

中国民生银行股份有限公司

2024 半年度

可持续发展（ESG）专题报告

目录

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	7
环境篇	12
三、 ESG 风险管理	12
四、 倡导可持续发展	17
五、 应对气候变化	20
社会篇	23
六、 金融服务可及性	23
七、 金融消费者保护	28
八、 隐私保护与数据安全	35
九、 人才助力发展	41
十、 社会责任治理	48

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 2023 年年度报告》“企业治理”章节、《中国民生银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告》《中国民生银行股份有限公司 2023 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 2023 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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。

报告发布形式

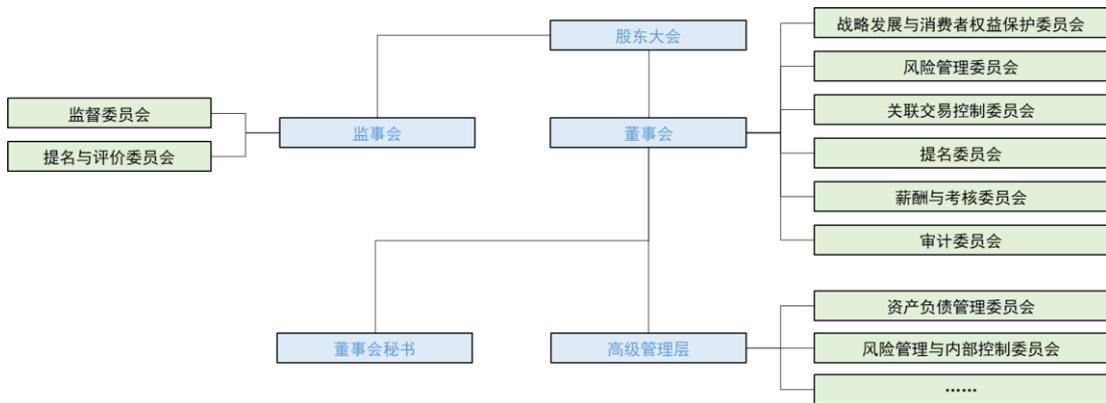
本报告以网络在线版形式发布，可在本行官方网站（www.cmbc.com.cn）查阅。

治理篇

一、公司治理与 ESG 管治

公司治理

本行立足自身实际，不断健全公司治理体系，深入推进党的领导与公司治理有机融合，股东大会、董事会、监事会和高级管理层“各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡”，公司治理科学性、有效性进一步加强。



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。

董事会成员专业性。本行执行董事长期从事银行经营管理工作，均具有丰富的专业经验；本行非执行董事均来自大型知名企业并担任重要职务，具有丰富的管理、金融和财务领域的经验；独立非执行董事分别为经济、金融、财务、法律等方面的知名专家，其中 1 名来自香港，熟悉国际财务报告准则和香港资本市场规则，具有丰富的银行管理经验。本行独立非执行董事人数在董事会成员总数中占比超过 1/3，符合有关监管要求。

董事会成员多元化。董事会成员多元化有利于提升本行的运营质量，本行制定了《董事会成员多元化政策》，确定本行在设定董事会成员构成时，应从多个方面考虑董事会成员多元化情况，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能、知识及服务任期，最终将按人选的价值及可为董事会提供的贡献作出决定。提名委员会负责监督《董事会成员多元化政策》的执行，并考虑董事会成员多元化的要求，每年分析评价董事会的架构、人数及成员多元化，并向董事会提出建议以执行本行的企业战略。董事会已检视本行多元化政策的实施情况及有效性，董事会成员中现已包含 1 名女性董事。

可持续发展履职评价

本行不断完善以日常履职监督为基础、年度履职评价为主线的履职监督评价体系，健全薪酬延期支付和追索扣回机制，逐步建立起风险与收益兼顾、长期与短期并重、体现可持续发展原则的激励约束机制，促使各公司治理主体依法依规行使权利、担当责任。

绩效薪酬延期支付及追索扣回机制。为健全绩效薪酬激励约束机制，充分发挥绩效薪酬在公司治理和风险管控中的引导作用，平衡当期与长期、收益与风险，防范激进经营行为和违法违规行为，本行对高级管理人员、关键岗位及对风险有重要影响岗位人员建立绩效薪酬延期支付及追索扣回机制。如出现违法违规违纪、超常风险暴露、重大风险事件等情形，按照制度要求追索扣回相应责任人的绩效薪酬。

薪酬与可持续发展挂钩。根据内部管理机制，本行员工年度薪酬总额综合考虑员工总量、结构、青年员工成长、战略业务领域人才引进与培养、风险控制和经营成果等因素确定。同时，员工绩效薪酬挂钩机构（部门）和个人的综合绩效完成情况，在考核指标方面设置可持续发展、客户基础、风险控制、经济效益和社会责任等关键绩效指标，体现薪酬与经营绩效、风险防范和社会责任的关联。

ESG 管治架构

本行董事会高度关注 ESG 工作，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，审阅 ESG 管理目标进度，并依法依规开展信息披露，持续提升 ESG 披露质量。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，负责审议经济、环境和社会公益事业等方面履行社会责任的相关事项，向董事会提出建议，并关注政策和规划的执行情况，协助董事会督导经营层开展 ESG 相关工作。

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。

¹ 更多 ESG 工作机制详见 [《中国民生银行股份有限公司 2023 年度环境、社会及管治报告》](#) ESG 管治章节。

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推进 ESG 工作。

二、合规护航发展

强化合规管理

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

完善内控合规体系建设。本行搭建以《中国民生银行合规管理办法》为基本制度，由合规管理部门制度与各职能部门制度共同组成的合规管理制度体系，包括《中国民生银行制度管理基本规定》《中国民生银行内控合规检查管理办法》《中国民生银行从业人员行为守则（修订）》《中国民生银行员工行为禁止规定》等制度。

加强合规管理机制。本行强化事前、事中、事后合规管理机制建设。事前加强监管动态研究、外规内化、合规审查，并全面强化从业人员行为管理机制，事中加强案件风险管控、规范检查整改标准，事后建立风险合规责任认定工作机制，持续提升合规管理有效性。

加强合规意识能力建设。本行着力重塑合规文化、加大查改力度、明确考核导向、紧抓操作风险、管控关联交易、强化反洗钱管理、升级合规科技，夯实“立体式案防体系”和“从业人员网格化管理体系”，提升内控管理水平和案防能力。

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。

管治架构。本行成立了中国民生银行问责委员会，董事长任委员会主席，行长、副行长及部分高级管理人员任委员会副主席，分行、信用卡中心及大部分二级分行均成立了本级问责委员会，各级问责委员会为本级问责工作的决策与管理机构，按照权限和规定对员工违规违纪违法行为进行研究和严肃处理。

制度规范。本行制定从业人员行为守则、管理办法及细则，制定《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，严格监督并赋能全体员工遵守道德准则。制定《中国民生银行高级管理人员履职问责制度》，要求所有管理者以身作则，激发全员践行“行稳致远”的价值观。

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。本行完善并印发《中国民生银行员工行为禁止规定》，要求总行及境内外分支机构的全部正式员工、派遣制人员共同遵守，加强人力资源行为管理。

能力建设。本行深入推进合规宣导与反腐倡廉培训工作，每年对全体员工（包括兼职）及合约工制订常态化培训计划。在合规培训方面，本行以线上线下结合的方式，对新入职员工进行入职合规培训，同时各业务线结合最新的法律法规、监管动态、公司制度及业务实际需求，对全体员工及劳务派遣至公司的其他人员等进行专项合规培训。在反腐倡廉方面，本行持续加强清廉金融文化建设，开展违规违纪违法典型案例宣讲，将国家法律法规、党规党纪、公司规章制度和员工违反道德标准的典型案例作为培训内容，以各种宣传教育形式开展员工道德行为警示教育工作。

道德标准定期审计

制度定期审阅修订。本行按照“三年一覆盖”原则对所有经营机构开展全面内部控制审计，重点关注道德标准内部制度、员工道德风险、廉洁从业等，对各类业务、全体人员进行全方位监督。报告期内，为确保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，对《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》《中国民生银行员工行为禁止规定》等道德标准内部政策进行重检，并于6月正式印发新版《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，在办法中明确了行贿受贿、职务侵占等反贿赂与反贪污相关规定，新增了十余条涉及贿赂和腐败方面的严重违规违纪问责条款，已获职工代表大会审议通过。

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、全体人员进行全方位检查，防范合规及道德相关风险。报告期内，本行开展领导干部任期审计和离任审计、强化问题资产责任认定、加快数字化转型等举措，更好地推行廉洁治行，防范相关风险。

反贿赂与反贪污政策

严守制度规范。本行依据国家法律法规及监管有关规定的变化情况，及时检视《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）》等制度规定，明确了行贿受贿、职务侵占等反贿赂与反贪污相关规定，禁止员工索取、收受贿赂或者违反国家规定收受各种名义的回扣、手续费以及行贿或参与利益输送、内幕交易等行为，完善制度和监督约束机制，对腐败贿赂行为零容忍。

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，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。本行不断加强对全行问责管理工作的督导力度，充分发挥全行各级问责委员会的职责和作用，各级问责委员会依据《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》规定，对违规违纪行为进行严肃查处问责，对于触犯刑法的行为将依法移送公安机关处理。

举报人保护²

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

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

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”](#)。

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，进行严肃查处问责。

反洗钱管理³

优化机制建设。本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等反洗钱相关法律法规要求，制定并执行《中国民生银行洗钱与恐怖融资风险管理办法》，通过加强反洗钱内控体系建设、数智化升级反洗钱系统、夯实反洗钱工作基础、赋能一线反洗钱履职等方式，进一步完善反洗钱内控机制。

加强能力建设。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。

关联交易管理

强化分层履职。本行持续强化董事会、董事会关联委履职，建立独立董事专门会议机制；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并召开独立董事专门会议审议；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。本行搭建包括《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》《中国民生银行关联交易数据治理实施细则》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。

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 2023 年度环境、社会及管治报告》](#)。

升级改造系统。结合监管要求，本行持续推进业务系统与关联交易系统对接改造，上线合规管控功能，强化关联交易实时监测预警，实现关联交易监管系统季度报表线上自动化制表，实现关联交易系统管控，提升关联交易信息化管理水平。

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。

本行制定《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》”），明确全行绿色金融管理体系及董事会、高级管理层、相关部门和经营机构的职责分工和管理要求：

- 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。
- 成立碳达峰碳中和办公室：在执行层面成立双碳办，与民生银行绿色金融委员会合并运行，统筹全行落实碳排放、碳强度政策要求，确保相关战略举措和目标的达成。

ESG 风险管理体系

本行关注 ESG 风险管理，制定并发布《法人客户 ESG 风险管理办法》，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。

本行明确在尽职调查、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 风险管理要求，加强对拟授信、拟投资客户和项目的 ESG 风险识别，严格遵照环境社

会与治理风险评估标准及合规审查清单评估风险；对客户 ESG 风险持续跟踪监测，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、预警处置或退出措施。本行将 ESG 风险管理嵌入投融资全流程风险管理，是客户评级、信贷准入、管理和退出的重要参考，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施。

2023 年,本行启动了 ESG 风险全流程管理提升项目,优化高碳行业的差异化合规审查要点、贷前调查内容,加强环境与气候风险的数据收集、监测、分析,以“E”为切入点,建立重点行业授信客户 ESG 风险评级,优化分类管理、动态评估及名单制管理,建设重点行业 ESG 评价模型,逐步将 ESG 风险管理要求和评价结果标准化、结构化、智能化嵌入贷前、贷中及贷后信贷管理全流程,并推进 ESG 评级、分类评估逐步嵌入信贷管理系统中。

细分行业信贷政策⁴

关注可持续发展。本行围绕“总量控制、结构调整”的工作主线,统筹落实国家绿色发展与能源安全战略,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”方式适度增加对节能减碳、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”。

- 本行依据原中国银保监会《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、交通运输、农林牧渔、采矿、油气、原材料等 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

⁴ 细分行业信贷政策请详见[《中国民生银行股份有限公司 2023 年度环境、社会及管治报告》](#)及刊载于公司官网的[环境、社会及管治信息](#)。

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。本行制定《ESG 风险尽职调查及合规审查清单》，进一步完善授信尽职调查制度，在授信申报源头明确了关于 ESG 风险的授信调查要求，须在调查报告中明确潜在客户或项目的 ESG 风险情况，并按要求对应开展风险评估，如发现特定的环境、社会及管治问题，需说明其潜在影响与风险缓释措施，供授信审批部门进一步审查。本行还针对不同行业、项目类型制定 ESG 风险尽职调查细化清单，针对核电、大型水电等特殊客户制定补充清单。为确保调查情况真实，在 ESG 风险识别环节，本行将结合主管部门、征信机构、监管部门等多渠道的信息进行交叉验证与分析。本行将 ESG 风险尽职调查作为尽调环节的必要项，未执行清单的申请不予受理。同时，本行将持续提升授信尽调环节 ESG 风险评估工作的标准化、数字化，将 ESG 尽职调查深度嵌入本行信贷管理体系。

授信审查环节，估测 ESG 风险。本行制定了 ESG 合规审查文件及要点清单，明确了客户和项目涉及的环境、社会、治理三方面的合规文件清单及合规审查要点，覆盖九大高碳行业与三大关乎公众重大利益的行业，并明确要求须对客户（项目）资料的完整性、合规性和有效性进行逐一审查。

- 本行明确要求需审查授信申报机构是否提供 ESG 尽调清单；对于未达到上述要求的申请，在对公信用风险系统中录入审查意见并执行“流程退回”，要求经营机构进一步补充完善；对于 ESG 风险分类为中风险或高风险、或无法确定 ESG 风险分类的客户，要求出具 ESG 合规审查意见，包括 ESG 总体评价和客户应采取的 ESG 风险管理措施。其中，对出具负面审查意见的 ESG 中风险或高风险客户，要求不得进入授信审批流程。
- 存在以下三种情形之一的，本行将作为重点支持业务：国标行业门类为“C 制造业”行业客户的业务；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；符合《中国民生银行涉农贷款专

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。

项统计管理办法》的涉农贷款业务。

授信审批环节，评价 ESG 风险。在企业方面，对于社会和环境友好型的企业，本行利用数字化手段，通过简化流程、充分授权等方式，不断提高服务效能。对于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。

在行业方面，本行制定下发动力电池、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，鼓励各分行拓展相关业务；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。截至一季度末，本行否决“两高一剩”行业相关业务 59 笔，合计 75.94 亿元。

【案例】高碳行业尽职调查深入评估

对于高碳行业大中型客户的综合授信、项目贷款、并购贷款，本行要求做更进一步的环境评估。例如，对于电解铝及有色金属行业综合授信尽调报告，要求评价企业环境影响；对于电力、煤炭、石油炼化行业的固定资产贷款尽调报告，要求分析促进环境保护的可靠性和合理性。本行针对高碳行业特点，结合 ESG 风险评价模型，制定高碳行业的 ESG 风险尽职调查清单，覆盖火力发电、水泥制造、平板玻璃、石化+有机化工、钢铁、造纸、有色金属、无机化工、民用航空九大高碳行业与非高碳的一般性行业。

报告期内，某水泥集团向本行申请参办行银团贷款，所属行业为水泥制造，属于“两高一剩”类行业。经对该企业开展实质性审查，发现标的将在短时间内大幅扩大产能，市场消化能力有限，存在产能过剩风险，不符合本行信贷政策准入要求，因此否决了该笔授信申请。

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》《银行机构绿色金融实施情况关键评价指标（2024 版）》等监管要求，制定《法人客户环境、社会和治理风险管理办法》。根据客户的经营活

对环境、社会产生的影响，将客户的 ESG 风险等级分为十级，实施分类管理，进行动态评估与监测。ESG-A+（风险一级）至 ESG-C+（风险七级）为低风险，ESG-C（风险八级）

与 ESG-C-（风险九级）为中风险，ESG-D（风险十级）为高风险。其中，ESG 高风险类别客户特征表现为可持续发展能力极差，ESG 综合管理水平低下，且近期频发重大的 ESG 风险事件，这些事件对企业造成了重大的负面影响，已明显暴露出极高的 ESG 风险。针对此类 ESG 高风险客户，本行规定必须进行风险升级管理，其固定资产贷款等中长期授信需集中至总行进行审查审批。

四、倡导可持续发展

绿色金融发展

绿色金融品牌建设。2024 年，本行持续建设绿色金融品牌与产品体系，强化对清洁能源、绿色基础设施、绿色制造、绿色交通等领域的优先支持，推出钢铁行业金融服务方案、储能产业综合化服务方案，落地碳配额质押贷款及排污权质押贷款。

绿色产品创新。本行积极支持对环境友好的融资需求，实现绿色债券、可持续发展挂钩债券业务的突破，支持碳减排领域项目贷款融资，联合推出了“农户光伏贷”等创新产品以支持企业、农户低碳转型，并承销发行首单定向绿色碳中和保障房债券。

绿色普惠金融产品。本行持续创新碳金融服务，推出青海“碳 e 贷”业务，服务于青海省的中小微企业。该业务依托企业“碳账户”数据，结合人民银行青海省分行“青信融”平台提供的碳评价报告，向符合条件的企业提供融资。贷款条件与企业碳表现挂钩，随碳表现提升而调整。

碳交易产品创新。本行支持碳金融、环境权益产品创新，修订《中国民生银行碳排放权质押担保管理办法》，制定《中国民生银行排污权抵质押担保管理办法》，促进业务规范发展。全国碳市场正式启动上线交易以来，本行以碳交易结算服务为基础，持续加强碳金融综合服务创新：

- 持续推广与国网英大集团共同推出的面向中小微企业的“民生碳 e 贷”绿色创新产品，赋能国网供应链上的中小微企业低碳转型发展。
- 创新碳排放权质押贷款模式，通过创新性引入国家电力投资集团碳资产公司，代理本行实现对质押碳排放权的监管及处置问题，优化融资方案，有效盘活了企业碳排放配额资产。

【案例】民生银行正式推出 CCER 碳市场金融服务方案

2024 年 3 月，本行举办“绿色无限 碳索未来——中国民生银行 CCER（国家核证自愿减排量）碳市场金融服务推广会”，正式推出聚焦碳市场客户需求的 CCER 碳市场金融服务方案。该方案旨在助力市场各方参与碳市场、培育碳资产、开展碳交易、实现碳收益，提升

CCER 价值，共同培育碳市场，促进企业自愿减排，实现可持续发展。此方案是民生银行“峰和”绿色金融品牌在碳市场的延伸。未来，本行将积极践行绿色发展，履行 ESG 责任，与客户、专业机构携手，加大绿色金融供给，推动创新，共同打造绿色低碳发展生态圈，书写“绿色金融”这篇大文章。

可持续金融产品

服务农牧业金融需求。本行与龙头乳业企业合作，探索上游牧场融资新模式，满足核心企业上游奶源供应商的资金需求，持续推广“农牧贷”产品。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，截至一季度末，“棉农贷”有贷款余额客户数 1,763 户，贷款发生额 4.80 亿元，贷款余额 4.38 亿元。

研发 ESG 系列指数。本行持续丰富“民生银行 ESG 系列指数”及相关产品，创新研发“民生银行乡村振兴系列指数”。该系列指数一方面助力投资者获取全球可持续发展企业的投资收益，另一方面间接投资于更注重环境保护和社会发展的企业。“民生银行乡村振兴系列指数”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“民生银行乡村振兴主题大类资产配置指数”是全市场首条以乡村振兴为主题的资产配置型指数，涵盖股票、债券、商品三类资产，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。截至 2024 年一季度末，ESG 指数产品累计销售规模 262.5 亿元，乡村振兴指数产品累计销售规模 9.6 亿元。

参与绿色债券

绿色债券积极深化参与。本行通过产品创新积极落实金融支持科技创新、促进共同富裕、推动绿色发展等国家战略部署。截至一季度末，本行共承销发行各类创新型债务融资工具 8 只，规模达到 24 亿元，其中支持承销绿色发展类债券 4 只，规模达到 10.2 亿元，募集资金用于低碳节能等绿色项目，并帮助 3 家企业发行人以绿色、低碳、可持续方式发展。截至一季度末，本行投资绿色债券余额共计 511.93 亿元，比去年同期增长 51.97%。本行积极推动绿色债券销售业务，2024 年一季度实现绿色债券分销共计 24.50 亿元，比去年同期增长

158.17%。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

制定气候风险管理战略规划。董事会审议通过《中国民生银行绿色金融五年发展规划（2021-2025）》，在其中明确了气候风险管理六个方面的举措和目标，包括优化政策制度、加强流程管控、提升智能管理、建立 ESG 评级体系、开展气候风险压力测试、加强生态保护前瞻研究。在五年规划执行过程中，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，每年度根据国内外最新形势及国家政策导向，制定相关行业信贷政策，完善环境、气候风险管控要点。此外，本行制定 2024 年度《中国民生银行风险偏好陈述书》《中国民生银行风险管理策略》《中国民生银行绿色金融信贷政策》，明确提出积极支持绿色金融业务，提升环境、社会和治理能力，完善环境与气候风险管理。贯彻 ESG 发展理念，积极履行社会责任，围绕客户需求，为客户提供全方位、综合化的金融服务和增值服务。

明确气候风险管理要求。本行董事会风险管理委员会审议气候风险管理重要事项，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。经董事会审议，将应对气候风险变化纳入绿色金融五年规划、年度风险偏好、风险策略、信贷政策及绿色金融管理基本制度，明确气候风险管理目标、分步实施措施及有关要求。在制度层面，董事会审议通过《绿色金融管理办法》，建立健全绿色金融、环境（气候）风险管理制度，明确相应的管理流程、职责，将气候风险纳入全面风险管理体系。董事会每年在全行风险偏好中强调气候风险管理要求，并在年度策略中细化气候风险相关举措。

配备气候风险管理相应资源。本行加大绿色金融、气候风险管理人才引进与培养力度；为绿色金融、气候风险管理配备相应的财务资源，制定相关激励政策；将绿色金融、气候风险管理纳入机构综合绩效考核；建立跨部门工作机制，组织推进 ESG 风险管理提升。

关注气候风险与机遇前沿趋势。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，组织开展“绿色金融暨环境（气候）风险管理”主题培训，邀请行业专家向全体董事和高管介绍绿色金融相关趋势、政策，以及本行绿色金融发展目标、成效、重点举措及未来规划等内容。

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，定期对环境、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。

气候风险敏感性压力测试。2023 年，本行对照原中国银保监会《银行业保险业绿色金融指引》及巴塞尔委员会《气候相关金融风险有效管理和监管原则》，对气候风险管理情况开展了两次全面性自评。截至 2024 年半年末，本行已连续两年开展气候风险敏感性压力测试，探索低碳经济转型对本行资产质量及资本充足率的影响，在轻度、中度、重度三种压力情景下，风险均整体可控。

低碳运营

本行积极践行国家绿色发展战略，制定和实施相应的绿色运营制度，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。本行建立并完善多维的绿色运营服务体系，持续加强线上化、智能化生态产品模式创新，探索落地多类普惠无纸化金融产品，服务质效不断提升。企业客户信息维护等多项高频业务均可申请线上办理。

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。本行印发《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。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。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

本行持续提升线下金融服务可及性，聚焦于优化网点布局、增设社区网点、加强电子机具布设及推进村镇银行服务等关键措施，推动金融服务的全面普及和优化升级。

优化网点布局覆盖。为保障金融服务惠及更多欠发达地区，进一步扩大金融服务渠道覆盖面，本行在新布局分行的区域展开网点建设规划等相关工作，继续提升金融服务可及性。截至一季度末，本行境内分支机构网络实现了省、自治区、直辖市、计划单列市的全覆盖，包括 147 家分行级机构⁶、2,460 家支行营业网点。

完善线下服务网络。为完善线下销售网络，本行布放自助设备 4,391 台⁷，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 160 种业务功能，业务承载率达 87.2%，整体对客“一站式”解决率达 71.86%，为客户提供一站式、高效率的业务办理体验。

提升支付便利性。民生银行积极响应监管机构关于优化支付服务的工作要求，全面升级服务措施。本行所有 ATM 机都已支持境外发行的银联、VISA、MasterCard 三类主流国际银行卡的取现功能，优化外籍来华人员支付服务。此外，民生银行还新增了外籍来华人员开户预约服务，以及永久居留证的识读服务，为外籍客户打造更加便捷、高效的账户开立体验。截至一季度末，本行已累计发放 1.6 万余个零钱包，满足外籍来华人员、老年人用现需求。

社区金融服务。本行拥有境内银行规模最大、分布最广泛的社区网点，并基于社区网点提供便民、惠民、利民金融服务。秉承打通金融服务“最后一公里”的使命，社区网点已成为本行践行普惠金融，服务广大客户，尤其是服务老年群体、新市民群体的重要阵地。截至一季度末，民生银行在全国 110 余个城市设立 1,200 余家社区网点。

⁶ 含 42 家一级分行（含香港分行）、105 家二级分行（含异地支行）

⁷ 指客户自助设备，截至 2024 年 3 月 31 日上线的在行及离行 ATM、CRS、CDT、现金智能柜（自助式）、现金存取款机

金融服务渠道创新。立足现有网点布局发力生态场景建设，链接物业公司及网点周边商户，为社区居民提供消费、支付等优惠服务。报告期内，本行发挥社区支行轻型灵活性，深度融合零售商超线下渠道，探索在山姆会员店内建设特色服务点，融合消费与金融场景，为商超客群提供金融便利。

加强硬件设备布设。本行在农村地区发展合作商户，按照“协商合作、择优发展、风险可控”的原则设立惠农服务点，并布放电子机具（包括但不限于 POS 终端、智能终端、自助查询机等软硬件设备），在无网点布局的乡镇、农村地区，向客户提供助农取款、现金汇款、转账汇款、活期转定期、余额查询等基础金融服务，持续推进惠农业务。截至一季度末，本行已签约银行卡助农取款服务点 52 家，服务客户 2.5 万余户。

推动村镇银行服务乡村振兴。自 2008 年 9 月起，本行累计投入 14.27 亿元，发起设立村镇银行 29 家，持续推动村镇银行坚守本源定位，深耕县域市场，服务“三农”，服务乡村振兴，持续加强全面风险管理，不断提升管理水平和质量，取得良好社会效益和经营效益。截至一季度末，本行村镇银行总资产 437.33 亿元，各项存款总额 376.26 亿元，各项贷款余额 263.16 亿元，累计服务各类客户 60.10 万户。

线上服务更便捷

本行聚焦生态银行、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。本行与头部电商平台、跨境电商平台、供应链企业、汽车主机厂商等合作，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。本行重点围绕数字智能服务、特色和差异化服务、陪伴服务、用户体验和安全性提升等方面，创新迭代零售线上平台。针对零售客群打造标准版、小微版、私银版、长辈版、亲子版、乡村振兴版手机银行。截至一季度末，本行零售线上平台用户数 11,432.53 万户，比上年末增长 1.48%。

持续升级对公线上服务平台。本行聚焦“完善基础产品、提升服务效率、拓展生态场景”的目标，持续升级对公线上服务平台，优化高频结算场景服务，推出精细化服务，不断提升系

统兼容性、易用性。截至一季度末，对公平台用户数 371.27 万户，比上年末增长 2.55%。银企直联客户数 5,410 户，比上年末增长 4.36%。

打造更加便捷的小微金融服务平台。本行持续推进产品服务线上化、数字化，建立全渠道、全流程的数字经营体系，升级“民生小微 App3.0 + 微信小程序 + 民生小微之家微信公众号”线上渠道，提高服务质效，满足广大中小微企业“短小频急”的金融需求。截至一季度末，民生小微 App 服务用户数达到 173.80 万户。

发挥远程银行服务优势。民生银行远程银行发挥线上线下的渠道优势、智能+人工的团队优势、科技赋能+数据驱动的平台优势，聚焦重点场景，融合发展普惠金融。远程银行通过持续科技创新和数字化赋能，支持智能机具、手机银行、网上银行、H5 链接等全渠道接入，服务场景已达 80 余个，功能 160 余项，实现高频业务场景全覆盖，有效形成对网点的分流替代。

打造企业账户服务极致体验。本行持续推动企业账户产品的迭代升级，全面提升“端到端”的客户服务体验。

- 创新推出定制账号服务，允许客户选择心仪的账号，提供有温度的服务体验；
- 全面整合开户资料表单，严格遵循“一张都不能多”的原则，通过信息整合、条款优化及电子存档等一系列创新手段，实现开户打印纸质资料精简超过 90%的显著成效；
- 不断丰富“账户+产品”组合服务内容，使客户能够一键畅享开户、缴税、代发、非金权益等多项基础服务，提升对客综合服务水平。

提升数字金融产品创新及服务能力。本行将体系性、全方位的数字化转型作为布局未来的新起点，进一步优化敏捷创新机制和配套支持机制，持续提升数字金融产品创新及服务能力。

- 本行聚焦建筑、医药、汽车主机厂、电商等领域核心企业链上客户，持续打造并优化“信融 e”“票融 e”“赊销 e”等七大“民生 E 链”系列产品，提升全场景、全流程、全渠道的数字化、特色化客户服务。截至一季度末，供应链 e 系列业务余额 1,435.98 亿元，较年初增加 46.61 亿元。
- 民生“税费通”产品接入国家电网电费代扣功能，在部分地区提供主动查缴电费服务，进一步拓展服务范围，为企业提供便利。截至一季度末，税费通累计签约 24.63 万户，

累计缴纳税费金额 94.86 亿元。

- 创新推出主动授信智能决策模式的民生惠信用贷、抵押贷等线上信用产品。其中民生惠信用贷依托数据驱动，识别企业的经营状态，实施自动化决策及线上放款；民生惠抵押贷依托智能决策和线上流程，提升标准抵押业务运营效率，发挥规模效应，让服务触手可得。截至一季度末，民生惠系列产品年获新客超 5 万户，贷款余额突破 600 亿元。
- “民生 e 家”平台围绕“人力、财务、经营”三大领域，为中小微企业提供人事管理、薪税代发、财务记账、费控报销、快递物流等方面的数字化服务，打造一站式企业经营数字化服务平台。截至一季度末，“民生 e 家”价值用户突破万户。

特殊群体金融服务可及性

针对不易获得金融服务的特殊人群，按照中国人民银行印发的《移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案》以及相关标准要求，本行持续加强网点适老化、无障碍服务设施建设，打造适合不同人群使用的移动客户端，发挥社区网格化服务优势，优化面向特殊人群的金融、非金融产品及服务。

普惠金融服务。本行持续完善普惠金融体制机制，拓宽普惠金融服务广度和深度，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，本行普惠型小微企业贷款余额 6,347.4 亿元，较年初新增 224.7 亿元；普惠型小微企业贷款户数 52.29 万户，较年初增加 0.96 万户。

用心呵护新市民保障需求。为进一步提升新市民服务便利性和可得性，本行与京东健康合作，推出第二期新市民在线问诊服务，满足新市民客群就医问诊需求；与泰康保险合作，为新市民免费提供“交通工具乘客意外险”赠险服务，覆盖超 3 万新市民客户。

真切关注残障人士诉求。本行探索厅堂听障人士远程视频翻译服务，为切实解决听障人士在网点面对面沟通不畅的问题，本行试点建立“手语姐姐数智翻译平台”，通过厅堂服务 PAD 呼叫手语专业翻译，协助听障人士更好地沟通与表达金融服务需求。本行手机银行 8.0 进一步升级无障碍服务，针对视障人士在登录时无法识别图形或滑块验证导致的登录断点问题开展针对性优化，当识别开启无障碍模式后将引导通过 sim 卡方式验证支持，同时手机银行

8.0 新增了无障碍文本语音朗读功能，极大方便视障人士使用。

持续迭代适老化专属服务。本行持续加强网点适老化服务设施建设，设置专享“绿色通道”或“爱心窗口”，提供老花镜、爱心座椅等适老化装置，并针对居家不便的老人提供“远程+上门”的服务模式，提高老年客户服务体验；95568 电话及视频渠道自动识别老年人身份，实现一键直达人工服务，并通过智能路由策略为客户分配最佳匹配坐席；远程银行针对老年客户推出智能机具助手服务，由视频柜员同屏辅助、人工协同，有效降低操作难度；优化升级长辈版“手机银行”，新增结构性存款模块，充分满足老年客户的投资理财需求。截至报告期末，本行所有网点均已提供适老化服务。

金融助力乡村发展。本行积极推进普惠金融发展与乡村振兴融合协同。报告期内，本行依托开放银行，将金融服务与农村综合服务平台互联互通，为农村地区提供账户、结算等综合金融服务，有效简化农村财会人员的资金结算操作流程，助力主管部门对上百户村集体资金实现有效管控，以优质的数字金融赋能乡村振兴高质量发展。

七、金融消费者保护

金融消费者保护顶层设计

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

本行董事会设立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，并督导高级管理层等履行消费者权益保护职责。

2024 年上半年，董事会及战略发展与消费者权益保护委员会审议全行消费者权益保护工作年度报告及年度工作计划，传达学习监管机构对消费者权益保护检查及专项通报等重要文件，督导本行改进提升消费者权益保护工作整体水平和质量。

金融消费者权益保护机制建设

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

产品及服务管理审核制度要求。为推进全行产品标准化管理，加强产品统筹规划和风险管控，建立贯穿全生命周期的产品管理体系，本行根据《中华人民共和国商业银行法》等相关法律法规，以及《中国民生银行创新管理办法（2022 年修订）》等相关制度要求，特制定《中国民生银行产品管理办法》，针对市场与客户需求反馈、客户体验等方面对于本行产品与服务开展定期审核。

贷款方案灵活变更。本行积极落实国家政策法规要求，充分尊重金融消费者贷款变更的选择权，为客户提供贷款变更的系统支持和配套服务，制定《中国民生银行个人房屋按揭贷款管理办法》《中国民生银行个人房屋按揭贷款作业指引》等管理制度，明确了贷款变更的定义、选项、流程等。若客户因收入变化等原因申请贷款要素变更或个人信息变更，可由客户自主提出变更方案，本行将积极配合客户做好贷款变更。此外，本行提供线上和线下渠道支持客

户贷款变更选择，比如贷款提前结清、贷款到期续贷、还款方式变更等，为客户提供贷款变更服务和升级服务。

债务催收。本行制定了《中国民生银行零售授信客户信用风险监测预警管理办法》《中国民生银行零售授信监测预警管理实施细则》《中国民生银行小微、零售不良及问题资产清收处置管理办法》和《中国民生银行个人消费信贷业务管理办法》，明确了债务催收管理要求，严格规范催收人员的催收行为及话术，明确要求债务催收专项培训及考核，确保合法合规开展债务催收。

本行高度重视债务催收工作的标准化和规范化，定期组织债务催收人员培训，内容涵盖专业知识、催收话术、行为规范、个人信息保密及催收情景演练等，有效提升债务催收人员的综合素质，提高服务客户能力。报告期内，本行针对资产保全条线不同层级员工，从企业破产应对、法律时效维护、不良资产清收税务等角度开展 6 场针对性培训，覆盖总行 7 个部门及分行、信用卡中心、附属机构等共约 3,500 人次。此外，信用卡中心针对债务催收人员开展多次专业培训，包括新催收系统使用、风险条线合规、催收业务政策等，并对委外机构进行每月一次的合规培训。

《中国民生银行个人贷款委托催清收外包管理办法（试行）》

《中国民生银行个人贷款委托催清收外包管理办法（试行）》对个人贷款委外催清收管理原则、行内职责分工、催清收外包机构准入、日常管理、监督与评价、投诉及应急管理配合做了具体规定，加强催清收处置合作机构管理，遵守个人信息保护要求，严禁暴力或冒名清收，确保消费者的合法权益不受侵害。

公平的产品宣传与服务营销宣传⁸

制度建设。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

⁸ 具体政策说明详见《中国民生银行股份有限公司 2023 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》](#)。

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）》，各级机构专业部门依据以上制度对广告宣传内容进行严格审查，切实保护消费者权益。

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。

强化源头管理。本行通过多种方式对产品宣传与服务营销宣传相关制度的执行情况进行监督管理，业务部门配置相关线上营销敏感词、适当性提示，监督规范一线人员营销行为，相关职能部门及各经营机构定期调阅录音录像、安保录像、电话录音、企微平台等营销过程档案，定期对网点营销宣传情况开展检视，针对违规问题进行整改惩戒。同时，本行将营销宣传规范性纳入每年度总行消保检查、内控合规检查等内部检查重点内容，通过现场飞行检查、暗访等方式对营销宣传过程开展重点检查，针对检查问题持续优化系统与流程管理。

营销宣传相关培训。本行通过总行培训学院、云会议、各分行线下培训、例会等多种方式，为员工开展产品营销宣传合规要点、典型案例等培训，覆盖分支行所有从事产品宣传、营销推动服务的相关人员。此外，本行按季度组织全行消保审查人员开展审查要点等专业培训，并按月开展专题交流培训，持续提升消保审查人员专业能力。

报告期内，本行开展覆盖 42 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，覆盖分行零售金融部合规负责人、合规经理等近 200 余名管理人员，并传达转训要求，确保培训覆盖各分行面向个人客户的员工。

金融消费者投诉处理

客户投诉监督。在投诉情况监督方面，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。董事会及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，持续提升投诉管理水平。同时，本行制定《中国民生银行消费者权益保护审计管理办法》，由审计部对全行包

括投诉管理在内的消保工作履职情况进行监督,形成常态化、规范化的内部审计监督评价机制。

畅通投诉受理渠道⁹。本行通过官网首页、手机银行 App、95568 客服热线、厅堂网点等多个渠道提供投诉受理服务,并将投诉受理入口放在显著位置或一级菜单,不断畅通客户投诉渠道,积极倾听客户诉求。

规范投诉处理流程及投诉监督审核流程。本行各投诉受理渠道部门在收到消费者投诉事项后,及时转交相关责任机构进行处理。投诉处理责任机构按要求对投诉事项进行调查核实,在规定时间内做出处理决定并对消费者进行回复。本行设置了独立的投诉结案审核机制,由投诉受理渠道部门对投诉处理责任机构处理填报内容进行结案审核,监督审核责任机构处理情况。当消费者对处理结果有异议时,根据监管规定和本行相关管理规范,消费者有权向投诉处理责任机构的上级机构申请核查,也可以通过申请调解、仲裁、诉讼等途径进一步解决纠纷。本行制定了清晰完整的投诉核查机制,明确核查受理渠道、负责核查的机构、核查流程和处理时限,同时,上级机构对投诉处理进行全面核查,监督下级机构投诉处理情况。

消费投诉情况监测。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,总行消保部、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独立监测分析。

投诉管理目标。本行始终将提升投诉处理质效作为管理目标,持续通过优化流程、提高纠纷化解能力、强化溯源整改等举措,不断提高客户服务水平和满意程度。

- **提升投诉处理效率,提高客户问题解决质量。**本行制定印发《中国民生银行消费投诉处理管理办法》《中国民生银行消费投诉处理实施细则》等规章制度,建立投诉协同处理机制,完善投诉处理时效管理。本行建设新一代投诉管理系统,并不断优化完善系统功能,实现投诉受理到溯源整改的闭环管理;不断丰富完善投诉标签体系,提升投诉统计分析和监测预警功能;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。此外,本行定期开展投诉监测通报,持续优化投诉考核指标,强化投诉处理过程管理,督导机构提升重视程度,多措并举提升投诉处理规范性管理

⁹ 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 2023 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](#)”。

和质效提升。

- **提升纠纷化解能力，提高投诉处理客户满意程度。**为持续提升对重点领域、重点产品的投诉处理能力、防范化解重大消费投诉风险，本行制定《中国民生银行重大消费投诉应急管理办法》《中国民生银行重大消费投诉处理应急预案》等相关制度，并定期开展应急演练，提升投诉预防预警与应急管理能力；加强对类型化投诉处理的经验总结与分享，印发投诉处理指引，提升同类投诉应对能力与处理质效；持续完善信访投诉处理规范，加强协作分工与过程跟踪，推进重点疑难投诉妥善解决。为提升投诉化解成效，努力解决客户纠纷，保障客户合法权益，本行制定《中国民生银行金融消费纠纷多元化解管理办法》，推动各级机构积极运用小额补偿、调解等方式妥善解决客户问题，提升投诉化解效率和客户满意程度。
- **强化溯源整改，从源头减少投诉发生。**为从根源上解决投诉反映的问题，本行持续深化投诉问题溯源整改工作机制，制定《中国民生银行消费投诉问题溯源整改实施细则》，建立自上而下与自下而上相结合的三级溯源整改机制，并持续推动各级机构积极开展投诉监测分析与常态化溯源整改，持续强化溯源整改质量管理，引入匿名评价与结项后数据监测机制，不断提升整改质量，切实推动产品和服务改进，保障消费者合法权益。

厅堂投诉闭环管理。报告期内，本行针对投诉量占比较高的个人账户分级分类管理（账户管控）服务，开展厅堂投诉闭环压降试点项目，将个人账户生命周期、一线对话话术、异议客户回访相结合，优化系统功能，规范一线服务话术，提前介入潜在投诉，推动账户管控投诉压降。端到端服务回访机制启动以来，厅堂账户管控投诉量同比下降 36%，异议客户回访成功率达 99.84%。

投诉人隐私保护。本行严格控制投诉人信息知悉范围，严禁泄露投诉人信息，严禁对投诉人进行打击报复，依法保护投诉人个人隐私和人身安全。

关于金融消费者保护的培训

积极培训宣导。本行培训工作总体呈现分级分层、各有侧重、特色鲜明的特点，上至行领导、中高级管理人员，下至基层员工、新入职人员，消费者权益保护培训工作已辐射至全行各层

级人员，有效提升全行消保管理能力和水平。为更好地加强对消费者权益保护培训工作的统筹规划和统一管理，本行印发了《2024 年度中国民生银行消费者权益保护培训工作计划》，明确全年培训重点内容和工作要求，定期对全行消保培训工作进行通报和考核，保障培训效果。

突出培训重点。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有关监管规范、制度要求等内容的专项培训，持续提升消保履职能力；为持续提升消保审查审批团队专业能力，本行按季度面向全行消保审查审批人员开展专业技能培训，从源头上有效防范产品和服务侵害消费者权益；为提升全行员工消费者保护和合规意识，本行开展财富业务合规销售培训，覆盖分行零售金融部合规负责人、合规经理等近 200 余名管理人员，并部署转训要求。

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。报告期内，本行发布上线“内控合规序列-消保方向”学习地图，并配置消保综合能力、消保工作体系、消保审查技能、消费投诉化解等专项课程。

金融知识宣传教育

本行金融消费者权益保护教育宣传工作努力打造“集中+常态”并重的消费者权益保护教育宣传体系，树立“民生消保在行动”品牌，高质量开展消费者教育宣传工作。

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《2024 年度中国民生银行消费者权益保护教育宣传工作计划》，明确深入“老少新”，以及农村和残疾人群等重点人群开展金融教育工作。

- **针对老年人群体。**本行重点关注老年人群体的金融需求，通过丰富多彩、温暖贴心的服务和活动帮助老年人掌握金融知识、防范金融风险、了解智能金融服务、共享数字生活便利。如南京分行在网点厅堂持续开展“守护夕阳美”主题沙龙，贵阳分行通过“网点微课堂”为老年客户演示本行各类自助渠道的操作流程。
- **针对青少年群体。**本行积极联合外部机构，开展“青少年财商课”“平安校园”“小小金融家”等活动，鼓励青少年学习金融知识，培育金融素养。如西安分行开展“五城十校”宣传活动，打造成长全流程的金融启蒙课堂。

- **针对新市民群体。**本行鼓励各机构积极走进企业、商圈、社区等，开展金融知识送上门服务，定期为新市民开展金融知识培训。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。2024 年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间，本行开展面向新市民的宣传宣传活动超过 3,700 次。
- **针对农村、边远及少数民族地区群体。**本行加强教育宣传工作覆盖，下沉宣传重心，将好产品、好政策和金融知识送到村民身边。如乌鲁木齐分行深入多村开展“金石榴·益农宣讲”金融知识普及活动，为农户讲述金融理财基础知识。
- **针对残障人群。**本行走进当地特殊学校，送爱心、送知识，开展爱心助残活动，着力提升这一类群体的金融获得感。如北京分行编制《特殊人群服务手册》，南京分行联合残联开展“特别的爱给特别的你”主题活动。

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，共同开创远程培训“云课堂”，老年人群体可通过手机客户端“中国网++”登录学习金融知识课程，在“专家讲堂”、活动现场”等五个学习板块上线多种学习资源，拓宽老年人群体的学习场景。温州分行联合乐清市东塔老年大学共建“银发家园”金融教育基地，通过专家领学、公益教学、个人自学，切实提升老年群体的金融反诈意识，“银发家园”金融教育基地荣获人民银行温州市中心支行首批“温州市金融教育示范基地”称号。

2024 年一季度，全行消费者权益保护教育宣传活动累计触及消费者近 5 亿人次，教育工作影响力持续提升，相关工作得到监管部门和社会公众的高度认可。

八、隐私保护与数据安全

隐私与数据安全管理体系

本行高度关注信息系统安全防护及个人金融信息保护工作，搭建了自上而下的信息安全治理架构。本行董事会及风险管理委员会高度重视数据与信息安全管理，积极履行商业银行信息科技风险管理职责，报告期内审阅《中国民生银行 2023 年度信息科技风险管理报告》，该报告对 2023 年度信息科技管理总体情况及风险管理主要工作进行了回顾，并针对当前信息科技风险管理存在的问题与风险，明确了下一阶段信息科技风险管理重点举措。

在董事会风险管理委员会监督下，本行成立了由党委书记、董事长为组长的总行网络安全工作领导小组，董事长为全行网络安全工作第一责任人，主管信息科技工作的首席信息官为直接责任人，首席信息官需定期在党委会上汇报网络安全工作开展情况。总行网络安全工作领导小组同时履行个人信息和数据安全保护责任。

隐私与数据安全政策制度¹⁰

本行高度重视并持续强化数据与信息安全管理工作，坚决贯彻落实《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》《商业银行信息科技风险管理指引》等法律法规和行业规范要求，已形成涵盖信息安全方针、数据保护、网络防护等领域在内的信息安全管理体制体系，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，指导全体员工践行信息安全举措。

- 本行进一步健全和完善了涵盖总体策略、管理规范、标准细则和操作流程的网络安全制度体系，制定了覆盖全集团的信息安全制度，包括《中国民生银行信息安全总体策略》等，每年向全员进行信息安全宣贯及培训。
- 本行制定《中国民生银行客户信息安全管理办法》，规定了客户信息安全管理原则，明确了客户信息安全管理、客户信息安全事件管理、客户信息安全培训及检查要求；发布《中国民生银行客户信息安全管理实施细则》，规定了客户信息的收集、传输、

¹⁰ 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”](#)

存储、使用、删除与销毁各阶段的安全管理要求，明确不同安全级别信息的管理要求和技术措施，从技术与管理上保护客户信息与隐私安全。

- 本行制定《中国民生银行数据安全管理办法》《中国民生银行数据分类分级管理办法（修订版）》，建立数据分类分级标准规范，完善数据项分类分级 4 千余条规则和 1 千余条标注规则，制定数据集四级分级标准，推动标准规范在源业务系统和数据使用场景的落地应用，为全行开展数据安全级别识别与数据保护建立统一的标准规范和落地依据。

隐私与数据安全保护举措

本行高度重视隐私与数据安全领域的全方位体系建设，为从源头保护消费者个人数据安全，聚焦安全技术与安全管理两方面，深入开展多项举措。

- **安全技术方面。**为保护消费者个人信息，本行建立了较完善的身份认证和访问控制管理体系，沿着设备、应用、用户三个维度，通过身份认证、分级授权、权限管控等措施有效实现访问控制管理，明确外部访问细粒度边界，搭建“零信任”安全架构。在个人敏感数据采集、传输、存储等环节，本行采用对称加密算法、非对称加密算法、数据签名、数字证书、去标识化等密码技术，确保数据的机密性和完整性。为保护消费者个人金融数据的隐私性，本行积极开展隐私计算、机密计算、量子保密通信等创新技术研究和应用，进一步加强对消费者个人信息的保护力度。为加强数据全生命周期安全技术保护，本行将数据安全保护措施嵌入系统设计及开发相关环节，持续建设数据安全风险监测体系。在系统设计阶段，参照数据分类分级保护要求开展安全设计方案评审；在系统开发过程中，应用数据加密技术、敏感数据脱敏和权限保护等技术保护数据安全。
- **安全管理方面。**为防范个人信息泄露，本行已发布《中国民生银行数据安全管理办法（试行）》《中国民生银行个人信息保护管理办法》《中国民生银行个人信息保护影响评估指引》等制度体系，明确个人信息访问策略、个人信息处理规范、以及个人信息的安全保障等要求，通过签订保密协议、开展保密培训等方式明确其保密义务，将数据安全风险管理纳入全面风险管理体系，开展安全威胁研判和响应处置能力建设，安全事件自动化研判、应急处置能力显著提升。报告期内，本行向国家主管监管部门

申报数据出境安全评估，确保数据安全工作合规开展。

为及时有效识别并防御数据风险，本行建立了数据泄露事件响应与处置机制来最大化避免数据泄露风险，保证客户数据安全。

- **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。在此基础上，本行构建了包括资产识别、漏洞管理、监测预警、分析研判、协同联动、响应处置、追踪溯源等内容的闭环网络安全运营体系。
- **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《中国民生银行数据安全事件专项应急预案》，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，有序开展应急响应及恢复处置，积累应对数据安全突发事件的处置经验，全力保障客户信息安全，避免或降低可能的损失及影响。

本行已制定 2024 年数据安全事件演练计划，拟重点针对数据篡改事件、社会工程数据泄露事件等场景开展演练，不断完善应急预案，积累应对突发事件的实战经验。报告期内，本行未发生数据泄露等安全事件。

个人信息和数据保护管理

本行高度重视个人信息和数据保护管理，持续更新线上业务渠道隐私政策，明确告知客户其个人信息权利实现方式，明示个人信息收集、存储、共享转让、删除等的具体规则，充分保障客户对其个人信息处理的合法权益。

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

- **访问和更正个人信息。**客户可以通过网站和手机应用程序设置页面，访问或者修改个人银行、手机银行 App 上的账户信息。

- **删除个人信息。**客户有权在不使用本行提供的服务等情况下提出删除个人信息的请求，请求一旦被响应，除法律法规另有规定要求保留的信息外（如反洗钱要求交易记录保存、流水记录等），客户的个人信息将被及时删除。

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。

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。截至一季度末，本行完成对 19 个源业务模块超过 11 万条数据的标注及复核工作，其中归属于个人客户类的数据项达到 1.4 万余项。此项工作提升本行在数据管理和保护方面的能力，为落实个人客户数据全生命周期安全保护建立基础。

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。同时本行也持续加强对第三方使用用户个人信息过程的保护力度，对合作方获取信息的软件工具包（SDK）、应用程序接口（API）进行严格的安全监测，以保护数据安全。同时，本行会与第三方签署严格的保密协定，要求其严格按照本行的说明、政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理用户个人信息。

外部数据采购及数据应用的供应商/合作伙伴管理。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，持续对供应商/合作伙伴进行跟踪管理，监督其落实保密任务。在与供应商合作前本行及时了解供应商信息安全认证取得情况，确保其拥有相关资质。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。合作中监督供应商落实保密任务，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。合作后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培训

本行年初制定《网络安全和数据安全教育与宣传工作计划》，采取多种方式积极开展信息安全意识提升与能力建设，聚焦网络安全、数据安全、客户隐私保护等方面，培训对象涵盖全行全体员工及全体合同外包人员。

2024 年上半年，本行开展科技人员“全民国家安全教育日”等专项培训，课程内容包括网络安全和数据安全形势、政策及法律规范要求等，覆盖本行科技条线员工 2,000 余人。同时，本行持续开展科技外包人员数据安全意识培训及测评工作，培训内容包括数据安全合规意识、责任意识、操作风险意识和应急响应意识，新入场科技外包人员培训覆盖率达 100%。

本行计划于下半年面向全行员工开展“全员网络和数据安全意识提升”等专项培训，面向科技人员开展“科技人员网络和数据安全专业能力提升”等专项培训，面向数据管理职责的员工（包括数据管理部及民生科技数据团队全体员工）开展数据安全培训，面向外包服务人员开展“外包网络和数据安全合规管理培训”等专项培训，促进员工熟悉外规内化制度体系和流程，明确网络安全和数据安全防护以及安全威胁响应处理要求，承担各岗位履职中应承担的网络安全和数据安全责任，提升本行网络安全和数据安全能力。

信息系统审计

信息系统外部认证及评审。本行每年开展外部信息系统审计工作，依据国家金融监督管理总局、中国证券监督管理委员会等机构对商业银行年度报告披露的要求开展审计，审计范围涵盖信息安全政策及科技管理流程的设计与执行情况评估，并在本行年度报告和年度内部控制评价报告中披露审计结果。为积极落实网络安全等级保护制度，本行每年聘请第三方测评机构开展信息系统网络安全等级保护测评和风险评估工作，每年开展 ISO 27001 信息安全管理体系内外评审，持续优化信息安全管理体系和操作流程。

内部信息系统审计工作。本行严格落实监管要求，在每年的科技审计项目中持续开展信息安全审计工作。报告期内，本行开展“监管报送数据管理专项审计”和“信息科技外包专项审

计”两个科技审计项目，揭示本行在监管数据报送管理和重要科技外包活动管理方面的信息安全管理漏洞和风险，推进本行相关方面的信息安全管理水平提升，促进全行信息安全管理体系不断完善，进一步夯实信息科技风险管理的第三道防线。

信息安全管理体系认证¹¹

本行信息安全管理体系获得国际 ISO 27001 信息安全管理标准与管理体系认证。ISO 27001 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。

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，由经国家认证认可监督管理委员会批准的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以及中国信通院组织的“可信研发运营能力成熟度”（TSM）增强级认证，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。

¹¹ 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

致力打造校园招聘品牌。本行高度重视校园招聘和青年人才自主培养，设立青年人才队伍建设目标，持续提升应届毕业生在新引进人员中的比例，奠定人才自主培养基础。

- **创新校招方式。**本行重点拓展青年人偏好的线上宣传渠道，积极与高校建立联系，开展定向宣讲。在春季、秋季校园招聘和暑期实习生招聘中，本行制定从业务发展需求及人才结构现状出发，科学制定校招规划，吸引了 19 万余名校招生投递简历。
- **深化产教融合。**民生银行北京分行与中央财经大学金融学院、北京邮电大学、中国石油大学经管学院等北京多所高校合作，构建人才培养培训与实习就业资源共享机制和合作平台。通过高校推优的形式，分行为高校学生提供暑期及日常实习机会，同时精准锁定优秀毕业生，有效提升雇主品牌影响力。
- **整合校园招聘测评工具。**本行完善人才测评模型和测评报告，开发校招测评报告解读培训课程与使用手册，提升招聘选拔质效。
- **优化特色毕业生招聘项目。**本行建立了以“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。
- **创新开展金融科技竞赛。**为响应数字化转型战略，本行吸引数千余名技术研发类校招参与，为本行高质量发展储备优质人才。

科学规划专业领域人才选聘。为响应国家“融入国家战略，打造区域化特色和优势”的总体要求，本行通过制定领军人才与金融科技人才岗位清单及画像模型、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。

人才发展机制

畅通专业序列人才发展通道。本行立足新发展阶段、面向新发展要求，聚焦全行业务发展重点，以人才发展管理规划为基础，持续向重点业务领域布局核心专业人才，构建各业务领域专业人才梯队，同时基于专业序列改革中的经验与实践，形成专业人才发展管理机制。

深化实施青年人才的培养与发展。本行以校园招聘作为人才引进的主渠道，以社会招聘引进中高端腰部力量人才，截至一季度末，本行共创造 3,000 余个岗位。本行积极引入多元化的校招人才，包括管理岗位人才、金融科技人才和专业岗位人才。本行将人才培养分为学习期、成长期、发展期等不同阶段，分阶段明确培养定位与举措，通过业务培训、任务历练、轮岗交流培养等多样化的方式，精准实施人才“阶梯式”的培养，不断精进岗位技能，夯实人才梯队基础。

关注管理能力与领导力发展。本行主要从以下方面持续提升管理层及后备人才能力：

- **强化后备人才选拔培养。**本行树立鲜明的选人用人导向，打造专业化、年轻化的管理者队伍，明确管理者选拔任用标准，规范选聘程序，多维度、全方位考察管理者工作能力与领导力特质，提升选聘的科学性。
- **加强管理人员队伍建设。**本行致力于打造素质高、能力强、结构优的管理人员队伍，加大优秀年轻干部任用力度，持续改善全行干部队伍的年龄梯次结构及专业结构，配优配强各机构领导班子，加强各层级干部轮岗交流，丰富干部岗位经历、锤炼综合素质、增强履职能力。
- **持续开展干部管理监督。**本行不断强化管理人员任职、履职过程的监督，加强提醒、函询和诫勉工作力度，以确保干部队伍的廉洁和高效。

并肩人才成长

健全专业序列人才发展机制。本行构建并持续完善全专业序列、全层级学习地图体系，通过精准匹配学习资源、优化培训机制、提升员工体验，助力员工职业发展。

- **共创共建，迭代升级学习资源。**与各专业部门合作，完成 2024 年度第一阶段全序列、全层级学习资源的迭代上线，优化员工学习体验，包括鼓励课程前测、增加轻量级资源等，并发布通知组织全员学习。
- **收集反馈，持续改进。**通过调研问卷等方式，收集近 7,000 份员工对学习地图第一阶段的改进建议和意见，并进行持续优化。
- **建设通用能力模块。**针对全行通用能力及零售、公司、风险、金融市场等四大业务条线，构建通用能力模块并配套学习资源，完善学习地图框架，提升员工综合素养。

- **升级 UI 设计与交互体验。**全面升级学习地图的 UI 设计，优化展示页面，增强学员间互动，提升员工学习体验。

聚焦关键人才培养与重点业务领域，做强做精重点培训项目。按照向改革重点、关键业务、核心人才聚焦的原则，本行集中优质培训资源、压实重点培训项目，组织开展高级管理人员党校培训，持续加大改革宣导，统一理念与共识，传承经验与智慧，夯实数字化转型人才培养体系，升级新员工培训体系、助力青年人才培养工作提质增效。

深耕内训师资长效培养，营造知识与经验传承文化。本行高度重视组织内部知识与经验分享氛围的营造，建立健全内训师选拔、培育、运用与激励的一系列配套机制，沉淀形成了标准化、规范化的内训师赋能体系。截至一季度末，累计选拔与培养各层级内训师 1,542 名，为各级各类培训项目的高效开展与全行人才培育工作发挥了重要作用。

联合教育机构开展培训。本行与哈佛商学院、中欧商学院、人民大学等教育机构合作开展培训项目，引入学界前沿研究资源，为员工提供专业培训师资和课程力量。其中，本行与哈佛商学院企业学习中国团队深入合作，共创高质量管理能力提升系列培养项目，通过引入哈佛 39 项高质量管理能力图谱，利用大规模数字化社群培养技术，分层分类设计实施全行各层级的管理能力提升培养计划。

领导力与管理能力发展。本行启动全行高质量管理能力提升系列培养项目，围绕管理重点，分层分类设计实施各层级管理能力提升计划，通过高层、中层和绩优青年员工三层协同培养，切实提升各级干部员工履职能力。

- **行级领导暨高级职务人员高质量管理能力提升培训项目。**培训分为线下面授和线上学习，学习内容覆盖战略引领、法治合规等，参加本年度培训的人员包括总行行级领导、高管正职、高管副职、专业技术序列高职人员、附属机构高管约 495 人。
- **中级职务人员高质量管理能力提升培养项目。**项目以提升管理基本功为目标，引入哈佛 39 项高质量管理能力图谱，围绕领导力、专业能力、管理能力开展三年体系性学习。2024 年将面向全行超过 8,000 名中职人员开设战略规划与执行、战略思维、商业敏锐、激发创新、团队管理等共 8 个核心能力特训营，通过 21 天的线上数字化培养进行赋能。

支持员工考取专业资格认证。本行高度重视员工的专业发展，为全体员工获取外部核心资格认证提供相关支持，支持员工考取特许金融分析师 (CFA)、国际金融理财师 (CFP)、金

融理财师（AFP）、国际注册会计师（ACCA）、金融风险管理师（FRM）、项目管理专业人士（PMP）等各类专业资格认证。本行将外部核心资格认证纳入到专业序列能力成长积分维度，量化记录员工能力提升情况，进一步提高员工考取专业资格认证的积极性。截至一季度末，全行员工获得外部专业资格认证超 6.6 万人次。

绩效评估促发展

建立价值导向的薪酬管理体系。本行坚持“按绩取酬”的原则，绩效奖金依据员工所在机构、团队及个人的绩效达成情况综合确定，客观体现员工的实际价值贡献，激励员工全力创造价值。报告期内，本行完成全行岗位定价薪酬体系改革，贯彻“科学评价价值、合理分配价值、全力创造价值”的薪酬理念，建立“以岗定薪、人岗匹配、岗变薪变、按绩取酬”的薪酬管理体系。

构建战略导向的绩效评估过程。本行持续优化完善“绩效目标制定-绩效跟踪与辅导-绩效考核与结果应用-绩效反馈与改进”的绩效闭环管理体系，通过完善员工绩效考核机制，加强绩效过程管理，不断强化绩效考核对员工行为引领和赋能改进作用。本行绩效流程主要包括以下内容：

- **绩效目标和计划制定。**重点落实分层分类的绩效考核要求，加强绩效目标设定的战略性与科学性，实现对各级各类员工差异化、精细化的管理。
- **绩效跟踪与辅导。**强化绩效过程管理，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。各机构可根据不同岗位类别灵活采用关键绩效指标（Key Performance Indicators, KPI）、目标和关键成果（Objectives and Key Results, OKR）、360 度评价、关键事项举证等方式或多种方式相结合的形式全面评估员工的绩效价值贡献和行为能力。
- **绩效考核与结果应用。**强化“分层分类、综合平衡”的绩效评价原则，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“绩效考核与结果应用”的合理性与规范性，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。同时采用“年度综合绩效评价+阶段性检视”相结合的考核安排，强调基于中长

期业务发展的综合绩效评价方式，引导员工坚持长期主义，激发员工的内驱力和创造力。

- **绩效反馈与改进。**强化绩效反馈管理，通过及时的绩效反馈和沟通，并制定绩效改进计划帮助员工提升绩效表现。

本行不断完善员工绩效管理体系，充分发挥绩效考核的牵引作用，促进业务稳健经营和可持续发展。在考核模式上，设置基于岗位职责的业绩考核及基于专业能力的履职能力考核，通过定量与定性指标相结合的方式对员工价值贡献进行综合、全面的评价，引导员工综合能力提升。在考核指标设置上，将普惠金融、绿色信贷考评结果、消费者权益内部考核结果等内容纳入承担相应工作职责人员的考核指标体系中，对于出现重大风险事项的员工采取“一票否决制”，持续增强员工责任感与合规意识，践行可持续发展理念。

保障员工权益

保障合法权益。本行在与员工签订合同、续订、终止、解除劳动关系等过程中，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，持续优化管理流程，完善涵盖入职、考勤、休假、薪酬、离职等全生命周期的制度体系建设。本行遵守法定程序，保证员工受到公平公开公正待遇，不受性别、种族或其他因素的影响。本行在考勤制度中，依法合规落实产假、育儿假、子女护理假等各项职工权益。本行在制定、修改或决定有关劳动报酬、工作时间等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或重大事项时，与工会或职工代表平等协商确定，并公示全体员工。

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。此外，本行建立健康医务室，为员工提供在岗工作期间的医疗急救与健康咨询服务。

工作生活平衡。为丰富业余生活，提高员工身体素质，本行面向全行员工举办各种群众性体育活动，如羽毛球赛、龙舟赛、“民生杯”围棋赛、桥牌赛等，全面关爱员工身心健康，助力员工幸福成长，营造良好职场生态，提升组织效能。同时，本行在重要节日组织慰问活动，

关怀困难员工及家属，传递公司温暖。在国家法定假期的基础上，本行为员工提供符合制度规定的带薪年假、行龄假等假期安排，关注员工家庭生活，举办妇女节、儿童节主题活动及亲子活动，帮助员工平衡工作与生活，提升家庭幸福感。

关爱女性员工。本行完善系统各级工会女职工组织，切实保障女性员工合法权益，以提升女性员工的归属感和荣誉感，激发女性员工的工作热情和创造力，为女性职业发展创造更多机会与平台。为进一步增强对女性员工的关怀力度，本行在全行持续开展“女职工关爱行动”，通过提供以“家庭教育”为主题的现场心理咨询服务、针对女性的身心健康服务以及托管托育服务，为女性员工提供全方位的关怀和支持。

关注心理健康。本行开通了面向全体员工的7×24小时心理咨询EAP（Employee Assistance Program）热线，为员工提供及时的心理辅导和支持；设立了心灵关爱驿站，促进员工之间的情感交流和互帮互助。本行开展了一系列职场主题的“心理微课堂”“心灵驿站驻场咨询”和“心理健康大使培训班”等活动，开通总行心理咨询室，帮助员工更好地了解职场中的心理问题，提高心理素质和应对能力。

聆听员工声音

深化民主管理。依据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》等有关规定，本行积极贯彻落实《企业民主管理规定》精神，支持工会独立自主开展工作、民主选举工会主席并足额计提工会经费，保障员工民主管理的权利。本行各级工会不断健全以职代会为基本形式的企业民主管理制度，组织职工依法参与民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，积极推动职工有序参与民生银行公司治理。广大基层单位按照相关制度要求，及时组织召开分行级职工代表大会，审议表决与职工切身利益相关的制度办法，使职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权得到充分有效保障。

幸福指数测评。为持续提升员工职场幸福体验与员工满意度，本行定期开展覆盖全员幸福指数测评，测评结果涵盖至每个年度。2024年，本行继续开展员工幸福指数测评，了解员工的真实需求，解决经营机构与基层员工的“急难愁盼”问题，切实增强员工获得感、安全感、幸福感。

尊重员工申诉权力。本行制定了《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法（2024 年修订）》，明确规定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。若被处分人对处分决定有异议，可向问责委员会书面申请复议或直接向上一级问责委员会申诉，问责委员会需在规定期限内作出复议决定。经复议或复核后，问责委员会可维持、撤销、变更原处分决定。

畅通申诉渠道。本行连续 3 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。2024 年上半年，本行共通过民声心语平台解决问题 380 余个，公示平台问题、各渠道经营调研问题 160 余个。

十、社会责任治理

特色帮扶促振兴

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。截至 2024 年 5 月末，本行直接采购和帮助销售脱贫地区农产品 443.20 万元。

推广重点模式，服务乡村发展。本行积极响应国家战略，以金融为引擎推动乡村振兴，助力共同富裕。本年度，本行制定《2024 年度定点帮扶工作要点》，明确帮扶目标、工作分工和具体措施，与基层党委签署工作责任书，压实帮扶责任，通过“振兴贷”“光伏贷”“农贷通”“棉农贷”“粮融 e”“共富贷”等创新产品和模式，持续加大乡村地区的金融供给力度。

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、“民生美疆班”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。

打造品牌特色公益项目。截至一季度末，本行捐赠资金 1,645.84 万元，举办了第九届“我决定民生爱的力量—ME 公益创新资助计划”特色公益项目，为 28 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。

引领文化艺术公益

文化公益，艺术服务社会。报告期内，本行公益美术机构持续深耕文化公益领域，深度服务国家文化发展战略，切实满足社会公众的文化艺术及公共教育需求。高质量举办“文明”系列展览项目，推动优秀传统文化的传承与发展。

报告期内，美术机构成功举办“文明的融合：驼铃声响——丝绸之路艺术大展”。截至 5 月末，该展览已对外开放 128 天，吸引了近 5 万人次的公众参观。期间，机构为公众提供 920 场公益导览服务，并举办 42 场次的公共教育活动，共服务线上线下近 4 万名公众，赢得了社会各界的广泛赞誉。

此外，上海地区美术机构在 5 月末对外开放，并与上海美术电影制片厂共同举办“绘动世界——上海美术电影的时代记忆和当代回响”展览，带领公众重温了时代记忆。截至报告期末，该机构已服务了近 8,000 名公众，获评“2023 年上海市民终身学习文化艺术体验基地优秀站点”称号。

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