

# 中国民生银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治报告

## 目录

一、关于本报告.....	3
二、关于民生银行.....	3
三、ESG 管治.....	4
ESG 管治架构.....	4
ESG 管理策略.....	5
利益相关方沟通.....	6
环境篇.....	8
四、环境责任，绿色发展护生态.....	8
关注“双碳”机遇，践行绿色金融理念.....	8
应对环境风险，强化 ESG 风险管理.....	10
贯彻绿色运营，推行低碳办公.....	14
环境绩效指标.....	16
社会篇.....	19
五、以客为尊，用心服务创共赢.....	19
用心服务客户.....	19
支持民企小微.....	22
敏捷开放共赢.....	24
关注金融消费者保护.....	26
加强数据与信息安全管理.....	30
六、以人为本，人力资源促发展.....	33
保障员工权益.....	33
员工关爱关怀.....	34
护航健康安全.....	39
七、金融公益，情系民生暖社会.....	41
助力乡村振兴.....	41
参与社区共建.....	42
开拓公益慈善.....	42
推动文化公益.....	42
治理篇.....	44
八、稳健经营，强化合规控风险.....	44
强化合规管理.....	44
商业道德监督.....	45
防范洗钱风险.....	47
关联交易管理.....	48
深化采购合作.....	48
维护知识产权.....	50
附：联交所 ESG 指引索引.....	51

## 一、关于本报告

### 报告简介

本报告旨在披露中国民生银行股份有限公司（以下简称“民生银行”或“本行”）在环境、社会及管治（“ESG”）方面的管理及表现，以促进各利益相关方与本行进行充分的沟通。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2022 年年度报告》“企业治理”章节、《中国民生银行股份有限公司 2022 年度社会责任报告》以及载于公司网站的环境、社会及管治部分一并阅读，以帮助读者更全面地了解本行在环境、社会及管治领域的实践和成效。

### 涵盖期间

如无特别注明，本报告涵盖期间为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容向前后适度延伸。

### 报告范围

本报告的披露范围包含中国民生银行股份有限公司总部及各分支机构，部分数据的范围与口径参考了《中国民生银行股份有限公司 2022 年年度报告》。报告涉及数据的覆盖范围与计算方法已于报告中进行标注。

### 编制依据

本报告内容遵循香港联合交易所有限公司发布的证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（以下简称“《ESG 报告指引》”），编制内容索引载于本报告附录。本报告已遵守《ESG 报告指引》载列的“不遵守就解释”条文。

### 报告原则

本报告严格遵循《ESG 报告指引》之重要性、量化、平衡及一致性原则。

本报告内容经过系统的重要性评估，包括识别与本行相关的 ESG 议题，评估其重要性和相关性以及议题的范围，检视并回应利益相关方对本行 ESG 工作的关注。本报告涵盖与不同利益相关方相关的重要事宜。重要性评估以及利益相关方沟通主要参与渠道的细节内容在“利益相关方沟通”中披露。

本报告参考了适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行披露，并对其计量标准、方法、假设及/或计算工具、以及使用的转换因子（如适用）来源均已在相应位置进行了说明。本报告客观披露正面及负面信息，不偏不倚地呈报本行报告期内的 ESG 表现。本报告的编制方式与往年保持一致，若存在可能影响与过往报告作有意义比较的变更，均已在对应位置进行了说明。

### 确认及批准

本报告于 2023 年 3 月 27 日获本行第八届董事会第三十四次会议审议通过。

## 二、关于民生银行

民生银行于 1996 年在北京正式成立，是中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份

制商业银行，也是严格按照中国《公司法》和《商业银行法》设立的一家现代金融企业。成立以来，民生银行始终秉承“服务大众，情系民生”的使命，伴随着中国经济快速发展，砥砺前行，开拓创新，现已发展成为一家拥有商业银行、金融租赁、基金管理、境外投行等金融牌照的银行集团，是支持实体经济发展的一支重要金融力量，在英国《银行家》杂志 2022 年“全球银行 1000 强”中居第 22 位，在美国《财富》杂志 2022 年“世界 500 强企业”中居第 273 位。

2000 年 12 月 19 日，民生银行 A 股股票（代码：600016）在上海证券交易所挂牌上市。2009 年 11 月 26 日，民生银行 H 股股票（代码：01988）在香港交易所挂牌上市。上市以来，民生银行不断完善公司治理，坚持回归本源，强化基础服务，做大基础客群，聚焦重点区域，优化业务结构，创新商业模式和产品服务，保持了稳健向好的发展态势。

#### 企业文化

**使命：**服务大众、情系民生

**愿景：**长青银行、百年民生

**价值观：**以客为尊——诚信、创新、高效、共赢、稳健

**发展目标：**特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行

**战略定位：**民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行

报告期内，本行 ESG 工作获得政府部门、公益组织及主流媒体等第三方机构好评，并获多项荣誉。入选福布斯中国 ESG 50 榜单；位列万得 2022 年 ESG 评级 42 家 A 股上市银行第 1 名；获每日经济新闻主办的第十三届中国金鼎奖“年度 ESG 金融先锋奖”。

## 三、ESG 管治

本行致力于建立高水平的 ESG 管理体系，不断完善 ESG 治理架构，强化践行 ESG 理念，创新开展 ESG 实践，将 ESG 全面融入公司治理和经营管理，持续提升 ESG 管理水平。

报告期内，本行签署《负责任银行原则》，旨在通过主动对接可持续发展的国际标准，进一步履行可持续发展社会责任，推动经营管理转型升级和高质量发展，提升公司价值和品牌形象。

### ESG 管治架构

#### 董事会声明

本行董事会高度关注 ESG，将 ESG 事项提升至公司治理的重要位置，从决策、监督、执行各层级，保障 ESG 事项融入公司治理各环节。董事会全面监督 ESG 政策及规划的实施，持续完善 ESG 管制架构，通过定期审阅 ESG 报告和研讨 ESG 事宜，指导和监督管理层开展 ESG 相关工作，并依法合规开展信息披露，持续提升 ESG 披露质量。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，负责审议经济、环境和社会公益事业等方面履行社会责任的相关事项，向董事会提出专业意见和建议，并关注政策和规划的执行情况，监督实施效果，协助董事会督导经营层开展 ESG 相关工作。

2022 年 3 月，董事会及战略发展与消费者权益保护委员会审议通过《中国民生银行 2021 年度环境、社会及管治报告》，明确 ESG 管理策略、重要议题等内容。董事会在充分了解本行 ESG 工作成效与进展的基础上，将全球同业最佳实践作为 ESG 工作目标，会同管理层，在融资环境影响、消费者权益保护、绿色金融、普惠金融、商业道德等领域开展提升工作，于报告期内持续推动落实《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划（2021-2025）》《中国民生银行绿色金融发展五年规划（2021-2025 年）》《中国民生银行普惠金融五年发展规划（2021-2025）》，并定期听取相关工作报告，持续提升 ESG 质效。

## ESG 管理策略

2022 年是实施“十四五”规划的关键之年，民生银行也进入新一轮发展战略期的重要阶段。本行以《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》为未来全行转型发展的行动纲领，明确了“服务大众、情系民生”的使命、“长青银行、百年民生”的愿景、“以客为尊一诚信、创新、高效、共赢、稳健”的价值观、“打造成为一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行”的发展目标及“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”的战略定位。立足新发展阶段，本行积极推动 ESG 理念融入经营管理，不断提升 ESG 治理水平，切实履行环境责任，创造社会价值。

在环境层面，本行坚持绿色发展，围绕做优绿色金融的核心策略，发挥金融杠杆作用，助力实现“双碳”目标。本行防范环境风险，对高污染、高耗能行业限制信贷投放，对落后产能企业加快退出进度。本行聚焦节能减排、清洁能源、碳权交易、低碳科技、绿色生活等领域，搭建绿色金融生态圈，升级绿色金融产品体系，持续加大战略投入；倡导绿色办公，践行绿色运营，并通过绿色采购推动供应商履行环境与社会 responsibility。

在社会层面，本行加强产品创新，加大数字化产品应用，优化服务质量，注重消费者权益保护，不断提升客户体验，用心服务客户。本行重视人才发展，保障员工合法权益，以员工发展为导向，精准科学选人用人，加强青年人才培养激励，为员工提供更加广阔的学习、成长空间，帮助员工实现个人价值；积极承担社会责任，践行普惠金融，支持乡村振兴，在公益事业方面持续投入、深耕细作，不断加强与社区沟通，支持社区发展，创造社会价值。

在治理层面，本行进一步加强党的领导与公司治理有机融合，不断完善由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡”的公司治理机制，积极探索建设符合民生特色的现代公司治理体系。本行持续健全全面风险管理体系，加强内控合规管理，高效推进公司廉洁体系、反洗钱合规体系建设，不断健全信息披露机制，推动建立良好的利益相关方沟通机制。

## ESG 工作机制

本行持续完善 ESG 工作机制，确保各项业务相关的 ESG 风险得到妥善管理、ESG 责任得到切实履行。本行从战略规划高度推动 ESG 工作，建立了“决策层—管理层—执行层”三级工作机制，成立由董事长担任组长、行长担任副组长的 ESG 领导小组，设立由相关部门组成的 ESG 工作组，分别从统筹规划、协调推进和落地实施三个层面管理和组织 ESG 工作。

## 利益相关方沟通

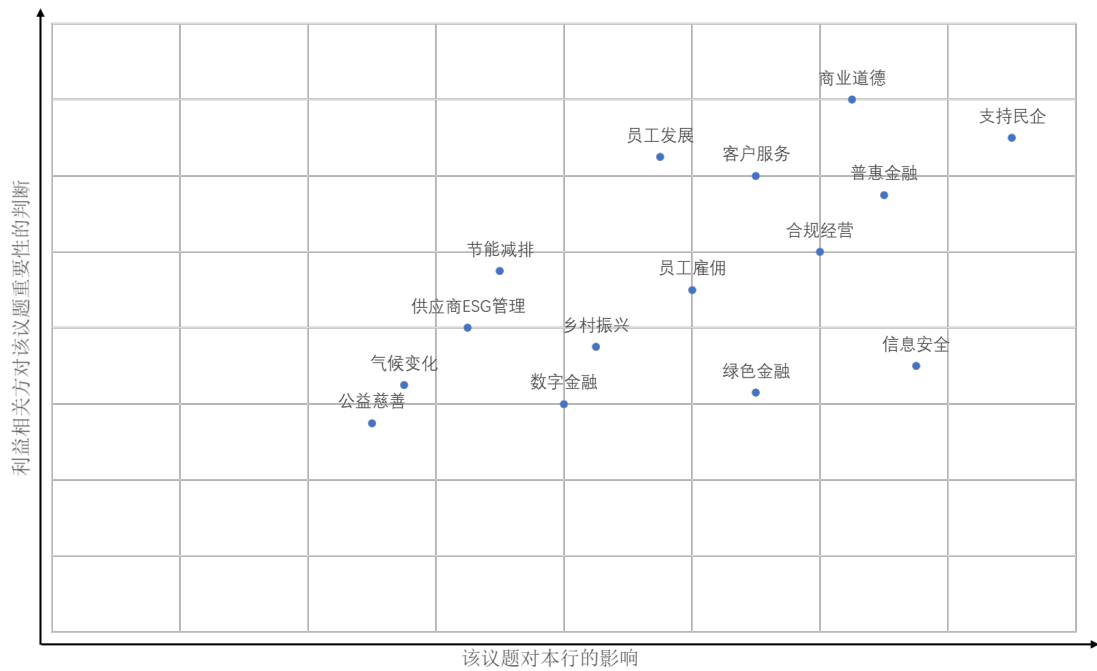
本行积极开展与利益相关方的沟通，通过设置长效沟通机制及时了解利益相关方的诉求并积极回应，将其重点关注的 ESG 议题作为本行行动方向和报告披露的参考。本行参考 ESG 报告指引，基于自身业务特点，结合利益相关方群体特性，设置了不同的沟通渠道，了解其重点关注的 ESG 议题。下表列示了本行主要利益相关方、重点关注的 ESG 议题以及对应的沟通渠道。

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
政府监管部门	支持民企、合规经营、绿色金融、客户服务、乡村振兴、商业道德	政策咨询、工作汇报、信息披露、常规检查、监管机构会议、碳核查
投资人/股东	合规经营、绿色金融、客户服务、员工发展、数字金融、商业道德	公司股东大会、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	客户服务、数字金融、合规经营、商业道德、信息安全	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访
员工	员工发展、员工雇佣、数字金融、节能减排、气候变化	职代会、员工活动、员工幸福指数测评
社区及非政府组织	支持民企、绿色金融、普惠金融、乡村振兴、公益慈善	志愿者活动、社区宣教、环保行动
供应商	供应商 ESG 管理、合规经营、商业道德、节能减排	公开招标程序、供应商评审、供应商热线

报告期内，为了更深入和全面地了解内外部利益相关方对本行 ESG 议题重要性的反馈，本行针对股东及机构投资者、客户、供应商及员工等利益相关方开展了问卷调研，邀请各方从自身角度评价各项 ESG 议题的重要程度，此次问卷调研作为日常沟通渠道反馈的补充，为本行 ESG 议题重要性评估提供了帮助和指导。

本行基于 ESG 报告指引，结合公司董事会、管理层、员工和主要外部利益相关方的关注及建议，识别和评估了与本行相关的十五大重要 ESG 议题，排序如下：“支持民企”“商业

道德”“普惠金融”“客户服务”“合规经营”“员工发展”“信息安全”“员工雇佣”“绿色金融”“乡村振兴”“节能减排”“数字金融”“供应商 ESG 管理”“气候变化”和“公益慈善”。各个议题所包含的内容在本报告中均有系统阐述。



2022 年度民生银行重要性议题矩阵

## 环境篇

### 四、环境责任，绿色发展护生态

本行高度关注环境保护和气候变化，积极响应国家建设美丽中国的倡议及“30·60”碳达峰、碳中和目标，主动识别“双碳”政策带来的风险和机遇，推动绿色金融发展战略落地，支持绿色、低碳、循环经济。本行高度重视绿色发展相关战略，将绿色金融及 ESG 管理作为五年发展规划的重要内容和方向。董事会承担绿色金融主体责任，积极部署绿色金融、气候风险及 ESG 管理工作，审议绿色金融战略规划，定期听取绿色金融执行情况报告、ESG 管理等重要事项报告，监督执行落实情况。

**完善绿色金融顶层设计，健全绿色金融政策制度。**本行制定《中国民生银行绿色金融管理办法》，明确全行绿色金融管理体系及董事会、高级管理层、相关部门和经营机构的职责分工和管理要求；成立绿色金融委员会统筹本行绿色发展，并将 ESG 理念纳入核心价值观。健全包括绿色信贷管理、绿色金融统计、碳排放权质押担保等方面在内的基本制度，规范绿色金融管理体系与工作内容，完善绿色业务认定标准、流程、口径、范围等，明确碳排放权质押业务适用范围，助力绿色信贷业务发展。

#### 制定印发《中国民生银行绿色金融管理办法》

- 明确了绿色金融管理体系：
  - 董事会承担主体责任、高级管理层负责组织实施；
  - 相关部门牵头推进三大绿色金融领域：业务支持、风险管理、自身表现；
  - 各级经营机构负责执行落实。
- 规范董事会、高管层及各部门在绿色金融方面的职责分工、流程管理、内控要求、数据统计等工作。
  - 董事会战略发展与消费者权益保护委员会：负责审议全行绿色金融战略、绿色金融目标、绿色金融报告，监督与评估全行绿色金融战略执行情况；
  - 董事会风险管理委员会：负责绿色金融相关风险工作；
  - 董事会薪酬与考核委员会：负责将绿色金融实施情况纳入高级管理层绩效考核；
  - 董事会审计委员会：负责绿色金融相关审计工作；
- 成立绿色金融委员会：在执行层面成立绿色金融委员会，由行长牵头，相关部门组成常任委员及秘书处，统筹推进本行绿色发展。
- 规定了 ESG 相关合规和风险管理要求：对于指定业务，要求目标客户具备“治理规范”等特点。

### 关注“双碳”机遇，践行绿色金融理念

本行围绕“降碳、减污、扩绿、增长”的主线，落实国家绿色金融、气候投融资、碳减排、煤炭清洁高效利用、设备更新改造、制造业中长期贷款投放等政策要求，统筹推进绿色金融发展和投融资布局，加大绿色金融领域信贷投放，切实服务实体经济，促进本行高质量、可持续发展。



## 可持续发展产品与服务创新

本行积极支持对环境友好的融资需求，迭代可持续发展、绿色金融产品体系，全方面满足绿色发展所需的资金支持。

**绿色金融品牌建设。**2022 年，本行在“峰和”系列绿色金融产品体系基础上进一步加强对新能源、碳减排等绿色金融重点领域支持力度，支持“减排贷”“光伏贷”等产品创新与模式创新；针对新能源行业客群组织开展“风光无限”系列活动，加强绿色金融品牌建设。

**绿色产品创新。**本行积极支持对环境友好的融资需求，实现绿色债券、可持续发展挂钩债券业务的突破，支持碳减排领域项目贷款融资，联合推出了“农户光伏”等创新产品以支持企业、农户低碳转型，并承销发行广西壮族自治区首单绿色债务融资工具。

**碳交易产品创新。**全国碳市场正式启动上线交易以来，本行以碳交易结算服务为基础，持续加强综合服务创新。2022 年推出“碳路前行”综合服务方案，并携手国网英大集团共同推出业内首创面向中小微企业的“民生碳 e 贷”产品。截至 2022 年末，“民生碳 e 贷”已获批国网上游供应商订单融资批量授信 35 亿、实现贷款投放约 1 亿。

**研发 ESG 系列指数。**持续丰富“民生银行 ESG 系列指数”及相关产品，创新研发“民生银行乡村振兴系列指数”。该系列指数一方面助力投资者获取全球可持续发展企业的投资收益，另一方面间接投资于更注重环境保护、社会发展的企业。截至 2022 年 12 月末，产品销售规模已达 215 亿元人民币。

### 【案例】绿色金融综合服务

针对某大型电商客户 ESG 方面诉求，本行为客户制定了 ESG 价值提升咨询服务和绿色行动方案，并匹配了定制化金融服务方案。方案提出了价值提升分析与相关建议，制定了包括新能源运输体系、分布式光伏战略、环保包装及去塑化、低碳经营等维度的未来绿色行动方案，并针对客户绿色发展中的投融资需求，提供“绿投通”“绿融通”以及绿色资源共享等服务，提供定制化绿色金融服务方案。截至报告期末，本行通过“赊销 E”产品服务实体经济，为该客户上游 23 户供应商提供优质金融服务。

## 绿色金融实践

**绿色信贷规模实现稳步增长。**对于属于绿色信贷范畴，符合国家发改委《绿色产业指导目录（2019 年版）》六大绿色产业的信贷项目积极支持；对于高污染、高耗能的资源型行业以及产能过剩行业实行差异化管理，推动产业结构调整升级。截至 2022 年末，绿色信贷余额为 1,799.12 亿元，比年初增长 725.95 亿元，增速 67.65%；绿色融资余额 2,274.15 亿元，比年初增长 870.78 亿元，增速 62.05%；节能环保产业贷款余额 296.86 亿元，在全部绿色贷款中占比 16.5%。在本年度由监管部门组织的 21 家主要银行绿色信贷自评价中，本行排名大幅提升。

绿色信贷节能减排量折算	2022 年
折合节约标准煤（万吨）	319.12
折合减排二氧化碳当量（万吨）	466.08

折合减排化学需氧量（万吨）	50.70
折合减排氨氮（万吨）	1.06
折合减排二氧化硫（万吨）	9.55
折合减排氮氧化物（万吨）	3.09
折合节约用水量（万吨）	89.00

**绿色债券积极深化参与。**截至 2022 年底，本行投资绿色债券余额共计 422.26 亿元，较 2021 年同期增长 120.88 亿元。本行通过产品创新积极落实金融支持科技创新、促进共同富裕、推动绿色发展等国家战略部署，共承销发行各类创新型债务融资工具 23 只，规模达到 152.90 亿元，其中支持承销绿色发展类债券 6 只、规模达到 31.50 亿元，募集资金用于低碳节能等绿色项目，并帮助 6 家企业发行人以绿色、低碳、可持续方式发展。

本行积极落实国家战略，用心服务实体民生，持续加大对各类经济主体绿色低碳转型金融服务支持力度，积极参与亚洲金融协会、银行业协会绿色金融业务交流、典型案例评选，与外部机构开展气候风险、ESG 等主题研讨，助力各行业实现节能减排。荣获中国银行业协会绿色信贷专业委员会授予的“绿色银行评价先进单位”、上证交易所授予的 2022 年度优秀债券投资机构奖项、香港品质保证局（HKQAA）颁发的两项绿色金融大奖。被中国新闻社评为“2022 年度低碳榜样”，获得每日经济新闻“年度 ESG 金融先锋奖”、绿色金融 60 人论坛“最佳金融机构奖”、华夏时报“2022 年度绿色金融服务银行”等荣誉。

## 应对环境风险，强化 ESG 风险管理

本行秉承“稳健 审慎 全面 主动”的风险文化，持续完善全面风险管理体系建设，确保风险管理覆盖全机构、全业务、全流程、全类别风险。本行建立了健全的风险管理架构，形成职责清晰、相互制衡的运行机制，并构建了全面风险管理三道防线，明确三道防线的范围及责任，落实全流程、全覆盖的风险管理。同时，完善风险偏好、策略、政策三层管理体系，通过行业限额管理系统实现机控管理，优化风险管理政策和程序，强化主要风险类别的专业化、精细化管理，加强欺诈风险、模型风险等新兴风险防控。

本行强化风险管理关键环节，优化制度管理机制，完善工具体系建设，开展风险管理报告并推进风险管理系统和数据质量提升，完善健全公司智能风控体系，强化数据治理，推进风险数据加总能力建设。同时，优化风险团队和人才建设，增进全员风险管理责任意识，提升风险管理人员专业化水平。

报告期内，本行通过线下培训、线上直播、集中授课等多种方式，开展了风险偏好、风险策略、行业组合限额管理、巴塞尔协议III实施、有效风险数据加总和风险报告、非零售客户关联图谱分析平台、外部平台风险管理系列课程等 10 场培训，参加培训的人员共 7,735 人，提升了全行风险管理专业化水平。

## ESG 风险管理体系

本行关注 ESG 风险管理，建立了覆盖集团所有子公司、经营机构及各个业务种类（包括投资、融资业务）的 ESG 风险全流程管理体系，并建立了母行与子公司、总行与分行、行内收集与行外第三方采集的 ESG 风险多维度、立体式的信息收集机制，明确在尽职调查、合规审查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等环节，执行 ESG 风险监管要求，加

强对拟授信、拟投资客户、项目的 ESG 风险管理，坚持环境评价“一票否决制”，持续跟踪监测，并根据其 ESG 风险变化情况，及时采取相应的风险缓释措施和预警处置措施。

本行建立了覆盖投融资业务 ESG 风险的识别、动态评估、敞口管理与名单制管理机制，持续强化投融资全流程风险管控，对拟授信、拟投资项目严格执行 ESG 风险评估审查，实行环保“一票否决制”。统筹落实国家绿色发展与能源安全战略，坚持“总量控制、结构调整”原则，实行差异化信贷政策，落实高碳行业有序转型要求；开展高碳排放行业压力测试，增强风险预判能力，前瞻性建立风险暴露与处置机制；逐步压缩退出“两高一剩”行业低效、落后企业及产能，通过“白名单”方式适度增加节能减碳、产业升级、安全高效等领域支持力度，稳步推进信贷结构绿色化转型及客户与资产的“双优化”。

## 细分行业的信贷政策

本行制定了分行业的信贷政策、授信指引、环境和社会风险评估标准及合规审查清单；通过信贷项目所属行业，识别对应的 ESG 风险，差异化管控高耗能、高污染、产能过剩行业的信贷投放。

在信贷政策方面，本行制定了覆盖能源行业、交通运输业、农林牧渔业、采矿业、油气行业、原材料行业等 50 多个重点行业以及清洁能源、清洁生产、节能环保、基础设施绿色升级、生态环境、绿色服务以及生物多样性保护等重点领域的信贷政策，明确差异化授信策略、准入标准和风控要点等相关要求，持续促进行业绿色升级，进一步助力提升先进产能竞争力。

### 重点行业信贷政策中对 ESG 风险的防控

行业	ESG 风险防控相关内容
能源行业相关的信贷政策	明确总体策略、准入标准、风控要点，并结合国家碳减排支持工具及煤炭清洁高效利用再贷款政策导向，制定差异化信贷政策。积极支持清洁能源，择优支持传统能源行业龙头、先进企业在节能减碳、产业升级、减量置换、兼并重组等领域的融资需求，加快低效落后企业及产能退出。明确对存在环境影响评价及污染物排放不达标、生态保护及移民安置不落实、危险废物处置不到位等涉及 ESG 风险的项目不予提供信贷支持。如：要求水电项目须落实移民和生态保护方案，选址不得位于禁止开发区域；火电项目须防范环保成本上升风险以及新能源技术快速发展对于传统火电的替代风险；焦化项目须防范环保指标不达标、缺乏《排污许可证》的环保风险。
交通运输业相关的信贷政策	在安全、节能、环保等方面，要求授信客户符合国家相关规定和标准，并建立与其规模相适应的环境保护与监管系统，定期开展环境质量监测活动。如：对涉及危险化学品的仓储物流企业及项目不予提供信贷支持。
农林业相关的信贷政策	在农业生产领域，支持主要农作物生产基地、产业化经营的绿色食品生产基地龙头企业和优质企业，具备规模优势、品牌效应、纳入农业等主管部门公布名单的农业产业化龙头企业。在养殖领域，支持符合环保标准、拥有严格完善的疫病防治体系、质量检验控制体系的一体化的大型养殖企业。在渔业领域，支持实现规模化、集约化、可持续

	<p>发展、技术成熟先进、产品市场需求量较大并拥有适宜养殖的优质水域资源的水产养殖企业，全国排名前列的渔场和渔企。在林业领域，支持资源条件突出、具备规模化经营能力、国家及地方政府优先支持的林木育种及造林的政府主导项目。在农副食品加工领域，支持细分行业排名前列、技术设备先进、产业链条完整、上下游稳定、具备质量保障和抵御价格波动风险能力的大型农副产品加工企业。</p> <p>明确对存在潜在食品安全隐患、生产场所环境不达标、安全生产检测不合格、媒体及社会舆论有争议的企业不予提供信贷支持。</p>
采矿相关的信贷政策	<p>明确规定授信客户需落实立项、环保、排污、安全、土地等合规手续；矿山采选企业须取得采矿许可证、资源储量核实报告、矿长安全资格许可证、民爆物品使用证等核心证照；对列入工信部淘汰落后产能企业名单内的，开采条件恶劣、品位低下的采矿企业，不予提供信贷支持。</p>
油气相关的信贷政策	<p>对存在安全生产隐患、产能规模和环保不达标的客户或项目不予提供信贷支持。</p>
原材料相关的信贷政策	<p>明确要求以煤或石油为原料生产的授信客户防范环保及排污风险，对环保不达标、能耗成本高的企业不得新增授信。</p>
生物多样性相关的信贷政策	<p>在年度信贷政策中将生物多样性信贷政策作为单独板块，明确要求以自然承载力为基础，以保护优先、自然恢复为主的原则，遵循生物多样性公约、湿地公约、濒危野生动植物种国际贸易公约等相关条约，持续加强对山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、野生动植物保护、渔业、湿地保护、自然保护地、生物多样性就地和迁地保护、生物多样性保护重大工程、生物遗传资源保护和惠益共享等基因、物种、生态系统多样性保护方面的金融支持。将生物多样性风险作为重要风险类别，纳入全面风险管理框架，建立行业、区域、项目层面生物多样性风险防控机制，在信贷准入等全流程风险管控中，考虑生物多样性保护因素，密切关注相关项目对生物多样性的影响，开展投融资活动引发的生态足迹的识别、评估，规避和控制由于生物多样性因素引发的相关风险，建立风险缓释措施，全面提升生物多样性风险的治理和防控。</p>

## ESG 风险的评估流程

**授信尽调环节，识别 ESG 风险。**本行进一步明确了关于 ESG 风险的授信调查要求，须在调查报告中明确是否为涉及环境、社会 and 治理风险的客户，并要求对应开展风险评估。ESG 尽职调查内容包括但不限于：劳动和工作条件、爆炸物和化学品管理、污染预防和控制、社区健康和安安全、土地征用和非自愿迁移、生物多样性保护和可持续自然资源的管理、尊重少数民族文化与习俗、文化遗产保护、供应链上的环境和社会风险、申请人的环境和社会风险评估及管理系统情况等。为确保调查情况真实、可靠，在 ESG 风险识别环节结合主管部门、行业协会、征信机构、监管部门、媒体等渠道的信息交叉验证与分析。

对不符合国家产业政策的落后产能企业，以及在环保、质量、安全、技术等方面不达标、存在重大环境和社会风险企业，本行明确严禁新增客户准入，并压缩退出存量客户。对于

社会和环境友好型的企业，本行利用数据化手段，通过简化流程、充分授权等方式，不断提高服务效能。

**授信审查环节，估测 ESG 风险。**本行明确要求须对客户（项目）资料的完整性、合规性和有效性进行逐一审查，在此基础上评判客户是否存在重大环境和社会风险，并要求在调查报告中需明确出具对客户（项目）环境和社会风险的尽职调查意见。

**授信审批环节，评价 ESG 风险。**本行先后制定下发动力电池、储能行业、垃圾焚烧发电、新能源乘用车等绿色发展领域的审批指引，鼓励分行拓展相关业务，并对煤炭、钢铁、煤电等产能过剩行业实行白名单管理机制，严格对“两高一剩”行业进行风险控制。对存在重大环境和社会风险的客户在审批过程中原则上均不予通过。例如，2022 年下发的《光伏发电行业授信审批指引》中规定，光伏发电项目审批时应重点关注环保相关情况，涉及合规红线的项目执行“一票否决”。

#### 【案例】两高一剩行业授信否决案例

某纺织公司向本行申请综合授信，所属行业为棉印染精加工，属于“两高一剩”类行业。经对该企业开展进一步尽调，并结合主管部门、行业协会、征信机构、监管部门、媒体等渠道的信息交叉验证与分析，发现申请人最近年度因超标排放含重金属废水案涉嫌环境污染犯罪被查处，存在较大环保风险，因此否决了该笔授信申请。

#### 【案例】湿地生态修复区建设项目审批案例

某项目公司运营一体化综合治理项目，涵盖土地整治服务，土壤污染治理与修复服务，水环境污染防治服务等多种业务。该公司向本行申请项目贷款融资用于某生态修复区项目建设。经初步尽调，项目合规要件和审批手续完备，环境影响评价等方面符合国家政策监管要求。该项目属于绿色信贷范畴，符合国家发改委六大绿色产业中的生态环境产业范畴。通过数据化手段简化追加尽调流程，经查询项目主体的工商、法院、互联网等信息，无异常情况。因此，同意给予项目公司贷款。

## 应对气候变化

本行全面贯彻国家“双碳”战略，积极应对环境与气候变化带来的发展机遇和风险挑战，每年度，本行都会根据国内外最新形势及国家政策导向，分析环境、气候变化带来的机遇和挑战，制定相关行业信贷政策，完善环境、气候风险管控要点，紧抓业务机会，全面加强环境、气候风险管理，推动绿色可持续发展。

**明确气候风险管理要求。**本行董事会定期听取高管层就风险偏好、风险策略落实情况（包括气候风险管理情况）的报告。经董事会审议，将应对气候变化纳入绿色金融五年规划、年度风险偏好、风险策略、信贷政策及绿色金融管理基本制度，明确气候风险管理目标、分步实施措施及有关要求。在制度层面，《绿色金融管理办法》明确将气候风险纳入全面风险管理体系，董事会每年在全行风险偏好中明确气候风险管理要求，并在年度策略中细化气候风险相关举措要求。

**气候风险敏感性压力测试。**2022 年，本行继续开展了气候风险敏感性压力测试。测试以 2021 年末为基期，期限 9 年；测试范围从 2021 年 3 个高碳行业扩展至 2022 年 8 个高碳行业，评估在实现双碳目标下应对转型风险能力，考察高碳行业企业碳排放成本上升对本行

持有的高碳行业信贷资产质量和资本充足水平的影响。本行顺利通过轻度、中度、重度压力测试，符合监管要求，风险整体可控。

## 贯彻绿色运营，推行低碳办公

本行践行低碳环保、节能减排的可持续发展理念，在严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等国家相关法律法规的基础上，多维度实行节能减排，提升员工环境保护意识，落实各项绿色办公措施，支持创新绿色发展。

### 绿色运营

本行把节约资源、环境保护的理念贯穿于业务运营的全过程和各个方面，以达到经济效益、社会效益和环保效益的有机统一，实现可持续发展。全面推进绿色运营体系建设，制订和实施相应的绿色运营制度，建设高协同、强支撑、智能化的大运营平台，聚焦智能运营、数字化运营，通过数字化转型为客户提供高效、便捷和绿色的线上服务，不断创新线上产品，提升线上平台月活用户数和支付业务交易规模，以减少业务纸张的使用和人员出行等各类资源消耗。2022 年，本行推出“以数据为驱动”的新型“账户机器人”账户运营模式，作为数字化转型的标志性产物，“账户机器人”引入大数据、OCR 智能影像识别、RPA 模拟作业、远程见证等多项前沿技术，为客户提供智能化审核、前置化风控、便捷化交付和自动化报送的开户服务体验；同时，推出全新线上企业信息自助变更服务通道，在北京、西安、成都、深圳分行试点上线，实现客户“足不出户”即可在网银端完成变更业务办理，减少线下往返，进一步落实绿色运营。

**新型智能机具全新布设。**具备人脸识别、音视频采录、多维身份认证、多卡证识读、大额快速现钞存取、票据鉴伪等功能的新型智能机具，支持人机便捷交互的多场景业务服务，整体对客一站式服务解决率约为 50.7%，为客户带来便捷、舒适、智能的用户体验。

**智慧银行体验店智慧引领。**本行现已有六家“智慧银行体验店”面客服务，全面创新银行网点客户智能体验，让金融科技服务更易触及，拓展新模式路演、新产品孵化、新技术落地，搭建了科技技术能力与金融服务相融合的全面展示窗口，持续保持高度客户影响力及品牌宣传热度。

**开展集中运营。**本行持续优化运营模式，深入开展运营业务集中，全面提升业务集约化、规范化和数字化水平，有效减轻网点人员作业压力，节省客户排队等待时间。同时，客户可自助快捷预约业务、一键联系办理人员、实时查看业务进度，有效避免客户往返，提升服务感受。

**推动文档信息化建设。**实现多门类业务档案的在线管理和利用服务，有效提升业务拓展和内外外部检查等工作的运营效率，大幅减少纸张使用以及相关人员的出行。

**践行绿色宣传。**本行办公场所宣传渠道绿色管理，在本行各机构、网点、办公区增设立式电子广告屏，内宣广告均通过此渠道发布，包括形象宣传片、业务宣传视频、短视频、海报、易拉宝、平面广告等宣传素材。

## 绿色办公

本行始终坚持绿色办公，减少能源资源消耗，积极履行环境责任。严格按照国家和地方《公共建筑节能设计标准》开展绿色银行建设工作，修订完善《中国民生银行办公区域装修设计导则》，将绿色、节能、环保理念深入贯彻至办公场所和营业网点的建设施工过程中，减少资源消耗和温室气体、废水、生活垃圾和有害废弃物等的排放。印发《中国民生银行能源管理办法》《中国民生银行节能管理办法》《中国民生银行绿色办公管理办法》三项制度，促进节能管理，提高能源利用效率。报告期内，本行搭建能源管理体系，加强节能管理、节能技术改造，以改善节能减排效果。同时，本行全面落实“敏捷开放的银行”战略定位，鼓励灵活办公和弹性办公，积极推行线上会议模式，报告期内共召开线上会议 103,028 场，其中云会议 57,163 场、集成视频会议 2,983 场，飞书音视频会议 42,882 场。

**场地设计：**要求新建办公楼在场地设计阶段尽可能保留和利用已有资源，减少对场地环境的破坏。

**建筑材料：**办公楼及营业厅内主要功能区域的主材选用铝板、不锈钢板、LVT 石塑地板等硬质无机、具有良好环境兼容性的绿色材料。

**照明系统：**门厅、前室、公共走道等处的照明采用声光控延时自熄开关控制或智能照明控制系统分区分组控制；灯具光源主要采用 LED 灯；各房间、场所的照明功率密度值（LPD）低于现行国家标准《建筑照明设计标准》（GB50034-2013）规定的目标值。

本行倡导勤俭节约，反对铺张浪费，通过刊发倡议书、设置滚动宣传栏、张贴海报等方式强化宣传教育，培养员工勤俭节约的习惯。报告期内，本行实施了合理的节约能源资源、二氧化碳排放控制、污染物控制相关措施，持续开展能源资源及碳排放计量、统计、分析等工作。对于资源使用，本行不定期开展检查，对违反规定的员工、部门进行通报；加大对各网点用电情况排查力度，认真梳理用电支出明细，对于明显高出能效平均值的网点进行查问和监督。本行采用市政管道用水，在求取适用水源上没有任何问题。

2022 年，根据国家发展改革委及北京市发展改革委关于开展 2022 年全国及北京市节能宣传周活动的工作部署，本行开展了节能宣传周活动，向全体员工推送微信公众号学习文章，倡导员工学习相关节能知识，了解节能减排的重要性与紧迫性；同时，本行利用各办公区电子宣传屏等媒体平台滚动播放节能工作的政策、措施及法律法规，并在员工餐厅播放节能宣传视频，培养全员节能降碳意识。

**完善制度建设：**启动能源管理办法、绿色办公管理办法、节能管理办法等制订工作，建立激励机制和节能奖惩制度。

**制止餐饮浪费：**坚决制止餐饮浪费行为，响应“光盘行动”倡议，营造浪费可耻、节约光荣的良好氛围。

**固定资产管控：**对固定资产的购置、使用、保管、维修、调拨、盘点、处置回收等环节进行全流程管控，尽可能通过维修、保养延长固定资产更新周期，提倡废弃办公用品回收，提高使用效率，减少资源浪费。

**节约用纸：**充分利用 OA 系统发布通知、公告，提请行政、财务、人事、固资等事项审批，严格控制纸质文件打印/印刷数量；办公用纸双面打印或重复利用，草稿文件尽量使用单面废纸起草。本行坚持绿色、协同的办公理念，内部会议推行使用无纸化会议系统，实现会议材料的在线查看、批注、分享、投屏等功能，在提高会议效率、实现信息共享的同时，最大限度地减少纸张使用，为保护环境、履行社会责任贡献力量。

**节约用水：**在满足基本使用要求的基础上控制各个水龙头的出水量，加强用水设备维护管理，更换节水水龙头，及时解决供水故障，杜绝跑、冒、滴、漏和长流水现象。

**节约用电：**使用计算机、打印机、复印机等办公自动化设备时，要求尽量减少待机消耗，长时间不用和下班后要求及时关闭；全面选购照明节能设备，减少照明设备电耗，于每日下班后定时关闭公共区域照明设备；在使用中央空调时将室内温度控制在 25 度左右，降低能耗。

**车辆管理：**推广绿色出行理念，按时保养车辆，减少车辆部件非正常损耗，并定期向驾驶员开展节油培训。

## 环境目标

**节能减碳目标：**加快能源管理体系的搭建，持续加强全行节能管理，通过节能技术改造项目，降低能源的消耗，已达到降低二氧化碳的排放，继续做好总行本级绿色创建工作，积极配合本行绿色金融专业委员会相关工作。受不可控外部因素影响，能源管理体系认证未能如期开展，本行将持续推动能源管理体系认证工作。

**减废目标：**本行 2022 年减废目标已达成。2023 年，本行将持续实施垃圾分类及回收，认真做好危废处理，确保有害垃圾 100%合规处置，力争同比上年度下降 10%瓶装水采购量。

**节水目标：**本行 2022 年节水目标已达成。2023 年，本行将继续大力宣传国家节水行动方案，达到全员树立节水观念，养成节水习惯，自觉节水，减少水资源的浪费。

## 环境绩效指标

### 排放物

指标 <sup>1, 2</sup>	2022 年汇总
废气排放 (吨) <sup>3</sup>	0.573
氮氧化物 (吨)	0.556
二氧化硫 (吨)	0.017
温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨) <sup>4</sup>	84,327.29
直接排放 (范畴 1) (吨)	7,868.18
天然气 (吨)	5,380.61
煤气 (吨)	26.24
柴油 (吨)	13.15
汽油 (吨)	2,448.18
间接排放 (范畴 2) (吨)	76,459.12
外购电力 (吨) <sup>5</sup>	76,459.12
单位面积温室气体排放量 (范畴 1 和 2) (吨/平方米)	0.07
注：	



1. 环境类绩效数据统计范围仅包括总行办公楼及 42 家一级分行总部办公楼。
2. 计算排放物、能耗及废弃物密度时，办公场所面积统计范围仅包括总行总部办公楼及 42 家一级分行总部办公楼。
3. 基于本行业务性质，本行废气排放主要来源于公车车队产生的废气尾气，主要包括氮氧化物和二氧化硫。
4. 基于本行业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。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刊发的《2019 减排项目中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。
5. 香港分行温室气体排放量采用当地电力公司提供排放系数进行核算。

## 能源及水的消耗

指标	2022 年汇总
能源消耗（兆瓦时） <sup>1</sup>	152,168.01
直接能源消耗（兆瓦时） <sup>2</sup>	33,045.36
天然气（兆瓦时）	22,786.47
煤气（兆瓦时）	195.44
汽油（兆瓦时）	10,013.39
柴油（兆瓦时）	50.06
间接能源消耗（兆瓦时）	119,122.65
外购电力（兆瓦时）	119,122.65
单位面积能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.13
耗水量（吨）	711,221.25
单位面积水耗用量（吨/平方米）	0.63
注：	
1. 本行主要能源消耗来源为天然气、汽油、柴油、煤气和外购电力。	
2. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》提供的有关转换因子进行计算。	
3. 基于产品服务性质，制成品包装对本行不适用。	

## 废弃物管理

指标	2022 年汇总
有害废弃物总量（吨）	285.44
废铅酸蓄电池（吨）	258.21
有害废弃耗材（吨） <sup>1</sup>	27.24
单位面积有害废弃物弃置量（吨/平方米）	0.0003
无害废弃物总量（吨） <sup>2</sup>	20,897.32
生活垃圾（吨）	17,188.23
餐厨垃圾（吨）	3,451.52
办公设备废弃物（吨）	130.62
电子耗材类废弃物（吨）	7.17
电子产品废弃物（吨）	82.90
安保设备耗材类废弃物（吨）	33.87
安保设备废弃物（吨）	3.01
单位面积无害废弃物弃置量（吨/平方米）	0.02
注：	
1. 有害废弃耗材包括本行采购的硒鼓、碳粉、墨盒等，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算。	

2. 无害废弃物中的生活垃圾、餐厨垃圾根据垃圾清运单位提供的数据进行核算；办公设备废弃物包括办公桌、椅子、书柜、文件柜等弃置或处理的办公用品（有固定资产编号），根据每年实际报废情况数据进行核算；电子耗材类废弃物包括 U 盘、出纳机耗材、移动硬盘、鼠标、键盘，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算；安保设备耗材类废弃物包括本行采购的灭火器、对讲机、强光手电筒等，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算；安保设备废弃物包括本行弃置或处理的（有固定资产编号）门禁、监控等，按照每年实际报废情况进行核算。

## 社会篇

### 五、以客为尊，用心服务创共赢

本行立足“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”的战略定位，发挥服务民营企业、中小微企业的特色与优势，全面支持实体经济发展，积极践行普惠金融，不断探索创新业务模式，持续提升服务能力，加快全方位数字化转型，努力为客户提供数字化、专业化、综合化的金融服务，打造共生、共享、共赢的开放银行。

#### 用心服务客户

##### 提升金融服务可及性

为保障金融服务惠及更多欠发达地区，进一步扩大金融服务渠道覆盖面，本行在新布局分行的区域展开网点建设规划等相关工作，继续提升金融服务可及性。报告期内，本行境内分行级机构及网点共 2,608 家，其中一级分行（含香港分行）42 家，二级分行（含异地支行）105 家，实现了境内省、自治区、直辖市、计划单列市的全覆盖；支行网点及社区网点数量 2,461 家。线下渠道建设方面，填补城市新兴区域网点布局空白，完善线下销售网络，布放自助设备数 4,462 台，提升客户服务可及性。本行在农村地区发展合作商户，按照“协商合作、择优发展、风险可控”的原则设立惠农服务点，并布放电子机具（包括但不限于 POS 终端、智能终端、自助查询机等软硬件设备），在无网点布局的乡镇、农村地区，向客户提供助农取款、现金汇款、转账汇款、活期转定期、余额查询等基础金融服务，持续推进惠农业务。截至报告期末，已签约银行卡助农取款服务点 51 家，3 家助农服务点正在筹建中，服务客户 2.4 万余户。

自 2008 年 9 月起，本行累计投入 13.95 亿元，发起设立村镇银行 29 家，持续推动村镇银行坚守定位，深耕区域市场，提升服务水平，不断探索可持续、高质量发展的商业模式，取得良好社会效益和经营效益。2022 年末，本行村镇银行总资产 402.50 亿元，各项存款总额 342.67 亿元，各项贷款余额 251.37 亿元，累计服务各类客户 55.15 万户。

同时，本行加大线上渠道的服务支持力度，优化升级手机银行 APP，在转账汇款、存款理财、产品购买等多业务渠道改进服务提供，免去线下办理的麻烦，并适时推出更加符合客户需求的金融产品，持续提升客户服务能力。

2022 年，本行持续与其他行业头部平台的战略联盟创新合作，夯实“科技+金融”以及“生态+金融”的合作模式与服务理念，拓宽本行金融服务渠道。本行与头部电商开展合作，借助电商平台丰富的场景生态以及本行线上线下渠道，实现全场景、全旅程、全渠道服务客户，促消费稳经济，已服务近 200 万客户。与旅游头部平台合作，携手推出业内首张商旅主题联名卡借记卡—携程联名借记卡，将金融服务与生活场景深度融合，已覆盖 26,431 名持卡人，为客户提供旅游出行服务生态，给予更优质、更便捷的服务体验。

#### 普惠金融服务

本行积极贯彻落实国家宏观战略部署及监管政策要求。2022 年，按照《中国民生银行普惠

金融五年发展规划(2021-2025)》制定小微金融暨普惠金融年度工作计划，深入推进机制体制优化，加快推进数字金融创新，提升可持续发展能力与服务质效，践行金融政治性与人民性，助力共同富裕。

报告期内，本行主要从以下几个方面深入践行普惠金融：

**完善体制机制：**充分发挥普惠金融管理委员会统筹职能，统筹落实全行普惠金融发展规划，在信贷政策、考核管理、专项激励、团队打造等方面加大投入，在各一级分行成立普惠金融委员会，推进分行普惠金融业务的管理和发展。

**推进产品服务创新：**丰富民生小微金融“商贷通、工贷通、农贷通、网贷通”产品体系，推出商户快贷、新版纳税网乐贷、增值贷等线上信用产品及光伏贷、棉农贷等区域特色业务，聚焦普惠金融客群深度经营，增强普惠金融服务能力。

**丰富移动端产品在线分销渠道：**搭建“我是小微企业”“我是农户”“我是个人经营者”“我是科创企业”专属融资渠道入口，支持面向个人、法人，有贷户、结算户等特定细分客群，开展多渠道线上触达，打造涵盖贷款、结算、资产、普惠信用卡、养老金的多产品全方位分销渠道。

**提升线上金融服务可及性：**发布“民生小微 App”2.0，针对小微企业、小微企业主、个体工商户提供更智能、更快捷、更简洁、更贴心、更友好的线上金融服务，搭建客群分类产品入口，深入推进线上线下一体化服务，打造综合化移动金融服务平台，支持小微企业用户体验线上全流程金融服务，构建绿色节能金融新模式，为用户提供便利。至年末，该 APP 用户数突破 100 万。

报告期内，本行累计发放普惠型小微企业贷款 6,256.97 亿元，“打造普惠金融新模式 数字化促进服务质效再提升”案例荣获中国普惠金融典型案例（2022）之普惠金融产品和服务创新案例。

## 适老化专属服务

按照中国人民银行印发的《移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案》以及相关标准要求，本行持续打造完善、简洁、易用、安全、智能的手机银行长辈版专属服务，持续加强网点适老化服务设施建设，设立专属电话服务，发挥社区网格化服务优势，优化老龄金融、非金融产品及服务。

### 网点适老化服务：

- 网点设置老年人专享“绿色通道”或“爱心窗口”，提供老花镜、爱心座椅等适老装置，提高老年客户服务体验；
- 推出多种多功能新型智能机具，可实现老年人的身份识别及一键转接功能，主动询问是否需要人工协助，自动转接远程协助人工坐席，为老年人的业务办理提供有力支持。

### 长辈版手机银行：

- 增加代销保险、手机号转账、一键绑卡、消保专栏与实时资产等功能，丰富适老化

**产品与服务：**

- 增加弹窗引导和浮层引导，推出语音搜索、语音朗读、语音交互与智能客服等智能化服务，提升长辈版专属服务的易用性；
- 提供账户安全锁、智能风控防诈骗等服务，优化安全键盘与默认屏蔽敏感信息展示，提升老年群体使用手机银行的安全感。

**专属电话服务：**

- 老年客户拨打 95568 可一键直达人工服务，系统智能识别 60 岁以上客户，免除语音导航和按键选择等环节，直接接入人工客服。

**丰富适老化金融产品及非金融服务：**

- 聚焦老年客户金融产品需求，提供包括“安心存”、结构性存款、稳健固收理财等低风险产品组合策略，同时提供更为详尽的金融产品解答，便于老年客户随时了解产品，满足客户的各项金融需求。
- 提供丰富的适老化非金融服务，组织老年课堂和金融知识宣传沙龙，举办才艺展示、专属出游、专属生日会、美发日活动、老照片修复、全家福摄影、社区联谊会等特色活动，使老年客户乐享品质生活。

## 普及金融知识

本行制定《2022 年度中国民生银行消费者权益保护教育宣传工作计划》，明确年度全行消费者权益保护教育宣传工作重点，守正创新、积极开拓，围绕重点群体知识需求，创新打造多渠道、常态化、适合不同客群的金融知识宣传活动。

**赋能重点客群。**针对老年客户客群，围绕金融适老化，制作“至简版”手机银行教育宣传漫画，布放于手机银行开屏页；分支机构扎根社区，聚焦老年群体，用典型案例重点讲授防范养老骗局、个人信息保护、适老化提升等与老年消费者密切相关的金融和法律常识。针对青少年和在校学生客群，在教师节、开学季、高考季等时间点，多地分支机构联合当地学校开展“金融知识进校园活动”，努力提升青少年金融素养。

**实体基地建设。**总行与分支机构合力打造金融教育示范基地，重点面向周边受众，尤其是个体经营者、农民工、老年人、青少年等群体，开展金融知识普及宣传教育活动，提升广大群众的金融风险识别能力和自我保护能力，防范金融风险。

**数字化宣传教育。**与“中国网老年大学”达成战略合作，开设“民生银行北京分行”宣教专区，上线金融知识课件 2 部和宣教视频 12 部，点击量达 100 万人次。通过线上与线下相结合的模式，使消费者逐渐具备良好的金融知识水平和技能，作出合理有效的金融决策，更好地维护自身合法权益。

**常态化开展消保宣传。**在所有支行网点建设公众教育区，普及金融知识；在业务办理场景/环节布放多种风险提示，提升客户金融风险防范意识；在官方网站、手机银行 APP、微信

公众号上建设“消保专栏”，全年累计发布以案说险、政策法规、金融知识等内容近 100 期。开展“服务重点群体，跨越数字鸿沟”金融知识普及城市接力活动，全年累计参与网点 800 余家，参与员工超过 1.5 万人，向消费者发布风险提示或以案说险 51 次，触达消费者 1,260 万人。开展反洗钱宣传教育活动，受众超 1,777.45 万人次。

本行在消保工作方面的实践获得高度认可，在“3·15”宣传周期间，获中央级和省部级主流媒体宣传近 400 余次，在 9 月金融联合宣传月活动期间，获中央级和省部级媒体宣传达 600 余次。

## 支持民企小微

作为国内首家由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，民生银行植根于民营经济，一直将“服务民营企业”作为自身战略定位。2022 年以来，本行继续坚定贯彻党中央、国务院有关决策部署，全面落实各项监管要求，重点围绕“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”三大战略定位，稳步推进服务民企各项工作有效落实，通过聚焦小微企业、中小民企、专精特新、战略民企等细分客群，分层分类开展金融与非金融服务，完善大中小微一体化综合服务体系，助力民营企业健康可持续发展。

## 支持民营企业

本行主要从以下方面全面落实支持民营企业的战略方针：

- 优化迭代服务中小民营企业的产品体系 3.0，不断完善中小企业权益体系，分批推动落地。
- 服务国家战略，助力产业升级。优先助力“卡脖子”、国家安全领域产业升级，补齐短板。
- 聚焦核心企业，延拓生态圈链。以战略客户核心企业为焦点和枢纽，加大优质信贷支持力度。积极发力战略客户生态圈链拓展，依托智能化、数字化、生态化产品推进中小微客户普惠金融服务。
- 赋能实体经济，布局新兴领域。坚定不移助力推进制造业强国，积极挖掘新能源汽车、绿色能源、新一代信息技术等领域的业务合作潜力，积极服务领军企业进行横纵向产业整合。
- 持续开展“园区万里行”活动，探索实践中小企业批量服务模式，强化客户全流程服务体验，有效提升服务质效。
- 为更好地服务民营企业，2022 年本行着力打造线上转型新平台，搭载“商贷通”“工贷通”“农贷通”“网贷通”四通产品，积极构筑服务生态。开发生态场景新产品，主动加强平台对接，持续引入外部数据源，形成纳税贷、政采快贷、关税保函等系列场景产品。围绕核心企业生态圈，场景化嵌入金融产品，服务产业链上下游客户。
- 截至 2022 年 12 月末，本行民营企业贷款余额 15,509 亿元，较 2021 年末增加 93 亿元；全行战略客群制造业贷款余额 2,370 亿元，较年初增长 630 亿元。

## 关注小微企业

本行持续推进小微金融经营管理模式创新，在政策制度、产品体系、平台对接、数据引入等方面持续优化，满足小微企业金融需求，推动小微金融高质量发展。

本行认真落实国务院出台的《扎实稳住经济的一揽子政策措施》，率先推出助企纾困“民二十条”，实施小微企业贷款延期还款应急方案，包括信贷投放增量、减费让利、稳贷续贷等五方面共 20 条举措，帮助小微企业纾困解难。制定关于明确部分地区小微企业贷款延期还款方案，主动为小微企业减费让利，减免小微企业贷款手续费；推出提供调整还款计划、延期还本付息、远程视频面签，及免开户手续费等“六免”服务；扩大小微信贷供给、重点区域信贷投放权限、小微信用类贷款产品供给及存量优质客户主动增额服务；为受外部环境影响较大的零售、餐饮等行业下调贷款指导定价，为小微企业注入金融活水。

本行推出调整还款计划、无还本续贷、延期还本、贷款变更选项等措施，简化“无还本续贷”相关办理手续，开通线上“自助转期”（即自助无还本续贷）服务，为助力小微企业复工复产起到了很好的纾解稳定作用。针对外贸行业小微企业，本行通过加强银政企担合作，借助国际贸易单一窗口与出口信用保险公司等优势资源，拓展快贷关税保函业务场景，为客户提供线上快速响应服务。

针对小微企业对于短期融资的迫切需求，本行主动加强与全国性和地方性融资信用服务平台的对接和信息共享，形成税务贷、结算贷、政采快贷等系列场景类产品，新增授信近 3 亿元，并成为首家对接发改委融资信用服务平台的全国性股份制银行。

本行积极为小微客户提供服务，截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款余额 5,490.51 亿元，较年初新增 442.36 亿元，本年增速 8.76%。

## 助力乡村发展

本年度，本行积极推进普惠金融发展与乡村振兴融合协同，大力创新金融帮扶典型模式，加快产品开发和模式创新，推出与全国棉花交易市场对接的“棉农贷”产品，助力棉农生产经营；升级“农贷通”业务模式，扩大垦区农户服务对象；推出“振兴贷”线上小额信用贷款，进一步加大对脱贫地区农户的贷款支持力度；推出面向浙江共富示范区农户的“共富贷”，支持种植业和海洋捕捞业的发展，助力共同富裕；积极探索“绿色+普惠”模式，通过与核心光伏厂商系统对接、数据互联，提升风控能力，实现了光伏贷从应用到放款、从发电收益监管到自动还款，以及贷后管理全流程的数字化。

助力农业发展方面，“全棉通”模式通过全国棉花交易市场进行系统直联，借助其系统数据分析、全程现场监管等能力，对轧花厂历史交易表现、棉花交易情况、货品总量、货品销售实施准确分析评估和有效监控，并给予轧花厂核定年度融资总额并向其提供籽棉收购专项融资。截至 2022 年末，全棉通模式累计拓客近 700 户，累计发放贷款 6 亿元。持续迭代“乳链通”产品，通过本行供应链系统和乳业核心企业 ERP 系统直联，将业务信息的定向推送升级为自动抓取，实现牧场经营状况实时、全息的监控和掌握，提升业务效率。依托前期数据积累，我们优化额度审查和放款审查相关模型，实现业务全线上自动化升级。截至 2022 年底，“乳链通”已实现投放 14.92 亿元，助力更多农牧民增收致富，以乳业振兴助力乡村振兴。

此外，本行打造了乡村振兴版手机银行，推出存款、基金、理财、助农贷款等金融服务，

聚合生活缴费、电子医保、康养、网上购物、影音娱乐等非金融服务，并持续推进具有乡村特色的金融产品与服务建设，助力国家乡村振兴战略，累计用户数达 1.4 万人。

## 敏捷开放共赢

本行将体系性、全方位的数字化转型作为布局未来的新起点，制定数字化金融转型策略，加大资金、人才投入，加快数字化转型步伐。通过成立数字化金融转型牵头部门—生态金融部，启动多个重大生态金融项目，建立敏捷创新机制和配套支持机制，生态银行、智慧银行实现重点突破；推进“企业级”业务系统架构，搭建一体化运营中台，设立数据管理部，强化数据治理与应用，打造敏捷组织和创新文化，夯实数字化转型基础。报告期内，全行信息科技投入同比增长 4.44%，科技人员数量同比增长 32.36%。

## 提升线上服务能力

报告期内，生态银行、智慧银行实现重点突破，迭代开放银行、远程银行，推进数字人民币场景建设，为客户提供更高效、更便捷的线上服务。

### 打造生态银行：

- 围绕生态银行战略目标，启动供应链数据增信融资、民生快贷、互联网生态贷款、生态金融运营平台 4 个重大生态金融项目，建立了敏捷创新机制和配套支持机制；
- 加强开放服务能力建设，发布开放银行“民生云”品牌，携手生态伙伴共建开放合作、协同共赢的生态服务体系；
- 开展“云企服”平台建设，打造企业经营管理+金融融合的一体化服务能力，赋能中小微企业数字化转型；
- 聚焦个人生活细分场景，拓展电商、教育、餐饮等行业小微场景化结算。

### 建设智慧银行：

- 零售业务方面，推出“手机银行 7.0”，创新迭代零售线上平台；
- 小微金融方面，推出“民生小微 APP”，更好地服务小微企业；
- 公司业务方面，持续升级对公线上服务平台；
- 网络支付方面，加快支付产品优化升级，构建一体化服务体系；
- 风险管理方面，完成数字化风控体系整体规划，启动小微自动化评审体系建设；
- 运营管理方面，应用新型智能技术提质增效，标准化作业替代率已近 60%；
- 智慧银行体验店，目前已有 6 家“智慧银行体验店”正式面客，首家体验店于 2022 年 9 月挂牌“金融教育示范基地”。

### 开放银行：

- 持续加强开放服务能力建设，面向生态场景提供账户、支付、财富、贷款等丰富齐全的金融产品服务，发布开放银行“民生云”品牌，推出“民生云·代账”、“民生云·人力”等七大产品，携手生态伙伴共建开放合作、协同共赢的生态服务体系，荣获中国银联“2022 年开放银行技术合作贡献奖”等奖项；



- 截至报告期末，本行开放银行与 650 余家生态伙伴开展广泛合作，服务企业客户 1.2 万家、个人客户 207.25 万户。

#### 远程银行：

- 努力拓展远程银行接入渠道和服务范围，提升智能化、精细化服务水平，现已实现手机银行、智能机具、CBANK、移动运营等多渠道接入方式，覆盖 100 个高频业务场景；
- 推出老年客户大字版及一键直达服务，创新开发智能远程柜员引导客户业务办理，为客户提供全天候金融服务体验；
- 远程银行开立绿色服务通道，为不便到网点办理业务的客户提供见证核实等强有力的业务支撑。

#### 数字人民币：

- 大力推进数字人民币场景建设，在业内率先推出账户直发数字人民币、数字人民币驾培缴费、“一键查钱包”等功能；
- 积极参与各地数字人民币业务合作，支持小微企业从账户直发数字人民币薪资；
- 设立“数字金融应用创新实验室”，聚焦数字人民币业务研究，面向中小微企业推广数字人民币收单业务，并将数字人民币应用于“增值贷”支用场景，让中小微企业主享受到数字人民币实时到账的便利和零手续费的优惠。本年度，该创新实验室获苏州市数字金融产业政策奖励。

## 零售线上服务升级

本行重点围绕数字智能服务、特色和差异化服务、陪伴服务、用户体验和安全性提升等方面，创新迭代零售线上平台。针对零售客群打造标准版、小微版、私银版、长辈版、亲子版、乡村振兴版手机银行。报告期内，本行零售线上平台用户数达 10,358.54 万户，同比增幅 10.72%；零售线上平台月活用户数达 2,595.55 万户，用户交易活跃度保持银行业领先地位。

#### 手机银行 7.0：

- 聚焦客户类型打造专属个性化版本，为客户提供丰富的生活服务；
- 资产总览和收支明细实时查看，AI 助手提供全天候服务，警银联手“一站式”守护客户；
- 常用缴费一键即缴，本他行信用卡还款快捷方便；
- 打造“一站式财富管理”服务，贷款提款还款操作便利，一键多绑简易流畅；
- 及时解答客户咨询和疑问，实现快速高效反馈机制。

- 充分应用大数据、人工智能等前沿技术，升级智能搜索，推出智能收支，提供实时资

产查询，强化风险管理，完善手机银行安全感知策略，保障消费者权益，打造更智能、有温度、更安全的手机银行。

- 成为业内首批上线个人养老金专区的手机银行，以丰富多样的智能化服务，赋能广大用户的美好生活。
- 关注“一老一小”群体，为年长客群、未成年客群提供专属服务，着力消除“数字鸿沟”，升级“V+会员”、“非凡礼遇”等线上权益体系，搭建内容社区，陪伴客户成长。

本行在线上服务创新上连续三年蝉联移动金融客户端应用（银行业）企业标准“领跑者”称号，获得“最佳个人手机银行奖”、用户体验 APP TOP20“金洋奖”等多项外部奖项。

## 对公线上服务升级

本行聚焦“完善基础产品、提升服务效率、拓展生态场景”的目标，持续升级对公线上服务平台，优化高频结算场景服务，推出精细化服务，不断提升系统兼容性、易用性。报告期内，本行对公线上平台用户数达 327.74 万户，同比增幅 10.32%；对公线上平台年累计交易金额达 73.14 万亿元，同比增幅 9.64%。银企直联客户数达 4,148 户，同比增幅 24.08%。

- 简化企业网银登录流程，重构权限管理，优化“民生网上银行”客户端，极大地提升了企业网银用户体验；融合企业网银和小微互联网服务，扩充了小微客户的服务场景。
- 推出企业手机银行 4.0，建设企业管理服务能力，将企业手机银行打造成集金融、服务、管理于一体的一站式综合移动办公平台；不断丰富金融产品，助推客户现金管理效率提高；持续扩增银企直联 API，打造场景嵌入式金融服务。围绕对公核心客群构建企业金融移动管理平台，充分满足客户差异化需求，民生手机银行“全”“智”“快”“简”“捷”服务能力再上新台阶。
- 聚焦企业账户服务的“第一环节”，推出了数字化、智能化、可视化的开户产品——企业开户 e。同时，新增电子营业执照申请开户、严重违法失信等名单客户校验、临柜前自助修改经办人等功能，进一步提升开户的便利性和智能化，企业开户服务质效和客户体验全面提升。
- 建设新一代票据平台，增强票据业务综合服务能力；全面升级支付结算场景，加强公私业务联动，延展服务范围。

## 关注金融消费者保护

为进一步深化“以客为尊”的价值观，本行贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行业消费者权益保护工作指引》《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等法律法规和监管要求，高度关注金融消费者权益保护，深度理解客户需求，优化客户体验，积极回应客户诉求，不断提升客户满意度。

## 完善金融消费者保护顶层设计

报告期内，本行进一步明确董事会、监事会、管理层和消费者权益保护职能部门的职责，持续开展消费者权益保护管理工作，指导推动各项工作有效实施，切实保护消费者权益。

在董事会层面，本行董事会审议通过《中国民生银行 2021 年度消费者权益保护工作报告及 2022 年度工作计划》，持续强化对消保工作的总体规划和指导。本行设立董事会战略发展与消费者权益保护委员会，制定了《中国民生银行股份有限公司董事会战略发展与消费者权益保护委员会工作细则》，明确该委员会是董事会按照《公司章程》设立的专门工作机构，负责全行消费者权益保护战略制定，并对相关工作履职情况进行监督、评价等。报告期内，董事会战略发展与消费者权益保护委员会定期听取并审议全行消费者权益保护工作年度、半年度报告及年度工作计划，修订委员会工作制度，传达学习监管消费者权益保护重要制度、专项投诉通报、季度投诉统计通报等重要文件，研究本行整改方案，听取整改情况报告，督导本行改进提升消费者权益保护工作整体水平和质量。在投诉情况监督方面，董事会及董事会战略发展与消费者权益保护委员会多次审议、审阅银行业消费投诉情况通报、银行业投诉督查报告等，要求积极督促落实监管评价问题整改，持续提升投诉管理水平。

在战略与规划层面，将消费者权益保护工作要求纳入《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》，并根据规划安排印发《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划（2021-2025）》《2022 年度中国民生银行消费者权益保护工作计划》《2022 年度中国民生银行消费者权益保护教育宣传工作计划》《2022 年度中国民生银行消费者权益保护培训工作计划》等制度，为消费者权益保护工作提供指导。

## 金融消费者保护制度建设

**广告政策。**本行制定并落实《中国民生银行个人金融产品和服务营销宣传消费者权益保护管理办法》《中国民生银行品牌建设管理办法》《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法（2022 年修订版）》，由各级机构专业部门对广告内容进行严格审查，切实保护消费者权益。

<p><b>《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法（2022 年修订版）》</b></p> <p>本行新建消保审查指引体系，围绕消费者八大基本权利、营销宣传和理财、保险、公募基金、贷款、结构性存款、私募资管产品宣传等方面印发消保审查指引，明确审查要点和标准，开展审查指引培训，进一步提升金融营销宣传消保审查规范性。各级机构开展消费者权益保护审查，对可能涉及的风险进行识别和提示。所有通过线上平台发起营销活动的宣传材料需经过消费者权益保护审查或法审，从源头上防范侵害消费者权益的风险，提升营销活动宣传材料的规范性。</p>
<p><b>《中国民生银行个人金融产品和服务营销宣传消费者权益保护管理办法》</b></p> <p>明确规定了对外发布的广告须符合广告法，不做夸大宣传、虚假宣传，金融营销宣传应合法合规开展，应保障个人消费者知情权、自主选择权、受尊重权、金融信息安全权，切实维护消费者合法权益，并且要求产品和服务的宣传文本纳入消费者权益保护审查范围。</p>
<p><b>《中国民生银行品牌建设管理办法》</b></p> <p>进一步强化品牌一致性管理，做好品牌维护管理，通过品牌管理树立全员品牌意识与服务意识，实现品牌建设的标准化与规范化。明确具体部门负责品牌宣传项目合同内容的法律审查；明确审计部门对品牌建设管理情况开展独立监督检查。</p>

**产品及服务审核。**本行根据银保监会发布的《商业银行金融创新指引》等有关制度，明确董事会是全行创新管理的最高领导机构，负责制定全行创新发展战略，并纳入全行中长期发展战略；制定与创新发展战略相适应的风险政策。制定了《中国民生银行创新管理办法》，设立产品与业务创新管理委员会，在董事会、管理层的领导下，统筹开展各类创新工作。

**《中国民生银行创新管理办法》中明确了产品与业务创新管理委员会职能**

将产品创新风险纳入全面风险管理体系，由创新管理委员会监督战略与政策的执行；审批业务应急性计划和连续性计划；定期评估、审批创新相关政策及各类产品创新的风险限额；确保高级管理层有足够的资金和合格的专业人才，以有效实施战略并管理创新过程中带来的风险；确保金融创新的发展战略和风险管理政策与全行整体战略和风险管理政策相一致。产品与业务创新管理委员会是全行创新决策及综合协调的议事与审批机构，为总行一级委员会，在董事会指定专门委员会管理下开展日常工作。具体职责包括但不限于审定全行创新工作规划、审议创新专项基金预算、审批创新实验室建设和重大创新项目等。

**制定多项消费者权益保护制度**

**贷款方案灵活变更。**本行积极落实监管要求，制定一系列金融服务政策，进一步做好信贷客户金融服务支持工作，为符合要求的客群提供延期还款等服务支持。本行明确规定客户在授信/借款存续期限内，如发生个人或家庭经济收入状况改变或财务状况变更等情况时，客户可自主与本行进行沟通变更贷款方案，消费者亦可通过本行自助渠道随时申请提前还款，并有权视情况享受审批豁免等政策。

**债务催收。**本行制定了《中国民生银行零售授信客户信用风险监测预警管理办法》《中国民生银行小微、零售不良及问题资产清收处置管理办法》和《中国民生银行个人消费信贷业务管理办法》，持续推进零售授信业务监测预警管理系统建设，不断建立健全监测预警及催收管理体系，注重消费者权益保护，严格执行国家法律、法规和监管规定，以及本行消费者权益保护制度的相关规定，开展合规催收，严格按照规定和授权合法合规使用客户信息，严禁暴力或冒名清收，加强清收处置合作机构管理，遵守个人信息保护要求，确保合作机构清收行为合法合规等，确保消费者的合法权益不受侵害。本行定期组织员工培训，解读最新催收政策、锻炼业务技能、提升催收人员综合素质，不断提高服务客户的能力。

**内控制度。**制定多项消费者权益保护内控制度，内容涵盖消费者金融信息保护、合作机构消费者权益保护、投诉处理和溯源等方面。依据监管要求和管理实际，进一步修订了考核、培训、应急管理等重点领域制度规范，提升消费者保护工作的精细化管理水平。

**明确消费者权益保护审计管理。**本行制定《中国民生银行消费者权益保护审计管理办法》，由审计部对全行包括投诉管理在内的消保工作履职情况进行监督，形成常态化、规范化的内部审计监督评价机制。本行严格控制投诉人信息知悉范围，严禁泄露投诉人信息，严禁对投诉人进行打击报复，依法保护投诉人个人隐私和人身安全。

**开展消费者权益保护培训**

报告期内，为进一步夯实消费者权益保护培训工作的制度基础，建设消费者权益保护培训的长效机制，本行印发《中国民生银行消费者权益保护培训工作管理办法（2022 年修订

版)》，进一步优化完善消费者权益保护培训工作的组织架构、职责分工、培训内容和工作要求，指导并规范全行消费者权益保护培训工作落地实施。为更好地加强对消费者权益保护培训工作的统筹规划和统一管理，本行印发了《中国民生银行 2022 年度消费者权益保护培训工作计划》，明确全年培训重点内容和工作要求，定期对全行消保培训工作进行通报和考核，保障培训效果。

#### 金融消费者保护相关培训

本行培训工作总体呈现分级分层、各有侧重、特色鲜明的特点，上至行领导、中高级管理人员，下至基层员工、新入职人员，消费者权益保护培训工作已辐射至全行各层级人员，实现消保培训的全员覆盖，有效提升全行消保管理能力和水平。报告期内，总行消费者权益保护部强化对全行消保培训工作的统筹，总行各业务部门重点围绕业务领域的消保管理要求开展培训，全年总行各条线部门开展消保培训 90 余期，覆盖超 30 万人次；重点围绕个人金融信息保护、消保审查、消保考核评价、合作机构管理、投诉处理管理等方面开展制度解读及技能培训累计 20 期，培训超过 16.42 万人次。经营机构强化对消保管理要求的落实和执行，各经营机构举办面向中高管的培训约 800 期，举办基层业务人员的培训超 1,300 期。

## 金融消费者投诉管理

### 畅通投诉受理渠道

本年度，本行进一步畅通投诉受理渠道，通过官网首页、手机银行 APP、95568 客服热线、厅堂网点等多个渠道提供投诉受理服务，并将投诉受理入口放在显著位置或一级菜单，积极倾听了解客户诉求。报告期内，本行进一步完善对客户投诉分类管理工作，将机具故障等客户问题纳入投诉统计口径，通过客服热线、网点以及监管转办等渠道受理并处理的客户投诉量为 165,916 笔<sup>1</sup>，投诉处理办结率达到 99%以上。

#### 95568 客服热线

95568 客服热线是本行面向个人客户，集服务、咨询、投诉、建议等于一体的电话服务系统，致力于提供 365 天 24 小时不间断、一站式的客户服务。根据中国人民银行《金融消费者投诉统计分类及编码（银行业金融机构）》行业标准，本行细化 95568 客服热线投诉分级分类筛选标准，对投诉数据按月进行分级分类，督促相关部门提高投诉处理效率。同时，对已经处理完毕的投诉，开展客户投诉满意度回访，督促相关部门不断提升服务质量。2022 年度，95568 渠道的客户服务满意度达到 99.79%，接获的客户投诉数目 55,070 起，受理客户投诉办结率 99.31%。

#### 规范网点渠道客户投诉管理工作

对标《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》等监管要求和内部管理制度检视，将相关服务内容落实在网点渠道投诉管理和基础服务监测指标体系中，并修订了《中国民生银行基础服务监测标准（2022 年修订版）》《中国民生银行网点消费投诉管理办法（2022 年修订）》等制度，

<sup>1</sup> 受本行零售银行业务总体增长、落实监管意见对投诉分类标准进行调整、外部资本市场波动等因素综合影响，2022 年度投诉总量出现增长。

对网点渠道客户投诉处置流程、投诉处理及时性作出明确的规定和要求，强化网点投诉公示管理，落实投诉公示要求，有效提升网点渠道投诉管理的质量，保障消费者权益。

## 优化投诉处理流程

2022 年，为进一步提升投诉处理质效、提升客户满意度，本行重点优化投诉处理流程，根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等监管规定，修订落实《中国民生银行消费投诉处理管理办法（2022 年修订）》《中国民生银行消费投诉处理实施细则》等规章制度，建立了投诉处理协办机制，完善投诉处理时效管理，加强投诉处理的过程管理和流程监测，持续提升投诉处理效率和质量。

**投诉处理流程：**各投诉受理渠道部门在收到消费者投诉事项后，及时转交相关责任机构进行处理。投诉处理责任机构按要求对投诉事项进行调查核实，在规定时间内做出处理决定并对消费者进行回复。当消费者对处理结果有异议时，根据监管规定和本行相关管理规范，消费者有权向投诉处理责任机构的上级机构申请核查，也可以通过申请调解、仲裁、诉讼等途径进一步解决纠纷。

## 提升投诉处理能力

为持续提升对重点领域、重点产品的投诉处理能力、防范化解重大消费投诉风险，本行制定《关于及时妥善处理反复投诉，防范化解重大风险的指导意见》《中国民生银行重大消费投诉应急管理办法》《中国民生银行重大消费投诉处理应急预案（2022 年修订）》等相关制度，明确反复投诉协同处理机制、重大消费投诉应急管理机制，提升全行重点投诉、重大投诉的预防预警与应急管理能力。本行制定《中国民生银行金融消费纠纷多元化解管理办法》，切实落实消费者合法权益，有效提升客户投诉处理满意度。

为从根源上解决投诉反映的问题，本行持续深化投诉问题溯源整改工作机制。本年度，本行制定《中国民生银行消费投诉问题溯源整改实施细则》，建立了自上而下与自下而上相结合的三级溯源整改机制，通过投诉监测分析与常态化溯源整改，不断改进产品，优化服务，切实保障消费者合法权益。

## 加强数据与信息安全管理

### 信息安全治理与管理架构

本行高度关注信息系统安全防护及个人金融信息保护工作，搭建了自上而下的信息安全治理架构。成立了党委书记、董事长为组长的总行网络安全领导小组，并为全行网络安全工作第一责任人，主管信息科技工作的首席信息官为直接责任人，并由首席信息官定期在党委会上汇报网络安全工作开展情况。董事会风险管理委员会积极履行商业银行信息科技风险管理职责，报告期内听取《中国民生银行 2021 年度信息科技风险管理报告》，该报告总结回顾全行 2021 年度信息科技运行及风险管理总体情况，制定明确下一阶段信息科技风险管理重点举措，进一步提升信息科技风险管理水平，强化集团一体化信息安全管理。

在执行层，本行科技信息管理委员会是全行信息科技事项的议事和决策机构，负责统筹管理、审议和决策全行信息科技发展规划、生产安全运行、数据治理等重要科技事项，指导

本行网络安全和数据安全保护工作的落实及执行。总行信息科技部负责全行数据安全的技术保护部门，确保数据安全技术标准和保护措施在需求、开发、测试、投产、监测等阶段得到落实，组织开展数据安全保护措施的技术风险评估，并为使用客户信息的业务部门提供数据安全的技术支持服务。本行已构建包括信息科技、消费者权益保护、数据管理等多部门协同联动的工作机制，将数据安全保护工作贯穿于数据全生命周期的各个环节。

本行明确附属机构落实网络安全党委责任制，优化网络安全技术体系和架构，并指导附属机构健全信息安全管理制，强化安全底线要求。本行将多家附属机构的互联网入口统一上收至总行，实现全行的集中统一安全监控与运营。同时，加强针对附属机构的现场检查工作，确保附属机构信息科技活动安全合规开展，防范信息安全事件。

## 信息安全管理制

本行贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》和《金融数据安全 数据生命周期安全规范》等法律法规，覆盖全行及各分支机构，确保网络和系统安全稳定运行，保障本行企业经营和客户信息的安全性。

本行建立了涵盖总体策略、管理规范、标准细则和操作流程的网络安全制度体系，制定了覆盖集团的信息安全制度，包括《中国民生银行信息安全管理总策略》《中国民生银行客户信息安全管理制》《中国民生银行客户信息安全管理实施细则》《中国民生银行附属机构信息安全管理制》等，每年向全员进行信息安全宣贯及培训。各经营机构和附属机构在总行的要求和指导下，制定并发布了与本机构实际情况相适应的信息安全相关制度，严格落实总行各项信息安全工作要求，提升信息安全保障水平。

**信息安全方面：**本行发布《中国民生银行客户信息安全管理制》，规定了客户信息安全管理原则，明确了客户信息安全管理、客户信息安全事件管理、客户信息安全培训及检查要求。发布《中国民生银行客户信息安全管理实施细则》，规定了客户信息的收集、传输、存储、使用、删除与销毁各阶段的安全管理要求，明确不同安全级别信息的管理要求和技术措施，从技术与管理上保护客户信息与隐私安全。

**网络安全方面：**本行发布了《中国民生银行信息安全管理总策略》等制度，涵盖安全组织、安全策略、访问控制、安全事件等领域，实现信息安全管理流程和技术实施的统一化和规范化，落实《中华人民共和国网络安全法》相关要求。

**数据安全方面：**本行发布了《中国民生银行数据分类分级管理制》《中国民生银行数据安全制》等制度，规范了数据安全应遵循的基本原则，明确对数据的采集、传输、存储、使用、删除、销毁等全生命周期活动的安全管理要求，实施数据分类分级管理，全面提高数据活动的安全保护能力，防范数据安全相关风险，落实《中华人民共和国数据安全法》相关要求。

## 关于客户隐私与数据保护的制建设

本行制定《中国民生银行个人信息保护管理制》《中国民生银行个人金融信息消费者权益保护管理制》等制度，明确个人信息保护工作的组织架构与职责分工，提出个人信息处理各环节、跨境管理、合作机构管理、信息系统管理、员工管理等管理要求，严格要求各机构遵循“最小、必要”原则，采取分级授权、权限管控、技术控制等有效措施加强对

个人金融信息保护，维护消费者修改个人信息的合法权利，并配套建立相应的监督检查和应急处置机制，防止信息泄露和滥用。

在客户隐私政策中，本行会在征求客户同意情况下处理其个人信息，并明确客户关于个人信息的控制权限。本行全力保护客户对个人信息的查询、复制、删除、请求注销账号、更改授权同意范围、拒绝个性化展示、响应请求及撤回同意等的权利，以使客户拥有充分的能力和渠道保护其个人信息安全，行使与个人信息相关的各项权利。

## 信息安全管理举措

通过持续完善信息安全体系化管理，持续推动信息安全技术和应急响应措施升级，落实数据安全管控措施，加强知识产权保护，不断提升全员信息安全意识和技能，助力行业信息安全建设。报告期内，本行遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，优化 32 项个人信息及数据安全制度，梳理更新 29 个线上渠道个人信息处理规则，完善 102 项数据信息业务、74 项系统功能、29 份线上渠道隐私政策，组织全员围绕数据安全和隐私保护等进行学习培训，从源头织密了消费者隐私保护安全网，强化了对业务安全发展和风险有效控制的法律保障。

本行基于边界防御、网络隔离、主机防护、入侵检测及应用安全等构建了全方位的纵深防御体系，通过网络安全实时监测、通报预警、应急处置、技术检测、网络对抗等措施，建立主动的、闭环的网络安全综合防御体系。报告期内，圆满实现全年零信息安全事故目标，及时阻止各类网络攻击和电信欺诈，保护客户信息和资金安全，荣获人民银行组织的 2022 年“金融密码杯”金融密码应用和技术创新大赛挑战赛一等奖。

加强金融消费者隐私与数据保护。本行组织专业团队负责数据保护工作，构建多部门协同联动的数据安全管理工作机制，推进数据安全全生命周期管理，防止数据的非法采集、未授权访问、违规使用、非授权复制传播等行为，加强消费者金融信息保护，保障金融消费者的合法权益。同时，本行加强客户端应用的客户隐私保护及安全合规管理，完成移动金融客户端年审和年度重大变更实名备案，协助移动应用检测并整改合规问题，提升移动终端的安全合规性。

## 信息安全管理培训

- **信息安全管理相关培训：**本行采取了多种方式积极开展信息安全意识提升与能力建设，聚焦网络安全、数据安全、客户隐私保护等方面，面向全行员工（包括正式员工与合同派遣员工）开展培训宣传与教育活动，覆盖本行员工 48,857 人，合同外包人员 14,150 人，年度人均培训时长约 30 小时。
- **面向全体员工开展隐私与数据保护专项培训：**面向全行员工开展“民生银行员工网络安全和数据安全意识及能力系列培训”“民生银行信息科技人员金融业数据安全能力建设及标准解读系列培训”和“网络和数据安全法律法规解读培训”等课程，将网络安全必修课完成率纳入机构年度考核，有效提升员工网络安全和数据安全合规意识。面向全体合同外包人员开展“民生银行合同外包人员网络安全和数据安全风险合规系列培训”，不断强化对外包服务机构和人员的信息安全管理，提高科技外包与外部合作中的数据安全监管能力。
- 本行面向数据管理职责的员工（包括数据管理部及民生科技数据团队全体员工）开展数据安全培训，包括个人信息保护相关的立法背景、《个人信息保护法》重要内容解



读、数据安全相关管理要求、远程办公和项目保密相关要求以及数据分类分级管理制度要求等。

## 关于隐私与数据的信息安全审计

本行每年开展外部信息系统审计工作，依据银保监会、证监会等机构对商业银行年度报告披露的要求开展审计，审计范围涵盖信息安全政策及科技管理流程的设计与执行情况评估，并在本行年度报告和年度内部控制评价报告中披露审计结果。

报告期内，本行内部审计工作严格落实各项监管要求，紧跟国家信息安全管理态势，结合业务实际情况，开展了“个人客户及支付敏感信息安全审计”“数据治理及信息安全审计”“科技创新及新技术应用审计”“2022 年度业务连续性管理审计”“2022 年度分行信息科技审计”等 5 个涵盖信息安全和信息系统的内部审计项目，揭示相关领域风险并推动发现问题整改和管理提升，促进全行信息科技管理体系不断完善，筑牢信息科技风险管理第三道防线。

本行为积极落实网络安全等级保护制度，每年聘请第三方测评机构开展信息系统网络安全等级保护测评和风险评估工作，每年开展 ISO 27001 信息安全管理体系内外评审，持续优化信息安全管理体系和操作流程。报告期内，本行已通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证及网络安全等级保护四级认证。

## 六、以人为本，人力资源促发展

本行坚持以人为本，保障员工权益，树立人才价值理念，畅通员工职业发展通道，加强青年人才自主培养，提供更加广阔的学习成长空间，帮助员工实现个人价值。本行为员工提供可靠的安全和健康保障条件，注重人文关怀，关心员工业余生活，举办形式多样的活动，持续提升员工满意度和幸福感。

### 保障员工权益

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，严禁任何涉及员工的歧视、骚扰或伤害的行为发生，制定《中国民生银行薪酬管理办法》《中国民生银行劳动合同管理办法》《中国民生银行员工入职管理办法》《中国民生银行员工离职管理办法》等管理制度，保障员工合理的工作时间，在员工合同签订、续订、终止、解除劳动关系等过程中，严格遵守法定程序，持续优化管理流程，保证公平公开公正，不受性别、种族或其他因素的影响。本行根据业务发展需要和岗位要求，为员工提供必要的岗位技能培训，并通过加强沟通，营造共融的工作环境。

**保障合法权益。**本行为全体员工提供社会基本福利和行内福利，及时、足额缴纳基本养老保险、基本医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，依法保障员工各项劳动权利和合法权益。

**完善福利机制。**建立健康医务室，为员工提供在岗工作期间的医疗急救或健康咨询服务。建立企业年金制度，为员工提供补充医疗保险、体检等福利，持续提升员工福利保障。在国家法定假期的基础上，本行亦为员工提供符合制度规定的带薪年假等假期安排。

**遵守劳工准则。**本行禁止聘用童工，杜绝强制劳工现象。为预防与纠正有关行为，本行在员工招聘程序中采取严格的审查及监督措施，加强人力资源服务供应商培训，并根据法律法规或内部制度严肃处理相关违规行为。报告期内，本行没有发生雇佣童工、强迫雇佣或强制劳工的现象，亦无违反与童工和强迫劳工相关的法律和法规。

**关注员工诉求。**本行连续 2 年运行“民声心语”平台，收集并解决基层业务发展需求和员工问题诉求，建立长效的员工问题反馈机制，定期汇总重点问题并报管理层决策，统一公示问题解决情况。为保护提问者隐私及信息安全，平台设置了匿名提问的功能选择，同时配套了追问和匿名评价机制，员工收到反馈后可发起不限次数的追问，确保问题最终得到有效解决。平台运营团队协调、跟踪和督促问题解决的全流程，同时也负责对解答部门进行问题解决效果和时间的考核，定期汇总重点问题并报管理层决策，董事长及管理层高度重视并多次召开专题会研究解决基层反馈的问题诉求。报告期内，通过“民声心语”平台解决基层反馈问题近 900 个，向全行公示共性问题 589 个，并择选 49 个代表性问题编写《民声心语特刊》发送全行，对问题解决情况进行全行公示，并透明公开地通告解决进展。

## 员工关爱关怀

**员工幸福指数测评。**本行始终高度重视并致力提升员工职场幸福体验，在总行党委的领导与部署下，总行工会每年开展一次全员幸福指数测评。报告期内，总行工会组织开展第五次全员幸福指数测评，在前期对指数模型、测评题本、测评平台、宣传方案、年度考核等方面进行了调整和优化，本次测评共有 57,500 名员工参与，参与率为 97.20%，有效样本为 41,960 份，有效率为 72.97%，员工幸福指数为 72.62 分，与 2020 年相比提升 1.43 分，员工测评参与率、有效率和幸福指数得分均创历史新高。针对幸福指数测评结果，本行开展幸福指数赋能培训，提升相关部门对幸福指数的理解，有效应用测评结果，了解员工反馈，开展相关改善工作，进一步提高员工工作与生活满意度。本行将继续坚持“以员工为本”的管理理念，以员工体验为触点，推动各项体制机制改革的不断深化，进一步凝聚发展力量，夯实高质量发展的根基。

**关爱女性员工。**本行切实保障女性员工合法权益，高度重视女性员工关爱工作，选举成立工会女工委，不断加强女性员工身心健康的保护与关爱。报告期内，为全行女职工建设“女职工关爱室”，增加女性员工体检项目，举行“线上问诊 健康随行—女职工特别关爱季”“情系女职工·法在您身边”女职工权益维护知识直播课堂等，配发《女职工权益维护法律知识微手册》《促进工作场所性别平等指导手册》等知识读本，为全面推进女职工权益维护工作奠定了坚实基础。为彰显女性员工优秀工作成果，本行组织女性员工参加“全国金融五一巾帼标兵岗”和“金融五一巾帼标兵”评选活动，取得良好成绩。

**关注员工幸福。**本行持续关注员工生活幸福，有效加强人文关爱，提升企业凝聚力。元旦春节期间，本行广泛开展两节送温暖活动，对困难员工、家属、帮扶干部开展慰问送温暖。组织丰富的群众性体育活动，丰富员工生活，提高员工身体素质，全方位地加强员工身心关爱，助力员工幸福成长，营造良好的职场生态，提升组织运营效能。报告期内，本行举办“喜迎冬奥·全民健身”主题活动、“民生杯”系统围棋赛、飞盘友谊赛，鼓励员工提高身体素质，保持健康身体；举办“喜迎二十大·颂歌献给党”金融职工好声音网络比赛作品征集活动、三八、六一节主题活动、五一、端午节日慰问、“爱在盛夏·民生嘉年华”——机关工会六一儿童节线上活动等文娱与节日祝福活动，丰富员工业余生活，保持工作与生活平衡。

**关注心理健康。**本行还开通使用 EAP (Employee Assistance Program) 热线，建立了面向全员的 7×24 小时心理咨询热线。报告期内，本行开展了一系列职场系列心理讲座、心理微课堂、“心灵关爱大讲堂”“心灵驿站驻场咨询”“暖心、赋能、聚力”部门心理关爱沙龙、心理健康大使培训班、心理关爱月活动。本行开通总行心理咨询室，组织员工健康知识普及宣传活动，吸引超三万名员工参加，为全体员工普及健康教育，以提高全行员工心理健康水平，引导员工以积极的情绪投入工作，激发团队活力。

## 明晰招聘策略

根据本行人才战略导向规划，本行持续打造年轻化、专业化、可持续发展的人才梯队，牵头搭建校园招聘和社会招聘体系，全力推进高质量战略人才供应链建设工作。本行以业务需求为导向，开展梯队规划与人才盘点，有效预测招聘需求，匹配差异化的招聘渠道，科学开展人才选拔。

**优化毕业生人才引进。**本行设立青年人才队伍建设目标，持续提升应届毕业生占新引进人员的比例，奠定人才自主培养基础。本行创新校招方式，重点拓展青年人偏好的线上宣传渠道，积极与高校建立联系，开展定向宣讲。本行持续优化特色毕业生招聘项目，建立了以“未来银行家”为主品牌、“扬帆管理培训生计划”“民芯金融科技人才计划”“新竹专业人才计划”为子品牌的校园招聘体系。为响应数字化转型战略，本行创新开展金融科技竞赛，吸引 3,000 余名技术研发类校招生参与。报告期内，本行应届毕业生引进人数较上年翻倍。

**推动核心人才引进。**本行响应国家“融入国家战略，打造区域化特色和优势”的总体要求，通过制定领军人才岗位清单、优化人才招聘流程、开展专项招聘等措施，加大对重点区域、重点业务领域人才引进的人力资源支持。本行强化金融科技重点岗位的人员配置，加大研发和数据人才储备力度，进一步细化金融科技人才引进重点领域、层级结构、人员编制等，优化金融科技人才梯队，制定《金融科技人才招聘工作手册》，组建人才评鉴团队，搭建内外部全渠道协同招聘工作体系。基于全周期专业序列人才管理机制，围绕全行战略改革重点领域，本行科学规划全行重点领域人才需求，推进业务板块、风险管理板块、科技金融板块等重点业务领域人才选聘工作。目前，该工作成效已经显现，约 50% 的青年员工得到职业成长，一大批业务骨干被识别并获得晋升，团队绩效得到进一步提升。

报告期内，本行在人力资源招聘方面获得了多种荣誉奖项：

- 北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心颁发的“中国年度最佳雇主”奖项；
- 智联招聘和北京大学社会调查研究中心联合颁发的“2022 中国年度最佳雇主 30 强”奖项；
- 中国典范雇主评选委员会颁发的“2022 中国 100 典范雇主”和“2022 组织创新典范”奖项；
- 北森人才管理研究院颁发的“2022 中国人才管理文化典范”奖项；
- 牛客颁发的“技术人才最青睐校招雇主”奖项、“‘N FUTURE AWARDS/2022’ 最佳校招雇主”奖项。

## 2022 年员工雇佣相关关键绩效指标

2022 年度员工雇佣概况 <sup>1</sup>		
项目	人数 <sup>2</sup>	占比
总雇员	59,756	100%
按雇佣类别划分		
全职	59,756	100%
兼职	0	0%
按性别划分		
男性	26,091	43.66%
女性	33,665	56.34%
按年龄组别划分		
≤30 岁	14,451	24.18%
31 岁-50 岁	43,281	72.43%
>50 岁	2,024	3.39%
按地区划分 <sup>3</sup>		
华东地区（包含上海、江苏、浙江、安徽、福建，江西，山东）	17,744	29.69%
华中地区（河南、湖北、湖南）	4,193	7.02%
华北地区 <sup>4</sup> （北京、天津、山西、河北、内蒙古）	22,346	37.40%
华南地区（广东、海南、广西）	6,107	10.22%
西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	2,179	3.65%
东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	2,335	3.91%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	4,575	7.66%
港澳台地区	277	0.46%
按民族划分		
少数民族	2,763	4.62%
非少数民族	56,993	95.38%
注：		
1. 员工数据统计范围包括总行及各分支机构。		
2. 员工人数为截至 2022 年 12 月 31 日数据。		
3. 各地区人数为所在区域各分行人数合计。		
4. 总行、信用卡中心包含在华北地区统计。		

## 2022 年员工流失相关关键绩效指标

2022 年度员工流失概况	
项目	流失率 <sup>1, 2</sup>
总流失率 <sup>3</sup>	4.91%
按性别划分	
男性	5.54%
女性	4.42%
按年龄划分	
≤30 岁	5.99%
31 岁-50 岁	4.78%
>50 岁	1.95%
按地区划分	
华东地区（包含上海、江苏、浙江、安徽、福建，江西，山东）	5.13%
华中地区（河南、湖北、湖南）	5.18%
华北地区（北京、天津、山西、河北、内蒙古）	3.50%
华南地区（广东、海南、广西）	6.04%
西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	7.88%

东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	5.66%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	4.86%
港澳台地区	24.82%
注： 1. 员工流失率数据统计范围包括民生银行总行及各分支机构的正式员工。 2. 员工流失率以雇员主动/被动离职口径统计。 3. 员工流失率为 2022 年度流失人数与截至 2022 年 12 月 31 日员工总数的比值。	

## 畅通发展渠道

本行高度重视员工发展，围绕战略转型规划，建立健全管理与专业发展“双通道”，为员工提供机会公平、通道清晰、评价科学的事业发展平台，加强员工队伍建设。本行深化选人用人改革，建立公平、正确的人才选拔机制，为本行筛选出具备专业能力、价值贡献、创新思维与责任意识的各领域人才，优化梯队结构与质量。

**健全专业序列人才发展机制。**建立支撑业务发展的专业岗位体系和人才标准，在全行范围内开展人才评聘，全流程高标准、严要求，规则科学合理、公开透明，各级机构精心组织，全行员工热情参与，员工工作热情和创造力得到有效激发。目前，专业序列发展通道的成效已经显现，约 50% 的青年员工得到职业成长，一大批专业素质过硬、年轻富有活力的业务骨干被识别并获得晋升，团队绩效得到进一步提高。

**关注管理能力与领导力发展。**本行主要从以下方面持续提升管理层及后备人才能力：

- **全面加强干部选用统筹规划。**统筹考虑机构特点、人才培养等多方面因素，进一步优化全行干部队伍和各机构管理层的梯次结构，为全行改革转型奠定扎实的干部基础。
- **进一步完善干部管理制度体系。**修订干部选拔任用等管理办法，健全全流程的干部管理制度体系，突出年轻化、专业化、重实干、重实绩的选人用人导向。
- **加强干部队伍建设。**致力于打造素质高、能力强、结构优的干部队伍，加大优秀年轻干部任用力度，持续改善全行中级管理层队伍的年龄结构及专业结构，进一步加强轮岗交流，丰富岗位经历、锤炼综合素质、增强履职能力。
- **强化后备人才队伍建设。**突出选拔导向、明确选拔标准、优化选拔方法、规范选拔流程，组织后备人才在总分行进行交流，加强后备人才的实践锻炼。
- **持续开展干部管理监督。**强化对干部任职过程、履职过程中的监督，加强提醒、函询和诫勉工作力度。

**搭建定制化培养体系。**通过体系化培养、导师全流程辅导和成长积分牵引，打造特色人才供应链，为促进业务健康发展、保持队伍活力和稳定性提供保障。本行择优选拔管理人员及业务骨干担任导师，让每位新入职、新转岗员工有专人辅导，提升培训效果。本行各业务条线均基于业务模式转型设计了差异化人才培养指引，有序规划员工轮岗培养路径，实现对人才成长的有效牵引；实施“人才活水计划”，大力推进总分行间、前中后台间人才轮岗交流，给予员工充分的职业锻炼，提升员工的职业价值及成就感。报告期内，全行轮岗交流 6,000 余人次，其中青年员工占比 60% 以上，复合经历员工占比明显提升。

**持续优化薪酬管理体系。**本行薪酬制定工作紧密围绕战略转型要求和全行经营目标，前瞻与精准投入人力资本。员工年度薪酬的制定取决于本行与员工个人的经营绩效、风险防范成果和社会责任承担情况。本行结合绩效考核结果，合理制定员工薪酬，激励员工持续提升个人能力和价值贡献，与公司共同成长发展。报告期内，本行推行岗位定价薪酬改革，

构建基于岗位定价的薪酬体系，建立“科学评价价值、合理分配价值、全力创造价值”的薪酬理念，实现“高层有担当、中层有效率、基层有干劲”的薪酬激励效果。

**绩效评估与反馈流程。**绩效管理方面，本行采用多维度绩效考评模式，结合岗位职责特征，差异化设置考核指标，对员工岗位绩效贡献、合规管理、员工行为管理、能力发展等方面进行综合评价，确保绩效考核结果的全面、公平、公正。本行明确绩效结果强制分布规则，引导管理层与基层员工落实绩效提升与改进工作，持续提升员工综合能力与组织效率水平，实现员工职业发展与本行战略目标的协调统一。本行持续完善绩效管理，构建了涵盖“绩效目标制定-绩效跟踪与辅导-绩效考核与兑现-绩效反馈与改进”等环节的绩效闭环管理体系，统一全行绩效管理权限及规范要求，定期开展绩效评估与沟通反馈工作，促进正向发展。

## 携手共同成长

**开展岗位培训。**本行根据业务发展需要和岗位要求，为员工提供必要的岗位技能培训，并通过加强沟通，营造共融的工作环境。2022 年，本行修订并发布《中国民生银行员工教育培训管理办法》《中国民生银行职工教育经费管理办法》《中国民生银行外部专业资质认证管理指引》，明确课程资源建设机制与管理模式，规范全行课程开发与管理，构建了分层分类的内训师管理模式，加强外部资质认证体系建设，不断提升培训资源投入产出效率，持续夯实培训管理的制度基础。

**精细化培训体系。**本行以员工发展为中心、以学习地图建设为核心牵引，构建与组织能力需求、员工职业生涯发展紧密衔接的全新分层分类培训体系。首批上线了授信审查审批、战略客户服务等七个序列和两个专题的学习地图，共开发 62 项专业能力、244 个学习主题、623 门课程。通过强化对培训体系的统筹规划管理，本行持续夯实制度、流程和培训管理体系建设。

**联合教育机构培训。**本行与中欧商学院等机构合作开展了行级领导暨高级职务人员领导力培训，从管理方法、人才培养等方面提升领导层员工管理能力。本行与哈佛商学院合作开展了面向全行中高管的数字化金融主力军培养项目，以线上课、越洋直播课等形式，结合本行业务特点，开展哈佛数字化转型研究框架和同业及跨界案例的学习，实施周期 5 个月，覆盖全行中高职人员 5,000 余人，持续提升了管理级别员工队伍的数字化素养与战略变革能力。报告期内，本行统筹规范和加强外部培训合作，通过公开招标，浙江大学、上海交通大学、上海财经大学已入围培训供应商。

**组织资格认证。**本行围绕战略转型规划，打造基于全行战略的体系化、长效化、精细化、赋能式培训模式与学习发展机制，全面提升培训质效和员工体验。全年累计完成员工培训 819 万人次，组织行内资格认证 412 科，组织直播课堂 492 场次，有效提升了员工履职技能。

**支持专业资格认证。**本行鼓励并支持全体员工学习考取相关资格认证，内部学习平台提供面向所有员工开放的资格认证相关课程资源，并支持员工于在职期间考取相关的资格认证、完成技能鉴定或为此参加行外机构组织实施的相关培训班、讲座，如 CFA、FRM 等外部核心认证，提升岗位专业能力。经批准后，本行可为全体员工（包括正式员工和派遣员工）报销外部核心认证的相关费用。

### 2022 年员工培训相关关键绩效指标

2022 年度员工培训时长概况	
项目	平均培训时长 (小时) <sup>1</sup>
总体员工	82.0
按雇员类别划分	
高层管理人员	68.0
中层管理人员	81.0
普通员工	85.0
按性别划分	
男性	81.0
女性	86.0
2022 年度员工受训比例概况 <sup>2</sup>	
项目	受训员工百分比 (%) <sup>3</sup>
按雇员类别划分	
高层管理人员	97.0%
中层管理人员	98.5%
普通员工	99.0%
按性别分类	
男性	99.0%
女性	99.0%
注： 1. 员工平均培训时长为截至 2022 年 12 月 31 日本行培训总时长与全年平均员工人数的比值。 2. 员工受训比例为截至 2022 年 12 月 31 日参与培训的员工人数与全年平均员工人数的比值。 3. 员工受训雇员比例统计范围包括总行及各分支机构。	

## 护航健康安全

本行重视员工的健康与安全，严格按照《中华人民共和国劳动法》等国家法律法规对员工安全与健康展开管理，为员工提供综合保险保障计划，包含意外伤害保险、综合医疗保险等，开展“安全生产年”建设活动，实施安全生产专项宣传工作，树牢安全生产理念，推动全行安全生产工作不断完善夯实。

报告期内，本行积极响应《“健康中国 2030”规划纲要》《国务院关于实施健康中国行动的意见》等文件要求，制定《员工身心健康关怀工作方案》《加强员工身心关爱实施方案》，下发《关于持续加强员工身心健康关爱工作的通知》，结合工会服务基本职责，深入做好员工关爱。为践行国家关于健康企业建设的相关工作要求，进一步提升员工健康管理和服务水平，本行在设立民生医务室的基础上，增设“民生健康小屋”，为员工提供全科咨询诊疗、慢性病管理、现场急救、健康讲座等全方位的职场医疗健康管理服务。

为防范员工职业与健康风险，本行构筑了三道风险防线：

- 一道防线：执行《劳动合同书》中为员工提供劳动保护、劳动条件和职业危害防护的规定，以及本行关于员工劳动保护相关的劳动关系管理的各项制度，确保流程合规，按时足额购买员工工伤保险，依法合规处置员工工伤事件。

- 二道防线：制定与员工劳动保护相关的劳动关系类管理规定并载入《劳动合同书》，定期检查“一道防线”政策、制度执行情况并组织相关培训和宣讲。
- 三道防线：设立民生医务室及民生健康小屋，针对员工办公期间突发性的急症、危症提供抢救处理服务，帮助患者在转诊救治前得到及时、必要的救治。

## 筑牢安全防控体系

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》和《银行安全防范要求》等法律法规的相关规定，成立由董事长担任主任、覆盖全行及 42 家分行和各附属机构的安全生产委员会，建立了全行安全生产组织体系和工作机制，通过完善消防安全防控体系，强化营业网点安防管理，加强运营场所消防安全管理，提高员工安全意识，致力于为员工提供安全的工作环境，保障员工免受职业危害。

**完善管理举措。**为加强全行安全生产管理，落实安全生产监督管理责任，防止和减少生产安全事故，保障员工、客户生命和银行财产安全，根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《银行业突发事件应急预案》等规定，总行制定下发《中国民生银行安全生产委员会工作制度》《关于调整中国民生银行安全生产委员会办公室成员的通知》等文件，规范全行安全生产工作，修订完善《360° 安全检查管理评价体系》，实现了本行安全检查工作标准化、模块化、动态化与场景化的科学管理模式，加强了安全检查工作的便捷性与实效性，提升了安全保卫工作的整体管理水平。

**员工安全培训。**本行定期举办员工安全防范知识和技能培训，开展安防应急演练。营业网点每年组织开展突发事件应急预案演练不少于四次、消防疏散演练不少于两次。各级机构安全保卫部门统一部署演练科目，制定演练方案。支行网点组织员工实施演练方案，通过持续开展培训及演练，有效提高了员工的安全防范意识和应急处置能力。

**加强消防管理。**本行建立消防安全巡查机制，重点落实物业值班经理每日安全巡查工作，记录每日检查日报，并于每周、每月汇总巡查情况，识别潜在风险点。

本行持续整改总行机关消防安全问题，及时解决消防维保检查发现的消电检安全问题，加强办公区施工安全管理，开展施工巡查，确保施工现场用火安全，更新总行各办公区消防栓内老旧设备，提升抢险救灾能力。

为提升员工消防安全意识，保障员工和客户人身安全、财产安全，本行组织开展“119 消防月”培训和演练活动。总行各办公区因地制宜，要求培训与演练活动覆盖所有新入职员工与新调整办公区员工，累计参加人员 2,200 余人。

### 2022 年员工健康与安全相关关键绩效指标

2022 年度员工健康与安全概况		
项目	人数 <sup>2</sup>	占比 <sup>4</sup>
过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故人数 <sup>1, 3</sup>		
2022 年	0	0
2021 年	0	0
2020 年 <sup>6</sup>	1	0.002%
项目		
因工伤损失工作日数（工伤假） <sup>5, 7</sup>		859
注：		



1. 员工工伤、工亡数据统计范围包括总行及各分支机构。
2. 员工人数为截至 2022 年 12 月 31 日数据。
3. 以当地人社局认定为依据进行工伤、工亡数据统计。
4. 因工亡故比率 = 因工亡故人数 / 正式员工总人数。
5. 因工伤损失工作日数：经当地人社局工伤认定的员工工伤假天数加总。
6. 2020 年工亡事故系工作途中发生交通事故抢救无效死亡，事故发生后，本行已依国家相关规定为员工进行工伤认定手续及赔偿，并对员工家属进行抚恤慰问。
7. 报告期内，因工受伤共计 27 人，占全行人数 0.05%。本行持续对员工开展安全教育，提升员工自我保护和防范意外事故的意识。

## 员工民主管理

本行根据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》等有关规定，积极贯彻落实《企业民主管理规定》精神，支持工会独立自主开展工作、民主选举工会主席以及足额计提工会经费，以保障员工民主管理的权利。报告期内，本行推进职工民主管理制度化、程序化、规范化，组织召开全行职工代表大会，审议通过了《职工监事述职报告》《中国民生银行绩效薪酬追索扣回管理办法（试行）》《2022 年全行福利预算议案》等涉及员工切身利益的规章制度和事项。

### 深化民主管理

报告期内，本行各级工会不断健全以职代会为基本形式的企业民主管理制度，组织职工依法参与民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，积极推动职工有序参与民生银行公司治理。顺利召开全行一届九次职工代表大会，职工代表审议表决通过一系列重大议案和重要制度办法，广大基层单位按照相关制度要求，及时组织召开分行级职工代表大会，审议表决与职工切身利益相关的制度办法，使职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权得到更充分更有效的保障。

## 七、金融公益，情系民生暖社会

本行坚持发展成果与社会共享的理念，将自身发展与社会进步紧密结合起来，持续在定点帮扶、先心病救治、艾滋病防治、捐资助学、环境保护、应急救援、文化公益等领域创新开展社会责任实践，用行动传递温度和力量，努力让社会更加美好。

### 助力乡村振兴

本行自觉融入国家战略，以金融之力支持乡村振兴，助力共同富裕。通过“光伏贷”“农贷通”“粮融 e”“棉农贷”“共富贷”等创新产品和模式，持续加大对于乡村地区的金融供给力度。

报告期内，本行开展涵盖组织、金融、产业、人才、文化、教育、生态等方面的多样化帮扶，向全国 832 个国家级脱贫县发放贷款 411.84 亿元，实现全国脱贫地区消费帮扶总额

4,825 万元，捐赠物资折款达 40 万元，以持续推动脱贫地区经济发展，提高当地居民生活质量。本行继续推进河南滑县、封丘县的定点帮扶工作，全年落地帮扶项目和工作机制 73 项，投入无偿帮扶资金 3,700 万元，引进帮扶资金 3,231 万元，培训乡村振兴关键群体 1.8 万人次，惠及人数达 22,807 人。

## 参与社区共建

本行秉承“服务大众 情系民生”的使命，积极参与社区共建，鼓励员工参与志愿服务，倡导发扬扶危济困和守望相助精神，积极奉献爱心回馈社会。

**规范应急管理。**本行强化统筹安排，严防严控，针对洪水、台风、地震等灾情做好预案，确保营业网点、办公场所安全，确保全行运营平稳有序。

**积极志愿服务。**报告期内，本行共开展志愿服务活动 210 次，超过 1.07 万人参与了相关活动。各分行积极联动社区和街道，开展多样的活动服务社区，包括“让温暖从头开始”免费爱心义剪便民活动、关爱社区老年人群活动、组织员工参加社区志愿服务等。

**加强线上服务。**在特殊时期，通过线上化方式解决企业项目投资、资金融通、生态发展、日常运营等金融需求，陆续上线了一系列纯线上化产品，以更好地服务不便现场办理业务的企业，保障供应链稳定发展。

**情系受困地区。**针对受困地区和受困企业出台优惠、减免、延期还款等政策，全力帮扶受困地区和受困企业渡过难关。本行联合战略客户采购调配物资，及时交付给在受困地区承担重要工作的政府部门和企业，解决他们的迫切所需，齐心共度艰难时刻。

## 开拓公益慈善

本行坚持“发展成果与社会共享”的理念，全年对外捐赠资金 1.01 亿元，物资捐赠折款 271.36 万元，惠及人数超过 226 万人。持续优化公益管理机制，修订《中国民生银行公益基金管理办法》。捐赠资金 1,470 万元，举办第七届“我决定民生爱的力量——ME 创新资助计划”，为 26 个致力于乡村振兴、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等领域的创新公益项目提供资金支持。

本行连续第 10 年全额出资开展“光彩·民生银行先心病救治”项目，已捐赠 6,000 万元（本年度捐赠 500 万元）为南疆地区先心病患儿提供免费救治，至今已完成 61 批次 1,010 名先心病患儿的救治工作，为促进民族团结和社会和谐稳定贡献民生力量。本行连续第 14 年支持中华红丝带基金防治艾滋病项目，捐赠 400 万元实施“凉山州艾滋病防治”项目，并与该基金共同举办抗艾宣教主题的校园情景剧展播活动。

本行关注生物多样性保护，与公益组织守望自然野保发展研究中心合作，支持云南省青少年发展基金会“巡护员成长计划——生物多样性保护”项目，解决在生物多样性保护工作中，自然保护区巡护员不足、专业度欠缺、新老巡护员梯队建设不完善等问题。

## 推动文化公益

报告期内，本行捐资运营美术机构，开展年度重点展览项目，进一步深耕文化公益，成功探索出一条服务国家文化知识普及战略、服务社会公众艺术教育需求的有效路径。2022 年

度，北京民生美术馆于全年举办“文明的印记·敦煌艺术大展”等重要展览项目 5 个，组织开展公共教育活动 33 场，直接服务公众人数 14.7 万人次，线上服务惠及 462 万人次。同时，北京民生美术馆打破艺术殿堂“围墙”，以“走出去”、“线上线下联合发力”、“民生艺术赋能计划(MA+)”等多元形式，为公共美育及乡村振兴注入鲜活的艺术养分和民生文化力量。

社会责任方面，本行荣获中国社科院 2022 年“2022 中国企业社会责任发展指数”民企十强（银行业第一）荣誉、中国社会责任百人论坛“责任金牛奖”等荣誉奖项。

## 治理篇

### 八、稳健经营，强化合规控风险

本行坚持诚信经营、合规经营，不断完善合规管理和文化建设；深化全面风险管理体系建设，确保风险管理能力得到进一步提升；坚持廉洁治行，重视塑造廉洁文化；注重防范知识产权风险，加强员工知识产权维护意识；重视与合作伙伴的良性互动，倡导并监督供应商履行环境和社会责任。

#### 强化合规管理

本行持续完善内控合规体系，加强合规文化建设，不断提升全行依法合规经营意识与能力。

本行严格遵守《中华人民共和国商业银行法》《商业银行合规风险管理指引》等相关法律法规要求，搭建了以《中国民生银行合规管理办法》为基本制度，由合规管理部门制度与各职能部门制度共同组成合规管理制度体系，制定了《中国民生银行制度管理基本规定》《中国民生银行内控合规检查管理办法》《中国民生银行内控合规检查操作规程》《中国民生银行内控合规问题整改管理办法》《中国民生银行员工行为禁止规定（试行）》《中国民生银行从业人员行为守则（修订）》《中国民生银行从业人员行为监测管理办法（试行）》《中国民生银行涉刑案件管理办法》《中国民生银行尽职免责管理办法》《操作风险与控制自评管理管理办法》《操作风险关键风险指标管理办法》《中国民生银行外包风险管理管理办法》等制度。

报告期内，本行强化事前、事中、事后合规管理机制建设。事前加强监管动态研究、外规内化、合规审查，并全面强化从业人员行为管理机制，事中加强案件风险管控、规范检查整改标准，事后建立风险合规责任认定工作机制；着力重塑合规文化、加大查改力度、明确考核导向、紧抓操作风险、管控关联交易、强化反洗钱管理、升级合规科技，夯实“立体式案防体系”和“从业人员网格化管理体系”，提升内控管理水平和案防能力，持续提升合规管理有效性。

积极开设面向全体员工的法治合规培训课程，开展员工行为底线教育活动，确保员工行为准则和合规相关规定有效传达至全体员工，持续培育合规文化。为增强员工合规意识，本年度本行开展覆盖全行全体员工（高级管理人员、中级管理人员、正式员工、派遣员工）的员工行为底线教育，全行约 6 万名员工完成课程学习、考试认证和《知情确认书》签署。报告期内，本行共计开展合规培训 5,475 次，累计培训人数约 33 万人次。

合规培训情况表

指标	2022 年
法律培训次数（次）	4,077
法律培训人数（人次）	322,654
合规培训次数（次）	5,475
合规培训人次数（人次）	326,210

反腐败培训次数（次）	1,498
反腐败培训覆盖员工人数（人次）	168,552
反洗钱培训次数（次）	5,927
反洗钱培训人数（人次）	469,103
反洗钱宣传活动受众人次（人次）	17,774,516

## 商业道德监督

本行严格遵守《中华人民共和国银行业监督管理法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等反贪污相关法律法规要求，制定了《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》《中国民生银行党委关于在履行行权中严格实行公私分开的规定（试行）》，明确了反贿赂与反贪污制度体系，规范权力运行，对违规违纪行为严肃查处，防范廉洁风险。高度重视塑造廉洁文化，强化员工廉洁从业自律意识。

**规范制度约束。**本行成立了中国民生银行问责委员会负责商业道德监督，董事长任委员会主席，行长、监事长及部分高级管理人员任委员会副主席。分行、事业部及二级分行对应成立本层级的问责委员会，各级问责委员会对商业道德进行监督，按照权限和规定，对员工违规违纪违法行为进行严肃处理。本行制定了《中国民生银行高级管理人员履职问责制度》，健全履职问责管理机制，促进高级管理人员恪尽职守。总行、分行或事业部、二级分行三级问责委员会按照问责权限，依据《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》规定，对违规违纪行为进行严肃查处问责，如有触犯刑法的人员，应移送公安机关处理。本行不断加强对全行问责管理工作的督导力度，充分发挥全行各级问责委员会的职责和作用，彰显依法从严治行的决心，同时加强员工异常行为监督管理，及时进行帮教和监控，有效防范风险。

**反贿赂与反贪污。**本行依据国家法律法规及监管有关规定的变化情况，及时检视并修订完善《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，在办法中明确了行贿受贿、职务侵占等反贿赂与反贪污相关规定，完善制度和监督约束机制。本行成立员工道德风险防控领导小组，加强员工道德风险管理，不断完善违规违纪行为查处工作机制，督促干部员工遵纪守法、遵章守规，为本行改革转型的顺利实施和各项事业的健康发展提供支持和保障。报告期内，没有发生对本行或本行员工提出并已审结的贪污诉讼案件。

**规范举报管理。**本行通过公开信访举报电话、邮箱等信访举报渠道，由各级纪委按照管理权限分级受理信访举报，并制定《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》，对各级纪委畅通举报渠道、规范举报流程和保障举报人权益等方面制定了详细全面的规定：

- **畅通信访举报渠道。**各级纪委对外公布信访举报通信地址、来访接待地址、信访举报电话、网络邮箱等多元化的信访举报渠道，及时受理相关检举控告。
- **规范信访举报办理流程。**严格按照《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》有关规定开展信访举报与问题线索处置工作。按照管理权限分级受理信访举报，不断优化信访工作制度和办理流程。
- **举报人保护。**严格执行保密制度，严控信访工作事项的知悉范围，持续加强举报人保

护工作。严禁将检举控告材料及相关情况转给被举报人员，严防举报人受到打击报复或名誉损害，切实保障包括匿名举报在内的举报人的合法权益，保护群众监督权利。

《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》中明确规定了对损害举报人合法权益行为及处分，包括对擅自泄露、扩散有关举报材料内容、举报人情况、举报来源，不按规定保护举报人致使其受到侵害等行为进行严肃查处问责。

- **尊重员工申诉权力。**《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》中明确了员工在受到问责处理后的复议和申诉具体流程及处理机制。若受处分员工对处分决定有异议，可以向问责委员会书面申请复议或申诉。对于员工的复议申请，问责委员会在规定时间内作出复议决定。当员工对复议决定仍有异议时，可以向上一级问责委员会申诉，问责委员会按照规定流程对员工的复议、申诉进行处理，保障员工合法权益。经复议或复核后，受理的问责委员会可维持、撤销、变更原处分决定。

**审计风控。**本行全力推进廉洁治行，防范员工道德风险，依据《中国民生银行内部审计章程》《中国民生银行内部控制评价办法》等制度，强化内部审计监督。对审计发现的员工涉及道德标准的问题，本行进行严肃查处，对查实的违规违纪问题进行严肃问责，涉嫌违法犯罪的移送司法机关处理。本行内部审计高度关注商业道德标准建设及执行情况，通过全面审计、专项审计、经济责任审计及后续审计等方面，对以欺骗性手段，故意违反法律法规、行内制度规定，谋取个人利益或特殊利益的行为进行重点检查，对舞弊和不规范经营行为进行更加有效的监督和防范。为更好地推行廉洁治行，防范相关风险，本行采取了以下举措：

- 每三年对经营机构开展一次全面内部控制评价，将员工道德风险、廉洁从业、问责管理等纳入检查评价范围，对各类业务、全体人员进行全方位监督；
- 强化问题资产责任认定审计监督。重点排查问题资产形成和处置过程中的舞弊、失职渎职、骗取侵占、内幕交易等道德风险和违法违规行为；
- 在日常审计过程中，通过数据化技术对违反商业道德的员工异常行为进行持续性监督和提示；
- 在重大工程建设、重大物资采购等资金密集、资源富集和权力集中的重点领域、关键岗位和关键环节，实施跟踪审计和列席监督；
- 强化对系统各级“一把手”和领导班子等“关键少数”的审计监督；
- 同时，本行巡视组聚焦整改责任和实际成效，将审计监督发现的问题整改落实情况纳入巡视范围，评估对审计发现、移交问题整改是否取得整改实效。

**能力建设。**报告期内，本行深入推进反腐倡廉培训工作，持续加强清廉金融文化建设，开展以“迈进新征程、立足新阶段、把握新形势、聚焦新任务，推进全面从严治党、深化全面从严治行”为主题的违规违纪违法典型案例宣讲，持续浓厚廉洁从业、廉洁履职、廉洁修身、廉洁齐家的良好氛围。组织全员观看专题警示片《穿透III》，做细做实以案为鉴、以案促改、以案促治，充分发挥典型案例警示作用。本行将国家法律法规、党规党纪、《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》和员工违反道德标准的违规违纪典型案例作为培训内容，制作培训课件并要求各经营机构做好培训工作，并以各种宣传教育形式开展员工道德行为警示教育工作，确保覆盖到全体员工（包含正式员工、劳务派遣员工、外包员工），年内共开展反腐败培训 1,498 次，覆盖员工 168,552 人次。

## 防范洗钱风险

本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令〔2006〕第 1 号）《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》（银反洗发〔2018〕19 号）《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2019〕第 1 号）等反洗钱相关法律法规要求，制定并执行《中国民生银行洗钱与恐怖融资风险管理办法》，通过加强反洗钱内控体系建设、智能化重构反洗钱系统、夯实反洗钱工作基础等方式，进一步完善了反洗钱内控机制。

**优化制度建设。**报告期内，本行对反洗钱制度有效性开展全面评估，修订现有制度 6 项，废止制度 1 项，进一步完善、精简全行反洗钱制度体系；新制定《中国民生银行反洗钱信息安全实施细则》，强化客户金融信息安全保护。在业务条线制度层面，本行新建 3 项、修订 5 项、废止/失效 6 项反洗钱专项制度，进一步将反洗钱风险管理精细化要求内嵌到业务流程与操作环节。在附属机构层面，对 4 家附属机构开展反洗钱专项制度检视，推进集团化反洗钱制度标准化进程。

**完善风险管理。**报告期内，本行进一步完善集团化洗钱风险管理体系，不断强化反洗钱内控机制，具体措施包括：

- 深化高层领航，董事会、监事会及高级管理层履职频次提高，履职程度更深入，引领全行反洗钱工作不断创新发展；
- 优化集团洗钱风险联控，推进洗钱风险管理纳入全面风险管理策略。开展村镇银行等附属机构专项制度检视、履职清单辅导和反洗钱培训；组织对民生金融租赁、民生加银基金、民生理财三家附属机构开展反洗钱现场调研走访，强化“一对一”检查监督；
- 深入落实《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险自评估指引》，开展多维度、多层次洗钱风险自评估，基于风险评估结果，持续提高洗钱风险管理的针对性和有效性，努力降低集团固有洗钱风险；
- 督导集团层面全面建成反洗钱履职清单体系，细化明确 3,000 余项履职事项，让“人人知责”有据可依；
- 强化科技赋能，全新上线智能化反洗钱系统，重构 7 大系统模块，新增 200 余项功能，提升洗钱风险管理自动化、数字化、精准化；
- 固化反洗钱奖惩，加大反洗钱奖励“正向引导”与处罚“负面警示”力度，引导全员主动做好洗钱风险管理；
- 细化机制措施，从资源、意识、职责、流程、价值发现等方面加强对支行反洗钱工作指导，助力支行节约资源、聚焦风险、减轻压力，更加高效地履行“一道防线”反洗钱职责。

**加强风险监测。**本行建立健全集团化反洗钱监测分析体系，综合强化洗钱风险识别、监测与管控能力，坚决捍卫人民群众金融财产安全，具体措施包括：

- **抓严质量管理。**通过细化检查方案、优化监测规则，精准识别问题报告，剖析新型洗钱犯罪模式，稳步提高可疑交易甄别工作质效；
- **抓细过程督导。**依托三位一体的洗钱风险监测督导平台，解读监管政策、通报典型问题，督导各经营机构有效优化全行客群结构，稳步提升洗钱风险监测分析工作有效性；
- **抓实专业建设。**探索新技术在案件排查中的应用，基于智能化监测模型、大案要案工作专班靶向识别团伙犯罪案件线索 42 份；

- **抓精风险研判。**提升国家安全、重点专项及新业态等监管关注关键领域可疑交易规律分析能力，固化洗钱风险监测成果监管汇报机制，形成重要研究成果 5 篇，其中 2 篇获中国人民银行专章分享，3 篇纳入中国人民银行年度专刊。

**拓宽宣教广度。**本行持续加强洗钱风险管理文化建设，对外开展宣教、对内开展培训，切实履行金融机构反洗钱社会责任。宣传方面，总行多渠道发布 4 期反洗钱宣传片，围绕洗钱多发领域、新型犯罪开展警示教育，警告公众远离洗钱；各分行积极开展形式多样的反洗钱宣传，提升社会公众反洗钱意识和风险识别能力，宣传活动受众约 17,774,516 人次。培训方面，本行开展覆盖全体员工，适配不同岗位，发挥机构特色、灵活多样的反洗钱培训，持续提升全员反洗钱工作能力，报告期内共计开展反洗钱培训 5,927 场，累计培训人数约 47 万人次。大力推动反洗钱资格认证，年度内 4,173 名员工通过中国人民银行反洗钱资格认证，截止 2022 年底，持有行内反洗钱资质证书的员工占比大幅提升至 59.7%。

## 关联交易管理

**强化董事会关联委履职。**本行董事会关联交易控制委员会是董事会按照本行章程设立的专门工作机构，对董事会负责，为董事会决策提供专业意见或经董事会授权就专业事项进行决策。本行第八届董事会关联委成员为 7 名，其中包括 4 名独立非执行董事，均为审计、财经、法律和管理专家；2 名非执行董事，为国内知名公司主要负责人员；1 名执行董事为本行副行长，具有丰富的管理经验和成熟的金融、财务、法律专业知识。2022 年本行董事会关联委共召开 8 次会议，审议 21 项议题，听取 7 项报告，按规定要求对外公开披露关联交易事项 7 项。

**强化关联交易管理。**报告期内，本行根据银保监会《银行保险机构关联交易管理办法》推进新规落地实施。优化组织架构和管理机制，在管理层面设立跨部门的关联交易管理办公室；完善基础制度，对本行关联交易管理各类制度进行系统修订；完善关联方名单，根据新规关联方范围重新梳理关联方认定标准，组织全行调整关联方名单；升级改造系统，结合监管新规要求改造关联交易管理系统，包含 12 项功能优化、5 项功能新增，全面优化各项管理功能；加强培训宣导，开展行内关联交易管理新规培训，在全行上线关联交易监管新规解读课程，并被列为全员必修课，强化全员关联交易管理意识，提高履职能力。

## 深化采购合作

### 供应商管理政策

本行秉承合作共赢的原则，高度重视与合作伙伴的良性互动，携手供应商打造可持续价值链，努力实现合作共赢，不断完善采购管理规章制度，加强采购管理和供应商管理，积极推动落实绿色采购政策，促进供应商提升其环境、社会风险管理水平，携手供应商承担社会责任。

本行建立了涵盖《集中采购管理办法》《小额分散采购管理办法(试行)》《集中采购供应商管理办法》《总行采购代理机构管理办法(试行)》《采购人员廉洁从业规定》等制度的管理体系，规范本行采购管理和供应商管理，为采购活动的健康开展提供指引和依据。



## 供应商审查与监督

本行制定了严格的供应商准入准则，要求供应商遵守国家法律法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供的产品或服务需符合国家、行业标准及绿色采购标准。同时，供应商应遵守职业健康、安全管理和劳动法规，愿意且有能力为本行提供产品和服务，并接受本行的监督管理。对于集中采购项目，对供应商资质、重大违法情况、违规违约情况、欠缴税款或社会保障资金情况进行审查，不符合条件的予以退出，从源头上控制供应商风险。通过供应商管理系统，本行对合格供应商实行入库管理和线上化动态监控。

为了确保供应商在履约过程中能够严格遵守本行的供应商管理要求，本行通过审核供应商在采购准入、遴选、评价考核、不良行为管理等各环节的表现，对供应商开展履约监督管理，确保供应商自身环保政策和管理程序的有效性，包括是否遵守本行关于社会责任、商业道德、职业健康及安全管理、劳工标准及环境保护等管理要求，并适时地开展现场审核。本行在供应商遴选过程中，关注供应商的环保管理及风险管理情况。在年度评价考核中，对现有供应商履约情况进行统计、分析及反馈，并将评价结果作为本行与供应商持续开展合作的参考依据。同时，本行鼓励供应商加强自身的节能环保管理，加强履约过程中对供应商出现环境保护及履行社会责任方面的不良行为进行监督管理。报告期内，供应商审查工作覆盖本行所有集中采购项目供应商。

在采购过程中，本行建立了集中采购管理委员会工作制度，明确委员会构成和决策机制，实行集体决策；按岗位不相容原则进行采购职责分工和岗位隔离，多人配合完成采购工作；实行采购公示制度和评审专家随机抽取机制，保证了采购工作的公开、公平和公正。此外，在采购方案审议、专家抽取、项目评审各环节均有本行监督部门进行现场监督，强化采购全过程的合规性。

### 2022 年度供应商相关关键绩效指标

指标	2022 年
供应商总数量 (个) <sup>1</sup>	2,009
华东地区供应商数量 (个)	522
华中地区供应商数量 (个)	84
华北地区供应商数量 (个)	1,018
华南地区供应商数量 (个)	269
西北地区供应商数量 (个)	16
东北地区供应商数量 (个)	35
西南地区供应商数量 (个)	65
注 1: 供应商数据统计仅包括中国内地供应商。	

## 开展绿色采购

为了更好地落实绿色采购政策，本行鼓励供应商将环境保护和节能降耗等要求纳入其管理体系中，在同等条件下优先选用取得环境管理体系认证和产品具有环境标志的供应商，积极向供应商传达本行对绿色采购的支持和主张，引导供应商共同履行绿色发展社会责任，促进供应商改善环境表现。

本行坚持和贯彻绿色采购理念，在采购中充分考虑环境保护、资源节约、安全健康等方面

因素，同时兼顾经济效益和环境效益。本年度，本行遵循集中采购管理和小额分散采购管理相关规定，加强对各类采购业务的管理，要求在同等条件下优先采购节能环保产品。本行在工程项目、网点建设、科技设备、办公家具、办公用品、印刷品等多个采购项目的采购要求中，明确了绿色环保、节能认证、环境管理体系认证、绿色回收等准入条件或评价标准，优先采购节能环保产品。对于工程项目，本行在采购文件中明确供应商所用建筑材料和装修材料必须符合绿色环保要求，能源管理应符合节能要求。对于显示设备项目，本行将具备中国节能产品认证作为评分规则中的加分项。对于办公家具项目，本行以符合国家环保要求作为必要条件，并在制订评价标准时，将环保情况纳入评分规则。对于印刷品项目，将采用环保纸作为必要条件。

## 维护知识产权

本行遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，制定《知识产权管理办法》，在创新保护、许可管理、侵权处理等方面对知识产权进行管理，防范知识产权风险，全面推进本行品牌文化视觉形象的规范和统一。

为应对数字经济时代，“元宇宙”发展对本行知识产权工作提出的新要求，本行制定并发布《中国民生银行“元宇宙”知识产权保护指引》，并在全行开展“元宇宙”知识产权保护专题培训，推动元宇宙发展相关品牌创新，加强创意设计与保护方式，更新员工知识产权维护法律概念，提高员工知识产权维护意识。

报告期内，本行加强知识产权管理，鼓励创新，积极引导进行智力成果权利申请，全年推动专利申请 24 项、商标注册申请 34 项、著作权申请 51 项，完成专利授权 1 项、著作权登记 33 项、商标注册 11 项。为确保数字金融知识产权权利有效期，本行完成到期域名续展 36 项、到期商标续展 6 项。

## 附：联交所 ESG 指引索引

规定、主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标（指标）		披露位置或备注
<b>强制披露规定</b>		
管治架构	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： (i) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； (ii) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 (iii) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度、并解释它们如何与发行人业务有关连	第 4 页-第 5 页
汇报原则	描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用汇报原则（重要性、量化和一致性）	第 3 页
汇报范围	解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因	第 3 页
<b>【不遵守就解释】条文</b>		
<b>环境</b>		
<b>层面 A1：排放物</b>		
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	第 14 页-第 15 页
指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	第 16 页-第 17 页
指标 A1.2	直接（范畴 1）和能源间接（范畴 2）温室气体排放量，及（如适用）密度	第 16 页-第 17 页
指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度	第 17 页-第 18 页
指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度	第 17 页-第 18 页
指标 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	第 16 页
指标 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	第 16 页
<b>层面 A2：资源使用</b>		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	第 15 页
指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	第 17 页-第 18 页
指标 A2.2	总耗水量及密度	第 17 页-第 18 页
指标 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	第 16 页
指标 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	第 15 页-第 16 页
指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量及（如适用）每生产单位占量	与本行业务未有重大相关性
<b>层面 A3：环境及天然资源</b>		
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	第 14 页-第 16 页

		页
指标 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	第 14 页-第 16 页
层面 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	第 13 页-第 14 页
指标 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	第 13 页-第 14 页
B. 社会		
雇佣及劳动常规		
层面 B1: 雇佣		
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	第 33 页
指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第 36 页
指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	第 36 页-第 37 页
层面 B2: 健康与安全		
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	第 39 页
指标 B2.1	过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率	第 40 页-第 41 页
指标 B2.2	因工伤损失工作日数	第 40 页-第 41 页
指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行的监察方法	第 39 页-第 41 页
层面 B3: 发展及培训		
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。	第 37 页-第 38 页
指标 B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第 38 页-第 39 页
指标 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	第 38 页-第 39 页
层面 B4: 劳工准则		
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	第 34 页
指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第 34 页
指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第 34 页
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	第 48 页
指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	第 49 页
指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及相关执行及监察方法	第 48 页-第 49 页
指标 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	第 49 页-第 50 页
指标 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	第 49 页-第 50 页

	相关执行及监察方法	页
<b>层面 B6: 产品责任</b>		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、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	第 26 页-第 33 页
指标 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	与本行业务未有重大相关性
指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第 29 页-第 30 页
指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第 50 页
指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	与本行业务未有重大相关性
指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	第 30 页-第 33 页
<b>层面 B7: 反贪污</b>		
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	第 44 页-第 48 页
指标 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	第 45 页
指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	第 45 页-第 46 页
指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	第 46 页
<b>社区</b>		
<b>层面 B8: 社区投资</b>		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	第 41 页-第 43 页
指标 B8.1	专注贡献范畴	第 41 页-第 43 页
指标 B8.2	在专注范畴所动用资源	第 41 页-第 43 页