



# 2019 CSR

社會責任報告

Corporate Social  
Responsibility Report

# 目錄

- 04 董事長致辭
- 06 行長致辭
- 08 關於我們



## 創造經濟價值

—— 不忘初心謀發展 砥礪前行鑄輝煌

- 14 服務實體經濟，助力區域發展
- 20 做實普惠金融，探索特色服務之道
- 27 建設新型城鎮，讓生活更美好
- 30 提速“三步走”，立體布局境外機構



## 創造社會價值

—— 致富思源饋社會 義利兼顧擔責任

- 36 建設財富 E-SBU，打造戰略協同生態圈
- 38 金融科技賦能，提供卓越客戶服務
- 46 推進精準扶貧，不斷提升質量效益
- 54 完善僱傭環境，激發員工創造活力
- 60 奉獻公益事業，溫暖陽光照耀家園



## 創造治理價值

—— 責任賦能爭創新，穩健經營防風險

- 66 加強黨建工作，不忘初心牢記使命
- 68 完善公司治理，樹立市場良好形象
- 72 夯實內控合規，實現長期穩健運營
- 74 全面風險管理，有力護航金融服務
- 75 完善責任管理，促進可持續發展



## 創造環境價值

—— 保護生態謀綠色，金銀山前留青山

- 82 發展綠色金融，大力保護綠水青山
- 84 推廣綠色運營，倡導環保低碳發展
- 87 開展綠色公益，提升公眾環保意識

## 董事長致辭

2019年，光大銀行篤行“打造一流財富管理銀行”的目標，保持戰略定力，深化戰略實施，價值創造斐然。

**勇於擔當，踐行新責任。**全力服務國家戰略，支持“一帶一路”、京津冀、粵港澳大灣區、長江經濟帶等重點區域發展；堅持“與民企共成長”，多措並舉幫助民企排憂解難；持續深耕普惠金融，助力小微企業脫困；積極投身扶貧攻堅，打出“產業+金融+民生+黨建”扶貧組合拳。

**科技為先，積蓄新動能。**傾力實施“科技投入倍增計劃”，全年科技投入34億元，佔營業收入2.56%；加快數字型銀行建設，用人工智能保安全、提效率，用區塊鏈技術增信任、擴合作，用雲計算強服務、促協同，用大數據防風險、助營銷。

**服務客戶，亮出新名片。**雲繳費項目突破7,000項，將繳費時間從“小時”縮至“分鐘”，用戶達3.78億戶；雲支付成為支持中小微企業及個體經營者的數字普惠金融利器；陽光年金“三十連中”全國職業年金基金託管人，為養老事業保駕護航。

**開拓進取，凝聚新力量。**理財子公司率先揭牌，消費金融公司序幕拉開；悉尼分行正式營運，海外佈局再下一城；舉賢納才力度空前，“80後”骨幹脫穎而出，分行級管理人員競爭上崗。

**保護環境，激發新智慧。**以新能源、循環經濟、節能減排等領域為重點，加大綠色信貸支持力度，助力經濟轉型，推進美麗中國建設；實施“無廢總部”試點，實現辦公場所垃圾處理減量化、資源化、無害化。

**戮力同心，共克時艱。**新型冠狀病毒肺炎疫情爆發後，光大銀行火速馳援，傾力捐助並出台行業信貸優惠政策，全面開通綠色通道，創新防疫服務模式，聚光大之力，堅決打贏疫情防控阻擊戰。

**只爭朝夕，不負韶華。**2020年，光大銀行將在挑戰與機遇的交互中，力求“穩中求進、變中求機、進中求新”，踐行新發展理念，推動高質量發展，提升價值創造能力，堅持服務實體經濟，推進財富E-SBU建設，加快“敏捷、科技、生態”轉型，在“打造一流財富管理銀行”的道路上跑出好成績、跑出新成績，與利益相關方攜手共進，致力可持續發展！

董事長 李曉鵬

2020年3月27日



## 行長致辭

2019年,光大銀行以“價值創造”為工作中心,以“打造一流財富管理銀行”為願景,圍繞深化金融供給側結構性改革,抓住服務實體經濟和大眾生活兩條主線,持續落實國家戰略,聚焦重點業務,加快“敏捷、科技、生態”轉型。實現營業收入1,328.12億元,比上年增長20.47%;利潤總額451.63億元,比上年增長10.55%;淨利潤374.41億元,比上年增長11.03%;歸屬於本行股東的淨利潤373.54億元,比上年增長10.98%。截至2019年12月末,資產總額47,334.31億元,比上年末增長8.63%,不良貸款率1.56%,比上年末下降0.03個百分點。在實現高質量服務和高增長業績的同時,為國家、社會和人民創造價值。

**服務實體,創造經濟價值。**緊隨國家戰略部署,支持京津冀、長三角、粵港澳大灣區戰略區域發展,表內外授信餘額1.25萬億元,增長22.4%。將普惠金融上升為全行戰略發展目標,大力支持小微企業和民營企業,小微企業貸款餘額同比增長10.7%,客戶數量增長21%。響應國家新型城鎮化戰略,發放城鎮化建設貸款餘額1,532億元,年新增投入23.78億元。支持一帶一路建設,推進海外佈局,提升服務全球化能力。

**改善民生,創造社會價值。**積極發揮財富E-SBU排頭兵和主力軍作用,以融促產,以產助融。深耕便民繳費業務,以科技創新引領金融服務數字化轉型,雲繳費已成為中國最大的開放繳費平台,服務項目數突破7,000項,繳費用戶達3.78億。健全精準扶貧制度,創新扶貧模式,多維度推進扶貧工作,從“輸血”變“造血”,幫助40個國家級貧困縣累計銷售扶貧商品2050.54萬元;連續15年支持“母親水窖”項目,累計惠及群眾近14萬人。深化公益理念,傳遞光大愛心,與中國宋慶齡基金會共同設立“中國宋慶齡基金會光大銀行陽光專項基金”;深入開展“光大城市公益地圖”活動,在113個城市舉辦150場公益活動,參與員工達21,090名。

**穩健經營,創造治理價值。**打造以大數據、人工智能、區塊鏈等前沿技術為核心的智能風控體系,多個技術取得實質性突破,成功應用於消費信貸、小微信貸等普惠金融領域,大幅提升風險管控能力。不斷夯實公司治理體系,順利完成董事會換屆工作。健全內控合規體系,有力護航金融服務,促進治理水平進一步提升。

**綠色發展,創造環境價值。**持續推進辦公場所節能降耗,降低二氧化碳排放,提升資源使用效率,減少直接環境影響。與此同時,通過綠色信貸、綠色債券、綠色租賃等綠色金融工具的應用,重點支持循環經濟、新能源等領域,助力綠色經濟發展,支持美麗中國建設。截至2019年12月末,綠色信貸餘額906.99億元,同比增長15.7%。

自新型冠狀病毒肺炎疫情爆發以來,光大銀行堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署,心系利益相關方切身福祉,快速推出一系列舉措,與利益相關方共度時艱。向全行印發《關於做好抗擊疫情相關行業信貸支持工作的通知》,調配專項增量信貸規模200億元,支持疫情防控相關企業生產殺菌消毒產品、抗疫藥品或採購疫情防控物資等;落地六項政策、三款特色產品,為小微企業送上金融保障;做好防範措施,出台《中國光大銀行“築愛光大 守護家園”特殊時期一線員工關懷實施辦法》,切實保證員工安全和運行安全。我們堅定信心,眾志成城,繼續貫徹落實相關部署,為打贏疫情防控阻擊戰貢獻力量。

責任之行,始於足下。展望2020年,我們將繼續堅持穩中求進、變中求機、進中求新,順應國家戰略推進、經濟高質量發展、金融供給側改革深化趨勢,扎實推進一流財富管理銀行建設,持續深化精準扶貧、公益慈善等社會責任工作,為實現經濟、社會和環境可持續健康發展創造光大價值。

行長 劉 金

2020年3月27日



## 關於我們

關於我們

中國光大銀行成立於 1992 年 8 月，是經國務院批准復並經中國人民銀行批准設立的全國性股份制商業銀行，總部設在北京。本行於 2010 年 8 月在上海證券交易所掛牌上市（股票代碼 601818），並於 2013 年 12 月在香港聯合交易所掛牌上市（股票代碼 6818）。

自成立以來，本行不斷改革創新，銳意進取，通過加快產品、渠道和服務模式的創新，在資產管理、投資銀行、電子銀行和信用卡業務等方面培育了較強的市場競爭優勢，基本形成了各業務主線均衡發展、風險管理逐步完善、創新能力日益增強的經營格局。

截至 2019 年 12 月末，本行總資產規模達 47,334.31 億元，擁有員工 45,618 名，已在境內設立分支機構 1,287 家，實現境內省級行政區域服務網絡的全覆蓋，機構網點輻射全國 146 個經濟中心城市。聚焦財富管理戰略，光大理財有限責任公司正式掛牌，成為全國首家開業的股份制商業銀行理財子公司。緊跟“一帶一路”倡議，加快國際化佈局，香港分行、首爾分行、光銀國際、盧森堡分行、悉尼分行相繼開業營運。社會責任日益彰顯，持續多年支持“母親水窖”公益活動，產生較大社會影響。在“全球 1,000 家大銀行”排名中，本行位列第 39 位；在“全球銀行品牌價值 500 強排行榜”中，本行位列第 28 名。

多年來，伴隨中國經濟和金融業的發展進程，本行品牌形象和市場價值不斷提升，在為廣大客戶和社會公眾提供優質金融服務的同時，實現了良好的經營業績，已成為運作規範、頗具影響力的上市銀行。



截至 2019 年 12 月末，  
資產總額

**47,334.31** 億元



擁有員工

**45,618** 名

在境內設立分支機構

**1,287** 家



實現境內省級行政區域服務網絡的全覆蓋，  
機構網點輻射全國經濟中心城市

**146** 個

金融要為實體經濟服務，滿足經濟社會發展和人民群眾需要。金融活，經濟活；金融穩，經濟穩。經濟興，金融興；經濟強，金融強。經濟是肌體，金融是血脈，兩者共生共榮。我們要深化對金融本質和規律的認識，立足中國實際，走出中國特色金融發展之路。

——習近平在中共中央政治局第十三次集體學習時的講話

#### 績效數據

指標	單位	2019年
京津冀貸款餘額	億元	1,538
長三角、長江經濟帶貸款餘額	億元	6,753
粵港澳貸款餘額	億元	1,503
中部地區貸款餘額	億元	2,966
西部地區貸款餘額	億元	2,247
東北地區貸款餘額	億元	838
城鎮化建設貸款餘額	億元	1,532



## 創造經濟價值

—— 不忘初心謀發展 砥礪前行鑄輝煌

#### 关键行动

- 支持“一帶一路”
- 成立雄安分行、悉尼分行
- 普惠金融
- 特色小鎮

#### 貢獻聯合國可持續發展目標



## 責任故事

### 傳承千年奇跡 光大“一帶一路”



“蟬鳴空桑林，八月蕭關道。出塞復入塞，處處黃蘆草。從來幽並客，皆向沙場老。莫學遊俠兒，矜誇紫騮好。”（王昌齡《塞下曲四首·其一》）

回溯 2013 年，“一帶一路”倡議的提出使得這條承接古今、連接中外的古老之路被賦予嶄新的時代內涵。至今，“一帶一路”建設以其巨大的能量和潛力，為各國和世界經濟增長開闢了更多空間，為加強國際合作打造了新平台，為構建人類命運共同體作出新貢獻。金融是經濟的血脈，“一帶一路”建設離不開金融的重要支撐。光大銀行始終積極支持“一帶一路”重點領域重大工程建設項目，通過提供高質量的綜合金融服務，力促相關項目有效落地。

#### 推進機構佈局

截至 2019 年 12 月末，在境內，“一帶一路”規劃所涉 18 個省級行政區域設有 22 家一級分行及 39 家二級分行，實現省級行政區域全覆蓋。在境外，加快機構佈局，香港分行、首爾分行、光銀國際、光銀歐洲、盧森堡分行、悉尼分行相繼開業營運。

截至 2019 年 12 月末，  
在境內，“一帶一路”規劃所涉  
省級行政區域

18 個



一級分行 22 家

二級分行 39 家

#### 創新投融資模式

在總、分行兩級均設立綜合金融服務暨大資產項目督導協調委員會溝通協調機制，為“一帶一路”建設相關業務做好統籌規劃和組織投放。滿足企業直接、間接融資及併購重組等多樣需求，為國家戰略相關重點項目及優質客戶提供跨條線、多渠道的優質綜合金融服務方案。

#### 打造泛貿易跨境交易產品體系

不斷提升產品創新能力，在傳統國際業務產品範圍基礎上，融合外幣存貸款業務、跨境人民幣、跨境電子商務、跨國資金池等跨境交易產品，疊加跨境投融資、全球財富管理、投行服務、境內外同業跨境清算融資等，形成一體化跨境金融服務方案，為企業走出去和國際產能合作提供優質服務。

#### 支持沿線基礎設施建設

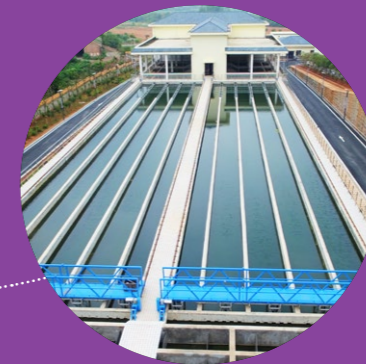
貫徹落實黨和國家的戰略決策，踐行高質量發展要求，以大資產業務協調機制為平台，向“一帶一路”建設相關項目提供綜合金融服務和資本市場創新業務。



支持中礦資源非洲尚比亞公司  
和尚比亞地方政府合作建設醫院



支持迪拜 950MW 光熱光伏  
發電項目



支持碧水源與巴基斯坦旁遮普省  
在污水處理領域的合作



支持北京建工集團在沙特興建  
住宅及配套基礎設施

百尺竿頭須進步，十方世界是全身。我行將會繼續為“一帶一路”倡議提供長期、可持續的綜合化金融支持，成為中外企業參與“一帶一路”建設的重要金融合作夥伴。



創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



## 服務實體經濟，助力區域發展

大國之基，實體為本。實體經濟從來都是發展的根基，而金融機構則是實體經濟的助推器。光大銀行緊密跟隨國家戰略部署，秉持開拓、創新、高效的原則，積極融入京津冀協同、長江三角洲區域一體化、粵港澳大灣區建設，貫徹創新發展理念，推動經濟高質量發展。

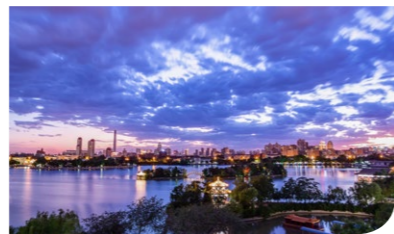
### 支持京津冀協同發展

2019年正值國家京津冀協同發展戰略實施五周年之際。五年來，我行持續投入優質資源，完善總分行聯動服務機制，針對京津冀區域經濟和社會發展特點，以“融資+融智”創思，創新金融產品和服務，為京津冀協同發展、京津冀人民幸福生活貢獻力量。截至2019年12月末，京津冀貸款餘額1,538億元，同比增長3.36%。

### 在天津

#### 案例 全國首單現貨保稅倉單質押融資業務落地東疆

2019年9月，我行助力東疆保稅港區完成全國首單現貨保稅倉單質押融資業務落地東疆，支持東疆保稅港區完善口岸經濟營商環境、推動物流金融業務創新、解決國際貿易企業融資特別是中小企業融資難題。



### 在河北

#### 案例 光大銀行河北雄安分行開業

2019年5月，河北雄安分行在雄安新區正式掛牌開業，是第一家正式進駐雄安新區的全國性股份制商業銀行下轄二級分行。河北雄安分行開業後，整合傳統表內外信貸，以及投行、資管、同業等優勢資源，聯合信託、證券、保險、金融租賃等光大集團內其他品牌資源，為雄安新區企業和項目提供多元化資金支持，全力服務新區建設。



### 在北京

## 打造“三大工程”

#### 打造金融“惠民工程”

積極發展科技金融、文化金融、綠色金融、普惠金融，服務北京經濟建設和社會發展。截至2019年12月末，累計投融資金1,000多億元，支持棚戶區改造、南水北調、基礎設施建設、軌道交通建設、城市副中心建設等重大工程。開展無還本續貸業務，支持民營企業發展。

#### 打造線上“便民工程”

致力實現“讓信息多跑路，讓群眾少跑腿”。截至2019年12月末，“雲繳費”接入各類繳費項目達522項，其中2019年新增繳費項目326項，全年繳費交易2.75億筆，金額1,300餘億元。繳費業務範圍覆蓋全市，服務範圍涵蓋水、電等16大類公共基礎繳費。全面助力政府深化“放管服”改革，上線交通“12123”罰款收繳雲繳費，年繳費近400萬筆，公園管理中心代收門票款230萬筆。

#### 打造特色“利民工程”

提供特色金融服務，深化陽光服務內涵。截至2019年12月末，辦理農民工工資保函818筆、5.22億元，保障農民工利益。在全轄69家網點設立“雷鋒崗”，專設視窗服務優撫軍人和退伍軍人。推廣“大國工匠服務包”，為全國勞模、中科院院士等對社會有突出貢獻的勞動者提供專屬優質服務。建設勞模工作室、五星級網點、5G網點，提升服務水平。

#### 案例 社會效應債支持北京軌道交通建設

我行積極探索和推進信用債券與具有良好社會效應項目相結合的新型債券產品融資模式，並實現社會效應債券試點落地。2019年，為北京市基礎設施投資有限公司主承銷20億元社會效應債券，募集資金用於北京軌道交通項目建設，助力北京地區節約通勤時間、節能減排、節約土地資源。



#### 案例 北京分行用雷鋒精神服務偉大軍人 傾力打造擁軍銀行

2019年3月，中國光大銀行與退役軍人事務部簽署“擁軍優撫”合作協定，成為首批合作銀行之一。北京分行高度重視擁軍優撫工作，積極踐行擁軍優撫社會責任，在中國人民解放軍建軍92周年，隆重舉行“雷鋒崗”授牌儀式，雷鋒雜誌社、北部戰區某旅雷鋒紀念館、北部戰區某旅雷鋒班聯合向北京分行營業網點授予“雷鋒崗”牌匾，向全社會莊嚴承諾“弘揚雷鋒精神，踐行擁軍優撫、擔當為民金融服務的光榮使命”。







創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



## 🏠 服务长江三角洲区域一体化发展

推動長三角一體化發展，增強長三角地區創新能力和競爭能力，提高經濟集聚度、區域連線性和政策協同效率，對引領全國高質量發展、建設現代化經濟體系意義重大。我行主動對接長江三角洲區域一體化發展、長江經濟帶發展等國家戰略，把握新一輪高水平開放機遇，依託互聯網、大數據、人工智能技術推動金融與科技深度融合，繼續堅定不移服務實體經濟，支持非公有制經濟發展。

截至 2019 年 12 月末，長三角、長江經濟帶貸款餘額

**6,753** 億元

同比增長

**13.47%**

### 📄 案例 支持製造業發展

華工科技產業股份有限公司（簡稱“華工科技”）是國家重點高新技術企業、國家“863”高技術成果產業化基地、中國激光行業的領軍企業，也是中國資本市場上第一家以激光為主要的高科技企業。我行通過製造業專項額度、優惠定價等政策支持及現金管理智能資金池業務多帳戶業務模式，滿足華工科技及其子公司結算融資等需求。



### 📄 案例 支持上海臨港新區建設

我行制訂《中國光大銀行支持中國（上海）自由貿易實驗區臨港新片區建設的整體方案》，聚焦重點產業，在對公、對私產品體系及管理體系上積極創新，加快區內外聯動，強化多渠道平台聯動，增強電子渠道建設，通過產融結合、境內外聯動、區內外聯動、本外幣聯動，滿足客戶在不同市場間資產配置、資金流動的需求。截至 2019 年 12 月末，自貿分賬核算單元資產規模達 96.72 億元，自貿客戶達 3,069 戶。



## 🏠 擁抱粵港澳大灣區

靠港而生，依灣而興。作為我國經濟發展水平最高的區域之一，粵港澳大灣區城市群正在以嶄新的發展理念和前所未有的融合力度，逐漸成為世界經濟版圖中一個新的亮點。我行在粵港澳大灣區建設中持續發力、不斷創新，創名品、立名店，在地方經濟建設、跨境金融服務、業務協同聯動等多方面取得豐碩成果。

截至 2019 年 12 月末，粵港澳貸款餘額

**1,503** 億元

同比增長

**36.89%**

### 📄 案例 發行“蓮花債”發力跨境金融

#### 發行“蓮花債”

2019 年 12 月，我國境內首單非澳企業澳門蓮花債在澳門成功發行。廣州分行作為唯一境內財務顧問，光銀國際作為聯席主承銷商，攜手助力珠海企業——華髮集團落地該筆創新業務。本期債券的發行得到了澳門特首、澳門財經司、澳門金融管理局和 MOX 等各級政府部門及領導支持，打通了非澳企業赴澳門發行債券的融資通道，在粵港澳的資本互聯互通方面取得成功突破。



#### 構建跨境金融服務平台

大湾区涵盖粤港澳三地，人口、资金、消费的跨境服务需求将迎来爆发式增长，传统城市区域性服务将向多地区联动、联通转型。广州分行通过构建跨境金融服务平台，深化 NRA 账户运用场景，进一步疏通跨境资金流通脉络。





創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



### 案例 助力中飛租賃完成亞洲最大金額飛機預付融資項目

2019年，香港分行擔任聯席牽頭行、聯席簿記行以及代理行，為中國飛機租賃集團控股有限公司（簡稱“中飛租賃”）成功籌組8.4億美元五年期無抵押循環銀團貸款，有力推動中飛租賃落實正在推進的大規模飛機訂單，鞏固中飛租賃在航空全產業鏈上的領先地位。

### 區域協調發展

在支持東部地區跨越發展的同時，我行繼續助力西部大開發、東北振興、中部崛起進程，促進區域協調發展。截至2019年12月末，中部地區貸款餘額2,966億元，同比增長18.17%；西部地區貸款餘額2,247億元，同比增長6.84%；東北地區貸款餘額838億元，同比增長1.82%。

#### 在西部

#### 案例 發債支持西部地區發展

我行深入貫徹落實西部大開發戰略各項決策部署，2017年至2019年已累計為西部地區企業發行債券近千億元，其中2019年為西部地區企業發行債券規模近400億元，同比增長19%，涉及電力、交通等基礎設施領域和醫藥等產業領域，積極推動西部地區可持續發展。

#### 案例 支持西部地區國有企業高效發展

重慶渝富控股集團有限公司（簡稱“渝富集團”）在發揮國有資產保值增值、支持重慶市經濟發展上發揮著重要作用。我行自2013年起與渝富集團建立合作關係，並於2019年7月簽署戰略合作協定。截至2019年12月末，已批復渝富集團授信額度40億元，授信餘額達26.49億元。

截至2019年12月末，  
中部地區貸款餘額

**2,966** 億元

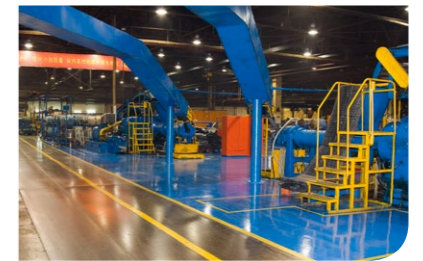
同比增長

**18.17%**



### 案例 助力傳統產業轉型升級

廣州萬力集團有限公司（簡稱“萬力集團”）主要經營業務包括橡膠輪胎、鹽鹼化工、精細化工等。為了實現打通全產業鏈和產業轉型升級，萬力集團發起收購上市公司山河智能項目。我行以高效審批效率發放併購貸款9.85億元，助力萬力集團成功完成此次收購項目，邁向從傳統製造業向高科技製造業轉型的新階段。



#### 在中部

#### 案例 支持河南生豬養殖企業

2019年，我國生豬市場遭遇非洲豬瘟，進入十年罕見豬周期，市場供不應求，豬價持續上升。鄭州分行提高服務主動性，採取扎實有效措施，支持生豬市場穩定保供。截至2019年12月末，為河南最大生豬養殖企業牧原食品股份有限公司新增貸款6億元，通過“1+N保理”業務為其18家供應商發放貸款29筆，金額累計6,139萬元。



#### 在東北

#### 案例 貫徹國家能源發展規劃，助力東北振興

遼寧省能源產業控股集團有限責任公司以電力為主要投資領域，以基礎設施建設為輔，同時向節能環保和循環經濟領域拓展，企業目前處於改革發展的關鍵時期。瀋陽分行為其提供優質的專業化金融服務，積極推動東北振興發展戰略。截至2019年12月末，已與其及下屬公司共計12家企業開展合作，授信總額度36億元，授信餘額27.5億元。





創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



## 服務小微企業

小微企業是國民經濟和社會發展的生力軍，是擴大就業、改善民生、促進創業創新的重要力量，在穩增長、促改革、調結構、惠民生、防風險中發揮著重要作用。我行積極貫徹落實中央部署，全面推動普惠金融政策落地，聚焦小微企業金融服務，致力於為小微企業解決融資難題，支持小微企業發展。

2019年，我行繼續完善27家分行“信貸工廠”建設，將普惠金融專營機構增加至30家，不斷下沉服務重心、延伸服務觸角、提高服務效率，充分提升小微企業融資覆蓋面和獲得性。截至2019年12月末，小微企業貸款餘額5,004.82億元，同比增長10.7%；客戶數377,426戶，同比增長21%。普惠金融貸款不良率和利率保持低位運行，實現“兩增兩控”全部達標。

### 加速普惠產品創新

針對小微企業融資短、頻、急的特點，我行加大科技投入，積極研發創立“陽光普惠”系列產品，建設線上化業務新時代。隨著“陽光e微貸”“陽光e抵貸”“陽光e標貸”“陽光政采貸”等創新產品陸續上線，普惠金融在線類產品體系迅速形成。



## 做實普惠金融，探索特色服務之道

光大銀行將普惠金融上升為全行戰略發展目標，從頂層設計的角度強化制度保障，先後成立普惠金融管理委員會和普惠金融事業部，系統推進普惠金融的政策研究、業務創新、產品研發、組織營銷等工作，構建普惠金融專業部門、專家審批、專營機構“三專”機制，圍繞做實普惠金融事業部、做亮陽光普惠品牌、做優科技系統、做嚴風控機制、做好隊伍建設“五做”目標，推廣信貸工廠作業模式，實行集中化、批量化、專業化流程授信，並通過金融科技手段降低融資成本和不良率，重點解決融資難、融資貴問題，從而更好地服務小微企業和民營企業。

截至2019年12月末，  
小微企業貸款餘額

**5,004.82** 億元

同比增長

**10.7%**

客戶數

同比增長

**377,426** 戶 **21%**

### 案例 陽光政采貸

“陽光政采貸”產品由我行與人民銀行中征應收賬款融資服務平台聯合打造，為政府採購中標供應商提供在線化、免抵押、免擔保的快捷融資服務，放款自動化、貸款利率低，有力支持實體經濟與小微企業發展。截至2019年12月末，已與山西省、珠海市等15個地方財政機構對接，為282戶小微企業提供授信7.52億元。

### 推動普惠渠道創新

除了創新信貸產品，我行整合多方資源，加強與政府部門、擔保公司、保險公司等組織機構的聯繫與合作，探索“互聯網+金融”“名店新品”“4321新型政銀擔合作”等方式，不斷創新企業融資渠道。

### 案例 “化纖匯”模式為小微型紡織企業提供便捷融資

蘇州分行與專注於紡織垂直領域的產業互聯網平台“化纖匯”合作，為小微型紡織企業提供融資便利，由平台推薦客戶，通過對接“化纖匯”平台上的“化纖白條”產品，為借款人提供單戶授信金額不超過500萬元的短期貸款，既解決小微企業採購資金需求，也有效保障信貸資金用於企業主業經營。截至2019年12月末，已累計授信51戶，累計放款金額1.3億元。



### 搭建供應鏈普惠金融生態圈

我行提出“圍繞核心企業供應鏈、生態鏈做普惠金融”的發展思路，在大數據應用的支持下，通過對接核心企業系統數據、資金定向支付、核心企業連帶責任擔保或回購擔保等形式，積極拓展產業鏈上下游的小微企業，構建起多層次“金融+渠道+場景”服務體系，形成普惠金融業務生態圈。

### 案例 供應鏈金融服務小微企業

北京普天太力通信科技有限公司（簡稱“普天太力”）是華為手機國內重要的分銷商之一，管理眾多華為品牌經銷商。由於結算周期等原因，華為品牌經銷商在商品採購時存在一定的資金需求。北京分行秉持“供應鏈、大數據、線上化”的展業理念，基於真實交易背景，以核心企業數據為價值輸出，通過系統改造、流程優化，為華為品牌經銷商提供了高效的、一站式的金融服務，及時滿足其融資需求，助力“中國製造”。截至2019年12月末，累計發放貸款9.05億元、服務客戶110戶。



創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



## 支持民營經濟

改革開放以來，我國民營經濟從小到大、從弱到強，為推動經濟發展、深化經濟體制改革、維護社會和諧穩定作出了重要貢獻，已經成為我國經濟制度的內在要素和推動發展不可或缺的力量。我行堅持“四個一視同仁”“三個提倡”，主動上門服務、主動解決困難、主動回應熱點，助力民營經濟更好發展。截至 2019 年 12 月末，民營企業表內貸款增速、授信客戶數均高於全行增速。

## 案例 暖心服務民企

我行通過線上線下多渠道、立體化為民營企業提供貼心暖心服務，積極轉變服務觀念，變“坐商”為“行商”，走訪重點支持民營企業，深入了解企業需求，全力解決民營企業發展難點痛點。

希捷汽車零部件（重慶）有限公司（簡稱“希捷汽車”）因研發費用所需資金量越來越大，流動資金壓力隨之驟增。由於其無法滿足傳統融資模式的要求，我行根據希捷汽車的實際情況靈活設計融資模式，在材料齊備後於 3 天內完成貸款批復，一周內成功發放 300 萬元貸款。



“這是公司成立以來的首筆貸款，光大銀行高效率、高質量的金融服務鼓舞了我們。”

——希捷汽車副總經理徐麗華

## 案例 堅守初心，與製造業民企同舟共濟

2019 年，我行與晶科能源、恒力集團等 12 家製造業民營企業分別簽署戰略合作協定，推進與各簽約企業的戰略合作全面落地，持續深化拓展與製造業民企合作共贏的新途徑。截至 2019 年 12 月末，為 12 家民營製造業龍頭企業授信總額累計超過 200 億元。



合力泰科技股份有限公司（簡稱“合力泰”）是集開發、設計、生產、銷售為一體的液晶顯示、觸控模組、智能硬體產品的製造商和方案商。深圳分行提供數十億元授信，助力合力泰全產業鏈發展。



“光大銀行的服務效率很高，上午打電話提問題，下午就能解決問題，讓我們感到實實在在的方便。”

——合力泰資金總監鐘曉良



“光大銀行分兩次向我們發放貸款 450 萬元，從申請貸款到實地考察，再到放款，前後不到一個月的時間，效率高、速度快，為飛龍雨的發展雪中送炭。”

——飛龍雨總經理隴宗燁

貴州飛龍雨實業公司（簡稱“飛龍雨”）在我行的支持下成長為貴州省桶裝飲用水行業重點龍頭企業。截至 2019 年 12 月末，飛龍雨通過配送站加盟方式，向社會提供就業崗位 5,000 餘個。



創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



## 開闢惠農新途徑

加強對“三農”的金融服務，推進金融精準扶貧，是建設普惠金融體系的重要一環。我行制定“兩個指引”，從制度層面強化扶貧涉農工作推動，引導資金流向涉農扶貧領域。通過按月召開經營分析會，按季召開普惠金融管理委員會，及時掌握全行涉農扶貧業務發展動態，研究經營決策。成立“陽光惠農柔性團隊”，構建總分支“共同參與、三級聯動”的金融服務體系，響應分行普惠金融部和專營支行的業務需求。

截至 2019 年 12 月末，  
涉農貸款餘額

**3,416.05** 億元

同比增長

**10.1%**

精準扶貧貸款餘額

**196.71** 億元

同比增長

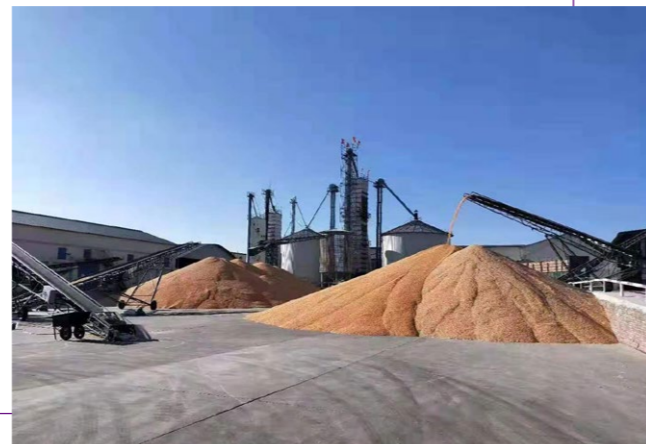
**18.61%**

## 利農業

深耕普惠金融名品“陽光 e 糧貸”，推出“陽光金倉貸”“陽光糧運貸”產品，補齊糧食產業鏈上的金融服務短板。繼續深入探索惠農金融產品創新，新增“苗木貸”，將金融服務延伸到育苗等其他領域，全面服務“三農”，促進農業發展、農民增收。

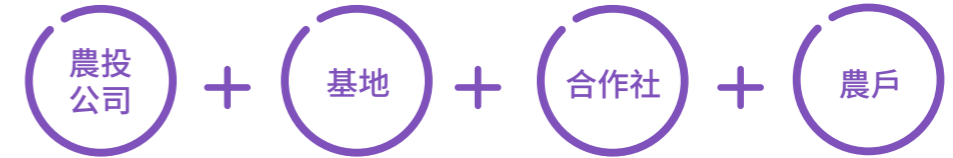
## 案例 陽光 e 糧貸

我行“陽光 e 糧貸”產品通過全線上、自動化的便捷流程為糧食行業小微企業提供優質的金融服務支持。2019 年，“陽光 e 糧貸”產品服務糧食交易量 0.51 億噸，成交金額 945.74 億元，累計投放貸款 225 億元，惠及 3.4 萬戶涉農企業。



## 案例 “苗木貸” 助力育苗業

針對單節地區苗木供應過程中資金短缺等問題，我行創新“苗木貸”產品，為借款人支付育苗基地育苗款。通過“農投公司+基地+合作社+農戶”營運模式，借款人與縣政府簽訂土地流轉合同，與有育苗資質的農業公司、合作社簽訂合作協定，進行育苗工作安排及部署，實施統一銷售，建立統一標準，帶動基地周邊農戶就業。





創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



## 便農民

### 農民工工資保函

自 2016 年國家出台規範治理農民工工資拖欠問題的相關政策以來，我行率先研發、推出“農民工工資保函”產品，有效將銀行的金融服務融入到民生工程中。2019 年初，我行組織專家團隊進一步優化流程，在總-分-支行間建立“綠色通道”，持續提升效率。截至 2019 年 12 月末，全行 28 家分行共為 933 戶企業開立該保函，金額合計 8.1 億元，代發工資 537 戶。



### 村鎮銀行

成立湖南韶山、江蘇淮安、江西瑞金三家村鎮銀行，為當地提供“三農”信貸產品和金融服務。



韶山光大村鎮銀行



江蘇淮安光大村鎮銀行



江西瑞金光大村鎮銀行

## 建設新型城鎮，讓生活更美好

我行積極響應國家新型城鎮化戰略，制定《中國光大銀行城鎮化建設貸款管理辦法》，為城鎮化建設貸款開闢審批綠色通道，通過理財、信託受益權、保險債權計劃擔保等模式，解決城鎮化建設項目資金需求，重點支持城鎮化建設中舊城改造、城鎮基礎設施建設、土地綜合整治、安置房建設等項目。

截至 2019 年 12 月末，  
城鎮化建設貸款餘額

**1,532** 億元

年新增投入

**237.8** 億元



### 打造精品特色小鎮

截至 2019 年 12 月末，  
重點對

**22** 個

省、市、自治區發改委提供的

**734** 個

備選特色小鎮建設項目列為特別關注、可開展盡調並持續推進項目

貫徹執行《國家發展改革委辦公廳關於建立特色小鎮和特色小城鎮高質量發展機制的通知》，積極配合各省級發改委完成“搭建政銀對接平台”相關工作。主要支持城鄉融合生產投資、配套建設和經營周轉等產業培育性項目，以及基礎設施、公共服務設施、生態環保設施、智慧化管理設施建設等基本建設類項目。

截至 2019 年 12 月末，重點對 22 個省、市、自治區發改委提供的 734 個備選特色小鎮建設項目列為特別關注、可開展盡調並持續推進項目。實現批復小鎮項目 24 個，涉及 9 個省、直轄市，已投放特色小鎮項目 21 個，累計批復金額 107.7 億元，實現投放 74.87 億元。



創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



## 🏠 推動城市高質量發展

根據國家發改委《2019年新型城鎮化建設重點任務》的要求，通過支持地下綜合管廊建設、海綿城市發展和城市黑臭水體整治環境保護專項行動，扎實推進城市排水防澇設施補短板，持續推進節水型城市建設，助力城鎮污水處理提質增效。

### 📄 案例 山西省運城市姚運渠綜合治理

姚運渠是為保護鹽湖防洪安全修建的一條人工排洪渠道。隨著運城市發展，從苦池蓄滯洪區向西，比姚運渠高的北側農田變為城市建成區，大量地面硬化，夏季雨水持續排入姚運渠內，使得沿線村莊、居民的防洪安全缺乏保障，同時還面臨污水排入等問題。截至2019年12月末，我行累計向姚運渠整改項目融資主體提供1億元信貸款項，助力改善沿線生態環境，為空港經濟開發區增加水面66,000平方米，增加綠化面積103,488平方米，提升姚運渠沿線居民生活質量。



改造前



改造後

### 📄 案例 發行紅色主題信用卡

信用卡中心持續推進“金融+”跨界合作，將紅色文化與金融產品和服務跨界融合。2018年6月，發行首張紅色主題信用卡——韶山主題信用卡；12月，發行瑞金主題信用卡。2019年8月，推出淮安主題信用卡。截至2019年12月末，紅色系列主題信用卡累計發卡量超25萬張。通過將紅色主題卡嵌入生活消費場景中，給持卡人提供諸多便利、實惠和愉悅的消費體驗。



## 🏠 厚植老有所養基石

我行高度重視養老保險事業的改革發展，努力做實再分配社會保障金融服務工作。作為首批獲得企業年金基金帳戶管理和託管資格，並具備職業年金基金託管資格的商業銀行，我行堅持以金融科技助力，推動養老金融切實深入服務於養老保險事業。通過職業年金和企業年金業務，充實養老保險體系第二支柱，助力完善多層次養老保障體系建設，全力為中國人打造“老者安之、朋友信之、少者懷之”的富足退休生活。

### 職業年金

2019年是職業年金爆發年，中央單位、28個省（自治區、直轄市）和新疆生產建設兵團職業年金計劃完成託管人招標。我行發揚永不言棄的年金精神，積極參與評選，成為2019年度唯壹全部入選的股份制商業銀行。

### 企業年金

我行持續完善系統功能，健全服務體系，為企業年金客戶提供優質的企業年金基金帳戶管理和託管服務。截至2019年12月末，託管企業年金基金692.73億元，管理企業年金基金個人帳戶76.06萬戶。

### 📄 案例 蓬萊市社會福利中心項目

蓬萊市社會福利中心項目旨在為半失能、失能老人建設一個“老有所養、老有所學、老有所為、老有所樂”的場所，包括為五保老人和三無老人提供集中供養服務以及為社會普通收入家庭提供費用較低的養老服務。項目總投資1.69億元。截至2019年12月末，我行累計向項目融資主體提供資金1.17億元，用於區域內公共服務配套設施建設。



改造前



改造後



創造經濟價值

服務實體經濟，  
助力區域發展

做實普惠金融，  
探索特色服務之道

建設新型城鎮，  
讓生活更美好

提速“三步走”，  
立體布局境外機構



## 提速“三步走”，立體布局境外機構

隨著越來越多中資企業走出國門以及人民幣國際化趨勢，我行加快海外布局步伐，推進機構“走出去”、業務“走出去”、影響力“走出去”，更好地為中資企業出海提供強大的金融支持，提升服務全球化能力。



### 案例 悉尼分行開業

2019 年 2 月，悉尼分行正式開業。悉尼分行將牢牢把握中國“一帶一路”和“中澳自由貿易區”為澳洲市場拓展帶來的重要機遇，立足當地，為中澳兩國客戶提供綜合化、特色化、多元化的金融服務，全力支持中澳兩國的經濟和貿易繁榮發展，實現合作共贏，共創未來。



#### 全力打造“六個平台一個基地”

全球金融服務網絡的南半球延伸平台

重點資源類客戶的南半球營銷平台

人民幣跨境業務的南半球創新平台

外匯資金交易的全球首時區平台

“雲生活”品牌和數字銀行的南半球示範平台

“世界一流金控集團”戰略的南半球協同平台

國際化人才培養的南半球基地

### 案例 連通國際資本助力中資企業“走出去”

2019 年，受中東地緣政治風險加劇的影響，境外資本市場波動較大、不確定性增強。香港分行作為聯席主承銷商、聯席簿記行助力上饒投資控股國際有限公司成功發行 3 年期 5 億美元高級無抵押債券，市場反應熱烈。截至 2019 年 12 月末，香港分行為 56 位元客戶承銷 64 筆境外債券，發行筆數同比增長 10%。



>>> 盧森堡分行支持舉辦中國金融論壇



追求美好生活，是永恆的主題，是永遠的進行時。脫貧攻堅既要扶智也要扶志，既要輸血更要造血，建立造血機制，增強致富內生動力，防止返貧。要發揚自力更生、自強不息的精神，不僅要脫貧，而且要致富，繼續在致富路上奔跑，走向更加富裕的美好生活。

——習近平 2019 年 9 月在河南考察時的講話

### 績效數據

指標	單位	2019 年數據
員工總數	人	45,618
員工培訓項目數量	期	7,099
公益捐贈額（扶貧總額）	萬元	1,951 (1,318)



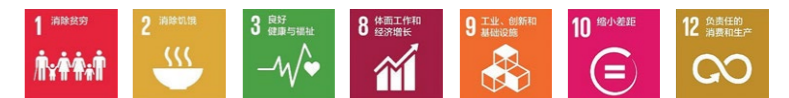
## 創造社會價值

——致富思源饋社會 義利兼顧擔責任

### 關鍵行動

- 雲繳費 • 光大超市 • 陽光服務
- 精準扶貧 • 招賢館和光大有識者

### 貢獻聯合國可持續發展目標





## 責任故事

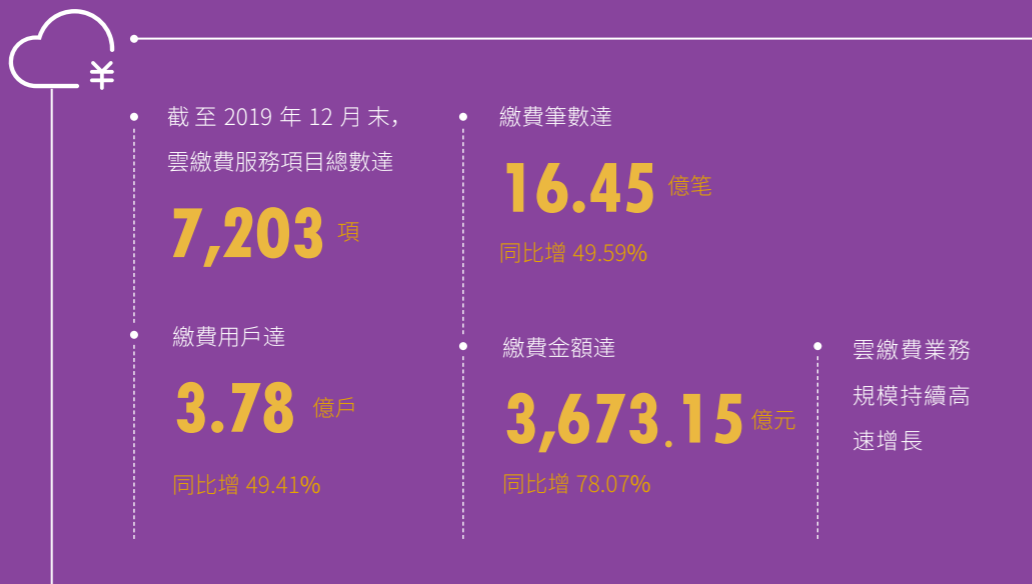
### 光大雲繳費 繳出新生活



當前光大銀行正在全力打造便民服務名品—光大雲繳費，歷經 10 年打造及 3 年多來的高速發展，雲繳費已成為中國最大的開放繳費平台，秉承“敏捷、科技、生態”戰略轉型理念，運用互聯網思維，利用互聯網技術，把便民繳費服務做深、做透、做精，打造“金融 + 生活 + 服務”普惠便民生態系統。



### 深耕便民繳費業務



重點發展中西部、東北、華北、中原地區的三、四線城市及縣域的醫療雲業務。截至 2019 年 12 月末，內蒙古赤峰市喀喇沁旗醫院、巴林左旗醫院等 7 家醫院服務上線雲繳費醫療雲服務。截至 2019 年 12 月末，累計服務 19,133 人次，其中掛號 16,479 人次、診間繳費 1,762 人次、押金 892 人次。

隨著社保服務移交稅務部門，為方便城鄉居民繳納社保，雲繳費平台大力推進線上社保代收服務。截至 2019 年 12 月末，雲繳費社保雲服務已在山西、天津等 9 個省（市）正式上線。當地居民通過雲繳費 app、微信城市服務等方式即可輕鬆繳納社保費用，現已服務超過 2,330 萬人次，繳費金額累計 60.37 億元。



教育雲繳費已形成規模化推廣，雲繳費全面與各地教育局及教育機構合作，將中小學生學費、午餐費等學雜費收繳接入雲繳費平台。截至 2019 年 12 月末，超過 1,000 項雲繳費教育雲繳費服務順利上線。

雲繳費加快“雲生活”版塊建設，引入光大永明人壽等大型保險企業的優質保險產品，包括一元意外險、重大疾病險、百萬醫療險、交通意外險等多個險種，保障客戶人身及家庭安全，2019 年交易筆數近萬筆。

### 社會認可 不忘初心

2019 年，雲繳費憑藉優秀的便民繳費服務解決方案及強大的平台服務能力成為中國國家羽毛球隊首席贊助商，榮獲中國金融出版社“中融普惠年度案例特別獎”，成方金融“優秀創新項目”，中國新金融高峰論壇“數字普惠金融示範案例獎”，微信支付“智慧生活繳費優秀案例”獎等機構大獎。繳費業務雖“小”，卻關乎普惠金融服務之“大”。正式發佈《2019 年中國便民繳費產業白皮書》，通過“小服務”服務“大格局”，正是光大致力於“讓生活更美好”企業願景的最好詮釋。



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## 建設財富 E-SBU，打造戰略協同生態圈

2019 年，光大集團財富、投資、投行、環保、旅遊、健康 E-SBU 建設邁入全面實施落地階段。光大銀行積極發揮財富 E-SBU 排頭兵和主力軍作用，以融促產，以產助融。

### 六大 E-SBU

<b>財富 E-SBU</b>	發揮基礎型、支柱型、平台型戰略生態圈作用，圍繞不同客群重點建設對公客戶、個人客戶、雲生活三個子生態圈。
<b>投資 E-SBU</b>	圍繞“募、投、管、退、轉”五個關鍵環節加強協同，提升募集資金、獲取資產，以及投研、投管服務能力。
<b>投行 E-SBU</b>	重點打造“股權融資、債權融資、財務顧問”三類投行業務核心競爭優勢。
<b>環保 E-SBU</b>	重點圍繞“固態環保業務、液態環保業務、重點市場拓展”強化協同。
<b>旅遊 E-SBU</b>	解構為了“景區+、旅行社+、酒店+、會展+、旅遊新業態+”五個子生態圈，並通過“+金融”“+科技”“+其他產業”提升其核心競爭力。
<b>健康 E-SBU</b>	著力建設“健康養老、健康醫療、健康保障”三個子生態圈。

### 按照“1+4”的要求，落實六大 E-SBU



### 2019 年財富 E-SBU 建設成效

連續在中央單位、28 個省（自治區、直轄市）和新疆生產建設兵團職業年金計劃托管人招標中中標，成為股份制商業銀行中唯壹全部中標的銀行。	手機銀行 APP、陽光惠生活 APP 月活客戶均突破 1,000 萬戶。	舉辦首屆特殊資產推介會，向集團企業推薦優質項目。	與光大金甌、光大永年、光大安石開展特殊資產處置合作。
發行光大中青旅聯名信用卡 122.68 萬張，中青旅出國+聯名借記卡 49 萬張，出國雲平台輸出項目 158 項。	加快生活場景搭建，在雲繳費用戶端上線保險、幫手、信用卡、醫療、旅遊、理財、證券、出國等 8 個頻道。		



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善僱傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## 金融科技賦能，提供卓越客戶服務

隨著科技的發展，傳統銀行的運作方式和商業模式正在經歷顛覆式變化。金融科技不僅賦能銀行當下，更是銀行未來發展的重要引擎。根據集團“聚焦數字化能力、構建平台化光大、引領智能化未來”的科技戰略願景，光大銀行正在積極推進“123+N”數字光大發展體系建設，以科技應用推動價值創造。2019年6月，光大銀行原電子銀行部更名升級為數字金融部，致力於建設數字金融生態平台，通過移動化智能化提升做好客戶服務，孵化重點創新業務，為傳統金融業務數字化轉型賦能。

### 123+N 數字光大發展體系

#### 一個智慧大腦

以人工智能技術為核心，通過“一個智慧大腦”建設實現客戶差異化、定制化、智能化服務。

智能思維左腦不斷豐富思維模型，實現自動化營銷、智能化風控、精細化營運，充分挖掘數據規模價值。

生物感知右腦持續拓展應用場景，實現客戶身份識別、客戶自助服務、客戶智能推介等全流程在線支持。

#### 兩大技術平台

即雲計算平台和大數據平台。前者提供包括彈性計算能力的基礎設施雲、提供靈活部署能力的容器雲和為小微企業提供技術輸出的普惠金融雲。後者則提供海量的業務數據處理能力，為上層的智能應用提供數據服務。

#### 三項服務能力

即培育開放化、生態化、移動化三項服務能力，推動服務加速移動化，實現客戶、產品、服務、資源及關鍵能力的進一步開放共用，構建 E-SBU 生態服務體系。

#### N 個數字化名

持續打造雲繳費、雲支付、貿易金融雲、普惠金融雲、出國雲等 N 個全行數字化名，運用數字化能力實現產品“智造”，推動名品在創新和規模方面實現突破。

## 金融科技新體驗

### 佈局移動金融生態鏈

移動金融生態鏈戰略秉持“開放合作，互相成就”的原則，以光大集團內的銀行、保險、證券和中青旅四大企業為核心，同時聚合光大集團內外資源，打造生態圈內統一服務體系，依託開放使用者體系與創新社會化營運機制，通過線上開戶、聯合營銷等方式實現生態鏈客戶流量的提升，從而提升對生態內合作夥伴的價值貢獻。目前，移動金融生態鏈以光大手機銀行為核心平台，以數字化經營為驅動，面向光大銀行長尾客戶與使用者，提供財富管理、健康醫療、電子商務、生活繳費等 O2O 消費場景服務，構建出涵蓋光大集團內外部企業以及外部合作夥伴等多維度的服務場景，建立起全流程的客戶經營體系。

## 案例 “光大超市” 科技感滿滿

2019年，第二家“光大超市”落地上海，引入5G技術、人工智能、大數據等創新手段，為客戶提供線上線下全渠道協同、更加智能化、人性化的服務體驗。



## 案例 一部手機走天下 便捷支付利生活

### 生活場景

健康欄目提供預約就診服務，實現輕鬆掛號；繳費欄目可隨時隨地繳納各類常見生活繳費項目；購物欄目依託“購精彩”商城平台，提供品種豐富的時令商品及扶貧助農產品；旅遊可同步登錄到中青旅服務平台，方便快捷。

### 客戶服務

推出簡愛版本、手語視頻服務，為老年、視障、聽障等特定客群推出創新溫暖服務；引入陽光好醫生APP、微醫、人民好醫生等，共同打造醫療服務板塊。

### 城市服務

近三十家分行專區開展ETC辦理、電子社保卡辦理、在線教育等特色城市服務。

### 線上互動

推出陽光花園活動，客戶可以在線種植花草，通過活動積累積分換取好禮，助力公益。

### 財富管理

豐富的線上投資理財產品，包括銀行理財、基金、貴金屬等；推出“財富體檢”功能，為客戶提供專業診斷方案，使其第一時間了解自身資產配置健康狀況，並提出清晰配置建議，從而有效降低客戶財富風險；建立“薪悅管家”代發專區、貴賓版本等重點客群服務功能。



## 實現科技服務高效率

加強對主流金融科技的研發和應用，依託科技創新實驗室機制，在雲計算、大數據、區塊鏈、人工智能等領域先行先試，創新成果顯著。



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善僱傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



### 雲計算

建設光大特色雲平台，實現全行生產資源池和開發測試資源池的一體化、精細化、高效化管理，為客戶提供雲計算服務，已投產的繳費雲、現金雲、供應鏈雲、普惠雲、貿融雲等應用雲（SaaS）成為服務客戶的重要手段。

### 大數據

加強大數據平台建設，已建成多元技術為支撐的大數據平台和分散式計算環境，平台存儲容量達 3.5PB，數據內容規模達到 1.8PB 以上，為我行業務智能化提供堅實數據基礎。

### 區塊鏈

上線“區塊鏈支付”“區塊鏈託管”“區塊鏈代發”等金融產品，全面服務于雄安新區多個大型項目。建設福費廷區塊鏈交易平台，功能覆蓋國內信用證福費廷業務全部環節，交易流程數據化、自動化、智能化，可有效解決跨行間福費廷業務互信、業務處理效率低、流程不可視等難點。實現與聯盟成員行之間的福費廷業務全部 100% 線上化，業務處理效率提升 90%。

### 人工智能

在智能語音瀏覽、智能外呼、陽光小智機器人等智能客服基礎上，廣泛應用生物識別技術，實現人臉識別 90% 以上的渠道覆蓋、VIP 客戶網點自動識別，手機銀行聲紋登錄，同時上線智能音箱、光大超市、新一代客服等，持續優化智能櫃檯、外拓 pad 發卡等業務，最大限度提高客戶服務便捷度。通過 RPA 智能機器人技術，完成營運證照審核、監管報送業務的機器人自動辦理，有效提高營運效率。



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善僱傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## 財富管理領先鋒

我行率先發行中國第一支人民幣理財產品、第一支結構化理財產品以及第一支信託理財產品。

截至 2019 年 12 月末，  
累計發行理財產品

27 萬億元

累計為投資者創造收益超過

3,300 億元



“

在金融領域，機構、個人財富保值增值的意願日趨強烈，對金融機構提出了更高的要求。為了順應這種趨勢，金融機構需要樹立正確的財富管理理念、培育財富管理能力，為即將到來的財富管理 3.0 時代做好準備。

”

——中國光大銀行董事長  
李曉鵬

## 案例 光大理財有限責任公司成立

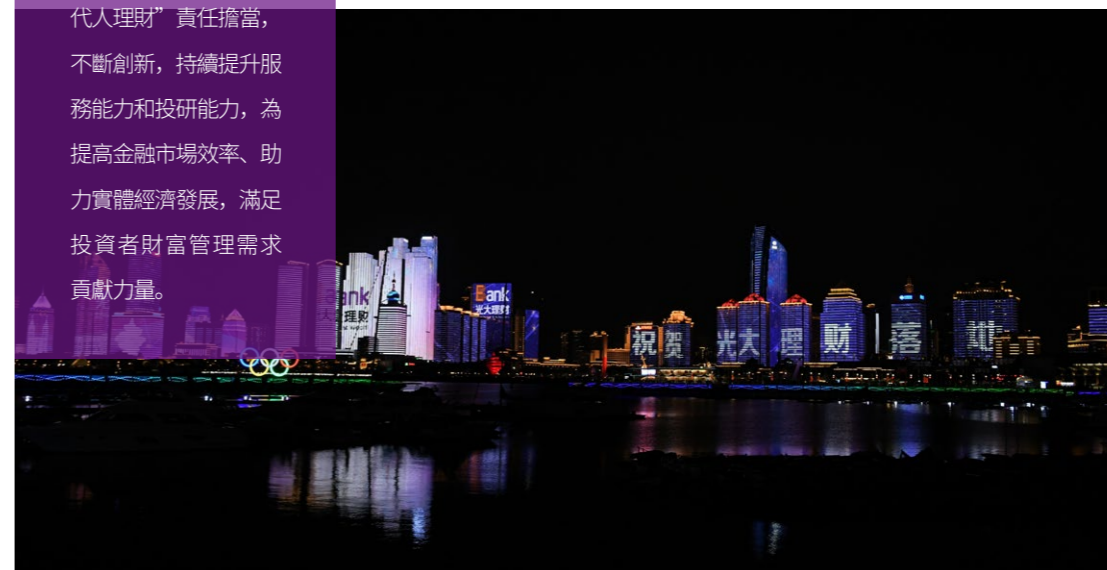
2019 年 9 月，我行全資子公司——光大理財有限責任公司（簡稱“光大理財”）在青島成立，是國內股份制銀行首家理財子公司。光大理財堅守“受人之托、代人理財”責任擔當，不斷創新，持續提升服務能力和投研能力，為提高金融市場效率、助力實體經濟發展，滿足投資者財富管理需求貢獻力量。

### ■ 打造陽光財富品牌

按照產品要精緻、獲客要精準、服務要精細、管理要精益的理念，建立覆蓋全業務線、全產品線的品牌體系，帶動陽光品牌深入人心。

### ■ 加強產業、產融和產品融合

加快創新步伐，運用現代科技思維和手段，依託大數據、物聯網、雲計算，提高金融資本的覆蓋率、使用率和滲透率，提高客戶的獲得感、幸福感和安全感。



面向資產總額在 300 萬元~ 3,000 萬元的高淨值客戶

打造財富管理投行 + 私行生態圈





創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## ☀ 陽光服務暖人心

2019年，在“打造一流財富管理銀行”的戰略引領下，我行以客戶為中心，重塑渠道、產品和服務，加快“敏捷、科技、生態”轉型，為客戶提供多元化、專業化的金融服務，專注業務流程優化和服務效率提升，加快營業網點的智能化、輕型化轉型，致力打造一流客戶體驗。

### 📄 案例 上線在線實時客戶滿意度評價功能

2019年7月，我行上線在線實時客戶滿意度評價功能。客戶在我行網點辦理業務後，可實時通過手機銀行APP收取網點滿意度評價問卷。相比在網點辦完業務後的一鍵評價，客戶在APP內提交評價時不僅包含客觀評分環節，還可主觀填寫評價意見，反饋信息更加直觀準確，更有利於從客戶視角反映我行產品和業務流程的真實體驗。

截至2019年12月末，  
累計收到客戶反饋問卷逾

10萬份



全行整體客戶滿意度

97.5分



### 落實暖心服務舉措示例



### 📄 案例 手語視頻服務聽障人士

我行在業內率先推出手語視頻服務，線上通過手機銀行渠道為聽障人士搭建金融服務綠色通道，線下為網點服務聽障人士提供專業輔助，可在線完成信用卡掛失、儲蓄卡帳戶查詢等近20項業務辦理。



### 📄 案例 匠心專享——大國工匠綜合服務包

為弘揚“精於毫釐、築夢大國”的工匠精神，傳播光大集團“心系家國天下，關愛大國工匠”的企業形象，光大銀行與集團內其他企業合作，推出“匠心專享-大國工匠綜合服務包”，為大國工匠提供四大“管家服務”，囊括財富、出行、健康、旅遊等15項優質產品權益。2019年9月，成功舉辦服務包發佈會，向四名大國工匠代表贈送“匠心專享”綜合服務包。



## ☀ 客戶權益重保護

依據中國銀保監會《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》，我行全面梳理消費者權益保護工作有關制度辦法，結合工作實際開展情況，完成《中國光大銀行消費者權益保護工作管理辦法（2020版）》，修訂《中國光大銀行消費者權益保護事項審查管理辦法》等7項配套制度文件，進一步健全全行消費者權益保護工作體制機制，明確消費者權益保護行為準則。

積極推進《金融消費者投訴統計分類及編碼銀行業金融機構》實施工作，進一步提升投訴處理流程、管理模式的規範化、標準化、程序化程度。建立分析改進機制，挖掘客戶投訴價值；研發手機移動端投訴工單處理功能，提升投訴處理效率。建立管理閉環，優化客戶回訪流程，用真心實意服務客戶、感動客戶，提升客戶滿意度。2019年，人民銀行12363投訴諮詢電話受理我行每百網點投訴量在股份制商業銀行中由高至低排名第8名。

開展金融知識普及宣傳教育活動，不斷創新宣傳教育內容和形式，2019年覆蓋2,868萬人次，促進提高消費者金融素養及風險防範意識，獲評銀保監會組織的“3·15”宣傳周活動“優秀組織單位”及人民銀行、銀保監會、證監會、國家網信辦共同開展的“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民”活動“優秀組織單位”

### 強化敏捷科技，提高投訴處理質效

我行強化科技賦能，研發工單推送提醒、移動端工單處理、臨期工單預提醒等功能，員工可通過手機移動辦公平台及時接收和處理投訴工單，極大提升投訴處理效率，在非工作日也可快速響應客戶投訴。

### 建立管理閉環，優化客戶回訪流程

為了解客戶對投訴處理結果的評價，我行進一步優化客戶滿意度回訪流程，對95595客服中心受理的客戶投訴處理結果通過短信邀約、電話回訪方式開展滿意度調查。

截至2019年12月末，遠程銀行中心共計受理投訴5,613件，投訴工單辦結率為100%，投訴滿意度為99.88%。



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## 推進精準扶貧，不斷提升質量效益

光大銀行扶貧與社會責任工作領導小組負責研究、決策扶貧工作的重大事項，健全精準扶貧相關規章制度，推進扶貧工作專業化、制度化。結合實際研究工作，制定《中國光大銀行脫貧攻堅行動方案》《中國光大銀行 2019 年扶貧工作計劃》。總、分行各級機構按照工作計劃，多維度開展幫扶工作，推進扶貧工作不斷取得新進展，切實惠及貧困群眾。

### 「釋義」

在現有金融產品基礎上，尋找能夠與扶貧相結合的點，實現將扶貧與業務發展相結合。

### 「典型案例」

2012 年至 2019 年，我行信用卡聯合全國婦聯、中國婦女發展基金會推出“您消費一次我捐一分愛心”活動，面向全部我行信用卡持卡人開展公益行動。信用卡持卡人每在 pos 機刷卡消費一筆（可積分交易），將為“母親水窖”公益項目捐獻一分錢，在不增加持卡人任何負擔的前提下，我行承擔捐款費用。

嵌模式

## 金融扶貧

我行將金融產品與貧困地區、貧困戶的生產結合到一起，促進貧困地區、貧困人群的生產，從根本上解決貧困問題，增強扶貧的精準性，改變傳統捐款捐物式生活扶貧所不能解決的難點。我行金融扶貧模式主要包括嵌模式、開發式和帶動式。

### 「釋義」

在產品設計之初就考慮扶貧因素，將產品與扶貧有機結合。

### 「典型案例」

我行購精彩商城，在拓展相應客戶規模後，銷售定點貧困地區特色產品，實現特色產品向財富的轉化，幫助貧困地區和貧困戶脫貧。

開發式

### 「釋義」

抓住能夠真正起到扶貧作用的企業、個人關鍵環節，以點帶面促進更多貧困戶脫貧。

### 「典型案例」

我行小微產品抓住扶貧帶動點，在業務開展中推進扶貧，通過整合資源，動員更多力量參與扶貧工作，擴大扶貧社會效應。

帶動式





創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## 案例 “造血扶貧新模式” —— 中國光大銀行購精彩商城

我行依託廣泛的客戶基礎及完善的支付體系，充分發揮電子渠道線上營銷、便捷服務的優勢，推出購精彩商城，通過“輸血”扶貧變“造血”扶貧，將電商模式引進來，讓扶貧商品走出去。截至 2019 年 12 月末，共幫助 40 個國家級貧困縣開拓扶貧新路徑，累計銷售扶貧商品價值合計 2,050.54 萬元。



### “一縣一品”特色產業鏈，打造“脫貧”名星



湖南米大姐



“一片茶葉可以帶動一方百姓實現脫貧夢，光大在北京給牛角山開闢展示視窗，是為苗寨群眾辦了一件大實事、大好事，幫到了點子上。”

——湖南湘西土家族苗族自治州古丈縣牛角山村黨總支書記 龍獻文

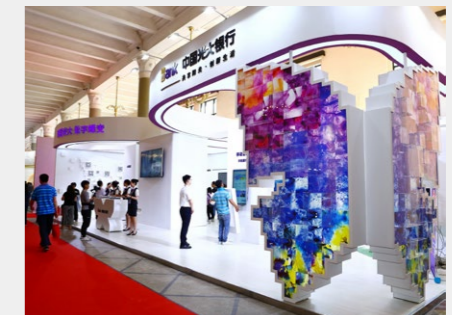
湖南古丈茶



江西素顏橙



牛角山村因地得名，全村有 6 個自然苗寨，十年前的牛角山村，是遠近聞名的貧困村，全村人均年收入還不到 800 元。2019 年 4 月，光大銀行董事長李曉鵬實地調研古丈縣扶貧工作進展，親自擔任古丈茶“代言人”，帶古丈茶走出深山，讓這 2000 年歷史的貢茶煥發出新的勃勃生機。“購精彩”商城上線多款古丈茶，幫助商戶設計、製作茶葉宣傳圖片，商品詳情頁面，積極幫助其拓展商品銷售渠道，並製作微信帖等宣傳素材進行廣泛的產品宣傳。



購精彩商城在 2019 年中國（北京）國際服務貿易交易會金融服務專題展上，將古丈縣扶貧茶園“搬進”北京展覽館，借助 AR 增強現實、VR 虛擬實境等技術，展示了古丈縣茶園風光、生產車間、茶藝表演，讓觀眾身臨其境體驗古丈茶種植、生長、炒制、生產及沖泡全流程。觀眾通過掃碼下單，一品來自深山的純淨美味。通過線上線下渠道，古丈茶上線不到三個月的時間，銷售額突破 630 萬元。

## 案例 首屆扶貧成果展

2019 年 10 月，首屆扶貧成果展暨扶貧產品展銷會在北京中國光大中心開幕。展會設置了成果展覽、產品試吃、加工體驗、“扶貧有我”代言、遠端醫療展示環節，全面展示光大扶貧成果，並通過光大“購精彩”平台展銷來自定點扶貧縣的特色產品，以實際行動助力消費扶貧。



## 案例 信用卡中心團委與科技部團總支“微光點亮順平”消費扶貧計劃

信用卡中心團委聯合科技部團總支成立新青年生態聯盟，以河北順平為幫扶對象，發起“微光點亮順平”消費扶貧計劃，利用我行多元化資源與平台，為順平打造以桃為代表的特色經濟作物的線上生態品牌，搭建“互聯網+”銷售渠道，解決當地特色農產品銷路難題。2019 年 6 月，第一批順平桃在微店上線。截至 2019 年 12 月末，微店共計為順平人民成功銷售出近 1,500 斤順平桃。



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善產備環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## 產業扶貧

扶貧扶長遠，長遠看產業。通過支持產業發展實現精準脫貧，實現從“輸血”到“造血”是長遠脫貧的根本。我行踐行“為企業輸血、促產業發展、助群眾脫貧”的產融結合扶貧路徑，促進貧困地區投資增長，帶動區域經濟發展，既利當前、又利長遠，既利扶貧、又利發展。

### 案例 湖北羅田中藥材產業

湖北正光九資河藥業有限公司是羅田縣當地一家中藥飲片生產企業，2018年通過 GMP 認證，其生產的茯苓獲湖北省名牌產品，生產的“九資河茯苓”列入全國一縣一品項目。



截至 2019 年 12 月末，  
武漢分行提供扶貧貸款

**300** 萬元

解決其資金緊缺問題，幫扶建檔立卡

**250** 餘戶

帶動農民就業

**150** 多名

安置建檔立卡貧困戶

**15** 戶

帶動當地發展中藥材種植年增收

**3** 億元

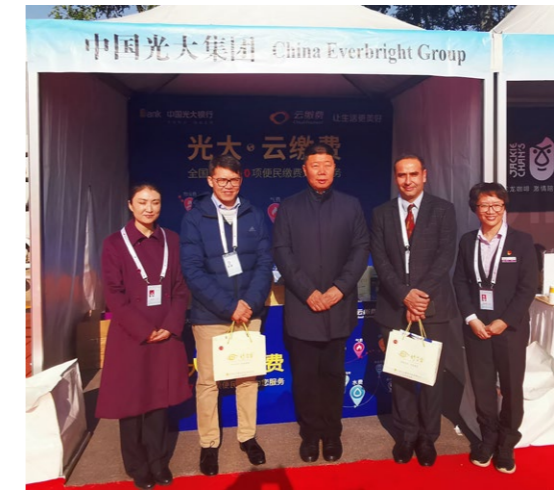
### 案例 湖南新化土特產加工產業

新化王爺山食品公司（簡稱“王爺山”）在流轉土地、收購農產品、吸納貧困戶就業、資助貧困學生等方面發揮了扶貧帶動作用。截至 2019 年 12 月末，我行提供 230 萬元幫扶資金，支持王爺山新建廠房和引進現代化生產線，帶動貧困戶就業和提升家庭收入。



## 民生扶貧

我行扶貧幹部、員工通過投身教育、扶弱、志願服務等民生扶貧實踐，以愛心之力為社會傾情奉獻。



>>> 我行參加“大愛無國界——用愛助力奔跑”國際義賣活動

### 案例 金融之水潤澤公益之田

我行持續 15 年捐助中國婦女發展基金會“母親水窖”。截至 2019 年 12 月末，為母親水窖項目已累計捐款 4,000 余萬元，共支持建造水窖近萬口，小型水利工程 83 處，校園安全飲水項目 7 處，受益群眾近 14 萬人。

### 案例 聯合力量獻愛心

深圳分行廣泛發動群眾力量，聯手集團駐深兄弟企業，借助《南方日報》等深圳地區大型媒體宣傳平台，開展一系列公益活動。



>>> 開展第四屆“書香永存，惠澤千秋——西部學校援建行動”



>>> 籌資為定點扶貧縣新田縣芙蓉學校建立“光大·南方書屋”



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



**黨建扶貧**

充分發揮黨建扶貧在扶貧工作中的引領作用，不斷凝聚團結黨員，依託黨員先鋒模範作用帶動各項扶貧工作不斷深入。截至 2019 年 12 月末，支持扶困項目和幫扶困難黨員金額 2,756 萬元，其中支持湖南新化縣集團定點扶貧項目 1,170 萬元。各分行在對口幫扶工作中通過組織開展形式多樣的“黨建+結隊幫扶”活動，與貧困戶進行“一對一”對接。



>>> 西寧分行愛心助學活動



>>> 濟南分行金融知識下鄉公益行活動



>>> 蘭州分行春節慰問活動



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

完善僱傭環境，  
激發員工創造活力

完善僱傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



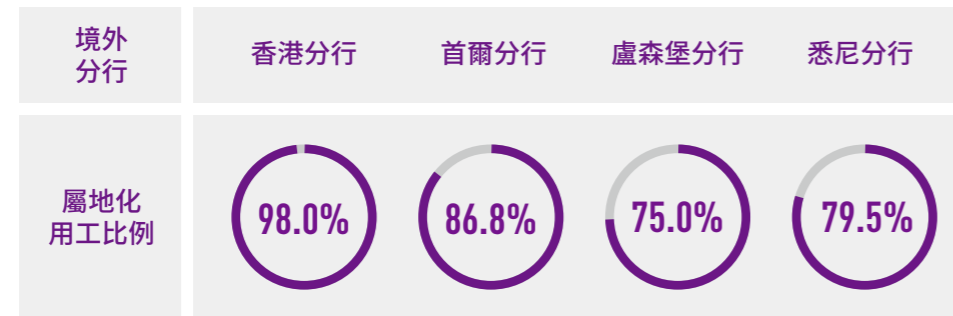
## 完善僱傭環境，激發員工創造活力

### 維護員工法定權益

#### 員工招聘

嚴格遵守《勞動法》等法律法規，招聘工作秉承公平、公正和公開原則，對不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工未設置任何歧視性政策、條款，杜絕僱傭童工。員工招聘流程健全完善，招聘渠道豐富多元，招聘信息公開透明。

在境外分行人才招聘工作中，除分行高管層和少數關鍵崗位由總行外派，其餘崗位的人員招聘完全按照屬地化原則開展，確保各分行當地僱員佔比符合要求。



#### 薪酬福利

規範薪酬發放流程，確保員工薪酬發放及時和準確。按照國家和所在地社保政策及相關規定，規範、足額計提和繳納法定福利。履行社會責任，依法為員工代扣代繳個人所得稅。

#### 合理工時

實行考勤管理和休假管理，兼顧人性化和公平性。鼓勵員工合理安排工作、提高工作效率，在工作時間內及時、高效完成本職工作，不鼓勵過多佔用員工休息時間，禁止強制勞工。確因工作急需而安排員工加班的，經審核後，根據相關法律法規給予員工相應工作報酬。員工享有國家法定節假日及帶薪休假。

#### 員工溝通

深入貫徹落實“三聲”工作法，切實轉變思想，建立以“人心”為導向的管理服務理念，把員工心聲作為主動獲取基層意見的有效方法，在焦慮中讀懂期待，在心聲中改進工作。建立員工心聲柔性團隊工作機制，設立團隊專注員工的掌聲、呼聲和怨聲，對於員工關切的各類問題、困難等，及時協調相關部門和相關分行解決，優先、重點關注涉及基層員工保障和關愛問題，切實提高員工滿意度。

### 案例 “員工心聲” 再度升級

“員工心聲”欄目自 2018 年推出以來，受到全行上下一致歡迎，特別是推出董事長入駐、直通基層聽“三聲”之後，全行員工倍受鼓舞。欄目運行兩年以來，數度改版、優化，目前共設置 18 個板塊，覆蓋全行 60% 以上的業務、管理領域，及時解決員工問題、優化銀行業務及管理工作。截至 2019 年 12 月末，累計收到留言近 8,000 條，整體回復率達 92%。

截至 2019 年 12 月末，  
累計收到留言近

**8,000** 條

整體回復率達

**92%**

### 案例 召開職代會

2019 年 7 月，我行舉行第三屆第一次會員代表大會，經無記名投票，民主選舉產生第三屆工會委員會。



### 促進員工職業發展

我行為有效盤活“人才之水”，拓寬選人用人渠道，大力選拔優秀人才，設立“招賢館”全方位人才選拔平台。“招賢館”包含多角度、多層次的招賢、選賢內容。在實施推進過程中，不斷豐富內涵，進一步擴展外延，逐漸成為我行常態化人才發展機制，以及全方位的人才交流、選拔平台。

### 案例 招賢館——總行處級選聘

報名階段得到總行員工積極響應。處級選聘將面談評價與績效表現相結合，通過對候選人兩個方面進行綜合比對產生最終結果。在面談環節，由崗位所在板塊行領導、板塊內各部門總經理室成員、總行人力資源部總經理室成員共同組成評審小組，確保流程統一、評分標準統一、計分規則統一，全程由總行紀委派專人監督，確保公平、公正、公開。



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## 聚焦能力素質提升

秉持“上接戰略、下接績效，助力業務發展與員工成長”培訓理念，運用培訓新手段，探索培訓新模式，打造培訓新形式，不斷完善員工培訓體系，促進員工能力素質提升。截至 2019 年 12 月末，全行各類層級員工培訓 7,099 期次，參訓員工 414,042 人次。網絡培訓全行累計訪問量達 60 余萬人次（不含線上知識 PK 賽訪問人次）。

### 戰略重點培訓項目

以專項培訓、跨部門協同形式助力戰略重點業務轉型



>>> 數字化轉型培訓



>>> 客戶體驗轉型培訓



>>> 財富管理能力提升培訓之“鯤鵬計劃”

○ 著力在人才培養體系上下功夫，開展分層分類培養，全面覆蓋各層級員工

○ 著力在知識學習與傳播渠道上下功夫，依託“陽光學院”數字化學習平台開展線上學習



○ 著力在課程建設體系上下功夫，搭建“自賦能可循環”學習生態圈

○ 著力在培訓管理體系上下功夫，從計劃、費用、營運等方面不斷夯實培訓管理工作

培育光大“名品”，打造光大“名星”  
以培訓促生產，以培訓促轉型，助力業務發展



>>> 五星級櫃員培訓



>>> 個貸名星培訓



>>> 非稅雲繳費培訓

### 聚力綜合素質能力提升，助力各層級員工成長

培訓對象	高層管理	中層幹部		
培訓系列	“領航計劃” 輪訓	“展翼計劃” 總行處級幹部輪訓	“展翼計劃” 支行行長培訓	“展翼計劃” 二級分行行長培訓
培訓績效	開展 5 期 共 249 名學員參訓	開展 4 期 共 175 名學員參訓	開展 5 期 共 287 名學員參訓	開展 2 期 共 115 名學員參訓



創造社會價值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



### 案例 “陽光學院” 助力培訓再上新台階

2019年8月，我行上線“陽光學院”數字化學習平台，整合PC端和移動端系統，實現培訓全流程線上管理，增設學習地圖、直播課堂及知識PK賽等多樣化、趣味化培訓形式，試點開設線上分行學院，為員工線上化學習和培訓全流程管理奠定堅實基礎。截至2019年12月末，平台啟動率達93.1%，流覽量超過188.3萬人次；共上線課程1,100余門，全行線上學習時長達到3.5萬小時；共開展全行各條線考試80餘場，參加考試人數累計超過7萬人次。

### 案例 “光大有識者” 知識PK賽

2019年，我行舉辦“光大有識者”知識PK賽，全行共31,563人參與，參與率達75%。全行員工對“主題教育”“光大歷史”“戰略願景”“行領導說”“名品名店”五大主題課程線上學習總時長達1.6萬小時，累計完成線上PK 829萬場。



### 保障員工身心健康

提供 個性化醫療保障	關注 員工心理健康	保障 員工退休基本生活	多樣化 員工關愛活動
在為員工參加基本醫療保險基礎上，建立補充醫療保險制度，為員工採購交通意外傷害保險，提升醫療保障綜合服務水平。	邀請心理專家和諮詢師為員工進行心理指導。引入全國性健康諮詢公司，為員工提供免費綠色就醫通道。	建立多支柱養老保障體系，依法參加基本養老保險，建立補充養老保險制度（即企業年金制度），充分保障和提升員工未來退休基本生活需要。	設立陽光關愛基金，對困難員工加大幫扶力度。成立女職工委員會，維護女職工的合法權益和特殊利益。開展兩節送溫暖活動，赴37個城市慰問員工，幫助332名病困職工，共發放慰問金255萬元。

組織開展健康向上、豐富多彩的文體活動，如健步走競賽、茶歇活動、素質拓展、書法攝影、光大之歌合唱比賽等，讓員工以更積極昂揚的面貌面對工作和生活。



>>> 北京分行“快樂工作優雅生活”身心減壓疏導專題講座活動



>>> 廣州分行退休員工“晚霞燦爛落紅美，人到花甲正金秋”秋遊活動



>>> 杭州分行肩周炎健康公益講座



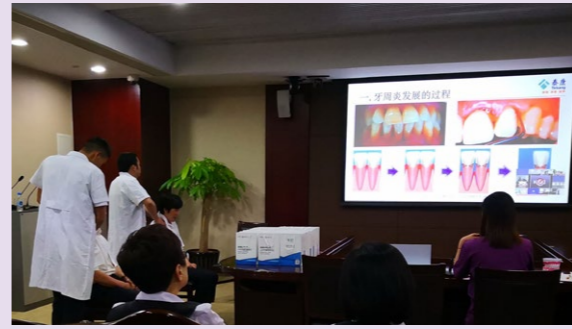
>>> 深圳分行三八節百花洲踏青賞花活動



>>> 信用卡中心芳香舒壓主題培訓



>>> 大連分行第三屆“迎春杯”職工籃球賽



>>> 上海分行“口腔健康、從齒開始”牙防保健講座



>>> 長沙分行太極活動



创造社会价值

建設財富 E-SBU，  
打造戰略協同生態圈

金融科技賦能，  
提供卓越客戶服務

推進精準扶貧，  
不斷提升質量效益

完善雇傭環境，  
激發員工創造活力

奉獻公益事業，  
溫暖陽光照耀家園



## 奉獻公益事業，溫暖陽光照耀家園

我行用實際行動積極踐行社會責任擔當，傾情回饋社會。2019 年，公益捐贈額 1,951 萬元，樹立愛心光大、和諧光大的良好形象。

### 案例 悉尼分行藝術品拍賣公益活動

2019 年 12 月，悉尼分行與聯合國兒童基金會澳大利亞委員會合作，在悉尼 The Fullerton 酒店成功舉辦客戶答謝午餐會和藝術品拍賣慈善公益活動，共募得善款 5 萬餘澳元，全部用於聯合國兒童基金會“兒童友好城市項目”。



### 案例 中國宋慶齡基金會光大銀行陽光專項基金

我行與中國宋慶齡基金會設立“中國宋慶齡基金會光大銀行陽光專項基金”，並捐贈 500 萬元。秉承扶貧濟困、醫療救助、助學助教和文化傳承交流的宗旨，將資金投向中華文化、兒童發展等領域。2019 年，承辦“做好時代少年·我和祖國一起成長”主題活動和“感知中國，美美與共”國際青少年文化交流周活動。



千里之行，始於足下。我行以實際行動踐行社會主義核心價值觀和光大人“擔當、崇商、陽光、家園”文化理念，傳承志願者精神，傳遞公益愛心，共同倡導時代新風、弘揚行業正氣，不斷提升志願服務水平，為社會發展、為公益事業貢獻力量。

### 案例 “光大城市公益地圖”志願服務

2019 年 3 月，我行深入開展“光大城市公益地圖”志願服務活動，組織全行青年投身三大攻堅戰，先後“點亮”113 座城市，組織公益活動 150 場，21,090 名青年員工參與。光大青年以他們的實際行動弘揚五四精神，為全面建成小康社會貢獻青春力量。



>>> 南京分行“傳播大愛 光大中國”志願者系列服務活動——“情暖重陽 愛在光大”



>>> 首爾分行開展愛心助殘活動

>>> 烏魯木齊分行開展南疆學子愛心夏令營活動

>>> 西安分行舉辦小小銀行家活動

### 案例 武漢分行開展金融素養提升教育試點

2019 年 4 月，武漢市金融素養提升教育試點工作現場推進會在武漢市第二十一（警予）中學召開。武漢分行作為警予中學的授課方，制訂活動方案，遴選 7 名老師參與授課，共計 17 個課時。通過知識競賽、徵文比賽、走出學校走進銀行開展實踐活動等形式，提高學生學習興趣。



“以後我希望有更多的機會來學習金融知識，希望我能成為生活中的金融小達人，非常感謝老師讓我們在快樂中學習知識，感謝光大銀行的老師們！”

——警予中學學生



要深化對國際國內金融形勢的認識，正確把握金融本質，深化金融供給側結構性改革，平衡好穩增長和防風險的關係，精準有效處置重點領域風險，深化金融改革開放，增強金融服務實體經濟能力，堅決打好防範化解包括金融風險在內的重重大風險攻堅戰，推動我國金融業健康發展。

——習近平在中共中央政治局第十三次集體學習時的講話

### 關鍵指標

指標	單位	2019年數據
不良貸款率	%	1.56
廉潔宣講到基層活動	次	11,248
接待國內外投行分析師和機構投資者來訪及現場調研人次	人次	710



## 創造治理價值

—— 責任賦能爭創新 穩健經營防風險

### 關鍵行動

- 智能風控
- 董事多元化
- 反腐倡廉培訓
- 完善社會責任治理架構

### 貢獻聯合國可持續發展目標





## 責任故事

### 智能風控

—— 塑造智慧新金融，謀求普惠新作為

伴隨金融科技的飛速發展和廣泛應用，光大銀行快速積極推進數字化轉型升級，提出以“敏捷、科技、生態”為核心的總體戰略目標，賦能傳統業務，在直銷銀行、開放銀行、虛擬銀行等數字銀行領域進行積極探索創新。

數字銀行以數字網絡作為銀行的核心，借助大數據、人工智能、區塊鏈等前沿技術，為客戶提供在線金融服務，其服務趨向定制化和互動化，以更加便捷的方式，更加優惠的價格，對普通大眾消費者、小微企業等傳統金融服務覆蓋不足的群體提供創新金融服務支持，真正踐行普惠金融，服務實體經濟。

智能風控作為數字銀行探索的重要載體，通過不斷研發新技術，塑造智慧新金融，謀求普惠新作為。

#### 合規先行，獨立風控

智能風控嚴守監管底線，堅持獨立風控，積極開展核心技術自主研發，在實時計算技術、分散式高維逼近演算法、圖卷積演算法等領域都取得了實質性突破，相關技術及演算法成功應用於消費信貸、小微信貸等普惠金融領域，促進我行獨立風控能力建設。

#### 支持普通消費者的合理消費需求



智能風控通過與電商平台、商旅平台、搜索平台等外部場景方合作，基於大數據模型進行自動化審批放款。



#### 探索基於區塊鏈技術的普惠金融服務

智能風控通過與平台方、核心企業 ERP 系統的連通，進行包括資金流、信息流、物流、商流在內的四流合一風控體系建設。借助全程通業務的傳統優勢，結合區塊鏈技術，搭建上下游一體的汽車供應鏈金融平台，探索小微企業在供應鏈體系內的普惠金融服務新模式。



#### 打造智能投顧產品

智能風控對於存量客戶進行精準客戶畫像，並對其投資需求和投資偏好進行 AI 模型推斷，打造智能投顧產品，為客戶提供符合資管新規要求的投資產品。同時，智能投顧也為我行新成立的資管子公司提供成熟的數字化產品和有效的展業支持。



#### 支持集團財富 E-SBU 實施

智能風控目前已通過 NLP 技術識別輿情信息，有效支持集團聲譽風險管理，並在進一步拓展與中青旅等集團內其他機構的合作協同，針對不同場景探索金融服務工具的創新，以推動財富 E-SBU 建設的落地實施。

#### 納入監管沙箱體系

在推進新金融改革實施的過程中，需要新的監管理念及監管創新的支持。我行智能風控服務已被納入監管沙箱體系，將在監管支持下繼續推進金融服務模式創新。



>>> 智能風控團隊



創造治理價值

加強黨建工作，  
不忘初心牢記使命

完善公司治理，  
樹立市場良好形象

夯實內控合規，  
實現長期穩健運營

全面風險管理，  
有力護航金融服務

完善責任管理，  
促進可持續發展



## 加強黨建工作，不忘初心牢記使命

我行始終堅持把加強黨的政治建設擺在首位，切實增強抓好主題教育的政治自覺、思想自覺和行動自覺。2019年，各級黨組織堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，增強“四個意識”、堅定“四个自信”、做到“兩個維護”。認真開展“不忘初心、牢記使命”主題教育，全面推進黨的政治、思想、組織、作風和紀律建設，聚焦“三力”，關注“三聲”，做實“五雙”，推進全面從嚴治黨向縱深發展，為我行履行社會責任提供強大政治保障。

### “不忘初心、牢記使命”主題教育



增強

“四個意識”

堅定

“四个自信”

做到

“兩個維護”

認真開展

“不忘初心、  
牢記使命”

主題教育

聚焦

“三力”

關注

“三聲”

做實

“五雙”





創造治理價值

加強黨建工作，  
不忘初心牢記使命

完善公司治理，  
樹立市場良好形象

夯實內控合規，  
實現長期穩健運營

全面風險管理，  
有力護航金融服務

完善責任管理，  
促進可持續發展



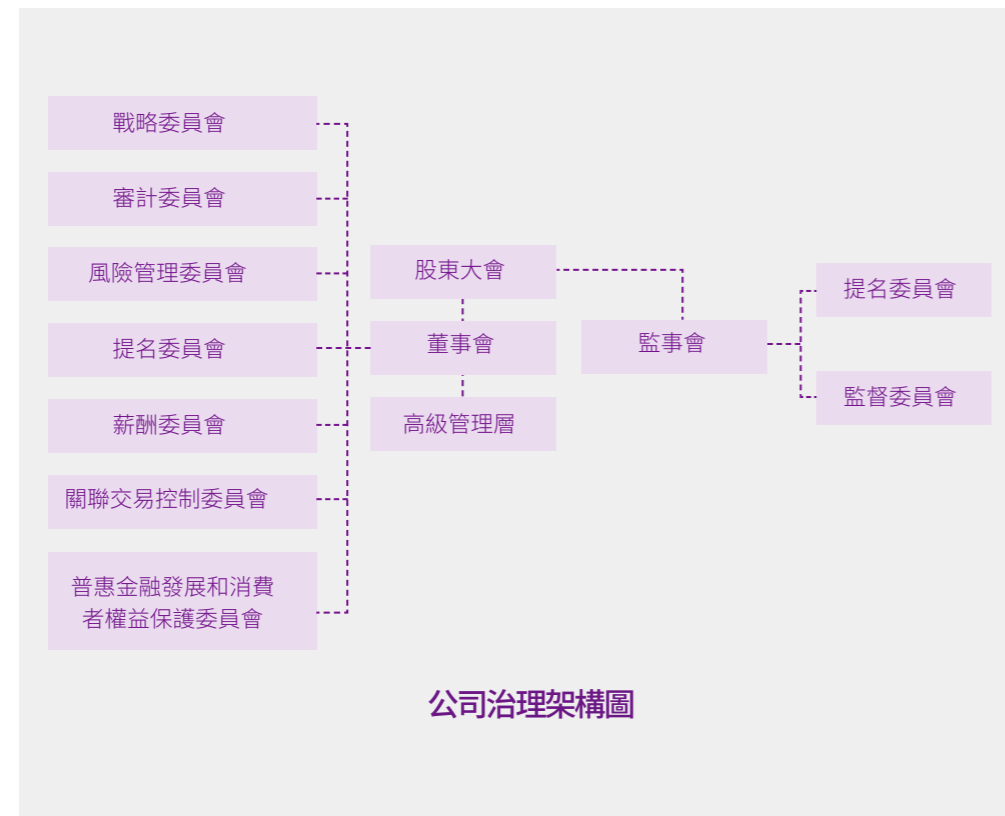
## 完善公司治理，樹立市場良好形象

我行持續加強公司治理建設，完善體制機制，夯實制度基礎，確保各治理主體獨立運作、有效制衡、協調運轉，公司治理水平穩步提升。2019年12月，第十五屆中國上市公司董事會“金圓桌獎”評比中，榮獲“最佳董事會”和“最具創新力董秘”兩項大獎。

### 完善“三會一層”結構

根據《公司法》及相關監管要求建立了完善的公司治理結構。股東大會是權力機構，董事會對股東大會負責，管理層對董事會負責，監事會對董事會和管理層進行監督。

截至2019年12月末，董事會共有15名成員，其中執行董事1名，非執行董事8名，獨立董事6名。獨立董事占董事會成員人數的比例超過三分之一。



### 夯實制度基礎



#### 修訂完善治理制度

對《公司章程》及股東大會、董事會、監事會議事規則進行修訂，有效滿足最新監管要求。優化完善《股東大會對董事會授權方案》和《董事會對行長授權方案》，進一步加強授權事項的全面性和授權許可權的合理性。



#### 穩步實施董事會換屆

第七屆董事會於2019年6月任期屆滿，我行提前擬定換屆方案，積極物色遴選新任獨立董事人選，有序調整董事會專門委員會人員組成、持續做好與監管部門的彙報溝通。報告期內，董事會換屆工作已順利完成，新任董事任職資格陸續獲得銀保監會核准。



#### 加強關聯交易管控

董事會對關聯交易高度關注，多措並舉嚴防潛在風險。管理層召開專題工作會議，研究部署強化公允性審查、完善系統建設、加強審計檢查的工作措施。優化改進重大關聯交易審議流程，提升重大急迫關聯交易審議效率。



#### 加強股權管理

根據銀保監會監管要求，制定《股權管理暫行辦法》，有效健全基本制度。設立股權管理機構，加強人員配備，確保工作職責有效落地。建立主要股東年度評估機制，切實滿足監管要求；加強與主要股東、證券登記機構的日常溝通，及時獲取股權管理信息。



創造治理價值

加強黨建工作，  
不忘初心牢記使命

完善公司治理，  
樹立市場良好形象

夯實內控合規，  
實現長期穩健運營

全面風險管理，  
有力護航金融服務

完善責任管理，  
促進可持續發展



## 重視董事多元化

重視董事會成員多元化，制定《董事會成員多元化政策》。董事會提名委員會在審核董事候選人並向董事會提出建議時，綜合考量董事候選人的性別、年齡、文化、教育背景、專業經驗、技能、知識及服務任期等。定期評估董事會的架構、人數及組成；並為配合我行戰略而擬對董事會做出的調整提出建議。

截至 2019 年 12 月末，我行 15 名董事中，有 2 名女性成員；研究生及以上學歷 14 名，其中博士 11 名；非執行董事均曾在各自單位擔任重要職務，具有豐富的管理經驗。獨立董事為經濟、金融、財會、審計等方面的資深專家，能在不同領域為我行提供專業意見。

截至 2019 年 12 月末

我行

**15** 名  
董事中

有

**2** 名  
女性成員

研究生及以上學歷

**14** 名

其中博士

**11** 名

## 保護中小股東權益

通過制度安排和程序保障，實現對股東、尤其是中小股東權益的有效保護。對於利潤分配方案、高管薪酬、重大關聯交易等涉及中小股東利益的事項，獨立董事均發表客觀、公正、獨立的意見。根據相關監管要求，股東大會均採取現場和網絡投票方式召開，並在審議影響中小投資者利益的重大事項時就中小投資者的表決進行單獨計票並予以披露。

## 合規開展信息披露

根據監管要求，在上交所網站、香港聯交所網站及《中國證券報》《上海證券報》《證券時報》《證券日報》等法定媒體進行信息披露。認真開展定期報告的編制工作，根據監管要求和行內實際對報告的格式與內容進行調整完善，嚴控報告質量，順利完成 2018 年年度報告及 2019 年一季度報告、半年度報告和三季度報告的對外披露。

統籌兼顧境內外監管機構要求，提高信息披露的合規性和時效性，持續做好重大事項對外公告，包括業績快報、股東大會決議、董事會決議、監事會決議、董監事會換屆、董監高變動、理財子公司獲批及開業、非公開發行優先股、關聯交易等事項。2019 年，在上交所年度上市公司信息披露工作評價中，我行評價結果為 A。

### 案例 我行舉辦中期業績發佈會， 百家機構投資者積極參與

2019 年 8 月，我行舉行中期業績發佈會。摩根士丹利、中金公司等近 40 家國內外知名機構投資者和分析師現場參加本次發佈會，近 60 家機構代表電話撥入參加。



創造治理價值

加強黨建工作，  
不忘初心牢記使命

完善公司治理，  
樹立市場良好形象

夯實內控合規，  
實現長期穩健運營

全面風險管理，  
有力護航金融服務

完善責任管理，  
促進可持續發展



## 夯實內控合規，實現長期穩健營運

### 優化授權管理體系

重檢全行經營管理授權體系，按照相容銜接、逐級遞減、對象明確、流程清晰的原則，將授權分為經營管理授權和業務審批授權，根據各機構實際經營管理狀況及崗位人員變動情況及時進行授權調整，進行差別授權和動態調整。通過強化授權管理體系的“授”與“收”、“放”與“管”，進一步發揮各級管理者潛能，保障全行穩健經營。

### 反腐倡廉

高度重視反腐倡廉工作，定期分析和研究黨風廉政建設情況。2019年，組織簽訂黨風廉政建設責任書 8,012 份。總分行兩級黨委書記出席反腐倡廉工作會議 233 次，協調案件處理 274 次，講黨課 101 次。加強“兩個責任”建設，將廉潔責任、整改責任納入黨風廉政建設責任體系。完善反腐倡廉制度體系，修訂完善 5 部反腐倡廉制度，強化制度執行力，加強對執行力的監督，把反腐倡廉制度優勢，轉化為反腐倡廉的治理能力。

拓展日常監督方式方法，強化日常監督管理，綜合運用聽取匯報、個別談話、檢查抽查、列席民主生活會、受理信訪舉報、督促巡視巡察整改、辦理黨風廉政意見回復、提出紀檢監察建議等形式，抓早抓小、防微杜漸。強化廉政檔案成果運用，發揮廉政檔案的監督效能。加強重要節日、長假期間的廉政監督，推動監督具體化、常態化。

#### 反腐倡廉教育

1,670 次

開展各種廉潔警示教育活動 1,670 次。

#### 全行警示教育活動

1,792 次

總行集中通報 36 起典型違規違紀案例；直屬機構通報其他案例 550 次，開展“以案為鑒 以案促改”教育活動 1,792 次。

#### “廉潔宣講到基層”活動

11,248 次

開展“廉潔宣講到基層”教育活動 11,248 次。

#### 多樣化廉潔警示教育形式

1 個平台、2 個數據庫

建立“一個平台、兩個數據庫”紀檢教育信息管理系統，推動“紙質化”教育向“數字化”教育轉型。

### 反貪污

嚴格遵守法律法規，聚焦金融信貸領域腐敗問題，深化案件檢查機制。嚴格執行《黨章》《中國共產黨紀律處分條例》和《中國共產黨問責條例》等黨內法規，推進紀律建設，嚴查違反六大紀律案件、違反八項規定精神典型案件，建立不敢腐、不能腐、不想腐長效機制，推進銀行系統黨風廉政建設和反腐敗鬥爭向縱深發展。

### 反洗錢

強化洗錢風險管理，提升反洗錢工作效果，嚴格履行反洗錢義務。進一步完善內控體系，健全洗錢風險管理組織架構，持續完善反洗錢制度和Work機制。嚴格開展客戶身份識別工作，全面推進存量客戶身份信息清理。開展洗錢風險評估工作，加大反洗錢科技投入，持續優化大額交易和可疑交易監測系統，不斷完善和優化監測規則和模型，提高可疑交易報告的有效性。持續開展反洗錢宣傳和培訓，促進洗錢風險管理文化得到充分傳導，全面提高員工及公眾的反洗錢意識。



>>> 合肥分行反洗錢宣傳月活動

### 供應鏈管理

2019年11月，正式印發《中國光大銀行採購管理辦法（2019年修訂版）》，遵循合法合規、集中管理、分級授權、提質增效、節能環保的指導思想和整體原則，明確集中採購目錄、集中採購限額，規範集中採購程序、審批流程、委員會議事規則、各種採購方式適用條件，加強分支機構管理等。部分涉及人員外包服務的招標文件中要求潛在投標人就員工薪酬佔比等要素進行報價並參與評審。

### 知識產權保護

嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定《中國光大銀行知識財產權管理辦法》，明確知識財產權歸口管理部門，聘請知識財產權服務顧問，積極維護我行知識財產權權益。截至 2019 年 12 月末，共有註冊商標 111 件、專利 155 項。

截至 2019 年 12 月末，  
共有註冊商標

111 件

專利

155 項





創造治理價值

加強黨建工作，  
不忘初心牢記使命

完善公司治理，  
樹立市場良好形象

夯實內控合規，  
實現長期穩健運營

全面風險管理，  
有力護航金融服務

完善責任管理，  
促進可持續發展



## 全面風險管理，有力護航金融服務

### 強化風險管理體系

針對突出風險，立行立改，全面加強信貸風險管理，嚴格落實依法治貸、從嚴治貸、鐵腕治貸，嚴肅問責，發揮好典型案例的警示借鑒作用。持續完善風險管理體系，推進智能大數據風控體系建設，不斷夯實風險管理基礎。重點加強業務管理、風險合規、內審監察“三道防線”建設，嚴把資產質量關口，嚴守銀行風險底線。

### 提升防範風險能力

完善資產質量全流程管控體系，加強統籌管理。嚴格貸款分類管理，保持風險分類的審慎性和一致性，動態反映貸款風險狀況。堅持審慎穩健客觀的撥備政策，對可能發生的各項資產損失嚴格按照新金融工具會計準則進行減值測算和撥備計提。

### 持續優化信貸結構

加大對民營企業的支持力度，從授信政策、產品創新、服務效率以及內部考核等方面做到一視同仁。加強對小微企業、“三農”等領域的金融服務，利用互聯網技術擴展營銷渠道，創新產品服務，發展普惠金融。支持供給側結構性改革，加大對環保、旅遊、健康以及新技術領域的支持力度，有序推動僵屍企業出清和去產能工作。拓展投行化思路，提升資金、產品、渠道整合能力，圍繞實體經濟的真實需求開展綜合金融服務。

### 案例 陽光預警平台

應用大數據和科技金融技術，深入研究客戶信用風險特徵及規律後，研發建設陽光預警平台，集預警客戶名單、內外部數據、信號模型、預警流程處置等為一體，通過“7\*24小時”不間斷引入內外部數據、生成預警信號，採用全覆蓋、全景式、全流程、全天候的智能預警模式，實現對授信客戶“無人監測”線上化自動管理，對信貸資產實現早識別、早預警、早發現、早處置的風險管控目標。截至2019年12月末，陽光預警平台監控客戶數量近千萬戶，監測資產規模超過2.6萬億元，實現貸後管理風險事前預警，進一步提高我行風險預警及防控水平。

### 完善投資決策機制

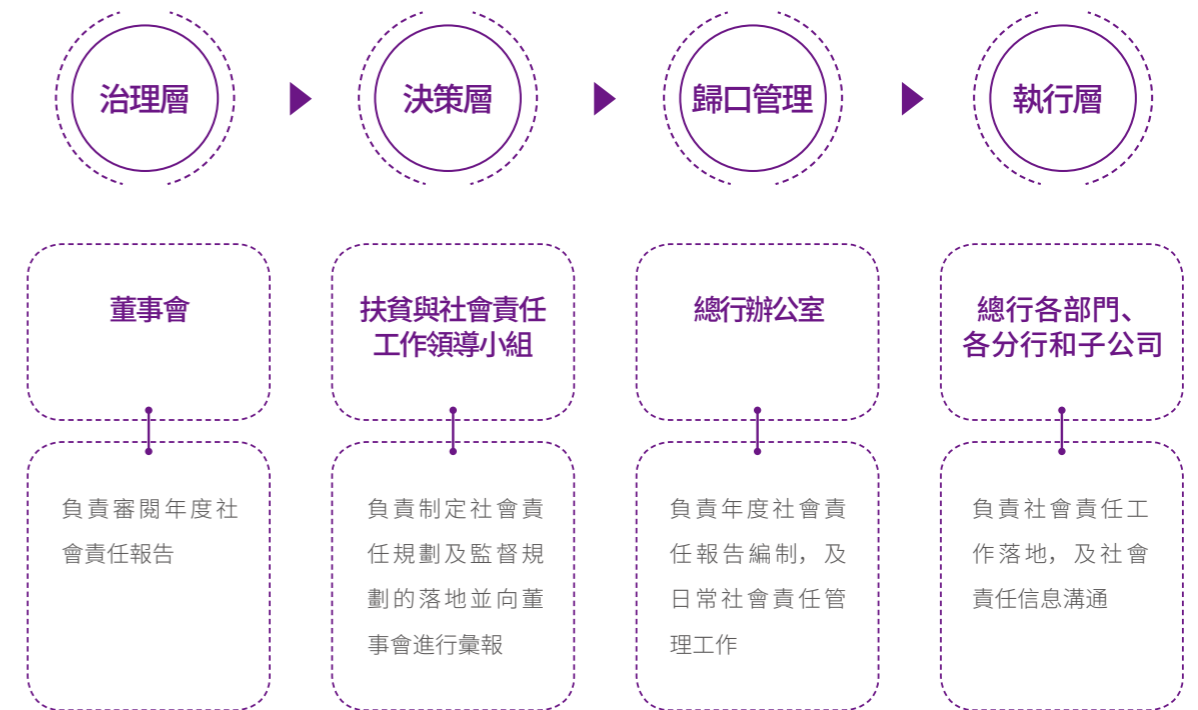
持續完善投資決策機制和市場風險管理流程，明確各類業務相關市場風險管理策略。基於新會計準則調整，優化市場風險限額結構，持續監測、控制及報告限額執行情況，各項市場風險監控指標均處於偏好許可範圍內。加強利率風險和匯率風險研判，持續跟蹤市場化業務風險暴露及變化趨勢。構建債券預警系統，防範信用違約事件。定期進行壓力測試，評估在極端情況下銀行面臨的風險狀況。

## 完善責任管理，促進可持續發展

### 責任治理推進

建立總分行聯動的社會責任管理機制，由總行辦公室牽頭負責社會責任日常管理工作，總分行社會責任信息聯絡人員共計80人。不斷完善全行社會責任信息統計流程，有條不紊推進年度社會責任報告編制和披露工作。

#### 社會責任治理架構



### 社會責任規劃落地

貫徹落實原中國銀行監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》對銀行業提出的履行社會責任要求，以及中國證券監督管理委員會《上市公司治理準則》、上海證券交易所《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第2號——年度報告的內容與格式》和《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》、香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》對上市公司提出的履行社會責任、強化ESG管治的要求。推進落地《2016-2020社會責任發展規劃》，持續提升社會責任管理水平，努力把履行社會責任融入經營發展的各個環節，推進全行持續穩健發展。



創造治理價值

加強黨建工作，  
不忘初心牢記使命

完善公司治理，  
樹立市場良好形象

夯實內控合規，  
實現長期穩健運營

全面風險管理，  
有力護航金融服務

完善責任管理，  
促進可持續發展



利益相關方管理

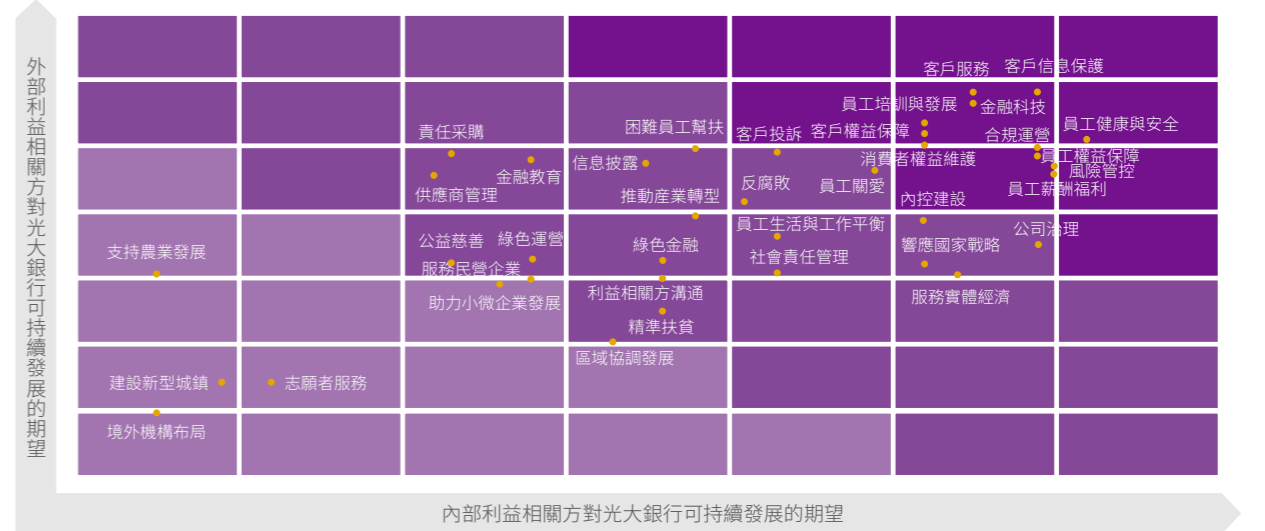
利益相關方	對光大銀行的關切與期望
政府	響應國家戰略，服務實體經濟，推動產業轉型，助力區域協調發展
監管機構	依法合規，防範金融風險，保證金融資產安全，穩健營運，保持優良內部控制和道德操守
股東	加強風險管控，確保合規營運，完善治理結構，及時準確披露信息，創造長期價值回報
債權人	資產保值增值，及時準確披露信息，完善公司治理
客戶	為客戶提供信息安全、操作便捷、業務高效的“線上+線下”綜合金融服務，不斷加強科技創新，數據安全和私隱保護
員工	提供完善的權益保障，具有競爭力的薪酬福利，營造健康與安全的工作環境，重視員工培訓與發展
合作夥伴	誠信履約，負責任採購，公平合作，互利共贏
公眾	履行社會責任，回饋社會，共建美麗社區
環境	發展綠色金融，推廣綠色信貸，堅持綠色營運，開展環保公益

聯合國可持續發展目標旨在從 2015 年到 2030 年間以綜合方式徹底解決社會、經濟和環境三個維度的發展問題。我行致力於推動可持續發展，通過切實有效的實際行動貢獻全部 17 個目標。（各章節頁已標注具體貢獻目標，請閱覽信息以了解我行 2019 年度行動舉措。）



重大性分析

高度重視與內外部利益相關方的溝通，不斷拓展溝通渠道，提升溝通頻次和效率，豐富交流內容，讓利益相關方及時、全面地了解我行履行社會責任的實踐和績效。2019 年，通過手機微信渠道開展年度社會責任調查，共收回 211 份有效答卷。經系統分析和評估，確定年度重要社會議題並將其作為年度社會責任報告編制重要依據之一，主動回應監管、客戶、員工、股東等內外部利益相關方的關切與訴求。



責任能力提升

2019 年邀請社會責任領域專家對總行相關部門社會責任聯絡人進行培訓，增強社會責任工作人員的責任意識和履責能力。

進一步完善對社會責任的績效考核。將履行社會責任作為重要的考核內容納入全行考核體系，結合考核體系執行情況，不斷優化社會責任指標評價內容，提升社會責任考核機制運行效果。

總行部門

加大有關消費者權益保護、客戶服務的考核力度，將社會責任要求融入資源配置規則、業務政策和具體措施中；對於相關部門、相關崗位人員的個人績效考核，履行社會責任考核體現為其核心業務指標，配置較高權重。

分行

進一步優化績效考核體系中的“履行社會責任評價”指標評價辦法，加大考核力度。



生態文明建設已經納入中國國家發展總體佈局，建設美麗中國已經成為中國人民心嚮往之的奮鬥目標。中國生態文明建設進入了快車道，天更藍、山更綠、水更清將不斷展現在世人面前。

——習近平出席 2019 年中國北京世界園藝博覽會開幕式中的講話

#### 關鍵指標

指標	單位	2019 年
綠色信貸餘額	億元	906.99
人均溫室氣體排放總量（範疇一和範疇二）	噸 / 人	3.57



## 創造環境價值

—— 保護生態謀綠色 金銀山前留青山

#### 關鍵行動

- 綠色信貸
- 綠色債券
- 綠色租賃
- “無廢總部”
- 綠色公益

#### 貢獻聯合國可持續發展目標





責任  
故事

美麗中國新動能 光大鋰電新能源



加快生態文明體制改革，推進綠色發展，建設美麗中國已成為國家戰略部署。新能源汽車充分利用可再生能源，助力節能減排，對保護生態環境、減緩氣候變化發揮重要作用。其中，動力鋰電池作為新能源汽車的核心部件，已經成為新能源汽車普及的關鍵因素之一。自2017年至2019年，我國出台系列支持政策，推動新能源汽車行業和動力電池產業快速發展。

光大銀行積極響應國家新能源汽車和動力電池發展戰略，通過專業化定制化的金融服務，大力支持安徽省動力鋰電池代表企業——合肥國軒高科動力能源有限公司（簡稱“國軒高科”）發展。

國軒高科是國內最早從事新能源汽車用動力鋰離子電池組自主研發、生產和銷售的企業之一，產品包括動力鋰離子電池組產品、單體鋰離子電池（電芯）、動力鋰電池正極材料等，均受到市場廣泛認可，市場佔比排名第三。國軒高科擁有國家火炬計劃項目單位、高新技術企業、安徽省環境保護創新試點單位等多項榮譽。



共商生態環保大計

截至2019年12月末，我行累計為國軒高科提供 **15 億元** 授信，推進全方位合作。



共謀綠色發展未來

**ABS 和應收賬款融資**  
為國軒高科提供 ABS 和應收賬款融資方案。

**供應鏈金融**  
為國軒高科供應鏈上游提供 1+N 保理服務。

**境外合作**  
積極推進與國軒高科香港、德國等境外子公司合作。

**境內合作**  
積極推進與國軒高科合肥、青島等境內子公司合作。



今天的國軒高科正在朝著更具活力、綠色、低碳、智能方向不斷發展。我行將繼續與國軒高科攜手，為環境保護和綠色經濟發展做出更大貢獻。



創造環境價值

發展綠色金融，  
大力保護綠水青山

推廣綠色運營，  
倡導環保低碳發展

開展綠色公益，  
提升公眾環保意識



## 發展綠色金融，大力保護綠水青山

發展綠色金融，是實現綠色發展的重要措施，也是供給側結構性改革的重要內容。我行通過建立健全綠色金融政策、加強環境與社會風險能力，持續增加綠色金融供給，推動綠色發展。

### 完善綠色金融政策

#### 制度指引

構建總、分行分工負責的綠色信貸管理框架，先後制定《中國光大銀行綠色信貸政策》《中國光大銀行綠色信貸授信政策指引》等綠色金融政策，定期重檢。

#### 多部門協同

將綠色理念貫穿全行各部門業務條線，包括風險管理部、公司業務部、金融同業部等，確保綠色理念納入決策。

#### 關鍵領域資源傾斜

將綠色信貸資金主要投放至國家環境治理關鍵領域，對於發改委推薦項目範圍內的重點流域水污染防治項目、重大水利工程項目等，在政策准入、審批授權、資本收費、撥備考核等方面給予多種傾斜政策。

將環境與社會風險納入綠色信貸政策，不斷加強環境與社會風險識別能力。

#### 推行“一票否決”制

對不符合環保要求、可能對環境造成重大不利影響的項目一律予以否決，並梳理明確環保違法違規和安全生产違法違規的典型行為。

#### 減少“兩高一剩”行業存量授信

主動順應產業結構調整趨勢，優化綠色信貸結構，持續強化“兩高一剩”行業存量授信的加固減退，加快對污染工藝和落後產能的信貸退出步伐。

### 助力綠色經濟發展

綠色經濟是保護環境和促進發展的重要結合點，是實現中國經濟社會發展和生態文明建設目標的重要內容。我行秉持綠色發展理念，以循環經濟、新能源等領域為重點，加大綠色信貸支持力度，助力經濟轉型，推進美麗中國建設。



#### 開展綠色信貸

#### 案例 綠色銀團貸款支持綠色酒店建設

2019 年 9 月，香港分行為香港麗新發展集團牽頭籌組 36 億港元綠色銀團貸款。此筆貸款是香港第一筆綠色酒店銀團貸款。



#### 投資綠色債券

#### 案例 助力滌綸企業節能減排

江蘇東方盛虹股份有限公司（簡稱“東方盛虹”）為從事化學纖維製造的優秀上市民營企業，屬國內滌綸行業的龍頭企業。2019 年 9 月，我行投資東方盛虹綠色債券項目，投資金額 3 億元。本期綠色債券所募集的資金，將主要用於其子公司的綠色產業項目——盛虹煉化（連雲港）有限公司的盛虹煉化一體化項目的煉油裝置建設，有助於為東方盛虹的生產營運帶來良好的節能效益，助力江蘇省綠色經濟發展與生態環境提升。

#### 發展綠色租賃

#### 案例 支持風電項目建設

2019 年，光大金融租賃公司持續加大對風電行業的支持力度，全年實現新建風電設備直租賃項目投放 16.91 億元，累計吊裝完成風機超過 50 台/套。風電場分佈在山西、湖南、遼寧、江蘇、湖北、安徽等省。全年累計並網發電項目合計發電 47,116.18 萬千瓦時，相當於節約 16.49 萬噸標準煤，減排二氧化碳 41.08 萬噸，減排二氧化硫 1.23 萬噸，減排氮氧化物 0.61 萬噸，減排碳粉塵 11.21 萬噸。



#### 案例 投資貴州省首筆 AAA 企業綠色公司債

2019 年 11 月，我行投資貴州省首筆 AAA 級企業綠色公司債，該筆綠色公司債主要投向貴州省重點水利樞紐工程，包括骨幹水源工程建設、輸水管網建設、大中型水庫建設及污水處理等綠色產業，旨在解決農村人口飲水安全問題及城市供水問題。



創造環境價值

发展绿色金融，大力保护绿水青山

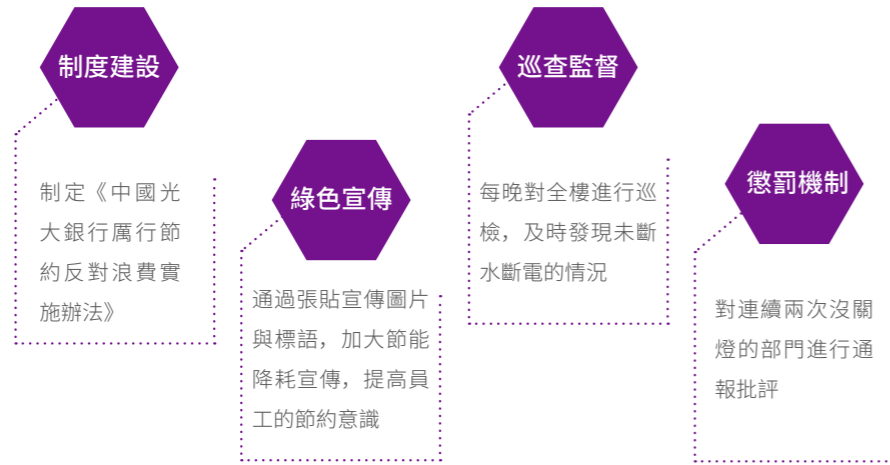
推广绿色运营，倡导环保低碳发展

开展绿色公益，提升公众环保意识



## 推廣綠色營運，倡導環保低碳發展

行為節約、綠色營運，是踐行綠色發展理念、落實簡約適度、綠色低碳要求，防止奢侈浪費和不合理消費的最經濟高效的方法，是我行建設節約銀行的最直接行動。



### 建設“無廢總部”

2019年，習近平總書記對垃圾分類工作做出重要指示，指出實行垃圾分類，關係廣大人民群眾生活環境，關係節約使用資源，也是社會文明水平一個的重要體現。我行以“功成不必在我”的精神，深入推進垃圾分類工作，嚴格實行垃圾分類處理，助力垃圾處理減量化、資源化、無害化。

#### 案例 北京分行成立“無廢總部”分類垃圾站

2019年9月，北京分行舉行“無廢總部”分類垃圾站揭牌儀式，標誌著分行“無廢總部”建設全面啟動。作為光大集團第一批試點“無廢總部”單位，北京分行成為“無廢總部”建設的先行者和試驗田，將垃圾分類措施逐步實施、扎實推進，並初見成效。截至2019年12月末，北京分行已撤除所有舊式垃圾桶，布放四分類垃圾桶，興建分類垃圾站，以實際行動助力首都綠色發展。



## 減少資源浪費

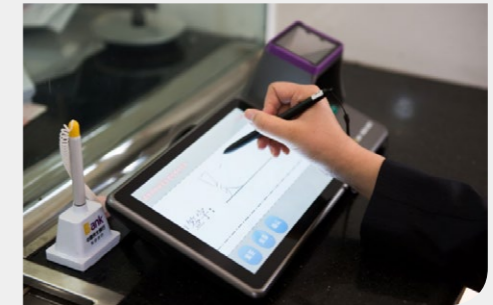
### 節約用紙

推行無紙化服務。積極持續聚焦服務和營運過程中的電子化、數字化和智能化轉型，通過電子銀行、手機銀行、新型智能機具、雲繳費平台等金融科技創新，不斷減少紙張使用，推動全行無紙化發展。

減少營運用紙。提倡在日常辦公中節約用紙，鼓勵員工通過使用電子郵件、用電子閱讀替代紙質閱讀、雙面用紙、將打印紙二次利用等，提高紙張利用率。提倡視訊會議，減少會議材料用紙。

#### 案例 二代安心寶無紙助環保

2019年8月，我行推出無紙化平台終端——二代安心寶，倡導客戶使用電磁筆簽名或留存指紋對交易信息進行確認，在提升客戶服務體驗的同時，顯著減少紙張使用。截至2019年12月末，已在全轄39家分行，超過800家網點上線櫃檯業務無紙化，日均產生電子憑證5.3萬余張，櫃面憑證列印量降低近50%。



### 節約用水

加大巡查力度，對無法關緊的水龍頭及時更換，減少水資源浪費。



### 合理處置廢棄物

建立廢棄物處理制度，妥善處理廢棄物。2019年，總行共報廢耗材（含列印墨水匣、硒鼓）約500件，通過正規渠道銷毀紙張17噸。



總行共報廢耗材（含列印墨水匣、硒鼓）約

**500** 件



通過正規渠道銷毀紙張

**17** 噸



創造環境價值

發展綠色金融，  
大力保護綠水青山

推廣綠色運營，  
倡導環保低碳發展

開展綠色公益，  
提升公眾環保意識



 降低能源消耗

深入貫徹《中華人民共和國節約能源法》，大力推廣應用節能技術產品，淘汰高耗能設施設備，倡導節約用電、降低設備能耗。

空調控溫

夏季營業及辦公場所的空調溫度設置於 26°C -28°C，冬季溫度低於 10°C 時開啟空調。使用空調時關好窗戶，白天拉下遮陽窗簾，下班後及時關閉營業及辦公場所空調、風機。



控制照明

杜絕辦公室無人長明燈，中午休息時間及下班後及時關閉照明。將白熾燈更換為 LED 節能環保照明燈具。晴天充分利用自然光照，減少不必要照明。



合理用電

嚴格遵守安全用電規則，嚴禁私拉亂接電源、違章違規使用電器及電源線路超負荷使用。減少辦公電子和電器設備待機時間，長時間不使用必須關閉電源。



能源利用狀況審計

邀請第三方商能源審計單位對總部的能源設備利用狀況進行全面排查，持續進行設備改造，不斷降低設備能耗。2019 年，我行被評為北京市西城區能源利用狀況“優秀”企業。



開展綠色公益，提升公眾環保意識

組織多樣化的環保志願活動，開展垃圾分類、植樹造林、綠色騎行等環保活動，將綠色環保理念帶入社區，為綠色環境、生態環保做出貢獻。



>>> 濟南分行健步走活動



>>> 昆明分行植樹活動



>>> 南京分行綠色騎行、垃圾分類活動





附錄  
·  
報告說明  
·  
責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管  
治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

第三方鑒證報告

讀者反饋表

## 附錄 1 報告說明

### 報告範圍

**組織範圍：**本報告覆蓋中國光大銀行總部及轄內機構。

**時間範圍：**2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日（部分內容超出上述時間範圍）。

**發佈周期：**本報告為年度報告。

**机构名称：**在本報告中，“中國光大銀行”“本行”“我行”“光大銀行”均指代中國光大銀行股份有限公司，“光大集團”“集團”指代中國光大集團股份公司。

### 報告編制依據

原中國銀行監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》（2007）

中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》（2009）

中國證券監督管理委員會《上市公司治理準則》（2018）

上海證券交易所《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第 2 號——年度報告的內容與格式》（2017），《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》（2008）

香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》（2017）

中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南（CASS-CSR4.0）》

全球報告倡議組織（GRI）可持續發展報告標準（2016）

### 報告數據說明

報告中的財務數據均來自 2019 年度財務報告，其他數據以 2019 年度為主，部分包括以前年度數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

### 第三方商鑒證

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告提請安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具第三方商鑒證報告。

### 聯繫方式

中國光大銀行股份有限公司辦公室

地址：北京市西城區太平橋大街 25 號中國光大中心

郵編：100033

總機：86-10-63636363

傳真：86-10-63639066、63639088

## 附錄 2 責任榮譽



2019 年 1 月 9 日，2019 可持續發展金融峰會暨《財經》長青獎典禮在北京舉行，我行獲“年度最佳企業文化傳播”獎。

2019 年 1 月 9 日，央廣網財經年會暨首屆“最值得投資者信任的上市公司”評選活動在京舉行，我行獲“最值得投資者信任的上市公司”卓越獎。

2019 年 1 月 12 日，第十四屆中國上市公司董事會“金圓桌獎”頒獎典禮在北京舉行，我行獲“董事會治理特別貢獻獎”。

2019 年 1 月 31 日，今日頭條發佈 2018 金融風雲榜評選結果，我行被評為“年度最具社會責任商業銀行”。

2019 年 1 月，第八屆中國公益節在北京舉行，憑著“母親水窖公益項目”，我行獲年度“責任品牌獎”。

2019 年 4 月，我行獲得由巨量引擎、今日頭條頒發的年度“品牌傳播創新銀行”獎，信用卡中心獲年度“最懂用戶信用卡品牌”獎。

2019 年 5 月 10 日，由每日經濟新聞、清華大學經濟管理學院主辦的 2019 中國上市公司品牌價值榜發佈會在清華大學舉辦，我行上榜“2019 中國上市公司品牌價值榜”總榜 TOP100。

2019 年 7 月 12 日，由前程無憂主辦的 2019 大學生喜愛僱主頒獎典禮在上海舉行，我行獲“2019 中國大學生喜愛僱主”獎。

2019 年 7 月 17 日，在中國銀行業協會《2018 年中國銀行業社會責任報告》發佈暨社會責任百佳表彰大會上，我行“‘購精彩’推進電商扶貧 助力脫貧攻堅見實效”案例獲“2018 年中國銀行業社會責任百家評估最佳社會責任實踐案例獎”。

2019 年 10 月，在 2019 年度中國網金融扶貧先鋒榜評選中，我行憑藉購精彩電商平台獲“金融扶貧先鋒機構獎”。

2019 年 11 月 15 日，中國經濟網在京舉辦“2019 中國金融服務與創新論壇”，我行入圍“2019 金融服務百強”和“2019 金融創新百強”名單。

2019 年 11 月 19 日，由南方財經全媒體集團指導、《21 世紀經濟報導》主辦的“第十四屆 21 世紀亞洲金融年會”在北京舉行，我行獲“2019 年度信用卡銀行”獎和“大數據風控 AI 創新獎”。



附錄

報告說明

責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

第三方鑒證報告

讀者反饋表



2019年11月22日，由《每日經濟新聞》主辦的“2019中國金融發展論壇暨2019中國金鼎獎頒獎典禮”在北京舉行，我行獲“年度卓越財富管理銀行獎”。

2019年11月28日，新浪財經授予光大理財2019中國企業ESG“金貴獎”——責任投資最佳資產管理機構獎。

2019年11月29日，由主流財經媒體《經濟觀察報》聯合《現代廣告》雜誌發起並主辦的“觀察家金融峰會暨中國卓越品牌力金融企業盛典”在北京舉行，我行被評為“年度卓越品牌傳播銀行”。

2019年12月1日，由新華社瞭望智庫、財經國家周刊主辦的第四屆中國新金融高峰論壇在北京舉行，光大雲繳費獲“‘十三五’數字普惠金融示範案例”獎。

2019年12月12日，由金融時報主辦的“2019中國金融機構金牌榜·金龍獎”評選結果在北京揭曉，我行獲“年度最具競爭力銀行”和“年度最佳普惠金融服務銀行”兩項榮譽。

2019年12月18日，由和訊網發起主辦的“第十七屆中國財經風雲榜”評選結果揭曉，我行獲“2019年度品牌影響力銀行”“2019年度金融科技創新銀行”兩項榮譽。

2019年12月，在中華工商時報舉辦的“制度中國：新中國、新時代、新民企——2019民營經濟年會”暨“創新中國最具成長性企業”評選中，我行被評為“2019年度最具成長力企業”。

2019年，我行聚焦“價值創造”，打造行業名星網點，南寧分行營業部和貴陽分行營業部被中國銀行業協會授予“2019年銀行業文明規範服務百佳示範單位”稱號，另有包括北京海澱支行在內的46家單位獲評五星網點稱號。

## 附錄 3 關鍵績效表

### 經濟績效

指標	單位	2019年	2018年	2017年
資產總額	百萬元	4,733,431	4,357,332	4,088,243
營業收入	百萬元	132,812	110,244	91,850
淨利潤	百萬元	37,441	33,721	31,611
歸屬於本行股東的淨利潤	百萬元	37,354	33,659	31,545
城鎮化建設貸款餘額 <sup>1</sup>	億元	1,532	1,632.24	/
小微企業貸款餘額	億元	5,004.82	4,521.33	4,002.78
涉農貸款餘額	億元	3,416.05	3,102.89	2,971.55
綠色信貸餘額	億元	906.99	784	749

### 社會績效

#### 僱傭

指標名稱	指標單位	2019年	2018年	2017年
員工總數	人	45,618	44,982	44,066
女員工人數	人	25,332	24,874	24,374
男員工人數	人	20,286	20,108	19,692
男女員工比例	/	0.8	0.8	0.8
新進員工數量	人	3,767	4,538	4,414
少數民族員工人數	人	1,344	1,306	1,244

1: 因國家對房地產行業的管控，我行城鎮化建設貸款餘額、新增投放較去年同期均有下降。



附錄

報告說明

責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管  
治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

第三方鑒證報告

讀者反饋表

指標名稱	指標單位	2019 年	2018 年	2017 年
境內總分行外籍員工人數	人	9	5	8
殘疾人員工比例	%	0.04%	0.04%	0.04%
殘疾人員工數量	個	19	16	18
總行本部員工人數	人	6,827	6,801	6,435
<b>按管理層級劃分的員工人數</b>				
公司高管人數	人	386	344	351
中層幹部人數	人	4,489	4,441	4,284
基層員工人數	人	40,743	40,197	39,431
<b>按學歷劃分的員工人數</b>				
碩士研究生及以上學歷	人	6,742	6,407	6,017
大學本科學歷	人	32,459	31,527	30,555
大專及以下學歷	人	6,417	7,048	7,494
<b>按年齡劃分的員工人數</b>				
≥ 40 歲	人	7,825	7,391	7,019
≤ 29 歲	人	17,227	19,061	20,230
30 歲 ~39 歲	人	20,566	18,530	16,817
<b>按年齡劃分的合同制員工流失率</b>				
員工流失率	%	4.65	5.86	4.74
≥ 40 歲	%	1.73	1.95	2.79
≤ 29 歲	%	5.52	7.72	4.87
30 歲 ~39 歲	%	5.01	5.88	5.39

### 員工權益

指標名稱	指標單位	2019 年	2018 年	2017 年
勞動合同簽訂率	%	100	100	100
社會保險覆蓋率	%	100	100	100

### 培訓與發展

指標名稱	指標單位	2019 年	2018 年	2017 年
員工培訓項目數量	期	7,099	7,051	5,996
員工培訓人次	人次	414,042	453,201	342,379
高管人員培訓人次	人次	1,986	2,740	/
中層人員培訓人次	人次	49,765	49,531	/
普通員工培訓人次	人次	362,291	400,930	/

### 員工關愛

指標名稱	指標單位	2019 年	2018 年	2017 年
總行陽光關愛基金總收入	萬元	776.54	421.41	30.48
總行陽光關愛基金幫扶支出	萬元	314.42	272.34	5.5
總行陽光關愛基金幫扶補助人次	人次	273	270	/

### 反腐敗

指標	單位	2019 年	2018 年	2017 年
建立領導幹部廉政檔案	份	7,576	7,398	/

### 產品和服務

指標	單位	2019 年	2018 年	2017 年
科技創新實驗室孵化創新項目 (信息科技部)	個	8	11	5
全行辦理對公開戶業務	筆	181,868	147,910	82,233
全行共評出一級服務能手	人	147	139	89
全行共評出二級服務能手	人	789	591	341



附錄

報告說明

責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管  
治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

第三方鑒證報告

讀者反饋表

普及金融知識： 金融知識普及及宣傳教育活動	個	1,436	1,504	/
累計參與網點數： 開展集中宣教次數	萬次	2.2	1.24	/
社區銀行數量	個	578	596	619
私人銀行客戶量	戶	32,207	27,954	24,666
受理客戶投訴	件	5,613	13,550	/
客戶投訴辦結率	%	100	100	/
客戶投訴滿意率	%	99.88	99.8	/
手機銀行客戶數	萬戶	3,736	3,205	/

### 供應鏈管理

指標	單位	2019 年	2018 年	2017 年
供應商審查覆蓋率	%	100	100	100

### 社區投資

指標	單位	2019 年	2018 年	2017 年
公益捐贈額	萬元	1,951	1,213	803
員工志願小時數	小時	3,783	3,162	/

## 環境績效

### 排放物

指標	單位	2019 年	2018 年	2017 年
二氧化硫排放量	噸	0.01	0.01	0.01
氮氧化物排放量	噸	0.44	0.55	0.57

指標	單位	2019 年	2018 年	2017 年
溫室氣體排放總量 (範疇一和範疇二)	噸	68,891.66	71,661.43	63,846.54
人均溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二)	噸 / 人	3.57	3.81	3.32
每平方米樓面面積溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二)	噸 / 平方米	0.10	0.11	0.10
直接排放 (範疇一)	噸	5,022.59	5,470.77	6,201.08
公車耗油	/	1,355.70	1,515.66	1,510.60
設施用柴油	/	1,299.80	1,652.77	1,913.71
天然氣	/	2,367.10	2,302.34	2,776.78
間接排放 (範疇二)	噸	63,869.07	66,190.66	57,645.46
外購電力	/	63,869.07	66,190.66	57,645.46
有害廢棄物總量	噸	248.41	194.63	105.50
人均有害廢棄物總量	噸 / 人	0.01	0.01	0.0055
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量	噸 / 平方米	0.0004	0.0003	0.0002
無害廢棄物總量	噸	1,753.02	2,010.20	1,631.81
人均無害廢棄物總量	噸 / 人	0.09	0.11	0.08
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量	噸 / 平方米	0.003	0.003	0.0026

注：

- 由於機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
- 二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。
- 氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。
- 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015中國區域電網基準線排放因數》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算。其中，由於西藏電網無基準線排放因數，且拉薩分行外購電力數據影響微小，重要性較低，故拉薩分行外購電力未列入溫室氣體排放量統計範圍。
- 公務車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
- 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。
- 本行營運涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池和辦公列印設備廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶。
- 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾、廢棄硬盤和廢舊電腦，其中廈門分行、濟南分行、大連分行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依照國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污係數手冊》進行了估算。



資源消耗

指標	單位	2019 年	2018 年	2017 年
能源消耗總量	兆瓦時	110,833.10	117,507.34	107,350.76
人均能源消耗總量	兆瓦時 / 人	5.75	6.25	5.58
每平方米樓面面積的能源消耗量	兆瓦時 / 平方米	0.16	0.18	0.17
直接能源消耗	兆瓦時	22,007.78	24,244.60	27,646.53
公車耗油	/	5,411.51	6,184.17	6,167.35
設施用柴油	/	4,886.08	6,285.94	7,278.36
天然氣	/	11,710.18	11,774.49	14,200.83
間接能源消耗	兆瓦時	88,825.33	93,262.74	79,704.23
外購電力	/	88,825.33	93,262.74	79,704.23
總行外購電力消耗量	兆瓦時	33,214.41	31,731.055	30,261.56
日常用水消耗量	噸	516,587.02	501,748.50	637,348.18
總行日常用水消耗量	噸	103,852	102,405	92,027
人均日常用水消耗量	噸	26.79	26.70	33.11
每平方米樓面面積的日常用水消耗量	噸 / 平方米	0.76	0.75	1.01
複印紙消耗總量	噸	480.3	701.98	/

注：

1. 能源消耗量數據是根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》中提供的有關換算因數進行計算，包含外購電力、天然氣、設施用柴油和公車耗油。
2. 本行總行外購電力消耗量包括光大中心、上地辦公區、陶然亭辦公區、光大大廈辦公區和石景山辦公區的耗電量。
3. 日常用水包括自來水和中水，其中烏魯木齊分行的日常用水為辦公區物業控制，水費包含在物業費中，用水量尚不能單獨計量，我們依據建設部發佈的國家標準《城市居民生活用水量標準》（GB/T50331-2002）進行了估算。
4. 本行總行日常用水消耗量包括光大中心、上地辦公區、陶然亭辦公區和石景山辦公區的耗水量。

## 附錄 4 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

本表採用香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》進行對標

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P84-P86
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	P94-P95
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體排放總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P94-P95
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P95
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P95
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	P84-P86
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	P84-P86
<b>層面 A2：資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	P84-P86
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）總耗量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P96
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P96
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用收益計劃及所得成果	P86
關鍵績效指標 A2.4	描述求取使用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	P85
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	P84-P86
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的活動	P84-P86
<b>層面 B1：僱傭</b>		
一般披露	(a) 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的有關法律及規例的資料	P54-P55
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P91-P92
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P91-P92
<b>層面 B2：健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P59
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	計劃未來採納
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	計劃未來採納
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	P59



附录

报告说明

责任荣誉

关键绩效表  
(含 ESG 数据)

香港联合交易所  
《环境、社会及管  
治报告指引》索引

全球报告倡议组织  
GRI Standards 索引

第三方鉴证报告

读者反馈表



附錄

報告說明

責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

第三方鉴证报告

讀者反饋表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	報告位置
<b>層面 B3: 發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	P55-P58
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	P93
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	計劃未來採納
<b>層面 B4: 勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P54
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P54
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
<b>層面 B5: 供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	P73
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	計劃未來採納
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例、向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	P73
<b>層面 B6: 產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P44-P45
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P45
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P73
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	P45
<b>層面 B7: 反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	P72-P73
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並以審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	計劃未來採納
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	P72-P73
<b>層面 B8: 社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	P60-P61
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	P60-P61
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	P60-P61

## 附錄 5 全球報告倡議組織 GRI Standards 索引

GRI 指標	相關解釋	相關章節
<b>GRI 102 一般披露</b>		
G102-1	組織名稱	P8
G102-2	活動、品牌、產品和服務	P8
G102-3	總部位置	P8
G102-4	經營位置	P30
G102-5	所有權與法律形式	P8
G102-6	服務的市場	P8
G102-7	組織規模	P8
G102-8	關於員工和其他工作者的信息	P91-P93
G102-9	供應鏈	P73、P94
G102-10	組織及其供應鏈的重大變化	P30
G102-11	預警原則或方針	P82-P87、P94-P95
G102-12	外部倡議	P88
G102-13	協會的成員資格	P89-P90
<b>戰略</b>		
G102-14	高級決策者的聲明	P4-P5
G102-15	關鍵影響、風險和機遇	P4-P5
<b>道德和誠信</b>		
G102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	P8, P45
G102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	P72-P73
<b>管治</b>		
G102-18	管治架構	P68-P70、P75
G102-19	授權	P75
G102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	P75
G102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	P76
G102-22	最高管治機構及其委員會的組成	P68-P70、P75
G102-23	最高管治機構主席	P68-P70、P75
G102-24	最高管治機構的提名和甄選	P68-P70、P75
G102-25	利益衝突	P76
G102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	P68-P70、P75
G102-27	最高管治機構的集體認識	P68-P70、P75
G102-28	最高管治機構的績效評估	P77
G102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	P76-P77
G102-30	風險管理流程的效果	P76-P77
G102-31	經濟、環境和社會議題的評審	P76-P77



附錄

報告說明

責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管  
治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

第三方鉴证报告

讀者反饋表

GRI 指標	相關解釋	相關章節
G102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	P68-P70、P75
G102-33	重要關切問題的溝通	P76-P77
G102-34	重要關切問題的性質和總數	P76-P77
G102-35	報酬政策	P54
G102-36	決定報酬的過程	未涉及
G102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	未涉及
G102-38	年度總薪酬比率	未涉及
G102-39	年度總薪酬增幅比率	未涉及
<b>利益相關方參與</b>		
G102-40	利益相關方群體列表	P76-P77
G102-41	集體談判協定	未涉及
G102-42	利益相關方的識別和遴選	P76-P77
G102-43	利益相關方參與方針	P76-P77
G102-44	提出的主要議題和關切問題	P76-P77
<b>報告實踐</b>		
G102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	P88
G102-46	界定報告內容和議題邊界	P88
G102-47	實質性議題列表	P76-P77
G102-48	信息重述	P88
G102-49	報告變化	P88
G102-50	報告期	P88
G102-51	最近報告日期	P88
G102-52	報告周期	P88
G102-53	有關本報告問題的連絡人信息	P88
G102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	P88
G102-55	GRI 內容索引	P99-P103
G102-56	外部鑒證	P104
<b>GRI 103 管理方法</b>		
G103-1	對實質性議題及其邊界的說明	P76-P77
G103-2	管理方法及其組成部分	未涉及
G103-3	管理方法的評估	未涉及
<b>GRI 201 經濟效益</b>		
G201-1	直接產生和分配的經濟價值	P91
G201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P82-P83
G201-3	義務性固定福利和其他退休計劃	P59
G201-4	政府給予的財政補貼	未涉及

GRI 指標	相關解釋	相關章節
<b>GRI 202 市場表現</b>		
G202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	未涉及
G202-2	從當地社區僱傭高管的比例	未涉及
<b>GRI 203 間接經濟影響</b>		
G203-1	基礎設施投資和支持性服務	P14-P28
G203-2	重大間接經濟影響	P14-P19
<b>GRI 204 採購實踐</b>		
G204-1	向當地供應商採購支出的比例	P73
<b>GRI 205 反腐敗</b>		
G205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	未涉及
G205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P72-P73
G205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	P72-P73
<b>GRI 206 不當競爭行為</b>		
G206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	未涉及
<b>GRI301 物料</b>		
G301-1	所用物料的重量和體積	P96
G301-2	所使用的回收進料	未涉及
G301-3	回收產品及包裝材料	未涉及
<b>GRI 302 能源</b>		
G302-1	組織內部的能源消耗量	P96
G302-2	組織外部的能源消耗量	P96
G302-3	能源強度	P96
G302-4	減少能源消耗量	P96
G302-5	降低產品和服務的能源需求	P86
<b>GRI 303 水資源與污水</b>		
G303-1	組織與水（作為公共資源）的互相影響	未涉及
G303-2	管理與排水相關的影響	未涉及
G303-3	取水	未涉及
<b>GRI 305 排放</b>		
G305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	P95
G305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	P95
G305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	未涉及
G305-4	溫室氣體排放強度	P95
G305-5	溫室氣體減排量	P95
G305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	未涉及
G305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	P94、P95



附錄

報告說明

責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

第三方鉴证报告

讀者反饋表

GRI 指標	相關解釋	相關章節
<b>GRI 306 污水和廢棄物</b>		
G306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	未涉及
G306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	P95
G306-3	重大洩露	未涉及
G306-4	危險廢物運輸	未涉及
G306-5	受排水和 / 或徑流影響的水體	未涉及
<b>GRI 307 環境合規</b>		
G307-1	違反環境法律法規	未涉及
<b>GRI 308 供應商環境評估</b>		
G308-1	使用環境標準篩選的新供應商	P73
G308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	P94
<b>GRI 401 僱傭</b>		
G401-1	新進員工和員工流動率	P91
G401-2	提供給全職員工（不包括臨時工或兼職員工）的福利	P54-P59
G401-3	育兒假	未涉及
<b>GRI 402 勞資關係</b>		
G402-1	有關營運變更的最短通知期	未涉及
<b>GRI 403 職業健康與安全</b>		
G403-1	職業健康安全管理体系	未涉及
G403-2	危險識別、風險評估和事件調查	未涉及
G403-3	職業健康服務	未涉及
G403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	未涉及
<b>GRI 404 培訓與教育</b>		
G404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	未涉及
G404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	P56-P58
G404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	未涉及
<b>GRI 405 多元化與平等機會</b>		
G405-1	管治機構與員工的多元化	P54-P55、P91-P92
G405-2	男女基本工資和報酬的比例	未涉及
<b>GRI 406 反歧視</b>		
G406-1	歧視事件及採取的糾正行動	P54
<b>結社自由与集体谈判</b>		
G407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的營運點和供應商	未涉及
<b>GRI 408 童工</b>		
G408-1	具有重大童工事件風險的 Y 營運點和供應商	P54

GRI 指標	相關解釋	相關章節
<b>GRI 409 強迫或強制勞動</b>		
G409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應商	P54
<b>GRI 410 安保實踐</b>		
G410-1	接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	未涉及
<b>GRI 411 原住民權利</b>		
G411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	未涉及
<b>GRI 412 人權評估</b>		
G412-1	接受人權審查或影響評估的營運點	未涉及
G412-2	人權政策或程序方面的員工培訓	未涉及
G412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協定和合約	未涉及
<b>GRI 413 當地社區</b>		
G413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	P46-P53
G413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運點	未涉及
<b>GRI 414 供應商社會評估</b>		
G414-1	使用社會標準篩選的新供應商	P73
G414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	P94
<b>GRI 415 公共政策</b>		
G415-1	政治捐贈	未涉及
<b>GRI 416 客戶健康與安全</b>		
G416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	P45
G416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	未涉及
<b>GRI 417 營銷與標識</b>		
G417-1	對產品和服務信息與標識的要求	未涉及
G417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	未涉及
G417-3	涉及市場營銷的違規事件	未涉及
<b>GRI 418 客戶隱私</b>		
G418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	P45
<b>GRI 419 社會經濟合規</b>		
G419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	P74



附錄

報告說明

責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管  
治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

•  
第三方鑒證報告

讀者反饋表

## 附錄 6 第三方商鑒證報告



Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 16, Ernst & Young Tower  
Oriental Plaza  
No. 1 East Chang An Avenue  
Dong Cheng District  
Beijing, China 100738

安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)  
中國北京市東城區東長安街1號  
東方廣場安永大樓16層  
郵政編碼: 100738

Tel 電話: +86 10 5815 3000  
Fax 傳真: +86 10 8518 8298  
ey.com

### 社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明(2020)專字第 60770055\_A01 號  
中國光大銀行股份有限公司

致中國光大銀行股份有限公司董事會:

我們接受中國光大銀行股份有限公司(以下簡稱“光大銀行”)董事會聘用,對光大銀行編制的2019年社會責任報告(以下簡稱“社會責任報告”)中選定的2019年績效資訊發表有限保證鑒證意見。

#### 一、董事會的責任

光大銀行的董事會對績效資訊按照社會責任報告中的報告編制依據進行編制和列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效資訊相關的內部控制,選用報告編制依據的恰當性,並作出合理估計。

#### 二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作,對選定的社會責任報告中披露的績效資訊出具鑒證結論。根據我們與光大銀行達成的業務約定條款,本報告僅為光大銀行董事會出具,而無其他目的。我們不會對除光大銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂):歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的績效資訊實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範、計畫並實施鑒證工作以做出是否存在任何重大事項使我們確信選定的光大銀行社會責任報告中的2019年績效資訊,在所有重大方面沒有按照報告編制依據要求編制的有限保證結論。

#### 三、工作範圍、工作方法和局限性

本報告就以下選定的2019年光大銀行社會責任報告績效資訊實施了鑒證工作程式:

- 城鎮化建設貸款餘額(億元)
- 小微企業貸款餘額(億元)
- 涉農貸款餘額(億元)
- 綠色信貸餘額(億元)
- 員工總數(人)
- 女員工人數(人)
- 員工培訓項目數量(期)
- 客戶投訴辦結率(%)
- 雲繳費服務項目總數(項)

1



### 社會責任報告獨立鑒證報告(續)

安永華明(2020)專字第 60770055\_A01 號  
中國光大銀行股份有限公司

- 公益捐贈額(萬元)
- 總行外購電力消耗量(兆瓦時)
- 總行日常用水消耗量(噸)
- 分支機構(家)

在我們的工作範圍內,我們僅在光大銀行總行、北京分行層面開展工作,工作內容包括:

- 1) 對光大銀行參與提供社會責任報告中所選定的績效資訊的相關部門進行訪談;
- 2) 實施分析程式;
- 3) 對選定的社會責任報告中績效資訊實施抽樣檢查;
- 4) 重新計算;
- 5) 我們認為必要的其他程式。

作為有限保證服務,我們的證據收集程式較合理保證有限,因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程式基於鑒證人員的判斷,包括對所選定的績效資訊與報告編制依據有重大不符風險的評估。

我們的鑒證工作僅限於選定的社會責任報告中所載2019年績效資訊,社會責任報告中所披露的其他資料、2018年及以前年度資料均不在我們工作範圍內。此外,我們工作的目的不是就光大銀行內部控制的有效性發表意見。

#### 四、結論

基於我們實施的有限保證工作,我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的2019年績效資訊的編制,在所有重大方面未能符合列式於報告中的報告編制依據。

2



附錄

報告說明

責任榮譽

關鍵績效表  
(含 ESG 數據)

香港聯合交易所  
《環境、社會及管  
治報告指引》索引

全球報告倡議組織  
GRI Standards 索引

第三方鑒證報告

讀者反饋表



## 社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2020）專字第 60770055\_A01 號  
中國光大銀行股份有限公司

### 五、我們的獨立性、品質控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京  
2020 年 3 月 27 日



## 附錄 7 讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您在百忙之中閱讀《中國光大銀行 2019 年社會責任報告》。為了更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，同時促進我行持續改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力，我們殷切地期望您能夠對我們的報告提出寶貴意見，通過掃描二維碼或以下方式反饋給我們：

地址：北京市西城區太平橋大街 25 號中國光大中心

郵編：100033

電話：86-10-6363 6363

謝謝！

中國光大銀行  
2020 年 3 月

1. 您對本報告的總體評價是：

很好 較好 一般

2. 您對中國光大銀行在創造經濟價值領域的評價是：

很好 較好 一般

3. 您對中國光大銀行在創造社會價值領域的評價是：

很好 較好 一般

4. 您對中國光大銀行在創造治理價值領域的評價是：

很好 較好 一般

5. 您對中國光大銀行在創造環境價值領域的評價是：

很好 較好 一般

6. 您對中國光大銀行履行社會責任的其他建議？

衷心感謝您對中國光大銀行的支持和幫助。



 **中國光大銀行**  
共享陽光 · 創新生活

封面拍攝於雲南省西盟佤族自治縣馬散村小學。西盟縣馬散村位於雲南省西南部高原邊遠山區，與緬甸佤邦接壤，系直過民族，是《阿瓦人民唱新歌》的誕生地，生產力水平低，貧困人口眾多。光大銀行昆明分行秉持扶貧扶智扶未來的理念，多年來持續投入幫扶資金和物資，助力當地脫貧攻堅。與此同時，更在教育扶貧上創新方式，持續開展“大手牽小手，走出深山看世界”等系列活動，致力阻斷貧困代際傳遞。

 **中国光大银行**  
共享阳光 · 创新生活

中國光大銀行股份有限公司  
地址：北京市西城區太平橋大街25號中國光大中心  
郵編：100033  
總機：86-10-6363 6363



光大銀行官方訂閱號



光大銀行官方服務號