



2019 CSR

社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report

目录

- 04 董事长致辞
- 06 行长致辞
- 08 关于我们



创造经济价值

—— 不忘初心谋发展 砥砺前行铸辉煌

- 14 服务实体经济，助力区域发展
- 20 做实普惠金融，探索特色服务之道
- 27 建设新型城镇，让生活更美好
- 30 提速“三步走”，立体布局境外机构



创造社会价值

—— 致富思源馈社会 义利兼顾担责任

- 36 建设财富 E-SBU，打造战略协同生态圈
- 38 金融科技赋能，提供卓越客户服务
- 46 推进精准扶贫，不断提升质量效益
- 54 完善雇佣环境，激发员工创造活力
- 60 奉献公益事业，温暖阳光照耀家园



创造治理价值

—— 责任赋能争创新，稳健经营防风险

- 66 加强党建工作，不忘初心牢记使命
- 68 完善公司治理，树立市场良好形象
- 72 夯实内控合规，实现长期稳健运营
- 74 全面风险管理，有力护航金融服务
- 75 完善责任管理，促进可持续发展



创造环境价值

—— 保护生态谋绿色，金山银山前留青山

- 82 发展绿色金融，大力保护绿水青山
- 84 推广绿色运营，倡导环保低碳发展
- 87 开展绿色公益，提升公众环保意识

董事长致辞

2019年，光大银行笃行“打造一流财富管理银行”的目标，保持战略定力，深化战略实施，价值创造斐然。

勇于担当，践行新责任。全力服务国家战略，支持“一带一路”、京津冀、粤港澳大湾区、长江经济带等重点区域发展；坚持“与民企共成长”，多措并举帮助民企排忧解难；持续深耕普惠金融，助力小微企业脱困；积极投身扶贫攻坚，打出“产业+金融+民生+党建”扶贫组合拳。

科技为先，积蓄新动能。倾力实施“科技投入倍增计划”，全年科技投入34亿元，占营业收入2.56%；加快数字型银行建设，用人工智能保安全、提效率，用区块链技术增信任、扩合作，用云计算强服务、促协同，用大数据防风险、助营销。

服务客户，亮出新名片。云缴费项目突破7,000项，将缴费时间从“小时”缩至“分钟”，用户达3.78亿户；云支付成为支持中小微企业及个体经营者的数字普惠金融利器；阳光年金“三十连中”全国职业年金基金托管人，为养老事业保驾护航。

开拓进取，凝聚新力量。理财子公司率先揭牌，消费金融公司序幕拉开；悉尼分行正式运营，海外布局再下一城；举贤纳才力度空前，“80后”骨干脱颖而出，分行级管理人员竞争上岗。

保护环境，激发新智慧。以新能源、循环经济、节能减排等领域为重点，加大绿色信贷支持力度，助力经济转型，推进美丽中国建设；实施“无废总部”试点，实现办公场所垃圾处理减量化、资源化、无害化。

戮力同心，共克时艰。新型冠状病毒肺炎疫情爆发后，光大银行火速驰援，倾力捐助并出台行业信贷优惠政策，全面开通绿色通道，创新防疫服务模式，聚光大之力，坚决打赢疫情防控阻击战。

只争朝夕，不负韶华。2020年，光大银行将在挑战与机遇的交互中，力求“稳中求进、变中求机、进中求新”，践行新发展理念，推动高质量发展，提升价值创造能力，坚持服务实体经济，推进财富E-SBU建设，加快“敏捷、科技、生态”转型，在“打造一流财富管理银行”的道路上跑出好成绩、跑出新成绩，与利益相关方携手共进，致力可持续发展！

董事长 李晓鹏

2020年3月27日



行长致辞

2019年,光大银行以“价值创造”为工作中心,以“打造一流财富管理银行”为愿景,围绕深化金融供给侧结构性改革,抓住服务实体经济和大众生活两条主线,持续落实国家战略,聚焦重点业务,加快“敏捷、科技、生态”转型。实现营业收入1,328.12亿元,比上年增长20.47%;利润总额451.63亿元,比上年增长10.55%;净利润374.41亿元,比上年增长11.03%;归属于本行股东的净利润373.54亿元,比上年增长10.98%。截至2019年12月末,资产总额47,334.31亿元,比上年末增长8.63%,不良贷款率1.56%,比上年末下降0.03个百分点。在实现高质量服务和高增长业绩的同时,为国家、社会和人民创造价值。

服务实体,创造经济价值。紧随国家战略部署,支持京津冀、长三角、粤港澳大湾区战略区域发展,表内外授信余额1.25万亿元,增长21.86%。将普惠金融上升为全行战略发展目标,大力支持小微企业和民营企业,小微企业贷款余额同比增长10.7%,客户数量增长21%。响应国家新型城镇化战略,发放城镇化建设贷款余额1,532亿元,年新增投入237.8亿元。支持一带一路建设,推进海外布局,提升服务全球化能力。

改善民生,创造社会价值。积极发挥财富E-SBU排头兵和主力军作用,以融促产,以产助融。深耕便民缴费业务,以科技创新引领金融服务数字化转型,云缴费已成为中国最大的开放缴费平台,服务项目数突破7,000项,缴费用户达3.78亿户。健全精准扶贫制度,创新扶贫模式,多维度推进扶贫工作,从“输血”变“造血”,帮助40个国家级贫困县累计销售扶贫商品2,050.54万元;连续15年支持“母亲水窖”项目,累计惠及群众近14万人。深化公益理念,传递光大爱心,与中国宋庆龄基金会共同设立“中国宋庆龄基金会光大银行阳光专项基金”;深入开展“光大城市公益地图”活动,在113个城市举办150场公益活动,参与员工达21,090名。

稳健经营,创造治理价值。打造以大数据、人工智能、区块链等前沿技术为核心的智能风控体系,多个技术取得实质性突破,成功应用于消费信贷、小微信贷等普惠金融领域,大幅提升风险管控能力。不断夯实公司治理体系,顺利完成董事会换届工作。健全内控合规体系,有力护航金融服务,促进治理水平进一步提升。

绿色发展,创造环境价值。持续推进办公场所节能降耗,降低二氧化碳排放,提升资源使用效率,减少直接环境影响。与此同时,通过绿色信贷、绿色债券、绿色租赁等绿色金融工具的应用,重点支持循环经济、新能源等领域,助力绿色经济发展,支持美丽中国建设。截至2019年12月末,绿色信贷余额906.99亿元,同比增长15.7%。

自新型冠状病毒肺炎疫情爆发以来,光大银行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署,心系利益相关方切身福祉,快速推出一系列举措,与利益相关方共度时艰。向全行印发《关于做好抗击疫情相关行业信贷支持工作的通知》,调配专项增量信贷规模200亿元,支持疫情防控相关企业生产杀菌消毒产品、抗疫药品或采购疫情防控物资等;落地六项政策、三款特色产品,为小微企业送上金融保障;做好防范措施,出台《中国光大银行“筑爱光大 守护家园”特殊时期一线员工关怀实施办法》,切实保证员工安全和运行安全。我们坚定信心,众志成城,继续贯彻落实相关部署,为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

责任之行,始于足下。展望2020年,我们将继续坚持稳中求进、变中求机、进中求新,顺应国家战略推进、经济高质量发展、金融供给侧改革深化趋势,扎实推进一流财富管理银行建设,持续深化精准扶贫、公益慈善等社会责任工作,为实现经济、社会和环境可持续健康发展创造光大价值。

行长 刘金

2020年3月27日



关于我们

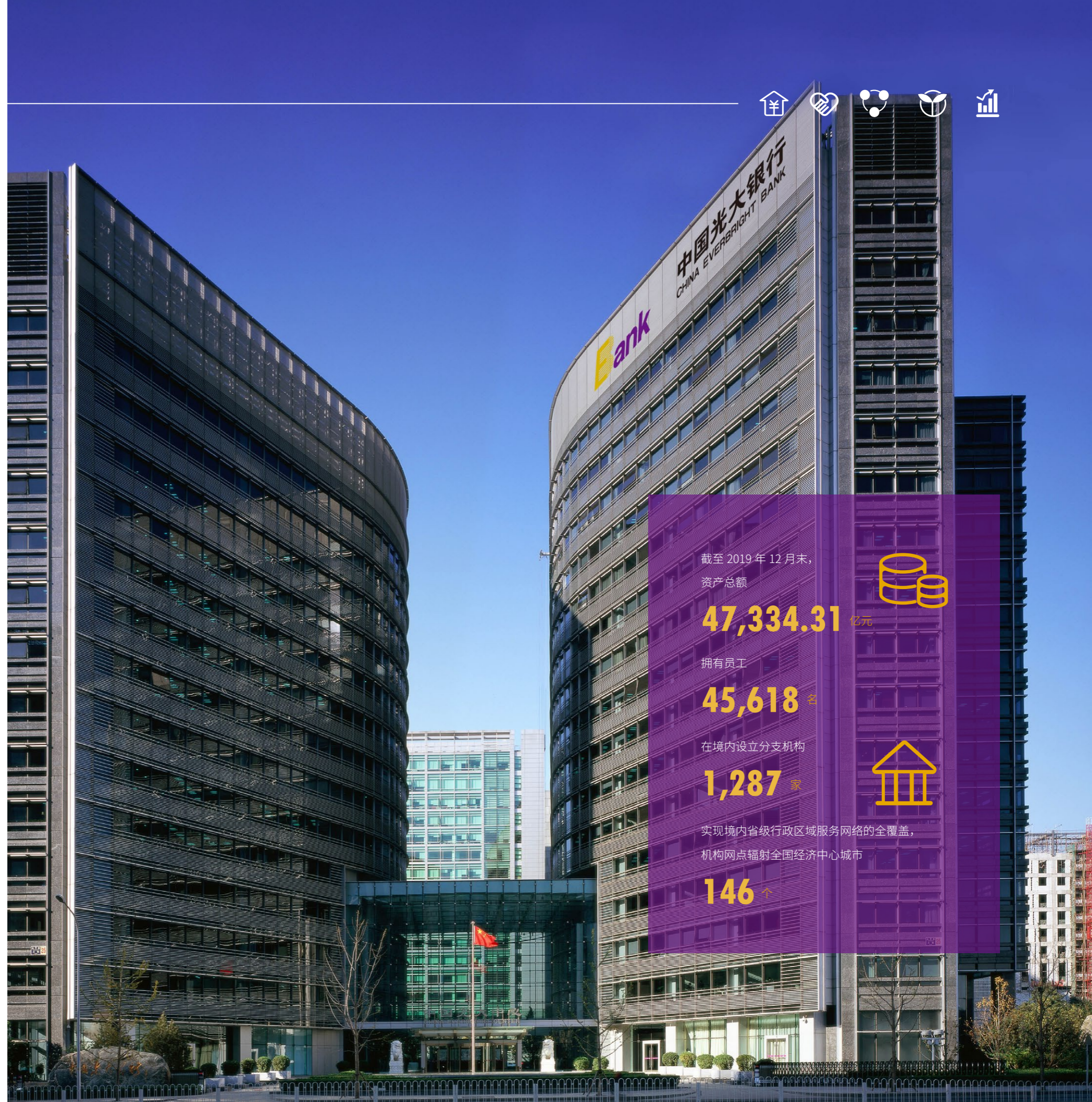
关于我们

中国光大银行成立于 1992 年 8 月，是经国务院批复并经中国人民银行批准设立的全国性股份制商业银行，总部设在北京。本行于 2010 年 8 月在上海证券交易所挂牌上市（股票代码 601818），并于 2013 年 12 月在香港联合交易所挂牌上市（股票代码 6818）。

自成立以来，本行不断改革创新，锐意进取，通过加快产品、渠道和服务模式的创新，在资产管理、投资银行、电子银行和信用卡业务等方面培育了较强的市场竞争优势，基本形成了各业务主线均衡发展、风险管理逐步完善、创新能力日益增强的经营格局。

截至 2019 年 12 月末，本行资产总额达 47,334.31 亿元，拥有员工 45,618 名，已在境内设立分支机构 1,287 家，实现境内省级行政区域服务网络的全覆盖，机构网点辐射全国 146 个经济中心城市。聚焦财富管理战略，光大理财有限责任公司正式挂牌，成为全国首家开业的股份制商业银行理财子公司。紧跟“一带一路”倡议，加快国际化布局，香港分行、光银国际、首尔分行、光银欧洲、卢森堡分行、悉尼分行相继开业运营。社会责任日益彰显，持续多年支持“母亲水窖”公益活动，产生较大社会影响。在“全球 1,000 家大银行”排名中，本行位列第 39 位；在“全球银行品牌价值 500 强排行榜”中，本行位列第 28 名。

多年来，伴随中国经济和金融业的发展进程，本行品牌形象和市值不断提升，在为广大客户和社会公众提供优质金融服务的同时，实现了良好的经营业绩，已成为运作规范、颇具影响力的上市银行。



截至 2019 年 12 月末，
资产总额

47,334.31 亿元



拥有员工

45,618 名

在境内设立分支机构

1,287 家



实现境内省级行政区域服务网络的全覆盖，
机构网点辐射全国经济中心城市

146 个

金融要为实体经济服务，满足经济社会发展和人民群众需要。金融活，经济活；金融稳，经济稳。经济兴，金融兴；经济强，金融强。经济是肌体，金融是血脉，两者共生共荣。我们要深化对金融本质和规律的认识，立足中国实际，走出中国特色金融发展之路。

——习近平在中共中央政治局第十三次集体学习时的讲话

绩效数据

指标	单位	2019年
京津冀贷款余额	亿元	1,538
长三角、长江经济带贷款余额	亿元	6,753
粤港澳贷款余额	亿元	1,503
中部地区贷款余额	亿元	2,966
西部地区贷款余额	亿元	2,247
东北地区贷款余额	亿元	838
城镇化建设贷款余额	亿元	1,532



创造经济价值

—— 不忘初心谋发展 砥砺前行铸辉煌

关键行动

- 支持“一带一路”
- 成立雄安分行、悉尼分行
- 普惠金融
- 特色小镇

贡献联合国可持续发展目标



责任故事

传承千年奇迹 光大“一带一路”



“蝉鸣空桑林，八月萧关道。出塞复入塞，处处黄芦草。从来幽并客，皆向沙场老。莫学游侠儿，矜夸紫骝好。”（王昌龄《塞下曲四首·其一》）

回溯 2013 年，“一带一路”倡议的提出使得这条承接古今、连接中外的古老之路被赋予崭新的时代内涵。至今，“一带一路”建设以其巨大的能量和潜力，为各国和世界经济的增长开辟了更多空间，为加强国际合作打造了新平台，为构建人类命运共同体作出新贡献。金融是经济的血脉，“一带一路”建设离不开金融的重要支撑。光大银行始终积极支持“一带一路”重点领域重大工程建设项目，通过提供高质量的综合金融服务，力促相关项目有效落地。

推进机构布局

截至 2019 年 12 月末，在境内，“一带一路”规划所涉 18 个省级行政区域设有 22 家一级分行及 39 家二级分行，实现省级行政区域全覆盖。在境外，加快机构布局，香港分行、光银国际、首尔分行、光银欧洲、卢森堡分行、悉尼分行相继开业运营。

截至 2019 年 12 月末，在境内，“一带一路”规划所涉省级行政区域

18 个

一级分行 22 家

二级分行 39 家



创新投融资模式

在总、分行两级均设立综合金融服务暨大资产项目督导协调委员会沟通协调机制，为“一带一路”建设相关业务做好统筹规划和组织投放。满足企业直接、间接融资及并购重组等多样需求，为国家战略相关重点项目及优质客户提供跨条线、多渠道的优质综合金融服务方案。

打造泛贸金跨境交易产品体系

不断提升产品创新能力，在传统国际业务产品范围基础上，融合外币存贷款业务、跨境人民币、跨境电子商务、跨国资金池等跨境交易产品，叠加跨境投融资、全球财富管理、投行服务、境内外同业跨境清算融资等，形成一体化跨境金融服务方案，为企业走出去和国际产能合作提供优质服务。

支持沿线基础设施建设

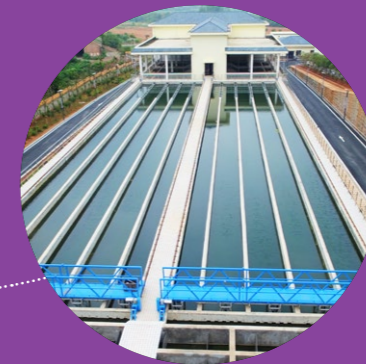
贯彻落实党和国家的战略决策，践行高质量发展要求，以大资产业务协调机制为平台，向“一带一路”建设相关项目提供综合金融服务和资本市场创新业务。



支持中矿资源非洲赞比亚公司和赞比亚地方政府合作建设医院



支持迪拜 950MW 光热光伏发电项目



支持碧水源与巴基斯坦旁遮普省在污水处理领域的合作



支持北京建工集团在沙特兴建住宅及配套基础设施

百尺竿头须进步，十方世界是全身。我行将会继续为“一带一路”倡议提供长期、可持续的综合化金融支持，成为中外企业参与“一带一路”建设的重要金融合作伙伴。



创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



服务实体经济，助力区域发展

大国之基，实体为本。实体经济从来都是发展的根基，而金融机构则是实体经济的助推器。光大银行紧密跟随国家战略部署，秉持开拓、创新、高效的原则，积极融入京津冀协同、长江三角洲区域一体化、粤港澳大湾区建设，贯彻创新发展理念，推动经济高质量发展。

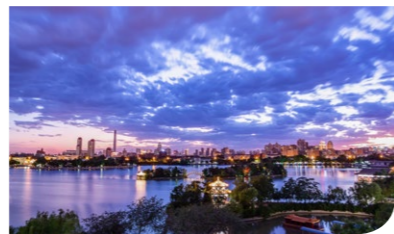
支持京津冀协同发展

2019年正值国家京津冀协同发展战略实施五周年之际。五年来，我行持续投入优质资源，完善总分行联动服务机制，针对京津冀区域经济和社会发展特点，以“融资+融智”创思，创新金融产品和服务，为京津冀协同发展、京津冀人民生活幸福贡献力量。截至2019年12月末，京津冀贷款余额1,538亿元，同比增长3.36%。

在天津

案例 全国首单现货保税仓单质押融资业务落地东疆

2019年9月，我行助力东疆保税港区完成全国首单现货保税仓单质押融资业务落地东疆，支持东疆保税港区完善口岸经济营商环境、推动物流金融业务创新、解决国际贸易企业融资特别是中小企业融资难题。



在河北

案例 光大银行河北雄安分行开业

2019年5月，河北雄安分行在雄安新区正式挂牌开业，是第一家正式进驻雄安新区的全国性股份制商业银行下辖二级分行。河北雄安分行开业后，整合传统表内外信贷，以及投行、资管、同业等优势资源，联合信托、证券、保险、金融租赁等光大集团内其他品牌资源，为雄安新区企业和项目提供多元化资金支持，全力服务新区建设。



在北京

打造“三大工程”

打造金融“惠民工程”

积极发展科技金融、文化金融、绿色金融、普惠金融，服务北京经济建设和社会发展。截至2019年12月末，累计投融资资金1,000多亿元，支持棚户区改造、南水北调、基础设施建设、轨道交通建设、城市副中心建设等重大工程。开展无还本续贷业务，支持民营企业发展。

打造线上“便民工程”

致力实现“让信息多跑路，让群众少跑腿”。截至2019年12月末，“云缴费”接入各类缴费项目达522项，其中2019年新增缴费项目326项，全年缴费交易2.75亿笔，金额1,300余亿元。缴费业务范围覆盖全市，服务范围涵盖水、电等16大类公共基础缴费。全面助力政府深化“放管服”改革，上线交通“12123”罚款收缴云缴费，年缴费近400万笔，公园管理中心代收门票款230万笔。

打造特色“利民工程”

提供特色金融服务，深化阳光服务内涵。截至2019年12月末，办理农民工工资保函818笔、5.22亿元，保障农民工利益。在全辖69家网点设立“雷锋岗”，专设窗口服务优抚军人和退伍军人。推广“大国工匠服务包”，为全国劳模、中科院院士等对社会有突出贡献的劳动者提供专属优质服务。建设劳模工作室、五星级网点、5G网点，提升服务水平。

案例 社会效益债支持北京轨道交通建设

我行积极探索和推进信用债券与具有良好社会效益项目相结合的新型债券产品融资模式，并实现社会效益债券试点落地。2019年，为北京市基础设施投资有限公司主承销20亿元社会效益债券，募集资金用于北京轨道交通项目建设，助力北京地区节约通勤时间、节能减排、节约土地资源。



案例 北京分行用雷锋精神服务伟大军人 倾力打造拥军银行

2019年3月，中国光大银行与退役军人事务部签署“拥军优抚”合作协议，成为首批合作银行之一。北京分行高度重视拥军优抚工作，积极践行拥军优抚社会责任，在中国人民解放军建军92周年，隆重举行“雷锋岗”授牌仪式，雷锋杂志社、北部战区某旅雷锋纪念馆、北部战区某旅雷锋班联合向北京分行营业网点授予“雷锋岗”牌匾，向全社会庄严承诺“弘扬雷锋精神，践行拥军优抚、担当为民金融服务的光荣使命”。





创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



服务长江三角洲区域一体化发展

推动长三角一体化发展，增强长三角地区创新能力和竞争能力，提高经济集聚度、区域连接性和政策协同效率，对引领全国高质量发展、建设现代化经济体系意义重大。我行主动对接长江三角洲区域一体化发展、长江经济带发展等国家战略，把握新一轮高水平开放机遇，依托互联网、大数据、人工智能技术推动金融与科技深度融合，继续坚定不移服务实体经济，支持非公有制经济发展。

截至 2019 年 12 月末，长
三角、长江经济带贷款余额

6,753 亿元

同比增长

13.47%

案例 支持制造业发展

华工科技产业股份有限公司（简称“华工科技”）是国家重点高新技术企业、国家“863”高技术成果产业化基地、中国激光行业的领军企业，也是中国资本市场上第一家以激光为主业的高科技企业。我行通过制造业专项额度、优惠定价等政策支持及现金管理智能资金池业务多账户业务模式，满足华工科技及其子公司结算融资等需求。



案例 支持上海临港新区建设

我行制订《中国光大银行支持中国（上海）自由贸易试验区临港新片区建设的整体方案》，聚焦重点产业，在对公、对私产品体系及管理体系上积极创新，加快区内外联动，强化多渠道平台联动，增强电子渠道建设，通过产融结合、境内外联动、区内外联动、本外币联动，满足客户在不同市场间资产配置、资金流动的需求。截至 2019 年 12 月末，自贸分账核算单元资产规模达 96.72 亿元，自贸客户达 3,069 户。



拥抱粤港澳大湾区

靠港而生，依湾而兴。作为我国经济发展水平最高的区域之一，粤港澳大湾区城市群正在以崭新的发展理念和前所未有的融合力度，逐渐成为世界经济版图中一个新的亮点。我行在粤港澳大湾区建设中持续发力、不断创新，创名品、立名店，在地方经济建设、跨境金融服务、业务协同联动等多方面取得丰硕成果。

截至 2019 年 12 月末，
粤港澳贷款余额

1,503 亿元

同比增长

36.89%

案例 发行“莲花债” 发力跨境金融

发行“莲花债”

2019 年 12 月，我国境内首单非澳企业澳门莲花债在澳门成功发行。广州分行作为唯一境内财务顾问，光银国际作为联席主承销商，携手助力珠海企业——华发集团落地该笔创新业务。本期债券的发行得到了澳门特首、澳门财经司、澳门金融管理局和 MOX 等各级政府部门及领导支持，打通了非澳企业赴澳门发行债券的融资通道，在粤港澳的资本互联互通方面取得成功突破。



构建跨境金融服务平台

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。





创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



案例 助力中飞租赁完成亚洲最大金额飞机预付融资项目

2019 年，香港分行担任联席牵头行、联席簿记行以及代理行，为中国飞机租赁集团控股有限公司（简称“中飞租赁”）成功筹组 8.4 亿美元五年期无抵押循环银团贷款，有力推动中飞租赁落实正在推进的大规模飞机订单，巩固中飞租赁在航空全产业链上的领先地位。

区域协调发展

在支持东部地区跨越发展的同时，我行继续助力西部大开发、东北振兴、中部崛起进程，促进区域协调发展。截至 2019 年 12 月末，中部地区贷款余额 2,966 亿元，同比增长 18.17%；西部地区贷款余额 2,247 亿元，同比增长 6.84%；东北地区贷款余额 838 亿元，同比增长 1.82%。

在西部

案例 发债支持西部地区发展

我行深入贯彻落实西部大开发战略各项决策部署，2017 年至 2019 年已累计为西部地区企业发行债券近千亿元，其中 2019 年为西部地区企业发行债券规模近 400 亿元，同比增长 19%，涉及电力、交通等基础设施领域和医药等产业领域，积极推动西部地区可持续发展。

案例 支持西部地区国有企业高效发展

重庆渝富控股集团有限公司（简称“渝富集团”）在发挥国有资产保值增值、支持重庆市经济发展上发挥着重要作用。我行自 2013 年起与渝富集团建立合作关系，并于 2019 年 7 月签署战略合作协议。截至 2019 年 12 月末，已批复渝富集团授信额度 40 亿元，授信余额达 26.49 亿元。



截至 2019 年 12 月末，
中部地区贷款余额

2,966 亿元

同比增长

18.17%

案例 助力传统产业转型升级

广州万力集团有限公司（简称“万力集团”）主要经营业务包括橡胶轮胎、盐碱化工、精细化工等。为了实现打通全产业链和产业转型升级，万力集团发起收购上市公司山河智能项目。我行以高效审批效率发放并购贷款 9.85 亿元，助力万力集团成功完成此次收购项目，迈向从传统制造业向高科技制造业转型的新阶段。



在中部

案例 支持河南生猪养殖企业

2019 年，我国生猪市场遭遇非洲猪瘟，进入十年罕见猪周期，市场供不应求，猪价持续上升。郑州分行提高服务主动性，采取扎实有效措施，支持生猪市场稳定保供。截至 2019 年 12 月末，为河南最大生猪养殖企业牧原食品股份有限公司新增贷款 6 亿元，通过“1+N 保理”业务为其 18 家供应商发放贷款 29 笔，金额累计 6,139 万元。



在东北

案例 贯彻国家能源发展规划，助力东北振兴

辽宁省能源产业控股集团有限责任公司以电力为主要投资领域，以基础设施建设为辅，同时向节能环保和循环经济领域拓展，企业目前处于改革发展的关键时期。沈阳分行为其提供优质的专业化金融服务，积极推动东北振兴发展战略。截至 2019 年 12 月末，已与其及下属公司共计 12 家企业开展合作，授信总额度 36 亿元，授信余额 27.5 亿元。





创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



服务小微企业

小微企业是国民经济和社会发展的生力军，是扩大就业、改善民生、促进创业创新的重要力量，在稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险中发挥着重要作用。我行积极贯彻落实中央部署，全面推动普惠金融政策落地，聚焦小微企业金融服务，致力于为小微企业解决融资难题，支持小微企业发展。

2019年，我行继续完善27家分行“信贷工厂”建设，将普惠金融专营机构增加至30家，不断下沉服务重心、延伸服务触角、提高服务效率，充分提升小微企业融资覆盖面和获得性。截至2019年12月末，小微企业贷款余额5,004.82亿元，同比增长10.7%；客户数377,426户，同比增长21%。普惠金融贷款不良率和利率保持低位运行，实现“两增两控”全部达标。

加速普惠产品创新

针对小微企业融资短、频、急的特点，我行加大科技投入，积极研发创立“阳光普惠”系列产品，建设线上化业务新时代。随着“阳光e微贷”“阳光e抵贷”“阳光e标贷”“阳光政采贷”等创新产品陆续上线，普惠金融在线类产品体系迅速形成。



做实普惠金融，探索特色服务之道

光大银行将普惠金融上升为全行战略发展目标，从顶层设计的角度强化制度保障，先后成立普惠金融管理委员会和普惠金融事业部，系统推进普惠金融的政策研究、业务创新、产品研发、组织营销等工作，构建普惠金融专业部门、专家审批、专营机构“三专”机制，围绕做实普惠金融事业部、做亮阳光普惠品牌、做优科技系统、做严风控机制、做好队伍建设“五做”目标，推广信贷工厂作业模式，实行集中化、批量化、专业化流程授信，并通过金融科技手段降低融资成本和不良率，重点解决融资难、融资贵问题，从而更好地服务小微企业和民营企业。

截至2019年12月末，
小微企业贷款余额

5,004.82 亿元

同比增长

10.7%

客户数

同比增长

377,426 户 **21%**

案例 阳光政采贷

“阳光政采贷”产品由我行与人民银行中征应收账款融资服务平台联合打造，为政府采购中标供应商提供在线化、免抵押、免担保的快捷融资服务，放款自动化、贷款利率低，有力支持实体经济与小微企业发展。截至2019年12月末，已与山西省、珠海市等15个地方财政机构对接，为282户小微企业提供授信7.52亿元。

推动普惠渠道创新

除了创新信贷产品，我行整合多方资源，加强与政府部门、担保公司、保险公司等组织机构的联系与合作，探索“互联网+金融”“名店新品”“4321新型政银担合作”等方式，不断创新企业融资渠道。

案例 “化纤汇”模式为小微纺织企业提供便捷融资

苏州分行与专注于纺织垂直领域的产业互联网平台“化纤汇”合作，为小微纺织企业提供融资便利，由平台推荐客户，通过对接“化纤汇”平台上的“化纤白条”产品，为借款人提供单户授信金额不超过500万元的短期贷款，既解决小微企业采购资金需求，也有效保障信贷资金用于企业主营业务。截至2019年12月末，已累计授信51户，累计放款金额1.3亿元。



搭建供应链普惠金融生态圈

我行提出“围绕核心企业供应链、生态链做普惠金融”的发展思路，在大数据应用的支持下，通过对接核心企业系统数据、资金定向支付、核心企业连带责任担保或回购担保等形式，积极拓展产业链上下游的小微企业，构建起多层次“金融+渠道+场景”服务体系，形成普惠金融业务生态圈。

案例 供应链金融服务小微企业

北京普天太力通信科技有限公司（简称“普天太力”）是华为手机国内重要的分销商之一，管理众多华为品牌经销商。由于结算周期等原因，华为品牌经销商在商品采购时存在着一定的资金需求。北京分行秉持“供应链、大数据、线上化”的展业理念，基于真实交易背景，以核心企业数据为价值输出，通过系统改造、流程优化，为华为品牌经销商提供了高效的、一站式的金融服务，及时满足其融资需求，助力“中国制造”。截至2019年12月末，累计发放贷款9.05亿元、服务客户110户。



创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



支持民营经济

改革开放以来，我国民营经济从小到大、从弱到强，为推动经济发展、深化经济体制改革、维护社会和谐稳定作出了重要贡献，已经成为我国经济制度的内在要素和推动发展不可或缺的力量。我行坚持“四个一视同仁”“三个提倡”，主动上门服务、主动解决困难、主动回应热点，助力民营经济更好发展。截至 2019 年 12 月末，民营企业表内贷款增速、授信客户数均高于全行增速。

案例 暖心服务民企

我行通过线上线下多渠道、立体化为民营企业提供贴心暖心服务，积极转变服务观念，变“坐商”为“行商”，走访重点支持民营企业，深入了解企业需求，全力解决民营企业发展难点痛点。

希捷汽车零部件（重庆）有限公司（简称“希捷汽车”）因研发费用所需资金量越来越大，流动资金压力随之骤增。由于其无法满足传统融资模式的要求，我行根据希捷汽车的实际情况灵活设计融资模式，在材料齐备后于 3 天内完成贷款批复，一周内成功发放 300 万元贷款。



“这是公司成立以来的首笔贷款，光大银行高效率、高质量的金融服务鼓舞了我们。”

——希捷汽车副总经理徐丽华

案例 坚守初心，与制造业民企同舟共济

2019 年，我行与晶科能源、恒力集团等 12 家制造业民营企业分别签署战略合作协议，推进与各签约企业的战略合作全面落地，持续深化拓展与制造业民企合作共赢的新途径。截至 2019 年 12 月末，为 12 家民营制造业龙头企业授信总额累计超过 200 亿元。



合力泰科技股份有限公司（简称“合力泰”）是集开发、设计、生产、销售为一体的液晶显示、触控模组、智能硬件产品的制造商和方案商。深圳分行提供数十亿元授信，助力合力泰全产业链发展。



“光大银行的服务效率很高，上午打电话提问题，下午就能解决问题，让我们感到实实在在的方便。”

——合力泰资金总监钟晓良



“光大银行分两次向我们发放贷款 450 万元，从申请贷款到实地考察，再到放款，前后不到一个月的时间，效率高、速度快，为飞龙雨的发展雪中送炭。”

——飞龙雨总经理陇宗辉

贵州飞龙雨实业公司（简称“飞龙雨”）在我行的支持下成长为贵州省桶装饮用水行业重点龙头企业。截至 2019 年 12 月末，飞龙雨通过配送站加盟方式，向社会提供就业岗位 5,000 余个。



创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



🏠 开辟惠农新途径

加强对“三农”的金融服务，推进金融精准扶贫，是建设普惠金融体系的重要一环。我行制定“两个指引”，从制度层面强化扶贫涉农工作推动，引导资金流向涉农扶贫领域。通过按月召开经营分析会，按季召开普惠金融管理委员会，及时掌握全行涉农扶贫业务发展动态，研究经营决策。成立“阳光惠农柔性团队”，构建总分支“共同参与、三级联动”的金融服务体系，响应分行普惠金融部和专营支行的业务需求。

截至 2019 年 12 月末，
涉农贷款余额

3,416.05 亿元

同比增长

10.1%

精准扶贫贷款余额

196.71 亿元

同比增长

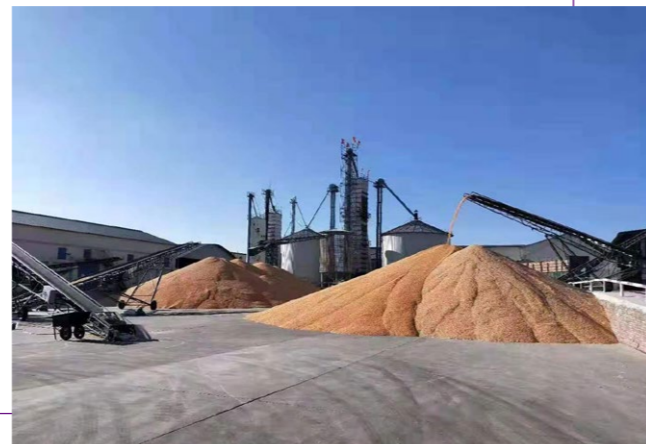
18.61%

🌾 利农业

深耕普惠金融名品“阳光 e 粮贷”，推出“阳光金仓贷”“阳光粮运贷”产品，补齐粮食产业链上的金融服务短板。继续深入探索惠农金融产品创新，新增“苗木贷”，将金融服务延伸到育苗等其他领域，全面服务“三农”，促进农业发展、农民增收。

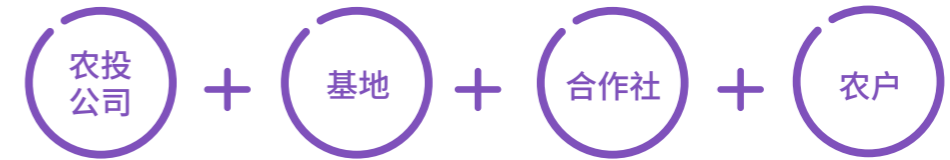
📄 案例 阳光 e 粮贷

我行“阳光 e 粮贷”产品通过全线上、自动化的便捷流程为粮食行业小微企业提供优质的金融服务支持。2019 年，“阳光 e 粮贷”产品服务粮食交易量 0.51 亿吨，成交金额 945.74 亿元，累计投放贷款 225 亿元，惠及 3.4 万户涉农企业。



📄 案例 “苗木贷”助力育苗业

针对毕节地区苗木供应过程中资金短缺等问题，我行创新“苗木贷”产品，为借款人支付育苗基地育苗款。通过“农投公司+基地+合作社+农户”运营模式，借款人与县政府签订土地流转合同，与有育苗资质的农业公司、合作社签订合作协议，进行育苗工作安排及部署，实施统一销售，建立统一标准，带动基地周边农户就业。





创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



农民工工资保函

自 2016 年国家出台规范治理农民工工资拖欠问题的相关政策以来，我行率先研发、推出“农民工工资保函”产品，有效将银行的金融服务融入到民生工程中。2019 年初，我行组织专家团队进一步优化流程，在总-分-支行间建立“绿色通道”，持续提升效率。截至 2019 年 12 月末，全行 28 家分行共为 933 户企业开立该保函，金额合计 8.1 亿元，代发工资 537 户。



村镇银行

成立湖南韶山、江苏淮安、江西瑞金三家村镇银行，为当地提供“三农”信贷产品和金融服务。



韶山光大村镇银行



江苏淮安光大村镇银行



江西瑞金光大村镇银行

建设新型城镇，让生活更美好

我行积极响应国家新型城镇化战略，制定《中国光大银行城镇化建设贷款管理办法》，为城镇化建设贷款开辟审批绿色通道，通过理财、信托受益权、保险债权计划担保等模式，解决城镇化建设项目资金需求，重点支持城镇化建设中旧城改造、城镇基础设施建设、土地综合整治、安置房建设等项目。

截至 2019 年 12 月末，
城镇化建设贷款余额

1,532 亿元

年新增投入

237.8 亿元



打造精品特色小镇

截至 2019 年 12 月末，
重点对

22 ↑

省、市、自治区发改委提供的

734 ↑

备选特色小镇建设项目列为特别关注、可开展尽调并持续推进项目

贯彻执行《国家发展改革委办公厅关于建立特色小镇和特色小城镇高质量发展机制的通知》，积极配合各省级发改委完成“搭建政银对接平台”相关工作。主要支持城乡融合生产投资、配套建设和经营周转等产业培育性项目，以及基础设施、公共服务设施、生态环保设施、智慧化管理设施建设等基本建设类项目。

截至 2019 年 12 月末，重点对 22 个省、市、自治区发改委提供的 734 个备选特色小镇建设项目列为特别关注、可开展尽调并持续推进项目。实现批复小镇项目 24 个，涉及 9 个省、直辖市，已投放特色小镇项目 21 个，累计批复金额 107.7 亿元，实现投放 74.87 亿元。



创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



推动城市高质量发展

根据国家发改委《2019年新型城镇化建设重点任务》的要求，通过支持地下综合管廊建设、海绵城市发展和城市黑臭水体整治环境保护专项行动，扎实推进城市排水防涝设施补短板，持续推进节水型城市建设，助力城镇污水处理提质增效。

案例 山西省运城市姚暹渠综合治理

姚暹渠是为保护盐湖防洪安全修建的一条人工排洪渠道。随着运城市发展，从苦池蓄滞洪区向西，比姚暹渠高的北侧农田变为城市建成区，大量地面硬化，夏季雨水持续排入姚暹渠内，使得沿线村庄、居民的防洪安全缺乏保障，同时还面临污水排入等问题。截至2019年12月末，我行累计向姚暹渠整改项目融资主体提供1亿元信贷款项，助力改善沿线生态环境，为空港经济开发区增加水面66,000平方米，增加绿化面积103,488平方米，提升姚暹渠沿线居民生活质量。



改造前



改造后

案例 发行红色主题信用卡

信用卡中心持续推进“金融+”跨界合作，将红色文化与金融产品和服务跨界融合。2018年6月，发行首张红色主题信用卡——韶山主题信用卡；12月，发行瑞金主题信用卡。2019年8月，推出淮安主题信用卡。截至2019年12月末，红色系列主题信用卡累计发卡量超25万张。通过将红色主题卡嵌入生活消费场景中，给持卡人提供诸多便利、实惠和愉悦的消费体验。



厚植老有所养基石

我行高度重视养老保险事业的改革发展，努力做实再分配社会保障金融服务工作。作为首批获得企业年金基金账户管理和托管资格，并具备职业年金基金托管资格的商业银行，我行坚持以金融科技助力，推动养老金融切实深入服务于养老保险事业。通过职业年金和企业年金业务，充实养老保险体系第二支柱，助力完善多层次养老保障体系建设，全力为中国人打造“老者安之、朋友信之、少者怀之”的富足退休生活。

职业年金

2019年是职业年金爆发年，中央单位、28个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团职业年金计划完成托管人招标。我行发扬永不言弃的年金精神，积极参与评选，成为2019年度唯一全部入选的股份制商业银行。

企业年金

我行持续完善系统功能，健全服务体系，为企业年金客户提供优质的企业年金基金账户管理和托管服务。截至2019年12月末，托管企业年金基金692.73亿元，管理企业年金基金个人账户76.06万户。

案例 蓬莱市社会福利中心项目

蓬莱市社会福利中心项目旨在为半失能、失能老人建设一个“老有所养、老有所学、老有所为、老有所乐”的场所，包括为五保老人和三无老人提供集中供养服务以及为社会普通收入家庭提供费用较低的养老服务。项目总投资1.69亿元。截至2019年12月末，我行累计向项目融资主体提供资金1.17亿元，用于区域内公共服务配套设施建设。



改造前



改造后



创造经济价值

服务实体经济，
助力区域发展

做实普惠金融，
探索特色服务之道

建设新型城镇，
让生活更美好

提速“三步走”，
立体布局境外机构



提速“三步走”，立体布局境外机构

随着越来越多中资企业走出国门以及人民币国际化趋势，我行加快海外布局步伐，推进机构“走出去”、业务“走出去”、影响力“走出去”，更好地为中资企业出海提供强大的金融支持，提升服务全球化能力。



案例 悉尼分行开业

2019 年 2 月，悉尼分行正式开业。悉尼分行将牢牢把握中国“一带一路”和“中澳自由贸易区”为澳洲市场拓展带来的重要机遇，立足当地，为中澳两国客户提供综合化、特色化、多元化的金融服务，全力支持中澳两国的经济和贸易繁荣发展，实现合作共赢，共创未来。



全力打造“六个平台一个基地”

全球金融服务网络的南半球延伸平台

重点资源类客户的南半球营销平台

人民币跨境业务的南半球创新平台

外汇资金交易的全球首时区平台

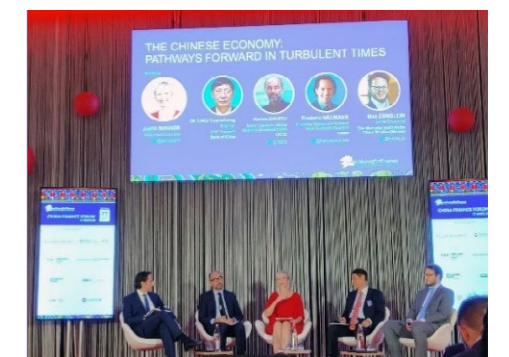
“云生活”品牌和数字银行的南半球示范平台

“世界一流金控集团”战略的南半球协同平台

国际化人才培养的南半球基地

案例 连通国际资本助力中资企业“走出去”

2019 年，受中东地缘政治风险加剧的影响，境外资本市场波动较大、不确定性增强。香港分行作为联席主承销商、联席簿记行助力上饶投资控股国际有限公司成功发行 3 年期 5 亿美元高级无抵押债券，市场反应热烈。截至 2019 年 12 月末，香港分行为 56 位客户承销 64 笔境外债券，发行笔数同比增长 10%。



>>> 卢森堡分行支持举办中国金融论坛

追求美好生活，是永恒的主题，是永远的进行时。脱贫攻坚既要扶智也要扶志，既要输血更要造血，建立造血机制，增强致富内生动力，防止返贫。要发扬自力更生、自强不息的精神，不仅要脱贫，而且要致富，继续在致富路上奔跑，走向更加富裕的美好生活。

——习近平 2019年9月在河南考察时的讲话

绩效数据

指标	单位	2019年数据
员工总数	人	45,618
员工培训项目数量	期	7,099
公益捐赠额（扶贫总额）	万元	1,951 (1,318)



创造社会价值

——致富思源馈社会 义利兼顾担责任

关键行动

- 云缴费 • 光大超市 • 阳光服务
- 精准扶贫 • 招贤馆和光大有识者

贡献联合国可持续发展目标





责任故事

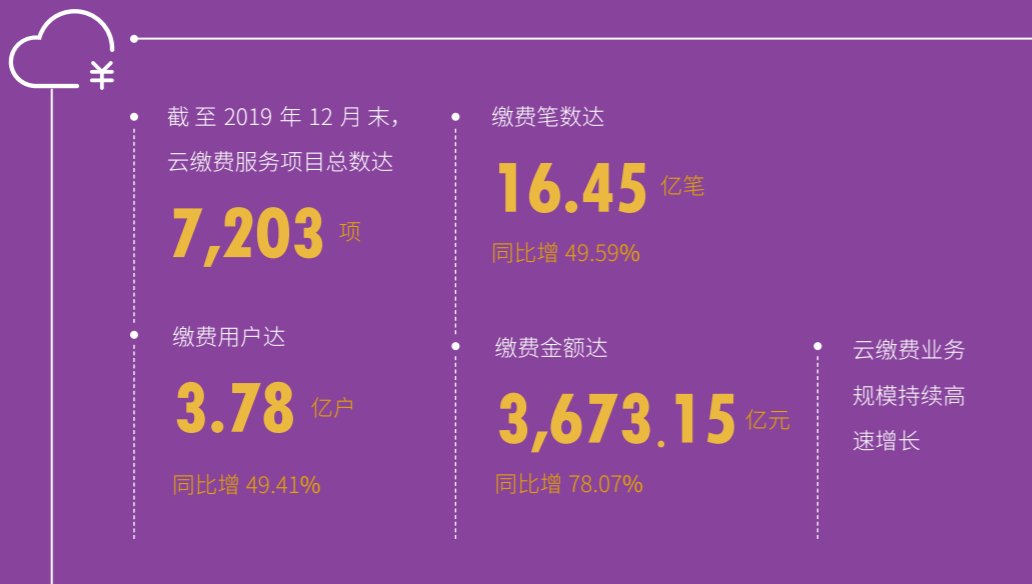
光大云缴费 缴出新生活



当前光大银行正在全力打造便民服务名品—光大云缴费，历经 10 年打造及 3 年多来的高速发展，云缴费已成为中国最大的开放缴费平台，秉承“敏捷、科技、生态”战略转型理念，运用互联网思维，利用互联网技术，把便民缴费服务做深、做透、做精，打造“金融+生活+服务”普惠便民生态系统。



深耕便民缴费业务



重点发展中西部、东北、华北、中原地区的三、四线城市及县域的医疗云业务。截至 2019 年 12 月末，内蒙古赤峰市喀喇沁旗医院、巴林左旗医院等 7 家医院服务上线云缴费医疗云服务。截至 2019 年 12 月末，累计服务 19,133 人次，其中挂号 16,479 人次、诊间缴费 1,762 人次、押金 892 人次。

随着社保服务移交税务部门，为方便城乡居民缴纳社保，云缴费平台大力推进线上社保代收服务。截至 2019 年 12 月末，云缴费社保云服务已在山西、天津等 9 个省（市）正式上线。当地居民通过云缴费 app、微信城市服务等方式即可轻松缴纳社保费用，现已服务超过 2,330 万人次，缴费金额累计 60.37 亿元。



教育云缴费已形成规模化推广，云缴费全面与各地教育局及教育机构合作，将中小学生学习费、午餐费等学杂费收缴接入云缴费平台。截至 2019 年 12 月末，超过 1,000 项云缴费教育云缴费服务顺利上线。

云缴费加快“云生活”版块建设，引入光大永明人寿等大型保险企业的优质保险产品，包括一元意外险、重大疾病险、百万医疗险、交通意外险等多个险种，保障客户人身及家庭安全，2019 年交易笔数近万笔。

社会认可 不忘初心

2019 年，云缴费凭借优秀的便民缴费服务解决方案及强大的平台服务能力成为中国国家羽毛球队首席赞助商，荣获中国金融出版社“中融普惠年度案例特别奖”，成方金融“优秀创新项目”，中国新金融高峰论坛“数字普惠金融示范案例奖”，微信支付“智慧生活缴费优秀案例奖”等机构大奖。缴费业务虽“小”，却关乎普惠金融服务之“大”。正式发布《2019 年中国便民缴费产业白皮书》，通过“小服务”服务“大格局”，正是光大致力于“让生活更美好”企业愿景的最好诠释。



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



建设财富 E-SBU，打造战略协同生态圈

2019 年，光大集团财富、投资、投行、环保、旅游、健康 E-SBU 建设迈入全面实施落地阶段。光大银行积极发挥财富 E-SBU 排头兵和主力军作用，以融促产，以产助融。

六大 E-SBU

财富 E-SBU	发挥基础型、支柱型、平台型战略生态圈作用，围绕不同客群重点建设对公客户、个人客户、云生活三个子生态圈。
投资 E-SBU	围绕“募、投、管、退、转”五个关键环节加强协同，提升募集资金、获取资产，以及投研、投管服务能力。
投行 E-SBU	重点打造“股权融资、债权融资、财务顾问”三类投行业务核心竞争优势。
环保 E-SBU	重点围绕“固态环保业务、液态环保业务、重点市场拓展”强化协同。
旅游 E-SBU	解构为“景区+、旅行社+、酒店+、会展+、旅游新业态+”五个子生态圈，并通过“+金融”“+科技”“+其他产业”提升其核心竞争力。
健康 E-SBU	着力建设“健康养老、健康医疗、健康保障”三个子生态圈。

按照“1+4”的要求，落实六大 E-SBU



2019 年财富 E-SBU 建设成效

连续在中央单位、28 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团职业年金计划托管人招标中中标，成为股份制商业银行中唯一全部中标的银行。	手机银行 APP、阳光惠生活 APP 月活客户均突破 1,000 万户。	举办首届特殊资产推介会，向集团企业推荐优质项目。
发行光大中青旅联名信用卡 122.68 万张，中青旅出国+联名借记卡 49 万张，出国云平台输出项目 158 项。	加快生活场景搭建，在云缴费客户端上线保险、帮手、信用卡、医疗、旅游、理财、证券、出国等 8 个频道。	与光大金瓯、光大永年、光大安石开展特殊资产处置合作。



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



金融科技赋能，提供卓越客户服务

随着科技的发展，传统银行的运作方式和商业模式正在经历颠覆式变化。金融科技不仅赋能银行当下，更是银行未来发展的重要引擎。根据集团“聚焦数字化能力、构建平台化光大、引领智能化未来”的科技战略愿景，光大银行正在积极推进“123+N”数字光大发展体系建设，以科技应用推动价值创造。2019年6月，光大银行原电子银行部更名升级为数字金融部，致力于建设数字金融生态平台，通过移动化智能化提升做好客户服务，孵化重点创新业务，为传统金融业务数字化转型赋能。

123+N 数字光大发展体系

一个智慧大脑

以人工智能技术为核心，通过“一个智慧大脑”建设实现客户差异化、定制化、智能化服务。

智能思维左脑不断丰富思维模型，实现自动化营销、智能化风控、精细化运营，充分挖掘数据规模价值。

生物感知右脑持续拓展应用场景，实现客户身份识别、客户自助服务、客户智能推介等全流程在线支持。

两大技术平台

即云计算平台和大数据平台。前者提供包括弹性计算能力的基础设施云、提供灵活部署能力的容器云和为小微企业提供技术输出的普惠金融云。后者则提供海量的业务数据处理能力，为上层的智能应用提供数据服务。

三项服务能力

即培育开放化、生态化、移动化三项服务能力，推动服务加速移动化，实现客户、产品、服务、资源及关键能力的进一步开放共享，构建 E-SBU 生态服务体系。

N 个数字化名品

持续打造云缴费、云支付、贸易金融云、普惠金融云、出国云等 N 个全行数字化名品，运用数字化能力实现产品“智造”，推动名品在创新和规模方面实现突破。

金融科技新体验

布局移动金融生态链

移动金融生态链战略秉持“开放合作，互相成就”的原则，以光大集团内的银行、保险、证券和中青旅四大企业为核心，同时聚合光大集团内外资源，打造生态圈内统一服务体系，依托开放用户体系与创新社会化运营机制，通过线上开户、联合营销等方式实现生态链客户流量的提升，从而提升对生态内合作伙伴的价值贡献。目前，移动金融生态链以光大手机银行为核心平台，以数字化经营为驱动，面向光大银行长尾客户与用户，提供财富管理、健康医疗、电子商务、生活缴费等 O2O 消费场景服务，构建出涵盖光大集团内外部企业以及外部合作伙伴等多维度的服务场景，建立起全流程的客户经营体系。

案例 “光大超市” 科技感满满

2019年，第二家“光大超市”落地上海，引入5G技术、人工智能、大数据等创新手段，为客户提供线上线下全渠道协同、更加智能化、人性化的服务体验。



案例 一部手机走天下 便捷支付利生活

生活场景

健康栏目提供预约就诊服务，实现轻松挂号；缴费栏目可随时随地缴纳各类常见生活缴费项目；购物栏目依托“购精彩”商城平台，提供品种丰富的时令商品及扶贫助农产品；旅游可同步登录到中青旅服务平台，方便快捷。

客户服务

推出简爱版本、手语视频服务，为老年、视障、听障等特定客群推出创新温暖服务；引入阳光好医生 APP、微医、人民好医生等，共同打造医疗服务板块。

城市服务

近三十家分行专区开展 ETC 办理、电子社保卡办理、在线教育等特色城市服务。

线上互动

推出阳光花园活动，客户可以在线种植花草，通过活动积累积分换取好礼，助力公益。

财富管理

丰富的线上投资理财产品，包括银行理财、基金、贵金属等；推出“财富体检”功能，为客户提供专业诊断方案，使其第一时间了解自身资产配置健康状况，并提出清晰配置建议，从而有效降低客户财富风险；建立“薪悦管家”代发专区、贵宾版本等重点客群服务功能。





创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



实现科技服务高效率

加强对主流金融科技的研发和应用，依托科技创新实验室机制，在云计算、大数据、区块链、人工智能等领域先行先试，创新成果显著。



云计算

建设光大特色云平台，实现全行生产资源池和开发测试资源池的一体化、精细化、高效化管理，为客户提供云计算服务，已投产的缴费云、现金云、供应链云、普惠云、贸融云等应用云（SaaS）成为服务客户的重要手段。

大数据

加强大数据平台建设，已建成多元技术为支撑的大数据平台和分布式计算环境，平台存储容量达 3.5PB，数据内容规模达到 1.8PB 以上，为我行业务智能化提供坚实数据基础。

区块链

上线“区块链支付”“区块链托管”“区块链代发”等金融产品，全面服务于雄安新区多个大型项目。建设福费廷区块链交易平台，功能覆盖国内信用证福费廷业务全部环节，交易流程数据化、自动化、智能化，可有效解决跨行间福费廷业务互信、业务处理效率低、流程不可视等难点。实现与联盟成员行之间的福费廷业务全部 100% 线上化，业务处理效率提升 90%。

人工智能

在智能语音导航、智能外呼、阳光小智机器人等智能客服基础上，广泛应用生物识别技术，实现人脸识别 90% 以上的渠道覆盖、VIP 客户网点自动识别，手机银行声纹登录，同时上线智能音箱、光大超市、新一代客服等，持续优化智能柜台、外拓 pad 发卡等业务，最大限度提高客户服务便捷度。通过 RPA 智能机器人技术，完成运营证照审核、监管报送业务的机器人自动办理，有效提高运营效率。



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



财富管理先锋

我行率先发行中国第一支人民币理财产品、第一支结构化理财产品以及第一支信托理财产品。

截至 2019 年 12 月末，
累计发行理财产品

27 万亿元

累计为投资者创造收益超过

3,300 亿元



“

在金融领域，机构、个人财富保值增值的意愿日趋强烈，对金融机构提出了更高的要求。为了顺应这种趋势，金融机构需要树立正确的财富管理理念、培育财富管理能力，为即将到来的财富管理 3.0 时代做好准备。

”

——中国光大银行董事长
李晓鹏

案例 光大理财有限责任公司成立

2019 年 9 月，我行全资子公司——光大理财有限责任公司（简称“光大理财”）在青岛成立，是国内股份制银行首家理财子公司。光大理财坚守“受人之托、代人理财”责任担当，不断创新，持续提升服务能力和投研能力，为提高金融市场效率、助力实体经济发展，满足投资者财富管理需求贡献力量。

■ 打造阳光财富品牌

按照产品要精致、获客要精准、服务要精细、管理要精益的理念，建立覆盖全业务线、全产品线的品牌体系，带动阳光品牌深入人心。

■ 加强产业、产融和产品融合

加快创新步伐，运用现代科技思维和手段，依托大数据、物联网、云计算，提高金融资本的覆盖率、使用率和渗透率，提高客户的获得感、幸福感和安全感。



面向资产总额在 300 万元~3,000 万元的高净值客户

打造财富管理投行 + 私行生态圈





创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



阳光服务暖人心

2019年，在“打造一流财富管理银行”的战略引领下，我行以客户为中心，重塑渠道、产品和服务，加快“敏捷、科技、生态”转型，为客户提供多元化、专业化的金融服务，专注业务流程优化和服务效率提升，加快营业网点的智能化、轻型化转型，致力打造一流客户体验。

案例 上线在线实时客户满意度评价功能

2019年7月，我行上线在线实时客户满意度评价功能。客户在我行网点办理业务后，可实时通过手机银行APP收取网点满意度评价问卷。相比在网点办完业务后的一键评价，客户在APP内提交评价时不仅包含客观评分环节，还可主观填写评价意见，反馈信息更加直观准确，更有利于从客户视角反映我行产品和业务流程的真实体验。

截至2019年12月末，
累计收到客户反馈问卷逾

10万份



全行整体客户满意度

97.5分



落实暖心服务举措示例



案例 手语视频服务听障人士

我行在业内率先推出手语视频服务，线上通过手机银行渠道为听障人士搭建金融服务绿色通道，线下为网点服务听障人士提供专业辅助，可在线完成信用卡挂失、储蓄卡账户查询等近20项业务办理。



案例 匠心专享——大国工匠综合服务包

为弘扬“精于毫厘、筑梦大国”的工匠精神，传播光大集团“心系家国天下，关爱大国工匠”的企业形象，光大银行与集团内其他企业合作，推出“匠心专享-大国工匠综合服务包”，为大国工匠提供四大“管家服务”，囊括财富、出行、健康、旅游等15项优质产品权益。2019年9月，成功举办服务包发布会，向四名大国工匠代表赠送“匠心专享”综合服务包。



客户权益重保护

依据中国银保监会《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》，我行全面梳理消费者权益保护工作有关制度办法，结合工作实际开展情况，完成《中国光大银行消费者权益保护工作管理办法（2020版）》，修订《中国光大银行消费者权益保护事项审查管理办法》等7项配套制度文件，进一步健全全行消费者权益保护工作体制机制，明确消费者权益保护行为准则。

积极推进《金融消费者投诉统计分类及编码银行业金融机构》实施工作，进一步提升投诉处理流程、管理模式的规范化、标准化、程序化程度。建立分析改进机制，挖掘客户投诉价值；研发手机移动端投诉工单处理功能，提升投诉处理效率。建立管理闭环，优化客户回访流程，用真心实意服务客户、感动客户，提升客户满意度。2019年，人民银行12363投诉咨询电话受理我行每百网点投诉量在股份制银行中由高至低排名第8名。

开展金融知识普及宣传教育活动，不断创新宣传教育内容和形式，2019年覆盖2,868万人次，促进提高消费者金融素养及风险防范意识，获评银保监会组织的“3·15”宣传周活动“优秀组织单位”及人民银行、银保监会、证监会、国家网信办共同开展的“金融知识普及月金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民”活动“优秀组织单位”。

强化敏捷科技，提高投诉处理质效

我行强化科技赋能，研发工单推送提醒、移动端工单处理、临期工单提醒等功能，员工可通过手机移动办公平台及时接收和处理投诉工单，极大提升投诉处理效率，在非工作日也可快速响应客户投诉。

建立管理闭环，优化客户回访流程

为了解客户对投诉处理结果的评价，我行进一步优化客户满意度回访流程，对95595客服中心受理的客户投诉处理结果通过短信邀约、电话回访方式开展满意度调查。

截至2019年12月末，远程银行中心共计受理投诉5,613件，投诉工单办结率为100%，投诉满意度为99.88%。



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



推进精准扶贫，不断提升质量效益

光大银行扶贫与社会责任工作领导小组负责研究、决策扶贫工作的重大事项，健全精准扶贫相关规章制度，推进扶贫工作专业化、制度化。结合实际研究工作，制定《中国光大银行脱贫攻坚行动方案》《中国光大银行 2019 年扶贫工作计划》。总、分行各级机构按照工作计划，多维度开展帮扶工作，推进扶贫工作不断取得新进展，切实惠及贫困群众。

「释义」

在现有金融产品基础上，寻找能够与扶贫相结合的点，实现将扶贫与业务发展相结合。

「典型案例」

2012 年至 2019 年，我行信用卡联合全国妇联、中国妇女发展基金会推出“您消费一次我捐一分爱心”活动，面向全部我行信用卡持卡人开展公益行动。信用卡持卡人每在 pos 机刷卡消费一笔（可积分交易），将为“母亲水窖”公益项目捐献一分钱，在不增加持卡人任何负担的前提下，我行承担捐款费用。

嵌套式

金融扶贫

我行将金融产品与贫困地区、贫困户的生产结合到一起，促进贫困地区、贫困人群的生产，从根本上解决贫困问题，增强扶贫的精准性，改变传统捐款捐物式生活扶贫所不能解决的难点。我行金融扶贫模式主要包括嵌套式、开发式和带动式。

「释义」

抓住能够真正起到扶贫作用的企业、个人关键环节，以点带面促进更多贫困户脱贫。

「典型案例」

我行小微产品抓住扶贫带动点，在业务开展中推进扶贫，通过整合资源，动员更多力量参与扶贫工作，扩大扶贫社会效应。

「释义」

在产品之初就考虑扶贫因素，将产品与扶贫有机结合。

「典型案例」

我行购精彩商城，在拓展相应客户规模后，销售定点贫困地区特色产品，实现特色产品向财富的转化，帮助贫困地区和贫困户脱贫。

开发式

带动式



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



案例 “造血扶贫新模式”——中国光大银行购精彩商城

我行依托广泛的客户基础及完善的支付体系，充分发挥电子渠道线上营销、便捷服务的优势，推出购精彩商城，通过“输血”扶贫变“造血”扶贫，将电商模式引进来，让扶贫商品走出去。截至 2019 年 12 月末，共帮助 40 个国家级贫困县开拓扶贫新路径，累计销售扶贫商品价值合计 2,050.54 万元。



“一县一品”特色产业链，打造“脱贫”名星



湖南米大姐



湖南古丈茶

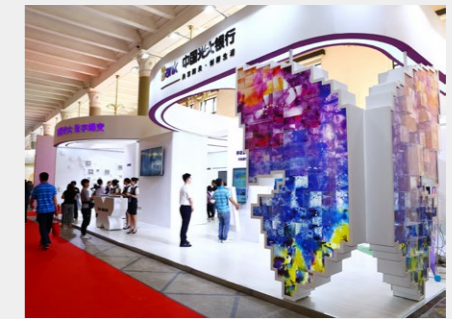


江西素颜橙

“一片茶叶可以带动一方百姓实现脱贫梦，光大在北京给牛角山开辟展示窗口，是为苗寨群众办了一件大实事、大好事，帮到了点子上。”

——湖南湘西土家族苗族自治州古丈县牛角山村党总支部书记 龙献文

牛角山村因地得名，全村有 6 个自然苗寨，十年前的牛角山村，是远近闻名的贫困村，全村人均年收入还不到 800 元。2019 年 4 月，光大银行董事长李晓鹏实地调研古丈县扶贫工作进展，亲自担任古丈茶“代言人”，带古丈茶走出深山，让这 2000 年历史的贡茶焕发出新的勃勃生机。“购精彩”商城上线多款古丈茶，帮助商户设计、制作茶叶宣传图片，商品详情页，积极帮助其拓展商品销售渠道，并制作微信帖等宣传素材进行广泛的产品宣传。



购精彩商城在 2019 年中国（北京）国际服务贸易交易会金融服务专题展上，将古丈县扶贫茶园“搬进”北京展览馆，借助 AR 增强现实、VR 虚拟现实等技术，展示了古丈县茶园风光、生产车间、茶艺表演，让观众身临其境体验古丈茶种植、生长、炒制、生产及冲泡全流程。观众通过扫码下单，一品来自深山的纯净美味。通过线上线下渠道，古丈茶上线不到三个月的时间，销售额突破 630 万元。

案例 首届扶贫成果展

2019 年 10 月，首届扶贫成果展暨扶贫产品展销会在北京中国光大中心开幕。展会设置了成果展览、产品试吃、加工体验、“扶贫有我”代言、远程医疗展示环节，全面展示光大扶贫成果，并通过光大“购精彩”平台展销来自定点扶贫县的特色产品，以实际行动助力消费扶贫。



案例 信用卡中心团委与科技部团总支“微光点亮顺平”消费扶贫计划

信用卡中心团委联合科技部团总支成立新青年生态联盟，以河北顺平为帮扶对象，发起“微光点亮顺平”消费扶贫计划，利用我行多元化资源与平台，为顺平打造以桃为代表的特色经济作物的线上生态品牌，搭建“互联网+”销售渠道，解决当地特色农产品销路难题。2019 年 6 月，第一批顺平桃在微店上线。截至 2019 年 12 月末，微店共计为顺平人民成功销售出近 1,500 斤顺平桃。



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



产业扶贫

扶贫扶长远，长远看产业。通过支持产业发展实现精准脱贫，实现从“输血”到“造血”是长远脱贫的根本。我行践行“为企业输血、促产业发展、助群众脱贫”的产融结合扶贫路径，促进贫困地区投资增长，带动区域经济发展，既利当前、又利长远，既利扶贫、又利发展。

案例 湖北罗田中药材产业

湖北正光九资河药业有限公司是罗田县当地一家中药饮片生产企业，2018 年通过 GMP 认证，其生产的茯苓获湖北省名牌产品，生产的“九资河茯苓”列入全国一县一品项目。



截至 2019 年 12 月末，
武汉分行提供扶贫贷款

300 万元

解决其资金紧缺问题，帮扶建档立卡

250 余户

带动农民就业

150 多名

安置建档立卡贫困户

15 户

带动当地发展中药材种植年增收

3 亿元

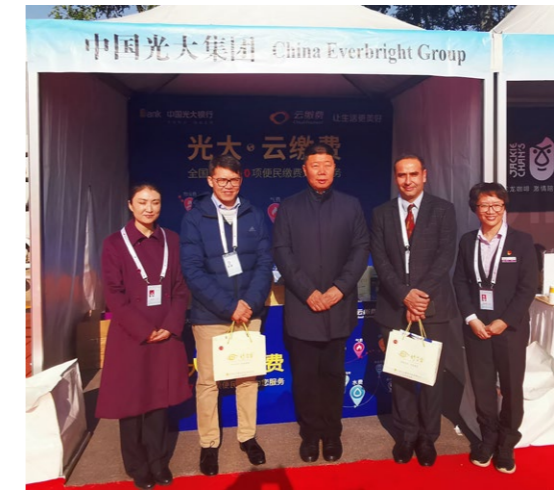
案例 湖南新化土特产加工产业

新化王爷山食品公司（简称“王爷山”）在流转土地、收购农产品、吸纳贫困户就业、资助贫困学生等方面发挥了扶贫带动作用。截至 2019 年 12 月末，我行提供 230 万元帮扶资金，支持王爷山新建厂房和引进现代化生产线，带动贫困户就业和提升家庭收入。



民生扶贫

我行扶贫干部、员工通过投身教育、扶弱、志愿服务等民生扶贫实践，以爱心之力为社会倾情奉献。



>>> 我行参加“大爱无国界——用爱助力奔跑”国际义卖活动

案例 金融之水润泽公益之田

我行持续 15 年捐助中国妇女发展基金会“母亲水窖”。截至 2019 年 12 月末，为母亲水窖项目已累计捐款 4,000 余万元，共支持建造水窖近万口，小型水利工程 83 处，校园安全饮水项目 7 处，受益群众近 14 万人。

案例 联合力量献爱心

深圳分行广泛发动群众力量，联手集团驻深兄弟企业，借助《南方日报》等深圳地区大型媒体宣传平台，开展一系列公益活动。



>>> 开展第四届“书香永存，惠泽千秋——西部学校援建行动”



>>> 筹资为定点扶贫县新田县芙蓉学校建立“光大·南方书屋”



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



党建扶贫

充分发挥党建扶贫在扶贫工作中的引领作用，不断凝聚团结党员，依托党员先锋模范作用带动各项扶贫工作不断深入。截至 2019 年 12 月末，支持扶困项目和帮扶困难党员金额 2,756 万元，其中支持湖南新化县集团定点扶贫项目 1,170 万元。各分行在对口帮扶工作中通过组织开展形式多样的“党建+结对帮扶”活动，与贫困户进行“一对一”对接。



>>> 西宁分行爱心助学活动



>>> 济南分行金融知识下乡公益行活动



>>> 兰州分行春节慰问活动



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



完善雇佣环境，激发员工创造活力

维护员工法定权益

员工招聘

严格遵守《劳动法》等法律法规，招聘工作秉承公平、公正和公开原则，对不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工未设置任何歧视性政策、条款，杜绝雇佣童工。员工招聘流程健全完善，招聘渠道丰富多元，招聘信息公开透明。

在境外分行人才招聘工作中，除分行高管层和少数关键岗位由总行外派，其余岗位的人员招聘完全按照属地化原则开展，确保各分行当地雇员占比符合要求。



薪酬福利

规范薪酬发放流程，确保员工薪酬发放及时和准确。按照国家和所在地社保政策及相关规定，规范、足额计提和缴纳法定福利。履行社会责任，依法为员工代扣代缴个人所得税。

合理工时

实行考勤管理和休假管理，兼顾人性化和公平性。鼓励员工合理安排工作、提高工作效率，在工作时间内及时、高效完成本职工作，不鼓励过多占用员工休息时间，禁止强制劳工。确因工作急需而安排员工加班的，经审核后，根据相关法律法规给予员工相应工作报酬。员工享有国家法定节假日及带薪休假。

员工沟通

深入贯彻落实“三声”工作法，切实转变思想，建立以“人心”为导向的管理服务理念，把员工心声作为主动获取基层意见的有效方法，在焦虑中读懂期待，在心声中改进工作。建立员工心声柔性团队工作机制，设立团队专注员工的掌声、呼声和怨声，对于员工关切的各类问题、困难等，及时协调相关部门和相关分行解决，优先、重点关注涉及基层员工保障和关爱问题，切实提高员工满意度。

案例 “员工心声”再度升级

“员工心声”栏目自 2018 年推出以来，受到全行上下一致欢迎，特别是推出董事长入驻、直通基层听“三声”之后，全行员工倍受鼓舞。栏目运行两年以来，数度改版、优化，目前共设置 18 个板块，覆盖全行 60% 以上的业务、管理领域，及时解决员工问题、优化银行业务及管理工作。截至 2019 年 12 月末，累计收到留言近 8,000 条，整体回复率达 92%。

截至 2019 年 12 月末，
累计收到留言近
8,000 条
整体回复率达
92%

案例 召开职代会

2019 年 7 月，我行举行第三届第一次会员代表大会，经无记名投票，民主选举产生第三届工会委员会。



促进员工职业发展

我行为有效盘活“人才之水”，拓宽选人用人渠道，大力选拔优秀人才，设立“招贤馆”全方位人才选拔平台。“招贤馆”包含多角度、多层次的招贤、选贤内容。在实施推进过程中，不断丰富内涵，进一步扩展外延，逐渐成为我行常态化人才发展机制，以及全方位的人才交流、选拔平台。

案例 招贤馆——总行处级选聘

报名阶段得到总行员工积极响应。处级选聘将面谈评价与绩效表现相结合，通过对候选人两个方面进行综合比对产生最终结果。在面谈环节，由岗位所在板块行领导、板块内各部门总经理室成员、总行人力资源部总经理室成员共同组成评审小组，确保流程统一、评分标准统一、计分规则统一，全程由总行纪委派专人监督，确保公平、公正、公开。



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



聚焦能力素质提升

秉持“上接战略、下接绩效，助力业务发展与员工成长”培训理念，运用培训新手段，探索培训新模式，打造培训新形式，不断完善员工培训体系，促进员工能力素质提升。截至 2019 年 12 月末，全行各类层级员工培训 7,099 期次，参训员工 414,042 人次。网络培训全行累计访问量达 60 余万人次（不含线上知识 PK 赛访问人次）。

战略重点培训项目

以专项培训、跨部门协同形式助力战略重点业务转型



>>> 数字化转型培训



>>> 客户体验转型培训



>>> 财富管理能力提升培训之“鲲鹏计划”

着力在人才培养体系上下功夫，开展分层分类培养，全面覆盖各层级员工

着力在知识学习与传播渠道上下功夫，依托“阳光学院”数字化学习平台开展线上学习



着力在课程建设体系上下功夫，搭建“自赋能可循环”学习生态圈

着力在培训管理体系上下功夫，从计划、费用、运营等方面不断夯实培训管理工作

培育光大“名品”，打造光大“名星”
以培训促生产，以培训促转型，助力业务发展



>>> 五星级柜员培训



>>> 个贷明星培训



>>> 非税云缴费培训

聚力综合素质能力提升，助力各层级员工成长

培训对象	高层管理	中层干部		
培训系列	“领航计划”轮训	“展翼计划” 总行处级干部轮训	“展翼计划” 支行行长培训	“展翼计划” 二级分行行长培训
培训绩效	开展 5 期 共 249 名学员参训	开展 4 期 共 175 名学员参训	开展 5 期 共 287 名学员参训	开展 2 期 共 115 名学员参训



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



案例 “阳光学院” 助力培训再上新台阶

2019年8月，我行上线“阳光学院”数字化学习平台，整合PC端和移动端系统，实现培训全流程线上管理，增设学习地图、直播课堂及知识PK赛等多样化、趣味化培训形式，试点开设线上分行学院，为员工线上化学习和培训全流程管理奠定坚实基础。截至2019年12月末，平台激活率达93.1%，浏览量超过188.3万人次；共上线课程1,100余门，全行线上学习时长达到3.5万小时；共开展全行各条线考试80余场，参加考试人数累计超过7万人次。

案例 “光大有识者” 知识 PK 赛

2019年，我行举办“光大有识者”知识PK赛，全行共31,563人参与，参与率达75%。全行员工对“主题教育”“光大历史”“战略愿景”“行领导说”“名品名店”五大主题课程线上学习总时长达1.6万小时，累计完成线上PK829万场。



保障员工身心健康

提供
个性化医疗保障

在为员工参加基本医疗保险基础上，建立补充医疗保险制度，为员工采购交通意外伤害保险，提升医疗保障综合服务水平。

关注
员工心理健康

邀请心理专家和咨询师为员工进行心理指导。引入全国性健康咨询公司，为员工提供免费绿色就医通道。

保障
员工退休基本生活

建立多支柱养老保障体系，依法参加基本养老保险，建立补充养老保险制度（即企业年金制度），充分保障和提升员工未来退休基本生活需要。

多样化
员工关爱活动

设立阳光关爱基金，对困难员工加大帮扶力度。成立女职工委员会，维护女职工的合法权益和特殊利益。开展两节送温暖活动，赴37个城市慰问员工，帮助332名病困职工，共发放慰问金255万元。

组织开展健康向上、丰富多彩的文体活动，如健步走竞赛、茶歇活动、素质拓展、书法摄影、光大之歌合唱比赛等，让员工以更积极昂扬的面貌面对工作和生活。



>>> 北京分行“快乐工作优雅生活”身心减压疏导专题讲座活动



>>> 广州分行退休员工“晚霞灿烂落红美，人到花甲正金秋”秋游活动



>>> 杭州分行肩周炎健康公益讲座



>>> 深圳分行三八节百花洲踏青赏花活动



>>> 信用卡中心芳香减压主题培训



>>> 大连分行第三届“迎春杯”职工篮球赛



>>> 上海分行“口腔健康、从齿开始”牙防保健讲座



>>> 长沙分行太极活动



创造社会价值

建设财富 E-SBU，
打造战略协同生态圈

金融科技赋能，
提供卓越客户服务

推进精准扶贫，
不断提升质量效益

完善雇佣环境，
激发员工创造活力

奉献公益事业，
温暖阳光照耀家园



奉献公益事业，温暖阳光照耀家园

我行用实际行动积极践行社会责任担当，倾情回馈社会。2019 年，公益捐赠额 1,951 万元，树立爱心光大、和谐光大的良好形象。

案例 悉尼分行艺术品拍卖公益活动

2019 年 12 月，悉尼分行与联合国儿童基金会澳大利亚委员会合作，在悉尼 The Fullerton 酒店成功举办客户答谢午餐会和艺术品拍卖慈善公益活动，共募得善款 5 万余澳元，全部用于联合国儿童基金会“儿童友好城市项目”。



案例 中国宋庆龄基金会光大银行阳光专项基金

我行与中国宋庆龄基金会设立“中国宋庆龄基金会光大银行阳光专项基金”，并捐赠 500 万元。秉承扶贫济困、医疗救助、助学助教和传承交流的宗旨，将资金投向中华文化、儿童发展等领域。2019 年，承办“做好时代少年·我和祖国一起成长”主题活动和“感知中国，美美与共”国际青少年文化交流周活动。



千里之行，始于足下。我行以实际行动践行社会主义核心价值观和光大人“担当、崇商、阳光、家园”文化理念，传承志愿者精神，传递公益爱心，共同倡导时代新风、弘扬行业正气，不断提升志愿服务水平，为社会发展、为公益事业贡献力量。

案例 “光大城市公益地图”志愿服务

2019 年 3 月，我行深入开展“光大城市公益地图”志愿服务活动，组织全行青年投身三大攻坚战，先后“点亮”113 座城市，组织公益活动 150 场，21,090 名青年员工参与。光大青年以实际行动弘扬五四精神，为全面建成小康社会贡献青春力量。



>>> 南京分行“传播大爱 光大中国”志愿者系列服务活动——“情暖重阳 爱在光大”



>>> 首尔分行开展爱心助残活动

>>> 乌鲁木齐分行开展南疆学子爱心夏令营活动

>>> 西安分行举办小小银行家活动

案例 武汉分行开展金融素养提升教育试点

2019 年 4 月，武汉市金融素养提升教育试点工作现场推进会在武汉市第二十一（警予）中学召开。武汉分行作为警予中学的授课方，制订活动方案，遴选 7 名老师参与授课，共计 17 个课时。通过知识竞赛、征文比赛、走出学校走进银行开展实践活动等形式，提高学生兴趣。



“以后我希望有更多的机会来学习金融知识，希望我能成为生活中的金融小达人，非常感谢老师让我们在快乐中学习知识，感谢光大银行的老师们！”

——警予中学学生



要深化对国际国内金融形势的认识，正确把握金融本质，深化金融供给侧结构性改革，平衡好稳增长和防风险的关系，精准有效处置重点领域风险，深化金融改革开放，增强金融服务实体经济能力，坚决打好防范化解包括金融风险在内的重大风险攻坚战，推动我国金融业健康发展。

——习近平在中共中央政治局第十三次集体学习时的讲话

关键指标

指标	单位	2019年数据
不良贷款率	%	1.56
廉洁宣讲到基层活动	次	11,248
接待国内外投行分析师和机构投资者来访及现场调研人次	人次	710



创造治理价值

—— 责任赋能争创新，稳健经营防风险

关键行动

- 智能风控
- 董事多元化
- 反腐倡廉培训
- 完善社会责任治理架构

贡献联合国可持续发展目标



责任故事

智能风控

——塑造智慧新金融，谋求普惠新作为

伴随金融科技的飞速发展和广泛应用，光大银行快速积极推进数字化转型升级，提出以“敏捷、科技、生态”为核心的总体战略目标，赋能传统业务，在直销银行、开放银行、虚拟银行等数字银行领域进行积极探索创新。

数字银行以数字网络作为银行的核心，借助大数据、人工智能、区块链等前沿技术，为客户提供在线金融服务，其服务趋向定制化和互动化，以更加便捷的方式，更加优惠的价格，对普通大众消费者、小微企业等传统金融服务覆盖不足的群体提供创新金融服务支持，真正践行普惠金融，服务实体经济。

智能风控作为数字银行探索的重要载体，通过不断研发新技术，塑造智慧新金融，谋求普惠新作为。

合规先行，独立风控

智能风控严守监管底线，坚持独立风控，积极开展核心技术自主研发，在实时计算技术、分布式高维逼近算法、图卷积算法等领域都取得了实质性突破，相关技术及算法成功应用于消费信贷、小微信贷等普惠金融领域，促进我行独立风控能力建设。

支持普通消费者的合理消费需求



智能风控通过与电商平台、商旅平台、搜索平台等外部场景方合作，基于大数据模型进行自动化审批放款。



探索基于区块链技术的普惠金融服务

智能风控通过与平台方、核心企业 ERP 系统的连通，进行包括资金流、信息流、物流、商流在内的四流合一风控体系建设。借助全程通业务的传统优势，结合区块链技术，搭建上下游一体的汽车供应链金融平台，探索小微企业在供应链体系内的普惠金融服务新模式。



打造智能投顾产品

智能风控对于存量客户进行精准客户画像，并对其投资需求和投资偏好进行 AI 模型推断，打造智能投顾产品，为客户提供符合资管新规要求的投资产品。同时，智能投顾也为我行新成立的资管子公司提供成熟的数字化产品和有效的展业支持。



支持集团财富 E-SBU 实施

智能风控目前已通过 NLP 技术识别舆情信息，有效支持集团声誉风险管理，并在进一步拓展与中青旅等集团内其他机构的合作协同，针对不同场景探索金融服务工具的创新，以推动财富 E-SBU 建设的落地实施。

纳入监管沙盒体系

在推进新金融改革实施的过程中，需要新的监管理念及监管创新的支持。我行智能风控服务已被纳入监管沙盒体系，将在监管支持下继续推进金融服务模式创新。



>>> 智能风控团队



创造治理价值

加强党建工作，
不忘初心牢记使命

完善公司治理，
树立市场良好形象

夯实内控合规，
实现长期稳健运营

全面风险管理，
有力护航金融服务

完善责任管理，
促进可持续发展



加强党建工作，不忘初心牢记使命

我行始终坚持把加强党的政治建设摆在首位，切实增强抓好主题教育的政治自觉、思想自觉和行动自觉。2019年，各级党组织坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。认真开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，全面推进党的政治、思想、组织、作风和纪律建设，聚焦“三力”，关注“三声”，做实“五双”，推进全面从严治党向纵深发展，为我行履行社会责任提供强大政治保障。

“不忘初心、牢记使命”主题教育



认真开展

“不忘初心、
牢记使命”

主题教育

增强

“四个意识”

坚定

“四个自信”

做到

“两个维护”

聚焦

“三力”

关注

“三声”

做实

“五双”



创造治理价值

加强党建工作，
不忘初心牢记使命

完善公司治理，
树立市场良好形象

夯实内控合规，
实现长期稳健运营

全面风险管理，
有力护航金融服务

完善责任管理，
促进可持续发展



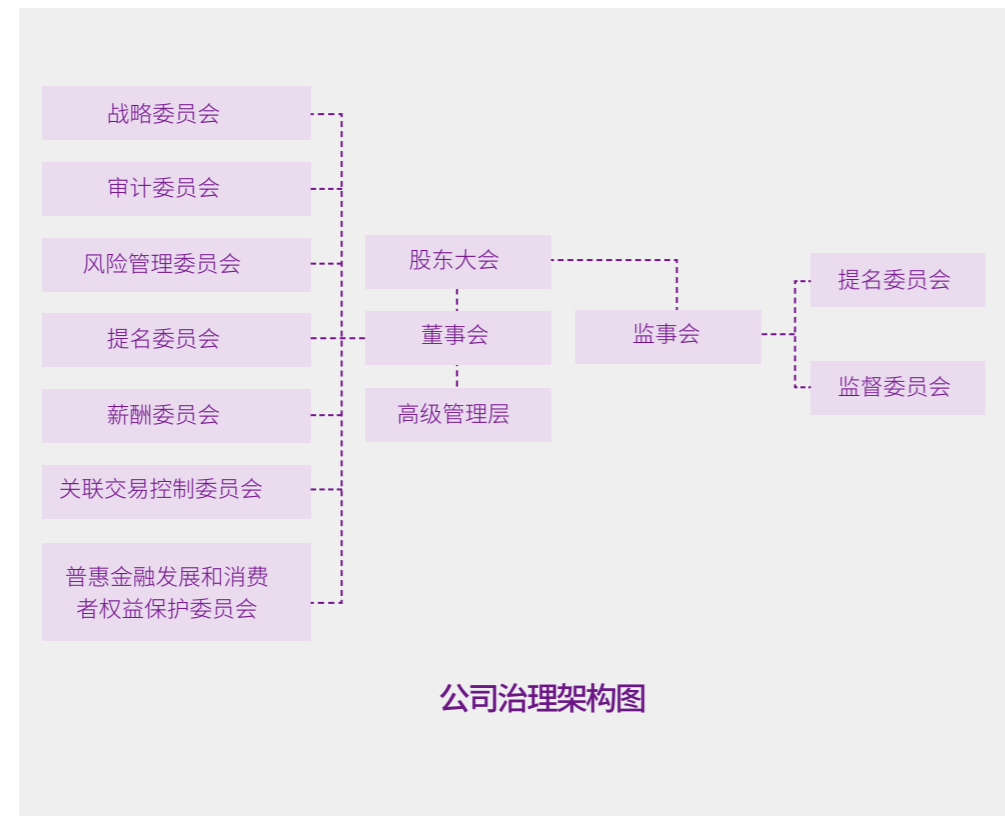
完善公司治理，树立市场良好形象

我行持续加强公司治理建设，完善体制机制，夯实制度基础，确保各治理主体独立运作、有效制衡、协调运转，公司治理水平稳步提升。2019年12月，第十五届中国上市公司董事会“金圆桌奖”评比中，荣获“最佳董事会”和“最具创新力董秘”两项大奖。

完善“三会一层”结构

根据《公司法》及相关监管要求建立了完善的公司治理结构。股东大会是权力机构，董事会对股东大会负责，管理层对董事会负责，监事会对董事会和管理层进行监督。

截至2019年12月末，董事会共有15名成员，其中执行董事1名，非执行董事8名，独立董事6名。独立董事占董事会成员人数的比例超过三分之一。



夯实制度基础



修订完善治理制度

对《公司章程》及股东大会、董事会、监事会议事规则进行修订，有效满足最新监管要求。优化完善《股东大会对董事会授权方案》和《董事会对行长授权方案》，进一步加强授权事项的全面性和授权权限的合理性。



稳步实施董事会换届

第七届董事会于2019年6月任期届满，我行提前拟定换届方案，积极物色遴选新任独立董事人选，有序调整董事会专门委员会人员组成、持续做好与监管部门的汇报沟通。报告期内，董事会换届工作已顺利完成，新任董事任职资格陆续获得银保监会核准。



加强关联交易管控

董事会对关联交易高度关注，多措并举严防潜在风险。管理层召开专题会议，研究部署强化公允性审查、完善系统建设、加强审计检查的工作措施。优化改进重大关联交易审议流程，提升重大急迫关联交易审议效率。



加强股权管理

根据银保监会监管要求，制定《股权管理暂行办法》，有效健全基本制度。设立股权管理机构，加强人员配备，确保工作职责有效落地。建立主要股东年度评估机制，切实满足监管要求；加强与主要股东、证券登记机构的日常沟通，及时获取股权管理信息。



创造治理价值

加强党建工作，
不忘初心牢记使命

完善公司治理，
树立市场良好形象

夯实内控合规，
实现长期稳健运营

全面风险管理，
有力护航金融服务

完善责任管理，
促进可持续发展



重视董事多元化

重视董事会成员多元化，制定《董事会成员多元化政策》。董事会提名委员会在审核董事候选人并向董事会提出建议时，综合考量董事候选人的性别、年龄、文化、教育背景、专业经验、技能、知识及服务任期等。定期评估董事会的架构、人数及组成；并为配合我行战略而拟对董事会做出的调整提出建议。

截至 2019 年 12 月末，我行 15 名董事中，有 2 名女性成员；研究生及以上学历 14 名，其中博士 11 名；非执行董事均曾在各自单位担任重要职务，具有丰富的管理经验。独立董事为经济、金融、财会、审计等方面的资深专家，能在不同领域为我行提供专业意见。

截至 2019 年 12 月末

我行

15 名
董事中

有

2 名
女性成员

研究生及以上学历

14 名

其中博士

11 名

保护中小股东权益

通过制度安排和程序保障，实现对股东、尤其是中小股东权益的有效保护。对于利润分配方案、高管薪酬、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，独立董事均发表客观、公正、独立的意见。根据相关监管要求，股东大会均采用现场和网络投票方式召开，并在审议影响中小投资者利益的重大事项时就中小投资者的表决进行单独计票并予以披露。

合规开展信息披露

根据监管要求，在上交所网站、香港联交所网站及《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》等法定媒体进行信息披露。认真开展定期报告的编制工作，根据监管要求和实际对报告的格式与内容进行调整完善，严控报告质量，顺利完成 2018 年年度报告及 2019 年一季度报告、半年度报告和三季度报告的对外披露。

统筹兼顾境内外监管机构要求，提高信息披露的合规性和时效性，持续做好重大事项对外公告，包括业绩快报、股东大会决议、董事会决议、监事会决议、董监事会换届、董监高变动、理财子公司获批及开业、非公开发行优先股、关联交易等事项。2019 年，在上交所年度上市公司信息披露工作评价中，我行评价结果为 A。

我行举办中期业绩发布会，
百家机构投资者积极参与

2019 年 8 月，我行举行中期业绩发布会。摩根士丹利、中金公司等近 40 家国内外知名机构投资者和分析师现场参加本次发布会，近 60 家机构代表电话拨入参加。



创造治理价值

加强党建工作，
不忘初心牢记使命

完善公司治理，
树立市场良好形象

夯实内控合规，
实现长期稳健运营

全面风险管理，
有力护航金融服务

完善责任管理，
促进可持续发展



夯实内控合规，实现长期稳健运营

优化授权管理体系

重检全行经营管理授权体系，按照兼容衔接、逐级递减、对象明确、流程清晰的原则，将授权分为经营管理授权和业务审批授权，根据各机构实际经营管理状况及岗位人员变动情况及时进行授权调整，进行差别授权和动态调整。通过强化授权管理体系的“授”与“收”、“放”与“管”，进一步发挥各级管理者潜能，保障全行稳健经营。

反腐倡廉

高度重视反腐倡廉工作，定期分析和研究党风廉政建设情况。2019年，组织签订党风廉政建设责任书 8,012 份。总分行两级党委书记出席反腐倡廉工作会议 233 次，协调案件处理 274 次，讲党课 101 次。加强“两个责任”建设，将廉洁责任、整改责任纳入党风廉政建设责任体系。完善反腐倡廉制度体系，修订完善 5 部反腐倡廉制度，强化制度执行力，加强对执行力的监督，把反腐倡廉制度优势，转化为反腐倡廉的治理能力。

拓展日常监督方式方法，强化日常监督管理，综合运用听取汇报、个别谈话、检查抽查、列席民主生活会、受理信访举报、督促巡视巡察整改、办理党风廉政意见回复、提出纪检监察建议等形式，抓早抓小、防微杜渐。强化廉政档案成果运用，发挥廉政档案的监督效能。加强重要节日、长假期间的廉政监督，推动监督具体化、常态化。

反腐倡廉教育

1,670 次

开展各种廉洁警示教育 1,670 次。

全行警示教育

1,792 次

总行集中通报 36 起典型违规违纪案例；
直属机构通报其他案例 550 次，开展“以案为鉴 以案促改”教育活动 1,792 次。

“廉洁宣讲到基层”活动

11,248 次

开展“廉洁宣讲到基层”教育活动 11,248 次。

多样化廉洁警示教育形式

1 个平台、2 个数据库

建立“一个平台、两个数据库”纪检教育信息管理系统，推动“纸质化”教育向“数字化”教育转型。

反贪污

严格遵守法律法规，聚焦金融信贷领域腐败问题，深化案件检查机制。严格执行《党章》《中国共产党纪律处分条例》和《中国共产党问责条例》等党内法规，推进纪律建设，严查违反六大纪律案件、违反八项规定精神典型案例，建立不敢腐、不能腐、不想腐长效机制，推进银行系统党风廉政建设和反腐败斗争向纵深发展。

反洗钱

强化洗钱风险管理，提升反洗钱工作效果，严格履行反洗钱义务。进一步完善内控体系，健全洗钱风险管理组织架构，持续完善反洗钱制度和工作机制。严格开展客户身份识别工作，全面推进存量客户身份信息清理。开展洗钱风险评估工作，加大反洗钱科技投入，持续优化大额交易和可疑交易监测系统，不断完善和优化监测规则和模型，提高可疑交易报告的有效性。持续开展反洗钱宣传和培训，促进洗钱风险管理文化得到充分传导，全面提高员工及公众的反洗钱意识。



>>> 合肥分行反洗钱宣传月活动

供应链管理

2019年11月，正式印发《中国光大银行采购管理办法（2019年修订版）》，遵循合法合规、集中管理、分级授权、提质增效、节能环保的指导思想和整体原则，明确集中采购目录、集中采购限额，规范集中采购程序、审批流程、委员会议事规则、各种采购方式适用条件，加强分支机构管理等。部分涉及人员外包服务的招标文件中要求潜在投标人就员工薪酬占比等要素进行报价并参与评审。

知识产权保护

严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定《中国光大银行知识产权管理办法》，明确知识产权归口管理部门，聘请知识产权服务顾问，积极维护我行知识产权权益。

截至 2019 年 12 月末，
共有注册商标

111 件

专利

155 项





创造治理价值

加强党建工作，
不忘初心牢记使命

完善公司治理，
树立市场良好形象

夯实内控合规，
实现长期稳健运营

全面风险管理，
有力护航金融服务

完善风险管理，
促进可持续发展



全面风险管理，有力护航金融服务

强化风险管理体系

针对突出风险，立行立改，全面加强信贷风险管理，严格落实依法治贷、从严治贷、铁腕治贷，严肃问责，发挥好典型案例的警示借鉴作用。持续完善风险管理体系，推进智能大数据风控体系建设，不断夯实风险管理基础。重点加强业务管理、风险合规、内审监察“三道防线”建设，严把资产质量关口，严守银行风险底线。

提升防范风险能力

完善资产质量全流程管控体系，加强统筹管理。严格贷款分类管理，保持风险分类的审慎性和一致性，动态反映贷款风险状况。坚持审慎稳健客观的拨备政策，对可能发生的各项资产损失严格按照新金融工具会计准则进行减值测算和拨备计提。

持续优化信贷结构

加大对民营企业的支持力度，从授信政策、产品创新、服务效率以及内部考核等方面做到一视同仁。加强对小微企业、“三农”等领域的金融服务，利用互联网技术扩展营销渠道，创新产品服务，发展普惠金融。支持供给侧结构性改革，加大对环保、旅游、健康以及新技术领域的支持力度，有序推动僵尸企业出清和去产能工作。拓展投行化思路，提升资金、产品、渠道整合能力，围绕实体经济的真实需求开展综合金融服务。

案例 阳光预警平台

应用大数据和金融科技技术，深入研究客户信用风险特征及规律后，研发建设阳光预警平台，集预警客户名单、内外部数据、信号模型、预警流程处置等为一体，通过“7*24小时”不间断引入内外部数据、生成预警信号，采用全覆盖、全景式、全流程、全天候的智能预警模式，实现对授信客户“无人监测”线上化自动管理，对信贷资产实现早识别、早预警、早发现、早处置的风险管控目标。截至2019年12月末，阳光预警平台监控客户数量近千万户，监测资产规模超过2.6万亿元，实现贷后管理风险事前预警，进一步提高我行风险预警及防控水平。

完善投资决策机制

持续完善投资决策机制和市场风险管理流程，明确各类业务相关市场风险管理策略。基于新会计准则调整，优化市场风险限额结构，持续监测、控制及报告限额执行情况，各项市场风险监控指标均处于偏好许可范围内。加强利率风险和汇率风险研判，持续跟踪市场化业务风险暴露及变化趋势。构建债券预警系统，防范信用债违约事件。定期进行压力测试，评估在极端情况下银行面临的风险状况。

完善责任管理，促进可持续发展

责任治理推进

建立总分行联动的社会责任管理机制，由总行办公室牵头负责社会责任日常工作，总分行社会责任信息联络人员共计80人。不断完善全行社会责任信息统计流程，有条不紊推进年度社会责任报告编制和披露工作。

社会责任治理架构



社会责任规划落地

贯彻落实原中国银行监督管理委员会《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》对银行业提出的履行社会责任要求，以及中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》、上海证券交易所《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号——年度报告的内容与格式》和《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》、香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》对上市公司提出的履行社会责任、强化ESG管治的要求。推进落地《2016-2020社会责任发展规划》，持续提升社会责任管理水平，努力把履行社会责任融入经营发展的各个环节，推进全行持续稳健发展。



创造治理价值

加强党建工作，
不忘初心牢记使命

完善公司治理，
树立市场良好形象

夯实内控合规，
实现长期稳健运营

全面风险管理，
有力护航金融服务

完善责任管理，
促进可持续发展



利益相关方管理

利益相关方	对光大银行的关切与期望
政府	响应国家战略，服务实体经济，推动产业转型，助力区域协调发展
监管机构	依法合规，防范金融风险，保证金融资产安全，稳健运营，保持优良内部控制和道德操守
股东	加强风险管控，确保合规运营，完善治理结构，及时准确披露信息，创造长期价值回报
债权人	资产保值增值，及时准确披露信息，完善公司治理
客户	为客户提供信息安全、操作便捷、业务高效的“线上+线下”综合金融服务，不断加强科技创新，数据安全和隐私保护
员工	提供完善的权益保障，具有竞争力的薪酬福利，营造健康与安全的工作环境，重视员工培训与发展
合作伙伴	诚信履约，负责任采购，公平合作，互利共赢
公众	履行社会责任，回馈社会，共建美丽社区
环境	发展绿色金融，推广绿色信贷，坚持绿色运营，开展环保公益

联合国可持续发展目标旨在从 2015 年到 2030 年间以综合方式彻底解决社会、经济和环境三个维度的发展问题。我行致力于推动可持续发展，通过切实有效的实际行动贡献全部 17 个目标。（各章节页已标注具体贡献目标，请浏览信息以了解我行 2019 年度行动举措。）



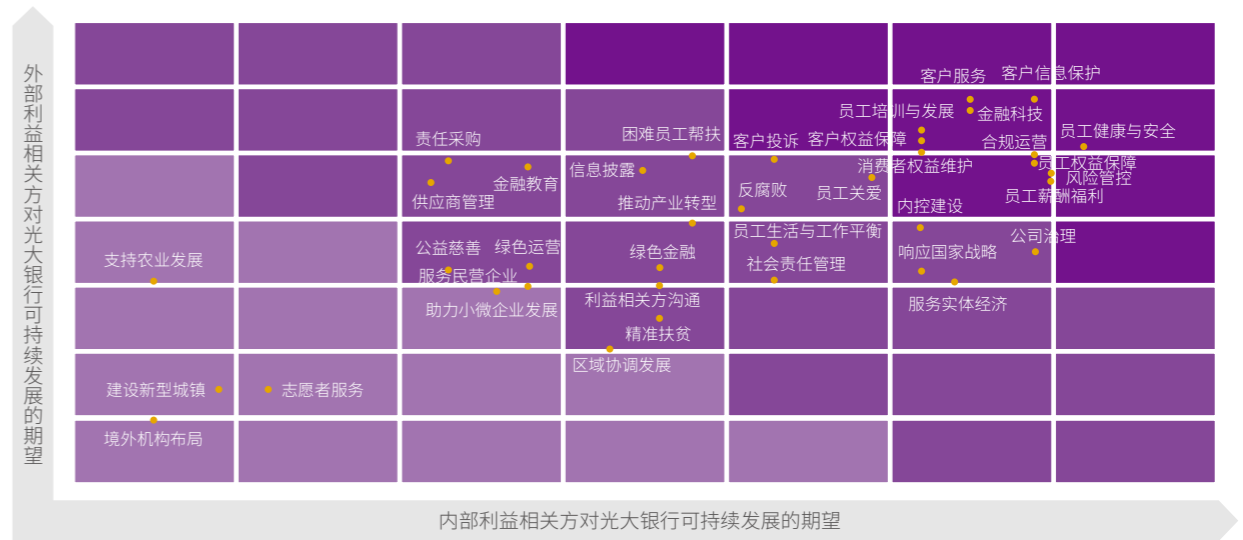
重大性分析

高度重视与内外部利益相关方的沟通，不断拓展沟通渠道，提升沟通频次和效率，丰富交流内容，让利益相关方及时、全面地了解我行履行社会责任的实践和绩效。2019 年，通过手机微信渠道开展年度社会责任调查，共收回 211 份有效答卷。经系统分析和评估，确定年度重要社会议题并将其作为年度社会责任报告编制重要依据之一，主动回应监管、客户、员工、股东等内外部利益相关方的关切与诉求。



2019 年，
通过手机微信渠道开展年度
社会责任调查，
共收回

211 份
有效答卷。



责任能力提升

2019 年邀请社会责任领域专家对总行相关部门社会责任联络人进行培训，增强社会责任工作人员的责任意识和履责能力。

进一步完善对社会责任绩效考核。将履行社会责任作为重要的考核内容纳入全行考核体系，结合考核体系执行情况，不断优化社会责任指标评价内容，提升社会责任考核机制运行效果。

总行部门

加大有关消费者权益保护、客户服务的考核力度，将社会责任要求融入资源配置规则、业务政策和具体措施中；对于相关部门、相关岗位人员的个人绩效考核，履行社会责任考核体现为其核心业务指标，配置较高权重。

分行

进一步优化绩效考核体系中的“履行社会责任评价”指标评价办法，加大考核力度。



生态文明建设已经纳入中国国家发展总体布局，建设美丽中国已经成为中国人民心向往之的奋斗目标。中国生态文明建设进入了快车道，天更蓝、山更绿、水更清将不断展现在世人面前。

——习近平出席 2019 年中国北京世界园艺博览会开幕式中的讲话

关键指标

指标	单位	2019 年
绿色信贷余额	亿元	906.99
人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）	吨 / 人	3.57



创造环境价值

—— 保护生态谋绿色，金山银山前留青山

关键行动

- 绿色信贷
- 绿色债券
- 绿色租赁
- “无废总部”
- 绿色公益

贡献联合国可持续发展目标



责任故事

美丽中国新动能 光大锂电新能源



加快生态文明体制改革，推进绿色发展，建设美丽中国已成为国家战略部署。新能源汽车充分利用可再生能源，助力节能减排，对保护生态环境、减缓气候变化发挥重要作用。其中，动力锂电池作为新能源汽车的核心部件，已经成为新能源汽车普及的关键因素之一。自2017年至2019年，我国出台系列支持政策，推动新能源汽车行业和动力电池产业快速发展。

光大银行积极响应国家新能源汽车和动力电池发展战略，通过专业化定制化的金融服务，大力支持安徽省动力电池代表企业——合肥国轩高科动力能源有限公司（简称“国轩高科”）发展。

国轩高科是国内最早从事新能源汽车用动力锂离子电池组自主研发、生产和销售的企业之一，产品包括动力锂离子电池组产品、单体锂离子电池（电芯）、动力锂电池正极材料等，均受到市场广泛认可，市场占比排名第三。国轩高科拥有国家火炬计划项目单位、高新技术企业、安徽省环境保护创新试点单位等多项荣誉。



共商生态环保大计

截至2019年12月末，我行累计为国轩高科提供

15 亿元 授信，推进全方位合作。



共谋绿色发展未来

ABS 和应收账款融资
为国轩高科提供 ABS 和应收账款融资方案。

供应链金融
为国轩高科供应链上游提供 1+N 保理服务。

境外合作
积极推进与国轩高科香港、德国等境外子公司合作。

境内合作
积极推进与国轩高科合肥、青岛等境内子公司合作。



今天的国轩高科正在朝着更具活力、绿色、低碳、智能方向不断发展。我行将继续与国轩高科携手，为环境保护和绿色经济发展做出更大贡献。



创造环境价值

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



发展绿色金融，大力保护绿水青山

发展绿色金融，是实现绿色发展的重要措施，也是供给侧结构性改革的重要内容。我行通过建立健全绿色金融政策、加强环境与社会风险能力，持续增加绿色金融供给，推动绿色发展。

完善绿色金融政策

制度指引

构建总、分行分工负责的绿色信贷管理框架，先后制定《中国光大银行绿色信贷政策》《中国光大银行绿色信贷授信政策指引》等绿色金融政策，定期重检。

多部门协同

将绿色理念贯穿全行各部门业务条线，包括风险管理部、公司业务部、金融同业部等，确保绿色理念纳入决策。

关键领域资源倾斜

将绿色信贷资金主要投放至国家环境治理关键领域，对于发改委推荐项目范围内的重点流域水污染防治项目、重大水利工程项目等，在政策准入、审批授权、资本收费、拨备考核等方面给予多种倾斜政策。

将环境与社会风险纳入绿色信贷政策，不断加强环境与社会风险识别能力。

推行“一票否决”制

对不符合环保要求、可能对环境造成重大不利影响的项目一律予以否决，并梳理明确环保违法违规和安全生产违法违规的典型行为。

减少“两高一剩”行业存量授信

主动顺应产业结构调整趋势，优化绿色信贷结构，持续强化“两高一剩”行业存量授信的加固减退，加快对污染工艺和落后产能的信贷退出步伐。

助力绿色经济发展

绿色经济是保护环境和促进发展的重要结合点，是实现中国经济社会发展和生态文明建设目标的重要内容。我行秉持绿色发展理念，以循环经济、新能源等领域为重点，加大绿色信贷支持力度，助力经济转型，推进美丽中国建设。



截至 2019 年 12 月末，
绿色信贷余额

906.99 亿元

开展绿色信贷

案例 绿色银团贷款支持绿色酒店建设

2019 年 9 月，香港分行为香港丽新发展集团牵头筹组 36 亿港元绿色银团贷款。此笔贷款是香港第一笔绿色酒店银团贷款。



投资绿色债券

案例 助力涤纶企业节能减排

江苏东方盛虹股份有限公司（简称“东方盛虹”）为从事化学纤维制造的优秀上市民营企业，属国内涤纶行业的龙头企业。2019 年 9 月，我行投资东方盛虹绿色债券项目，投资金额 3 亿元。本期绿色债券所募集的资金，将主要用于其子公司的绿色产业项目——盛虹炼化（连云港）有限公司的盛虹炼化一体化项目的炼油装置建设，有助于为东方盛虹的生产运营带来良好的节能效益，助力江苏省绿色经济发展与生态环境提升。

发展绿色租赁

案例 支持风电项目建设

2019 年，光大金融租赁公司持续加大对风电行业的支持力度，全年实现新建风电设备直租项目投放 16.91 亿元，累计吊装完成风机超过 50 台/套。风电场分布在山西、湖南、辽宁、江苏、湖北、安徽等省。全年累计并网发电项目合计发电 47,116.18 万千瓦时，相当于节约 16.49 万吨标准煤，减排二氧化碳 41.08 万吨，减排二氧化硫 1.23 万吨，减排氮氧化物 0.61 万吨，减排碳粉尘 11.21 万吨。



案例 投资贵州省首笔 AAA 企业绿色公司债

2019 年 11 月，我行投资贵州省首笔 AAA 级企业绿色公司债，该笔绿色公司债主要投向贵州省重点水利枢纽工程，包括骨干水源工程建设、输水管网建设、大中型水库建设及污水处理等绿色产业，旨在解决农村人口饮水安全问题及城市供水问题。



创造环境价值

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



推广绿色运营，倡导环保低碳发展

行为节约、绿色运营，是践行绿色发展理念、落实简约适度、绿色低碳要求，防止奢侈浪费和不合理消费的最经济高效的方法，是我行建设节约银行的最直接行动。



建设“无废总部”

2019年，习近平总书记对垃圾分类工作做出重要指示，指出实行垃圾分类，关系广大人民群众生活环境，关系节约使用资源，也是社会文明水平的一个重要体现。我行以“功成不必在我”的精神，深入推进垃圾分类工作，严格实行垃圾分类处理，助力垃圾处理减量化、资源化、无害化。

案例 北京分行成立“无废总部”分类垃圾站

2019年9月，北京分行举行“无废总部”分类垃圾站揭牌仪式，标志着分行“无废总部”建设全面启动。作为光大集团第一批试点“无废总部”单位，北京分行成为“无废总部”建设的先行者和试验田，将垃圾分类措施逐步实施、扎实推进，并初见成效。截至2019年12月末，北京分行已撤除所有旧式垃圾桶，布放四分类垃圾桶，兴建分类垃圾站，以实际行动助力首都绿色发展。



减少资源浪费

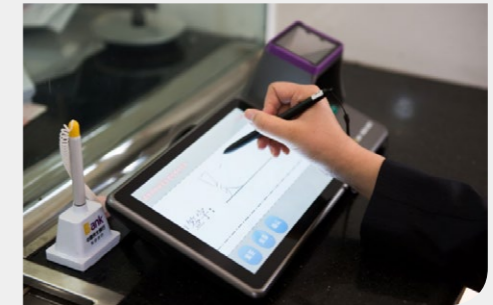
节约用纸

推行无纸化服务。积极持续聚焦服务和运营过程中的电子化、数字化和智能化转型，通过电子银行、手机银行、新型智能机具、云缴费平台等金融科技创新，不断减少纸张使用，推动全行无纸化发展。

减少运营用纸。提倡在日常办公中节约用纸，鼓励员工通过使用电子邮件、用电子阅读替代纸质阅读、双面用纸、将打印纸二次利用等，提高纸张利用率。提倡视频会议，减少会议材料用纸。

案例 二代安心宝无纸助环保

2019年8月，我行推出无纸化平台终端——二代安心宝，倡导客户使用电磁笔签名或留存指纹对交易信息进行确认，在提升客户服务体验的同时，显著减少纸张使用。截至2019年12月末，已在全辖39家分行，超过800家网点上线柜台业务无纸化，日均产生电子凭证5.3万余张，柜面凭证打印量降低近50%。



节约用水

加大巡查力度，对无法关紧的水龙头及时更换，减少水资源浪费。



合理处置废弃物

建立废弃物处理制度，妥善处理废弃物。2019年，总行共报废耗材（含打印墨盒、硒鼓）约500件，通过正规渠道销毁纸张17吨。



总行共报废耗材（含打印墨盒、硒鼓）约

500 件



通过正规渠道销毁纸张

17 吨



创造环境价值

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



 降低能源消耗

深入贯彻《中华人民共和国节约能源法》，大力推广应用节能技术产品，淘汰高耗能设施设备，倡导节约用电、降低设备能耗。

空调控温

夏季营业及办公场所的空调温度设置于 26°C -28°C，冬季温度低于 10°C 时开启空调。使用空调时关好窗户，白天拉下遮阳窗帘，下班后及时关闭营业及办公场所空调、风机。



控制照明

杜绝办公室无人长明灯，中午休息时间及下班后及时关闭照明。将白炽灯更换为 LED 节能环保照明灯具。晴天充分利用自然光照，减少不必要照明。



合理用电

严格遵守安全用电规则，严禁私拉乱接电源、违章违规使用电器及电源线路超负荷使用。减少办公电子和电器设备待机时间，长时间不使用必须关闭电源。



能源利用状况审计

邀请第三方能源审计单位对总部的能源设备利用状况进行全面排查，持续进行设备改造，不断降低设备能耗。2019 年，我行被评为北京市西城区能源利用状况“优秀”企业。



开展绿色公益，提升公众环保意识

组织多样化的环保志愿活动，开展垃圾分类、植树造林、绿色骑行等环保活动，将绿色环保理念带入社区，为绿色环境、生态环保做出贡献。



>>> 济南分行健步走活动



>>> 昆明分行“植树造林，
保护地球”植树活动



>>> 南京分行绿色骑行、垃圾分类活动





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

附录 1 报告说明

报告范围

组织范围：本报告覆盖中国光大银行总部及辖内机构。

时间范围：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日（部分内容超出上述时间范围）。

发布周期：本报告为年度报告。

机构名称：在本报告中，“中国光大银行”“本行”“我行”“光大银行”均指代中国光大银行股份有限公司，“光大集团”“集团”指代中国光大集团股份公司。

报告编制依据

原中国银行监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（2007）

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009）

中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》（2018）

上海证券交易所《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式》（2017），《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》（2008）

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》（2017）

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》

全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准（2016）

报告数据说明

报告中的财务数据均来自 2019 年度财务报告，其他数据以 2019 年度为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

第三方鉴证

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）：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，并出具第三方鉴证报告。

联系方式

中国光大银行股份有限公司办公室

地址：北京市西城区太平桥大街 25 号中国光大中心

邮编：100033

总机：86-10-63636363

传真：86-10-63639066、63639088

附录 2 责任荣誉



- 2019 年 1 月 9 日，2019 可持续发展金融峰会暨《财经》长青奖典礼在北京举行，我行获“年度最佳企业文化传播”奖。
- 2019 年 1 月 9 日，央广网财经年会暨首届“最值得投资者信任的上市公司”评选活动在京举行，我行获“最值得投资者信任的上市公司”卓越奖。
- 2019 年 1 月 12 日，第十四届中国上市公司董事会“金圆桌奖”颁奖典礼在北京举行，我行获“董事会治理特别贡献奖”。
- 2019 年 1 月 31 日，今日头条发布 2018 金融风云榜评选结果，我行被评为“年度最具社会责任商业银行”。
- 2019 年 1 月，第八届中国公益节在北京举行，凭着“母亲水窖公益项目”，我行获年度“责任品牌奖”。
- 2019 年 4 月，我行获得由巨量引擎、今日头条颁发的年度“品牌传播创新银行”奖，信用卡中心获年度“最懂用户信用卡品牌”奖。
- 2019 年 5 月 10 日，由每日经济新闻、清华大学经济管理学院主办的 2019 中国上市公司品牌价值榜发布会在清华大学举办，我行上榜“2019 中国上市公司品牌价值榜”总榜 TOP100。
- 2019 年 7 月 12 日，由前程无忧主办的 2019 大学生喜爱雇主颁奖典礼在上海举行，我行获“2019 中国大学生喜爱雇主”奖。
- 2019 年 7 月 17 日，在中国银行业协会《2018 年中国银行业社会责任报告》发布暨社会责任百佳表彰大会上，我行“‘购精彩’推进电商扶贫 助力脱贫攻坚见实效”案例获“2018 年中国银行业社会责任百家评估最佳社会责任实践案例奖”。
- 2019 年 10 月，在 2019 年度中国网金融扶贫先锋榜评选中，我行凭借购精彩电商平台获“金融扶贫先锋机构奖”。
- 2019 年 11 月 15 日，中国经济网在京举办“2019 中国金融服务与创新论坛”，我行入围“2019 金融服务百强”和“2019 金融创新百强”名单。
- 2019 年 11 月 19 日，由南方财经全媒体集团指导、《21 世纪经济报道》主办的“第十四届 21 世纪亚洲金融年会”在北京举行，我行获“2019 年度信用卡银行”奖和“大数据风控 AI 创新奖”。



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



2019年11月22日，由《每日经济新闻》主办的“2019中国金融发展论坛暨2019中国金鼎奖颁奖典礼”在北京举行，我行获“年度卓越财富管理银行奖”。

2019年11月28日，新浪财经授予光大理财2019中国企业ESG“金责奖”——责任投资最佳资产管理机构奖。

2019年11月29日，由主流财经媒体《经济观察报》联合《现代广告》杂志发起并主办的“观察家金融峰会暨中国卓越品牌力金融企业盛典”在北京举行，我行被评为“年度卓越品牌传播银行”。

2019年12月1日，由新华社瞭望智库、财经国家周刊主办的第四届中国新金融高峰论坛在北京举行，光大云缴费获“‘十三五’数字普惠金融示范案例”奖。

2019年12月12日，由金融时报主办的“2019中国金融机构金牌榜·金龙奖”评选结果在北京揭晓，我行获“年度最具竞争力银行”和“年度最佳普惠金融服务银行”两项荣誉。

2019年12月18日，由和讯网发起主办的“第十七届中国财经风云榜”评选结果揭晓，我行获“2019年度品牌影响力银行”“2019年度金融科技创新银行”两项荣誉。

2019年12月，在中华工商时报举办的“制度中国：新中国、新时代、新民企——2019民营经济年会”暨“创新中国最具成长性企业”评选中，我行被评为“2019年度最具成长力企业”。

2019年，我行聚焦“价值创造”，打造行业名星网点，南宁分行营业部和贵阳分行营业部被中国银行业协会授予“2019年银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，另有包括北京海淀支行在内的46家单位获评五星网点称号。

附录 3 关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2019年	2018年	2017年
资产总额	百万元	4,733,431	4,357,332	4,088,243
营业收入	百万元	132,812	110,244	91,850
净利润	百万元	37,441	33,721	31,611
归属于本行股东的净利润	百万元	37,354	33,659	31,545
城镇化建设贷款余额 ¹	亿元	1,532	1,632.24	/
小微企业贷款余额	亿元	5,004.82	4,521.33	4,002.78
涉农贷款余额	亿元	3,416.05	3,102.89	2,971.55
绿色信贷余额	亿元	906.99	784	749

社会绩效

雇佣

指标	单位	2019年	2018年	2017年
员工总数	人	45,618	44,982	44,066
女员工人数	人	25,332	24,874	24,374
男员工人数	人	20,286	20,108	19,692
男女员工比例	/	0.8	0.8	0.8
新进员工数量	人	3,767	4,538	4,414
少数民族员工人数	人	1,344	1,306	1,244

1: 因国家对房地产行业的管控，我行城镇化建设贷款余额、新增投放较去年同期均有下降。



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

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
境内总分行外籍员工人数	人	9	5	8
残疾人员工比例	%	0.04%	0.04%	0.04%
残疾人员工数量	个	19	16	18
总行本部员工人数	人	6,827	6,801	6,435
按管理层级划分的员工人数				
公司高管人数	人	386	344	351
中层干部人数	人	4,489	4,441	4,284
基层员工人数	人	40,743	40,197	39,431
按学历划分的员工人数				
硕士研究生及以上学历	人	6,742	6,407	6,017
大学本科学历	人	32,459	31,527	30,555
大专及以下学历	人	6,417	7,048	7,494
按年龄划分的员工人数				
≥ 40 岁	人	7,825	7,391	7,019
≤ 29 岁	人	17,227	19,061	20,230
30 岁 ~39 岁	人	20,566	18,530	16,817
按年龄划分的合同制员工流失率				
员工流失率	%	4.65	5.86	4.74
≥ 40 岁	%	1.73	1.95	2.79
≤ 29 岁	%	5.52	7.72	4.87
30 岁 ~39 岁	%	5.01	5.88	5.39

员工权益

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

培训与发展

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
员工培训项目数量	期	7,099	7,051	5,996
员工培训人次	人次	414,042	453,201	342,379
高管人员培训人次	人次	1,986	2,740	/
中层人员培训人次	人次	49,765	49,531	/
普通员工培训人次	人次	362,291	400,930	/

员工关爱

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
总行阳光关爱基金总收入	万元	776.54	421.41	30.48
总行阳光关爱基金帮扶支出	万元	314.42	272.34	5.5
总行阳光关爱基金帮扶辅助人次	人次	273	270	/

反贪污

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
建立领导干部廉政档案	份	7,576	7,398	/

产品和服务

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
科技创新实验室孵化创新项目 (信息科技部)	个	8	11	5
全行办理对公开户业务	笔	181,868	147,910	82,233
全行共评出一级服务能手	人	147	139	89
全行共评出二级服务能手	人	789	591	341



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

普及金融知识:				
金融知识普及宣传教育活动累计参与网点数	个	1,436	1,504	/
普及金融知识:				
开展集中宣教次数	万次	2.2	1.24	/
社区银行数量	个	578	596	619
私人银行客户量	户	32,207	27,954	24,666
受理客户投诉	件	5,613	13,550	/
客户投诉办结率	%	100	100	/
客户投诉满意率	%	99.88	99.8	/
手机银行客户数	万户	3,736	3,205	/

供应链管理

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
供应商审查覆盖率	%	100	100	100

社区投资

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
公益捐赠额	万元	1,951	1,213	803
员工志愿小时数	小时	3,783	3,162	/

环境绩效

排放物

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
二氧化硫排放量	吨	0.01	0.01	0.01
氮氧化物排放量	吨	0.44	0.55	0.57

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
温室气体排放总量 (范畴一和范畴二)	吨	68,891.66	71,661.43	63,846.54
人均温室气体排放量 (范畴一及范畴二)	吨/人	3.57	3.81	3.32
每平方米楼面面积温室气体排放量 (范畴一及范畴二)	吨/平方米	0.10	0.11	0.10
直接排放 (范畴一)	吨	5,022.59	5,470.77	6,201.08
公车耗油	/	1,355.70	1,515.66	1,510.60
设施用柴油	/	1,299.80	1,652.77	1,913.71
天然气	/	2,367.10	2,302.34	2,776.78
间接排放 (范畴二)	吨	63,869.07	66,190.66	57,645.46
外购电力	/	63,869.07	66,190.66	57,645.46
有害废弃物总量	吨	248.41	194.63	105.50
人均有害废弃物总量	吨/人	0.01	0.01	0.0055
每平方米楼面面积的有害废弃物总量	吨/平方米	0.0004	0.0003	0.0002
无害废弃物总量	吨	1,753.02	2,010.20	1,631.81
人均无害废弃物总量	吨/人	0.09	0.11	0.08
每平方米楼面面积的无害废弃物总量	吨/平方米	0.003	0.003	0.0026

注:

- 1.由于机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量,本行以人均及每平方米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及日常用水消耗强度均包含办公区域和机房。
- 2.二氧化硫排放主要来自于公车耗油,二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南(试行)》进行核算。
- 3.氮氧化物排放主要来自于公车耗油,氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南(试行)》进行核算。
- 4.温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮,主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列,根据中国国家发展和改革委员会刊发的《2015中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会(IPCC)刊发的《2006年 IPCC国家温室气体清单指南》进行核算。其中,由于西藏电网无基准线排放因子,且拉萨分行外购电力数据影响微小,重要性较低,故拉萨分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。
- 5.公务车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
- 6.设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。
- 7.本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理,主要类型为废铅酸蓄电池和办公打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带。
- 8.本行的无害废弃物均交由回收商进行处理,主要类型包括办公垃圾、废弃硬盘和废旧电脑,其中厦门分行、济南分行、大连分行的办公垃圾由办公区物业统一处理,尚不能单独计量,我们依照国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。

资源消耗

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
能源消耗总量	兆瓦时	110,833.10	117,507.34	107,350.76
人均能源消耗总量	兆瓦时 / 人	5.75	6.25	5.58
每平方米楼面面积的能源消耗量	兆瓦时 / 平方米	0.16	0.18	0.17
直接能源消耗	兆瓦时	22,007.78	24,244.60	27,646.53
公车耗油	/	5,411.51	6,184.17	6,167.35
设施用柴油	/	4,886.08	6,285.94	7,278.36
天然气	/	11,710.18	11,774.49	14,200.83
间接能源消耗	兆瓦时	88,825.33	93,262.74	79,704.23
外购电力	/	88,825.33	93,262.74	79,704.23
总行外购电力消耗量	兆瓦时	33,214.41	31,731.055	30,261.56
日常用水消耗量	吨	516,587.02	501,748.50	637,348.18
总行日常用水消耗量	吨	103,852	102,405	92,027
人均日常用水消耗量	吨	26.79	26.70	33.11
每平方米楼面面积的日常用水消耗量	吨 / 平方米	0.76	0.75	1.01
复印纸消耗总量	吨	480.3	701.98	/

注：

- 能源消耗量数据是根据中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T2589-2008）》中提供的有关换算因子进行计算，包含外购电力、天然气、设施用柴油和公车耗油。
- 本行总行外购电力消耗量包括光大中心、上地办公区、陶然亭办公区、光大大厦办公区和石景山办公区的耗电量。
- 日常用水包括自来水和中水，其中乌鲁木齐分行的日常用水为办公区物业控制，水费包含在物业费中。用水量尚不能单独计量，我们依据建设部发布的国家标准《城市居民生活用水量标准》（GB/T50331-2002）进行了估算。
- 本行总行日常用水消耗量包括光大中心、上地办公区、陶然亭办公区和石景山办公区的耗水量。

附录 4 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

本表采用香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》进行对标

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 A1：排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P84-P86
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放资料	P94-P95
关键绩效指标 A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P94-P95
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P95
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P95
关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	P84-P86
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	P84-P86
层面 A2：资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料的政策）	P84-P86
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P96
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P96
关键绩效指标 A2.3	描述能源使用收益计划及所得成果	P86
关键绩效指标 A2.4	描述求取使用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	P85
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用
层面 A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	P84-P86
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P84-P86
层面 B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P54-P55
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	P91-P92
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P91-P92
层面 B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P59
关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	计划未来采纳
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	计划未来采纳
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	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

层面、一般披露及 关键绩效指标	描述	报告位置
层面 B3: 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	P55-P58
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	P93
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数	计划未来采纳
层面 B4: 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P54
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P54
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	不适用
层面 B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	P73
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数量	计划未来采纳
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的管理、向其执行有关惯例的供应商数目, 以及有关惯例的执行及监察方法	P73
层面 B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P44-P45
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用
关键绩效指标 B6.2	接货关于产品及服务的投诉数目以及应付方法	P45
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	P73
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法	P45
层面 B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P72-P73
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并以审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	计划未来采纳
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	P72-P73
层面 B8: 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解运营所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	P60-P61
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	P60-P61
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	P60-P61

附录 5 全球报告倡议组织 GRI Standards 索引

GRI 指标	相关解释	相关章节
一般标准披露项		
G102-1	组织名称	P8
G102-2	活动、品牌、产品和服务	P8
G102-3	总部位置	P8
G102-4	经营位置	P30
G102-5	所有权与法律形式	P8
G102-6	服务的市场	P8
G102-7	组织规模	P8
G102-8	关于员工和其他工作者的信息	P91-P93
G102-9	供应链	P73、P94
G102-10	组织及其供应链的重大变化	P30
G102-11	预警原则或方针	P82-P87、P94-P95
G102-12	外部倡议	P88
G102-13	协会的成员资格	P89-P90
战略		
G102-14	高级决策者的声明	P4-P5
G102-15	关键影响、风险和机遇	P4-P5
道德和诚信		
G102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P8, P45
G102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	P72-P73
管治		
G102-18	管治架构	P68-P70、P75
G102-19	授权	P75
G102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P75
G102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P76
G102-22	最高管治机构及其委员会的组成	P68-P70、P75
G102-23	最高管治机构主席	P68-P70、P75
G102-24	最高管治机构的提名和甄选	P68-P70、P75
G102-25	利益冲突	P76
G102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略反面的作用	P68-P70、P75
G102-27	最高管治机构的集体认识	P68-P70、P75
G102-28	最高管治机构的绩效评估	P77
G102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	P76-P77
G102-30	风险管理流程的效果	P76-P77
G102-31	经济、环境和社会议题的评审	P76-P77



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

GRI 指标	相关解释	相关章节
G102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P68-P70、P75
G102-33	重要关切问题的沟通	P76-P77
G102-34	重要关切问题的性质和总数	P76-P77
G102-35	报酬政策	P54
G102-36	决定报酬的过程	未涉及
G102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	未涉及
G102-38	年度总薪酬比率	未涉及
G102-39	年度总薪酬增幅比率	未涉及
利益相关方参与		
G102-40	利益相关方群体列表	P76-P77
G102-41	集体谈判协议	未涉及
G102-42	利益相关方的识别和遴选	P76-P77
G102-43	利益相关方参与方阵	P76-P77
G102-44	提出的主要议题和关切问题	P76-P77
报告实践		
G102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	P88
G102-46	界定报告内容和议题边界	P88
G102-47	实质性议题列表	P76-P77
G102-48	信息重述	P88
G102-49	报告变化	P88
G102-50	报告期	P88
G102-51	最近报告日期	P88
G102-52	报告周期	P88
G102-53	有关本报告问题的联系人信息	P88
G102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	P88
G102-55	GRI 内容索引	P99-P103
G102-56	外部鉴证	P104
管理方法		
G103-1	对实质性议题及其边界的说明	P76-P77
G103-2	管理方法及其组成部分	未涉及
G103-3	管理方法的评估	未涉及
GRI201 经济效益		
G201-1	直接产生和分配的经济价值	P91
G201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P82-P83
G201-3	义务性固定福利和其他退休计划	P59
G201-4	政府给予的财政补贴	未涉及

GRI 指标	相关解释	相关章节
市场表现		
G202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	未涉及
G202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未涉及
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	P14-P28
G203-2	重大间接经济影响	P14-P19
采购实践		
G204-1	采购实践	P73
反腐败		
G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	未涉及
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P72-P73
G205-3	经确认的腐败事件和采取行动	P72-P73
不正当竞争行为		
G206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	未涉及
GRI301 物料		
G301-1	所用物料的重量和体积	P96
G301-2	所使用的回收进料	未涉及
G301-3	回收产品及包装材料	未涉及
能源		
G302-1	组织内部的能源消耗量	P96
G302-2	组织外部的能源消耗量	P96
G302-3	能源强度	P96
G302-4	减少能源消耗量	P96
G302-5	降低产品和服务的能源需求	P86
水资源		
G303-1	按源头划分的取水	未涉及
G303-2	因取水而受重大影响的水源	未涉及
G303-3	水循环与再利用	未涉及
排放		
G305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	P95
G305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	P95
G305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	未涉及
G305-4	温室气体排放强度	P95
G305-5	温室气体减排量	P95
G305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	未涉及
G305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	P94、P95



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

GRI 指标	相关解释	相关章节
污水和废弃物		
G306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	未涉及
G306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	P95
G306-3	重大泄露	未涉及
G306-4	危险废物运输	未涉及
G306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	未涉及
环境合规		
G307-1	违反环境法律法规	未涉及
供应商环境评估		
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P73
G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P94
GRI401 雇佣		
G401-1	新进员工和员工流动率	P91
G401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	P54-P59
G401-3	育儿假	未涉及
劳资关系		
G402-1	有关运营变更的最短通知期	未涉及
职业健康与安全		
G403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	未涉及
G403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	未涉及
G403-3	从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	未涉及
G403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	未涉及
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	未涉及
G404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	P56-P58
G404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	未涉及
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	P54-P55、P91-P92
G405-2	男女基本工资和报酬的比例	未涉及
反歧视		
G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P54
结社自由与集体谈判		
G407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	未涉及
童工		
G408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P54

GRI 指标	相关解释	相关章节
强迫或强制劳动		
G409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	P54
安保实践		
G410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	未涉及
原住民权利		
G411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	未涉及
人权评估		
G412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	未涉及
G412-2	人权政策或程序方面的员工培训	未涉及
G412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	未涉及
当地社区		
G413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P46-P53
G413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	未涉及
供应商社会评估		
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	P73
G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	P94
公共政策		
G415-1	政治捐赠	未涉及
客户健康与安全		
G416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P45
G416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	未涉及
营销与标识		
G417-1	对产品和服务信息与标识的要求	未涉及
G417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	未涉及
G417-3	涉及市场营销的违规事件	未涉及
客户隐私		
G418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P45
社会经济合规		
G419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	P74



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

附录 6 第三方鉴证报告



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

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2020)专字第 60770055_A01 号
中国光大银行股份有限公司

致中国光大银行股份有限公司董事会:

我们接受中国光大银行股份有限公司(以下简称“光大银行”)董事会聘用,对光大银行编制的 2019 年社会责任报告(以下简称“社会责任报告”)中选定的 2019 年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

光大银行的董事会对绩效信息按照社会责任报告中的报告编制依据进行编制与列报负责。这些责任包括设计、执行和维护与编制和列报绩效信息相关的内部控制,选用报告编制依据的恰当性,并作出合理估计。

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作,对选定的社会责任报告中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与光大银行达成的业务约定条款,本报告仅为光大银行董事会出具,而无其他目的。我们不会对除光大银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订):历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的光大银行社会责任报告中的 2019 年绩效信息,在所有重大方面没有按照报告编制依据要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

本报告就以下选定的光大银行 2019 年社会责任报告绩效信息实施了鉴证工作程序:

- 城镇化建设贷款余额(亿元)
- 小微企业贷款余额(亿元)
- 涉农贷款余额(亿元)
- 绿色信贷余额(亿元)
- 员工总数(人)
- 女员工人数(人)
- 员工培训项目数量(期)
- 客户投诉办结率(%)
- 云缴费服务项目总数(项)

1



社会责任报告独立鉴证报告(续)

安永华明(2020)专字第 60770055_A01 号
中国光大银行股份有限公司

- 公益捐赠额(万元)
- 总行外购电力消耗量(兆瓦时)
- 总行日常用水消耗量(吨)
- 分支机构(家)

在我们的工作范围内,我们仅在光大银行总行、北京分行层面开展工作,工作内容包括:

- 1) 对光大银行参与提供社会责任报告中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任报告中绩效信息实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

作为有限保证服务,我们的证据收集程序较合理保证有限,因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断,包括对所选定的绩效信息与报告编制依据有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2019 年绩效信息,社会责任报告中所披露的其他数据、2018 年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外,我们工作的目的不是就光大银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作,我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2019 年绩效信息的编制,在所有重大方面未能符合列式于报告中的报告编制依据。

2



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



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2020）专字第 60770055_A01 号
中国光大银行股份有限公司

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国·北京
2020年3月27日

附录 7 读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《中国光大银行 2019 年社会责任报告》。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进我行持续改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见，通过扫描二维码或以下方式反馈给我们：

地址：北京市西城区太平桥大街 25 号中国光大中心

邮编：100033

电话：86-10-6363 6363

谢谢！

中国光大银行

2020 年 3 月

1. 您对本报告的总体评价是：

很好 较好 一般

2. 您对中国光大银行在创造经济价值领域的评价是：

很好 较好 一般

3. 您对中国光大银行在创造社会价值领域的评价是：

很好 较好 一般

4. 您对中国光大银行在创造治理价值领域的评价是：

很好 较好 一般

5. 您对中国光大银行在创造环境价值领域的评价是：

很好 较好 一般

6. 您对中国光大银行履行社会责任的其他建议？

衷心感谢您对中国光大银行的支持和帮助。



封面拍摄于云南省西盟佤族自治县马散村小学。西盟县马散村位于云南省西南部高原边远山区，与缅甸佤邦接壤，系直过民族，是《阿瓦人民唱新歌》的诞生地，生产力水平低，贫困人口众多。光大银行昆明分行秉持扶贫扶智扶未来的理念，多年来持续投入帮扶资金和物资，助力当地脱贫攻坚。与此同时，更在教育扶贫上创新方式，持续开展“大手牵小手，走出深山看世界”等系列活动，致力阻断贫困代际传递。



中国光大银行股份有限公司
地址:北京市西城区太平桥大街25号中国光大中心
邮编:100033
总机:86-10-6363 6363



光大银行官方订阅号



光大银行官方服务号