

# 中国民生银行股份有限公司

## 2021 年度社会责任报告

## 目录

走进民生.....	4
(一) 公司简介.....	4
(二) 2021 责任亮点.....	4
(三) 责任荣誉.....	5
责任专题.....	8
专题一：坚持党建引领 为群众办实事.....	8
专题二：发挥金融优势 支持乡村振兴.....	12
专题三：应对灾情疫情 共渡艰难时刻.....	15
一、夯实业务根基，服务国家战略.....	18
(一) 服务实体经济.....	18
(二) 服务重点区域.....	20
(三) 投入重点领域.....	21
(四) 助力美好生活.....	22
(五) 支持一带一路.....	23
二、严守合规底线，强化风险管理.....	24
(一) 完善公司治理.....	24
(二) 提升风险防控.....	25
(三) 加强责任管理.....	27
三、践行绿色理念，构建美好家园.....	30
(一) 布局绿色金融.....	30
(二) 坚持绿色发展.....	33
四、加快数字转型，布局创新未来.....	36
(一) 发展数字金融.....	36
(二) 保障数字安全.....	38
五、坚持以客为尊，提供卓越服务.....	40
(一) 保护客户权益.....	40
(二) 普及金融知识.....	43

六、携手员工成长，激发组织活力.....	45
（一）员工权益保障.....	45
（二）员工成长发展.....	46
（三）员工工作生活.....	47
七、传递公益能量，共建美好社区.....	49
（一）品牌公益项目.....	49
（二）参与社区共建.....	50
未来展望.....	52
附录.....	53
附录一 关键绩效表.....	53
附录二 报告规范.....	54
附录三 鉴证报告.....	56
附录四 关键数据编报基础.....	59
附录五 意见反馈.....	61
附录六 术语注释.....	62

## 走进民生

### （一）公司简介

中国民生银行是中国第一家由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，1996 年在北京成立，现已发展成为一家拥有商业银行、金融租赁、基金管理、境外投行等金融牌照的银行集团。中国民生银行成立 26 年，从一家只有 13.8 亿元资本金的小银行，发展成为资产总额超 6.95 万亿元、员工超 5.7 万人的大型商业银行。报告期内，中国民生银行已设立分行级机构共 141 家，其中：一级分行（含香港分行）42 家，二级分行（含异地支行）99 家，实现了境内省、自治区、直辖市、计划单列市的全覆盖。中国民生银行在英国《银行家》杂志 2021 年“全球银行 1,000 强”中居第 26 位，在美国《财富》杂志 2021 年“世界 500 强企业”中居第 224 位。2021 年，中国民生银行被评估认定为 19 家国内系统重要性银行之一。

中国民生银行秉持“服务大众，情系民生”的使命，砥砺前行、开拓创新，成长为支持经济社会发展的一支重要金融力量。2000 年，中国民生银行 A 股股票（代码：600016）在上海证券交易所挂牌上市。2009 年，中国民生银行 H 股股票（代码：01988）在香港证券交易所挂牌上市。中国民生银行坚持以感恩之心回馈社会，把积极承担社会责任和促进可持续发展放在更加重要的位置，成为金融反哺社会的重要参与者和推动者。

### （二）2021 责任亮点

- 大力推进改革转型，审议通过了《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》，明确我行战略定位。
- 深入开展党史学习教育，扎实推进“我为群众办实事”活动，立项开展民生项目 500 项，集中解决群众“急难愁盼”的问题。
- 强化风险合规，重塑合规管理，加强三道防线建设，深化授信审批体制机制改革，提升全行风险管控效能。

- 巩固脱贫攻坚成果，促进乡村振兴，投入无偿帮扶资金 3,603 万元，创新金融帮扶产品，大力探索金融助力乡村振兴新模式。
- 大力发展绿色金融，制定《中国民生银行绿色金融发展五年规划（2021-2025 年）》，绿色信贷余额达 1,073.17 亿元，同比增长 103.76%。
- 聚焦国家重大战略区域建设，对重点区域进行金融服务升级。
- 全力支持小微企业发展，累计发放普惠型小微企业贷款 5,705.29 亿元。
- 加快数字化转型，成立生态金融部，启动供应链数据增信融资、民生快贷、互联网生态贷款、生态金融运营平台四个重大创新项目。

### （三）责任荣誉

名称	评价活动及组织
认定为 19 家国内系统重要性银行之一	中国人民银行、中国银保监会
2021 年金融单位定点扶贫先进集体	中国人民银行
“《金融定点帮扶乡村振兴简报》优秀案例”	
金融科技发展奖二等奖	
“全国脱贫攻坚先进个人”	
2021 年金融联合教育宣传活动优秀组织单位	中国银保监会
2020 年中国十大责任民企	中国社会科学院
2020 年“中国企业社会责任发展指数”银行业三强	
《企业公益蓝皮书 2021》“十大公益项目”	
2020 年度北京市科学技术进步奖二等奖	北京市人民政府
2021 年度市场影响力奖	外汇交易中心
2021 年度市场创新奖	
2021 年银联移动支付合作优秀奖	中国银联
2021 年银联卡推广突出贡献奖	
2021 年银联卡风控合作突出贡献奖	
“最佳开放银行奖”	中国金融认证（CFCA）联合近

“最具特色移动金融服务奖”	百家银行、中国证券报
2020 年移动金融客户端应用企业标准“领跑者”	中国支付清算协会、中国互联网金融协会
2020 年网上银行服务企业标准“领跑者”称号	中国互联网金融协会
第二届全球金融科技创新案例(2021)	国家金融与发展实验室金融科技研究中心
2021 年乡村振兴优秀实践案例	北京上市公司协会
全国党史知识竞赛活动优秀组织单位	党史学习教育官网、人民网
“责任金牛奖”	中国社会责任百人论坛
“中国益公司”奖	腾讯网
2021 年金融创新奖十佳普惠金融服务创新奖	《银行家》
“2021 年度中国年度监管技术实施奖”	《亚洲银行家》
“2021 年度中国最佳 AI 创新实验室”	
2020 年度十佳社会责任项目	《中国银行保险报》
2020 年度优秀社会责任报告	
“最佳绿色金融服务银行”	《金融时报》
“2021 年度低碳银行”称号	《21 世纪经济报道》
“年度卓越供应链金融创新银行”奖	《经济观察报》
2021 年卓越竞争力网络金融银行	《中国经营报》
2021 年中国金鼎奖“年度绿色金融奖”	《每日经济新闻》
中国证券金紫荆奖最佳投资者关系上市公司	《大公报》
2021 年碳达峰碳中和低碳创新社会责任企业	《中国能源报》
“中国供应链金融优秀金融机构”	《贸易金融》、中国供应链金融网、中国贸易金融网
“中国供应链金融生态·数字化供应链实践——领先生态银行”	万联网、五道口供应链研究院
2021 年度中国数字普惠金融创新成果	中国通信学会

金禧奖•2021 优秀手机银行	《投资时报》社、标点财经研究院
第七届金松奖《最佳金融数字化创新奖》	移动支付网
2021 年中国 100 典范雇主	中国典范雇主评选委员会

## 责任专题

### 专题一：坚持党建引领 为群众办实事

百年华章，矢志践行初心使命。我行坚持党对金融工作的集中统一领导，持续加强党建工作，推动党的建设与业务工作深度融合，把党的政治优势、组织优势转化为我行的发展优势，引领全行坚定改革发展信心；“学党史、悟思想、办实事、开新局”一体推进，解决群众“急难愁盼”的具体问题，在坚守服务社会民生中续写民生事业的新篇章。

#### （一）践行初心使命，加强党建引领

##### 1. 政治引领，党建与业务融合发展

我行认真执行党委会“第一议题”制度，第一时间把党中央、国务院的决策部署落实到经营管理和改革发展的各个方面；健全党组织议事决策机制，制定“三重一大”党委前置研究清单和程序，完善“双向进入、交叉任职”体制，充分发挥党组织领导核心和政治核心作用；深化全面从严治党，层层落实责任，逐级签订《党风廉政建设责任书》，充分发挥巡视“利剑”作用，并做好巡视整改“后半篇文章”。

#### 案例：完善党委工作规则，细化“三重一大”标准

2021年12月，我行党委再次修订党委工作规则，健全党的领导机制，细化“三重一大”标准；同时，要求各机构党委完善党委工作规则，将“三重一大”事项纳入党委主要工作职责，明确本层级“重大项目”和“大额资金”的具体标准。我行通过持续完善党委工作规则，将“三重一大”事项全面纳入党委工作规则，合理界定和处理党委与其他治理主体的关系，推动落实党的领导与公司治理有机融合。

##### 2. 深入学习，理论水平再上新台阶

我行坚持围绕中心、服务大局，加强党的理论学习。2021年，我行将学习习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，并与开展党史学习教育、



庆祝建党一百周年系列庆祝活动和学习贯彻党的十九届六中全会精神等重大任务有机结合，做好学习成果转化。2021 年，总行党委理论学习中心开展组织集体学习 22 次；邀请外部专家开展 4 次辅导报告，每次覆盖 6,000 余名党员、干部；结合党史学习教育，创新开展线上“党史天天学”活动，日均 5 万余人参学，实现学习工作双促进。

#### **案例：庆祝建党 100 周年活动**

“七一”前夕，总行深入开展“七一”系列主题活动，党委书记为全行讲授党史学习教育专题党课，并开展“七一”表彰、党员宣誓、传唱红歌等系列活动，5 万余名员工通过现场、视频等方式参会。“七一”当天，全行 5 万余名员工收听收看庆祝中国共产党成立 100 周年大会，学习习近平总书记重要讲话。

### **（二）走深走实，“为群众办实事”**

我行积极践行“学党史、悟思想、办实事、开新局”的总体要求，深入开展“我为群众办实事”活动，广泛调研和征集群众需求，集中着力巩固拓展脱贫攻坚成果、保障基本民生需求、强化风控合规、维护客户合法权益、解决经营管理过程中的问题，形成 500 项民生项目，其中 40 项重点项目由总行党委班子成员和行领导牵头，有效解决一批困扰客户、员工、经营机构的“急难愁盼”问题。

#### **1. 贯彻新发展理念**

在为群众办实事民生项目开展过程中，我行全面贯彻新发展理念，通过加强研究部署、完善管理机制、优化资源配置，加快数字金融的建设，促进服务实体经济、区域发展、乡村振兴、普惠金融、绿色发展、重点行业、新型城镇化等领域的质效与价值产出不断提升。

#### **案例：沈阳分行服务客户“中碳登”开户**

随着国内碳市场的开放，越来越多的客户表现出希望在“中碳登”登记开户的需求。沈阳分行积极对接重点企业，成立开户服务小组，对客户提出的需求第一时间上门服务，为客户提供便捷的开户和结算服务，在为客户解决问题的同时，助力“双碳”目标达成。

## 2. 保障基本民生需求

我行紧抓群众最关心、最直接、最现实的利益问题，着力保障基本民生需求，让金融服务有力度、有温度。我行不断扩大消费金融覆盖面，基于小微客户“真实消费场景”，为小微客户提供更为丰富的消费金融服务。针对中小企业发展压力，我行通过提供展期、无还本续贷、调整还款计划、借新还旧、还旧借新等方式，多措并举助力中小企业纾困发展。为提升老龄用户体验，我行持续优化丰富手机银行“至简版”（老年版）专属服务，以“功能精简”“大字突出”“交互简单”等特点，解决部分老年客户在使用手机银行时操作不便等问题。

我行持续升级远程银行服务，打造零接触的银行，丰富远程银行服务场景，发布服务标准，推出适老服务，针对 60 岁以上老年人提供了“大字版”功能，提升便捷体验，远程银行“非接触式服务”成为客户业务办理的主渠道之一，客流量快速增长至 496.7 万人次，单日峰值达到 3.3 万人次，客户满意度达到 99.63%。95568 电话银行率先开通老年客户一键直达人工服务功能，已有 13 万余名老年客户体验了这一暖心举措。

## 3. 强化风控合规

我行不断压实三道防线，强化全面风险管理，以合规促发展，提升发展质量。我行着力强化内控合规管理，重塑合规文化、深化合规机制、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。我行不断加强纪检监察建设，健全附属机构纪委及分行纪检监察室设置，全面梳理纪检监察制度。

### 案例：南宁分行业务发展与风险管理协同

南宁分行在大力发展小微业务的同时严格风险管理。一方面，南宁分行为小微业务的开展，进行组织调整及研究定位。同时，南宁分行重点解决风险人员配置不足、风险管控压力大等问题，完成多家客户的风险化解处置问题，达成业务发展与风险化解并进的目标。

#### 4. 维护客户合法权益

我行全面贯彻“以客户为中心”经营理念，与客户同伴，强化主体责任，不断提升服务水平。为了保护借款人权益，我行优化了个贷业务还款时间，大力开展反诈防骗工作，优化各类产品的“风险提示”，确保客户合法利益得到保护。

##### **案例：我行建立反诈防骗工作机制，保障客户合法权益**

针对金融诈骗频发的问题，我行各分行与属地公安机关建立反诈防骗工作机制，邀请属地公安机关对行内员工开展反诈防骗培训、演练，积极配合公安机关涉案协查工作，堵截可疑开卡、交易、汇款，减少金融诈骗等不法行为，维护客户利益。

#### 5. 提升经营管理

在“我为群众办实事”实施过程中，我行以员工需求为出发点，不断提升经营管理能力，围绕经营发展中存在的体制机制障碍等突出问题，优化员工培养体系，畅通员工沟通渠道，提升员工福利和关怀，为员工解决实际问题。

##### **案例：“民声心语”，加强员工关怀**

我行上线运行“民声心语”基层问题反馈平台，为员工反映问题和诉求畅通了常态化渠道。平台开展全行统一的基层问题收集、解决及公示，由总行办公室督办系统进行督办解决，形成了良好的上下互动，逐步起到推动企业变革和组织进化的作用，在全行注入更多正能量。

## 专题二：发挥金融优势 支持乡村振兴

支持乡村振兴，是金融机构应当积极承担的重大责任。我行成立乡村振兴工作领导小组和金融服务乡村振兴执行工作小组，制定《金融服务乡村振兴工作方案》、《关于推进 2021 年金融服务乡村振兴的指导意见》，大力探索金融助力乡村振兴新模式，推出符合现代农业产业和区域特点的金融产品，确保乡村振兴相关工作有的放矢、掷地有声。

### （一）定点帮扶，打造民生样板

我行立足“四个不摘”工作要求，坚持以更高站位、更高标准、更新举措扎实推进河南省滑县、封丘县定点帮扶工作，围绕产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴五大方面，逐步形成“多举措、广覆盖、深聚焦”的总体成效。

我行创新“一行兴一乡”帮扶体系，选择东南沿海地区和一二线城市的经营单位，同两县全部 42 个乡镇建立结对共建关系，打破原有定点帮扶“点对点”的工作局限，引导分支机构进一步发挥自身优势，形成多方位、立体化的帮扶格局，打造经得起时间检验的乡村振兴“民生样板”。

2021 年，我行投入无偿帮扶资金 3,603 万元，引入无偿帮扶资金 3,215 万元，培训基层干部 2,563 人，培训致富带头人 836 人，培训技术人员 18,969 人，直接采购脱贫地区农产品 3,024 万元，帮助销售脱贫地区农产品 1,268 万元。

#### 案例：“民生艺术赋能计划”

我行结合滑县、封丘县文化资源禀赋，深化实施“民生艺术赋能计划”，深挖两县非遗文化瑰宝，将封丘县宋绣、滑县木板年画等一批文化产品定制为公益宣传品，并积极推广到国际舞台和一线城市进行展销。

#### 案例：“民生班”助力人才振兴

我行连续第十三年资助滑县“民生班”低收入家庭学生上学读书。在不断培养优秀人才的同时，“民生班”还积极提升当地教育教学软实力，组织乡村教师进行学习交流，引入专家教授赴两县进行教育教学辅导，以教育为手段阻隔贫困的代际传递。

## （二）创新业务，服务“三农”客户

我行创新金融帮扶产品，倾情服务“三农”客户。针对农村实际金融服务需求，我行推出“农链通”、“富民贷”、“农贷通”、“美丽乡村贷”、“农债通”、“E农通”六大特色产品；创立“核心企业+上游企业+脱贫户+银行”的供应链金融帮扶新举措，提升乡镇企业和脱贫户抗风险能力；构建“生产+供销+信用”的脱贫地区基础金融服务新模式，努力提升深度欠发达地区的基础金融服务能力。

### 案例：定制开发“粮融e”产品

我行发挥金融主业优势，根据滑县、封丘县两县产业特点定制开发“粮融e”产品，通过对接当地粮食交易监测平台实现“数据增信”，进一步为粮食作物种植、养护、交易提供全流程金融服务，带动农户稳收增收，通过金融手段支持农业企业、种植合作社，带动当地就业。

### 案例：首张乡村振兴卡成功发行

2021年9月，我行银川分行联合当地供销合作社共同举办“三位一体”综合试点启动暨民生银行“乡村振兴卡”发布仪式。“乡村振兴卡”为持卡人配套提供法律服务、农技指导培训、农业保险等增值权益的同时，通过供销社搭建农业综合性服务平台和智能平台，推动农产品实现“数字供销”，将金融服务向农村基层延伸。

### 案例：哈尔滨分行积极创新“农贷通”产品

结合本地农业经济呈现规模化发展趋势的区域产业特点，哈尔滨分行在运用平台数据成果的基础上，推出面向种植农户的普惠信用贷款“农贷通”产品，搭建乡村振兴数据平台，通过全流程线上操作，在风险控制前提下让产品更加贴近农户与市场，为广大农户提供专业金融解决方案。

我行积极建设村镇银行，发挥村镇银行在农村金融领域的独特优势，竭诚服务“三农”客户。截至12月末，我行29家村镇银行各项贷款余额244.72亿元，较年初增长18.38亿元，累计开发乡村振兴业务模式34个、专属产品84个，服务覆盖乡村社区街道超过500个，让优质金融服务真正来到乡村振兴的第一线。

**案例：创新“涉农资产融资”模式**

我行在多地村镇银行开展“涉农资产融资”模式，在农户个人信用评价的基础上，对农户家庭拥有的固定资产、经营资产、权利资产等有效资产进行综合考量，设置加减分项，增加或减少授信额度，促进了农村资产和金融资源的有机衔接，提高农户获得贷款规模，拓宽农村融资渠道。

**案例：主承销农垦类企业乡村振兴债务融资工具**

2021 年，合肥分行成功主承销农垦类企业乡村振兴债务融资工具。该融资工具的成功发行，有效减少企业融资过程的中间环节，降低企业融资成本，在促进本地农垦类企业良性发展的同时，间接带动乡村农作物种植规模的稳定和扩大，增加种粮农民收入。

### 专题三：应对灾情疫情 共渡艰难时刻

2021 年，洪水、台风、地震等灾情以及各地爆发的疫情牵动着全国人民的心。面对灾情和疫情，我行发挥自身优势，积极向受灾地区提供物资捐赠。同时，为了保障受灾地区人民群众的正常生活，我行努力克服不利条件，保障金融服务正常开展，助力当地企业正常运营，与受灾地区齐心共渡艰难时刻。

#### （一）灾难无情 民生有爱

在灾情发生后，我行迅速启动应急预案，了解受灾地区需求，组织灾情所在地网点支持抗灾救灾，积极奉献爱心回馈社会。此外，我行在做好救灾工作、确保人员安全的同时，积极为支援救灾和受到灾害影响的客户开通绿色通道，最大限度满足客户需求，不断用行动践行我行的使命与担当。

##### 案例：暴雨中，民生在行动

7 月 22-26 日，河南省遭遇极端强降雨，我行在郑州组织志愿者队伍参与救灾，连续奋战数天，往返 7 个物资集散中心，路程合计 300 余公里。同时，郑州分行营业部持续开辟绿色通道，优先保障社会保险基金支出户内资金的有效拨付，累计拨付 12 万 6 千余笔，全力支持民生和社会综合服务的正常运行。

##### 案例：情系玛多县 民生在路上

2021 年 5 月，青海省果洛州玛多县发生 7.4 级地震，此次地震灾害共造成近 3.24 万人受灾。灾害发生后，我行西宁分行第一时间同果洛州玛多县相关部门取得联系，并在 24 小时内完成了衣物、防护用品和食品等赈灾物资的调集工作，缓解了灾后物资紧缺的状况。

##### 案例：绍兴分行开展金融支持救灾

2021 年 7 月，台风“烟花”登陆绍兴。绍兴分行高度重视企业灾后需求，积极明确职责，细化分工、落实责任，第一时间对辖内可能受到影响的授信客户进行摸排，了解“烟花”对企业生产经营的影响及临时性的融资需求，并对受到影响较大的企业给予绿色通道服务、减费让利等政策支持，帮助企业复工复产。

## （二）助力疫情防控 保障金融服务

当前，全球疫情防控形势仍十分严峻。面对病毒的卷土重来，我行规范应急管理，努力协调资源，以实际行动支援抗疫一线。同时，我行员工积极参与疫情防控，开展防控消毒、防控知识宣传、摸排登记、体温检测、物资发放等多项志愿服务活动，坚守在前线，心手相牵，同心战“疫”。

多措并举战“疫”，提供高效不间断的运营服务保障。集中运营多地备份优势平稳应对疫情危机，全力保障全行业务及客户服务稳定性。针对局部疫情严重区域客户需求建立优先接入的响应机制，提供“绿色通道”服务。云运营等跨地域协同运营创新服务模式有力支持了客户防疫抗疫及复工复产。

### 案例：全力支持西安疫情防控阻击战

2021 年 12 月，来势汹汹的新冠肺炎疫情打乱了西安人民的日常生活，西安分行快速反应，组建了抗疫敏捷行动小组，迅速摸清一线人员防疫抗寒物资紧缺情况，及时挑选防疫及生活物资，积极协调物资采购、提货、清点，最终将捐助的暖风机、暖宝贴、电暖宝等抗疫防寒物资和生活补给送达一线，为抗疫工作人员送上温暖与关怀，传递民生爱心。

我行出台多项创新方案，在疫情期间提供金融服务保障。我行在切实保障客户和员工健康安全的前提下，坚决确保金融服务不断线，全力为客户提供安全、便捷、有温度的金融服务，为维护地方金融稳定、经济发展持续贡献民生力量。

### 案例：专项 FTP 优惠支持，助力疫情防控

2021 年，全国多地爆发疫情。我行梳理防疫重点，保障企业客户的融资需求，给予专项 FTP 优惠支持，降低企业融资成本，助力抗疫捐助工作。此外，针对企业在我行开立的各地防疫专用账户，我行一律免收对公账户开户费和管理费。企业通过我行向各地防疫专用账户捐款或汇划防疫专用款项，一律免收手续费。

### 案例：泉州分行坚持以客为尊，全力保障金融服务需求

疫情期间，泉州分行合理安排营业网点服务时间，错峰安排消杀工作，引导客户通过自助设备及线上渠道办理各类业务，降低营业网点的群聚性风险；



积极推广“信贷直通车”业务，确保及时响应中小微企业信贷需求；主动对接疫情防控企业及人员的金融需求，开通绿色通道，确保第一时间满足该类客户信贷需求。各种暖心举措有效保障了客户安全和权益，得到了客户的广泛认可。

## 一、夯实业务根基，服务国家战略

我行全力服务经济社会发展大局，积极践行国家战略，围绕助力实体经济、区域协调、重点领域以及一带一路等国家战略开展部署，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，充分发挥金融行业优势，为“十四五”时期推动高质量发展贡献力量。

### （一）服务实体经济

#### 1. 聚焦民营企业

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

##### 案例：我行与某大型电商平台签约战略合作

11月，我行与某大型电商平台开展战略合作，为其提供包括重点板块授信支持、供应链融资、流动性管理、普惠金融、个人金融、乡村振兴和绿色金融等在内的“大公司”和“大零售”定制化综合服务，满足其多层次、多元化的金融需求，与客户共同打造开放、共享的数智化合作平台，探索构建“科技+金融”的合作发展新模式，更好地服务中国经济高质量发展。

##### 案例：“暖冬阳春”行动支持能源增产保供工作

2021年以来，保电保供形势严峻，呼和浩特分行紧跟总行“暖冬阳春”行动，全力做好能源电力企业金融服务支持。在了解到某战略客户有并购战略布局安排后，分行第一时间成立了重大项目推动工作小组，并立即前往实地开展项目尽调工作。分行与客户多轮协商确定我行服务方案，在一周内完成资料审批，最终成功为客户发放并购贷款，为企业解决“燃煤之急”。

#### 2. 深耕中小微企业

我行探索创新中小业务模式，推进“携手计划”“中小信贷计划”“萤火计划”。持续深耕园区中小企业需求场景，探索优化产业园区综合服务模式，全面

提高园区中小企业服务深度和广度。推出为中小微企业全生命周期提供的基础产品包，通过科技赋能持续提升中小微企业的金融服务体验。

我行加强小微线上业务、小微法人授信业务等重点领域突破，推出“商贷通”、“工贷通”、“农贷通”、“网贷通”四大产品体系，构建“民生小微”主品牌和“四通”产品子品牌的“1+4”小微品牌体系，打造独具特色的小微金融服务新模式。报告期内，我行普惠型小微企业贷款余额 5,048.15 亿元，累计发放普惠型小微企业贷款 5,705.29 亿元。

#### **案例：汕头分行深化小微金融服务，助力实体经济发展**

汕头分行坚定践行小微战略，不断探索小微金融可持续发展新模式，在“商贷通”产品上不断推陈出新、迭代升级，根据客户信用水平和结算情况推出增值贷、高抵贷和大额信用贷等产品，持续丰富融资产品体系。同时，分行大力推广小微企业贷款“无还本续贷”等减费让利新举措，并建立专业扎实的小微客户经理团队，全方位提升分行服务小微客户的能力。

#### **案例：青岛分行强化“手机小微宝”模式应用**

青岛分行敏锐捕捉小微企业融资需求变化，通过手机小微宝渠道加强对“经营性微贷”产品的推广及应用。根据风险等级梯度合理配置产品组合，为小微客户配置“纳税网乐贷”“增值贷”等信用类授信产品，满足普惠金融客群小额、多频、免抵押的信用类贷款融资需求。同时，分行积极扩大小微企业服务范围，主动为优质客户提供中长期授信、灵活还款等融资服务。

#### **案例：武行分行发挥优势打通小微金融服务的“最后一公里”**

我行武汉分行发挥深耕小微金融服务优势，切实贴近小微企业群体金融需求，努力打通小微金融服务的“最后一公里”。武汉分行坚持开展进商圈、市场、商协会、园区、社区的“五进”宣传活动，将金融服务送到小微企业身边。此外，武汉分行还通过降低小微企业手续费的方式，进一步为小微企业减负，提高小微金融综合服务能力。

### **3. 优化供应链金融**

我行积极布局供应链金融，推出以数字化、生态化、线上化为内涵的“民生

E 链”品牌系列产品，重点推进“信融 e”、“票融 e”的迭代升级和“采购 e”、“赊销 e”的端到端流程优化与重构，为产业链上的企业提供差异化、定制化服务。同时，我行不断提升供应链金融线上化和数字化水平，提高小微客群的融资可得性，降低链上小微客群的融资成本。2021 年，我行全年共服务核心企业上下游中小微客户数 30,768 户，较年初增长 105%。

#### 案例：郑州分行首单“民信易链-信融 e”业务实现全自动化放款

“民信易链-信融 e”是郑州分行对公业务首个全流程线上化、自动化的供应链金融产品。持有“民信”电子信用债权凭证的上游供应商无需单独授信审批，即可实现在线签约、发起融资。分行收到供应商融资申请后，系统通过智能审核即可完成自动放款。“民信易链-信融 e”能够有效撬动优质客户闲置授信，解决其上游供应商客户融资小额、异地、高频的融资需求。

#### 案例：乌鲁木齐分行为供应链客户提供综合化金融服务

乌鲁木齐分行紧密围绕疆内核心企业的结算、融资场景，针对上下游中小微客户进行批量支持，致力于为链上客户提供综合化的结算、融资服务。2021 年，分行大力推动供应链金融业务发展，办理供应链金融业务 31 笔，金额合计 1.4 亿元，上下游中小微客户开发 21 户。同时，分行借助金融科技大力发展线上业务，通过核心企业信用传导，不仅为上下游中小微客户提供了更便捷的金融服务，而且进一步降低了企业融资成本。

## （二）服务重点区域

我行主动对标国家重点区域发展规划，深化对服务国家区域发展的战略认识，聚焦京津冀协同、长三角一体化、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈等国家重大战略区域建设，制定经营策略和实施方案，明确了一整套的配套机制，全力支持区域高质量协同发展。

#### 案例：“长三角畅卡”成功发行

2021 年 8 月 26 日，我行“长三角畅卡”发布会在上海隆重举行。我行以“长三角畅卡”为载体，推出长三角区域内“同城化”、“品质化”、“旅程化”三大升级服务，重点打造“畅医、畅行、畅住、畅玩”，为持续推动数字

金融化、行业一体化发展做出积极贡献。

**案例：香港分行成为“跨境理财通”业务首批展业银行**

我行深入参与粤港澳大湾区金融建设，精心创设“跨境理财通”业务平台，创建包含“北向通”、“南向通”等在内的全面产品体系，同时匹配便捷的线上基金平台和高水平的专业服务团队。2021年10月18日，我行喜获广州、深圳、香港三地监管审批，成为“跨境理财通”首批开办银行，首单“南向通”业务于19日上午顺利落地。

**（三）投入重点领域**

我行持续加大对高新技术企业、战略新兴产业、产业基础再造等重点领域的投入，不断完善支持制造业发展的长效机制和配套信贷政策，聚焦先进制造业产业集群、工业园区、制造业龙头企业的发展。2021年，我行开展“园区万里行”主题活动，推出“园易”系列七大产品体系，不断提升基础客群服务质量。2021年，我行对公制造业贷款余额4,096.91亿元，比年初增长617.41亿元，增幅为17.74%，其中中长期贷款余额1,653.78亿元，比年初增长343.59亿元，增幅为26.22%。

**案例：苏州分行启动“园易民生、相伴万里”活动支持新兴产业发展**

2021年，苏州分行启动“园易民生、相伴万里”园区万里行主题活动，支持园区内新兴产业发展。通过专业的产品体系、专项的营销组织、专门的资源配置和“一园一策”的园区综合服务方案，分行全面深化对产业园区及入园企业的金融服务，为区域产业转型升级贡献民生力量。

2021年，我行加大支持“专精特新”企业发展，创新推出“民生易创”专属系列产品，包含“易融通、易投通、创慧通、创富通”等四大产品包，集成了科创贷、认股权融资、开户e、信融e、票融e、并购贷、股权直投、PE贷、员工股权激励、定增投资、可转债投资等众多契合客户创新和成长属性的金融产品，覆盖企业成长全周期、全场景、全生态。

#### 案例：深圳分行支持小微“专精特新”企业发展

深圳分行针对中小微高新技术企业、科创企业、“专精特新”企业对于信用贷款融资的需求，上线国家担保基金担保贷款，向拥有自主知识产权、具有较强创新能力、科技水平较高的科技企业，推出“科创贷”产品，目前累计授信金额达 10.45 亿元。

在支持基础设施建设方面，我行持续加大对新基建、绿色基建及传统基建等方面的支持力度，在背景真实、资金可封闭管理等前提下，快速给予信贷支持，助力打造系统完备、高效实用、智能绿色、安全可靠的现代化基础设施体系，为社会稳定发展注入力量，持续改善民生，助力经济发展。

#### 案例：上海自贸试验区分行落地数字“新基建”项目

2021 年，上海自贸试验区分行在数字“新基建”方面落地系统内首单互联网数据中心并购项目。该项目集土地及能耗指标为一体，积极响应国家绿色信贷政策和新基建战略，对基建和电信设备行业的拉动效应显著。

### （四）助力美好生活

我行坚持以人为本，服务民众生活，不断满足人民日益增长的美好生活需要。我行重整零售金融相关业务架构，建设金融资产、权益等级适配的金融及非金融权益产品货架，将零售金融作为优先发展的长期性、基础性战略业务，持续提升零售金融服务能力，满足客户“金融+非金融”的多元需求。

#### ● 差异化的贷后管理

我行实施差异化的贷后管理制度，采用“系统自动识别”和“人工主动识别”相结合的方式，将零售授信客户进行分类，在充分考虑客户的金融服务需求基础上，实施差异化的贷后管理策略，优化业务流程，对不同层级用户采用多样的服务模式。同时，我行将客户分类应用到特色专属服务、定期客户关怀等方面，为客户提供优质、高效的综合金融服务。

#### ● “民易贷”业务

我行开展消费金融“民易贷”业务，为客户提供便捷、高效、低息的家庭消

费“备用金”产品，针对不同类型、不同职业的客户定制策略，并通过数据挖掘形成白名单，形成主动授信达成线上精准触达，提升金融服务可触及性。2021年，“民易贷”累计为近7万名优质单位员工提供162亿元的消费贷款额度支持。

### ● “全民管家”渠道整合平台

我行信用卡围绕客户日常生活实际需求，积极整合支付场景，完善缴费平台建设，自主搭建“全民管家”渠道整合平台，支持广大客户实现对缴费场景和渠道的快速接入，同时为众多商户提供统一高效的运营管理。“全民管家”平台目前的场景和渠道已覆盖全国数百城，缴费项目涵盖公共事业、交通出行、健康娱乐等与人民生活息息相关的多个领域，为客户提供个性化、便捷化的支付体验。

## （五）支持一带一路

我行不断加大“一带一路”沿线的相关基础设施建设以及对国际金融业务的支持力度，深入服务“走出去”项目，积极创新融资手段及优化业务布局，助力构建“一带一路”沿线国家和地区内外联通的产业链、价值链、物流链，为“一带一路”建设添砖加瓦。

我行持续推动国际结算便利化措施落地，制定外汇业务便利化实施细则，为跨境客户提供更加高效、优质的服务。同时，我行响应人民币国际化号召，为客户提供低成本的境外人民币资金，助力中国企业海外布局。2021年，我行通过国际贸易“单一窗口”平台为进出口企业办理税费支付和跨境汇款折合人民币552亿元。

### 案例：上海自贸试验区分行助力“一带一路”落地

上海自贸试验区分行坚持产品和服务创新，全力支持中国企业“走出去”和“一带一路”建设。分行充分考虑项目实际情况和海外融资市场特点，运用出口信贷、对外投资贷款、国际银团等模式，根据项目所在国别、行业、主体及商业模式等不同特点，为客户提供“一户一策”解决方案，协同北京、杭州、苏州、厦门等多家分行，支持多家企业在“一带一路”发展沿线国家的布局，助力“一带一路”沿线国家经济建设。

## 二、严守合规底线，强化风险管理

我行严格遵守国家相关法律法规，重视公司治理的高质量建设，坚持党建引领，有效推进党的领导与公司治理深度融合，塑造合规经营核心竞争力，持续增强风险管理能力，不断提升公司治理的稳健性、科学性、高效性。

### （一）完善公司治理

#### 1. 董监事会治理

我行明确股东大会、董事会、监事会和经营管理层职责分工，构建完善的公司治理架构，明确股东大会是最高权力机构，董事会为核心决策机构，监事会为监督核心，管理层负责日常经营管理工作“三会一层”的职责分工，始终遵循法律法规及公司章程的规定，按照权责明确、有效制衡、协调运转、独立运作的原则行使权力、履行义务。

2021 年，我行董事会共由 18 位董事组成，其中股东董事 9 人、独立董事 6 人、执行董事 3 人，独立非执行董事人数占董事会成员人数的三分之一以上，确保董事会决策科学性。公司独立董事严格遵照中国银保监会和《公司章程》等相关规定，深入了解我行的经营管理、内控管理及风险管理情况，积极建言献策。

#### 2. 股东沟通

我行积极与投资者开展交流沟通活动，通过“线上+线下”相结合的方式与投资者展开有效沟通，保障股东，尤其是中小股东表达意见和诉求的权利。2021 年，我行积极开展线上线下投资者沟通活动，新增了一条投资者热线，并参与“2021 年北京辖区上市公司投资者集体接待日”活动。报告期内，我行积极组织线下投资者交流活动，接待投资者来访、拜访投资者十余次，参加海内外投资银行或证券公司大型投资策略会、参与海内外大型机构举办联合调研近 30 次，累计与投资者、分析师 300 余人次沟通互动，充分交流经营动向、正面回应市场关切。

我行严格遵守境内外证券监管规定及信息披露有关法律法规，真实、准确、完整、及时、公平地披露各项重大信息。我行不断加强信息披露管理，提升信息



披露质量。报告期内，我行在上交所发布 4 份定期报告，76 份临时公告；在香港联交所发布 129 份中英文信息披露文件。

## （二）提升风险防控

### 1. 优化风险管理体系

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

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

报告期内，我行通过线下培训、线上直播、集中授课、案例分析等多种方式，开展了风险策略、巴塞尔协议III实施、授信体制改革、绿色金融、合规风险、法治教育、清收处置等 1,978 次全行风险管理相关培训，累计约 19 万余人次参加，提升了全行风险管理专业化水平。

### 2. 重点领域风险管控

我行持续强化重点领域风险防控，提升风险识别、监测和控制水平。2021 年，我行作为首批国内系统重要性银行，各类标准的资本充足率满足《系统重要性银行附加监管规定（试行）》的要求。我行重视优化资产负债结构，持续强化全流程风险管控，针对信贷风险建立了包含尽职调查、合规审查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理全环节的风险管控。我行全力推进法人客户授信审批体制机制改革，实行“一次审查、一次审批”的新审批模式，组建专职审批人

员队伍，提升审查审批质效。报告期内，我行严格执行环境、社会及治理风险评估审查，严格控制“两高一剩”、高碳排放领域的信贷投放，实行环保“一票否决制”。

### 3. 依法合规管理

我行深入践行“合规经营就是核心竞争力”理念，不断推进内控合规各项机制建设，深入开展“内控合规管理建设年”活动，持续健全内控合规管理长效机制。我行重塑合规管理制度体系，建立起外规内化管理、制度建设流程管控、制度合规审查以及制度执行反馈“四项机制”，搭建三层效力层级、四级内容分类的制度体系，完成“超 5 年、2 年”专项清理和立改废。我行不断健全责任认定体系，出台尽职免责管理办法，配套重点领域尽职免责细则；优化合规检查及整改机制，实施内控合规专项检查；推进合规数字化转型，建设智能反洗钱系统，完善内控合规非现场检查系统。

我行全面加强员工行为合规管控，出台员工行为禁止规定 150 项，探索构建立体式案防体系，推动从业人员网格化管理体系建设；开展员工行为管理专项整治，实施异常行为常态化监测，加大违规行为问责力度，逐步形成“全覆盖、无禁区、零容忍”的高压态势。我行持续培育合规文化，全行开展各类合规培训共计 2,360 场，受众合计 159,578 人次。

#### 1) 防范反洗钱风险

我行始终紧跟监管步伐，加强反洗钱内控体系建设、加快反洗钱科技赋能系统建设、夯实反洗钱工作基础，进一步完善反洗钱内控机制。我行完善反洗钱管理制度体系，推动洗钱风险融入全面风险管理，制定、细化各级机构反洗钱履职清单；不断优化机构、产品、客户洗钱风险评估体系，丰富可疑交易甄别质检规则，持续提升检查、评估、管理质效。我行有序推进全行反洗钱检查及反洗钱监管问题整改，强化员工账户洗钱风险排查，有效解决合规性问题；持续完善洗钱风险联控机制，推动案件协查/排查工作线上化，强化反洗钱科技智能化应用。我行开展洗钱风险课题与案例研究，发布各类洗钱风险和业务风险提示，并开展反洗钱宣传月、反洗钱知识闯关大赛等活动，吸引社会公众 1,800 余万人次参加，提升公众反洗钱意识。2021 年，我行累计反洗钱培训次数为 6,331 次，参与人

数 30 余万人次。

## 2) 商业道德与反腐败

我行坚持“不敢腐、不能腐、不想腐”推进反腐败斗争，加强对商业道德的监督，持续发挥纪律检查委员会、问责委员会的工作职责，坚定不移深化金融反腐。全行持续加大廉政教育学习力度，通过召开腐败案件警示教育专题民主生活会、组织集体观看专题警示片等教育形式活动，真正用身边事教育身边人，切实做好以案促改、以案促治、以案为鉴、以案为镜，达到“发现问题、形成震慑、遏制腐败、促进发展”的教育目的。我行强化自我监督，持续畅通信访举报渠道，依规依纪受理信访举报，严守保密制度，严禁泄露举报人信息，发挥员工监督作用。2021 年，我行深入推进反腐倡廉培训工作，针对全行共开展反腐败培训 602 次，覆盖人数达 52,716 人次。

## 4. 积极应对气候风险

我行将气候风险管理纳入全面风险管理体系，加强气候风险分析，建立气候风险压力测试机制，开展高碳排放行业气候风险敏感性压力测试，评估气候变化的影响。2021 年，我行参与了人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对我行信贷资产的潜在影响。

测试重点针对我行火电、钢铁、水泥行业年排放量在 2.6 万吨二氧化碳当量以上的企业客户。测试设置轻度、中度和重度三种压力情景，主要参考国内碳排放权交易市场的碳价变动情况和央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）的碳价情景。测试结果表明，三个行业客户在压力情景下还款能力均会出现一定程度下降，但风险整体可控。

### （三）加强责任管理

#### 1. 可持续发展管理

##### （1）责任理念

我行全力融入和服务国家战略，认真落实监管政策要求，秉承“服务大众 情系民生”的使命，聚焦“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”

战略定位，持续深化体制机制改革，厚植银行文化理念，以责任金融推动经济发展、社会进步和环境改善，创造社会价值。

## (2) 责任制度

我行致力于建立高水平的 ESG 管理体系，持续完善公司 ESG 治理架构，提升 ESG 管理水平。董事会定期审议 ESG 报告，研究和讨论 ESG 事宜，指导和监督管理层开展 ESG 相关工作。董事会设立战略发展与消费者权益保护委员会，负责审议经济、环境和社会公益事业等方面履行社会责任的相关事项，向董事会提出专业意见和建议，并关注政策和规划的执行情况，监督实施效果，协助董事会督导经营层开展 ESG 相关工作。为全面开展 ESG 工作，我行成立了 ESG 工作组，建立了“决策层—管理层—执行层”三级工作机制，成立董事长担任组长、行长担任副组长的 ESG 领导小组，设立由相关部门组成的 ESG 工作组，分别从统筹规划、协调推进和落地实施三个层面管理和组织 ESG 工作。

## 2. 重要议题分析

我行将 ESG 工作全面融入到企业日常管理中，对宏观政策及行业发展进行了深入的解读与分析，结合公司董事会、管理层、员工和主要外部利益相关方的关注及建议，识别和评估了与我行相关的十一大重要 ESG 议题：“支持民企”、“普惠金融”、“合规经营”、“绿色金融”、“客户服务”、“乡村振兴”、“节能减排”、“商业道德”、“员工发展”、“数字金融”和“公益慈善”。

## 3. 利益相关方沟通

我行不断完善利益相关方管理机制，与利益相关方建立常态化的沟通机制，全面了解利益相关方的诉求与期望，积极回应利益相关方诉求。

表 主要利益相关方关注议题和沟通回应渠道

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
政府监管部门	支持民企、合规经营、绿色金融、客户服务、乡村振兴、商业道德	政策咨询、工作汇报、信息披露、常规检查、监管机构会议、碳核查

投资人/股东	合规经营、绿色金融、客户服务、员工发展、数字金融、商业道德	公司股东大会、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	客户服务、数字金融、合规经营、商业道德	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访
员工	员工发展、数字金融、节能减排	职代会、员工活动、员工幸福指数测评
社区及非政府组织	支持民企、绿色金融、普惠金融、乡村振兴、公益慈善	志愿者活动、社区宣教、环保行动
供应商	合规经营、商业道德、节能减排	公开招标程序、供应商评审、供应商热线

### 三、践行绿色理念，构建美好家园

我行积极践行绿色发展理念，大力发展绿色金融，推动节能减排、清洁能源、低碳科技、绿色生活等领域，同时着力减少企业运营过程对环境的影响，推进绿色运营，提升能源利用效率，为构建人与自然和谐共生的地球家园做出切实努力。

#### （一）布局绿色金融

##### 1. 聚焦绿色产业

我行从战略层面统筹规划绿色金融发展方向和业务布局，加强绿色金融及“碳管理”体系建设，持续完善绿色金融信贷政策，大力支持清洁能源、清洁生产、节能环保、基础设施绿色升级、生态环境、绿色服务六大产业，推出覆盖清洁能源、节能环保和碳减排技术三大领域的 23 个子领域的碳减排支持工具，促进全行绿色及气候投融资规模稳步增长。

报告期末，我行绿色融资余额达 1,403.38 亿元，绿色信贷余额达 1,073.17 亿元，同比增长 103.76%，其中，支持应对气候变化贷款 888.78 亿元，占比 82.82%。已审批通过的绿色信贷资产环评达标率达 100%。

表 绿色信贷节能减排折算量

指标	2021 年	2020 年
折合节约标准煤（万吨）	96.99	43.24
减排二氧化碳当量（万吨）	169.67	76.72
减排二氧化硫（万吨）	3.36	2.86
减排氮氧化物（万吨）	0.56	0.51

#### 案例：绿碳产业链财政金融服务联盟成立

2021 年 5 月，我行厦门分行成功举办“聚沙金服·绿碳联盟”发布会活动，标志着全国首个绿碳产业链财政金融服务联盟在厦门正式成立。该联盟的成立，有效地将信贷、股权投资、担保、信托、产权交易等多种支持绿色低碳产业发展的财政金融政策联接起来，有助于增强绿碳行业投融资效率，优化绿

碳行业金融服务体系，携手绿色低碳产业企业实现转型升级、共建共赢，助力推动绿色经济高质量发展。

#### **案例：大连分行大力推进绿色信贷**

大连分行认真贯彻落实国家宏观政策，积极支持地方经济发展，通过加大客户拜访、加强部门协同、强化项目督导等措施，在涉农贷款、绿色信贷、大基建等国家重点支持领域取得新突破。在绿色信贷方面，大连分行与多个绿色金融客户建立业务合作关系，报告期内，已为 7 户企业审批授信额度共计 74 亿元，发放贷款 23 亿元。

## **2. 创新绿色产品**

我行不断加大绿色产品创新力度，优化绿色金融服务体系，聚焦“碳达峰、碳中和”目标，明确清洁能源、节能减排、低碳科技、碳权交易等方向，推出“投、融、链、营”四大绿色产品，全面打造“峰和”绿色金融产品体系。

针对个人客户，我行开发推出绿色按揭贷、绿色消费贷、低碳信用卡、绿色理财等产品，满足客户购置绿色节能建筑、新能源汽车等绿色生活方式的需求。针对企业客户，我行创新研发“民生银行 ESG 系列指数”，发行首款 ESG 主题的绿色结构性存款产品，综合考量企业或项目的经济、环境效益。

#### **案例：我行成功发行全国首单民企碳中和债券**

9 月，我行承销的全国首单民企碳中和绿色债务融资工具成功发行。此次完成市场首单民营企业碳中和债券的发行落地又是一次新的突破，其募集资金将全部用于工业低碳改造类项目建设，为助力企业转型升级实现绿色可持续发展做出积极贡献。

#### **案例：我行成功发行全行首单可持续挂钩债券**

6 月 11 日，我行承销的可持续发展挂钩债券在银行间市场成功发行，此债项系我行在安徽省承销的首单可持续挂钩债券，也是继绿色资产支持票据、绿色金融债后，我行落地的又一绿色创新产品。

#### **案例：上海分行成功落地首笔权益类“碳中和”指数结构性存款**

2021 年 12 月，我行上海分行成功落地国内首笔权益类“碳中和”指数结

结构性存款。民生银行碳中和结构性存款是我行以华证国网碳中和指数（SSI.995035）为基准，自主打造的碳中和策略指数。此项目的成功落地，不仅为全行结构性存款产品增加了创新挂钩标的，更支持总行级战略客户拓展其碳中和指数的应用场景。

#### **案例：碳中和债支持绿色交通建设**

我行为江西某公交运营企业量身订制并发行绿色定向资产支持票据（碳中和债）。此项目基础资产对应的 318 辆运营公交车均为纯电动新能源客车，全年服务当地低碳出行人次为 4,000 万，本期碳中和 ABN 基础资产每年可节约标煤 23,434 吨，实现二氧化碳减排 61,865 吨。

#### **案例：首笔核心企业模式农户“光伏贷”顺利在温州分行落地**

“光伏贷”作为民生银行“峰和”系列子品牌，为农户提供便捷的贷款服务，解决农户在安装光伏设备上的资金问题。为推进“光伏贷”业务开展，温州分行成立工作专班，在总行协同下，经过为期 4 个月的不懈努力，成功落地总行首笔核心企业模式农户“光伏贷”，为推动当地民营企业践行绿色节能、服务乡村振兴、推进共同富裕做出实际行动。

### **3. 服务碳市场**

我行积极履行低碳发展社会责任，在清洁能源、碳权交易等领域深入研究和实践，为全国碳市场交易会员单位提供综合化的金融产品及服务。自全国碳排放权交易市场启动以来，我行高度关注碳排放权交易市场的发展动态，积极与全国碳市场相关方进行对接。2021 年 7 月，我行签署支持全国碳市场发展战略合作协议，不断迭代创新包含“绿投通、绿融通、绿链通、绿营通”的绿色金融产品体系，丰富完善碳金融产品，为全国碳交易市场及其成员单位提供全方位金融支持，有效帮助重点排放单位盘活碳配额资产，助力客户实现高效低成本融资，完善碳权资产的金融属性，加强碳市场作为“碳达峰、碳中和”政策工具的调节功能。

#### **案例：我行成功接入全国碳排放权注册登记结算系统**

2021 年 7 月 16 日，全国碳市场正式上线，我行凭借创新精神和专业服务，



成功接入全国碳排放权注册登记结算系统，并在碳交易市场上线前完成了多轮测试优化，为全国碳交易结算提供有力的保障。该项目的成功对接标志着我行全面进入“绿色金融”新业态。

#### **案例：盘活碳配额资产**

2021年8月23日，我行依托全国碳排放权注册登记结算系统，联合为三家央企集团下属发电企业成功办理碳排放权担保贷款，实现了全国市场首笔碳排放权担保业务落地。该批业务是我行在全国碳排放权交易市场正式启动线上交易后的一次碳金融创新尝试。

此外，我行贵阳分行以高效的执行力和专业优势，成功为贵州某发电公司办理了全国首单碳排放权质押贷款，使其成功获得2,817万元低成本融资，有效地缓解了该企业资金周转压力。

## **(二) 坚持绿色发展**

### **1. 绿色运营**

我行践行绿色发展理念，积极发展线上服务模式，数字化产品和服务能力推动价值链绿色发展。我行推出远程银行服务，将多项原本仅线下物理网点可办理的业务升级为在线完成，减少客户在交通以及办理业务过程中不必要的碳排放，为客户提供更加便捷服务的同时，有效促进节能环保。

我行积极开展绿色宣传，针对全行办公场所宣传渠道绿色管理，在各机构、网点、办公区增设立式电子广告屏，内宣广告均通过此渠道发布，包括形象宣传片、业务宣传视频、海报、易拉宝、平面广告等宣传素材，倡导绿色低碳生活理念。

#### **案例：远程银行，助力绿色生活**

我行持续迭代升级远程服务，不断丰富服务场景，通过线上化服务平台、线上化产品、服务推广，助力客户足不出户办理业务。同时，客户可通过“云见证”、“云速押”、“云账户”等新型线上服务模式实现业务意愿核实、抵质押业务办理、账户开户申请等线上化，推动资料电子化、业务线上化审核审

批，减少资源浪费。

#### **案例：文档信息化建设，助力绿色发展**

我行持续推动文档信息化建设，实现多门类业务档案的在线管理和利用服务，有效提升了业务拓展和内外部检查等工作的运营效率，大幅减少了纸张使用以及相关人员出行，助力我行双碳建设落地实施。

## **2. 绿色办公**

我行积极做好自助设备专项资产处置工作，加强对固定资产的购置、使用、保管、维修、调拨、盘点、处置回收等环节全流程管控，尽可能通过维修、保养延长固定资产更新周期，提高使用效率，减少资源浪费；主动节约用电、用水，推广无纸化办公，对废弃物进行分类处理。此外，我行注重生态环境保护宣传教育，定期开展环保、节能培训，增强环保意识。

#### **案例：节能管控的实施及加强固定资产处置回收流程管控**

我行对西单北楼、航南、顺义基地的高能耗落后机电设备进行更换，同时为防止淘汰的机电设备流向外地市场，委托机电拆解公司对淘汰机电设备进行拆解，并出具拆解报告。

我行在积极推进自身绿色运营的同时，还通过数字化服务等方式助力客户及合作伙伴减少其环境影响。在沟通过程中，我行鼓励合作方开展线上会议，减少合作方出行带来的资源浪费，减少交通过程中的碳排放。报告期内，我行共召开视频会议 933 场，云会议使用 5,972 次，在减少自身资源使用的同时，进一步传播倡导绿色发展理念。

## **3. 绿色采购**

我行积极践行绿色采购理念，持续开展绿色采购实践。我行制定《集中采购管理办法》《供应商管理办法》《招投标管理办法》等管理制度，持续推进供应商管理的规范化和标准化建设，将供应商审查工作覆盖我行所有采购项目及供应商，对供应商开展履约持续监督。我行要求在同等条件下优先采购节能环保产品。在实际采购工作中，我行明确对工程项目、科技设备、办公家具、办公用品、印

刷品、显示屏、网点建设等有关绿色环保、节能认证、环境管理体系认证等条件或评价标准，积极引导供应商共同履行绿色发展社会责任。

#### 4. 绿色建筑

我行修订完善《中国民生银行办公区域装修设计导则》，新增装配式装修及绿色建筑等专篇，基于“人性化、长效化、低碳化”的绿色建筑理念引导项目建设，达到少拆除、多利用、快建造、可再生的目的。我行顺义二期云计算数据中心项目，通过 Uptime Tier IV 设计认证，设计达到绿色建筑二星标准。此外，我行办公楼及营业厅内主要功能区域的主材选用铝板、不锈钢板、LVT 石塑地板等硬质无机、具有良好环境兼容性的绿色材料，达到“健康、环保、安全、无毒无害、防尘防火、可降解”目的。我行门厅、前室、公共走道等处的照明采用声光控延时自熄开关控制或智能照明控制系统分区分组控制，灯具光源主要采用 LED 节能灯。

表 2021 年绿色运营绩效

指标	数量
办公用水量（吨）	159,725
办公用电量（度）	39,628,272
天然气（立方米）	1,159,358
汽油（吨）	44.25
柴油（吨）	0
热力消耗量（百万千焦）	5,204

注：统计口径为在京 7 个办公区。

## 四、加快数字转型，布局创新未来

数字化转型关系着企业的长远发展。我行将体系性、全方位的数字化转型作为布局未来的新起点，制定数字化金融战略，加快生态银行、智慧银行建设，努力将新科技、新技术全面运用到服务与管理各个领域，打造敏捷高效、体验极致、价值成长的数字化银行。

### （一）发展数字金融

#### 1. 夯实数字化基础

我行制定并推进《科技金融战略发展规划》实施落地，从体制机制入手，成立数字化金融转型牵头部门——生态金融部，提升科技和数据支撑能力，推动银行科技从支撑业务的生产工具变革为驱动业务发展创新的源动力。

我行推进“企业级”业务系统架构，搭建一体化运营中台，形成以“业务中台、数据中台、AI 中台”为核心的平台化科技体系，建成投产统一商品库平台，实施产品全生命周期管理机制，强化数据治理与应用。此外，我行不断加大数字化转型方面的资源投入，加强人才队伍与机制建设，加强人工智能、区块链、云计算、大数据、物联网+5G 技术攻关研究，为助力数字化转型提供保障。

#### 2. 全场景“生态银行”

我行全力建设全场景的“生态银行”，成立供应链数据增信融资、民生快贷、互联网生态贷款、生态金融运营平台四个重大创新项目，以敏捷项目组的创新形式构建数据驱动的风控策略、模型及相应的产品流程，解决我行大数据信用融资产品缺失的问题。同时，我行通过数字化、规则化审批，减少审批流程、提高服务效率，从而实现对不同场景小微客群的批量开发与综合服务，提高小微客群的融资可得性，降低其融资成本。

#### 案例：创新开放银行

我行大力建设拓展开放银行，创新服务模式，打造民生云+品牌，将金融服务整合解构、模块封装，通过 API 服务、H5、小程序、生态金融云等各种方式，开放产品与服务、交易与流程、数据与算法，链接行业生态，打造生态金

融，不断突破传统金融业务的渠道边界、客户边界、服务边界，助推合作伙伴打造金融服务能力、增强用户粘性，同时赋能银行业务发展，实现互利共赢；推出开放银行“民生云·代账、云·企付”等 7 大行业服务方案，投产开放银行门户网站，实行统一服务目录、身份识别、安全认证、风险控制“四统一”策略，以全行企业级互联网服务平台为支撑，形成了高效敏捷的开放银行服务模式。

### 3. 便捷的智慧银行

我行深入建设便捷的智慧银行体系，打造零售业务客户体验与客群数字化经营管理闭环体系，推进小微 APP 建设，丰富线上授信产品体系，夯实公司业务线上化基础。在风险管理方面，我行完成数字化风控体系整体规划，启动小微自动化评审体系建设，通过科技与业务的深度融合，降低潜在风险发生的机率。

#### 案例：智慧银行体验店持续建设落地

中关村首家“智慧银行体验店”运行一年，客流量提升显著，全年工作日日均客流量增加 52%，是全行网点工作日日均客流量的 124%，日均业务量增加 79%，与我行战略客户、科创企业、科技论坛联合打造“智慧学院”、“智慧金融媒体交流”、“京台科技论坛”等科技金融活动，搭建了我行全新科技技术能力与金融服务相融合的全面展示窗口，持续保持高度客户影响力及品牌宣传热度。首批推广建设分行中南京分行金融城支行已建成面客，深圳、成都、广州分行体验店也将陆续建成落地。

#### 案例：“键盘银行”助力金融服务更便捷

2021 年 6 月，我行在业内率先推出“键盘银行”服务模式，以智能手机输入法为载体向用户提供一系列金融服务，将各项金融服务融入到用户键盘使用的各个场景中，提供随用随取、一键跳转至手机银行的便捷服务。

#### 案例：“沉浸式”与“居家式”服务

我行北京分行智慧银行体验店设计“沉浸式”与“居家式”两种不同环境的服务体验模式。“沉浸式”远程体验舱运用数字通讯及多媒体技术，借助 LED 墙为客户带来身临其境的视听感受、便捷业务操作和专业金融服务。“居家式”

体验舱内模拟温馨的家居生活环境，服务设备在 5G 网络的加持下，为客户提供便捷、随身的金融服务体验。

#### 4. 创新的数字产品

我行高度重视科技金融发展，在对现有产品进行升级完善的同时，不断推出创新的数字化金融产品，促进科技到服务之间的转换。我行持续创新，在业内率先推出 5G 手机银行、仿真数字人、手机 U 宝等新产品，面向不同客群，加快构建全链条、全覆盖、多元化的数字化产品体系和快速响应服务能力，提升科技金融服务能力。

##### 案例：全民生活 APP 更新迭代

我行信用卡官方 APP 全民生活 8.0 版本全新亮相。新版本在内容生态、金融服务、UI 体验等维度实现了用户体验和服务效率的多重优化升级，以科技赋能推进金融生态平台转型，使全民生活 APP 成为承载服务、实现互动的最重要载体。2021 年，全民生活 APP 注册用户达 2,800 万，保持着稳定的增长态势，其良好的交互体验获得用户的广泛认可。

##### 案例：直销银行关怀版 APP 上线

2021 年 11 月，直销银行关怀版 APP 上线，推出首页字号变大，内容简洁，突出明细查询、转账与缴费等老年人常用功能，实现了关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂的效果，切实解决老年人在使用智能手机方面遇到的困难，受到老年客户的青睐。

### （二）保障数字安全

我行严格遵守国家法律法规、行业规范及行为规范准则，通过持续完善信息安全体系化管理，大力推动信息安全技术和应急响应措施升级，不断提升全员信息安全意识和技能，助力行业信息安全建设。报告期内，我行工单服务满意率为 99.99%。

同时，我行持续推进灾备建设，提升系统稳定性。我行完成支付通道清算管理平台、网银助手系统、期权交易等 114 套系统灾备建设提升，完成金融 IC 卡、

金卡等 20 套系统的灾备改造,进一步优化了灾备技术架构,完善了灾备系统体系,有效提升了灾备切换效率。目前,我行已建设以北京马坡机房为主中心,北京鹏博士机房为同城灾备中心,郑州的河南电信机房为异地灾备中心的“两地三中心”灾备体系,实现重要信息系统灾备覆盖率 100%。此外,我行积极推进马坡二期数据中心建设和异地灾备中心的建设,开展应用服务多地多活试点,为多数据中心多活架构打下了坚实的基础。

表 2021 年灾备绩效

分类	数量
系统灾备建设提升数量(套)	114
系统的灾备改造数量(套)	20
IT 灾备演练培训次数(次)	5
IT 灾备演练次数(次)	10
IT 灾备演练参与人数(人次)	507

## 五、坚持以客为尊，提供卓越服务

我行深入践行以客为尊的价值观，围绕客户在银行的金融活动旅程，不断优化业务流程，全方位提升基础服务能力，以合作共赢的态度，为不同类型的客户提供个性化的解决方案，全力保障客户权益，与客户共同成长，共创价值。

### （一）保护客户权益

#### 1. 客户投诉处理

我行认真落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等监管要求，制定《中国民生银行消费投诉处理管理办法》、《关于及时妥善处理反复投诉，防范化解重大风险的指导意见》等内部制度，持续完善投诉管理体系建设、投诉管理工作机制，夯实投诉管理基础。此外，我行持续迭代加快优化推进投诉系统开发，通过官方网站、手机银行 APP、微信公众号等渠道对外公示投诉热线和处理流程，积极受理客户投诉，认真聆听客户声音。

表 2021 年 95568 客户投诉绩效

分类	数量
95568 渠道接获的客户投诉数目（起）	20,401
95568 渠道接获的客户投诉办结率（%）	99.97
95568 渠道客户满意度（%）	99.69

2021 年我行共收到金融消费者投诉 63,643 件，地区分布情况如下图所示：

地区名	投诉数量	地区名	投诉数量
北京*	44,707	广西	434
广东	1,823	黑龙江	403
深圳	1,770	大连	321
江苏	1,378	吉林	289
上海	1,230	江西	281



山西	982	云南	264
天津	930	湖南	239
陕西	846	辽宁	237
四川	838	厦门	217
湖北	766	宁波	196
河南	703	贵州	177
山东	696	内蒙古	145
福建	695	甘肃	100
河北	641	海南	89
重庆	584	青海	36
青岛	571	新疆	34
浙江	518	宁夏	33
安徽	449	西藏	21

\*信用卡中心投诉并入北京

报告期内我行收到的投诉，从业务分布来看，主要集中在信用卡（63.93%）、借记卡（17.86%）和贷款（7.66%）三个领域；从投诉业务办理渠道来看，中后台业务渠道（58.30%）高于前台业务渠道（41.70%）；从投诉发生原因来看，主要是消费者对管理制度、业务规则与流程不理解，对服务品质、服务方式提出改进意见。我行将持续根据客户投诉反映的问题，不断改进产品、优化服务，切实保障消费者的合法权益。

## 2. 守护客户资金安全

我行高度重视打击治理电信网络诈骗犯罪协助工作，不断优化制度体系，规范业务流程，对可能影响客户资金安全的行为进行评估分析，全力防范客户资金受损风险。同时，我行要求员工严格遵守银行业人员行为准则，不触法律红线；通过线上及线下、专题讲座等多渠道开展防范电信诈骗知识培训，提升员工风险识别和防范意识。

为提供更加安全、便捷的用卡体验，我行不断创新“信用卡安全锁”服务，使持卡人可根据个人用卡偏好，对消费、取现、境外交易等指定类型交易上锁，或者对每天固定时间定时上锁、单日上锁限额等进行个性化设置，若交易超过限额将立即锁定账户。“信用卡安全锁”服务时刻守护客户账户安全，受到广大客户的青睐。2021 年，加安全锁账户共计 3,252,499 户。

表 2021 年反诈骗工作绩效

分类	数量
全行反诈培训场次（场）	1,078
参与反诈骗培训一线员工总数（人次）	14,382
堵截可疑开卡、交易、汇款等数量（起）	1,268
避免损失总额（万元）	5,690.3

#### 案例：上海分行开展“警银携手 全民反诈”公益直播活动

2021 年 12 月，上海分行邀请知名安全教育专家进行“警银携手 全民反诈”直播活动。安全专家立足网点，为群众讲述实用的反诈骗知识并生动演绎反诈骗故事，揭露电信网络诈骗常见手段和提示网络诈骗风险，有效地提高了消费者反诈骗意识。该活动覆盖上海分行辖内 91 家网点，直播当天累计观看达到 4,235 人次。

#### 案例：广州分行成功为客户挽回近百万元被骗资金

7 月 21 日，东莞市南城区某公司财务经办收到信息，要求其马上向河南某公司转账 98 万元，经确认属于网络诈骗。时间紧迫、情况复杂，我行广州分行立即协调多部门联动，紧急采取了多项措施以确保客户的资金安全，同时也积极做好客户情绪安抚工作。最终，在我行多个部门的共同努力下，及时帮助客户成功拦截了被骗的在途资金，挽回损失近百万元。

### 3. 保障隐私与数据安全

我行严格遵守《个人信息保护法》、《商业银行应用程序接口安全管理规范》、《个人金融信息保护技术规范》等法律和行业规范，制定《中国民生银行个人金

融信息消费者权益保护管理办法》，明确了我行个人金融信息消费者权益保护工作原则、个人金融信息全生命周期的消费者权益保护管理要求。

我行加强员工对客户信息查询、使用、传输、保存等流程管理，严格要求各机构遵循“最小、必要”原则、采取分级授权、权限管控、技术控制等有效措施，加强对个人金融信息保护，应用多项数字技术，加强对金融数据安全共享和客户隐私信息的保护。同时，我行内部开展信息安全培训，通过微信公众号向全行推送法律及规范解读，提高员工保障隐私和数据安全的意识。

#### **案例：“数字经济背景下个人金融信息保护”专题培训**

7月，我行开展“数字经济背景下个人金融信息保护”专题培训，共计4,200余人参加培训。培训内容兼具实用性与拓展性，有助于全面厘清和把握个人金融信息保护政策脉络，深化“数字金融的银行”战略认识，明确后续个人金融信息保护工作的工作重点。

## **（二）普及金融知识**

随着中国经济的快速发展，民众金融服务理财需求不断提升，但多元化的投资渠道、民众理财理念及金融知识的不足，使很多民众难以识别复杂的金融风险 and 侵权行为，为不断提高消费者金融知识水平和风险防范意识，我行特开展各类金融知识教育宣传活动，提高消费者金融知识水平。2021年，我行开展“3.15”、“守住钱袋子”、“金融知识普及月”等集中教育宣传活动，共触达消费者7,088万人次，举办线上线下各类宣传活动16,398次，发放线上线下各类宣传资料1,302万份，覆盖全行正常营业网点；我行常态教育宣传工作触达消费者986万人次，举办各类宣传活动9,856次，获各类媒体报道940余次。

#### **案例：分行积极参与“金融知识普及月”宣传活动**

为有效开展金融知识普及，切实提升社会公众金融素养，我行各分行积极组织宣传活动。广州分行通过《金融大讲堂》，提高老年人和青少年两类弱势群体防范金融诈骗的风险意识和自我保护技能；昆明分行玉溪支行走进云南民族大学应用技术学院，开展大学生金融消费风险警示宣传教育活动。

#### **案例：“金融知识乡村行”长沙分行走进常德韩公渡镇株木山村**

长沙分行在株木山村举办了一场“金融知识乡村行，我为群众办实事”活动。活动现场，长沙分行不仅为株木山村民捐赠了党建以及金融知识书籍，并安排专人为村民举办了金融知识讲座和现场解说，将银行服务从三尺柜台延伸到乡村院落，也为株木山村乡风文明增添一道金融风景线。

## 六、携手员工成长，激发组织活力

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

### （一）员工权益保障

#### 1. 保障员工基本权益

我行严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，坚持以人为本，不断优化员工关系管理体系，持续完善薪酬福利体系，落实员工休假管理机制，切实保障员工合法权益，提升员工体验和幸福感，构建和谐、规范的劳动关系。

#### 案例：我行举办全行女职工权益维护知识学习及网上竞赛活动

2021年10月，总行工会女职工委员会组织开展了“女职工权益维护”知识学习及网上竞赛活动，来自全行48家机构14,520名女职工参与网上知识竞赛答题。通过聆听直播课堂和网上知识竞赛的深入学习，我行女职工进一步了解了女职工特殊权益的法律法规，为全面推进女职工权益维护工作奠定了坚实基础。

#### 2. 坚持民主管理

我行积极发挥职工代表大会的作用，维护员工合法权益，加强民主管理，坚持推进民主参与、民主决策、民主监督工作。我行通过选举职工监事，切实保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权。

报告期内，我行进一步规范全行各机构职工代表大会建设，制定相关规章制度，积极推动民主管理工作落地。2021年，按照《全国金融系统企业民主管理实施办法》、《全国金融系统职工代表大会操作规程》相关要求组织召开三次职工代表大会，审议《中国民生银行股份有限公司企业年金管理办法（修订）》、《中

《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（试行）》等与员工切身利益相关的重要制度和事项。

表 员工权益绩效

指标	2021 年	2020 年	2019 年
报告期末员工总数（人）	57,613	56,653	56,295
女性员工比例（%）	55.66	54.52	54
女性管理者比例（%）	37	37	37
少数民族员工比例（%）	4.5	4.5	4.5
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
劳动合同签订率（%）	100	100	100
香港分行当地员工比例（%）	64.12	71.98	82.88

## （二）员工成长发展

### 1. 畅通职业发展通道

2021 年，我行在全行范围内推进专业序列体系建设，搭建立体化序列岗位体系，并配套建立分层的任职资格标准，帮助员工明确发展路径与能力要求，畅通职业发展通道；开发人才评定程序、工具及系统，营造公正透明的人才选用文化，让专业的人在关键流程或核心领域创造价值，进一步激发员工积极性；配套职业发展通道，建立全周期人才管理机制，包括绩效管理、授权管理、职衔体系、职级晋升、跨序列发展等，为员工成长发展提供良好的制度保障。

### 2. 优化员工培训体系

我行高度重视员工发展，建立立体化、多元化的人才招聘和培养机制，充分做好人才的选聘、培育与留存。同时，我行打造符合转型发展要求的人才队伍，加强重点人才的引进和培育，推动员工成长进步和企业发展相统一。2021 年，我行各级机构组织 3,258 个培训项目，各类培训累计 125,966 人次参加；在线课程总量达 2,506 门，员工学习总时长为 392 万学时；组织 6 次资格认证考试，112,297 人次参与。

### （三）员工工作生活

#### 1. 落实员工关爱

我行制定下发实施《员工身心健康关怀工作方案》，深入开展各项员工关爱活动。切实关心女性员工，保障女性员工合法权益和特殊利益；以多种形式关心慰问离退休员工；健全困难职工帮扶档案，坚持做好困难员工帮扶工作；持续开展职工之家、职工小家、女工关爱室建设，为员工幸福生活提供保障。

报告期内，总行面向全行开通使用 EAP 热线，累计 EAP 热线服务次数为 848 次，使用 EAP 热线与咨询服务时长为 1,034.5 小时，形成咨询案例 594 个；开展七场职场系列心理讲座，为全体员工普及健康知识。此外，2021 年，总行共对 154 名困难员工进行帮扶和送温暖，发放帮扶资金 105.5 万元。

#### 案例：南京分行“职工小家”建设

2021 年，南京分行工会坚持为职工办实事，按照总行的指示精神，精心谋划、精心设计，提出高标准建设“职工小家三年规划”。高标准的“职工小家”包含学习培训、主题活动、文娱健身、情绪疏导、母婴健康等综合性功能，在设施设备方面也进行了现代化配备。南京分行现已建成职工小家 28 家，2021 年获得总行模范职工小家 1 家，总行级职工小家 5 家。

#### 2. 重视安全生产

我行高度重视安全生产工作，加强安全教育培训，定期举办员工安全防范知识培训、技能培训及应急演练。2021 年，我行各级机构开展安全培训教育 2.88 万次，累计 60.69 万人次参加；开展安全应急演练次数 7,616 次，累计参与人次 17.24 万。

#### 案例：建党 100 周年天安办公区消防安全培训

6 月 24 日，为保障建党 100 周年活动期间单位消防安全，不断提高员工消防安全意识和火灾预防、应对处置能力，我行组织开展庆祝建党 100 周年天安办公区消防安全知识培训和“一警六员”消防器材实操演练。天安办公区各部门安全员、物业、外包公司及义务消防队等人员参加了本次培训活动。

### 3. 平衡工作与生活

我行坚持在激励员工努力工作的同时，鼓励员工广泛参与各类活动。我行定期组织开展丰富多彩的员工活动，丰富员工的业余生活，为员工营造积极向上的工作氛围，实现工作与生活平衡。

#### 案例：“多彩金秋 创意生活”珐琅彩手工制作体验活动

为丰富职工文化生活，缓解员工工作压力，传承传统非遗工艺，提升美学鉴赏能力，弘扬民族传统文化，10月，我行分别在安外和马坡两个职场组织开展了“多彩金秋 创意生活”珐琅彩手工制作体验活动。部门员工积极报名，两场活动共有百余名员工热情参与到活动中来。

#### 案例：“童心向党 伴我成长”六一儿童节亲子活动

5月30日，总行机关工会举办“童心向党，伴我成长”六一亲子活动，来自总行机关的240余个家庭，近500人齐聚中国宋庆龄青少年科技文化交流中心。这是面向儿童、青少年构建科技、艺术、文化、运动、自然教育、社会交往的体验式教育平台，小朋友们在这里参与体验了丰富多彩的科普游戏。

#### 案例：杭州嘉兴分行开展青年员工拓展活动

10月30日，杭州嘉兴分行工会开展了“与你有我促成长，凝心聚力共腾飞”为主题的青年员工拓展活动。活动通过妙趣横生的竞赛游戏拉近了青年员工之间的距离，加强了彼此沟通，进一步锻炼了团队协作能力，提高了青年员工凝聚力。



## 七、传递公益能量，共建美好社区

我行坚持发展成果与社会共享，将自身发展与社会进步紧密结合起来，持续在定点帮扶、大病救治、文化公益等领域开展行动实践，汇聚员工及社会各界的爱心力量，努力让社会更加美好。

### （一）品牌公益项目

#### 1. ME 公益创新资助计划

2015 年，我行发起“我决定民生爱的力量—ME 公益创新资助计划”，旨在关注和支持公益领域的创新实践及社会影响力的营造，通过系列活动资助有发展潜力及社会影响力的组织及项目，带动更多机构发现并解决社会问题。

自项目实施以来，我行“ME 公益创新资助计划”累计捐赠 9,298 万元，支持公益项目已达 161 个，项目实施及受益地区覆盖全国 30 个省、直辖市、自治区，项目直接受益人数达 25 万人次。

##### ● 创新项目内容

2021 年，我行持续对“ME 公益创新资助计划”改良升级，新增“乡村振兴定点帮扶”主题，策划落地“ME 友会滑县封丘行”，引导上百家公益伙伴关注两县经济社会发展。其中，20 余家社会组织申报两县帮扶方案，最终 5 个公益项目通过行业专家的层层筛选，得到我行资助并成功落地。该活动既有力引导了社会组织参与到我行定点帮扶工作中来，也为两县民政系统就如何更好撬动社会组织力量，完善第三次分配机制提供了宝贵经验。

##### ● 优化项目管理

“ME 公益创新资助计划”坚持在发展中不断完善，建立了领导有力的组织体系、科学合理的项目管理体系，逐渐形成了成熟、可推广的运作模式，资助了一大批高质量的公益项目。第七届“我决定民生爱的力量—ME 公益创新计划”为乡村振兴、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等领域的 26 个创新公益项目提供支持，并入选《企业公益蓝皮书 2021》“十大公益项目”。

## 2. 引领文化公益

我行以北京民生现代美术馆和上海民生现代美术馆为载体，深耕文化公益，促进艺术和文化的研究、收藏、展览、教育和传播，推动文化艺术事业发展。报告期内，民生美术机构克服疫情不利影响，全年举办“安藤忠雄·青春”、“都市观奇”等重要展览项目 7 个，开展公教活动 127 场，覆盖 50 万人次，获得社会各界的普遍赞誉，对文化交流和公共教育做出卓越贡献。

### 案例：“安藤忠雄：青春”

“安藤忠雄：青春”是世界著名建筑师安藤忠雄建筑设计生涯迄今最为全面的海外大型回顾展，2021 年在北京民生现代美术馆展出。展览按照 1:1 比例复刻呈现安藤忠雄的三大经典精神空间：“光之教堂”、“水之教堂”、“联合国教科文组织冥想空间”，带领观众一起思考建筑、环境、城市、以及疫情之下的地球，展现建筑文化的丰厚性，建筑艺术的无限美。展览受到社会各界普遍欢迎和高度评价。

### 案例：“民生 WE 行动”

上海民生现代美术馆自 2021 年开始探索的无障碍教育项目“民生 WE 行动”，旨在为肢体障碍、听力语言障碍、精神障碍等人群提供精细化服务，最大限度地为其生活注入艺术养分，促进美术馆及公众间的无障碍交流互动。该项目构建了“家+校+社”三位一体的教育共建与服务平台，用实际行动创造一个接纳、融合的社会环境。

## （二）参与社区共建

### 1. 社区志愿活动

我行积极参与社区共建，鼓励员工参与志愿服务，倡导员工发扬扶危济困和守望相助精神，积极奉献爱心回馈社会。

### 案例：香港分行连续十年组织参与“香港公益金便服日”慈善活动

10 月 28 日，香港分行组织员工自愿参与“2021 香港公益金便服日”慈善活动，这是香港分行连续第十年参与该活动。此次活动得到行领导和员工们的

踊跃支持，参与人数近百人，筹集的善款将全部用于安老、复康、儿童福利、医疗及保健、社区发展等社会福利领域。

**案例：拉萨分行开展 2021 年度植树活动**

3 月 26 日，拉萨分行组织了 30 名员工志愿者前往堆龙德庆县乃琼镇开展 2021 年度公益植树活动，对往年植树区域进行了树木检查、补种和浇灌。由于植树区域位于山坡地带，树木浇灌十分不易，各员工志愿者通力协作，最终完成了全部绿化任务，以实际行动践行“建设好环境、保护好环境”的绿色生态观念。

**2. 开展爱心捐助**

我行全面倡导责任文化，组织助学济困、公益医疗等活动，为共建和谐美好社区贡献民生力量。

**案例：关爱弱势群体，守护生命健康**

我行开展“先天性心脏病患儿救治”、“艾滋病防治”等公益医疗项目，守护生命健康。2021 年，我行为南疆地区 150 名少数民族先天性心脏病患儿捐助救治费用 500 万元；捐赠 400 万元实施“凉山州艾滋病防治”项目，并举办“聚力防疫抗艾 共担健康责任”校园情景剧展播活动，倡导防艾抗艾理念。

**案例：凉山州甘洛县爱心公益捐赠**

7 月 23 日，“四川大学·民生银行凉山州甘洛县乡村振兴爱心公益捐赠”活动在凉山州甘洛县斯觉镇举行。本次活动四川大学及我行向斯觉镇共计捐赠 600 册图书及 100 套文具，旨在将爱心书籍传递给当地学校和学生，用实际行动回馈社会，为乡村振兴贡献一份民生力量。

**案例：乌鲁木齐分行开展“春蕾计划—梦想未来”爱心捐赠活动**

10 月 14 日，乌鲁木齐分行工会在党委牵头安排下，向全体员工发起参与“春蕾计划—梦想未来”行动爱心捐赠活动，分行党委班子带头捐款，全体员工积极响应，一天之内共募集善款 86,850 元。自治区妇联对分行积极传播正能量的善举和爱心给予高度肯定和赞扬，并向分行颁发了捐赠证书。

## 未来展望

未来，中国民生银行将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，围绕加快构建新发展格局，全力融入和服务国家战略，聚焦“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”战略定位，持续深化体制机制改革，厚植银行文化理念，坚定走好稳健可持续发展之路。

### 回归本源聚焦主业，提升服务实体经济质效

积极响应国家战略，深耕民营企业、中小微企业，支持实体经济发展，持续聚焦国家重大战略区域建设，不断加大对专精特新、战略新兴产业等重点领域投入，夯实零售金融，强化金融服务功能，加快数字化转型，充分发挥金融行业优势，努力推动经济高质量发展。

### 强化风险合规，确保稳健可持续发展

坚持稳健经营，牢固树立底线思维，全面强化风险管理和合规经营，坚决守住风险底线，进一步强化流程管控及协同联动机制，深入变革优化授信审批制度，确保平稳向好发展。

### 发展绿色金融，助力建设清洁美丽世界

坚定贯彻国家绿色发展理念，助力经济、能源、产业结构转型升级，将绿色发展理念落实到全行经营管理的各个环节，不断完善绿色金融产品体系和服务模式，加大绿色信贷投放，大力倡导绿色运营，支持绿色发展、低碳发展，助力实现双碳目标。

### 创新发展普惠金融，大力支持乡村振兴

坚持发展成果与社会共享的理念，发挥企业优势，创新社会责任实践，支持公益事业发展，因地制宜地做好巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴的有效衔接，切实履行社会责任，不断为社会的和谐发展做出贡献。

为者常成，行者常至。2022年，中国民生银行将坚定战略方向，加快变革步伐，为建设成为一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行而不懈努力。

## 附录

## 附录一 关键绩效表

经济绩效指标	2021 年	2020 年	2019 年
总资产（亿元）	69,527.86	69,502.33	66,818.41
营业收入（亿元）	1,688.04	1,849.51	1,804.41
归属于母公司净利润（亿元）	343.81	343.09	538.19
基本每股收益（元）	0.71	0.71	1.22
纳税总额（亿元）	277.24	296.45	240.81
每股社会贡献值（元/股）	5.52	5.49	5.90
社会绩效指标	2021 年	2020 年	2019 年
报告期末员工总数（人）	57,613	56,653	56,295
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
少数民族员工占全员比例（%）	4.5	4.52	4.53
无偿帮扶资金（万元）	3,603	3,526.9	2,700
公益捐赠额（亿元）	1.06	1.78	1.78
环境绩效指标	2021 年	2020 年	2019 年
视频会议次数（次）	933	467	1,141

备注：

1. 纳税额根据本年度入库税款统计，相关指标对比期数据已重述。

## 附录二 报告规范

### 报告时间范围

2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

### 报告发布周期

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

### 报告组织范围

报告覆盖中国民生银行股份有限公司总部及各分支机构，为便于表达，在报告的表述中分别使用“民生银行”、“我行”。

### 报告参考标准

原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》

国家质检总局和国家标准委《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）

中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》

全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）可持续发展报告标准

### 报告数据说明

本报告所引用的 2021 年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

### 报告保证方法

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

### 报告语言版本和索取

公司社会责任报告分中英文版，以中文文本为准。本报告以纸质版和网络版两种形式提供，如需纸质版报告，请发电子邮件至 [csr@cmbc.com.cn](mailto:csr@cmbc.com.cn)，或致电 010-57092056。网络版报告见网站 [www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)。

**报告联系人**

曹雪森、施燕

中国民生银行总行办公室

Email:caoxuesen@cmbc.com.cn; shiyan8@cmbc.com.cn

## 注册会计师独立鉴证报告

致：中国民生银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国民生银行股份有限公司（“贵行”）2021年度社会责任报告中选定的2021年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

### 关键数据

本报告就以下选定的2021年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 绿色信贷余额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 村镇银行（家）
- 报告期末员工总数（人）
- 社会保险覆盖率（%）
- 女性管理者比例（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 工单服务满意率（%）
- 反洗钱培训次数（次）
- EAP 热线服务次数（次）
- 使用 EAP 热线与咨询服务时长（小时）
- “ME 公益创新资助计划”支持公益项目（个）
- “ME 公益创新资助计划”累计提供创新资助基金（万元）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2021年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2020年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

### 标准

贵行编制2021年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

### 董事会的责任

按照编报基础编制2021年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。



## 我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

## 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2021 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）--历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2021 年度社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2021 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面和北京分行开展工作。我们没有对除贵行总行和北京分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

### 固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

### 结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2021 年度社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

### 使用限制

本报告仅向贵行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)



中国·上海市

2022 年 3 月 29 日

## 附录四 关键数据编报基础

### 绿色信贷余额（亿元）

社会责任报告披露的绿色信贷余额是指报告期末中国民生银行用于投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资及绿色消费融资等领域的贷款余额的汇总数。

### 普惠型小微企业贷款余额（亿元）

社会责任报告披露的普惠型小微企业贷款余额是指报告期末中国民生银行按中国银保监会口径统计的小微企业贷款余额，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

### 村镇银行（家）

社会责任报告披露的村镇银行是指报告期末由中国民生银行作为主发起行，经中国银保监会批准发起设立的村镇银行总数。

### 报告期末员工总数（人）

社会责任报告披露的报告期末员工总数是指报告期末中国民生银行在职员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。

### 社会保险覆盖率（%）

社会责任报告披露的社会保险覆盖率是指报告期末中国民生银行在职合同制员工中缴纳社会保险人员所占比例。

### 女性管理者比例（%）

社会责任报告披露的女性管理者比例是指报告期末中国民生银行在包括：

- 1) 高级管理人员：总行行领导、总行部门高管、分行高管、事业部高管等；
- 2) 中级管理人员：总行部门处室中管、分行部门中管、支行/营业部中管、事业部部门中管等；在内的中高层管理人员中女性员工的占比。

### 劳动合同签订率（%）

社会责任报告披露的劳动合同签订率是指报告期末合同制员工中已与中国民生银行签订劳动合同的员工的占比。

### **工单服务满意率（%）**

社会责任报告披露的工单服务满意率是指报告期内中国民生银行内部 IT 运维服务被评为“很满意”及“满意”的工单数与工单总数的百分比。

### **反洗钱培训次数（次）**

社会责任报告披露的反洗钱培训次数是指报告期内中国民生银行面向全体员工开展反洗钱培训的次数。

### **EAP 热线服务次数（次）**

社会责任报告披露的 EAP 热线服务次数是指报告期内中国民生银行员工及员工家属拨通 EAP 热线的总次数。

### **使用 EAP 热线与咨询服务时长（小时）**

社会责任报告披露的使用 EAP 热线与咨询服务时长是指报告期内中国民生银行员工及员工家属拨通 EAP 热线及通过 EAP 热线进行咨询的总时长。

### **“ME 公益创新资助计划”支持公益项目（个）**

社会责任报告披露的“ME 公益创新资助计划”支持公益项目是指截至报告期末“ME 公益创新资助计划”历届累计支持的公益项目总数。

### **“ME 公益创新资助计划”累计提供创新资助基金（万元）**

社会责任报告披露的“ME 公益创新资助计划”累计提供创新资助基金是指截至报告期末中国民生银行累计向“ME 公益创新资助计划”提供的创新资助基金的总金额。

## 附录五 意见反馈

尊敬的读者：

本报告是中国民生银行向社会公开发布的第十五份社会责任报告，为了不断改进报告编制工作，我行特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我行。

邮寄：北京市西城区复兴门内大街 2 号，

中国民生银行总行办公室（100031）

### 您的信息

联系电话：	
传真：	
E-mail：	
姓名：	
工作单位：	
职务：	

### 选择题（请在相应位置打✓）

选项	很好	较好	一般	较差
1. 本报告全面、准确地反映了民生银行对经济、社会、环境的重大影响？				
2. 本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？				
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？				
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？				

### 开放性问题

1. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？
2. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？
3. 您对我行今后编制社会责任报告有何建议？

## 附录六 术语注释

根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》的相关要求，结合银行业特征，2021 年本公司的每股社会贡献值为 5.52 元。计算方式如下：

每股社会贡献值[5.52 元]=基本每股收益[0.71 元]+每股增值额[4.81 元]

每股增值额=(纳税额+员工费用+利息支出+公益捐赠额)/期末总股本

项目	单位	2021 年	2020 年	2019 年
一、增项				
1. 纳税额（为国家创造的税收，即企业所得税、增值税、营业税及附加等其他税金，不包括代扣代缴的个人所得税）	亿元	277.24	296.45	240.81
2. 员工费用（向员工支付的工资，即员工薪酬）	亿元	310.15	282.42	277.51
3. 利息支出（向债权人给付的利息，即利息支出总额）	亿元	1,519.04	1,513.69	1,527.81
4. 公益捐赠额（公司对外捐赠额，即捐赠支出）	亿元	1.06	1.78	1.78
二、减项				
公司因环境污染等造成的其他社会成本	万元	0	0	0
三、期末总股本	亿股	437.82	437.82	437.82
四、每股增值额	元	4.81	4.78	4.68
五、基本每股收益	元	0.71	0.71	1.22
六、每股社会贡献值	元/股	5.52	5.49	5.90

注：1. 以上数据均为集团口径。

2. 纳税额根据本年度入库税款统计，相关指标对比期数据已重述。