

中国民生银行股份有限公司  
2021 年度环境、社会及管治报告

# 目录

一、关于本报告.....	4
二、关于民生银行.....	6
三、ESG 管理 .....	7
ESG 管理策略 .....	7
ESG 管治架构 .....	8
利益相关方沟通.....	10
四、以客为尊，用心服务创共赢.....	12
支持民营企业.....	12
践行普惠金融.....	13
提供优质服务.....	16
加快数字转型.....	23
五、稳健经营，强化合规控风险.....	26
强化合规管理.....	26
提升风险防控.....	27
坚守商业道德.....	27
防范洗钱风险.....	29
保障信息安全.....	31

深化采购合作.....	34
维护知识产权.....	36
六、创新环保，绿色发展护生态.....	37
布局绿色金融.....	37
应对气候变化.....	46
贯彻绿色运营.....	47
开展绿色采购.....	48
推行绿色办公.....	48
七、以人为本，携手员工共成长.....	55
保障员工权益.....	55
畅通发展渠道.....	60
护航健康安全.....	65
八、金融公益，情系民生暖社会.....	69
助力乡村振兴.....	69
抗击灾情疫情.....	69
开拓公益慈善.....	71
推动文化公益.....	73
附：联交所 ESG 指引索引.....	74

# 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地沟通。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2021 年年度报告》“企业治理”章节、《中国民生银行股份有限公司 2021 年度社会责任报告》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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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

除另有说明外，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，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 2022 年 3 月 29 日获本行第八届董事会第十九次会议审议通过。

## 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，砥砺奋进，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 2021 年“全球银行 1,000 强”中居第 26 位，在美国《财富》杂志 2021 年“世界 500 强企业”中居第 224 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。

### 三、ESG 管理

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，本行启动加入联合国环境规划署金融倡议组织、签署《负责任银行原则》的申请流程，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 管理策略

2021 年是“十四五”的开局之年，民生银行也进入新一轮发展战略期（2021-2025）。2021 年 8 月，董事会审议通过了《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》，制定了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—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”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”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。

在治理层面，本行依循国家及地区相关法律法规要求，持续完善公司治理运行机制，积极探索建设符合监管规定、体现民生特色的现代公司治理体系。本行不断强化内控合规和风险防范能力，高效推进公司廉洁体系、反洗钱合规体系建设，持续健全信息披露机制，推动建立良好的利益相关方沟通机制。

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。

## ESG 管治架构

### 董事会声明

本行董事会全面监督 ESG 政策及规划的实施，确保可持续发展能力提升，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。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。

2021 年 3 月，董事会及董事会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 2020 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，会同经营管理层，在消费者权益保护、绿色金融、普惠金融等领域开展提升工作，于报告期内先后审议通过了《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 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。本行建立了“决策层—管理层—执行层”三级工作机制，成立董事长担任组长、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	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访
员工	员工发展、数字金融、节能减排	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	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十一大重要 ESG 议题，排序如下：“支持民企”“普惠金融”“合规经营”“绿色金融”“客户服务”“乡村振兴”“节能减排”“商业道德”“员工发展”“数字金融”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。

## 四、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。

### 支持民营企业

本行致力于支持民营企业发展，通过创新产品、模式探索、分类管理、综合服务等方式，建立覆盖小微、中小、大中型以及生态链企业的多层次金融服务体系，与广大民营企业建立共赢发展的伙伴关系，不断提升专业服务能力，助力民营企业稳健可持续发展。

本行主要从以下三个方面全面落实支持民营企业的战略方针：

#### 细分民营企业客群

- 深入挖掘客户需求，围绕先进制造业、科创园区、北交所“专精特新”等重点细分领域客群，明确配套产品模式支持，提高对相关领域民企客户的服务支持水平。

#### 提升战略民企综合服务能力

- 积极拓展战略合作伙伴关系，为企业提供融合服务，并帮助引导客户实现资源整合，为促进银企合作共赢奠定基础。

#### 推进中小民企特色服务

- 探索创新中小业务模式，推进“携手计划”“中小信贷计划”“萤火计划”；
- 持续深耕园区中小企业需求场景，探索优化产业园区综合服务模式，全面提高园区中小企业服务深度和广度；
- 推出为中小微企业全生命周期提供的基础产品包，通过科技赋能持续提升中小微企业的金融服务体验。

## 践行普惠金融

本行积极落实国家政策，通过制定《中国民生银行普惠金融五年发展规划(2021-2025)》，强化普惠金融战略部署，创新支持举措，加大投入力度，提升服务能力，助力共同富裕。

### 普惠金融服务

报告期内，本行主要从以下三个方面深入践行普惠金融：

优化体制机制	改善内部激励	创新产品服务
强化普惠金融“条线化”管理和“五专”经营机制，以新的组织架构和管理模式促进风险管理与业务发展高效协同，深化专项资源配置支持，强化创新发展，打造综合金融服务体系。	完善“敢贷、愿贷”机制，制定小微企业授信业务暨普惠金融尽职免责实施细则，引导小微企业从业人员在依法合规尽职的前提下加大业务拓展和创新发展力度。	加快推动创新发展及数字化转型，上线云快贷、云企贷、流水贷等拳头产品，迭代信用微贷、网乐贷、增值贷等信用授信产品，加大无还本续贷等便捷服务推广，优化客户体验。

报告期内，本行已设立分行级机构共 141 家，其中：一级分行（含香港分行）42 家，二级分行（含异地支行）99 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 2,407 家，自助设备数 5,142 台。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。报告期内，本行推进惠农业务，按照“协商合作、择优发展、风险可控”的原则，在农村地区发展合作商户设立惠农服务点，并摆放电子机具（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，截至报告期末，已签约银行卡助农取款服务点 51 家，服务客户 2.3 万余户。

本行加强与其他行业头部平台的战略联盟创新合作，以提供更便捷的金融服务，拓宽本行金融服务渠道，如联合顺丰速运，通过顺丰快递人员触达更多用户，并以专属定制权益吸引用户办理联名信用卡。截至报告期末，该模式为近 5 万客户提供金融服务。

针对金融服务薄弱领域的客户需求，本行创新推出二类户电子账户代发工资业务，更好地支持劳务外包员工、农民工、建筑工人等人群扫码在线开户，同时叠加本行的云钱包功能，为客户提供薪资代发、财富产品、消费信贷等一站式金融服务，有效地解决了分散性用工人群众开户难题，为其享受丰富的金融服务提供了便利。目前，通过本行电子账户代发的企业超过 1,000 家，累计为数十万客户提供线上开户及薪资发放便利。

报告期内，本行荣获《银行家》杂志社“2021 金融创新奖十佳普惠金融服务创新奖”。

## 助力小微融资

本行积极贯彻落实国家政策导向，践行普惠金融发展战略，坚决支持实体经济发展，强化客户细分与洞察，推进小微金融经营管理模式创新突破，紧密围绕小微客户生意圈、生活圈，搭建开放、合作、共赢的服务新生态，坚持中小微一体化开发，积极推进数字化转型和线上化普惠金融。

本行为提高服务小微企业质效，创新、优化、迭代小微授信产品，丰富产品货架体系；上线“民生小微”APP，提升线上化服务能力、拓展客户服务渠道；优化业务流程，提升客户体验；针对小微企业首贷户、制造业、科创企业、乡村振兴领域新型农业经营主体等制定专门化的服务方案。

本行积极服务小微客户，截至报告期末，普惠型小微企业贷款余额 5,048.15 亿元，贷款增速 12.59%，报告期内累计发放普惠型小微企业贷款 5,705.29 亿元，

实现普惠金融高质量发展，助力共同富裕。

本行积极响应国家减费让利号召，严格执行国家价格主管部门和监管部门关于规范商业银行服务价格管理和小微企业信贷融资收费相关规定，及时更新全行服务价格目录并通过官网、营业网点等渠道向客户进行公示。通过优化小微贷款定价管理模式，降低小微企业融资成本。同时，本行为小微企业、个体工商户以及小微企业主提供降低支付结算手续费服务，给予小微企业开户费、企业网银转账手续费的主动优惠减免，全面降低小微企业综合经营成本、融资成本，提升小微企业服务获得感与满意度。

## 支持乡村振兴

本行将巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，成立乡村振兴工作领导小组，出台《关于推进 2021 年金融服务乡村振兴的指导意见》等政策文件，建立金融助农工作绩效考核体系，对金融帮扶类贷款给予优惠政策，持续提升“三农”贷款不良容忍度，健全尽职免责管理规范，有力推进金融帮扶工作落地。报告期末，脱贫地区贷款余额 408.8 亿元，较年初增长 59.1 亿元，增幅 16.9%。

本行大力支持“美丽乡村”和新农村建设，为积极响应国家支持乡村地区金融发展的号召，从 2008 年 9 月起，累计投入 13.5 亿元，发起设立村镇银行 29 家，深耕区域市场，提升服务水平，不断探索可持续发展的商业模式，获得客户、同业、政府和社会公众的广泛好评。截至报告期末，本行村镇银行营业网点共计 84 个，各项贷款余额共计 244.72 亿元。

本行扎实做好农村基础金融服务建设，全年新增县域支行 5 家，进一步鼓励分行在人口体量大、服务覆盖不足的乡镇区域设立社区网点。打造“民生农场卡”“乡村振兴卡”等基础金融产品，主动调动客户、信息等资源，多角度助力脱贫地区企业解决资金、销售等发展瓶颈。

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，推出农贷通、光伏贷产品，探索小额信用模式，实

现小微信贷政策、产品制度优化，进一步加大对脱贫地区、帮扶企业、脱贫户等主体的贷款支持力度，助力实现共同富裕。通过“光伏贷”产品推动西部地区加快实现“双碳”目标，助力脱贫户稳定创收；依托“农贷通”模式和大数据技术，打通“数据壁垒”，助力提升脱贫群众对资金需求的可获得性；通过创新的“农链通”业务模式，发展农业供应链金融，进一步扩大对内蒙古地区牧场的金融支持力度；打造“粮融 e”产品，为豫北地区粮食作物种植、养护、交易提供全流程服务，帮助定点帮扶县农户稳收增收。报告期内，本行“农贷通”产品入选中国银行业协会普惠金融服务乡村振兴典型案例。

## 提供优质服务

在“以客为尊”的价值观引领下，本行持续提升客户服务能力，致力于客户赋能，为细分客群提供差异化金融服务，同时，持续加强消费者权益保护工作，坚持规划引领、优化体制机制、强化投诉管理、丰富内宣外教，持续提升消费者权益保护工作成效。建立并实施投诉监测分析机制，提升投诉管理能力，完善投诉考核指标体系，持续迭代优化投诉系统，进一步提高消费者满意度，以优质服务提升客户体验。

## 消费者权益保护

本行持续围绕“提升消保理念，健全体制机制，强化流程管控，优化投诉处置，加快团队建设”的整体工作思路，强化顶层设计，优化体制机制，提升消保意识，促进业务健康发展。

在战略规划层面，本行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）》，审议通过了《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划（2021-2025）》，为消费者权益保护工作提供总体性指导。

在管理体系建设层面，本行明确董事会、监事会、管理层和消费者权益保护职能部门的职责，规范消费者权益保护管理工作，指导推动各项工作有效实施，促

进消费者权益保护工作目标的实现。

在管理执行层面，本行全面贯彻落实《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。报告期内，本行制定和修订了多项消费者权益保护内控制度，内容涵盖消保审查、消费者金融信息保护、个人金融产品和服务营销宣传、个人金融产品和服务信息披露、教育宣传、多元纠纷化解、消费者权益保护重大突发事件应急管理、考核等重点领域，全方位提升消保工作的精细化管理水平。本行通过开展全方位、分层级、多领域的消费者权益保护培训，将消费者权益保护理念和要求触达各类员工，覆盖所有面向个人客户提供服务的支行零售团队员工、消费者权益保护部门及业务部门消费者权益保护条线员工，培训内容包括消费者保护制度和政策解读、系统操作演示、投诉处理、工单处理、产品宣传推介材料管理、厅堂服务、账户风险防控、反赌反诈、个人证件鉴伪等领域，从而不断提高员工消保专业能力和金融服务水平。

**广告政策。**本行制定《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》《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法》《中国民生银行品牌建设管理办法》，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。各级机构分层、分级开展消费者权益保护审查，并对可能涉及的风险进行识别和提示，要求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，以提升一线营销活动宣传材料的消费者权益保护规范性。

**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，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、经营管理层的领导下，统筹开展各类创新工作。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；制定与创新发展战略相适应的风险政策，并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；支持经营管理层为创新发展提供足够的资金和合格的专业人才，确保战略有效实施并管理创新过程中带来的风险。

**贷款方案灵活变更。**本行明确规定客户在授信期限内，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提前还款，并有权视情况享受审批豁免等政策。本行还根据客户分类，针对性地应用主动续授信、优先续授信、特色专属服务、定期客户关怀及金融产品推介等多个产品及服务，提升服务质量。

**债务催收。**本行制定了《中国民生银行零售授信业务催清收与不良资产处置管理办法》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，确保消费者的合法权益不受侵害。对信用卡各催收主体制定业务实施细则，明确催收作业规范，杜绝非法暴力催收。疫情期间，在积极落实疫情防控要求的同时，本行从客户实际出发，持续落实疫情期间关怀政策，为客户减轻信用卡还款压力。

## 客户服务管理

本行以客户为中心，深度理解客户需求，全方位提升客户服务能力，通过加强远程银行、网点厅堂服务和信访投诉等多个渠道的管理，积极回应客户诉求，优化客户体验，不断提升客户满意度。

### **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。

### **网点厅堂服务**

为提高网点厅堂的客户服务质量，规范网点渠道客户投诉管理工作，本行对《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》和《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》等监管要求和现行制度进行了对标，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，并制定了《中国民生银行网点渠道客户投诉管理办法（试行）》，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。

### **零售线上服务**

本行充分发挥手机银行服务客户的主阵地优势，建设有特色的零售线上平台，做强移动金融综合服务能力。疫情期间，通过手机银行、网上银行、微信银行等线上平台，紧急推出多种特殊服务，打造手机银行“战疫专区”，满足客户捐款和生活消费等资金划转需求；上线小微贷款远程视频面签，解决中小微企业出门不便但需要申请贷款的燃眉之急，助力复工复产。报告期内，本行零售线上平台用户数达 9,355 万户，年增幅 14%；零售线上平台交易替代率 98%；零售线上平台月活用户数 2,634 万户，比上年末增加 22%。

### **对公线上服务**

本行强化对公线上金融服务优化升级，推出“民生 e 企”品牌，以“三个银行+银企直联”服务体系满足客户多渠道金融服务需求。打造企业网上银行 3.0，通过对公通行证统一用户体系，实现智能化服务流程；推出企业手机银行 3.0，打造“千企千面”移动金融服务；建设企业端微信银行 3.0，上线在线开户新模式；建立银企直联全生命周期管理体系，联合用友首推银企直联免测服务。报告期内，本

行对公线上平台用户数达 297 万户，年增幅 13%；对公线上平台月活用户数达 99 万户，比上年末增加 23 万户；对公网金平台累计交易金额 67 万亿元，年增幅 14%；银企直联客户数 3,300 户，银企直联客户年日均存款 7,707 亿元。

### **投诉管理**

本行根据《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》，制定了《中国民生银行消费投诉处理管理办法》等投诉处理制度，详细规定了投诉处理流程及时限等要求，明确消费者权益保护部为统筹管理部门，监督并分析全行的消费者投诉处理情况，建立实施投诉监测分析机制，完善投诉考核指标体系，持续迭代优化投诉系统，进一步提升投诉管理能力，提高消费者满意度。

消费者可通过服务监督电话及专项服务热线、官网在线客服、微信客服、服务监督邮箱或至本行营业网点提出投诉。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。

为完善纠纷化解机制并提升纠纷化解能力，本行制定了《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》《中国民生银行金融消费纠纷多元化解管理办法》《中国民生银行重大消费投诉处理应急预案》《中国民生银行重大消费投诉应急管理辦法》等相关制度，并通过官方网站、手机银行 APP、微信公众号等渠道对外公示投诉热线和处理流程。

为保障投诉处理工作依法依规推进，本行成立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》，明确战略发展与消费者权益保护委员会是董事会按照股东大会决议设立的专门工作机构，对全行包括投诉管理在内的消费者权益保护工作履职情况进

行战略制定、监督、评价等；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。根据《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）》，本行严格依规依纪受理信访举报，明确信访举报与问题线索处置的流程，开展信访举报分级管理，严禁泄露举报人隐私信息。

报告期内，客服热线、网点以及监管转办等渠道接受的客户投诉量为 63,643 笔，其中，95568 渠道接获的客户投诉数目为 20,401 起，受理客户投诉办结率 99.97%，客户满意度达到 99.69%。本行针对客户投诉反映的问题进行分析，不断改进产品和优化服务，以切实保障消费者合法权益。

此外，本行建立了信访举报工作制度，对信访工作的定义及工作职责进行了清晰界定，实施《中国民生银行信访管理办法》，全面梳理了信访管理工作流程，设立来信、来电、电子邮件、传真、来访等举报渠道接受客户信访举报，并要求涉及部门及时按规定程序处理。

### **适老化专属服务**

本行推出老年客群专属电话服务、至简版手机银行 APP，提升网点适老化服务设施，发挥社区网格化服务优势，优化老龄金融产品及服务。

#### **专属电话客服**

- 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。

### 至简版手机银行

- 上线“民生手机银行至简版”，具有超大字体、常用服务定制、个性理财推荐等突出特点，为老年客户提供更周全、更贴心、更便捷的专属服务，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂，帮助老年客户解决使用智能手机的困难，方便其快速便捷地获得移动金融服务，同时避免老年客户往返网点奔波；
- 截至报告期末，至简版用户数已突破28万户；
- “至简版”手机银行服务赢得了媒体高度关注和市场好评，在中国电子银行网主办的“2021中国金融科技创新大赛”中，“民生手机银行至简版”荣获“全场荣耀奖”。

### 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”，厅堂布放老花镜、爱心座椅等适老装置，提高老年客户服务质量及客户体验。
- 本行推出多种多功能新型智能机具，具备人体感应、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，支持人机便捷交互的多场景业务服务，并搭建监管平台，实现闭环式管理；该机具可轻松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。

## 客户赋能

为确保金融服务惠及广大客户群体，本行积极普及金融知识，开展了覆盖不同人群的多样化金融知识教育宣传活动，送金融知识进校园、进农村、进社区、进企业、进边疆、进商圈、进展会，依托金融教育示范基地，打造常态宣教基地，使用短视频、系列漫画等宣传方式，向农民、学生、老年人、外来务工人员、边疆人民等开展金融知识宣传，形成系列化、主题化宣传活动，打造线上线下一体化活动网络。

围绕不同金融知识宣传教育主题，本行积极开展公众普及工作，自主设计宣教品牌形象“民小豹”和“消消”；创新宣教形式，组织线上知识竞赛以赛促学；通过外部纸媒、媒体网站及客户端等媒体平台转发金融知识宣教文案达千余篇；通过官方渠道发布原创金融知识宣传文案阅读量累计 10.4 万人次，提高消费者金融安全意识，普及金融消费者基本权利、用卡安全、防范电信诈骗等基础金融知识，真正让金融安全、消费者权益保护等理念深入人心。

报告期内，本行各级机构组织了 245 次走进校园宣传金融知识的活动，走进大学 94 次、中学 51 次、小学 72 次、学前 28 次，受众师生达 160,012 人次，宣传内容涵盖基本金融知识、征信知识、投资理念、消费习惯、投资风险、反诈知识等，帮助学生培养理性消费习惯，远离非法校园贷，防范典型网络诈骗，增强学生自我防护能力。

面向青年、老年、普惠人群等不同人群，本行通过线上官网和官方微信平台开辟“消保专栏”、线下渠道等，开展内容丰富、形式多样的教育宣传活动，全年推送各类宣传图文、视频 40 余篇。开展“3.15”“守住钱袋子”“金融普及月”等集中教育宣传活动，共触达消费者 7,088 万人次，举办线上线下各类宣传活动 16,398 次，发放线上线下各类宣传资料 1,302 万份，覆盖全行正常营业网点。全行常态教育宣传工作触达消费者 986 万人次，举办各类宣传活动 9,856 次，获各类媒体报道 940 余次。

## 加快数字转型

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。成立了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，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。

### 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；
- 大力建设创新服务模式，打造民生云+品牌，将金融服务整合解构、模块封装，助推合作伙伴打造金融服务能力、增强用户黏性，赋能银行业务发展，实现互利共赢；
- 推出7大行业服务方案，实行“四统一”策略，以全行企业级互联网服务平台为支撑，形成了高效敏捷的开放银行服务模式；
- 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，打造客户体验与客群数字化经营管理闭环体系；
- 小微金融方面，推进小微APP建设，丰富线上授信产品体系；
- 公司业务方面，夯实公司业务线上化基础；
- 金融市场方面，建立同业客户细分客群的数字化营销体系；
- 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，探索智慧网点建设，首家“智慧银行体验店”首年运行经营成果显著，在多家分行持续推广落地。

### 夯实转型基础

- 本行持续夯实数字化转型基础，打造敏捷组织和创新文化，成立数据管理部，加强人才队伍建设，开展数字化转型能力提升培训体系建设工作，全面推进了全行数字化转型人才培育工作的高效开展，如“晨光充电站”等项目，有效提升员工数字化转型基础素养，为数字化转型提供支持保障。

报告期内，本行推出手机银行 6.0、键盘银行、开放银行和远程银行等产品，为客户提供更高效、更便捷的线上服务。

### 手机银行6.0

- 国内率先适配华为鸿蒙系统，推出智能搜索、智能日历、智能语音等服务，平台智能化水平大幅提升；
- 打造线上资产证明、医保电子凭证、个人征信查询、电子发票等系列便民、惠民服务；
- 建设手机银行生活场景，建成25家分行特色专区，开展220余次客户回馈活动，满足客户一站式生活服务需求。

### 键盘银行

- 业内首推键盘银行，以百度智能手机输入法为载体，将各项金融服务融入到用户键盘使用的各个场景中，提供随用随取、一键跳转至手机银行的便捷服务。

### 开放银行

- 突破传统服务模式，大力探索创新开放银行，打造民生云+品牌，将金融服务整合解构、模块封装，通过API服务、H5、小程序、生态金融云等各种方式，开放产品与服务、交易与流程、数据和算法，链接行业生态，打造生态金融，不断突破了传统金融业务的渠道边界、客户边界、服务边界，赋能银行业务发展的同时，助推合作伙伴打造金融服务能力、增强用户黏性，实现互利共赢；
- 推出开放银行“民生云·代账”“民生云·企付”等7大行业服务方案，投产开放银行门户网站，实行统一服务目录、身份识别、安全认证、风险控制“四统一”策略，以全行企业级互联网服务平台为支撑，形成了高效敏捷的开放银行服务模式。

### 远程银行

- 在业内首创兼具“业务与服务”功能的远程银行服务，依托数字网络和音视频解码技术，使足不出户、视频与银行面对面成为现实，打破了实体网点对金融专业服务形式的限制，打造出7×12小时的线上有温度服务，惠及更多客户，使本行金融服务的效率和体验得到有效提升。远程银行发挥线上“非接触式服务”渠道优势，业务量超过线下网点，并多次为国外或疫区的客户远程办理业务，有效解决了疫情防控时期客户无法亲临柜面的难题，逐渐成为客户服务主渠道之一。

## 五、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；持续完善信息安全管理与保障体系建设，构建完备的金融安全防护体系；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。

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，持续提升合规管理有效性。

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（2021 年修订）》《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》等制度。为增强员工合规意识，本年度全行开展法律合规底线教育，全集团员工参加合规核心理念、员工行为底线学习，活动覆盖 6 万人次。

## 提升风险防控

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，本行完善风险偏好、策略、限额体系，建立风险偏好、策略、政策三层管理体系，上线行业限额管理系统，逐步实现机控管理，并完善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、案例分析等多种方式，开展了风险策略、巴塞尔协议III实施、授信体制改革、绿色金融、合规风险、法治教育、清收处置等 1,978 次全行风险管理相关培训，累计约 19 万余人次参加，提升了全行风险管理专业化水平。

## 坚守商业道德

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职行权中严格实行公私分开的规定（试行）》，高度重视塑造廉洁文化，强化员工廉洁从业自律意识，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。

**职业道德。**本行董事会制定了《中国民生银行股份有限公司董事会职业道德准则》，建立、践行并监督执行高标准的职业道德准则，由董事会直接监督商业道德事宜。本行成立了中国民生银行问责委员会，对商业道德进行监督，对员工违规违纪违法行为按照规定进行严肃处理。

**管理举措。**本行修订《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。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，有效防范风险。本行通过公开信访举报电话、邮箱，畅通信访举报渠道，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）》，明确规定要加强举报人保护工作，对举报人信息严格保密。

**审计风控。**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。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。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控制和防范。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：



原则上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、问责管理纳入评价范围。



在问题资产责任认定审计过程中，严格排查舞弊及违反商业道德的行为，并发起问责。



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。

**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，组织全员观看专题警示片《穿透 II》，有效发挥警示作用。本行将《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（包含兼职员工）和劳务派遣工。

## 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、加快反洗钱科技赋能系统建设、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，并根据评估结果制定《中国民生银行反洗钱奖惩工作管理办法》和《中国民生银行境外分行反洗钱和反恐怖融资工作指引》，修订现有制度 9 项，进一步完善反洗钱制度体系。在业务条线制度层面，8 个总行业务部门共制定 3 项、修订 5 项条线专项反洗钱工作制度，进一步将反洗钱工作要求内嵌到业务流程与操作环节。在经营机构层面，秉持“精简高效”“政出一门”的工作思路，进一步梳理、明确境内外分行必须结合属地监管要求和自身实际情况细化建设制度类别，督导经营机构将工作重心聚焦在制度执行层面。

**完善风险管理。**报告期内，本行进一步完善全行洗钱风险管理体系，强化反洗钱内控机制。具体措施包括：深化“两会一层”履职，董事会、监事会及高级管理层多次接受反洗钱培训并对反洗钱工作作出专项部署；完善洗钱风险管理策略，在全面风险管理制度中进一步明确与规范民生银行洗钱风险管理要求，首次在全行风险偏好中增加洗钱风险量化控制目标；深入落实《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险自评估指引》，重构本行机构洗钱风险评估体系，构建 340 余项细化评估指标；进一步强化反洗钱考核力度，赋予反洗钱管理部门对业务部门反洗钱专岗人员绩效考核 50% 的评价权限；制定《中国民生银行反洗钱奖惩工作管理办法》，组织全行完成首次反洗钱奖励申报与评定工作；从资源、意识、职责、流程等方面加强对支行反洗钱工作指导，帮助支行节约资源、聚焦风险、减轻压力，更加有效地履行“一道防线”反洗钱工作。

**加强风险监测。**本行建立健全案件调查、研究分析三位一体的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。具体措施包括：修订《中国民生银行大额交易和可疑交易报告管理办法》，进一步明确与规范监测标准、报告流程等管理要求；固化洗钱风险监测督导机制，通过全辖视图实时把握全行整体洗钱风险；强化员工账户洗钱风险排查，自主建立并丰富监测规则，不断拓展风险监测深度与广度；持续完善集团洗钱风险联控机制，联合科技团队研发多个团伙

犯罪模型，精准挖掘并认定各类团伙犯罪主体；开展洗钱风险课题与案例研究，穿透识别业务洗钱风险，发布洗钱类型分析、业务风险提示及《反洗钱典型案例选编》专刊，助力合规经营发展。

**强化能力建设。**本行持续大力开展反洗钱宣传培训，灵活创新反洗钱宣传形式，持续提升全员反洗钱工作能力，切实履行金融机构反洗钱社会责任。报告期内，本行开展反洗钱知识答题和宣传活动，累计吸引 1,800 余万人次社会公众参与答题活动，宣传活动受众约 2,141 余万人次，开展反洗钱履职直播培训与资格认证，持有反洗钱资质证书的员工占比达到 32%，开展大型反洗钱现场或视频直播培训 9 次，累计参训人数近 7,000 人。本行建立了反洗钱线上培训体系，并已纳入全公司员工年度合规培训和新员工入职培训必学课程，报告期内共开展反洗钱培训 6,313 场，累计培训人数约 30 余万人次。

## 保障信息安全

本行重视信息安全管理，严格遵守《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《中华人民共和国金融行业标准 金融数据安全 数据生命周期安全规范》等一系列数据安全法律法规和标准规范，并覆盖全行及各分支机构，保障公司信息和消费者信息的安全。同时，通过持续完善信息安全体系化管理，大力推动信息安全技术和应急响应措施升级，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。

## 信息安全管理

本行建立了以总体策略、管理规范、标准细则、操作流程构建的四层数据安全制度体系，制定了《中国民生银行总行生产数据管理办法》《中国民生银行客户信息安全管理办法》等十余项数据安全制度，通过制度发文向全部条线和分支机构进行颁布及宣贯。覆盖集团的信息安全制度包括：《中国民生银行信息安全总体策

略》（境内外全行和各附属机构）《中国民生银行客户信息安全管理办法》和《中国民生银行客户信息安全管理实施细则》（总行、境内各分行和信用卡中心等部门，附属机构参照执行）《中国民生银行附属机构信息安全管理办法》。同时，各经营机构和附属机构在总行的要求和指导下发布了本机构的信息安全相关制度。

本行依据国家和监管的数据安全法律规范，完善数据安全管理制度体系，强化数据安全技术防护，加强数据安全运营监测，构建数据安全防护体系，守住数据风险防范底线，提升全行数据资产安全和个人金融信息保护能力。同时，针对本行重要信息系统制定密码改造方案并持续推进实施，完善商用密码应用，保障信息系统的安全稳定运行。

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。本行风险管理委员会及数据治理委员会是全行信息安全治理及数据安全治理的最高决策与管理组织，制定全行信息安全及数据治理战略，统筹规划全行信息安全及数据安全管理工作。总行信息科技部负责全行客户信息的技术管理，建立健全客户信息的全生命周期流程安全标准与规范，检查客户信息安全保密措施的合规执行情况，并定期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。

## 消费者金融信息保护

在保护消费者信息安全方面，本行制定《中国民生银行个人金融信息消费者权益保护管理办法》，明确了本行个人金融信息消费者权益保护工作原则，个人金融信息全生命周期的消费者权益保护管理要求，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，维护个人查询、更正、补充和删除等合法权利，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。

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，为经营机构诉讼案件提供权威数字签名验证报告 500 余份，统筹全行移动金融客户端备案工作，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。

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。

## 信息安全实践

报告期内，在我国举行多场重大会议、活动和庆典的背景下，本行有效保障了 2021 年全国两会、建党一百周年、服贸会等一系列国家重要时期本行的网络和系统安全稳定运行。同时，在网络及信息系统安全防护能力提升方面，本行推动行业创新应用与产品研发，荣获了中国信息通信研究院“云安全守卫者计划”优秀案例奖等奖项。

报告期内，本行就《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国个人信息保护法》等重要法律修订，组织各机构围绕数据安全和隐私保护等开展负责人学法讲法 358 场次，共计 16,772 人次，强化了关键人员法治思维，围绕《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》等重大法律法规对银行经营管理影响与应对，组织开展法律知识与技能培训 439 场次，共计 3.21 万人次，进一步强化全员法治能力。本行采取了不同措施开展相关意识提升与能力建设，如：



针对信息安全法律法规、国家标准及制度规范，本行颁布《关于开展〈中华人民共和国个人信息保护法〉学习培训的通知》，制定《中国民生银行数据安全专项培训实施方案》，开展法治大讲堂授课解读《中华人民共和国个人信息保护法》，要求各条线组织二次培训传导，确保培训覆盖全行所有员工，并通过即时通“信息安全服务站”公众号向全行推送法律及规范解读。



针对总行信息科技部、信用卡中心、各分行及附属机构的科技外包服务供应商，依据总行信息科技部统一下发的《供应商安全管理风险自查表》，组织开展供应商信息安全管理风险自查以及科技服务供应商信息安全合规教育培训。

此外，根据银保监会、证监会等机构对商业银行年度报告披露的要求，本行每年开展外部信息系统审计工作，审计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，本行已通过 ISO 27001 信息安全管理体认证及网络安全等级保护四级认证。

## 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，努力实现全行业的合作共赢，不断完善采购管理规章制度，加强招投标管理和供应商管理，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。

本行严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》等法律法规要求，持续推进供应商管理的规范化和标准化建设，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)》《供应商管理办法》《招投标管理办法》《总行采购代理机构管理办法》《采购人员廉洁从业规定》等细则的管理制度体系，

规范供应商管理，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及安全管理、劳动法规和员工薪酬相关标准，愿意且有能为本行提供产品和服务，并接受本行的监督管理。对于公开招标项目，在项目评审过程中对供应商资质进行审查，对于非公开招标项目，在供应商遴选过程中对其重大违法情况、违规违约情况、社会舆情及劳动争议情况进行审查。通过供应商管理系统，本行对经审核符合有关资质要求的候选供应商实行入库管理和线上化动态监控，从源头上控制供应商风险。报告期内，供应商审查工作覆盖本行所有采购项目及供应商。

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、评价考核、不良行为管理等各环节，对供应商开展履约持续监督，确保供应商自身环保政策制度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。本行在供应商评价考核过程中，关注供应商的环保管理及风险管理，通过年度定期评价，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重要依据。同时，本行鼓励供应商加强自身的节能环保管理，并在履约过程中对供应商出现环境保护及履行社会责任不良行为进行监督管理。

### 2021 年度供应商相关关键绩效指标

指标	2021年
供应商总数量（个） <sup>1</sup>	1,732
华东地区供应商数量（个）	390

华中地区供应商数量（个）	81
华北地区供应商数量（个）	906
华南地区供应商数量（个）	262
西北地区供应商数量（个）	14
东北地区供应商数量（个）	31
西南地区供应商数量（个）	48

注：供应商数据统计仅包括中国内地供应商。

## 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》等相关法律法规，制定《知识产权管理办法》《品牌管理办法》，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《中华人民共和国民法典》及配套司法解释的出台对本行知识产权工作提出的新要求，本行制定并执行了《关于知识产权保护的法律风险管理规范》，并在全行开展培训，以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，鼓励行内创新，积极引导进行智力成果权利申请，全年推动专利申请 9 项、商标注册申请 9 项、著作权申请 18 项，完成专利授权 3 项、著作权登记 7 项、商标注册 3 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 17 项、到期商标续展 9 项。

## 六、创新环保，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。本行密切关注气候变化，与监管机构、同业机构及中国金融学会绿色金融专业委员会进行沟通与交流，探讨国内外有关绿色金融和气候变化方面的研究与合作，助力生态文明建设。

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。

### 布局绿色金融

本行深入贯彻绿色理念，统筹推进绿色金融发展和投融资布局，依照《中国民生银行绿色金融发展五年规划（2021-2025 年）》，从战略推动层面，规划绿色金融发展方向和业务布局，并积极践行《中国银行业绿色信贷共同承诺》。从政策引领层面，本行制定年度风险偏好、风险策略、信贷政策，明确提出支持绿色、低碳、循环经济，制定绿色金融年度发展目标，持续促进资产结构绿色化转型，防范、化解 ESG 风险，提升 ESG 表现，引导本行实现绿色、可持续发展。

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，搭建了覆盖交易平台、行业协会、政府部门、核心企业的绿色金融生态圈，升级绿色金融产品体系，持续加大战略投入。同时，本行作为首批接入全国碳市场注册登记系统的银行，通过提供交易结算等优质基础服务，支持全国碳市场稳步发展，并积极探索碳权担保贷款业务，成功办理多笔碳排放权担保贷款，实现了全国市场首次碳排放权担保业务落地。本行加强国家核证自愿减排量业务跟踪，对接高碳行业客户需求。

报告期内，本行绿色金融规模实现稳步增长。截至年末，绿色信贷余额为 1,073.17 亿元，比年初增长 546.48 亿元，增速 103.76%。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。报告期内，本行荣获 2021 年度金融时报“最佳绿色金融服务银行”、21 世纪经济报道“2021 年度低碳银行奖”、每日经济新闻“2021 中国金鼎奖一年度绿色金融奖”、中国能源报“低碳创新社会责任企业”等重要奖项。

2021 年绿色贷款节能减排量数据

绿色信贷节能减排量折算	2021 年（万吨）
标准煤	96.99
二氧化碳当量	169.67
化学需氧量	64.41
减排氨氮	0.97
二氧化硫	3.36
氮氧化物	0.56
用水量	46.77

本行在绿色金融方面主要开展了以下工作：

### 完善绿色金融顶层设计

在《中国民生银行五年发展规划（2021-2025 年）》中将绿色金融及 ESG 管理作为五年规划中的重要内容和发展方向，制定《中国民生银行绿色金融发展五年规划（2021-2025 年）》和 2021 年公司客群绿色金融营销指引，明确业务方向思路、经营策略、协同机制和配套保障，聚焦“双碳”目标，明确 2022 年“双碳”策略支

持方案。本行成立绿色金融委员会，由行长任主任、副行长任副主任，下设由相关部门组成的常任委员及秘书处，统筹本行绿色发展，将 ESG 理念纳入核心价值观。董事会积极部署绿色金融、气候风险及 ESG 管理工作，定期听取绿色金融执行情况报告、绿色银行评价、ESG 管理等重要事项报告，审批、审议绿色金融战略规划、政策、气候风险压力测试等重大事项，监督执行落实情况。

### 健全绿色金融政策制度

制定《绿色金融专项统计管理办法》等绿色金融相关政策，加大对节能环保产业的支持，持续优化信贷资产结构。强化政策资源与业务发展的协同配合，在绿色贷款服务上给予资金倾斜，优化绿色信贷风险政策，引导经营机构优先发展绿色金融业务。

在风险评估及审核方面，本行按照不同行业、类型项目制定《环境和社会风险评估标准及合规审查清单》，要求所有经营机构执行落实，明确要求对拟授信客户必须符合环保要求，对环境和社会风险管理表现不合规的客户，不予授信；并建立了总、分、支三级环境和社会风险信息收集机制。

在信贷政策方面，本行制定了能源行业、交通运输业、农林牧渔业、采矿业、油气行业、原材料行业以及生物多样性相关的信贷政策，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	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	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	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。
采矿相关的信贷政策	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。
油气相关的信贷政策	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。
原材料相关的信贷政策	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。
生物多样性相关的信贷政策	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。
--	--

## 完善绿色金融产品体系

**丰富产品体系。**积极贯彻落实国务院及监管机构关于绿色金融、气候投融资、碳减排支持工具、煤炭清洁高效利用再贷款政策等各项要求，丰富产品体系，助力绿色发展，推出“绿投通、绿融通、绿链通、绿营通”绿色金融产品体系。其中，“绿投通”产品通过投贷联动、并购融资等，解决客户生产环节资金痛点，助力电源结构优化及产业结构调整。“绿融通”产品通过碳权交易、国补保理等方案，帮助企业盘活碳权资产和应收账款，提升资金运营效率。“绿链通”产品通过供应链金融平台，解决核心企业上下游供应链企业融资难问题，疏通生态环节堵点。“绿营通”产品则通过线上化、一站式服务，助力企业低碳运营和个人低碳生活。此外，本行发行境内商业银行首款与 ESG 主题挂钩的绿色结构性存款产品。

**推出 ESG 系列指数。**为响应碳达峰、碳中和政策号召，贯彻落实本行绿色金融政策，践行社会责任的经营理念，本行创新研发“民生银行 ESG 系列指数”。该系列指数由民生银行中国行业龙头 ESG 指数、民生银行全球 ESG 资产轮动指数、民生银行海外 ESG 资产轮动指数三条子指数组成。指数将全球资产中 ESG 评分较高的企业及资产与传统大类资产配置策略相结合，投资于多个国家的股票与债券资产，具有优选资产、灵活调仓、分散配置、风险控制四大优势。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。产品历史回溯业绩优异，以民生银行全球 ESG 资产轮动指数为例，1 年期产品历史平均年化收益率为 3%，3 年期产品历史平均年化收益率为 4.7%，在保本型财富管理产品中具备较强竞争力。该系列产品发行以来获得投资者的广泛关

注，截至 2021 年 12 月末，产品销售规模已达 72 亿元人民币。

**参与绿色债券。**本行推出了“光伏贷”等新产品、新模式，积极支持对环境友好的融资需求，实现绿色债券、绿色资产证券化业务的突破，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，并发行全国首单公募绿色公交客票资产支持票据。报告期内，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 33 只，规模达到 134.36 亿元，其中支持承销绿色发展类债券 14 只、规模达到 42.89 亿元，募集资金用于低碳运输等绿色项目，并帮助 13 家企业发行人以绿色、低碳、可持续方式发展。通过赋能宜春国投、嘉兴滨海、常州轨交等多家发行人开展绿色债券融资业务，以联席承销方式，与多家同业金融机构联席承销绿色债券，共同助力绿色发展。

**支持碳交易。**本行积极履行低碳发展社会责任，在清洁能源、碳权交易等领域深入研究和实践，为全国碳市场交易会员单位提供综合化的金融产品及服务。自全国碳排放权交易市场启动以来，本行高度关注碳排放权交易市场的发展动态，积极与全国碳市场相关方进行对接。2021 年 7 月，本行签署支持全国碳市场战略合作协议，不断迭代创新包含“绿投通、绿融通、绿链通、绿营通”的绿色金融产品体系，丰富完善碳金融产品，为全国碳交易市场及其成员单位提供全方位金融支持。有效帮助重点排放单位盘活碳配额资产，助力客户实现高效低成本融资，完善了碳权资产的金融属性，加强碳市场作为“碳达峰、碳中和”政策工具的调节功能。2021 年 7 月 16 日，全国碳市场正式上线，本行凭借创新精神和专业服务，成功接入全国碳排放权注册登记结算系统，并在碳交易市场上线前完成了多轮测试优化，为全国碳交易结算提供有力的保障。

**可持续发展咨询服务。**本行持续为全国碳市场提供全流程线上服务，包括账簿体系、线上支持、资金清分及查询对账等，并成立项目工作组，为全国碳市场会员企业提供账户签约绑定、培训等专业服务。另外，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，该客户为本行创造净收入 0.38 亿，各项贷款余额较上年末提升 44%。

### 加强全流程风险管控

本行建立了 ESG 风险全流程管理体系，覆盖集团所有子公司、经营机构及各个业务种类，建立环境、社会及治理风险信息收集机制，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，执行环境和社会风险监管要求，加强对拟授信项目的环境和社会风险管理，坚持环境评价“一票否决制”，持续跟踪监测，并根据其环境、社会及治理风险变化情况，及时采取相应的风险缓释措施和预警处置措施。

对不符合国家产业政策的落后产能企业，环保、质量、安全、技术不达标、存在重大环境和社会风险企业，明确严禁新增客户准入，压缩退出存量客户。对于社会和环境友好型的绿色金融等，充分利用数据化手段，通过简化流程、充分授权等方式，不断提高融资客户的服务效能。本行制定了客户授信调查报告模板，明确根据客户所属行业和授信用途情况，对客户融资所涉及的环境及社会风险情况提出了具体的调查要求，严格落实各级法律法规，对融资涉及环境和社会风险的，须调查是否开展环境评估，并取得相关手续。此外，对照申请人提供的相应资料，须同时通过主管部门、行业协会、征信机构、监管部门、媒体等渠道，对相关环境和社会风险进行验证和分析，确保调查情况真实、可靠。

客户授信调查包括但不限于以下环境及社会风险情况的分析：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 safety、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。

在开展环境和社会风险评估时，本行对申请人所提供的环境和社会风险信息及从其他渠道（主管部门、行业协会、征信机构、监管部门、媒体、当地群众等）获得的申请人环境社会风险信息进行有效对比，全面把握申请人所面临的环境和社会风险，信息包括但不限于：节能评估审查、环评批复、可研报告、用地批复、项目立项（备案）、危险化学品建设项目安全审查意见书。

#### 市城区水环境（厂-网-河）一体化综合治理一期项目审批案例

- 本行关注绿色产业发展，为环境治理提供金融产品和服务，推动产业结构调整升级；
- 某项目公司运营一体化综合治理项目，涵盖原水、节水、给排水业务，城镇污水综合治理、再生水利用、管网工程、工业废水处理、固废处理处置、危废处理、水土流失与石漠化治理等多种业务。

#### 项目初步尽调意见

- 本项目贷款融资用于建设沿岸污水处理管网建设，项目合规手续齐全，分别审查合规要件和审批手续是否完备，如：可研报告批复、环评、能评、建设项目选址意见书、排污口设置论证报告、排污口设置批复等，均符合国家政策监管要求；
- 申请人污水处理项目属于绿色信贷范畴，符合本行风险政策的准入要求，满足本行授信政策中相应行业和区域的准入标准。



#### 追加尽调要求和质询内容

- 查询工商登记、法院执行网、裁判文书网、互联网、行内预警信息后是否显示异常；
- 污水处理项目所覆盖区域的排污数据。



#### 审批结论

- 同意给予项目公司贷款。

## 严控“两高一剩”

根据国家及监管机构有关做好能源电力保供金融服务工作的要求，结合碳减排支持工具及煤炭清洁高效利用再贷款政策，基于电改和能耗双控政策的影响，本行制定了差异化信贷政策，加快“两高一剩”行业低效落后企业及产能退出，择优支持先进企业、行业龙头在节能减碳、产业升级、减量置换、兼并重组等领域的信贷需求，稳步推进信贷结构绿色化转型及客户与资产的“双优化”；对照国家最新行业能效基准和标杆水平，修订“两高一剩”行业能耗限额准入标准；持续强化信贷全流程风险管控，对授信项目在全流程各环节，严格执行环境、社会及治理风险评估审查，实行环保“一票否决制”；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。

## 强化绿色金融配套支持

进一步完善绿色融资业务管理流程，开发绿色金融业务标识，加强绿色金融数据治理，建立绿色金融监测评价体系，制定改进计划与提升方案，加大考核激励力度，对绿色信贷增量额外给予创利补贴，并将定价授权下放至条线管理部门，促进提升绿色金融服务效率。

## 推进绿色金融培训宣导

报告期内，本行组织开展两期全行绿色金融暨 ESG 专题培训，对绿色金融信贷政策进行解读，对 ESG 风险识别与管理流程、绿色业务认定标准、绿色金融关键词库、系统标识管理等进行宣讲，深化全员对 ESG 理念的认识，提升关键风险人员的绿色金融业务能力，参训人员覆盖全行各部门及各经营机构。同时，本行积极与外部咨询机构开展有关应对气候风险、ESG 管理体系以及气候风险压力测试研讨，参与中国绿金委绿色金融年会，提升相关人员绿色金融专业知识水平。

## 应对气候变化

本行将气候风险管理纳入全面风险管理体系，加强气候风险分析，建立气候风险压力测试机制，开展高碳排放行业气候风险敏感性压力测试，评估气候变化的影响。董事会积极部署绿色金融、ESG 及气候风险管理工作，定期听取绿色银行评价、ESG 管理等重要事项报告，审批、审议绿色金融规划、政策、气候风险压力测试等重大事项，监督执行落实情况。根据《中国民生银行绿色金融发展五年规划（2021-2025 年）》等相关制度，本行进一步完善“碳管理”体系建设，加强清洁能源、清洁生产、绿色服务等重点减排领域及京津冀协同、长三角经济带、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈等重点区域的支持力度。2021 年，本行发行首单可持续发展债券和全国首单民企碳中和债，参加国际金融公司、香港金管局绿色商业银行联盟有关应对气候风险的圆桌论坛，开展气候风险压力测试等专题研讨。

2021 年，中国民生银行参与了人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对本行信贷资产的潜在影响。

测试重点针对本行火电、钢铁、水泥行业年排放量在 2.6 万吨二氧化碳当量以上的企业客户（参考生态环境部关于温室气体重点排放单位的界定标准）。假设上述企业需支付一定二氧化碳排放费用，考察其还款能力可能受到的影响。测试设置轻度、中度和重度三种压力情景，主要参考国内碳排放权交易市场的碳价变动情况和央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）的碳价情景。测试以 2020 年末为基期，期限为 10 年。假定企业测试期内不进行低碳转型改造，且对上、下游无议价能力。

测试结果表明，三个行业客户在压力情景下还款能力均会出现一定程度下降，但风险整体可控。在轻度、中度和重度压力情景下，到 2030 年，本行资本充足率分别下降 0.08 个、0.14 个和 0.15 个百分点。

## 贯彻绿色运营

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。报告期内，本行通过不断升级线上服务，进一步落实绿色运营。

**新型智能机具全新布设。**具备人体感应、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 44.63%，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。**本行首家“智慧银行体验店”建成并运行一年，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。

## 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，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责任采购的支持和主张，促进供应商改善环境表现。

本行坚持和贯彻绿色采购理念，在工程项目、网点建设、IT 设备、办公家具等多个采购项目的招标要求中，明确了绿色准入条件和评价标准，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必须符合绿色环保要求。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。

## 推行绿色办公

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。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，积极推行云会议及视频会议，共召开视频会议 933 场，云会议使用 5,972 次。

场地设计	建筑材料	照明系统
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>

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。2021年，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，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。

2021年，本行举办“绿色低碳 民生行动”员工线上健康活动，将日常锻炼、绿色出行、减少浪费与环保知识传递进行有机集合，以寓教于乐的方式，在员工中倡导和践行健康文明、绿色环保的生活方式，着力打造积极进取、昂扬向上的精神风貌。



#### 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：**完善能源管理体系，通过加强节能管理，节能技术改造，采用先进设备，降低能源消耗和二氧化碳排放，预计将于 2022 年内通过能源管理体系认证。

**减废目标：**持续实施垃圾分类回收。确保有害废弃物 100% 合规处置。在办公楼推广直饮水，减少瓶装水的采购。

**节水目标：**采用节水型卫生洁具和水龙头，减少水资源浪费。

## 环境绩效指标

### 排放物

指标 <sup>1, 2</sup>	2021 年度汇总
废气排放 (吨) <sup>3</sup>	0.65
氮氧化物 (吨)	0.63
二氧化硫 (吨)	0.02
温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨) <sup>4</sup>	82,115.62
直接排放 (范畴 1) (吨)	8,345.81
天然气 (吨)	4,906.23
煤气 (吨)	26.34
柴油 (吨)	365.25
汽油 (吨)	3,047.99
间接排放 (范畴 2) (吨)	73,769.81
外购电力 (吨) <sup>5</sup>	73,769.81
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	2021 年汇总
能源消耗（兆瓦时） <sup>1</sup>	151,032.60
直接能源消耗（兆瓦时） <sup>2</sup>	34,931.71
天然气（兆瓦时）	20,777.50
煤气（兆瓦时）	196.19
汽油（兆瓦时）	12,558.79
柴油（兆瓦时）	1,399.23
间接能源消耗（兆瓦时）	116,100.89
外购电力（兆瓦时）	116,100.89
单位面积能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.14
耗水量（吨）	763,982.77
单位面积水耗用量（吨/平方米）	0.69

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	2021 年汇总
有害废弃物总量（吨）	365.98
废铅酸蓄电池（吨）	341.83
有害废弃耗材（吨） <sup>1</sup>	24.16
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>	21,465.22
生活垃圾（吨）	16,594.72
餐厨垃圾（吨）	4,574.50
办公设备废弃物（吨）	131.73
电子耗材类废弃物（吨）	7.53
电子产品废弃物（吨）	105.06
安保设备耗材类废弃物（吨）	38.18
安保设备废弃物（吨）	13.51
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。

## 七、以人为本，携手员工共成长

本行坚持以人为本，树立人才价值理念，以员工发展为导向，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，切实保障员工权益，提供可靠的安全保护和健康保障条件，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，制定《中国民生银行劳动合同管理办法（修订）》《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，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，保证相关流程公平公开公正，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。

#### 完善福利机制

- 本行为全体员工提供社会基本福利和行内福利，及时缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本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。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。

#### 遵守劳工准则

- 本行禁止聘用童工，杜绝强制劳工现象，并已采取措施预防有关行为，包括在员工招募和履新程序中采取严谨的审查及监察措施，对提供人力资源服务的主要承办商加强相关培训，相关违规行为将会受到内部纪律处分或由有关执法机关处理；
- 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。

## 提升员工满意度

- 报告期内，本行完成覆盖97.25%员工的幸福指数测评分析与管理研判报告，针对报告中提出的问题逐项制定改进提升措施，形成幸福指数提升工作方案；
- 开展“我为群众办实事”活动、“幸福指数提升竹海计划”以及“幸福实事”项目，拓展员工服务制度化渠道，积极救助困难员工。

报告期内，本行荣获智联招聘和北京大学社会调查研究中心联合颁发的“2021 中国年度最佳雇主 30 强”奖项，以及中国典范雇主评选委员会颁发的“2021 中国 100 典范雇主”和“2021 人力资源战略典范”奖项。

## 2021 年员工雇佣相关关键绩效指标

2021 年度员工雇佣概况 <sup>1</sup>		
项目	人数 <sup>2</sup>	占比
总雇员	57,613	100%
按雇佣类别划分		
全职	57,613	100.0%
兼职	0	0.0%
按性别划分		
男性	25,547	44.3%
女性	32,066	55.7%
按年龄组别划分		
<=30 岁	14,707	25.5%
31 岁-50 岁	41,263	71.6%
>50 岁	1,643	2.9%

<b>按地区划分<sup>3</sup></b>		
华东地区（包含上海、江苏、浙江、安徽、福建，江西，山东）	17,027	29.6%
华中地区（河南、湖北、湖南）	4,116	7.1%
华北地区 <sup>4</sup> （北京、天津、山西、河北、内蒙古）	21,683	37.6%
华南地区（广东、海南、广西）	5,865	10.2%
西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	2,065	3.6%
东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	2,228	3.9%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	4,367	7.6%
港澳台地区	262	0.5%
<b>按民族划分</b>		
少数民族	2,597	4.5%
非少数民族	55,016	95.5%

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 2021 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

### 2021 年员工流失相关关键绩效指标

2021 年度员工流失概况	
项目	流失率 <sup>1, 2</sup>
总流失率 <sup>3</sup>	6.15%
<b>按性别划分</b>	
男性	6.66%
女性	5.74%
<b>按年龄划分</b>	
<=30 岁	8.96%
31 岁-50 岁	5.57%
>50 岁	2.58%
<b>按地区划分</b>	
华东地区（包含上海、江苏、浙江、安徽、福建，江西，山东）	6.36%
华中地区（河南、湖北、湖南）	5.58%
华北地区（北京、天津、山西、河北、内蒙古）	5.70%
华南地区（广东、海南、广西）	6.54%

西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	6.54%
东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	7.19%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	5.72%
港澳台地区	16.73%

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 2021 年度流失人数与截至 2021 年 12 月 31 日员工总数的比值。

## 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，本行按照《全国金融系统企业民主管理实施办法》《全国金融系统职工代表大会操作规程》相关要求组织召开了三次职工代表大会，审议了《中国民生银行股份有限公司企业年金管理办法（修订）》《中国民生银行股份有限公司企业年金方案（2021 年修订）》等与员工切身利益相关的重要制度和事项，并进行了职工监事选举，切实保障员工的知情权、参与权、表达权与监督权。

### 推出“民声心语”平台

- 推出“民声心语”平台。为积极推动民主管理工作落地，本行推出“民声心语”平台，收集并解决基层业务发展需求，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。该平台支持匿名提问，有利于保护员工个人隐私及信息安全，同时搭建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。平台运营团队由总分行办公室人员构成，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。该平台全年收集并解决了基层问题近百个。

### 尊重员工申诉权力

- 制定《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，明确员工在受到问责处理后的复议和申诉具体流程及处理。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。经复议或复核后，问责委员会可维持、撤销、变更原处分决定。

## 女性员工权益保障

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，成立工会女职工权益保护委员会，不断加强女性员工身心健康的保护与关爱。

报告期内，为维护女性员工合法权益和特殊利益，促进和谐美好工作氛围，为进一步做好女性职工关爱工作，总行工会为全行女职工开展了丰富多样的专属活动，包括建设“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。

## 畅通发展渠道

本行高度重视员工发展与培养，围绕战略转型规划，为员工提供机会公平、通道清晰、考核科学的事业发展平台，加强员工队伍建设。

**提升高管及后备人才能力。**本行与中国人民大学合作开展了行级领导及高级管理人员培训，通过与哈佛商学院合作共创的方式开展数字化金融先锋军培训项目，持续提升干部队伍数字化战略变革与创新能力。优化管理队伍结构，强化高级管理人才储备培养，培养有格局、讲大局、发扬创业精神、主动投身改革、担当有为的高级管理人员继任者队伍，以核心管理团队、战略转型重点团队为重点，开展高管及后备人才能力提升训练营。

**畅通人才发展通道。**本行搭建全周期人才管理机制，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，为各领域匹配专业人才。同时，试点建立中长期人才发展配套机制，包括构建专业授权体系，建立市场化职衔及成长积分机制，助力员工实现职业发展。

**持续优化薪酬管理体系。**本行薪酬紧密围绕战略转型要求和全行经营目标，通过人力资本的前瞻性、精准投入，促进高质量、可持续发展新模式的构建。员工年度薪酬体现薪酬与经营绩效、风险防范和社会责任的关联，在按劳分配的前提下，结合绩效考核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，本行持续进行薪酬结构性调整，充分保障一线员工、青年员工和业务骨干员工薪酬水平。

**建立绩效闭环管理体系。**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益水平，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，包括以下三点举措：

#### 建立完备的制度规范体系

- 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。

#### 强化合规管理要求

- 将合规、员工行为管理等指标纳入绩效考核，通过绩效管理引导各机构进一步强化合规管理。

#### 加强对绩效规范化管理的持续督导

- 组织开展全行范围内党建及人力资源规范管理交叉现场检查，持续跟踪机构绩效管理实施情况，同时加强系统管控力度，落实绩效过程管理。

**明晰人才渠道发展战略。**根据《中国民生银行五年发展规划（2021-2025 年）》及人才战略导向，本行牵头搭建校园招聘和社会招聘体系，优化全行人才梯队结构，提出青年人才队伍建设目标，明确提升校招比例，打造战略人才供应链。同时，各机构根据业务发展需求与人才盘点结果，形成招聘计划，可有效预测招聘需求。

**推动核心人才引进。**围绕全行战略改革重点领域，推动金融科技、财富管理、评审和风险等领域核心人才引进工作，提供平等就业机会。响应“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、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。

**优化毕业生培养体系。**本行吸引、选拔并培养优秀的青年人才，持续致力于打造校园招聘品牌，建设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，以积极引进多元专业背景的优秀毕业生。本行统筹组织各机构开展春季、暑期和秋季校园招聘，制定从宣传到笔试、面试选拔与录用的全流程校招方案，并通过线上多渠道宣传、总分行联动等方式进行重点高校宣讲活动，扩大校园招聘影响范围，提升雇主品牌影响力。同时，本行为提升人才选拔质量，

建设高质量人才梯队，组织各机构开展面试官培训与选拔，丰富面试形式，形成系统、科学的人才选拔方案。新员工进入公司后，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。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，有序规划大学毕业生入职轮岗培养，给予员工充分的职业锻炼，提升员工的职业价值及成就感。

**打造全新培训体系。**本行培训工作围绕全行战略发展方向，融入业务实战与人才发展链条，以组织、员工发展为中心，以质效提升为导向，强化技术驱动创新，致力打造组织满意、业务认可、员工依赖、成效卓越的全新培训体系。修订《中国民生银行员工教育培训管理办法》《中国民生银行课程开发与管理办法》等多项重要制度，强化课程质量与品质管理。全年累计完成员工培训人次 655 万人次，组织行内资格认证 315 科，重点培训项目 681 个，创新组织直播课堂 417 场次，有效提升了员工履职技能。

本行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。年内全力推进授信审查审批序列学习地图样板间打造，初步完成机制设计、地图绘制，并形成配套课程资源开发计划；全面开展试点序列学习地图建设工作，软件研发、数据平台、信息科技三个序列学习地图产出 26 项专业能力、131 个学习主题；零售理财服务序列学习地图划分三级九等学习路径、匹配 400 余门微课实现精准赋能；厅堂服务序列学习地图建设完成能力模型、学习路径、测评体系等关键设计并完成第一期 154 门课程开发。

**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。

## 2021 年员工培训相关关键绩效指标

2021 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	76.3
<b>按雇员类别划分</b>	
高层管理人员	68.8
中层管理人员	72.4
普通员工	81.1
<b>按性别划分</b>	
男性	75.0
女性	77.4
2021 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>
<b>按雇员类别划分</b>	
高层管理人员	98.3%
中层管理人员	99.7%
普通员工	98.9%
<b>按性别分类</b>	
男性	99.0%
女性	98.9%

注:

1. 员工平均培训时长为截至 2021 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 2021 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

### 重视员工身心健康

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。在防范员工职业与健康风险上建筑了两道防线：

#### 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，以及本行关于员工关系管理的各项制度，确保流程合规，同时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。

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》《2021 年银保监会系统干部职工健康工作要点》，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》，结合工会服务基本职责，深入做好员工关爱。

本行开展职工之家与职工小家的共建活动，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。

本行还开通使用 EAP 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以及针对不同群体的心理微课堂，组织员工健康知识普及宣传活动，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，激发团队活力和激情。

## 疫情常态防控机制

在全国疫情防控常态化的严峻形势下，本行有效保障营业网点财产、员工及客户人身安全，持续统筹推进疫情防控工作，要求营业网点严格执行防控政策要求，定期对网点设施开展清洁消毒，员工佩戴口罩提供服务，服务过程中保持 1 米以上安全距离。本行要求线上客户服务人员 24 小时在线，以便及时做好宣导，防范不法分子利用疫情实施金融诈骗。严格实行疫情防控“日报告、零报告”制度，各级工会采购防护用品，确保员工安全。本行还设立专项资金用于关爱慰问受感染员工及其家属，加强员工心理疏导，全面加强疫情防控。

## 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，总行制定了《中国民生银行安全生产管理办法》《中国民生银行安全保卫工作管理规定》《中国民生银行安全保卫突发事件应急处置管理细则》和《中国民生银行安全保卫工作检查实施细则》等制度，规范全行安全生产工作，编制《民生银行办公大楼消防安全检查明细表》，推动全行消防安全检查工作检查有据、执纪有依，并严格落实安全消防检查，对存在的问题进行督促整改。

**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。报告期内，组织开展安全培训教育 2.88 万次，累计参加 606,945 人次；开展各类安全应急演练次数 7,616 次，累计参加 172,391 人次。

**加强消防管理。**本行严格落实安全消防检查，保卫人员每月至少进行一次逐层、逐办公室的安全检查，并对存在的问题进行督促整改。定期组织消防管理人员进行专业培训，重点讲解消防责任落实、消防意识培养、全员素质提高、火灾事故应对、火场自救互救等内容。

报告期内，本行坚持防线前移、处突前置、管理到岗、责任到人，成功应对了局地极端自然灾害情况。2021 年夏季，郑州遭遇特大暴雨洪水侵袭，本行员工生命财产受到严重威胁，分行闻讯而动，在“7.20”暴雨前后，出动救援人员 251 人次，救援员工及家属 84 人次，抢险网点数 16 家，确保了本行在豫近 2,000 余名员工的生命安全，努力将本行百余家经营机构的损失降到了最低，出色完成防汛抢险任务。

### 2021 年员工健康与安全相关关键绩效指标

2021 年度员工健康与安全概况		
项目	人数 <sup>1</sup>	占比 <sup>5</sup>
过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故人数 <sup>3, 4</sup>		
2021 年	0	0.0%
2020 年 <sup>2</sup>	1	0.002%
2019 年	0	0.0%
项目	天数	

因工伤损失工作日数（工伤假） <sup>6</sup>	1,145
-----------------------------	-------

注：

1. 员工人数为截至 2021 年 12 月 31 日数据。
2. 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。
3. 员工工伤、工亡数据统计范围包括总行及各分支机构。
4. 以当地人社局认定为依据进行工伤、工亡数据统计。
5. 因工亡故比率 = 因工亡故人数 / 正式员工总人数
6. 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。
7. 报告期内，因工受伤共计 24 人，占全行人数 0.04%。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。

## 八、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

本行进一步加大对河南省滑县、封丘县的定点帮扶力度，全年投入无偿帮扶资金 3,603 万元，引入无偿帮扶资金 3,215 万元，培训基层干部 2,563 人，培训致富带头人 836 人，培训技术人员 18,969 人，直接采购脱贫地区农产品 3,024 万元，帮助销售脱贫地区农产品 1,268 万元。同时，本行特色构建了“一行兴一乡”帮扶体系，打破定点帮扶“点对点”的工作格局，实现东南沿海地区、一二线城市分支机构与两县全部乡镇结对共建，形成全方位、立体化的协作局面。

在扎实推进定点帮扶工作的基础之上，本行积极践行金融担当，连续六年每年为甘肃省和政县、临洮县提供无偿帮扶资金 370 万元，通过教育支持、消费帮扶、党建结对等举措支持四旗县巩固脱贫成果。

### 抗击灾情疫情

面对跌宕起伏的疫情和洪水、台风、地震等灾情，本行强化统筹安排，严防严控，确保营业网点办公场所安全，确保全行运营平稳有序。同时，提供充足信贷资源保障，加大专项定价支持，出台多项优惠政策，与企业同舟共济。

**规范应急管理，支援抗疫一线。**多家分行积极捐赠医疗物资、生活物资，开展志愿服务，发动各分支机构员工参与疫情防控，开展防控消毒、防控知识宣传、摸排登记、体温检测、物资发放等多项志愿服务活动，心手相牵，同心战“疫”。

**积极参与救灾，保障金融服务。**2021 年，河南省遭遇极端强降雨，青海省果洛州玛多县发生 7.4 级地震，台风“烟花”登陆绍兴，灾情牵动着全国人民的心。

本行发挥自身优势，积极向受灾地区提供衣物、防护用品和食品等赈灾物资捐赠，缓解灾后物资紧缺的状况。同时，保障金融服务正常开展，助力当地企业正常运营，与受灾地区齐心共度艰难时刻。

**提供信贷资源保障，降低融资成本。**加大对疫情防治重点企业、基建类重点工程、重点民营企业支持力度，快速给予信贷支持。主动加强对于医疗服务、卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设、公用事业、超市物流等客户的服务，对用于疫情防控的短期备货类的融资需求和技术研发类中长期项目的融资需求予以重点支持。对于受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，不盲目抽贷、断贷、压贷，对到期还款困难的企业及时予以展期或续贷。

**加大专项定价支持，出台多项优惠政策。**扩大对一级分行的定价授权，对重点区域、重点行业、防疫白名单客户等，开展多种便捷形式的批量审批。出台防疫重点领域、重点区域专项 FTP (Funds Transfer Pricing) 优惠支持政策，梳理防疫重点保障企业客户的融资需求，搭建防疫重点保障企业客户库，给予专项 FTP 优惠支持，降低企业融资成本。本行还出台多项手续费减免政策，助力抗疫捐助工作，对于企业开立的防疫专用账户，一律免收对公账户开户费和管理费，企业向各地防疫专用账户捐款或汇划防疫专用款项，一律免收手续费。

**简化业务流程，提升服务效率。**建立评审快速响应机制，开通绿色审批通道，并大量采用非现场方式，及时审批。对于授信业务，疫情期间可通过“远程视频”调查系统可以实现尽职调查、贷后管理以及远程面签工作，推动资料电子化，加强外部数据验证。

**加大线上化服务，便捷业务办理。**在防控疫情、减少接触式场景服务的大背景下，本行通过线上化服务平台、线上化产品、服务推广，加大线上基础融资产品、场景化金融产品、中间业务的推广，加大开放式结算与现金管理平台、财富管理平台的推广，以及加大供应链线上化服务的推广，助力企业足不出户办理业务。

## 开拓公益慈善

本行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》，系统开展扶弱济困、环境保护、文化艺术、社区发展等公益项目，鼓励员工投身志愿服务，以实际行动回馈社会。

报告期内，举办了第七届“我决定民生爱的力量—ME 公益创新计划”特色公益项目，为乡村振兴、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发展提供资金和能力建设支持。报告期内，来自全国 15 个省市区的 26 家机构入选，并获得 ME 公益创新资助基金共计 1,470 万元。“ME 创新计划”紧跟国家号召、人民需要和社会热点，不断提升社会影响力和覆盖面，累计捐赠 9,298 万元，为 161 个公益项目提供创新资助基金，项目覆盖全国 30 个省（市、区），直接受益人数 25 万人次，包括外来务工人员、残障群体、失独老人等，项目入选《企业公益蓝皮书 2021》“十大公益项目”。

### “ME 创新计划”入选机构及项目

领域	机构名称	项目名称
乡村振兴	青海省年保玉则慈善基金会	筑梦高原—非遗创新助力乡村振兴
	长沙市岳麓区大爱无疆公益文化促进会	县域公益人才培育项目
	陕西社会组织服务中心	合力兴乡村
	渭源县航新春雨公益服务中心	“亮家塑行”困境家庭儿童成长关爱项目
	镇宁自治县谐美社会工作服务中心	“家有妈妈”筑梦空间计划
	德钦县社会工作服务中心	茂顶村家园守护行动
教育支持	杭州六个大包公益服务中心	“含羞草”性教育西部县域普及
	广东省日慈公益基金会	心灵魔法学院—预防视角下的乡村儿童心理健康教育
	广州市越秀区青草青少年成长服务中心	流动青少年升学与职业发展项目
	北京市向荣公益基金会	“乡土育未来”项目种子教师培育计划

	印江土家族苗族自治县春晖行动公益协会	印江春晖追梦计划
	银川市兴庆区见益社会工作服务中心	益童读书班级图书角
社区发展	安康市绿色秦巴环保公益服务中心	社区参与南水北调水源涵养区保护项目
	永胜县农村社区发展协会	“阿妈的药园”之妇女“领头雁”助力乡村振兴
	太原市美之木特殊儿童康复训练中心	星星鲜食坊
	兰州市安宁区益兴社会工作服务中心	困境与流动儿童关爱项目
健康福祉	北京爱力重症肌无力罕见病关爱中心	爱力康复营—重症肌无力患者康复之“关怀员”服务体系搭建
	长沙市蝴蝶之家儿童舒缓护理中心	蝴蝶儿童护理计划
	成都市青羊区希望之光康复中心	翱翔天空青少年精神康复复学项目
	兰州市安宁区云田公益发展中心	温暖水杯行动—甘肃村童健康教育社会支持网络建设项目
生态文明	阿勒泰地区自然保护协会	蒙新河狸新家园计划
乡村振兴定点帮扶创新实践	灵宝市弘农书院	兰考县胡寨村集体经济发展项目
	北京桂馨慈善基金会	桂馨乡村教育县域支持科学课项目
	平顶山市志愿者协会	幸福豫栈
	上海百特教育咨询中心	乡村青少年财经素养教育项目
	成都一扇窗公益服务中心	一扇窗乡村学校“互联网+教育”推动计划

另外，本行连续九年开展了“先天性心脏病患儿救治”项目，为南疆地区 150 名少数民族患儿捐助救治费用 500 万元，为促进民族团结和社会和谐稳定贡献民生力量。报告期内，本行连续十三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“聚力防疫抗艾 共担健康责任”校园情景剧展播活动。在新疆地区，本行还举办了“美疆民生班”资助项目，对新疆阿克陶县 91 名学生进行“一对一”资助，并协助提供实习机会。

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展开了合作，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

队伍建设不完善等问题。

本行联合在京基层团委、北京民生现代美术馆开展“我为群众办实事”青年志愿者文化实践活动。各机构开展主题鲜明、广泛开展形式多样的志愿服务活动，鼓励和引导广大干部员工根据特点、专长选择适宜的志愿服务方式，规范有序地开展志愿服务活动。

## 推动文化公益

本行捐资运营的民生美术机构有效发挥社会公共服务作用，不断加强与政府、公益组织间的交流合作，全年举办“安藤忠雄·青春”“都市观奇”等重要展览项目 7 个，开展公教活动 127 场，直接惠民 50 万人次，获得社会各界的普遍赞誉，对公共教育和国际文化交流做出积极贡献。

北京民生现代美术馆获评北京市 4A 级社会组织和朝阳区 2021 年度非国有博物馆优秀博物馆，并被朝阳区文旅局推荐为 2022 年北京冬奥会期间旅游接待窗口单位。上海民生现代美术馆获评 2021 年上海市民终身学习文化艺术体验基地“示范站点”。

## 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
强制披露规定		
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 8 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 4 页-第 5 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 4 页
<b>【不遵守就解释】</b> 条文		
A. 环境		
层面 A1：排放物		
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	第 37 页，第 47 页

	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	
指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	第 51 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 51 页
指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度	第 53 页
指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度	第 53 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 50 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 50 页, 第 54 页
层面 A2: 资源使用		
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 48 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 52 页
指标 A2.2	总耗水量及密度	第 52 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 50 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 49 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	第 53 页
层面 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	第 46 页-第 54 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 46 页-第 54 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宜的政策	第 46 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宜, 及应对行动	第 46 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 55 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 56 页-第 57 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 58 页-第 59 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 64 页-第 65 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 67 页
指标 B2.2	因工伤损失工作日数	第 67 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 64 页-第 67 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 60 页
指标 B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第 63 页-第 64 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 63 页-第 64 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 55 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 55 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 55 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 34 页
指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	第 35 页-第 36 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 34 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 35 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, 以及相关执行及监察方法	第 48 页
层面 B6: 产品责任		
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 16 页-第 20 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 20 页-第 21 页
指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第 36 页
指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	与本行业业务未有重大相

		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 32 页
层面 B7：反贪污		
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 27 页-第 31 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 27 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 28 页
指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	第 29 页
社区		
层面 B8：社区投资		
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 71 页
指标 B8.1	专注贡献范畴	第 69 页
指标 B8.2	在专注范畴所动用资源	第 69 页-第 73 页