

中国民生银行股份有限公司

2023半年度

可持续发展（ESG）专题报告



目录

通用章节	3
报告编制说明	3
治理篇	4
一、 公司治理与 ESG 管治	4
二、 合规护航发展	6
环境篇	10
三、 ESG 风险管理	10
四、 倡导可持续发展	14
五、 应对气候变化	16
社会篇	18
六、 金融服务可及性	18
七、 金融消费者保护	21
八、 隐私保护与数据安全	26
九、 人才助力发展	30
十、 社会责任治理	35

通用章节

报告编制说明

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》《中国民生银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治报告》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。

编制依据

本报告参考联合国可持续发展目标（SDGs）、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。

报告范围

组织范围：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。

时间范围：如无特别注明，本报告涵盖期间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 6 月 30 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。

数据说明

本报告数据主要来源于本行内部系统统计数据，所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

确认及批准

本报告于 2023 年 7 月 27 日经过本行战略发展与消费者权益保护委员会审阅。

报告发布形式

本报告以网络在线版形式发布，可在本公司官方网站（www.cmbc.com.cn）查阅。

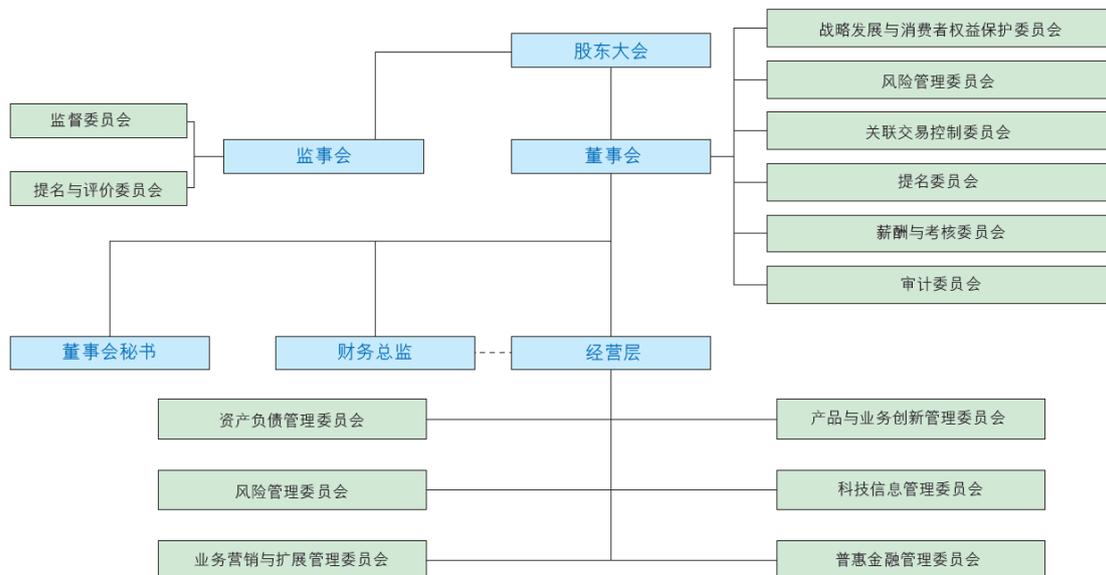
治理篇

一、公司治理与 ESG 管治

公司治理架构

本行坚决贯彻落实国家宏观金融政策,持续加强党的领导与公司治理的深度融合,股东大会、董事会、监事会和高级管理层按照“各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡”的原则,依法合规履行法定职责,公司治理水平有效提升。

本行董事结构兼顾独立性、专业性和多元化等方面,以确保董事会决策科学性。建立独立董事会议、专委会主席报告工作、独立董事坐班等常态化工作机制,听取并采纳独立董事专业意见。组织重点事项专题调研,合理安排消保、反洗钱等专题培训。本行 2022 年年度股东大会已选举温秋菊女士为独立董事,其董事任职资格尚待国家金融监督管理总局核准。



ESG 管治架构

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 管治架构,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情况,向董事会提出建议。

ESG 工作机制¹

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。

¹ 更多 ESG 管治内容详见[《中国民生银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治报告》](#) ESG 管治章节。

二、合规护航发展

强化合规管理

完善内控合规体系建设。搭建了包括《中国民生银行合规管理办法》《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）》等制度文件在内的合规管理制度体系。

加强合规管理机制建设。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，持续提升合规管理有效性。

加强合规意识能力建设。推进从业人员网格化管理体系实施到位，开展全行合规培训，详细讲解监管政策和日常管理要求，引导全行人员进一步增强行为管理责任意识，认真履职，自我约束，坚持职业操守，依法合规作业，共同营造良好的从业氛围。

积极开展法治合规培训。积极开设面向全体员工的法治合规培训课程，持续推动 2022 年员工行为底线教育活动，截至一季度末，全行 60,403 人完成课程学习、考试认证和《知情确认书》签署，完成率 99.9%。

道德标准管理与监督

本行高度重视并致力维护加强良好的企业管治，承诺维持高水平的商业道德，保障股东与其他利益相关方的整体权益。本行通过管治框架、制度规范、行为守则、能力建设等各项努力规范全行的商业道德行为。

管治框架。本行成立中国民生银行问责委员会负责商业道德事宜的监督，由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。

制度规范。本行制定《中国民生银行从业人员行为监测管理办法（试行）》，要求所有管理者以身作则，激发员工践行诚信合规的公司价值，加强全行规范、负责的商业行为，赋能全体员工遵守道德准则。

行为守则。本行董事会指导制定《中国民生银行从业人员行为守则（修订）》，并监督管理守则的执行情况，每年听取从业人员行为评估报告。报告期内，本行定期检视并修订印发了《中国民生银行员工行为禁止规定（试行）》，明确对于经营管理中的反贿赂与反职务侵占、举报人保护、消费者金融保护、隐私与数据保护等方面的约束与要求，要求总行及境内外分支机构的全部正式、派遣制员工共同遵守，加强员工行为管理。

能力建设。每年制定培训计划，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）。报告期内，本行将典型违规违纪非法案例在全行范围内进行通报，充分发挥典型案例警示作用。2023 年上半年共开展反腐败培训 472 次，覆盖员工 107,822 人次。

道德标准定期审计

制度定期审阅修订。为确保本行内部政策与监管发展保持一致，本行依据国家法律法规及监管有关规定的变化情况每年均会对《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》《中国民生银行从业人员行为守则（修订）》及其他有关道德标准的内部政策进行重检，根据情况及时进行修订，并由党委会、问责委员会、职工代表大会共同审批。

执行情况定期审计。对于监管合规要求及《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》《中国民生银行经济责任审计管理办法》等行内相关制度的执行情况，本行内部审计给予高度关注，通过内部控制评价、专项审计、责任认定和持续审计等，对经营机构的各类业务、全体人员进全方位检查，防范合规及道德相关风险。同时，通过优化数字化审计作业模式，逐步提高审计对于道德风险的覆盖频率及范围。报告期内，按照内部审计工作计划，本行开展了多项经营机构全面内部控制评价，将员工道德风险、廉洁从业、问责管理等纳入检查评价范围。

反贿赂与反贪污政策

反贿赂与反贪污。本行制定了《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）》，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，防范腐败风险。）

加强廉洁自律管理。本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。

举报人保护²

本行制定印发《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。
- ❖ **严格执行保密制度。**严控信访工作事项的知悉范围，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。
- ❖ **全面保障举报人合法权益。**《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》明确规定了损害举报人合法权益的行为与对应处分，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等，进行严肃查处问责。

反洗钱管理³

机制建设。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，执行《中国民生银行洗钱与恐怖融资风险管理办法》，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，进一步完善了反洗钱内控机制。

能力建设。本行持续加强洗钱风险管理文化建设，切实履行金融机构反洗钱的社会责任。本行持续开展覆盖全体员工、适配不同岗位、发挥机构特色、灵活多样的反洗钱培训，提升全员反洗钱工作能力。

² 更多有关举报人保护的相关内容请详见公司官网环境、社会及管治信息：[“中国民生银行关于举报人保护的政策公开”](#)。

³ 更多有关反洗钱管理内容请详见[《中国民生银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治报告》](#)。

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。

- ❖ **强化分层履职。**本行持续强化董事会、董事会关联委履职，优化独立董事列席机制；重大关联交易均由独立董事事前就公允性、合规性及内部审批程序履行情况发表独立意见；监事会通过列席董事会和管理层会议、审阅关联交易相关报告等方式，加强常态化监督；在管理层面设立跨部门的关联交易管理办公室，负责关联方识别维护、关联交易管理等日常事务。
- ❖ **完善基础制度。**搭建包括《中国民生银行股份有限公司关联交易管理办法》《中国民生银行股份有限公司董事会关联交易控制委员会工作细则》《中国民生银行关联交易管理实施细则》《中国民生银行附属机构集团关联交易管理指引》《中国民生银行关联方管理实施细则》等制度文件在内的关联交易管理制度体系。
- ❖ **完善关联方名单。**本行持续完善关联方认定标准，制定《中国民生银行内部人员关联方认定标准》；建立疑似关联方识别系统工具，推动完善关联方识别管理；定期组织全行及股东、附属机构更新报送关联方信息，全面更新关联方名单，有效夯实关联交易管理基础。
- ❖ **升级改造系统。**结合监管新规要求，全面升级关联交易管理系统，主要业务系统与关联交易系统完成对接，上线合规管控功能，强化关联交易实时监测预警，实现关联交易系统管控，提升关联交易信息化管理水平。
- ❖ **开展数据治理。**2023 年本行开展股权和关联交易数据专项治理活动，推进搭体系、建制度、强系统、优报送、重考核、塑文化等六项任务实施，推动全面提升本行股权和关联交易数据质量，进一步强化关联交易数据治理水平。

环境篇

三、ESG 风险管理

ESG 风险管理架构

本行董事会承担全面风险管理的最终责任。董事会风险管理委员会主要负责审议或审批全面风险管理相关事项，对银行风险政策、风险管理情况及风险承受能力进行定期评估，同时负责监督高级管理层对信用风险、操作风险、合规风险、气候及环境风险等各类风险的控制情况。

本行尤其重视防范 ESG 风险、促进绿色金融发展，制定印发《中国民生银行绿色金融管理办法》（以下简称“《绿色金融管理办法》”），明确绿色金融管理架构与各方职责分工：

- ❖ 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，同时规范董事会、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：负责审议高级管理层制定的绿色金融战略、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，统筹推进本行绿色发展。

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、拟投资客户的 ESG 风险管理，坚持环境评价“一票否决制”，持续跟踪监测，加强动态评估、风险敞口管理与名单制管理，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。

本行将客户的 ESG 风险管理作为尽职调查、审查审批、资金拨付、贷后管理等环节的重要内容, 主动开展风险管控工作, 实现 ESG 风险信贷全流程管理。本行印发《绿色金融管理办法》, 明确提出加强绿色金融全流程管理, 要求将环境与社会风险合规要求嵌入投融资全流程管理。

细分行业信贷政策⁴

关注可持续发展。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”。

- ❖ 本行依据原银保监会《银行业保险业绿色金融指引》、国家发改委《产业结构调整目录》等政策, 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; 根据不同行业特点、客户及项目性质等, 识别 ESG 风险, 并实行差异化管控。
- ❖ 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, 并加入环境与社会风险管理的约束性要求, 持续支持产业绿色转型升级, 助力能源结构调整优化。

ESG 尽职调查⁵与授信审查审批

授信尽调环节, 识别 ESG 风险。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、社会和治理风险的客户, 并要求对应开展风险评估。针对重点行业特点, 结合 ESG 风险评价模型, 制定分行业的 ESG 风险尽职调查清单; 为确保调查情况真

⁴ 细分行业信贷政策请详见[《中国民生银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治报告》](#)及列载于公司官网的[环境、社会及管治信息](#)。

⁵ 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、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。

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、媒体等渠道的信息进行交叉验证与分析。

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，若为绿色金融业务，审查系统中“绿色金融标识”填列是否完整，且是否完整上传相应绿色金融认定授信资料。同时，作为以下两种情形之一的，作为本行重点支持业务，需在系统勾选“重点支持类”：①国标行业门类为“C 制造业”行业客户的业务；②符合《中国民生银行绿色金融专项统计管理办法》绿色金融业务认定标准、且在审批信贷建议中选择为“绿色金融”的业务。

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。例如，本行下发的《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。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。2023 上半年，否决“两高一剩”行业相关业务 35.72 亿元。

【案例】两高一剩行业授信否决案例

某化工企业向本行申请综合授信，所属行业为基础化学原料制造业，属于“两高一剩”类行业。经对该企业开展尽职调查发现，申请人和担保人均属于国家政策和本行信贷政策限制类行业，且担保人所涉及项目为本行 2023 年信贷政策不支持、严禁介入的项目，存在较大的 ESG 风险，因此否决了该笔授信申请。

同时，本行重视客户 ESG 风险信息分类管理及动态追踪，结合内外部 ESG 相关数据，进一步细化客户分类管理规则、范围，提出差异化的授信权限、审批流程、贷后预警、检查等要求，并明确重大环境、社会与治理风险事件或隐患的信息收集、预警发起、名单制管理等差异化管理要求。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，不断提高融资客户的服务效能。

ESG 风险升级规定及流程

本行根据《银行业保险业绿色金融指引》（银保监发〔2022〕15号），制定《绿色金融管理办法》，根据客户的经营活动对环境、社会产生的影响，将客户的 ESG 风险分为 A、B、C 三类，实施分类管理，进行动态评估与监测。其中 A 类为 ESG 风险级别最高一档，A 类客户可能的 ESG 风险造成的潜在负面影响严重且难以得到抵消或缓释。本行通过优化系统调查报告模板，增加关于客户 ESG 风险 A、B、C 类的判断，如果客户的 ESG 风险为 A 类，则须进行风险升级管理，将其集中至总行审查审批。

四、倡导可持续发展

绿色金融发展

绿色金融品牌建设。2023 年，本行持续强化“峰和”绿色金融产品体系建设，进一步加大对清洁能源、绿色基础设施、碳减排等重点领域的信贷和资金支持力度。

绿色金融产品创新。积极推出“民生光伏贷”创新产品，支持企业、农户低碳转型，大力发展“光伏+”业务，实现绿色发展和共同富裕目标。分布式光伏发电系统可在农村、牧区、山区，发展中的大、中、小城市或商业区附近建造，解决当地用户用电需求，利用可再生资源发电，减少碳排放，环保无污染。

绿色供应链普惠金融产品。携手国网英大集团推出“民生碳 e 贷”绿色金融产品，支持供应链上中小微企业低碳发展。客户通过设立“碳账户”记录“碳足迹”，依据“碳足迹”获取“碳等级”，结合“碳等级”实现“碳收益”、提升“碳效率”，为广大中小微客群找到了一条真正能够评价“碳能力”、发现“碳价值”、获取“碳收益”“碳权益”、实现“碳转型”的转型发展路径。

绿色碳权金融“碳权担保贷款”。作为首批服务全国碳市场的系统结算银行，创新性地推出了全国碳市场首单碳排放权担保融资业务模式，为企业提供以企业碳排放权配额作为担保条件的低成本融资。依托全国碳排放权注册登记结算系统帮助重点排放单位盘活碳配额资产，为完善碳权资产金融属性做出重要尝试，为“碳达峰，碳中和”政策工具的调节功能发挥了重要作用。

低碳转型金融服务方案。积极支持碳金融产品模式创新，落地“碳排放权担保贷款”和“排污权抵质押贷款”，助力企业盘活碳资产、环境资源权益资产，支持企业绿色低碳发展。发布钢铁行业低碳转型金融服务方案，助力传统行业绿色转型。

【案例】民生银行正式推出钢铁行业低碳转型金融服务方案

2023 年 4 月，本行正式推出钢铁行业低碳转型金融服务方案。本项方案是民生银行“峰和”绿色金融品牌的传承和延伸，方案聚焦行业特征场景，深刻诠释生产绿色化、运营数字化、能源清洁化、碳权价值化、回收创新化、物流低碳化的转型要义，旨在将民生银行打造成企业绿色发展的赋能者、价值提升的共创者、共跨峰谷的同行者，助力钢铁企业在源头“无碳”、生产“减碳”、后端“活碳”等三大领域实现绿色发展。



可持续金融产品

支持农牧业发展。推广农牧贷产品，与大型乳业集团合作，探索上游牧场融资新模式，满足农牧业制奶类行业龙头上游奶源供应商资金需求；通过推广棉花产业链融资项目，借助全棉市场的棉花产业数据平台，在棉花生态圈中进行产业链上大中小微客户的链式开发、批量获客，有效形成本行“乡村振兴”战略在棉花生态圈的规模效应、集聚效应和品牌效应。

研发 ESG 系列指数。本行成功发布“民生银行乡村振兴系列指数”并发售相关产品，丰富客户投资工具，提高社会资金在乡村振兴领域的配置效率。该系列指数由“民生银行乡村振兴指数”及“民生银行乡村振兴主题大类资产配置指数”组成。其中“民生银行乡村振兴指数”基于定量分析和基本面研究，投资于乡村振兴相关产业内基本面较好的企业，并将乡村振兴与 ESG 理念结合，充分考察环境、社会和公司治理因素对于企业经营的影响，引导资金流入优质企业。“民生银行乡村振兴主题大类资产配置指数”聚焦与乡村振兴紧密关联的行业和资产，涵盖股票、债券、商品三类资产，并创新纳入了宏观防御信号，是市场首条以乡村振兴为主题的资产配置型指数。乡村振兴指数与结构性存款相结合，将为客户提供高效、稳健的投资工具，并通过产品项下的投资交易引导资金流入乡村振兴相关产业，提高社会资金在乡村振兴领域的配置效率。

参与绿色债券

积极参与绿色债券承销。本行通过产品创新积极落实金融支持绿色金融发展、促进共同富裕、推动可持续发展等国家战略部署。截至 2023 年 6 月 30 日，本行共承销发行绿色发展类债券 4 只、承销规模 10.7 亿元、总发行规模达到 43 亿元，募集资金用于低碳节能等绿色项目，并帮助 4 家企业发行人以绿色、低碳、可持续方式生产经营。

未来，本行将通过为发行人、联席承销机构提供并开展绿色概念类债券融资咨询服务，增加绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券等产品承销发行规模，助力绿色发展。

五、应对气候变化

关注气候变化

董事会审议绿色金融战略规划，听取其执行情况报告、ESG 管理等重要事项报告，监督其执行情况。

明确气候风险管理要求。董事会风险管理委员会定期听取高管层就风险偏好、风险策略落实情况、全面风险评估问题整改检视情况（包括气候风险管理情况）的报告。本报告期内，经董事会审议，将应对气候变化风险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，董事会在年度风险偏好陈述书中明确风险管理要求，并在年度策略中细化气候风险相关举措要求。

关注前沿气候风险与机遇。本行积极关注 ESG 与气候相关的机遇及 ESG 风险管理、气候风险管理相关信息，定期邀请外部专家提供前沿研讨、分享、咨询支持。报告期内邀请 ESG 与气候风险研究团队专家为各部门高管开展培训与前沿信息分享会，积极关注气候变化相关风险与机遇。

参与气候风险分析

全面贯彻国家“双碳”战略。本行积极应对环境与气候变化带来的发展机遇和风险挑战，根据国内外最新形势及国家政策导向，每年度对环境、气候变化带来的机遇和挑战进行分析，全面加强环境、气候风险管理，推动绿色可持续发展。

开展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。

低碳运营

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，聚焦数字化运营，通

过远程银行为客户提供高效、便捷和绿色的线上服务。提升数字化服务水平，不断创新智能机具、线上产品、远程服务，减少业务纸张的使用和人员出行等各类资源消耗。

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。同时，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，本行作为北京市重点排放单位，顺利通过第三方机构碳排放核查工作。

绿色采购

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。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。

社会篇

六、金融服务可及性

线下服务更可及

分行级机构及网点。截至 2022 年底，本行境内外分行级机构及网点共 2,608 家，其中一级分行 42 家（含香港分行），二级分行（含异地支行）105 家，支行网点及社区网点数量 2,461 家，实现了境内省、自治区、直辖市、计划单列市的全覆盖。

拓宽金融服务渠道。本行拥有境内银行规模最大、分布广泛的社区网点，贴近家庭和新市民群体，提供支付结算、财富保值增值、消费融资及与就业创业配套的“有温度”的服务；面向经营实体，提供综合普惠金融服务，提升金融可得性与便利性；打造智慧银行，发力“智能社区”生态建设，构建惠民的“便民生活圈”，提供远程专家服务。

持续与行业头部电商平台合作，不断丰富活动类型，由支付活动拓展至生活类、产品类活动，实现内外场景共创共建，将金融服务与生活场景深度融合。本行顺应数字经济时代发展趋势，坚持以客户为中心，秉持资源共享、优势互补、互利共赢、共同发展的原则，携手中国银联在业内首推民生银联生态圈获客模式，构建本地化、便民化消费生态圈，打造多元化客户权益体系，全面提升金融和非金融服务体验，与客户共创美好生活。截至 2023 年 6 月，民生银联生态圈项目已实现全行 40 家分行覆盖，成效显著。

完善线下服务网络。完善线下销售网络，布放自助设备 4,772 台⁶，填补城市新兴区域网点布局空白，提升客户服务可及性。本行持续研发改进新型智能机具，在传统机具上增加客户人脸验证、证件识读、远程音视频人工帮助等功能，并支持复合搭载 155 种业务功能。整体对客“一站式”解决率达 50.7%，业务办理平均用时相比柜面缩短 70%以上，为客户提供一站式、高效率的业务办理体验。

发起设立村镇银行。自 2008 年 9 月起，本行积极响应国家政策和监管号召，累计投入 14.27 亿元，发起设立 29 家附属村镇银行，始终推动村镇银行坚守“支农支小”定位，深耕农村金融市场，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。截至

⁶ 指客户自助设备，含目前上线的在行及离行 ATM、CRS、CDT、现金智能柜（自助式）

2022 年底, 29 家附属村镇银行总资产 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。

线上服务更便捷

聚焦生态银行、智慧银行, 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。

积极拓展生态场景客户服务渠道。与头部电商平台、跨境电商平台、供应链企业、汽车主机厂商等合作, 提升全场景、全旅程、全渠道的客户服务能力, 促消费稳经济, 将金融服务与生活场景、企业经营场景深度融合, 为客户提供更优质、更便捷的综合化服务。

创新迭代零售线上平台。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。截至一季度末, 本行零售线上平台用户数达 10,636.69 万户, 比上年末增长 2.69%; 零售线上平台月活用户数达 2,474.88 万户。

持续升级对公线上服务平台。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。截至一季度末, 本行对公线上平台用户数达 334.54 万户, 比上年末增长 2.07%; 对公线上平台年累计交易金额达 19 万亿元, 同比增长 17.59%。

打造简单易用的小微金融服务平台。研发并计划推出民生小微微信小程序, 使用户无需下载 App, 就可体验简易的金融服务; 在服务工具方面, 本行优化便捷触达功能并同步建设微信服务渠道, 让难以获得金融服务的人群随时体验一对一金融服务。

强化企业账户服务统筹管理。提升账户服务“专业化”、“智能化”、“集中化”水平; 推出企业客户持续尽调平台, 实现尽职调查线上化归口管理; 提升账户信息变更、网银限额调整等账户基础功能线上化服务能力, 改善客户体验; 强化“账户+产品”综合服务, 通过开户 e+税费通、电票贴现、业财直通车等产品组合应用, 提升对客综合服务水平。开户 e 作为全行企业开户重要渠道, 报告期内累计新增开户数 132,860 户, 同比增长 73%。

以客为尊促发展

普惠金融：完善普惠金融体制机制，聚焦普惠金融客群推进产品服务创新，打通线上线下渠道，增强普惠金融服务能力。截至一季度末，本行累计发放普惠型小微企业贷款 1,692.74 亿元。

惠农助农：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 52 家，服务客户 2.55 万户。

适老服务：打造长辈版手机银行，提升专属服务易用性、安全性；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，直接接入人工客服；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；推出新型智能机具，可实现老年人的身份识别，自动转接远程协助人工坐席。

新市民金融服务：保障农民工工资及时足额发放，维护新市民工资权益，民生银行推出“工程款支付保函+农民工工资支付保函”组合产品方案，民生银行向地方政府劳动行政主管部门或业主/发包人出具付款承诺，当施工承包单位或用工单位未按约定支付农民工工资时，民生银行按照保函条款承担付款责任，保证工资足额发放。民生银行“薪福通”产品为进行薪资代发的用人单位提供全流程线上化的资金分账及管控、授权审批管理、资金代发服务，使新市民金融服务更便捷。报告期内，民生银行已为某大型物流集团旗下灵活用工平台骑手累计代发薪资 34 亿元、代发成功人数约 35 万人。

民企小微：聚焦小微企业等细分客群，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，助力小微企业健康可持续发展。积极为小微客户提供服务，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，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，截至一季度末，本行普惠型小微企业贷款余额 5,768.36 亿元，比上年末增加 277.85 亿元。

金融助力乡村振兴：本行打造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及服务建设，助力国家乡村振兴战略，累计用户数达 2.26 万人；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“农牧贷”“农贷通”“棉农贷”“振兴贷”“共富贷”等特色产品，助力乡村振兴。

七、金融消费者保护

金融消费者保护顶层设计

本行董事会审议通过《中国民生银行 2022 年度消费者权益保护工作报告及 2023 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，职责包括研究审议全行消费者权益保护战略，并对相关工作履职情况进行监督等。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报告及年度工作计划，研究修订《中国民生银行消费者权益保护管理办法》、听取年度全行消费者权益保护专项审计报告，传达并学习关于监管消费者权益保护检查及专项通报等重要文件，研究本行整改方案，听取整改情况报告，督促本行改进提升消费者权益保护工作整体水平和质量。

产品与服务创新管理。本行明确董事会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。在董事会、管理层的领导下，本行制定了《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，统筹开展各类创新工作。

金融消费者权益保护机制建设

持续完善制度体系建设。本行制定多项消费者权益保护制度，内容涵盖消费者金融信息保护、合作机构消费者权益保护、投诉处理和问题溯源等方面，持续完善制度体系建设，提升消费者保护工作的精细化管理水平。2023 年上半年，本行遵循依法合规的原则，进一步完善消费者权益保护的体制机制，修订印发《中国民生银行消费者权益保护管理办法》，确保消费者合法权益的保护工作扎实落地。

消保审查管理体系。本行新建消保审查指引体系，制定印发《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法（2022 年修订版）》，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、银行卡账户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。所有面向自然人客户提供的具体产品和服务的营销宣传材料需经过消费者权益保护审查，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。组织检视后督，形成管理闭环。

公平的产品宣传与服务营销宣传⁷

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。《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》中明确规定了个人金融产品和服务营销宣传应遵守消费者权益保护相关法律法规、监管要求，不做夸大宣传、虚假宣传，金融营销宣传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。

信息透明公开。在本行官网首页客户服务栏目显著展示查询入口，进入相应产品分类后即可展示全部产品清单，通过点击“产品概要”链接后查看产品文件，更加方便客户检索各类产品信息。

2023 年上半年开展覆盖 40 家分行的专题培训，培训内容包含业务规则、协议条款、宣传文本、销售场所管理、销售过程及录音录像、风险评估管理等。本行组织开展财富产品合规销售方面培训一期，覆盖各分行面向个人客户的员工，培训人次近 4,000 多人次。

【案例】面向服务条线和营业网点员工开展专题培训

为提升网点服务质量，本行面向服务条线和营业网点员工开展《2023 年营业网点基础监测标准解读》专题培训，覆盖员工 9,000 余人。以社区团队为培养对象，以赋予岗位能力、提升岗位价值、拓宽岗位视野为目的，构建出了岗位能力全涵盖、岗位知识全覆盖的学习地图系统，在此项目实施过程中，以学前能力测评、课程学习管理、随堂题目测试、综合能力测评和进阶继续学习五大步骤为路径，持续开展消费者金融保护培训，打造一支专业素养过硬的门店团队、面客团队。

金融消费者投诉处理

⁷ 具体政策说明详见《中国民生银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治报告》，更多有关信息，参见公司官网环境、社会及管治信息：[《中国民生银行加强营销宣传和信息披露管理 积极维护消费者合法权益》](#)。

在投诉情况监督方面，董事会战略发展与消费者权益保护委员会及时研究传阅银行业消费投诉情况通报、银行业投诉督查报告等，研究本行整改方案，听取整改情况报告，要求管理层积极督促落实监管评价问题整改，并将相关报告提交董事会参阅，持续提升投诉管理水平。

投诉受理渠道⁸。本行不断优化投诉受理渠道并制定了明确、规范的投诉处理流程：本行不断畅通线上、线下相结合的投诉受理渠道，通过官网首页、手机银行 APP、95568 等各类客服热线，以及厅堂网点等渠道提供投诉受理服务，积极倾听客户声音、及时了解客户诉求。

投诉情况监测。本行定期对全行投诉进行月度监测分析并通报，揭示重点业务问题，通报机构处理质效，并提示责任机构优化整改。同时，总行各业务部门及各经营机构均设置消保职能人员，按要求每月对本机构投诉进行监测分析。

投诉监督审核。本行设立了独立的内部投诉审核机构和机制。本行董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，研究审议包括投诉管理在内的消保战略、计划及相关制度。同时，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审核评价机制。

投诉管理目标。本行定期对投诉进行监测分析并通报，揭示重点业务投诉问题，明确投诉处理规范和时效要求，定期监测投诉数据，并纳入通报、考核，促进各级机构不断提升投诉处理质效。制定三级溯源整改机制，深入挖掘投诉问题、剖析投诉成因，切实进行优化整改，不断改进产品、优化服务，进一步保障消费者合法权益。制定纠纷多元化解管理办法，推动机构积极寻求纠纷妥善化解，提升客户满意度。

应急能力提升。本行制定重大消费投诉应急管理辦法、应急预案等相关制度，定期开展应急演练，提升预防预警与应急能力，防范化解重大投诉风险。

投诉管理系统建设。报告期内，本行建设新一代投诉管理系统，提升对投诉处理全流程的线上管理，强化投诉统计分析和监测预警功能，实现投诉受理到溯源整改的闭环管理，通过数字化、智能化手段进一步为投诉管理赋能，推动投诉处理质效提升，并最终推动实现产品改进和服务提升。

关于金融消费者保护的培训

⁸ 本行投诉处理流程及渠道请详见《中国民生银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治报告》和本行官网“中国民生银行投诉处理渠道及处理流程”。

积极培训宣导。本行积极培育“以客户为中心”的消保文化理念，积极推动消保管理与业务发展深度融合，每年制定消费者保护相关培训计划，针对所有涉及消费者权益保护工作的员工开展培训。

报告期内，本行印发了《中国民生银行 2023 年度消费者权益保护培训工作计划》，明确要求开展多层次、全覆盖的消保培训，重点覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新员工，进一步提升全行消保意识，推进全行在经营管理与业务开展中自觉主动保障消费者合法权益。为进一步保障监管新规和政策落实，本行面向行领导、中高级管理人员和消保条线人员开展《中国民生银行消费者权益保护管理办法》解读培训，培训覆盖 1,554 人；为进一步提升投诉处理规范性，本行面向总分行涉及投诉处理人员开展新一代投诉管理系统功能介绍及使用操作的培训，培训覆盖 4,143 人。

丰富培训渠道。针对面对个人客户员工的工作场景和常见需求，民生银行开设了线上线下多种类的课程。

- ❖ 线上提供《投诉管理监管规定与金融纠纷多元化解》《银行客户投诉处理与应对心理技能》等贴近实务、贴近一线的培训课程，为员工提供移动学习平台，受到广泛欢迎。
- ❖ 线下组织开展条线层级、分行层级的多场次消保培训，强化面客员工对政策制度、投诉处理技巧、合规销售理念等的系统掌握，进一步筑牢基层业务人员消保工作基础。
- ❖ 此外，各机构还利用晨会、夕会时间，组织营业网点一线人员开展消保自主学习。

金融知识宣传教育

与金融教育机构建立合作伙伴关系。本行积极探索消费者教育新模式，与金融教育机构形成宣传合力。本行北京分行与中国网老年大学达成战略合作，开创远程培训“云课堂”。

【案例】联合中国网老年大学开创远程培训“云课堂”

本行与中国网老年大学建立全方位合作关系，打造信息互连、资源互通、成果共享的合作模式。本行负责提供金融宣教素材，由中国网制作团队负责录制、剪辑、播放等工作，打造老年大学金融知识宣教系列课程。消费者可通过中国网首页的中国民生银行北京分行宣教专区或者手机客户端“中国网++”登录学习金融知识课程。民生银行北京分行各网点同步播放金融宣教视频课程及线上活动，拓宽消费者学习场景，更好地服务广大金融消费者。截至 6 月底，网上“云课堂”已服务学员 426 万，累计触达人群 3,500 万人次。

为不易获得金融知识的人群提供宣传教育。报告期内，本行制定《2023 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，要求全面执行与突出特色相结合，各经营机构以所辖区域为中心，辐射周边农村地区、边远地区、少数民族地区，积极拓展活动范围；要求全面覆盖与聚焦重点相结合，聚焦“一老一少一新”等重点人群，全面覆盖各类渠道、各类人群，提升客户触达率和活动影响力。

- ❖ **针对老年人群体**，本行重点关注老年人群体的金融需求，从金融基础知识普及教育、老年人防诈骗宣传、智能技术使用培训等多方面入手，持续增强老年人现代金融服务的获得感。如南京分行在网点厅堂持续开展“守护夕阳美”主题沙龙，成都分行走进社区、走进老年社团、走进老年活动中心，开展“守住钱袋子 金暖银发族”主题教育宣传。
- ❖ **针对青少年群体**，本行重点关注青少年群体金融素养提升，通过微电影、动画、互动宣传等青少年感兴趣的方式，提升年轻群体的风险防范意识。如本行拍摄消保微电影《当》，重点面向在校大学生和互联网行业职场新人普及帮信罪的常见表现形式和危害，提示防范网络金融危险。各机构通过“金融知识进校园”“小小银行家”等主题活动，提升青少年群体金融素养。
- ❖ **针对新市民群体**，本行强化对新市民群体的金融帮扶和消保关怀，增强新市民群体现代金融服务获得感。如开展“民生进万企”活动，向小微客户送金融知识、送金融政策，结合客户自身情况进行风险提示，增强客户风险防范意识和责任意识，远离非法金融活动。
- ❖ **针对残疾人群体**，本行关注残障群体的金融需求，着力提升这一类群体的获得感，不让其在金融发展的时代浪潮中掉队。如本行以基层真实服务案例为脚本，拍摄消保微电影《无声处 有民生》，体现本行对聋哑人客户的服务关怀。南京分行走进社区、残联、残校等持续开展“特别的爱给特别的你”主题活动。沈阳分行与沈河区残联联合开展金融助残线上宣传，通过以案说险、反诈短视频等形式向残障人士传播金融知识，提高自身维权意识，依法享受消费者合法权益。
- ❖ **加强了农村地区、边远地区、少数民族地区的教育宣传工作覆盖**，如乌鲁木齐分行前往当地棉花产业源头库尔勒棉农区开展金融知识普及活动，福州分行走进北山畲族村给畲族村民耐心讲解并做风险提示等。此外，总行与南宁、海口、济南等多家分支机构合力打造金融教育示范基地，深入一线，充分发挥阵地化宣传作用，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。

八、隐私保护与数据安全

隐私与数据安全管理体系

本行搭建了自上而下的信息安全治理架构。根据《商业银行信息科技风险管理指引》（银监发〔2009〕19号）有关规定，本行董事会以及董事会风险管理委员会定期听取关于信息科技风险管理情况的报告，并负责每年审阅并向国家金融监督管理总局及其派出机构报送信息科技风险管理的年度报告。

在执行层面，本行实施党委网络安全责任制，落实业务部门、数据部门、科技部门、风险部门、审计部门等数据安全职责，多部门协同联动，将数据安全工作贯穿于企业经营管理各环节。

隐私与数据安全政策制度⁹

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》等法律法规，政策执行的覆盖范围涵盖全行及各分支机构和所有相关业务。

- ❖ 制定《中国民生银行数据安全管理办法》，规范数据全生命周期安全管理，提高数据活动的安全保护能力，防范数据安全风险。
- ❖ 制定《中国民生银行数据分类分级管理办法》，明确本行数据安全分类分级工作范围、数据分类框架、数据分级框架及典型数据分类分级规则，为进一步优化及实施差异化数据安全保护策略提供基础。
- ❖ 为切实保护个人信息，制定《中国民生银行个人信息保护管理办法》，对客户个人信息的各个处理阶段提出安全管理要求，并对权限设置、访问范围严格管理。此外，制度中明确将个人信息保护工作落实情况的排查和整治作为常态化工作，定期不定期开展全面检查和专项排查工作，并定期与相关员工开展专业化培训。

个人信息保护管理

最小化收集。收集环节，遵循“合法、正当、必要、诚信”原则，最小化收集数据。

⁹ 更多有关信息，参见公司官网环境、社会及管治信息：[“中国民生银行关于隐私与数据安全保护的政策公开”](#)

数据保留限制。本行依据国家及金融行业主管部门有关规定及与个人客户约定的时限，对不同类型的数据设定其数据保存期，数据保存期届满后，执行删除操作，删除从技术上难以实现的，本行停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

加强管理约束。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。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，维护客户关于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。

第三方数据使用约束与限制。本行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的与第三方共同处理客户的个人信息，并且只会共同处理提供服务所必要的个人信息。

【案例】关于外部数据采购及数据应用的供应商管理

本行在外部数据采购及数据应用中，高度重视客户隐私及数据保护规范，在合同文本中对于相关数据供应商在合作过程中应尽的客户数据及隐私保密义务进行了明确规定，包括数据来源合法合规、信息采集过程真实、数据处理不超出约定的处理目的、未经同意不得存储保留数据副本等。在保密义务落实方面，本行要求数据供应商对相关数据的处理过程进行记录、保存，以便于追溯；要求数据供应商配合本行对供应商的相关数据记录、系统、控制、流程和程序完成定期抽样检查的相关要求。对于不符合规定的供应商，本行将责令其整改，并对相关执行情况进行验证和跟踪检查。

隐私与数据安全保护举措

加密技术方面。为保护消费者个人信息，本行在个人敏感数据采集、传输、存储等环节采用对称加密算法、非对称加密算法、数据签名、数字证书、去标识化等技术措施，确保数据的机密性。

主动防御方面。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、技术检测等措施，建立主动的、闭环的网络安全综合防御体系。

访问控制方面。为防范个人信息泄露，本行已发布《数据安全管理办法》《个人信息保护管理办法》《消费者权益保护管理办法》等制度，适用于总行各部室、信用卡中心和境内分行，明确个人信息访问策略，规范个人信息处理，保障个人信息的安全。为满足业务需要，针对

接触个人信息资料的相关人员,通过签订保密协议、开展保密培训等方式,明确其保密义务,严禁对外泄露个人与客户资料,并采取用户认证、分级授权、权限管控等访问控制措施保护消费者个人信息。同时,本行已将数据安全风险管理纳入全面风险管理体系,定期开展账号权限、网络访问关系、终端安全管控等检查,保障制度得到有效执行。

应急响应方面。为确保业务系统、设备、网络及数据等安全,保障生产稳定运行,防范数据泄露风险,本行已建立高效的数据泄露事件应急响应机制,落实职责分工与人员部署,制定《中国民生银行数据泄露应急处置预案》,定期开展应急演练。在发生或可能发生泄露事件时,应急组织和人员按照监测预警、分析研判、通报预警、应急处置、协同联动、追踪溯源的流程,可有序开展应急响应及恢复处置,全力保障客户信息安全,避免或降低可能的损失及影响。

2023 年上半年,本行已开展网络攻防实战演练和重要信息系统切换演练,重点针对数据窃取、数据泄露、数据备份恢复等场景开展演练,不断完善应急预案,积累应对突发事件的实战经验。

本行严格遵守网络和数据安全相关法律法规,贯彻执行监管数据安全合规管理要求,坚守数据安全合规底线,截至 2023 年 6 月末未发生数据泄露等安全事件。

隐私与数据安全保护培训

本行已制定《2023 年网络安全和数据安全教育与宣传工作计划》,培训对象涵盖全行全体员工及全体合同外包人员。报告期内,本行已完成新入场外包人员网络和数据安全意识测评,覆盖新入场外包人员 693 人;已完成线上网络安全和数据安全风险合规系列培训,覆盖 14,150 名外包人员,建立了全员共同维护网络安全和数据安全的良好文化范围。此外,本行面向中级管理人员和特定岗位员工开展数据安全专题培训、电子邮件安全管理宣贯等,并组织开展培训内容考核。

信息系统审计

信息系统外部认证与评审。为积极落实网络安全等级保护制度,本行每年聘请权威的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流程和操作流程。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，相关系统在 2022 年网络安全等级保护测评中获得“良好”评价。

内部信息系统审计工作。报告期内，为落实原银监会《电子银行业务管理办法》电子银行审计相关规定以及中国人民银行《关于进一步加强银行卡风险管理的通知》中支付敏感信息安全审计等监管要求，本行开展了“网络金融平台及支付敏感信息安全专项审计”，本次审计揭示了网络金融平台建设相关信息安全风险并推动发现问题整改，推进本行网络金融平台、支付敏感信息安全等方面的管理水平提升，促进全行网络金融平台系统信息安全体系的完善，筑牢信息科技风险管理第三道防线。

信息安全管理体系认证¹⁰

本行信息安全管理体系获得国际 ISO27001 信息安全管理体系标准与管理体系认证。本次 ISO27001 认证的业务范围包括全行范围内的信息系统设计开发、生产运行维护以及技术支持情况。

2023 年 3 月，本行获得“数据安全能力成熟度模型三级”认证。该项认证以我国数据安全国家标准 GB/T 37988—2019《信息安全技术数据安全能力成熟度模型》作为基准，由第三方认证机构评估，体系化识别了中国民生银行在客户隐私与数据安全方面的技术能力与管理能力。

此外，本行持续提升信息安全管理规范性和系统性，已经通过中国网络安全审查技术与认证中心的体系认证，在保护企业及客户的数据、信息和隐私安全等方面的专业能力得到了国际级别的认可。

¹⁰ 本行 ISO27001 认证及数据安全相关认证详情请见公司官网环境、社会及管治信息：[“中国民生银行信息安全管理体系获 ISO27001 认证”](#)及[“中国民生银行获得数据安全能力成熟度模型三级认证”](#)。

九、人才助力发展

人才引进战略

科学规划专业领域人才选聘。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。

优化毕业生人才引进。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。加强校园招聘并优化毕业生人才引进，科学制定校招规划与引进目标，从业务发展需求及人才结构现状出发形成全流程校招方案，统筹各机构推动执行。

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。

强化科技金融团队建设。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。

人才发展机制

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，专业序列改革已在内外部显现正面效应。总分行广大“有能力、懂专业、肯奋斗”的员工在重点任务承担、专业赋能等方面发挥积极作用，团队的内驱动力被激活。同时，专业序列体系在市场上逐步建立了体制机制的优势，吸引越来越多的优秀人才选择本行。

打造特色人才培养体系。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，快速成长提升；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。

并肩人才成长

搭建定制化培养体系。2023 年上半年，本行制定并发布《中国民生银行 2023 年培训工作计划》，全面推进培训机制优化，建设课程体系，致力于做好课程开发、应用与迭代的全链条管理。

分层分类培训体系。本行以员工发展为中心，以学习地图建设为核心牵引，构建与组织能力建设需求、员工职业生涯发展紧密衔接的全新分层分类培训体系，全面推进培训机制优化，组织专业部门对全行 134 个序列/方向的学习认证要求进行梳理，明确不同序列层级学习内容。

新入职、新转岗员工辅导。已将新员工培训纳入年度培训计划，计划以传递企业核心价值观，帮助新员工认识民生、认同民生，进而信任民生、热爱民生为目的，全面优化新员工培训体系，计划年内实施。继续推进 2022 年已上线“顶顶成长记”新员工在线学习项目，自项目上线至 2023 年 6 月中旬期间，已有 4,998 名新员工完成课程学习。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。

专业化、差异化人才培养。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。按计划推进学习地图资源开发和上线部署，完成公司客户服务序列上线部署；特殊资产经营、清收保全序列进入上线部署阶段；科技板块完成 9 个序列 200 门课程开发，进入上线部署阶段。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。

开展专业岗位培训。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。2023 年上半年全面推进培训机制优化，建设课程体系，致力于做好课程开发、应用与迭代的全链条管理；组织“创师纪 Pro”项目选拔培养内部讲师；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。

领导力与管理能力发展。青年成长训练营暨数字化金融生力军培养项目：本项目由本行人力资源部、团委联合哈佛商学院企业学习中国团队合作开展，搭建以战略传导和赋能发展为导向的青年人才领导力培养体系，聚焦全行战略定位，丰富青年成长路径。项目围绕本行数字

化金融战略重点，结合哈佛商学院最前沿的理论研究与实践，通过数字化领导力的创新培养方法，同时结合团委 SMART 创新大赛的进一步孵化，加速战略理解、快速更新认知，打造一支推动民生数字化金融战略的先遣部队，助力本行变革与创新。

支持专业资格外部认证。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。

绩效评估促发展

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。

绩效管理体系性优化。绩效管理方面，本年度，本行下发《关于 2023 年全行绩效管理工作的指导意见》，对员工绩效管理进行体系性优化，在“综合绩效考核一张蓝图发挥指挥棒作用”的管理模式下，本行制定“战略导向统一、考核逻辑一致、机构与人员一体化、总分支有序衔接”的绩效体系，通过构建分层分类的绩效管理机制、建立目标薪酬制、引进先进考核工具、强化绩效规范化管理四个方面，持续优化完善员工考核管理机制，不断提升对员工绩效辅导和反馈工作的质效，确保绩效考核结果的全面、公平、公正，打造公开透明的绩效文化。

构建分层分类的绩效管理机制。本行重点通过构建分层分类绩效管理模式，建立差异化绩效管理机制，对不同层级不同岗位人员实施差异化绩效考核，持续提升员工绩效考核与其所承担岗位职责和价值贡献的匹配程度，不断优化对员工绩效考核的精细化管理；针对员工分层分类的绩效考核方案，目前已在在本行部分业务条线试点推出，并在年内的员工绩效考核过程中予以落实；通过实施目标薪酬制兑现模式，加强“绩效目标设定”的战略性与科学性，提升“绩效考核与兑现”的合理性与规范性，强化业绩考核，确保绩效考核目标与岗位责权相匹配，牵引团队持续价值贡献。

强化绩效评估过程管理。通过实施阶段性绩效检视，强化绩效评估的过程管理，同时优化包含绩效辅导的反馈流程，持续引导管理层和直线经理及时帮助员工分析成绩与差距，指导员工落实绩效提升与改进工作，充分发挥绩效辅导与反馈对员工综合职业能力提升的正向牵引作用，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。

强化绩效规范化管理。通过构建涵盖“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，促进各项业务的正向发展。

保障员工权益

保障合法权益。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。

工作生活平衡。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。

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、足额缴纳基本养老、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。建立企业年金制度，为全体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。

关注身心健康。建立健康医务室，为全体员工提供在岗工作期间的医疗急救或健康咨询服务。本行还开通使用 EAP（Employee Assistance Program）热线，建立了面向全体员工的 7×24 小时心理咨询热线，为全体员工普及健康教育，以提高全行员工心理健康水平，关注身心健康。

聆听员工声音

员工幸福指数测评¹¹。本行始终高度重视并致力提升员工职场幸福体验和员工满意度，在总行党委的领导与部署下，总行工会每年开展一次全体员工幸福指数测评暨员工满意度调查。

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》中明确规定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的，可以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限内做出复议决定。员工对复议决定仍有异议的，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，问责委员会可维持、撤销、变更原处分决定。

畅通反馈渠道，明确上报流程。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。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。2023 年上半年，共通过民声心语平台解决问题 300 余个，公示平台问题、各渠道经营调研问题 1,100 余个。

¹¹ 更多有关员工幸福指数测评内容，请详见[《中国民生银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治报告》](#)

十、社会责任治理

特色帮扶促振兴

2023 年是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键一年。为贯彻落实党中央、国务院关于乡村振兴战略的方针政策和决策部署,本行进一步完善管理体系,优化乡村振兴领导小组、执行小组、乡村办、敏捷工作组四级联动机制,按照 5 年过渡期“两聚焦、三不减、五提升”的总目标,调动各方资源,统筹协调内外部力量,发挥社会帮扶优势,展现金融帮扶特色,努力将定点帮扶“责任田”打造成乡村振兴“示范田”。

创新帮扶模式,走出特色之路。本行主动适应新形势、研究新要求、拓展新领域、采取新举措,聚焦定点帮扶县产业发展,打出了包括“‘一行兴一乡’工作新体系”“战略客户携手计划”“金融助农惠农新业务”的组合拳,形成了具有金融行业特色产业帮扶的“民生实践”。

助农拓销纾农困,多措并举显担当。一直以来,本行积极与地方政府沟通,扶持地方农业,帮助农户宣传拓销农产品,解决资金周转问题,多措并举助力农民创收增收,共享共同富裕发展成果,为乡村振兴事业贡献民生力量。2023 年上半年,本行直接采购和帮助销售脱贫地区农产品 1,245 万元。

推广重点模式,服务乡村发展。为进一步打通乡村振兴服务的有利途径,填补农村金融服务空白,本行充分扮演乡村振兴战略中的重要角色,扛起服务“三农”的重任,加快推广“光伏贷”“振兴贷”“农贷通”“棉农贷”“民生易租”等重点模式,为促进乡村振兴提供个性化金融产品和全方位金融服务。

投身社会慈善公益

慈善公益,传递民生温度。本行坚持发展成果与社会共享的理念,充分发挥自身优势,优化公益服务体系,开展涵盖定点帮扶、扶弱济困、教育支持、健康福祉、文化艺术、社区发展等方面的公益实践。本行连续多年支持中华红丝带基金防治艾滋病项目、“光彩·民生”先天性心脏病患儿救治项目、“美疆民生班”教育资助项目,持续展现责任担当,传递民生温度,以实际行动倾情回馈社会。

连续多年打造品牌特色公益项目。报告期内,本行捐赠资金 1,470 万元,举办了第八届“我决定民生爱的力量—ME 公益创新计划”特色公益项目,为 27 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发展提供资金和能力建设支持。第八

届 ME 创新计划资助项目中，有多项致力于生态文明建设、环境保护、生物多样性的公益项目，如以“生态赶海”构建“文明渔村”、自然保护者萌芽计划、拯救大鸨保护行动网络等。

引领文化艺术公益

文化公益，艺术服务社会。报告期内，本行捐资运营公益美术机构，通过开展“文明”系列重点展览项目，进一步深耕文化公益，成功探索出一条服务国家战略，服务社会公众的有效路径。截至 6 月底，美术机构成功收官“文明的印记——敦煌艺术大展”，展期内吸引公众参观 24 万人次，为公众提供专业导览 1,450 场，获得社会各界的广泛赞誉。

“文明”系列重点展览项目。2023 年上半年，本行高精度策划“文明的传承：以启山林——百年巨匠艺术大展”、“文明的融合——丝路文明大展”等“文明”系列重点展览项目。其中，“文明的传承：以启山林——百年巨匠艺术大展”已于 7 月 9 日正式对公众开放，该展览是 2023 年度规模最宏大的中国近现代艺术大师群展，汇聚了四十余位 20 世纪中国艺术大师的文物级经典真迹 185 组件，以沉浸式体验场景，全息化的呈现讲述 20 世纪的艺术巨匠在“千年未有之大变局”下的艺术探索、文化传承以及家国情怀。“文明的融合——丝路文明大展”也在紧密筹展中，“文明”系列展览将为首都乃至全国公众开启一场宝贵的公共文化之旅，为文明的传承与保护、文化的创新与发展贡献民生力量。

【案例】文明的印记——敦煌艺术大展

2022 年 8 月至 2023 年 5 月，民生公益美术机构成功举办“文明的印记——敦煌艺术大展”。敦煌大展是迄今为止规模最大的敦煌艺术外展，展览在北京民生现代美术馆等比复刻了 8 个洞窟，展出包括壁画临本、雕塑、经书、藏经洞文物等展品共计 280 余组件，展期内历经 179 个开放日，服务公众 24 万人次。

“文明的印记——敦煌艺术大展”先后登榜“TimeOut 北京 2022 年度展览”“北京最值得去展览 No.1”“北京展览七日精选 No.1”“周末去看展热门榜第一名”，获评文旅部“2022 年度十大优秀展览”，成为唯一获此殊荣的民营美术馆展览项目，为首都乃至全国公众奉献了一场弘扬优秀文化、彰显民族自信的艺术盛宴。

与此同时，民生公益美术机构打破艺术殿堂“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。

意见反馈

本报告分中、英文版，以中文文本为准。本报告以电子版形式提供，如有意见建议，请发电子邮件至 esg@cmbc.com.cn，或致电 010-58560666-6221。

报告联系人

中国民生银行总行办公室 曹萱

Email:caoxuan@cmbc.com.cn