全面纳入转型金融政策及工具设计。避免“运动式”减碳，助力企业技术改造和商业转型的融资需求。重点关注农业、煤电、钢铁、建筑建材等传统碳密集行业，优先支持技术先进、碳减排效应显著的领域。

农业行业

重点支持农业产业化、农业机械化、农业科技研发推广等现代农业重点领域。围绕粮食安全，对接龙头企业中专业化、标准化、规模化、集约化养殖和绿色化种植企业，支持其在全国粮食主产区开展生产项目。对属于绿色产业指导目录范围内的农业废弃物资源化利用、现代农业种业及动植物种质资源保护、绿色有机农业等领域，配备专项信贷规模与信贷支持政策。

电力行业

重点支持煤炭资源丰富、运输便捷地区承担保供职能的大型国有煤电发电企业。参与煤电机组节能降碳改造、灵活性改造、供热改造“三改联动”项目，支持煤炭清洁高效利用项目。要求发电机组标准煤耗达标，采用洁净煤技术发电，项目同步建设除尘、烟气脱硫、脱硝设施等。支持低碳安全高效的清洁能源发展。对属于绿色产业指导目录范围内的清洁能源设施建设和运营、燃煤电厂超低排放改造、能源系统高效运行等领域，配备专项信贷规模与信贷支持政策。

煤炭开采行业

进入煤炭资源禀赋优异、生产技术先进、安全状况良好、节能减排达标的特大型煤炭企业集团。重点支持煤炭清洁高效利用与煤矿绿色智能开采项目。要求取得相关环境保护、土地使用、资源利用、安全生产、矿产资源规划或煤炭生产开发许可等手续，近三年无重大安全责任事故。对属于绿色产业指导目录范围内的煤炭清洁利用、煤炭清洁生产等领域，配备专项信贷规模与信贷支持政策。

有色金属矿采选行业

要求矿产采选地不得位于自然保护区、饮用水水源保护区、基本农田保护区等禁采区域内，需取得有权部门批复的、与核准开发规模相应适应的采矿权证、安全许可证、非煤矿山生产许可证等相关许可。严格执行环境影响和安全评价，落实污染防治设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产运营的“三同时”制度，要求工艺装备、能耗排放、资源能源综合利用、土地复垦、环境管理等指标符合国家及地方相关规定，具备与生产规模和工艺相适应的污染物处理能力和生态恢复措施。

石油与天然气行业

要求具备石油天然气采矿权，符合《石油天然气开采业污染防治技术政策》规定，项目采用清洁生产工艺和技术。对属于绿色产业指导目录范围内的天然气输送储运调峰设施建设和运营、非常规油气勘查开采与海洋油气开采装备制造等领域，配备专项信贷规模与信贷支持政策。

气候风险管理

本行发布《中国光大银行绿色金融、环境与气候风险管理提升方案》，将环境和气候风险纳入全面风险管理体系，主动收集客户能源使用模式、碳排放水平、减排策略等气候相关信息，开展气候风险敏感压力测试，对全行信贷业务设置“高碳标签”并监测完善绿色标识管理和系统建设。开展绿色金融相关行业培训及案例分享，提升全行员工的气候风险防范意识。

识别气候变化相关风险和机遇，开展气候相关金融风险分析，研究气候风险向金融体系的传导途径，评估气候风险与信用风险、市场风险、流动性风险、声誉风险、操作风险、法律风险之间的关联性，评估气候风险对本行流动性的总体影响。

- ▶ 气候风险是指极端天气、自然灾害、全球变暖等气候因素及社会向可持续发展转型对经济金融活动带来的潜在不确定性。根据气候变化影响金融体系的渠道，可将气候风险大致划分为物理风险和转型风险两类。
- ▶ 物理风险是指由极端天气、自然灾害及相关事件导致财产损失的风险。转型风险是指社会向可持续发展转型的过程中，气候政策转向、技术革新和市场情绪变化等因素导致金融机构发生损失的风险。

气候变化相关风险

风险名称	气候风险类型	风险描述	影响范围 ²	应对措施
信用风险	物理风险	因极端气候和自然灾害的发生，导致资产或自然资源产生直接损失，影响借款人的持续经营能力和资产负债表稳健性，增加银行贷款违约概率和违约损失。	短期、中期、长期	将环境、社会和治理要求纳入授信全流程，认真落实“一票否决”制。加强客户ESG风险全程管理，加强高耗能高排放领域风险管控，坚决遏制高耗能高排放低水平项目盲目发展。
	转型风险	由于低碳转型政策导向，高碳资产折旧速度加快，碳价升高与免费配额减少等因素，企业投入大量环境处置成本和行政处罚成本，企业经营收益和再融资能力受到影响，提高了银行的信用风险。		
市场风险		极端气候事件和气候变化可能会导致资产贬值，对市场价格（利率、股价等）产生不利影响，使银行表内外业务发生损失，加大市场风险。	中期、长期	通过提升主动管理能力，加强对市场风险的识别评估、监测报告和管理应对，确保风险与收益平衡。
流动性风险		自然灾害或极端气候事件造成银行短期融资不确定性增加，导致银行无法以合理成本及时获得资金，流动性不足影响业务正常开展。	短期、中期	将气候因素纳入流动性应急预案考量范畴，密切关注气候相关风险因素对自身运营、客户经营的影响波动，强化应对措施，降低流动性短缺风险。

风险名称	气候风险类型	风险描述	影响范围 ²	应对措施
声誉风险	物理风险	在日常运营和业务管理中对环境造成破坏或对气候变化采取行动不及时，导致银行在社会公众、媒体等利益相关方中形成负面评价，损害声誉形象。	长期	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。
	转型风险	随着政策的收紧和社会关注度的提高，银行在贷款项目环境风险评估不足导致的环境及社会影响、监管处罚等，对银行的声誉造成极大的负面影响。		
操作风险	物理风险	突发的气候极端天气事件造成基础设施被破坏、人员伤亡等，导致运营与业务中断或客户数据丢失，带来资产损失和经营风险。	短期、中期	健全全流程业务连续性管理，做好应急策略、预案及演练、信息报告等，有效应对物理风险导致的重要业务运营中断；做好防范和应对处置工作，确保员工、客户生命财产安全和重要设备、现金等资产的转移保护及处置。
法律(责任)风险	物理风险	由于借款人或被投资方的环境或污染等气候问题，银行可能会面临承担污染连带责任的风险等。	短期、中期	将环境、社会和治理要求纳入授信全流程，认真落实“一票否决”制。加强客户ESG风险全程管理，加强高耗能高排放领域风险管控。

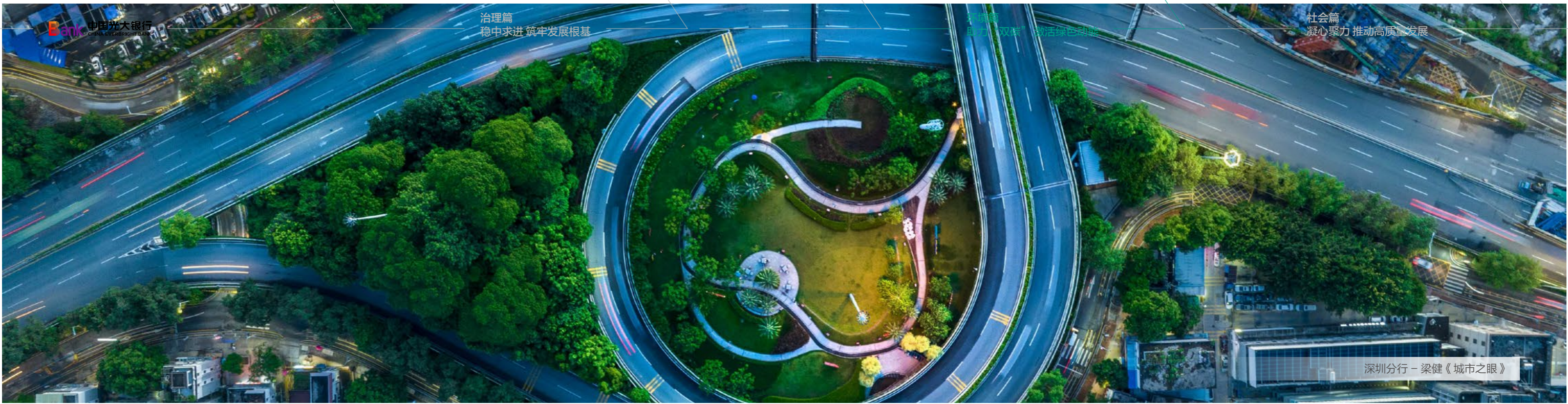
表注2：短期指1-3年，中期指3-5年，长期指5-10年。

可获得的气候变化相关机遇

气候机遇类型	气候机遇描述 / 措施
拓展产品和服务机会	开发多样化气候融资产品与服务，在绿色贷款、绿色债券基础上，拓展创新绿色金融、转型金融等相关产品及服务，协助客户进行绿色转型，促进业务发展，带动相关收入增加。
提升风险管理能力	通过逐步提升应对气候变化的能力，加强气候韧性，创造业务机会，加强风险经营管理能力，并获得利益相关方的认可或投资。
节约运营成本	推动资源利用节约化与能源使用低碳化，坚持“绿色办公”“绿色生活”，利用信息化手段，推行无纸化办公；推广应用节能技术产品，淘汰高耗能设施设备；推动数字化转型，降低运营成本。
提升市场声誉	探索加入国际倡议，加强信息披露，丰富信息披露的渠道与内容，充分反映环境友好、气候适应、社会包容等属性信息。

气候风险压力测试

在监管机构指导下，组织开展八大高碳行业企业气候风险压力测试，进行情景分析。从评估结果看，本行可应对不同压力情境下气候相关风险对本行流动性的冲击。目前，气候风险压力测试结果已应用在本行贷前审核、贷后监控和评估中。



指标和目标

本行乘势而上发展绿色金融，稳中求进，先立后破，确立应对气候变化及绿色金融中期工作目标，即至2027年，绿色金融规模、服务和产品整体稳步提升，建立“绿色金融+”综合服务体系，丰富金融支持工具，形成市场识别度高的差异化、特色化绿色金融品牌。报告期内，首次对投融资活动产生的碳排放量进行核算。

指标	单位	2022年
八大高碳行业部分企业贷款碳排放量	tCO ₂ e	21,848,154.96
八大高碳行业部分企业年末贷款余额	万元	6,746,973.70
八大高碳行业部分企业贷款碳排放强度	tCO ₂ e/万元	3.2382

数据说明：投融资活动产生的碳排放核算方法

1. 时间范围：基于碳核算数据的可得性，本次披露的时间范围为2022年1月1日-2022年12月31日。
2. 客户范围：八大高碳行业包含电力、石化、化工、建材、钢铁、有色、造纸、航空。被纳入测算的客户需满足以下条件：
 - (1) 2022年末在本行有贷款余额；
 - (2) 能够收集到可靠的碳排放、产量数据或能获取2022年法人口径财务报表；
 - (3) 不属于呆账、坏账等无法获取资料的情形。
3. 参考依据（包括但不限于）：
 - (1) 国际可持续发展准则理事会（ISSB）发布的《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）（2023）；
 - (2) 碳核算金融合作伙伴关系（PCAF）发布的《全球金融行业温室气体核算和报告标准》（2020）；
 - (3) 中国人民银行发布的《金融机构碳核算技术指南（试行）》（2021）。
4. 计算说明：企业碳排放量数据优先从上市公司年报或企业环境信息披露等公开渠道获取。

计算过程如下：

贷款所形成的年碳排放量=企业年碳排放量*i*×归因因子

归因因子=企业的贷款余额/企业的本部总资产

碳排放强度= $\sum_{i=1}^n$ 贷款所形成的年碳排放量 *i* / $\sum_{i=1}^n$ 企业的贷款余额

通过统计收集境内分支机构年度能源数据，完成碳排放情况摸底，确定重点用能机构，探索能源管理新方法，推动减污降碳协同增效。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
温室气体排放总量（范围1+2）	tCO ₂ e	51,403.33	60,992.42	68,416.38
人均温室气体排放量（范围1+2）	tCO ₂ e/人	1.08	1.31	1.48
每平方米楼面面积温室气体排放量（范围1+2）	tCO ₂ e/平方米	0.07	0.08	0.10
直接排放（范围1）	tCO ₂ e	4,656.19	4,147.24	5,386.28
公务用车耗油	tCO ₂ e	564.72	1,251.82	1,983.63
设施用柴油	tCO ₂ e	405.42	401.83	491.91
天然气	tCO ₂ e	3,686.05	2,493.58	2,910.74
间接排放（范围2）	tCO ₂ e	46,747.13	56,845.19	63,030.11
外购电力	tCO ₂ e	46,747.13	56,845.19	63,030.11

数据说明：

1. 温室气体主要源自外购电力及化石燃料燃烧产生的二氧化碳。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中华人民共和国生态环境部办公厅刊发的《关于做好2023-2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006年IPCC国家温室气体清单指南2019修订版》进行核算。
2. 公务用车耗油包括公务用车耗用汽油和公务用车耗用柴油。
3. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。本行设施用柴油包括光大银行总行上地办公区及下属12家分行的设施用柴油。
4. 本行对2021年人均温室气体排放量（范围1+2）进行了更正。

发展绿色金融

本行践行绿色发展理念，发布《中国光大银行绿色金融工作中期行动方案（2022-2025）》《中国光大银行绿色金融、环境与气候风险管理提升方案》和《中国光大银行绿色金融工作管理办法》。组建成立绿色金融专业处室，统筹负责绿色金融重点行业研究分析、重点客户管理和行业市场竞争力提升。深化绿色金融服务，丰富绿色金融产品，支持企业在清洁能源、清洁能源、污染防治、能源结构优化等绿色节能领域的融资需求，助力高碳企业向低碳和零碳转型。

绿色重点领域分析研究

围绕能源电力、节能环保等重点行业，开展细分领域行业研究，形成落实国家新型电力体系工作举措、光伏行业龙头企业合作策略，以及节能环保、新能源等细分领域服务方案。

绿色金融专项培训

开展三期绿色金融主题系列培训，重点对绿色信贷分类识别、绿色金融债项目审核要点及环境效益测算等方面进行讲解和实操演示，提升客户经理、产品经理、授信审查人员、放款管理人员、统计报送人员等一线人员准确识别分类绿色信贷的能力，参训员工超2,000人次。

绿色金融产品和服务

本行重点发展绿色贷款、绿色债券、绿色租赁等业务，加大绿色金融产品创新力度，提升绿色金融业务占比。打造“碳易通”场景金融模式、碳排放权质押贷款、林权抵押贷款、可持续发展挂钩贷款、数字信用卡等创新产品，成功落地多个首单项目。

绿色贷款

聚焦绿色信贷分类流程，修订《中国光大银行绿色投融资分类手册（2023年版）》，在信贷管理系统、客户管理系统上线绿色融资标识自动化辅助识别工具，运用科技手段赋能一线员工，助力绿色贷款高质量增长。

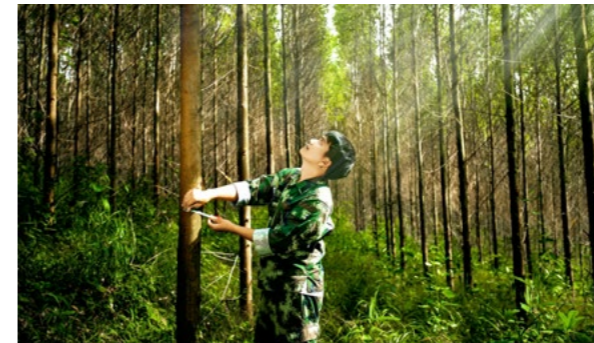
指标	单位	2023年	2022年	2021年
绿色贷款余额	亿元	3,137.62	1,992.90	1,245.92
节能环保产业	亿元	753.42	403.17	193.96
清洁生产产业	亿元	110.82	77.86	41.00
清洁能源产业	亿元	629.45	311.58	127.21
生态环境产业	亿元	455.10	431.95	374.73
基础设施绿色升级	亿元	1,178.19	755.62	495.96
绿色服务	亿元	10.65	12.73	13.05

南京分行落地全行首笔可持续发展挂钩贷款

南京分行为江苏徐钢钢铁集团有限公司发放可持续发展挂钩贷款5,000万元，这是本行落地的首笔可持续发展挂钩贷款。该笔贷款与徐钢集团可持续发展绩效目标关联，若企业完成可持续发展对应绩效目标，将在初始值基础上下调贷款利率。该笔贷款不仅有效降低企业融资成本，还为企业绿色发展提供了新动力。

昆明分行落地林权抵押贷款

昆明分行探索林权抵押业务模式，协助普洱市思茅区某林业公司办理2,000亩林地抵押登记手续，发放授信1,000万元。该笔授信为企业乃至云南全省林权企业探索了一条全新的绿色融资路径。



普洱市思茅区某林业公司林场

烟台分行落地烟台市首笔碳排放权质押融资业务

烟台分行以全国碳排放权交易市场为平台，依托总行“碳易通”金融场景，为地区重点供热企业莱阳市热电有限公司办理烟台市首笔碳排放权质押融资业务，支持企业在民生服务、产能提升中实现绿色低碳转型发展。

长春分行助力长春市布局新能源汽车换电网络

长春分行为长春市长发电力建设有限公司批复贷款4,179.59万元，专项用于长春市“旗E春城”四期换电站建设项目（第一批）建设，助力推动换电模式新能源汽车在吉林全省推广应用。



“旗E春城”四期换电站

悉尼分行参与Squadron (CWP) 清洁能源资产包融资银团贷款

悉尼分行参贷Squadron (CWP) 清洁能源资产包融资银团贷款5,000万澳元。该笔银团贷款共18.7亿澳元，募集资金用于支持当地五个风力发电场的建设运营，为2023年度澳洲市场规模最大的清洁能源贷款。



杭州分行 - 陈安琪《风车岛之景》

绿色债券

发布《关于开展债券承销业务重点产品之绿色债务融资工具专项营销的通知》，重点推进绿色债券承销发行业务相关工作。

石家庄分行承销河钢集团绿色中期票据

石家庄分行独立主承销发行河钢集团有限公司2023年度第二期绿色中期票据，规模10亿元，期限3年。本笔债券募集资金全额用于采购废钢，预计可实现废钢回收量34.4万吨，减排二氧化碳4.81万吨，节约标准煤9.18万吨，节约水48.16万吨。

北京分行承销绿色科创票据

北京分行承销发行中广核风电有限公司2023年度第一期绿色中期票据(科创票据)，是本行运用绿色债务融资工具助力科技创新发展的新突破。经测算，本期10亿元募集资金预计可实现标煤节约量4.93万吨，减排烟尘3.6吨、二氧化硫16.53吨、氮氧化物24.88吨，碳减排环境效益显著。

截至 2023 年末

持有绿色债券

承销绿色债券

404.18 亿元

81 亿元

绿色租赁



光大金租进行绿色金融专项部署，开展绿色租赁业务。截至2023年末，绿色租赁业务余额173.98亿元，较年初增加40.92亿元，增长30%。

2023年，光大金租支持新能源电站建设，累计投放40.1亿元，当年已并网项目发电量超过40亿千瓦时，相当于为160万户家庭提供了一年的绿色电力。

绿色低碳主题信用卡



光大银行上线发行绿色低碳主题信用卡，以创新的绿色消费权益设计，引导持卡人转变支付习惯、践行低碳减排理念。

保护生物多样性

本行签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，助力提高生物多样性保护领域资金支持力度，聚焦重要生态系统保护和修复重大工程、生物多样性保护重大工程、自然保护区、生态功能区和国家级园林的建设维护运营等，推进资源节约和生态环境保护领域务实合作，推动构建人与自然和谐共生的地球家园。

在风电、光伏发电、煤炭、造纸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，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，严控进入对生物多样性产生不利影响的项目。

福州分行助力生物多样性保护及蓝色产业建设

福州分行为三明市七家企业投放2.6亿元流动资金贷款支持，用于森林资源培育产业、废旧资源再生利用、无毒无害原料生产与替代使用、煤炭清洁利用、绿色建筑等领域建设，助力生物多样性保护。为福建省船舶工业集团有限公司提供授信额度1.4亿元，为福建省马尾造船股份有限公司提供授信额度17亿元，助力造船产业绿色可持续发展。

呼和浩特分行协助乌梁素海生态修复工程发行专项债券

乌梁素海生态修复工程被纳入国家第三批山水林田湖草沙工程，也是全国规模最大、实施时间最早、业态最全的山水林田湖草沙系统治理工程。呼和浩特分行为该项目申报政府专项债券提供专业支持，覆盖项目筛选、方案设计、材料编制、入库发行等全流程，助力项目顺利发行专项债券3亿元，用于生态修复。



无锡分行 - 金鑫《九曲十八弯》

践行绿色运营

本行严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国循环经济促进法》等法律法规相关要求，推进自身运营的绿色低碳转型。建设绿色低碳网点，践行绿色办公理念，打造绿色数据中心，倡导绿色低碳文化。

绿色办公

本行发布《关于积极开展绿色办公绿色生活建设“绿色光大”八项举措》《视频会议系统管理办法（2023年版）》，倡导绿色办公，通过设置用水、用电等资源使用规范，将节能减排纳入日常管理。设立废旧物资分类回收系统，加大办公区域照明、空调等电力调配，提高员工节约意识和责任心，鼓励员工在日常工作中自觉节水、节纸、节电。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
能源消耗总量	兆瓦时	106,293.48	118,521.68	106,075.35
人均能源消耗总量	兆瓦时/人	2.23	2.54	2.30
每平方米楼面面积的能源消耗量	兆瓦时/平方米	0.14	0.16	0.16
直接能源消耗	兆瓦时	24,324.11	18,845.75	21,638.34
公务车耗油	兆瓦时	2,191.67	4,999.31	5,323.69
设施用柴油	兆瓦时	1,503.57	1,510.53	1,828.85
天然气	兆瓦时	20,628.87	12,335.91	14,485.80
间接能源消耗	兆瓦时	81,969.38	99,675.94	84,437.02
外购电力	兆瓦时	81,969.38	99,675.94	84,437.02
总行外购电力消耗量	兆瓦时	32,377.49	27,871.35	26,095.43
日常用水消耗量	吨	513,331.44	537,101.55	521,356.88
总行日常用水消耗量	吨	173,732.00	102,448.00	109,213.52
人均日常用水消耗量	吨/人	10.79	11.51	11.29
每平方米楼面面积的日常用水消耗量	吨/平方米	0.69	0.73	0.78
复印纸消耗总量	吨	486.39	466.56	615.84
二氧化硫排放量	吨	0.01	0.01	0.01
氮氧化物排放量	吨	0.08	0.14	0.33
有害废弃物总量	吨	201.89	196.27	378.17

指标	单位	2023年	2022年	2021年
人均有害废弃物总量	吨/人	0.004	0.004	0.008
每平方米楼面面积的有害废弃物总量	吨/平方米	0.0003	0.0003	0.0006
无害废弃物总量	吨	6,642.05	3,567.99	2,730.19
人均无害废弃物总量	吨/人	0.14	0.08	0.06
每平方米楼面面积的无害废弃物总量	吨/平方米	0.009	0.005	0.004

数据说明：

1. 本行 2023 年环境绩效数据收集范围包括境内一级分行、光大金租、悉尼分行和卢森堡分行。
2. 由于机房的排放物类数据、能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及日常用水消耗强度均包含办公区域和机房。
3. 公务车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
4. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。本行设施用柴油包括光大银行总行上地办公区及下属 12 家分行的设施用柴油。
5. 能源消耗量数据是根据中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》中提供的有关换算因子进行计算，包含外购电力、天然气、设施用柴油和公务车耗油。
6. 本行总行外购电力消耗量包括光大银行总行在京机构耗电总量，包括光大中心办公区、上地办公区、陶然亭办公区、石景山办公区、光大大厦办公区和中关村一号以及金融科技中心办公区的外购电力消耗量。
7. 日常用水包括自来水和中水。
8. 本行总行日常用水消耗量包括光大银行总行在京机构耗水总量，包括光大中心办公区、上地办公区、陶然亭办公区、石景山办公区和中关村一号办公区的日常用水消耗量。光大大厦办公区日常用水消耗量由于设备限制未能单独核算，因此未纳入统计。
9. 二氧化硫、氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
10. 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池、废旧灯管和办公打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带。
11. 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾、复印纸、废弃硬盘和废旧电脑，其中福州分行、大连分行、海口分行、济南分行、宁波分行、青岛分行、无锡分行的办公垃圾由办公区物业统一处理，未做统计。
12. 本行对 2021 年和 2022 年部分人均指标进行了更正。

2023 年

新开发柜面交易无纸化流程 无纸化系统开具电子凭证

51 项

2 亿余张

节省凭证印制、保管等成本约 新增电子凭证线上应用

3,179 万元

19 项

绿色网点



贵阳分行在遵义仁怀支行装修设计中，通过吊顶将5.9米的净高压缩至3.6米，减少因空间过大引起的热效率降低。

福州分行本部大楼顶层搭建约400平方米的光伏发电系统，发电量可覆盖分行营业部的部分能耗。

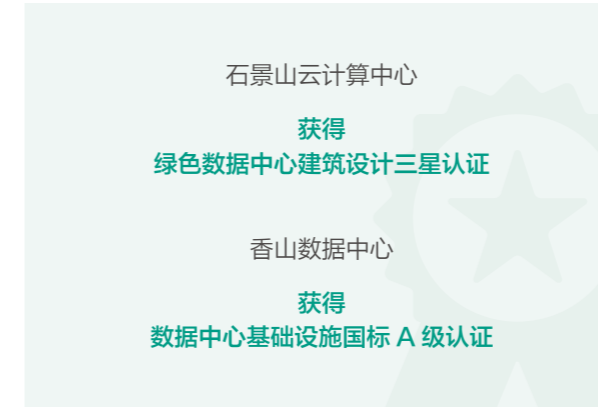
武汉分行洪山支行对网点进行绿色化改造，更换LED节能灯，使用可循环建材，更换节水型卫生洁具，中央空调系统增设末端电动调节阀和变频调节装置等。获评2023年武汉市“绿色金融示范行”。

深圳分行探索打造“零碳网点”，采用新型绿色环保材料及工艺，安装智慧用电系统，通过区分8H、24H的分时用电，对网点灯光、空调、电子屏等各类设备进行一键开关控制，有效减少网点用电消耗。



深圳分行“智慧用电”科技工程

绿色数据中心



绿色采购

本行修订《中国光大银行采购管理办法》，要求相关工作遵循合法合规、集中管理、分级授权、提质增效、节能环保的指导思想和整体原则。供应商审查覆盖率连续三年保持100%。

坚持绿色采购理念，建立智能集采平台，推行线上集中采购，在采购中充分考虑环境保护、资源节约等因素，在同等条件下优先选用获得环境管理体系认证的供应商和带有环境标志的产品，在采购邀请文件中明确要求供应商不得存在环境污染等违法违规行为，引导供应商改善环境表现。

践行责任采购，要求供应商保障劳工安全。部分涉及人员外包服务的招标文件中，要求潜在投标人就员工薪酬占比等社会责任指标或要素进行报价并参与评审，明确潜在供应商在职业健康及安全管理等方面具备国家颁发的相应资质时给予加分。





社会篇

本行全面贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议要求，坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，加强对重大战略、重点领域、薄弱环节的金融支持力度，提升人民群众对金融服务的获得感、幸福感、安全感。优化客户服务体验，扩展员工发展空间，积极投身公益事业，为中国式现代化建设贡献“光大力量”。



深耕普惠金融

本行坚持“增量、降本、便利”工作要求，持续扩大普惠金融服务的覆盖范围和可及性，支持小微企业发展，推进乡村振兴，扩展各项民生服务，加大对普惠金融的财务、人力、科技等资源投入，以金融服务助力实现共同富裕、促进社会公平正义。2023年，普惠金融业务全面完成“两增两控”监管指标，普惠客户数较上年稳步增长。

董事会社会责任、普惠金融发展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相关工作。管理层社会责任/普惠金融管理委员会负责全面统筹协调全行普惠金融战略发展，发布并实施《中国光大银行普惠金融2023-2025年发展规划》。在分行层面，落实专业化经营原则，基本实现一二级分行普惠金融部架构设置全覆盖。

推动数字普惠金融创新。依托数字技术和金融科技优势，为小微企业、个体工商户、涉农经营主体等搭建一体化综合智能服务平台，提供全流程线上化、自动化、智能化融资服务，提升服务效率与便捷性，拓展服务覆盖面。

截至 2023 年末

普惠型小微企业贷款余额

3,791.33 亿元

比上年末增加

738.16 亿元

增速

24.18 %

高于全行贷款平均增速

新投放贷款加权平均利率

3.97 %

同比下降

47 BPs

不良率

0.85 %

助力小微企业发展

赋能小微企业成长

针对小微企业特点，建立差异化的普惠金融授信风险政策。设立普惠金融“信贷工厂”，配置专职化、专业化队伍，建立标准化作业模式。制定普惠金融单项信贷计划，执行专项足额信贷保障，持续释放政策红利。迭代升级产品体系，打造涵盖通用类、线上类、绿色类和科创类四大系列的小微企业服务专属融资产品，缓解小微企业融资难等痛点。

“薪悦通”提升中小微企业管理效率

光大银行打造开放银行生态体系，推出企业行政管理服务云平台“薪悦通”，构建包括人事、考勤、薪酬、个税管理和办公服务的一站式数字化管理生态，帮助中小微企业将传统的内部管理流程数字化，有效提升企业管理的多元化、精细化水平。

支持成长型小微企业发展

聚焦服务科创型、成长型小微企业，发布《中国光大银行成长型小微企业专属金融服务方案》，充分发挥光大集团金融全牌照优势，构建信贷融资、投行服务、财富管理、经营赋能专属服务包，以光大银行作为链接各种资源的纽带，为优质成长型企业客户提供“商行+投行+私行”综合化金融服务，围绕“三个一”总体思路，为专精特新、先进制造、绿色金融、科技创新等领域优质成长型企业及企业主提供全流程、全周期的“金融+非金融”综合服务。

支持民营企业发展

- ▶ 发布《中国光大银行支持民营经济发展服务方案（2023年版）》，从加大政策支持、强化要素资源保障等7个方面提出29条具体举措，切实将支持民营经济各项举措落实落细，提升民营企业融资的可得性和便利性。
- ▶ 联动证券、投资、理财、保险、实业等机构，与万家科创型、成长型小微企业进行重点合作，打造“百舸扬帆”万户小微成长计划，提供多项专属服务，助力一批小微企业在三至五年内成为细分领域“领头羊”、登陆资本市场并发展成为大中型企业。
- ▶ 截至2023年末，民营企业贷款余额7,995亿元，较年初增加999亿元，增速14.28%。

杭州分行“投联贷”护航科创企业成长

杭州分行创新推出“投联贷”产品，截至2023年末，已与20余家发展前景良好、高成长性的优质科创企业达成合作，针对科创企业轻资产、重研发、高成长等特点，提供更加定制化的信贷服务。该产品涵盖制造业、数字经济等多项高新技术产业，已批复授信金额2.45亿元。



杭州分行客户经理调研某公司集成电路先进测试基地

打造普惠供应链

建立健全“敢贷愿贷能贷会贷”长效机制，创新金融产品，围绕核心企业，推动产业链供应链优化升级。推进“百亿百链百户”行动，深化与核心企业、政府机构、大宗平台、互联网平台、特色行业等合作，不断丰富场景金融建设，助力普惠生态链“扩链、强链、优链”。

“餐饮行业服务组合包”服务餐饮生态链

光大银行推出“餐饮行业服务组合包”，从餐饮消费供需两端发力，联手美团平台为美团生态圈内符合条件的店主提供便利的无抵押、无担保信用贷款“光大-美团生意贷”，累计服务创业人员11.6万人次，投放贷款超23亿元。

上海分行赋能宝武钢铁企业生态链

上海分行协同光大证券，与宝武集团长期开展钢铁生态圈建设合作，以“阳光e钢贷”线上化普惠金融创新产品赋能钢铁企业生态链，与超过60家宝武钢铁生态圈下游经销商展开授信合作，累计提款超千笔。

金融服务乡村振兴

乡村振兴顶层设计

坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，持续加大对乡村振兴金融领域投入，不断提升金融服务乡村振兴能力。编制《中国光大银行2023年金融支持全面推进乡村振兴建设农业强国工作方案》《中国光大银行支持粮食安全助力种业振兴三年工作方案》等，优化工作目标，明确行动路径，推进金融支持乡村振兴战略实施。



南宁分行 - 罗稀露《金秋醉美梯田》

乡村振兴金融产品和服务创新

丰富乡村振兴金融产品库

- ▶ 升级“阳光兴农”品牌，发布“阳光兴农金融服务包2.0”，提供27项涉农产品和特色服务。
- ▶ 发布《大食物观业务手册》，从“粮”“食”“设施农业”“龙头企业”四个维度总结15款特色产品，并在分支机构重点推广。
- ▶ 支持区域特色农业产业发展，以推动“构建多元化食物供给体系”为方向，探索设施农业建设融资业务。
- ▶ 逐步拓宽涉农贷款抵质押物范围，创新开展蓝莓林权抵押、奶牛/肉牛活体抵押等权利融资业务。

截至 2023 年末

乡村振兴特色产品共计

50 余款

贷款余额

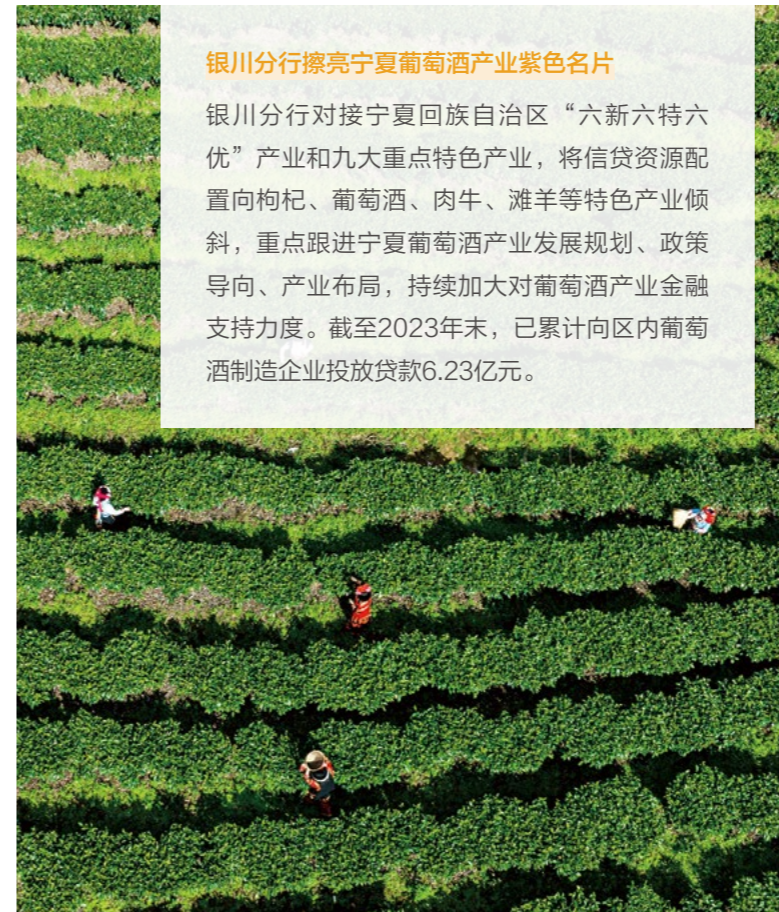
135 亿元

客户超

2,000 户

银川分行擦亮宁夏葡萄酒产业紫色名片

银川分行对接宁夏回族自治区“六新六特六优”产业和九大重点特色产业，将信贷资源配置向枸杞、葡萄酒、肉牛、滩羊等特色产业倾斜，重点跟进宁夏葡萄酒产业发展规划、政策导向、产业布局，持续加大对葡萄酒产业金融支持力度。截至2023年末，已累计向区内葡萄酒制造企业投放贷款6.23亿元。



发挥数字化普惠便民服务优势，通过“光大购精彩商城”自营消费场景平台、外部“脱贫地区农副产品网络销售平台”（简称“832平台”）等，为涉农企业和县域乡村居民提供高效、便捷的普惠金融服务。

光大购精彩商城推出“发县精彩”系列活动，推广各县特色产品，通过“三免”优惠政策，打造助农专馆、开展直播带货、提供生产经营销售全流程服务，帮助广大农村地区扩大销售、创收稳收。

截至2023年末，平台已帮扶29个省215个县，264家乡村企业上线农产品1,258款，累计销售农产品261.89万件，销售额1.72亿元。

助力完善832平台功能，为其量身定制企业远程开户服务，建设全流程线上开户、线上变更、线上销户功能，提升乡村振兴普惠金融服务可得性。

截至2023年末，平台年新增农副产品交易金额30.6亿元，帮扶脱贫县商户超1.22万户，帮助2,866户商户远程开立对公账户。

截至 2023 年末

涉农贷款余额

4,501.49 亿元

普惠型涉农贷款余额

276.74 亿元

脱贫地区贷款余额

396.81 亿元

国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额

39.22 亿元

乡村振兴重点领域发展

实施金融支持种业振兴行动。发布《中国光大银行支持粮食安全助力种业振兴三年工作方案》和“粮食安全知识地图”，聚焦种业重点品种、重点区域、重点企业，加大对种质资源保护利用、种业技术创新、种业基地建设、优势种业企业发展等领域信贷支持，助力保障国家粮食安全。

合肥分行“皖美光大种业贷”支持安徽种业振兴

合肥分行在安徽省建立“银政企”合作模式，举办推进粮食安全暨种业振兴会议，与安徽省政府共同启动“金融支持种业振兴专项提升计划”。与18家种业企业签署合作协议，携手种业龙头企业荃银高科共同打造“皖美光大种业贷”农户贷款创新产品，赋能种业全产业链。截至2023年末，该产品已累计接单195户，接单金额0.56亿元。



截至 2023 年末

粮食重点领域贷款余额

278.08 亿元

较年初增加

40.04 亿元

增速

16.82 %

种业贷款余额

28.6 亿元

较年初增加

8.42 亿元

支持农业龙头企业金融需求。制定“一户一策”服务方案，为相关企业提供专项授信支持。

银川分行发行全行首单绿色乡村振兴票据

银川分行独立主承销的宁夏农垦集团有限公司2023年度第一期5亿元中期票据（绿色乡村振兴）成功发行，该票据是宁夏回族自治区发行的首单绿色乡村振兴票据。本期债券募集资金投向绿色畜牧业等乡村振兴领域，具备减少化肥使用、增加有机肥消纳、减排二氧化碳、提高资源循环利用等多项绿色环境效益。



支持农业科技型企业发展。发布《中国光大银行支持服务科创企业指导意见》，创新金融产品，完善专营机构设置；建立科创企业授信客户白名单机制，提供差异化授信和投资政策支持；构建专属风险评级模型，为农业科创企业提供全面支持。

武汉分行支持企业科研育种工作

武汉分行持续跟进湖北省种子集团有限公司企业发展和需求，为企业批复信用贷款额度2,000万元，推动种子产业基地向专业化、标准化、规模化、集约化转型升级。

支持改善农村人居环境。以绿色发展为引领，推进农业农村绿色发展，加快农村人居环境整治，以良好生态支撑乡村振兴。

西安分行支持打造乡村振兴示范村

西安高新区城乡发展有限公司致力于打造区域农村基础设施建设平台、乡村振兴产业发展平台、农业农村综合服务平台。截至2023年末，西安分行为其累计投放贷款8,000万元，支持企业对“秦岭八村”实施规划设计、产业培育等十项改造工程。目前，“秦岭八村”已成为西安高新区首批打造、首批竣工的乡村振兴示范村。

聚力民生服务

本行坚定服务社会民生，以更加市场化、可持续的方式提供低成本、广覆盖、便捷性的金融产品与服务，为城乡居民创造可持续价值回报，推进共同富裕。



支持社会保障体系

与人力资源和社会保障部信息中心签署《社会保障卡创新应用服务合作协议》，共同开展社保卡联合服务，推动社保卡在全国性渠道的服务与应用。拓展农民工工资支付监管全流程业务，与部分地区的人社部门和工程建设相关企业开展合作，对以“农民工工资支付监控预警平台”为代表的场景金融项目给予重点支持。

拉萨分行奔行千里，为农民工办理工资卡

拉萨分行跨越千里雪域高原，深入海拔4,500米以上的昌都山区，为西藏昌都高争建材股份有限公司300多名工友办理工资卡激活及线上功能签约，解决工资发放问题。

支持健康医疗产业发展

聚焦群众就医存在的“缴费排队时间长”问题，推广就医信用无感支付，为广大参保人提供便捷高效的就医缴费服务。

广州分行推动就医信用无感支付

广州分行联合广州市医保部门，落实“广州市十件民生实事”，向广州参保人创新推出“先诊疗、后付费、免排队”就医信用无感支付服务，免除参保人就医排队或手机操作缴费环节，实现医保报销、缴费“零排队”“零操作”。

支持文旅产业发展

贯彻落实国务院《关于恢复和扩大消费的措施》，探索“金融+文旅”模式创新实践，以多元化金融服务支持文旅产业发展。

西安分行助力西安文化遗产保护

西安分行向陕西文化产业投资控股(集团)有限公司投放贷款1.5亿元，推动唐文化传播；向西安城墙开发管理有限公司投放贷款6,500万元，向西安城墙文化投资发展有限公司投放贷款1.5亿元，加强古城墙文化遗产保护。



西安唐风市井文化街区“长安十二时辰”

做深养老金融服务

以客户养老需求为核心，发挥光大集团综合金融优势，为客户提供一站式养老金融综合服务方案，构建多层次、多支柱养老服务体系。截至2023年末，提供养老储蓄产品4款、大养老金融保险产品58款（个人养老金保险产品12款）、养老金基金产品116支。

光大银行APP升级养老金融服务专区功能

光大银行APP打造涵盖“账户+功能+产品”三位一体的养老金融产品体系和综合金融服务。用户可直接查看社保账户、企业年金、个人养老金等养老资产，测算养老资金缺口，规划养老方案。优化养老产品供给，推出颐享财富、社区、权益、健康、陪伴五项服务内容，提供养老社区、健康体检、旅游出行等全方位专属增值服务。

支持区域发展



青岛分行 - 马海涛《海的边界》

本行贯彻落实党中央、国务院关于推动区域协调发展的重大决策部署，设立服务实体经济和国家区域战略工作小组。编制区域信贷和投资政策，精准对接区域重点客户、支持重点项目，为国家重大区域协调发展注入金融力量。

京津冀协同发展

北京分行承销政府债券，支持重大项目建设

北京分行年度承销北京市政府债券16.7亿元，其中专项债规模8.2亿元，重点支持北京市“四个中心”城市战略发展、疏解非首都功能，助力大兴国际机场临空经济区起步区北京部分建设、怀柔科学城建设和国家网络安全产业园等项目。

雄安新区高标准高质量建设

河北雄安分行多措并举支持雄安新区建设

河北雄安分行围绕雄安新区建设特点，致力于为政府、企业和居民提供多元化金融支持。中标河北雄安新区本级新增财政国库集中支付代理银行资格，支持国库建设。为中交雄安融资租赁公司发放中长期贷款1.63亿元，助力企业融资。批量代发社保卡“一卡通”和个人养老金账户，为雄安新区辖内两个搬迁村的村民批量代发社保卡“一卡通”1,984户、个人养老金759户，服务民生发展。

长三角一体化

上海分行参与积塔半导体银团贷款

上海分行参与上海积塔半导体有限公司12英寸40/28纳米汽车芯片生产线的104亿元银团贷款。该项目是2023年上海市重大建设项目，有效弥补国内相关领域短板，解决汽车芯片技术“卡脖子”难题，响应中国制造2025国家战略。



上海积塔半导体有限公司银团贷款签约仪式

粤港澳大湾区建设



本行董事长吴利军赴深圳分行调研



广东粤海环北部湾水资源配置工程

广州分行服务环北部湾广东水资源配置工程

广州分行中标粤海集团环北部湾水资源配置工程资金监管合作银行。该工程是国家级重点项目，也是广东省迄今为止投资最大的水利工程，建成后将解决粤西地区1,800万人口的水资源短缺问题，显著改善当地水生态环境。

海南自贸港地区发展

海口分行牵头定价发行海南省政府离岸债券

海口分行协同光银国际和澳门分行，助力海南省50亿元离岸人民币地方政府债券成功定价。此次发行包括2年期可持续发展债券30亿元、3年期生物多样性主题绿色债券10亿元和5年期蓝色债券10亿元。募集资金主要投向医疗、教育等民生保障与环境监测修复、物种资源保护及海洋保护等重点领域，是我国境内地方政府首单生物多样性主题绿色债券。

成渝双城经济圈

成都分行为实体经济龙头企业提供综合金融服务

成都分行依托“阳光供应链云平台”“阳光融e链”在线供应链平台渠道，与中铁八局集团有限公司、四川华西集团有限公司下属企业等四川地区实体经济龙头企业实现建链合作，为其提供结算、融资、担保等综合金融服务。

黄河流域生态保护和高质量发展

济南分行参与“邹城至济宁公路工程”项目银团贷款

济南分行为济宁济邹高速公路有限责任公司提供项目融资贷款20亿元，期限25年，授信专项用于“邹城至济宁公路工程”项目银团贷款。该工程处于鲁南经济圈的中部、淮海经济区北部位置，连接黄河流域重要流经城市，将为加快鲁南经济圈一体化及黄河流域附近城市提供良好的交通支撑，促进沿线区域经济社会发展。

对口援疆



本行行长王志恒赴新疆阿克苏地区沙雅县努尔巴格乡英买力村，调研乡村振兴帮扶工作，走访慰问帮扶群众。



乌鲁木齐分行探索具有新疆特色的银担合作样板

乌鲁木齐分行举办“新形势下新疆银担合作支持普惠金融发展”座谈会，与新疆40家融资担保公司签订战略合作协议，达成意向授信合作金额近40亿元，共同支持全疆各类特色产业小微企业发展。

长江经济带发展



本行行领导参加首届中国科学技术大学“金融科技高峰论坛”

苏州分行推出重点行业信贷优惠政策

苏州分行成立八个行业研究小组，针对电子信息、装备制造、生物医药、先进材料四大先导产业和分行信贷资产较集中的行业开展动态研究。推出预审制、新增流贷类制造业“一三五”审批机制、“专精特新”企业“二三四”审批模式等，给予相关企业充足额度的信贷资源支持和定价优惠。

创新跨境金融

本行坚持“本币优先”，拓展全球服务渠道，发布交易银行产品“易”系列2.0，推出涵盖国际结算、贸易融资、供应链融资、跨境金融、现金管理等服务产品70余项。

响应“一带一路”倡议

本行将金融支持“一带一路”内化到全行发展实践中，将“光大所能”与“国之所需”紧密结合，发挥境外机构布局优势，高效协同、统筹联动，服务“一带一路”高质量发展。

郑州分行为宇通集团落地全行首笔国际再保理业务

郑州分行针对全球最大客车和新能源商用车企业宇通集团的海外销售融资需求，量身定制金融服务方案，落地全行首笔“一带一路”、跨境人民币、绿色国际保理业务，为民营企业“走出去”提供金融服务。

昆明分行支持柬埔寨暹粒吴哥国际机场建设

昆明分行投放第四笔柬埔寨暹粒吴哥国际机场银团贷款，金额1,000万美元，主要用于机场项目主体建设。该项目是我国首个机场“走出去”的BOT项目，也是云南省委、省政府主动融入和服务“一带一路”倡议、落实中央支持云南建设面向南亚东南亚辐射中心的标志性项目。目前，机场已正式通航。

聚焦企业跨境资金需求，通过配套提供银团贷款、跨境融资、结构性融资等产品，为“走出去”企业参与“一带一路”建设、开展海外并购项目等提供长期、稳定的资金支持。

依托境内外金融全牌照、“商投行一体化”优势，提升资本市场融资服务能力，开展跨境直贷等业务创新，完善境外债券发行、债券投资、境外IPO、上市前私募融资和上市后再融资等全系列产品与服务。

举办“互联互通 共享未来”跨境金融客户推介会，发布跨境金融产品手册和跨境金融服务方案，持续增强跨境金融服务能力。

重点聚焦共建“一带一路”国家/地区的可再生能源、可持续交通、先进制造等重点项目建设。

深化国际业务布局

本行坚定不移推进高水平对外开放，持续完善境外机构布局，迄今已建成香港、首尔、卢森堡、悉尼、澳门5家境外分行，光银国际、光银欧洲两家境外子公司，以及东京代表处共8家境外机构，覆盖亚、欧、澳三大洲。

拓展全球服务渠道，与全球86个国家和地区的949家银行建立了代理行密押关系，其中共建“一带一路”国家53个。2023年，为38个国家和地区核定国家/地区风险限额874.3亿美元，其中，共建“一带一路”国家18个，国家/地区风险限额70.22亿美元；为25个国家和地区的133家境外代理行（含保理商）核定总量限额438.73亿美元。

支持人民币国际化

本行推进跨境人民币便利化政策落地执行，支持“走出去”企业在跨境投融资服务场景中使用人民币跨境结算，跨境人民币结算量显著提高。截至2023年末，国际结算客户14,060户，较年初净新增1,571户，增幅11.2%。

光大银行境外机构助力企业发行离岸人民币债券

光银国际和香港分行在美联储持续加息、境外美元债券发行成本明显上升的背景下，发挥投行业务牌照优势，助力企业发行离岸人民币债券，有力支持人民币国际化，推动我国更高水平对外开放。2023年，光银国际和香港分行助力56家机构发行67笔离岸人民币债券，发行金额合计637.89亿元。

2023年
对公跨境人民币业务量合计 **889.8** 亿元 同比增长 **11.3** %

跨境收入金额 **408.7** 亿元 跨境支出金额 **481.1** 亿元

用心服务客户

本行严格落实国家金融监督管理总局和中国人民银行相关监管要求，遵循《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等相关法律法规，坚持金融为民、客户至上，始终将维护最广大人民群众根本利益作为各项工作的出发点和落脚点，不断提升金融消费者权益保护和客户服务等工作质效，关注各类客户的金融服务需求，为客户提供有温度的金融服务。



保障客户权益

金融消费者权益保护

健全金融消费者权益保护工作机制，构建全方位的消保工作体系，推进“阳光消保”品牌建设，以“责任消保、文化消保、智慧消保”为支撑，推动消保工作高质量发展。

消保管理架构

董事会、监事会、高级管理层积极履行消保职责，审议《关于〈中国光大银行股份有限公司2022年度消费者权益保护工作开展情况及2023年工作计划的报告〉的议案》等议题，确定年度工作目标。董事会下设社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，指导部署相关工作目标方向。总分行消费者权益保护与推进阳光服务工作领导小组负责相关工作的统筹安排。总行设立消费者权益保护一级部门，牵头落实工作要求。39家一级分行实现消费者权益保护职能部门全覆盖。

消保管理制度

建立以《中国光大银行消费者权益保护工作管理办法》为纲，《中国光大银行消费者权益保护事项审查管理办法》《中国光大银行金融知识宣传教育工作管理办法》《中国光大银行消费投诉管理办法》等10项消保专项制度为辅，各业务管理制度为配套的消保制度体系。2023年，对标《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，组织开展“改进作风为人民 落实法令提质效”专题学习实践活动，结合监管要求和业务实际，重检修订各项制度。

消保专项培训和文化建设

通过专题培训、劳动竞赛、主题文化体育活动等形式，增强员工消保责任意识和文化自觉。

开展消保培训工作，发布《中国光大银行2023年度消费者权益保护培训计划》，内容涵盖政治能力、政策能力、专业能力和文化建设四个方面，培训对象覆盖中高级管理人员、消保岗位人员、基层业务人员和新入职人员。2023年，消保培训计划全面完成，培训覆盖率和员工参与率均达100%。



第二届“阳光消保文化季”

2023年

开展全行层面消保专题培训

21期

覆盖

161,843人次

培训总时长

166.5学时

针对总行业务部门和分行消保条线人员，总行处级干部、全行基层支部书记等各级员工，进行全员培训共计

7学时

各分行自主开展消保培训共计

5,930场次

覆盖

109,760人次

培训总时长

11,984学时

产品和服务审查

发布《中国光大银行消费者权益保护事项审查管理办法》，建立规范的消保审查机制，结合产品和服务相关投诉、诉讼、舆情、满意度调查等情况，对消保审查要点进行更新和完善。总行渠道管理部/消费者权益保护部负责对产品和服务材料开展消保审查，及时发现并消除可能存在的风险隐患，从源头上加强消保管控。通过推进“智慧消保”建设，全面实现线上化消保审查机制。加强消保审查专业队伍建设，提升审查工作的专业化和标准化。

客户投诉管理

债务催收管理

重视债务催收管理工作，严格遵守相关法律法规及《中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）》等，制定《中国光大银行信用卡债务催收政策要点》等制度，对相关业务部门和外部合作机构提出明确的催收行为规范。建立标准化催收程序，并面向催收人员开展专项培训，切实保障催收业务的透明性和公正性。本行已在官网“ESG政策”栏目披露债务催收政策要点。

贷款合同变更

为贷款客户提供线上、线下等多渠道贷后合同变更选择，客户可通过手机银行、网上银行、线下网点等发起申请，提交材料，本行审批通过后变更生效。

公平的广告政策和程序

遵循《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》和《广告法》基本原则，发布《中国光大银行金融产品和服务信息披露管理办法》《中国光大银行金融营销宣传行为规范管理办法》，依法向金融消费者提供真实、准确、完整、全面的产品和服务信息。

开展金融广告营销宣传自查和抽查，加强管控力度和监测水平。在营销过程中，充分保护金融消费者知情权、自主选择权和公平交易权，严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求。本行已在官网“ESG政策”栏目披露个人客户金融营销宣传管理政策要点。

建立完备有效的客户投诉处理体系，坚持标本兼治，积极响应客户诉求，不断改进提升客户服务水平。

客户投诉管理架构

- ▶ 董事会下设社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，审议听取年度投诉情况分析报告、监管转送投诉情况等相关事项8项。
- ▶ 高级管理层设立消费者权益保护与推进阳光服务工作领导小组，召开4次会议，审议听取消费者权益保护工作总结及工作计划的报告、消费投诉情况分析报告、年度考核评价情况等相关事项8项。
- ▶ 总行消费者权益保护与推进阳光服务工作领导小组下设投诉管理专项小组，召开6次会议，定期研究分析投诉形势，制定工作预案，推动溯源整改。
- ▶ 总行消费者权益保护部、各业务部门及分支机构设置投诉管理专岗，牵头处置投诉工作，及时高效响应客户诉求，妥善处置化解投诉。

2023年

全行受理消费者投诉

414,109 笔

投诉总量排名前三的地区为**北京市、广东省、河南省**

投诉总量排名前三的业务为**银行卡业务（占比76.93%）、债务催收业务（占比13.11%）、贷款业务（占比5.52%）**

客户投诉管理机制

结合监管要求和业务实际，重检修订《中国光大银行消费投诉管理办法》，建立健全包含内部沟通协调、信息共享、协同处理、考核评价、溯源整改的投诉工作机制。加大投诉受理渠道公示力度，优化官网投诉受理信息公示，引导消费者通过相关渠道表达诉求。推进金融纠纷多元化解，全行参与金融纠纷调解数量增长353%。建立金融消费纠纷典型案例及优化清单，编发投诉典型案例汇编，深入分析成因，制定针对性改进措施，推动产品和业务流程改进。

客户投诉渠道及处理流程

畅通营业网点、客服电话、手机银行等投诉受理渠道，及时受理并处置客户投诉。

制定优化投诉处置流程，高效响应客户诉求，妥善处置客户投诉。

客户投诉渠道	
内部渠道	营业网点（含支行长直通车）
	分支行投诉受理电话
	95595客服热线
	全国投诉专线电话（010-52702600）
	官方网站
	手机银行
	电子邮箱
	微信公众号
	官方微博
	金融管理部门
外部渠道	其他政府部门
	银行业协会
	消费者协会
	新闻媒体等

客户投诉处置流程

消费者通过光大银行公布的投诉渠道提出投诉。

各投诉受理渠道的管理单位收到投诉事项后，及时转交相关投诉处理单位。

投诉处理单位调查核实投诉事项。

投诉处理单位在15日内做出处理决定并告知投诉人，复杂的投诉可延长至30日内做出处理决定并告知投诉人，最长处理期限不得超过60日。

投诉人对投诉处理结果有异议的，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单位的上级单位提出申请核查。对核查决定有异议的，可逐级向投诉处理单位的上级单位申请核查。

各级核查单位应在收到申请核查材料之日起30日内作出核查决定并告知投诉人。

投诉人对投诉处理结果不满意、不接受的，投诉处理单位可告知投诉人可以向金融消费者纠纷调解组织申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。



数据安全和隐私保护

治理架构

本行设立网络安全和信息化领导小组，由党委书记担任小组组长。小组主要职责包括：负责本行信息安全顶层设计，指导信息安全战略及体系建设执行，确保其符合信息安全管理策略；审议信息安全报告，监控和评价信息安全管理全面性、有效性；审议数据安全工作方案，协调数据安全重大事项或事件；协调重大信息安全突发事件的处置工作等。

数据安全和隐私保护管理制度

遵守法律法规要求，结合数据安全治理实践，搭建由《中国光大银行数据政策》《中国光大银行信息安全管理政策》《中国光大银行数据分类分级管理实施细则》等构成的“政策—办法—细则与规范”三层数据安全保护制度体系。2023年，根据最新数据安全监管要求和本行“制度执行年”工作安排，对相关制度进行全面修订。

数据安全和隐私保护审查

审查数据安全管理体系建设，规范数据采集、传输、存储、处理、共享、销毁全生命周期管理，推动数据运营与安全可控的统筹发展。在信息安全及隐私保护领域，重点关注个人信息安全、网络安全及基础设施安全，对身份鉴别及访问控制、通信安全、系统安全、物理与环境安全、外部人员安全等信息安全管理环节执行审计程序，促进数据安全和隐私保护工作的落实。

数据应急保障机制

发布并完善《中国光大银行数据安全应急管理办法》，明确事件处置的组织架构及职责、事件分级、事件报告、事件响应，以及数据泄露、篡改、丢失或非法买卖，数据滥用，合作第三方典型场景的应急处置措施等，每年开展数据泄露场景的应急演练。

手机银行APP隐私保护要点

制定并发布《中国光大银行手机银行个人信息保护政策》《中国光大银行手机银行未成年人个人信息保护规则》《第三方SDK个人信息收集清单》等，对个人信息的收集、存储、使用和加工等进行严格管理，确保在获得个人信息前取得客户授权，承诺依法采取相应的安全保护措施保护客户个人信息。按照相关法律和监管规定，保障客户对个人信息查询、更正、补充、删除、改变授权同意的范围等权利，并说明适用场景和操作方式。在已征得客户同意的范围内或者法律法规允许的范围内委托第三方处理客户的个人信息，要求第三方遵循合法、正当、必要、诚信原则收集客户的个人信息。隐私政策详情链接请参见：

<https://static.cebbank.com/fileDir/subject/resource/cembpublished/8.0/clients/document/yinsizhengce.html>

数据安全专项培训

组织开展数据安全劳动竞赛、数据安全全员培训及考试，加强数据安全知识普及，营造积极主动、健康合规的数据安全文化氛围，提升员工数据安全合规意识。面向39家境内分行开展数据安全劳动竞赛，参与总人数38,741人。面向全行开展数据安全全员培训及考试，参与总人数42,657人，考试通过率98.43%。



光大银行
获得
DCMM 数据管理能力成熟度四级认证
数据中心服务能力成熟度四级认证

金融知识普及

以“阳光消保 美好陪伴”为年度主题，打造“新小老乡+”体系。聚焦非法集资、非法代理维权、消费者信息保护、电信诈骗、乱投、乱贷六大类金融消费热点问题，覆盖社会热点、重点领域、监管政策和重点人群，围绕“事实档案”，帮助客户认清消费骗局、普及金融知识，提高金融消费者的风险防范意识、使用金融工具的能力。

于3月、6月和9月开展集中教育宣传活动。联合光大证券、光大永明人寿、光大信托等光大集团内金融企业及同业，组织全行走进“农村、社区、校园、企业、商圈”五大阵地。

新市民金融知识普及

发布《中国光大银行新市民金融教育宣传工作指引（2023年）》。针对新市民群体开展“情暖新市民”主题月活动，普及保护个人征信、信用卡使用规范、支付安全等金融知识，将消保理念融入到就业、住房、城市生活场景，提高风险防范意识。



福州分行新市民金融知识普及基地揭牌仪式

青少年金融知识普及

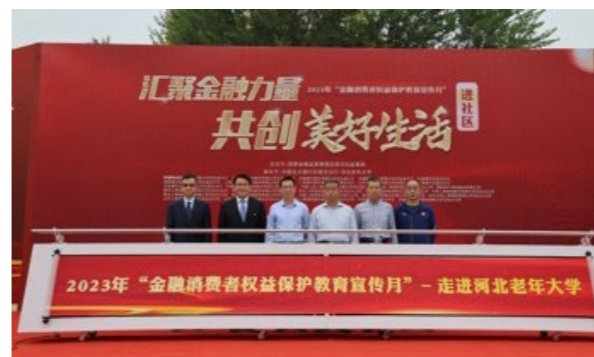
关注乡村留守儿童，联合腾讯新闻打造“乡村少年金融之旅”，开设公益启蒙通识课程，浏览量超2,800万人。



重庆分行“金融教育示范基地”走进奉节长函村中心小学开展“金融健康入门课”

老年人金融知识普及

面向老年人开展“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，针对老年群体金融知识匮乏、金融风险防范意识不足的薄弱点，通过集中宣教活动、文艺表演、演讲朗诵等喜闻乐见的方式传递金融基础知识，介绍识别电信诈骗、非法集资、非法代理维权等技巧和防范手段。



石家庄分行走进河北老年大学开展金融消保知识宣传教育活动

乡村金融知识普及

召开乡村金融教育基地建设推进会，开展年度基地建设评选工作；截至2023年末，已建成乡村金融教育基地12家。发布《乡村金融教育宣传工作指引（2023年）》，明确工作方向；发布《中国光大银行“美丽乡村”金融消费者权益保护报告》，贡献行业经验。举办全行首届“村消保”全国短视频邀请赛，覆盖本行26个驻村点及60个联系村。



沈阳分行“和美乡村”金融知识进家门活动



太原南内环街支行走进企业送温暖讲消保



杭州分行开展“关爱留守儿童 助力乡村振兴”反诈宣传进校园活动



南宁分行联合光大集团驻桂金融企业开展老年人金融知识普及活动



合肥分行赴西坞村开展“反诈联系卡”发放活动

提升金融可及性

服务体验升级

2023年

新增公司客户

1.64万户

办理对公开户业务

98,197笔

财富客户

1,265,320户

新增个人客户

5,173,213户

私人银行客户

63,502户

私人银行总资产

6,378.08亿元

全行新增一级服务能手

361人

二级服务能手

1,434人

数字化转型

持续推进数字化转型工作。发布《中国光大银行数字化转型规划（2023-2025年）》，确立工作目标和转型路径，通过强化“以客户为中心”的经营思维，加强全行生态连接和敏捷协同能力，优化客户旅程，提升客户体验。成立数字化转型委员会，推动制定数字化转型规划及重点工作落地；成立数字化转型办公室，负责牵头制定相关规划，对重点项目进展、关键指标完成情况进行过程管理。

以数字化技术赋能业务发展，提升客户体验和服务满意度。围绕场景拓展和生态互联，创新建立战略客户生态价值体系方案，夯实对公客户运营基础；建立“授信客户白名单”管理机制，服务产业集群、绿色制造、普惠涉农等实体经济。支持传统个人贷款发展，针对自营网贷业务构建风险、营销一体化运营模式。



本行行领导调研考察合肥异地研发中心

高度重视数字化转型中的信息安全保护工作。总行层面每三年开展一次信息科技全面审计、数据治理专项审计，每年开展信息安全领域专项审计；分行层面每两年完成所有分行信息科技审计，在审计范围上覆盖信息安全政策和系统，在审计频率方面确保满足并高于监管要求。2023年，开展信息科技全面审计、数据治理专项审计、网络与信息安全专项审计、支付敏感信息安全专项审计。

光大银行
获得
ISO/IEC 20000 IT 服务管理体系认证、TMMi 测试成熟度四级认证及测试敏捷化成熟度三级认证

光大银行信用卡中心
连续获得
并保持 ISO 27001 信息安全管理体系认证

客户满意度调查

推进各渠道服务测评工作，关注客户满意度情况。线下网点方面，结合应用场景对客户进行满意度调查工作，对低分问卷进行按日跟踪，以季度为单位形成分析报告，针对问题提出整改建议。

2023年

网点服务在线满意度

97.33分

全年保持在优秀水平

境外来华人员支付服务

发布《中国光大银行新版外国人永久居留身份证服务指引》，统一服务话术和服务标准。

为境外来华人员提供银行卡简易开户、外汇现钞兑换服务。

完成新版外国人永久居留身份证适配性升级改造，推广便利化应用。

金融服务范围扩展

持续推进物理网点建设。截至2023年末，本行在境内设立分支机构1,312家，其中一级分行39家、二级分行115家、营业网点1,158家（含异地支行、县域支行、同城支行及分行营业部）；另有社区银行438家。机构网点辐射全国150个经济中心城市，覆盖全部省级行政区域。

满足多元人群的差异化金融服务需求，针对老年客户、残障客户等特殊群体，推进服务设施建设及流程优化。

- ▶ 敬老示范网点：为老年客户提供“热心、用心、耐心、细心”的专属服务，切实提升老年客户的服务体验。截至2023年末，累计创建“敬老示范网点”100家，实现39家分行全覆盖。
- ▶ 无障碍设施：加强无障碍化服务建设，建立专属服务流程，设立残障客户“绿色通道”；残障客户可预约网点关怀专岗，全程陪同办理业务，切实保障残障客户服务的流畅性。
- ▶ 拥军银行：完善为军惠军服务体系，设立“拥军优属月”，推出特色拥军产品。
- ▶ 提升现金服务：以“零钱包”形式，向经营主体、老年人主动提供零钞兑换、残币回收等现金服务。2023年11至12月，共发放“零钱包”1,500余个、便民服务卡近1.5万张。



移动和分销渠道创新

远程银行秉承“以客户为中心”的服务理念，打造“简单、专业、亲和、诚信”的客户服务品牌，提供7*24小时不间断的综合性金融交易服务。优化智慧服务能力，智能服务占比提升至90.23%，智能交互解决率提升至71.71%。针对差异化客户群体，开通多个专项服务通道；截至2023年末，累计服务老年客户近119万人次、残障客户约1,300人次、拥军优抚客户近13.8万人次。

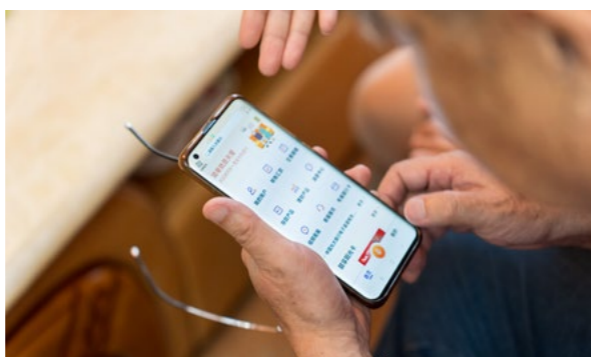
光大银行APP推出11.0新版，精简页面布局，优化特色和适老化功能，进一步提升服务便利性。2023年，手机银行客户数6,191.57万户、用户活跃数量2,712.85万户、活跃用户增长率17.81%。

企业手机银行推出普惠版与同业版，汇集丰富的高频基础金融功能，提供跨境金融、代发服务、现金管理、供应链金融、云财资等服务的移动端统一入口。

“光大云缴费”平台深耕普惠金融与便民服务，发力个人、企业、政务三大缴费场景，持续做好生活缴费、非税代收、城乡（村）居民和灵活就业人群全国个人社保代收服务等，推出社保云缴费小程序藏语版，助力各地数字政务服务能力提升。2023年，平台接入各类缴费代收项目超1.6万项，输出至各类平台800余家；缴费笔数超28亿笔，缴费金额超8,000亿元；其中，社保缴费代收服务覆盖30个省级地区，缴费笔数2.7亿笔，服务用户1.55亿人。

阳光惠生活发布8.0版本，进一步提升响应速度、数字化运营能力和智能风控水平，并联动中国银联、美团等第三方机构，构建系统化的场景服务生态。2023年，活跃用户数量1,904.8万户、活跃用户增长率7.18%。

打造线上场景金融服务。将金融服务与生产、生活场景紧密融合，运用“物流通”“安居通”“灵工通”等产品，配套账户管理、支付结算、资金监管等服务。



- ▶ “物流通”：为物流行业提供涵盖账户管理、支付结算、网络融资的线上化综合金融服务方案，基本实现网络货运TOP20合作全覆盖。截至2023年末，已累计服务货主及司机超980万户，年度交易金额超2,100亿元。
- ▶ “安居通”：聚焦房产交易场景，以“账户管理+支付结算”为基础，提供交易资金托管服务，为老百姓资金安全保驾护航。2023年，年度交易金额超3,900亿元。
- ▶ “灵工通”：聚焦新市民金融需求，针对自由职业者、灵工平台和用工企业的特点，提供成熟的账户体系和支付结算解决方案。

凝聚员工力量

本行遵循《联合国工商企业与人权指导原则》《同酬公约》等各类人权保障国际公约，遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规要求，建立完善、平等、民主的员工管理体系，培养造就适应银行战略发展需要的各类人才队伍，打造多元包容的工作氛围，提升“光大人”向心力与凝聚力。

保护员工权益

基本权利保障

秉持公平、公正和公开的原则开展招聘工作。修订《中国光大银行员工招聘管理办法（2023年版）》，健全招聘流程，完善招聘规则，丰富招聘渠道，提高招聘质效。

在雇佣方面，致力于消除性别、年龄、民族、家庭状况、宗教、性取向、社会出身等方面的歧视，构建多元化、包容、平等、公正的工作氛围，严禁强迫劳动、雇佣童工等情况出现。在境外分行人才招聘中，除分行高管层和少数关键岗位由总行外派，其余岗位的人员招聘按照属地化原则开展，确保各分行当地雇员占比符合要求。



指标	单位	2023年	2022年	2021年
员工总人数	人	47,582	46,673	46,175
总行本部员工人数	人	8,346	8,225	7,526
女员工人数	人	26,884	26,299	25,908
男员工人数	人	20,698	20,374	20,267
少数民族员工人数	人	2,389	1,547	1,540
外籍员工人数	人	29	5	8
残疾员工人数	人	8	14	11
按管理层级划分的员工人数				
高级管理层人数	人	418	437	387
中层干部人数	人	4,967	5,000	4,785
基层员工人数	人	42,197	41,236	41,003
按学历划分的员工人数				
硕士研究生及以上员工人数	人	9,565	8,552	8,215
本科员工人数	人	33,762	33,302	32,641
大专及以下员工人数	人	4,255	4,819	5,319
按年龄划分的员工人数				
40岁及以上员工人数	人	12,259	10,577	9,396
30至39岁员工人数	人	25,996	25,339	24,497
29岁及以下员工人数	人	9,327	10,757	12,282
按地区划分的员工人数				
境内员工人数	人	47,078	46,281	45,811
华北地区员工人数	人	15,388	/	/
东北地区员工人数	人	3,673	/	/
华东地区员工人数	人	13,819	/	/
华中地区员工人数	人	4,154	/	/
西北地区员工人数	人	1,865	/	/
西南地区员工人数	人	2,958	/	/
华南地区员工人数	人	5,221	/	/
境外员工人数	人	504	392	364

员工薪酬制度

发布《中国光大银行员工薪点管理办法》《中国光大银行境内分行负责人薪酬管理办法》《中国光大银行股份有限公司绩效薪酬延期支付管理办法》《中国光大银行股份有限公司绩效薪酬追索扣回管理办法》等。按照“绩效导向、内部公平、市场可比”的原则建立薪酬体系，薪酬分配持续向基层机构和基层员工倾斜。

员工薪酬由基本薪酬、绩效薪酬和福利性收入构成。其中，基本薪酬根据员工岗位价值、服务年限和履职能力等因素确定，绩效薪酬与员工所在机构和个人经营业绩考核结果挂钩。审计、合规和风险管理部门员工的薪酬依据其价值贡献、履职能力和工作表现等因素确定，与其监管业务无直接关联，与其他业务领域保持独立。

员工休假制度

实行考勤管理和休假管理，兼顾人性化和公平性。鼓励员工合理安排工作，避免过多占用休息时间。员工享有国家法定节假日及带薪休假。响应落实国家生育政策，保障员工与政策配套的休假待遇以及休假期间的福利待遇。

定期的绩效评估和反馈流程

坚持“业绩导向、规则透明、强化激励、严格约束”的原则建设覆盖所有员工的绩效管理体系，设置合理的绩效管理目标，明确考核方法、考核流程和考核结果反馈等方面的管理要求，强化激励和约束作用。

在员工绩效管理中体现全行战略，坚持以业绩为导向；在绩效考核全流程体现规则透明，用清晰的考核评价体系引导员工朝全行战略方向努力。

每年开展一次年度绩效考核，各部门和分行按业务需要自行组织开展半年度和季度考核。直属领导至少每季度与员工进行绩效沟通，检查员工绩效目标完成情况，纠正偏差并提供指导。



民主沟通

贯彻落实《中华人民共和国工会法》要求，建立健全工会组织，工会建会率和员工参会率达100%，保障员工参与经营管理和重大决策、研究审议涉及切身利益重大事项的民主权利。

2023年，组织召开系统职工代表大会2次，机关职工代表大会3次，听取并审议与员工利益相关的议案8项、报告3个；全行辖内45家工会组织召开职工代表大会百余次，审议专业序列、职位等级、创先评优等多项与员工利益相关议案。

将内网“员工心声”平台作为密切联系员工的桥梁，主动倾听员工意见建议，积极回应关切，为员工办实事、解难题，推动业务稳健发展，激发全行干事创业热情。2023年，“员工心声”累计收到留言3,510条，栏目整体回复率96.4%。



本行召开第三届职工代表大会第十二次会议

员工满意度调查

- 为评估“科技与业务岗位双向交流”工作开展情况和效果，面向参与岗位双向交流的两期共88名员工进行了问卷调查，共收回问卷73份，参与率83%；第一期满意度97%，第二期满意度100%。
- 为倾听一线员工心声，面向基层管理者和一线员工开展员工教育培训满意度调查工作，共1,384人参加，满意度97.19%。
- 为优化总行校招新员工人才培养机制，对总行历年校招新员工轮岗培养方案满意度进行调查，满意度98%。

拉萨分行
入选
2023年中华全国总工会
“全国工会职工书屋示范点”单位

沈阳分行
入选
2023年中国金融工会
“共建职工之家”单位

上海和广州分行
入选
2023年中国金融工会
“新时代金融职工讲习堂”单位

赋能员工发展

人才发展规划

发布《中国光大银行人才发展规划（2023-2025年）》，实施覆盖全行主要业务领域，涵盖管理序列、专业序列、技能序列的“阳光英才”十大人才培养工程和跨条线专业领域的“阳光优才”四大专项人才培养计划，构建科学规范、开放包容、运行高效的现代化人才治理体系。从人才领导体制、政治素质提升、培养开发、评价使用、流动配置、激励约束等方面，制定25条深化人才发展体制机制改革举措，统筹谋划适应银行战略发展需要的各类人才队伍建设，引领全行人才工作整体发展。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
新进员工人数	人	3,253	4,274	2,662
员工流失率	%	3.87	4.21	4.58
40岁及以上员工流失率	%	1.10	1.13	1.66
30至39岁员工流失率	%	3.46	3.72	4.43
29岁及以下员工流失率	%	8.33	8.18	6.78

培训与发展

职业晋升通道

完善员工职业发展体系，促进人才流动，拓宽人才发展渠道。修订职位体系系列制度，规范干部员工职务设置，优化专业序列职务晋升规则，完善职业资格、各类人才库等加分规则，加快优秀人才成长，推动形成干事创业的良好风尚。强化人才流动，加大干部人才任职交流力度，建立“聚贤计划”总分行业务岗位人才交流、科技与业务岗位双向交流等机制，通过多岗位历练培养人才。规范各类人才选拔任用工作机制，明确公开招聘的标准、流程及监督机制，树立公平、公正、公开的良好选人用人文化。

2023年，首次开展经济、会计、工程三大系列高级职称评议推荐工作，组织干部员工参加国家机关事务管理局、审计署、中国外文局、北京市人力资源和社会保障局等开展的高级职称评审工作，畅通专业人才发展通道。

职业发展培训计划

坚持人才驱动发展，践行“上接战略、下接绩效，助力业务发展与员工成长”的培训理念。综合运用讲授式、研讨式、案例式、模拟式、体验式、访谈式、行动学习、以岗代训等方法，以线上线下多种形式开展教学活动，以精细化管理提升全行培训质效。

开展管理岗位培训。制定并实施干部员工教育培训计划，针对全行全体干部员工，尤其各级领导干部、优秀年轻干部和各类专业人才，多渠道、多方式开展分级分类培训。

开展领导力发展培训。召开新任职高管人员培训班，58名新任职高管人员参训。联合厦门大学召开二级分行党委书记、行长培训班，139名相关干部参训。召开支行网点负责人培训，第一期90名县域支行负责人参训，第二期100名同城支行负责人参训。

开展专业技术岗位培训。针对公司金融、金融市场、零售金融、风险管理、内控监督、财务运营、金融科技和综合管理八大板块，分设中级和初级两个层级，进行分类分层管理。2023年，组织全行范围八大板块专业序列认证考试4次，共计7,890人参加考试，5,551人通过专业序列认证。



本行组织开展形式多样的业务培训

支持员工获取职业资质及学位

为员工提供全面的职业资质支持计划。发布《关于鼓励员工考取职称、职业资格等相关证书的通知》，鼓励员工根据工作和个人职业发展需要，考取与本行业务相关的资格证书。对取得与本行业务相关的职称和职业资格的，管理序列人员在职务聘任时，同等条件下可优先使用；专业序列人员可免相应专业序列资格认证考试。对通过银行从业资格考试、国际反洗钱师资格认证考试、跟单信用证专家资格考试(CDCS)保函与备用证专家资格考试(CSDG)等，报销相关费用。引入注册会计师、中级会计职称、中级经济师、特许金融分析师(CFA)职业教育课程，为员工获取职业资质提供便利。

2023年

员工培训项目数量

8,998 个

开展在线考试

2,533 场

员工学习总时长

136.12 万小时

员工培训覆盖率

100 %

建成全行五大专业人才库，在库总人数

2,522 人

搭建全行内训师队伍，内训师

1,536 人

研究生培训及学徒计划

在历届总行校招新员工培养工作的基础上，整合资源、提炼经验、校验流程，不断优化总行校招新员工培养工作方案，分为“新员工入职培训、分支行综合业务实践、客户营运中心/远程银行中心实习、总行部门轮岗实习”四个阶段，开展为期两年的培养计划。

与教育机构合作开展联合培训

光大银行联合中央党校、中国浦东干部学院、北京师范大学、厦门大学等知名高校，面向高管人员、中层干部、基层一线员工开展多种培训。包括与北京师范大学合作开展新任职高管人员专项培训，与厦门大学合作开展二级分行党委书记、行长专题培训，与中央党校、中国浦东干部学院等合作开展学习贯彻党的二十大精神专题培训。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
员工培训项目数量	个	8,998	6,544	7,185
员工培训人次	人次	603,189	661,852	807,225
高级管理层培训人次	人次	3,654	2,372	3,288
中层干部培训人次	人次	98,521	68,568	84,597
一线员工培训人次	人次	501,014	590,912	719,370

打造和谐职场

职业健康与安全

打造员工健康服务体系，营造温馨、和谐、欢乐、温暖的文化氛围，提升员工幸福感、满足感。推进“就医绿色通道”和“舒心计划”两项健康保障服务项目，“就医绿色通道”全年服务员工及家属4,346人次，同比上涨53%；“舒心计划”全年服务员工及家属1,184人次，同比上涨16%。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
因工伤亡故人数	人	0	0	0
因工伤亡故比率	%	0	0	0

员工关怀与活动

推进并完善“两节送温暖”和“阳光关爱基金”两项常态化困难员工帮扶互助工作机制以及员工日常慰问关爱工作，打造层次清晰、各有侧重、有机衔接的梯度帮扶互助关爱服务体系。元旦和春节期间补助慰问困难职工、外派驻村干部和先进劳模474人，总慰问金额300余万元。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
全行阳光关爱基金总收入	万元	432.04	405.76	337.86
全行阳光关爱基金帮扶支出	万元	286.55	311.8	299.23
全行阳光关爱基金帮扶补助人次	人次	152	224	227

推进广大员工节日、生日、婚丧嫁娶等情况下的慰问工作，定期提供三伏贴、健康咨询等服务项目。加强对女员工的关爱慰问，开展“三八女神节”系列活动；总行机关、信用卡中心、北京分行工体路支行成为2023年中国金融工会“女职工关爱室”共建单位。

组织形式创新多样、员工喜闻乐见的文体活动，营造“快乐工作、健康生活”的良好氛围。



杭州分行“爱心母婴室”



卢森堡分行迎新年活动。分行员工来自全球十余个不同国家，分行致力于加强不同民族、不同国籍员工之间的文化交流，营造融洽包容的工作氛围。



无锡分行退休员工欢送活动



长沙分行户外拓展运动会



光银国际新春茶话会



太原分行“8·18”青年员工开放麦活动



宁波分行七彩阳光健步走活动



呼和浩特分行旱地冰壶赛



上海分行心理健康日活动



海口分行“歌唱与释放压力”系列讲座

投身公益事业

本行响应社会关切，创新公益活动形式，组织员工参与志愿活动，培育勇于担当作为的志愿者精神。截至2023年末，累计对外捐赠额1,745万元，全年累计员工志愿者活动时长892.64小时。

建设和谐社会



2023年，光大银行升级“母亲水窖”公益项目，支持“母亲水窖-绿色乡村”项目建设



郑州分行南纸坊村太阳能路灯捐赠项目



南京分行“爱心康康卡”儿童公益银行卡帮扶项目



海口分行“爱心护航 暖心送考”志愿服务项目



昆明分行环卫工人关爱活动



南京分行植树节活动



首尔分行世界地球日垃圾清理活动



北京分行员工慰问光大汇晨养老院



厦门分行与厦门市思明城建共同开展“夏日送清凉”慰问

助力抢险救灾

本行坚定践行金融工作政治性、人民性，提升金融服务温度，响应抢险救灾需要，密切关注灾情变化及受灾地区群众金融和生活需求，确保金融服务不断档。

光大银行多措并举支持京津冀防汛救灾工作

京津冀暴雨后，光大银行全力帮助受灾地区群众纾困解难、尽快恢复生产生活。对于受灾影响的客户，提供延期还款、信贷利率优惠、延期报送不良信息及征信记录等金融服务。在北京、石家庄等地先后部署针对性的防灾预案，加大信贷支持力度，帮助当地居民、小微企业、个体工商户渡过难关。通过分批走访、电话联系等方式，深入受灾严重地区的小微企业，详细了解企业受灾情况和经营困难，为企业开辟绿色通道，提高服务效率。

北京分行依托北京市温暖基金会“守护京津冀，抗灾同心‘援’”项目，开通专属募捐通道。募集善款9万余元，由北京市温暖基金会代分行为受灾地区采购1,400条棉被，及时将爱心传递到灾区一线。

光大银行APP上线甘肃“12·18”地震救灾专项捐款通道

甘肃“12·18”临夏州积石山县地震后，光大银行迅速响应，在手机银行APP上线救灾专项捐款通道，支持款项直接汇入国家金库甘肃省分库，为灾区群众传递温暖和爱心。



光银国际开展香港南丫岛台风义工服务活动

附录

独立鉴证报告



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

**毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)**
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码: 100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2400080 号

致中国光大银行股份有限公司董事会:


关于截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度中国光大银行股份有限公司《中国光大银行 2023 年社会责任（环境、社会及治理）报告》（以下简称“社会责任报告”）中选定信息的报告

结论

我们对中国光大银行股份有限公司截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度社会责任报告以下关键绩效信息（以下简称“经鉴证的绩效信息”）执行了有限保证的鉴证业务:

经鉴证的绩效信息	提供保证的时点或期间
普惠型小微企业贷款余额（亿元）	截至 2023 年 12 月 31 日
制造业中长期贷款余额（亿元）	截至 2023 年 12 月 31 日
涉农贷款余额（亿元）	截至 2023 年 12 月 31 日
绿色贷款余额（亿元）	截至 2023 年 12 月 31 日
员工总人数（人）	截至 2023 年 12 月 31 日
女员工人数（人）	截至 2023 年 12 月 31 日
男女员工比例	截至 2023 年 12 月 31 日
员工培训项目数量（个）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
客户投诉办结率（%）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
云缴费服务项目总数（项）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. 毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国会计师事务所, 是马威国际会计师事务所有限公司 — 毕马威国际有限公司成员。KPMG Huazhen LLP is a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



对外捐赠额（万元）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
总行外购电力消耗量（兆瓦时）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
总行日常用水消耗量（吨）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度
境内分支机构数量（家）	截至 2023 年 12 月 31 日
员工志愿者服务时长（小时）	截至 2023 年 12 月 31 日止年度

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信中国光大银行股份有限公司截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度的经鉴证的绩效信息未能在所有重大方面按照本报告后附的关键绩效信息编制基础（以下简称“编制基础”）编制。

我们对经鉴证的绩效信息形成的结论不涵盖随附或包含在经鉴证的绩效信息及鉴证报告中的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会（IAASB）发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。鉴证报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会（IESBA）《国际会计师职业道德守则（包括国际独立性准则）》对独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所遵循 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号（ISQM 1）——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成我们的结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。



对经鉴证的绩效信息的责任

中国光大银行股份有限公司的董事负责：

- 设计、执行和维护与编制经鉴证的绩效信息有关的内部控制，以使经鉴证的绩效信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制经鉴证的绩效信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照编制基础编制经鉴证的绩效信息。

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对经鉴证的绩效信息是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及
- 向中国光大银行股份有限公司董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对经鉴证的绩效信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对经鉴证的绩效信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。此外，我们的工作并不旨在就中国光大银行股份有限公司内部控制的有效性发表意见。在我们的工作范围内，我们仅在中国光大银行股份有限公司总行、北京分行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们：

- 1) 对中国光大银行股份有限公司参与提供社会责任报告中选定的关键绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 对选定的社会责任报告中关键绩效信息实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中关键绩效信息实施抽样检查；及



4) 重新计算。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
(盖章)

中国 北京

2024年3月27日

附：关键绩效信息编制基础

普惠型小微企业贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的普惠型小微企业贷款余额指截至 2023 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司为单户授信总额 1000 万以下（含）的小型微型企业贷款余额，包括小型企业贷款余额、微型企业贷款余额、个体工商户和小微企业主贷款余额，企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

制造业中长期贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的制造业中长期贷款余额指截至 2023 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司根据中国人民银行统计口径汇总的贷款余额，即实际投向为制造业企业的中长期贷款余额的汇总数，制造业分类标准遵循《国民经济行业分类》进行分类。

涉农贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的涉农贷款余额指截至 2023 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司为监管口径统计的涉农贷款余额，包括农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、农户贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

绿色贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的绿色贷款余额指截至 2023 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司绿色贷款表内余额。绿色贷款余额参考《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发[2019]326 号）规定的范围。

员工总人数（人）：社会责任报告披露的员工总数指截至 2023 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司（含控股子公司及境内外分支机构）签有劳动合同的正式员工和劳务派遣用工的总人数。

女员工人数（人）：社会责任报告披露的女员工人数指截至 2023 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司（含控股子公司及境内外分支机构）签有劳动合同的正式员工中女性员工和劳务派遣用工中女性人员的总人数。

男女员工比例：社会责任报告披露的男女员工比例指男员工人数：女员工人数。其中，男员工人数指截至 2023 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司（含控股子公司及境内外分支机构）签有劳动合同的正式员工中男性员工和劳务派遣用工中男性人员的总人数。

员工培训项目数量（个）：社会责任报告披露的员工培训项目数量指 2023 年度中国光大银行股份有限公司（含境内子公司及境内分支机构）在阳光学院中记录的为合同制员工所举办的培训项目。

客户投诉办结率（%）：社会责任报告披露的客户投诉办结率指 2023 年度中国光大银行股份有限公司根据《中国银保监会令[2020]3 号银行业保险业消费投诉处理管理办法》及《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》办结的投诉占投诉总数的比率。上述事项包括中国光大银行股份有限公司（不含境外分支机构）远程银行中心受理的投诉、分行受理的投诉以及外部机构转办的投诉。

云缴费服务项目总数（项）：社会责任报告披露的云缴费服务项目总数指 2023 年度中国光大银行股份有限公司云缴费服务平台中所包含项目的总数，包括电费、水费、燃气费、供暖费、通讯费、有线电视、非税代收、交通罚款、商超、社区、社保医保、团党工会、教育等 25 个大类的缴费项目。

对外捐赠额（万元）：社会责任报告披露的对外捐赠是指 2023 年度中国光大银行股份有限公司（含控股子公司及境内外分支机构）通过行政拨款款项捐赠支出的汇总金额。

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：社会责任报告披露的总行外购电力消耗量是指 2023 年度中国光大银行股份有限公司总行在京机构耗电总量，包括光大中心办公区、上地办公区、陶然亭办公区、石景山办公区、金融科技中心办公区、光大大厦办公区和中关村一号办公区的外购电力消耗量。

总行日常用水消耗量（吨）：社会责任报告披露的总行日常用水消耗量是指 2023 年度中国光大银行股份有限公司总行在京机构耗水总量，包括光大中心办公区、上地办公区、陶然亭办公区、石景山办公区、金融科技中心办公区和中关村一号办公区的日常用水消耗量。光大大厦办公区日常用水消耗量由于设备限制未能单独核算，因此未纳入统计。

境内分支机构数量（家）：社会责任报告披露的境内分支机构数量是指截至 2023 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司境内网点数量总和，即获取营业许可证的所有分支机构，包括已经获取许可证但尚未开始营业的分支机构。

员工志愿者活动时长（小时）：社会责任报告披露的员工志愿者活动时长是指 2023 年度中国光大银行股份有限公司（含境内子公司及境内分支机构）员工参与的志愿服务时长总额，即在省市级的志愿服务网上登记的志愿服务时长。



温室气体排放核算数据第三方审验声明

致：中国光大银行股份有限公司的管理层及利益相关方

联合赤道环境评价股份有限公司（以下简称“联合赤道”）受中国光大银行股份有限公司（以下简称“光大银行”）委托，对其《中国光大银行 2023 年社会责任（环境、社会及治理）报告》（以下简称“社会责任报告”）中温室气体排放核算数据进行了独立的第三方审验。

1. 审验范围

审验的信息范围仅限于《中国光大银行 2023 年社会责任（环境、社会及治理）报告》涵盖的光大银行披露口径内的投融资活动温室气体排放信息，不包括供应商及其他第三方的信息。

2. 参照标准

- 《国际财务报告可持续披露准则第 2 号—气候相关披露》（IFRS S2）；
- 《PCAF 金融业温室气体核算与报告指南》；
- 《金融机构碳核算技术指南（试行）》等。

3. 审验程序

- 与光大银行负责温室气体数据收集、整理和核算的管理层和员工进行访谈，以了解温室气体核算信息采集与处理程序；
- 对光大银行提供的温室气体核算信息进行检查，开展数据、方法逻辑分析程序；
- 对光大银行提供的计算台账进行复核，形成审验结论。

4. 各方责任

- 光大银行的责任是为本次审验工作提供相应的温室气体核算基础信息，并确保其提供的信息真实有效。
- 联合赤道的责任是在与光大银行商定的职权范围内，对温室气体核算结果进行审验，并出具审验声明。

1 / 2



5. 局限性

审验工作只针对选定的核算信息的部分细节进行抽样检查和计算，可能难以发现所有潜在的缺陷或不合理情况。

由于非财务资料未有国际公认和通用于评估和计量的标准，故此不同但均为可接受的信息和计量技术应用或会影响与其他机构的可比性。

6. 审验结论

根据我们执行的程序及取得的证据，我们未发现《社会责任报告》中所披露的温室气体核算数据在所有重大方面存在与核算标准要求不符合的情况。

7. 独立性声明

除因本次审验工作事项联合赤道与光大银行构成委托关系外，联合赤道审验组成员与光大银行之间不存在任何影响审验工作独立、客观和公正的关联关系。

绿色金融事业部 总经理

联合赤道环境评价股份有限公司

2024 年 3 月 27 日 中国天津

电话：022-58356831 / 022-58356999

网址：www.lheia.com

地址：天津市和平区曲阜道 80 号联合信用大厦 6 层



2 / 2

指标索引表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》指标索引

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		页码
环境		
	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。
A1: 排放物	A1.2	直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。
		一般披露
A2: 资源使用	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产屋单位、每项设施计算）。
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。
A3: 环境及天然 资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。
A4: 气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。
	A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动。

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		页码
社会		
	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
B1: 雇佣	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。
	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
B2: 健康与安全	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。
	B2.2	因工伤损失工作日数。
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。
	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。
B3: 发展及培训	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。
	一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
B4: 劳工准则	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。
	一般披露	管理供应链环境及社会风险的政策。
B5: 供应链管理	B5.1	按地区划分的供货商数目。
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法。

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)			页码
B5: 供应链管理	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法。	53
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	53
	一般披露	有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	72
B6: 产品责任	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	72-73
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	37
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	70-72
	B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	74-75
	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	33-37
B7: 反贪污	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	34-35
	B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	34-37
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	35
	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	90-91
B8: 社区投资	B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	90-91
	B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	90-91

国际可持续发展准则理事会 (ISSB) 指标索引

核心内容	参考披露内容	页码	
《国际财务报告可持续披露准则第1号——可持续相关财务信息披露一般要求》(IFRS S1) (2023)			
治理	/	披露监督可持续相关风险和机遇的治理机构或个人	16
	/	披露管理层监控、管理和监督可持续相关风险和机遇时所用的治理流程、控制措施和程序中的角色	6-7, 16
	可持续相关风险和机遇	披露可合理预期会影响主体发展前景的可持续相关风险和机遇	31-32
	商业模式和价值链	披露可持续相关风险和机遇对主体商业模式和价值链的当前和预期的影响	31-32
战略	战略和决策制定	披露可持续相关风险和机遇对主体战略和决策的影响	6-7, 31-32
	财务状况、财务表现和现金流量	披露可持续相关风险和机遇对主体财务状况、财务绩效和现金流量的档期影响, 和在短期、中期和长期的预期影响, 以及如何考虑主体将这些可持续相关风险和机遇反映在其财务规划上	计划未来采纳
	可持续韧性	披露主体战略及其商业模式对可持续相关风险的韧性	43
	/	披露主体用于识别、评估、优先考虑和监控可持续相关风险的流程和相关政策	31-32
风险管理	/	披露主体用于识别、评估、优先考虑和监控可持续相关机遇的流程	31-32
	/	披露主体在多大程度上以及如何识别、评估、优先考虑和监控可持续相关风险和机遇的流程整合到整体风险管理流程, 并影响其整体风险管理流程	31-32
	可持续相关指标	披露适用于IFRS可持续披露准则要求的指标	44
指标与目标		披露计量和监控主体的可持续相关风险和机遇方面的指标;	
	可持续相关目标	披露主体在可持续相关风险和机遇方面的业绩, 包括其实现目标所取得的进展, 目标既包括主体设定的目标, 也包括法律法规要求主体实现的目标	7

核心内容	参考披露内容	页码
《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》(IFRS S2)(2023)		
治理	/	披露实体用于监测、管理和监督气候相关风险和机遇的治理流程、控制措施和程序
	气候相关风险和机遇	披露适用于IFRS可持续披露准则要求的指标
	商业模式和价值链	披露气候相关风险和机遇对实体业务模式和价值链的当前和预期影响
战略	战略和决策制定	披露气候相关风险和机遇对实体战略和决策的影响
	财务状况、财务表现和现金流量	披露气候相关风险和机遇对实体财务状况、财务业绩和现金流量的当期及预期影响
	气候韧性	披露实体的战略和业务模式对与气候相关的变化、发展和不确定性的适应能力
风险管理	/	披露组织机构如何识别、评估和管理气候相关风险
	与气候有关的指标	披露气候相关的通用指标和行业指标
指标与目标	与气候有关的目标	披露为监测战略目标实现进展而设定的定量和定性气候相关目标, 及合规要求实现目标, 包括任何温室气体排放目标

全球报告倡议组织 (GRI) 指标索引

编号	内容	页码
GRI 2: 一般披露2021		
2-1	组织详细情况	10-11
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	4-5
2-3	报告期、报告频率和联系人	4-5
2-4	信息重述	4-5
2-5	外部鉴证	92-99
2-6	活动、价值链和其他业务关系	10-11
2-7	员工	81-89
2-8	员工之外的工作者	不适用
2-9	管制架构和组成	24-27
2-10	最高管治机构的提名与遴选	参见年报
2-11	最高管治机构的主席	26
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	24-26
2-13	为管理影响的责任授权	16, 25
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	6-7
2-15	利益冲突	参见年报
2-16	重要关切问题的沟通	18
2-17	最高管治机构的共同知识	6-7
2-18	对最高管治机构的绩效评估	26
2-19	薪酬政策	27
2-20	确定薪酬的程序	27
2-21	年度总薪酬比率	参见年报
2-22	关于可持续发展战略的声明	6-7, 17
2-23	政策承诺	6-7
2-24	融合政策承诺	6-7
2-25	补救负面影响的程序	计划未来采纳
2-26	寻求建议和提出关切的机制	18

编号	内容	页码
2-27	遵守法律法规	21, 28, 34, 39, 50, 70, 72, 81
2-28	协会的成员资格	12, 49
2-29	利益相关方参与的方法	18
2-30	集体谈判协议	不适用
GRI 3: 实质性议题2021		
3-1	确定实质性议题的流程	19
3-2	实质性议题清单	19
3-3	实质性议题的管理	19
经济		
GRI201: 经济绩效2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	12
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	42-43
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	87-89
201-4	政府给予的财政补贴	不适用
GRI202: 市场表现2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	81
202-2	从当地社区雇用高管的比例	计划未来采纳
GRI203: 间接经济影响2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	12, 56-69
203-2	重大间接经济影响	12, 47-69
GRI204: 采购实践2016		
204-1	向当地供应商采购的支出比例	计划未来采纳
GRI205: 反腐败2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	34-35
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	34-35
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	34-35

编号	内容	页码
GRI206: 反竞争行为2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
GRI 207: 税务 2019		
207-1	税务方针	参见年报
207-2	税务治理、控制及风险管理	参见年报
207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	参见年报
207-4	国别报告	不适用
环境		
GRI301: 物料2016		
301-1	所用物料的重量或体积	50-52
301-2	所用循环利用的进料	50-52
301-3	再生产品及其包装材料	50-52
GRI302: 能源2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	50-51
302-2	组织外部的能源消耗量	50-51
302-3	能源强度	50-51
302-4	减少能源消耗	50-51
302-5	产品和服务的能源需求下降	46-49, 52
GRI303: 水资源与污水2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	50-51
303-2	管理与排水相关的影响	50-51
303-3	取水	50-51
303-4	排水	50-51
303-5	耗水	50-51
GRI304: 生物多样性2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	49

编号	内容	页码
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	49
304-3	受保护或经修复的栖息地	49
304-4	受运营影响区域的栖息地中已被列入世界自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种	不适用
GRI305: 排放2016		
305-1	直接（范围1）温室气体排放	45
305-2	能源间接（范围2）温室气体排放	45
305-3	其他间接（范围3）温室气体排放	44
305-4	温室气体排放强度	44-45
305-5	温室气体减排量	45
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	45
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	45
GRI306: 废弃物2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	50-51
306-2	废弃物相关重大影响的管理	50-51
306-3	产生的废弃物	50-51
306-4	从处置中转移的废弃物	50-51
306-5	进入处置的废弃物	50-51
GRI308: 供应商环境评估2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	53
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	53
社会		
GRI401: 雇佣2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	85
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	83, 87-89
401-3	育儿假	83, 87-89
GRI402: 劳资关系2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	不适用

编号	内容	页码
GRI403: 职业健康与安全2018		
403-1	职业健康安全管理体系	87
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	87
403-3	职业健康服务	87-89
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	87-89
403-5	工作者职业健康安全培训	87-89
403-6	促进工作者健康	87-89
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	87-89
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	87-89
403-9	工伤	87
403-10	工作相关的健康问题	87
GRI404: 培训与教育2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	86-87
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	85-87
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	83
GRI405: 多元化与平等机会2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	26
405-2	男女基本工资和报酬的比例	参见年报
GRI406: 反歧视2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	81
GRI407: 结社自由与集体谈判2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用
GRI408: 童工2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
GRI409: 强迫或强制劳动2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
GRI410: 安保实践2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用



意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《中国光大银行2023年社会责任（环境、社会及治理）报告》。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进本行持续改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见，通过扫描二维码或以下方式反馈给我们：

地址：北京市西城区太平桥大街25号中国光大中心
邮编：100033
电话：86-10-63636363

谢谢！

中国光大银行
2024年3月

编号	内容	页码
GRI411: 原住民权利2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI413: 当地社区2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	90-91
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI414: 供应商社会评估2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	53
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	53
GRI415: 公共政策2016		
415-1	政治捐助	不适用
GRI416: 客户健康与安全2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	不适用
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI417: 营销与标识2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	72
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	计划未来采纳
417-3	涉及营销传播的违规事件	计划未来采纳
GRI418: 客户隐私2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	74-75

1. 您对本报告的总体评价是：

很好 较好 一般

2. 您对中国光大银行在创造经济价值领域的评价是：

很好 较好 一般

3. 您对中国光大银行在创造环境价值领域的评价是：

很好 较好 一般

4. 您对中国光大银行在创造社会价值领域的评价是：

很好 较好 一般

5. 您对中国光大银行在创造治理价值领域的评价是：

很好 较好 一般

6. 您对中国光大银行履行社会责任的其他建议？

衷心感谢您对中国光大银行的支持和帮助。





地址: 北京市西城区太平桥大街25号中国光大中心

总机: 86-10-6363 6363

邮编: 100033



光大银行官方订阅号



光大银行官方服务号



本报告采用环保再生纸制作