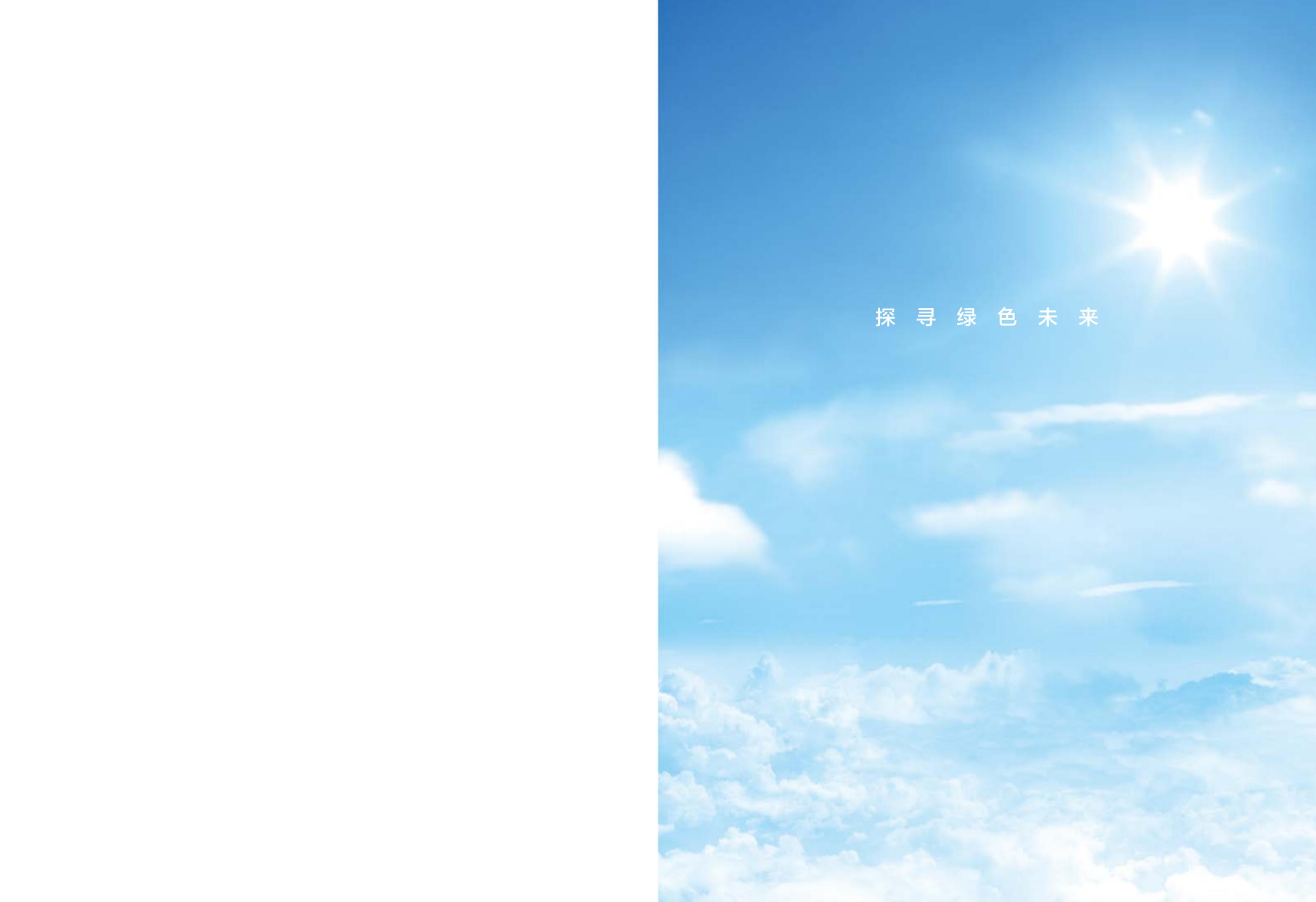




社会责任
(环境、社会及治理)报告
2024

A bright sun in a clear blue sky with scattered white clouds. The sun is positioned in the upper right quadrant, casting a soft glow. The sky transitions from a deep blue at the top to a lighter blue near the horizon, where the clouds are more prominent. The overall scene is bright and clear, suggesting a sunny day.

探 寻 绿 色 未 来

目录

CONTENTS

报告说明

04

领导致辞

董事长致辞
行长致辞
董事会声明

06 08 09

关于我们

荣誉2024
数说2024
公司简介

10 12 13

ESG管理

实质性分析
利益相关方沟通
ESG指标和目标
ESG策略
ESG治理

14 16 17 18 19

专题篇

书写金融高质量发展新篇章
聚精会神

数字金融 引领变革
养老金融 关爱银发
普惠金融 精准滴灌
绿色金融 守护生态
科技金融 赋能创新

21 22 23 24 25

治理篇

夯实高效稳健治理发展根基
守正创新

筑牢合规经营根基
坚守风险防控底线
优化公司治理机制

28 36 40

环境篇

共绘绿水青山美丽中国画卷
奋勇前行

推动低碳运营
发展绿色金融
应对气候变化

48 56 63

社会篇

满足人民美好生活金融期盼
用心用情

投身社会公益事业
携手员工共同成长
坚持客户至上理念
服务高水平对外开放
支持区域协调发展
提升普惠服务质效

68 76 78 81 96 106

附录

意见反馈表
指标索引表
独立鉴证报告

108 116 128

报告说明

编制范围

- 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：2024年1月1日至12月31日（部分内容超出上述时间范围）
- 报告周期：本报告为年度报告

编制依据

- 中华人民共和国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》（2024）
- 原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（2007）
- 中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》（2021）
- 原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》（2022）
- 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）
- 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》（2023）、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》（2024）、《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》（2025）
- 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》（2024）、《环境、社会及管治框架下气候信息披露的实施指引》（2024）
- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021）
- 国际可持续发展准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第1号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）（2023）、《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）（2023）

汇报原则

- 重要性：本报告基于利益相关方调研访谈、资料分析等工作，识别出影响本行可持续发展的重要ESG议题并回应。
- 量化：本报告已经披露本行ESG量化关键绩效，以及环境数据量化所用的标准、方法、假设及计算工具资料、所使用的转换因子的来源。
- 平衡：本报告内容反映客观事实，同时披露正面、负面性指标。
- 一致性：本报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明，以反映绩效水平趋势。

报告语言

本报告以简体中文编写，附英文、繁体中文文本。若有差异，以简体中文版本为准。

数据说明

本报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变。本报告中的财务数据来自经审计的年度A股财务报告，其他数据来自本行内部管理系统、统计台账等。

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。

报告释义

- “中国光大集团”“光大集团”“集团”均指代中国光大集团股份有限公司
- “中国光大银行”“光大银行”“本行”均指代中国光大银行股份有限公司
- “光大金租”指光大金融租赁股份有限公司
- “光大理财”指光大理财有限责任公司
- “阳光消费金融”指北京阳光消费金融股份有限公司
- “光大云缴费”指光大云缴费科技有限公司
- “光银国际”指光银国际投资有限公司

报告鉴证

本报告由毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）实施独立有限鉴证，并出具独立鉴证报告（见本报告附录）。

发布形式

本报告印刷版备置在总行办公室。本报告电子版可在本行网站www.cebbank.com下载，同时刊载于上海证券交易所网站www.sse.com.cn、港交所披露易网站www.hkexnews.hk。

联系方式

中国光大银行股份有限公司总行办公室

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



领导致辞

董事会声明

本行董事会按照香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》要求，做出如下声明。

本行董事会承诺：本行及董事会遵循中国证监会《上市公司治理准则》、香港联合交易所《企业管治守则》《环境、社会及管治报告守则》等监管要求，持续推动本行完善环境、社会和治理（以下简称“ESG”）的治理体系，加强董事会在ESG事务中的监督与参与力度，积极主动将ESG融入全行发展战略、重大决策与管理经营。

董事会 ESG 管治及监督

董事会是本行ESG事宜的最高责任及决策机构，对ESG工作承担最终责任。董事会下设社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，负责明确ESG战略目标、重点任务，监督评估ESG规划实施成效，履行监管部门提出的ESG工作要求，定期听取ESG工作事宜推进情况。该委员会由6名董事组成，包括1名独立董事，执行董事兼行长担任主任委员；定期召开会议，并适时就ESG相关议题与董事会进行沟通。2024年，该委员会审议听取《关于中国光大银行股份有限公司环境、社会和治理（ESG）2024年度工作要点的报告》《关于中国光大银行股份有限公司2023年明晟（MSCI）ESG评级工作情况的报告》《关于2023年度与2024年一季度中国光大银行碳达峰碳中和与绿色金融工作推进情况的报告》等ESG相关议案23项。

ESG 管理策略及方针

本行高度重视与各利益相关方的沟通，将利益相关方沟通作为ESG管理的关键环节，每年开展利益相关方调查，提升沟通质效。在战略规划层面，将社会责任与ESG治理全面融入《中国光大银行关于贯彻落实中央金融工作会议精神 优化“十四五”发展战略的措施》，制定年度ESG工作要点并实施动态优化，构建“战略引领-目标分解-任务落地-追踪评估”的全周期管理框架，形成覆盖全机构、全业务、全流程的ESG管理闭环。

目标与指标

本行建立ESG目标管理机制，在发展规划、重点工作计划中，就绿色金融、环境与气候风险管理、普惠金融、消费者权益保护、乡村振兴、内控合规、内部审计等方面均设立了绩效目标，并将部分重点指标纳入高管绩效薪酬考核。为确保本行ESG绩效数据的可靠性，聘请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告进行独立鉴证，为15项绩效指标出具独立鉴证意见。

董事长致辞

2024年，是新中国成立75周年，也是“十四五”规划目标任务推进的关键之年。光大银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十届三中全会、中央金融工作会议和中央经济工作会议部署，胸怀“国之大者”，坚守金融本源，服务实体经济高质量发展，努力在中国特色现代金融体系中找准定位，在响应国家战略、支持实体经济、服务社会民生等诸多领域持续发力，开拓高质量发展新局面，探索中国特色金融发展之路。

服务实体经济，助力高质量发展。光大银行做实做细金融“五篇大文章”，不断为实体经济注入“源头活水”，为客户和社会提供高质量金融服务。在科技金融方面，搭建与科技型企业全生命周期发展要求相匹配的强服务、强产品、强生态、强行研、强数智的“五强”支撑体系，助力“科技-产业-金融”良性循环；在绿色金融方面，打造分层分级分群的“绿色金融+”综合服务体系，积极应对气候变化相关金融风险，助力绿色低碳发展行稳致远；在普惠金融方面，聚焦小微经营主体、乡村振兴和民生领域需求，深耕细作、精准施策，提供差异化、个性化的金融服务，助力实现金融服务的普及化和均等化；在养老金融方面，持续发力养老保障三支柱建设，构建养老金融“12345”工程，以养老金融促进银发经济；在数字金融方面，聚焦大公司、大零售、大场景三大路径打造具有光大特色的数字金融服务生态圈，提升金融服务效率和用户体验。以实际行动和务实举措持续为国家重大战略、重点领域和薄弱环节提供高质量金融服务，支持京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设，推动全行科技、绿色、普惠、中长期制造业、战略性新兴产业和民营企业等重点领域贷款实现较快增长。

践行金融为民，厚植民生福祉。光大银行坚守金融工作的政治性、人民性，聚焦人民群众多元化金融需求，围绕财富管理、综合服务、交易银行、场景融合等重点领域，发挥理财、科技、集团协同、专精特新企业服务、云缴费便民服务等特色优势，提供低成本、广覆盖、便捷性的特色金融产品与服务，助力实现人民对美好生活的向往。深耕“责任消保、文化消保、智慧消保”建设，创新运营模式、优化业务流程、提升服务能力、强化客户体验。关注教育、环保、助老等公益领域，推进“母亲水窖-绿色乡村”“陪伴乡村银龄路”和抗洪救灾等多样化公益项目，与社会共享发展成果。

优化治理效能，筑基稳健发展。光大银行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，将加强党的领导与完善公司治理有机融合，不断健全和优化现代公司治理架构与运作机制。秉持审慎经营理念，强化全面风险管理与内控合规管理，健全风险管理体系，推动气候变化风险等环境和社会要素融入全面风险管理体系，提升风险管理的前瞻性与各类风险应对能力，构建严密的风险内控“三道防线”。积极培育中国特色金融文化，不断提升自身软实力，塑造良好企业形象。坚持以人为本，落实人才发展规划，加强员工关心关爱，拓宽员工职业发展通道，打造高素质专业化金融干部人才队伍。

在金融高质量发展的新征程上，光大银行将坚持稳中求进、以进促稳，持续深化改革创新，在打造专业、特色和影响力、竞争力的国有控股银行上精准发力、协同发力、持续发力，为金融强国建设与中国式现代化作出新的更大贡献。

董事长 吴利军

2025年3月28日

行长致辞

2024年，光大银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十届三中全会、中央金融工作会议和中央经济工作会议部署，坚持金融工作的政治性和人民性，将可持续发展理念融入经营管理全过程，在服务经济社会高质量发展中实现自身价值，促进金融与经济、社会、环境共生共荣。

坚持金融本源，畅通实体血脉经络。加大对重大战略、重点领域和薄弱环节的支持力度，持续优化信贷资源配置，推动普惠金融增量扩面，精准助力培育新质生产力。聚焦科技创新、专精特新、制造业等重点领域小微企业，倾斜金融资源，激发经营主体发展动能。2024年，制造业、战略性新兴产业、民营企业、普惠型小微企业、科技企业贷款余额分别达5,951.51亿元、3,220.24亿元、8,889.17亿元、4,354.43亿元、3,795.26亿元，均实现持续增长。

坚持点绿成金，厚植永续发展根基。坚决落实国家“双碳”目标，强化金融业务的环境与气候风险管控，将“绿色金融”融入全行发展战略。制定《中国光大银行绿色金融工作方案》，明确全行绿色金融整体发展思路，构建多层次、立体化的绿色金融业务体系，助力经济社会发展全面绿色转型。截至2024年末，绿色贷款余额4,424.43亿元，增速41.01%；绿色债券持有量455.58亿元，绿色债券承销规模124.72亿元。

坚持为民初心，润泽民生福祉绵长。关注就业、住房、医疗、养老等重点民生领域，做好便民惠民服务，为客户提供开放式、数字化、智能化的服务体验。2024年，“光大云缴费”平台服务近34亿人次，服务金额超9,000亿元。构建养老金融“12345”工程，优化养老客群服务质效，增加老年人的金融获得感、幸福感、安

全感。截至2024年末，建设适老化服务特色网点150家。健全消费者权益保护工作机制，提升消费者金融素养和金融安全意识，消保主题教育宣传活动触达消费者5.56亿人次。

坚持聚才兴企，金融赋能百舸争流。鲜明树立选人用人正确导向，选拔政治过硬、敢于担当、锐意改革、实绩突出、清正廉洁的干部；加大优秀人才培养力度，拓宽员工职业发展通道；多渠道、多角度倾听员工声音，打造员工健康服务体系，营造“快乐工作、健康生活”的企业氛围。2024年，员工健康与安全投入资金231.12万元。

坚持守正创新，纲举目张固本培元。始终坚持党的全面领导和党中央对金融工作的集中统一领导，统筹发展和安全，守住不发生系统性风险底线。不断优化治理架构、健全治理机制，切实将党的领导融入公司治理各环节。坚持审慎的风险管理理念、稳健的业务发展策略和依法合规的经营管理原则，不断丰富全面风险管理策略和手段，不断提高风险管理主动性、前瞻性，为长期可持续发展奠定坚实基础。

征程万里风正劲，扬帆奋楫再启航。2025年是“十四五”收官之年，也是“十五五”良好开局打牢基础的关键之年。光大银行将继续凝心聚力、积极进取，增强责任感、使命感、紧迫感，迎难而上、真抓实干，为中国式现代化贡献新的更大力量。

行长 郝成

2025年3月28日

关于我们

公司简介

本行成立于1992年8月，是经国务院批复并经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月在上交所挂牌上市（股票代码601818）、2013年12月在香港联交所挂牌上市（股票代码6818）。

本行积极践行金融工作的政治性、人民性，以服务实体经济和国家战略，满足经济社会发展和人民群众日益增长的金融需求为主责，依托光大集团综合金融、产融协同、跨境经营优势，以客户为中心，通过综合化、特色化、轻型化、数字化发展，加快产品、渠道和服务模式的创新，从经营自身资产负债表向帮助客户改善财务报表转变，在财富管理、金融科技和综合金融等领域培育较强的市场竞争优势，形成各项业务均衡发展、风险管理日趋完善、创新和服务能力持续增强的经营格局，沿着高质量发展的轨道稳步前行。

截至报告期末，本行已在境内设立分支机构1,321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150个经济中心城市；聚焦主责主业，围绕全行战略，基本形成横跨境内境外、融合线上线下，涵盖金融租赁、银行理财、消费金融、数字金融等在内的现代综合金融服务体系；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、澳门分行、墨

本分行相继开业运营，东京代表处挂牌；光大金租大力发展航空、航运、车辆、新能源等制造业租赁业务，光大理财专注资产管理和理财业务，阳光消费金融重点布局专业化消费市场；光大云缴费聚焦便民服务和金融场景搭建，发挥线上化、便捷化优势服务亿万民众；积极践行社会责任，持续多年支持“母亲水窖”公益活动；获评人民日报社“2024金融高质量发展案例”、《中国银行保险报》“金融品牌年度影响力机构”，企业形象日益彰显。

多年来，伴随中国经济和金融业的发展进程，本行品牌形象和市场价值不断提升，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，已成为一家具有较强品牌美誉度和市场影响力的上市银行。



数说 2024



资产总额
69,590.21 亿元

营业收入	净利润	归属于本行股东的净利润	不良贷款率
1,354.15 亿元	419.11 亿元	416.96 亿元	1.25 %

拨备覆盖率
180.59 %



董事会及各专门委员会审议听取 ESG 相关议案
192 项

接听境内外投资者咨询电话	处理投资者咨询电子邮件	接受反腐败培训的董事会及高级管理层比例	接受反腐败培训的员工
430 余次	210 余件	100 %	47,585 人次



普惠型小微企业贷款余额	制造业中长期贷款余额	小微制造业贷款余额	涉农贷款余额
4,354.43 亿元	3,183.98 亿元	1,561.92 亿元	3,183.60 亿元

消费者权益保护员工培训覆盖率 100%	网点服务在线满意度 97.67 分
客户投诉办结率 100%	研发投入金额占主营业务收入比 4.85%
公众教育活动触达消费者 5.56 亿人次	全行 1,500 余家网点（含社区银行）已完成适老化改造

“光大云缴费”累计缴费
33.99 亿笔

员工总人数
47,982 人

男女员工比例 **1:1.3**
员工培训项目数量 **9,223** 个
累计对外捐赠 **1,689.50** 万元



绿色贷款余额
4,424.43 亿元

柜面业务无纸化替代率	能源消耗总量
90 %	101,399.74 兆瓦时

温室气体排放总量（范围 1+2）	有害废弃物总量	无害废弃物总量
49,318.60 吨	492.93 吨	5,217.64 吨

荣誉 2024

人民日报社 “2024环境、社会及治理（ESG）年度案例” “2024金融高质量发展案例”	财联社 “ESG先锋” “央企最具价值引领奖”	《财经》 “可持续发展普惠奖” “年度卓越综合服务银行”
---	-------------------------------	------------------------------------

每日经济新闻 “年度责任金融特别奖”	《中国银行保险报》 “2024金诺·金融品牌年度影响力机构” “2024金诺·金融品牌年度新媒体” “金诺·金融业年度优秀社会公益项目”
-----------------------	--

智联招聘与北京大学社会调查研究中心 北京大学国家发展研究院和《财经》杂志
“2024中国年度最佳雇主全国100强”

《经济观察报》 卓越金融企业 “年度卓越社会影响力企业”	澎湃 TOP金融榜-2024（第八届）金融行业优秀案例 “年度高质量发展金融企业”
------------------------------------	---

界面 “年度股份制商业银行”	人民网 “人民匠心品牌”	南方周末 “年度可持续力品牌”
-------------------	-----------------	--------------------



ESG 管理

ESG 治理

ESG 治理架构

建立涵盖“决策层—管理层—执行层”三个层级的ESG治理架构，通过顶层设计、统筹推进和精准落实，持续优化ESG管理，推动相关工作走深走实。

决策层

董事会作为ESG决策层，下设董事会社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，负责推动ESG体系建设，明确ESG战略目标、重点任务，监督评估ESG规划实施成效，履行监管部门对董事会提出的ESG工作要求，定期听取高级管理层对于ESG事宜的推进情况。

管理层

总行社会责任/普惠金融管理委员会为ESG管理层，负责统筹协调全行ESG工作，研究、起草和完善ESG工作规划，制定、执行ESG规章制度；承担碳达峰碳中和领导小组职能，统筹推进绿色金融工作开展；碳达峰碳中和领导小组下设绿色金融、环境和气候风险管理、银行低碳转型三个专业工作组，具体落实相关领域工作任务。

执行层

各单位为ESG工作执行层，负责推进ESG工作落地实施；根据具体分工，开展各项ESG议题的归口管理和日常实践。

薪酬与可持续发展挂钩

实施高管绩效薪酬与ESG挂钩机制。高管绩效薪酬由银行经营业绩考核结果和个人考核结果确定，其中包含ESG、绿色金融等考核内容。

ESG 治理进展

董事会和高级管理层充分发挥决策监督、统筹协调职能，高度重视ESG治理工作，致力于全面提升本行的ESG治理能力与水平。

2024年，董事会社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会审议听取《关于中国光大银行股份有限公司环境、社会和治理（ESG）2024年度工作要点的报告》《关于中国光大银行股份有限公司2023年明晟（MSCI）ESG评级工作情况的报告》等ESG相关议案23项。

高级管理层协调推动全行履行环境和社会责任，下设多个委员会及工作组负责ESG各项工作，确保在社会责任及ESG领域一系列计划的有效落实。在环境维度，管理层审议通过绿色金融、碳达峰碳中和、金融支持长江经济带绿色低碳高质量发展、环境与气候风险管理等相关议案4个；在社会维度，审议通过支持民营经济发展、乡村振兴、数字化转型、数据资产管理、消费者权益保护、公益捐赠、集中采购等相关议案56个；在治理维度，审议通过内控合规、风险管理、关联交易、内部审计等相关议案52个。

重庆分行 - 周玮《天边的散文诗》

2024 年

明晟 (MSCI) ESG 评级获

AA 级

ESG 策略

本行通过开展宏观分析、ESG第三方评级分析、对标分析和调研访谈，结合与经营发展密切相关的利益相关方期望和诉求，提炼形成“1+6C”责任模型，以建设ESG体系为基础，明确ESG履责六大领域。

“1+6C” 责任模型

建设ESG体系

建设进一步完善的ESG管理体系，打造上下贯通、高效协同、全员参与的ESG长效机制，为光大银行开展各项ESG工作奠定坚实基础。

应对气候变化 (Climate Change)

积极应对气候变化风险，把握绿色低碳发展机遇，将“绿色金融”融入全行发展战略，促进经济社会发展全面绿色转型。

坚持金融为民 (Civil Finance)

践行金融为民理念，推动金融服务惠及更广泛的群体，为经济高质量发展和实现共同富裕贡献光大力量。

提升客户体验 (Client Experience)

坚守金融工作政治性和人民性，提升金融服务的便利性和可得性，持续优化客户旅程，打造卓越客户体验。

凝聚多元人才 (Colleague Coherence)

提升“光大人”向心力与凝聚力，构建多元包容的工作氛围，打造适应行业发展趋势的一流人才队伍。

投身公益事业 (Community Development)

坚守企业公民责任，打造具有鲜明特色、示范作用和社会效益的公益机制和品牌，与社会共享光大银行发展成果。

推进稳健治理 (Corporate Governance)

构建并实施高标准的商业道德准则，加强党的领导与完善公司治理相统一，按照资本市场最佳规范，持续推进公司治理建设。

在战略规划层面，将社会责任与ESG治理全面融入《中国光大银行关于贯彻落实中央金融工作会议精神 优化“十四五”发展战略的措施》，制定年度ESG工作要点并实施动态优化，构建“战略引领-目标分解-任务落地-追踪评估”的全周期管理框架，形成覆盖全机构、全业务、全流程的ESG管理闭环。

ESG 指标和目标

本行聚焦ESG治理、绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、数据与隐私安全、人力资本发展等重点领域，制定35个工作目标，定期向高级管理层和董事会及专门委员会进行报告。

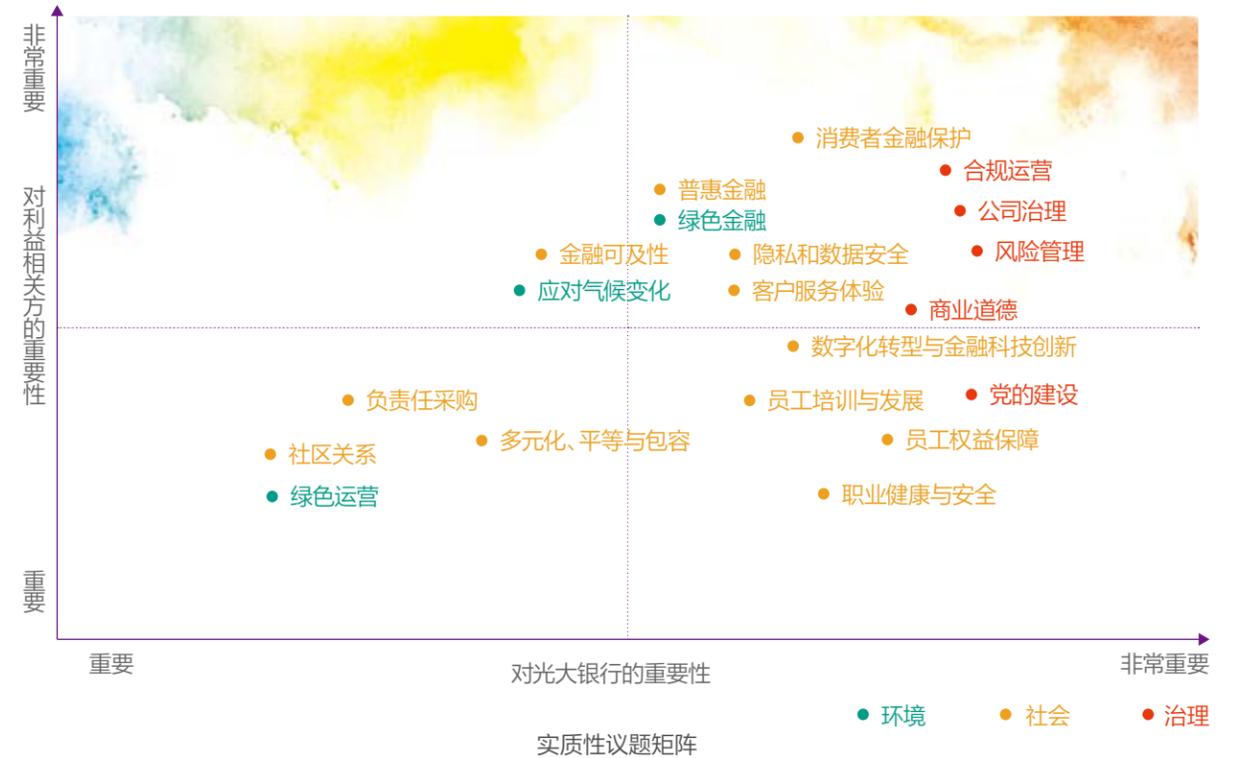
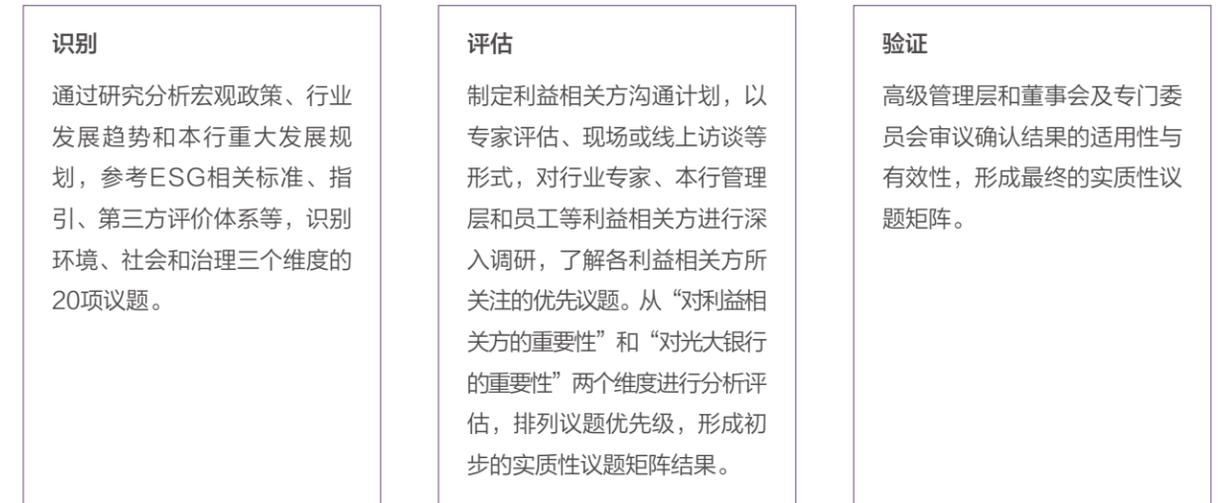
利益相关方沟通

政府和监管机构、股东和投资者、客户和消费者、员工、供应商和合作伙伴、公众和媒体为本行的关键利益相关方。本行高度重视与各利益相关方的沟通，不断健全沟通渠道，提升沟通质效。

利益相关方	期望和诉求	回应方式和渠道
政府和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 支持国家战略 服务实体经济 防范金融风险 规范公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营，落实监管要求 响应国家战略，根植实体经济 发展科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融 防范金融风险，保证金融资产安全
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> 提升经营业绩 规范公司治理 强化风险管理 提升信息透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营，落实监管要求 防范金融风险，保证金融资产安全 发布定期和非定期报告，开展投资者沟通
客户和消费者	<ul style="list-style-type: none"> 保护客户权益 保障个人隐私 提供优质金融产品和服务 提升金融可及性 	<ul style="list-style-type: none"> 开展客户产品需求调研和满意度调研 完善95595客户服务专线 强化远程银行、手机银行、电话银行和官方网站的沟通功能
员工	<ul style="list-style-type: none"> 支持个人职业发展 提供顺畅的沟通渠道 提供健康安全的工作环境 	<ul style="list-style-type: none"> 召开职工代表大会 丰富内部沟通渠道 提供业务督导、培训及技术支持 组织文体发展和健康关怀活动
供应商和合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 遵守商业道德 开展负责任采购 实现合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 建立合作关系 开展供应商沟通和培训 参与和组织行业会议、合作方沟通等活动
公众和媒体	<ul style="list-style-type: none"> 开展社区公益活动 支持民生改善 普及金融知识 提升信息透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 组织公益活动 开展金融知识普及活动 加强媒体沟通

实质性分析

本行结合内外部ESG工作要求，持续开展ESG议题的识别、评估和验证工作。



2024年，《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》（2024）、《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》（2025）等政策法规提出双重实质性分析要求。本行已启动相关分析方案的研讨、制定和实施工作，逐步推进各项议题的识别及其影响重要性、财务重要性评估。分析过程和结果将在未来的ESG报告中披露。

专题篇

聚精会神 书写金融高质量发展新篇章

2023年10月召开的中央金融工作会议提出，金融要为经济社会发展提供高质量服务，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。光大银行深入贯彻党中央、国务院决策部署，认真落实监管政策要求，制定五项针对性工作方案，推进各项工作落地见效。



科技金融，赋能创新

本行制定《中国光大银行科技金融工作方案(2024年版)》，加大创新力度，丰富金融支持工具，健全配套金融服务政策。以“商行+投行+私行”服务新模式，聚焦“服务能力提升”“扩大贷款规模”“优化服务流程”“加强产品创新”“深化生态圈建设”“打造服务品牌”等六大重点任务，配套27项具体支持政策，有效提升支持科技创新的力度、增强服务科技型企业的水平，为赋能新质生产力提供坚实支撑和全面保障。

在组织架构上，搭建“1+16+100”的科技金融专业化、专营化组织体系。总行层面设立领导小组统筹全局，全国范围内设立16家科技金融“重点分行”并甄选100家左右科技金融特色机构，专注于为科技型企业提供信贷支持与服务保障。

在优惠政策和服务流程上，推出单列科技型企业贷款信贷规模、实施优惠内部资金转移定价、优化授信审批授权及流程、建立科技型企业科技创新能力评价体系等一系列优化举措。同时，通过制定“营销指引、审批策略、行业政策和客户白名单”四策合一，抓取特色赛道关键点，提出明确经营策略观点，进一步提升营销精准度与企业授信申请满意度。目前，“四策合一”在集成电路、数据中心（算力）等细分行业或领域已初步完成具体实践，助力特色细分赛道经营取得阶段性成效。

在产品创新上，创新打造“专精特新企业贷”“专精特新巨人贷”“认股权”“投贷联动”等一系列特色金融产品和服务，制定专精特新及科技型企业授信审查审批指引，提升全行科技金融服务能力，更好满足科技型企业多元化金融需求。

截至 2024 年末

科技型企业贷款余额	增速	“专精特新”企业贷款余额	增速
3,795.26 亿元	42.06 %	1,153.78 亿元	22.76 %

点燃创新引擎

新欣

铸就欣欣家园

绿色金融，守护生态

本行制定《中国光大银行绿色金融工作方案》，从“绿色金融重点发力方向”“绿色金融客户服务体系”“绿色金融配套支持政策”“绿色金融能力建设和队伍建设”“ESG和气候风险管理”等方面发力，着力打造分层、分级、分群的“绿色金融+”综合服务体系，不断完善绿色业务支持政策，切实提升科技赋能绿色金融有效性，严守ESG和气候风险管理底线，将建设“绿色光大”融入全行发展战略。

行业支持政策方面，发挥绿色金融资源配置功能，立足我国以煤为主的基本国情，大力支持清洁能源、绿色基础设施和传统行业转型升级等重点领域，并制定《绿色金融组合政策》，明确重点支持领域及风险管理要点。

配套支持政策方面，为绿色金融企业贷款单列专项信贷规模，建立绿色贷款审批快速响应机制，实施优惠内部资金转移定价。开展激励机制，对绿色金融重点分支机构给予差异化支持。

ESG和气候风险管理方面，提高对绿色低碳经济活动的识别能力，分步有序推进碳排放数据核算和情景分析，积极应对气候变化相关金融风险，避免“运动式”减碳。将ESG风险管理要求嵌入信贷业务各环节，确保符合实质合规要求，严格实施全流程管控。

客户服务体系方面，提出以分层、分级、分群方式形成绿色金融综合服务体系，依据重点支持的产业发展方向，前瞻布局绿色业务，为不同领域绿色金融客群提供一体化综合金融服务，通过“绿色金融+科技、普惠、养老、数字金融”的有效结合，提升服务实体经济能力。

能力和队伍建设方面，着力加强绿色人才队伍建设，健全绿色金融行业研究小组，借助行内外专家资源，跟进重点行业动态，提升全行在绿色金融领域的专业能力。



长情投入持之以恒 一草一木关怀备至

普惠金融，精准滴灌

本行制定《中国光大银行普惠金融工作方案》，着力服务小微企业和“三农”客户，提出7个方面共28条举措，明确推进普惠金融高质量发展的实施路径和方法，打造具有高度适应性、竞争力、普惠性的金融服务体系。

聚焦小微经营主体，着力提升服务质量。优化普惠金融产品和服务，加强小微企业支持力度，完善金融服务小微企业的专业化机制。加大首贷、续贷、信用贷、中长期贷款投放。聚焦科技创新、专精特新、制造业等重点领域小微企业，倾斜金融资源，激发经营主体发展动能。

助力乡村全面振兴，有效促进共同富裕。坚决落实“四个不摘”要求，健全金融服务体系，保障粮食领域信贷投入，加强金融精准供给。做好脱贫地区和脱贫人口帮扶工作，加大国家乡村振兴重点帮扶县金融支持力度。创新“阳光兴农”特色产品，做好“土特产”文章。

关注民生领域需求，不断拓展金融覆盖。关注就业、住房、医疗、养老等重点民生领域，坚持“金融为民”，做好便民惠民服务，满足居民多元化金融需求，增强对特殊群体的金融服务能力。

截至 2024 年末



植身

养老金融，关爱银发

本行制定《中国光大银行养老金融工作方案》，以“打造股份制银行领先的养老金融综合服务”为目标，构建养老金融“12345”工程，发挥一个“光大”协同禀赋，打造“养老账本”和“养老规划”两大专业工具，深耕“养老金融、养老服务金融、养老产业金融”三大业务板块，按年龄划分为“20-35岁、35-45岁、45-60岁、60岁+”四类重点客群，聚焦“日常开支、稳定收益、财富增值、风险保障、代际传承”五维需求，切实提升养老客群的获得感和满意度，为人民群众积累养老资产提供优质的金融服务。

在养老金融方面，积极落实国家养老制度安排，做好养老保障三支柱体系建设。其中，“第一支柱”方面，积极推进第三代社保卡工作开展；“第二支柱”方面，提供优质年金托管、账管服务；“第三支柱”方面，持续提升个人养老金账户服务功能，提供涵盖“账户+功能+产品”三位一体的实用备老工具。

在养老服务金融方面，深化产品供给侧改革，打造“个人养老金产品”和“大养老金融产品”两大货架，满足不同客群安全稳健的配置需求。强化线上服务体验，完善手机银行老年人专属“简爱版”及云缴费APP关爱模式，打造手机银行“养老金融”专区，优化“光银岁月”老年客户电话服务专线。提升线下适老化服务水平，开展针对性强的养老客群服务，优化网点适老化服务环境，开展老年群体金融教育宣传，打造光大“适老服务”特色。

在养老产业金融方面，基于光大集团健康养老生态建设成果，强化与集团金融板块及实业板块兄弟企业协同，加大金融支持力度，推动养老产业转型升级，促进养老产业发展。

截至 2024 年末

手机银行“养老金融”专区累计服务客户

221.48 万人次

累计向客户提供 **197** 个养产品，**461** 支大养老产品，总计超 **650** 支养老金融产品，充分满足养老客群的财富管理及备老需求

用快起来的服务

央小慢

给你慢下来的温度

数字金融，引领变革

本行制定《中国光大银行数字金融工作方案》，加快推进数字化转型，充分挖掘大数据、新技术价值，加强产品、渠道、风控等方面的高效整合与资源协同共享，进行运营模式创新、业务流程改造、服务能力升级、体验优化提升，加快推动重点业务全流程线上化、移动化、智能化、生态化，推动建立具有光大特色的数字金融发展新模式。

在公司业务方面，做好以客户为中心的全渠道全流程对公数字服务，运用先进技术推进交易银行产品数字化创新，提供定制化供应链金融解决方案，赋能企业财务数字化转型建设。深入推进数字政务场景生态建设，做好同业客户数字化、线上化经营。创新公司金融产品服务体系，建立战略客户生态体系；推动票据业务线上化，推出全流程线上贴现产品“e速贴”；建立对公代销基金数字化销售渠道。

在大零售业务方面，实现以客户为中心的数智化服务能力提升，构建零售客户的分层分群经营体系，加强客户数字化综合运营，推动零售网贷产品智能化、传统线下信贷线上化，上线对客资配工具“财富阶梯”，强化数字化投研投顾能力，打造财富管理开放生态。

在场景平台数字生态能力建设方面，做强“云缴费”用户线上数字经营与价值提升，聚焦物流通、安居通、校外教培等特色场景，配套账户管理、支付结算、资金监管、公司信贷等丰富、便捷的金融服务，结合不同生产生活及产业链、供应链场景，形成线上线下一体化的服务模式。

截至 2024 年末

“光大云缴费”平台接入各类缴费代收项目超

1.79 万项

输出至各类平台

880 家

缴费笔数超

33 亿笔

缴费金额超

9,000 亿元

“社保云缴费”代收服务已覆盖全国 **30** 个省级行政区，年度服务用户超 **1.53** 亿人



治理篇

光大银行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规要求，构建并实施高标准商业道德准则，加强党的领导与完善公司治理相统一，按照资本市场最佳规范，持续推进公司治理建设，确保各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转，保障公司持续稳健运营。

- 28 优化公司治理机制
- 36 坚守风险防控底线
- 40 筑牢合规经营根基

可持续发展目标

16 和平、正义与强大机构

17 促进目标实现的伙伴关系



优化公司治理机制

坚持党建引领

坚持和加强党的全面领导是光大银行发展的根本保障。作为中管金融企业、国有股份制商业银行，本行深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，积极践行金融工作的政治性、人民性，自觉把高质量发展放在突出位置，坚持党建与业务融合发展，紧盯“国之所需”，发挥“光大所能”，着力做好金融“五篇大文章”，为推动金融强国建设贡献光大力量。



总行金融科技部 - 贾男男《日出》

突出政治建设，持续发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用，自觉把党中央对金融工作的集中统一领导贯彻到工作全过程各方面，确保党中央决策部署在光大银行落地见效。

扎实开展党纪学习教育，深入学习领会习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述精神，扎实推进党风廉政建设和反腐败斗争，推动党的纪律真正转化为广大党员干部的日常习惯和自觉遵循。

坚持大抓基层的鲜明导向，持续整顿软弱涣散基层党组织，严格党员教育管理，着力提升基层党组织政治功能和组织功能，努力把基层党支部打造成坚强战斗堡垒，推动全面从严治党向基层延伸。

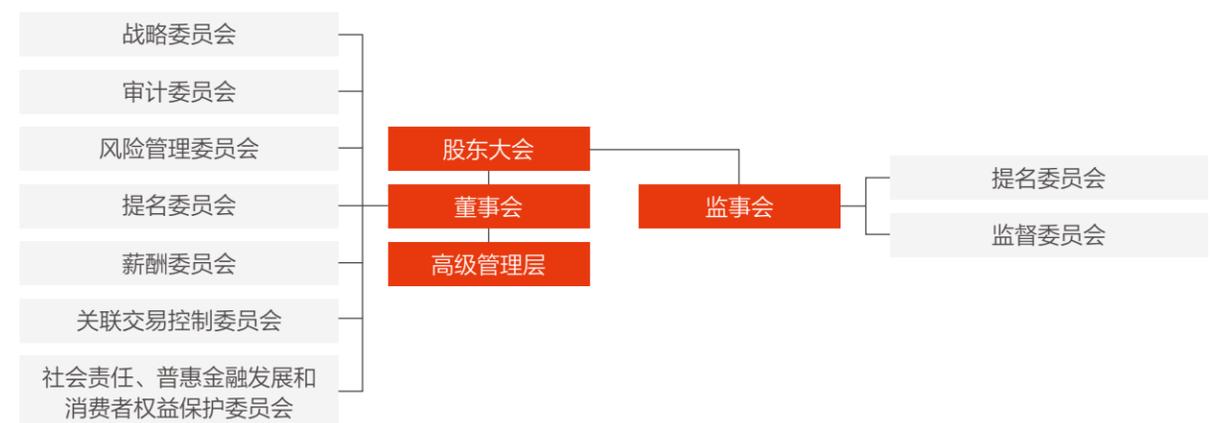
健全完善全面从严治党体系，压实各级党委全面从严治党主体责任特别是“一把手”第一责任人责任，推动各项监督贯通协同、实现党内监督全覆盖，不断夯实管党治党责任落实到位，推动全面从严治党取得新成效。

坚决扛起政治责任，持续深化巡视整改，深入推进政治生态专项整治、防范化解风险专项治理，健全完善常态化、长效化整改机制，不断增强巡视成果转化和结果运用。

健全治理机制

按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规的要求，本行建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间的互相协调和互相制衡机制，不断提升公司治理水平。

公司治理架构图



董事会运作

董事会是本行的决策机构，运作规范、决策科学，下设战略委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名委员会、薪酬委员会、关联交易控制委员会以及社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会7个专门委员会。

董事会构成

截至2024年末，本行董事会由15名董事构成；其中非执行董事7人，占比47%；独立非执行董事5人，占比33%。

姓名	董事会职务	性别	出生年月	任期	专业背景
吴利军	董事长、非执行董事	男	1964.08	2020.03-2025.09	金融管理
崔勇	副董事长、非执行董事	男	1969.12	2024.04-2025.09	金融管理
郝成	执行董事	男	1971.04	2024.08-2025.09	商业银行经营与管理
曲亮	非执行董事	男	1966.06	2021.02-2025.09	金融管理
齐晔	执行董事	女	1970.04	2024.06-2025.09	商业银行经营与管理
杨兵兵	执行董事	男	1971.07	2024.06-2025.09	商业银行经营与管理
姚威	非执行董事	男	1975.06	2021.02-2025.09	财务、税务
朱文辉	非执行董事	男	1978.01	2021.08-2025.09	财务管理、资本运作、贷款担保、实业投资
张铭文	非执行董事	男	1978.06	2024.10-2025.09	金融、财务
李巍	非执行董事	男	1971.01	2023.08-2025.09	保险、投资
邵瑞庆	独立非执行董事	男	1957.09	2019.08-2025.08	财务会计、投资与融资
洪永淼	独立非执行董事	男	1964.02	2019.09-2025.09	经济、金融与统计
李引泉	独立非执行董事	男	1955.04	2020.06-2025.09	金融、财务、法律、公司治理
刘世平	独立非执行董事	男	1962.04	2022.01-2025.09	大数据、商业智能、风险管理、XBRL领域
黄志凌	独立非执行董事	男	1960.05	2023.11-2025.09	经济金融、风险管理

董事会独立性

重视董事会独立性。制定《中国光大银行股份有限公司独立董事工作制度》《中国光大银行股份有限公司独立董事专门会议工作规则》等制度，明确独立董事的任职条件、提名方式和选举程序、审议事项和议事规则等。同时，在《公司章程》中明确独立董事均不在本行担任除独立董事以外的其他职务，并与本行及其主要股东、实际控制人或者其他与本行存在利害关

系的单位或个人不存在可能妨碍其进行独立客观判断的关系；均非国家机关工作人员，均未在超过两家商业银行同时担任独立董事。本行独立董事的任职资格、人数和比例符合国家金融监督管理总局、中国证券监督管理委员会、上海证券交易所、香港联合交易所等的规定。

董事多元化

重视董事多元化构成。制定《中国光大银行股份有限公司董事会成员多元化政策》，确保董事会成员涵盖不同年龄、文化以及金融、经济、财务、法律、商业智能、风险管理等不同专业背景，形成多元互补的董事会构成，

以促进董事会在决策过程中扩宽视野，提高决策的科学性和针对性。截至2024年末，本行董事会中有1名女性董事。

董事会履职情况

2024年，董事会共召开会议10次，审议议案111项，听取报告47项；各专门委员会共召开会议44次，审议议案96项，听取报告50项。董事会及各专门委员会审议和检

视了一系列ESG重要议题，切实履行绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、内控合规、反洗钱、关联交易等ESG相关责任。

董事会专门委员会	运作情况
战略委员会	召开5次会议，其中现场会议2次，书面传签会议3次。审议议案10项，听取报告3项。
审计委员会	召开7次会议，其中现场会议3次，书面传签会议4次。审议议案14项，听取报告13项。
风险管理委员会	召开9次会议，其中现场会议2次，书面传签会议7次。审议议案26项，听取报告13项。
提名委员会	召开3次会议，均为书面传签会议。审议议案10项，听取报告1项。
薪酬委员会	召开4次会议，其中现场会议1次，书面传签会议3次。审议议案6项，听取报告3项。
关联交易控制委员会	召开8次会议，其中现场会议2次，书面传签会议6次。审议议案22项，听取报告2项。
社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会	召开8次会议，其中现场会议2次，书面传签会议6次。审议议案8项，听取报告15项。

董事会能力建设

依据业务拓展需求及董事专业优势，精准聚焦关键领域，系统组织董事会调研、交流及座谈会，助力董事深入理解经营管理，优化决策质量与效率。2024年，组织开展董事区域和业务调研4次、董事与部门专题交流6次、董事长与独立董事座谈会1次，涉及普惠金融、绿色金融、数字化转型、独董履职、风险管理等主题，参与董事20人次。



监事会运作

监事会严格遵照《公司章程》规定，积极履行监督职能，监督董事会和高级管理层及其成员履职，股东大会和董事会召开的合法合规性，对本行财务管理、风险管理、内控管理、战略管理和薪酬管理等情况进行监督，有效维护本行及股东的正当权益，促进依法合规、稳健经营。截至2024年末，本行共有监事6人，其中股东监事1人、外部监事2人、职工监事3人。

2024年，监事会

召开会议	审议议案	听取报告
8 次	28 项	61 项

高管薪酬管理

董事会下设薪酬委员会，负责审议薪酬管理制度和政策，拟定高级管理人员的薪酬方案，向董事会提出薪酬方案建议，并监督方案的实施。

根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等规定，已制定并实施《中国光大银行股份有限公司绩效薪酬延期支付管理办法》《中国光大银行股份有限公司绩效薪酬追索扣回管理办法》等薪酬管理制度。高级管理人员及对风险有直接或重要影响岗位的员工，绩效薪酬的40%以上采取延期支付方式，延期支付期限不少于3年。对于存在违法、违规、违纪行为或出现职责范围内风险超常暴露的高级管理人员和对风险有直接或重要影响岗位的员工，根据受到党纪处分、组织处理、违规处理的种类或风险暴露程度，追索扣回其相应期限内的绩效薪酬。

报告期内，本行按照相关办法对因违法违规违纪行为或出现职责范围内风险超常暴露等情形的员工，均进行了相应绩效薪酬的追索扣回。

保障投资者权益

信息披露管理

作为A+H股上市公司，本行贯彻落实《中华人民共和国证券法》及相关监管规定，全面遵循信息披露法规要求，制定《中国光大银行股份有限公司信息披露事务管理制度》《中国光大银行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度》等，不断提升信息披露质量，持续强化内幕信息知情人管理，通过法定信息披露媒体及时、公平地披露各项信息，保证披露信息的真实、准确和完整，向境内外投资者全面展现本行的发展战略及经营管理情况。

依法合规编制定期报告，不断提高信息披露的针对性和有效性，优化丰富定期报告内容。及时充分披露临时公告，统筹兼顾境内外监管要求，确保两地市场信息披露的合规与同步。2024年，发布A股公告94期、H股公告140期。

2024年，信息披露相关工作成果荣获

- **League of American Communications Professionals (LACP)**
LACP 2023 Vision Awards金奖、全球前100名报告（位列第95名）、亚太地区前100名报告（位列第29名）、中文50佳报告、技术成就奖等多项荣誉
- **MerComm, Inc.**
Galaxy Awards传统年报整体设计优异奖
- **ARC**
2024 International ARC Awards荣誉奖



南宁分行 - 李烽铭《百里柳江》

投资者沟通与交流

针对不同类型的投资者，全天候、多维度、全覆盖做好投资者关系管理工作。

2024年

接听境内外投资者咨询电话

430 余次

处理投资者咨询电子邮件

210 余件



光大银行荣获中国上市公司协会
“2023 年业绩说明会优秀实践”“智通财经最佳 IR 团队奖”奖项

中小股东权益保障

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。包括中小股东在内的全体普通股股东都有权出席股东大会表达意见和诉求，本行就其关心的问题予以解答。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加网络投票方式召开，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。

制定并实施《中国光大银行2022-2024年股东回报规划》，明确除特殊情况外，在当年盈利且未分配利润为正的情况下，采取现金方式分配股利，每年以现金方式分配的利润不少于当年度实现的可分配利润的20%，保持较高的分红比率以保障投资者利益。



举办业绩发布会和说明会3次。中金公司、中信证券、中信建投证券、华泰证券、摩根士丹利、花旗集团、汇丰银行等国内外知名投行分析师以及知名媒体记者参加。

由高级管理层带队开展“走出去”路演。拜访北京、上海和广深地区重点投资机构40余家，宣介本行经营情况和投资价值。

开展投资者专题调研。接待境内外投行分析师和机构投资者专题调研，参加境内外券商组织的策略会和调研活动57场，与500多名投资者进行沟通交流。

开展投资者特色业务调研。组织券商分析师和机构投资者对光大云缴费和光大理财两家子公司进行实地调研，增进投资者对本行特色业务经营情况的了解，提升市场形象和投资者信心。

开展分析师“下基层”调研。牵头联合头部券商，前往昆明、苏州、无锡、南京等分支行开展调研活动，增强投资者和分析师对银行业、区域经济及本行经营情况的了解。



天津分行 - 李昊橙《川原秋色静 芦苇晚风鸣》

坚守风险防控底线

全面风险管理

坚持审慎的风险管理理念、稳健的业务发展策略和依法合规的经营管理原则，不断丰富全面风险管理策略和手段，不断提高风险管理主动性、前瞻性，为长期可持续发展奠定坚实基础。

风险治理架构

董事会

本行的决策机构，承担全面风险管理的最终责任，决定本行的基本管理制度以及风险容忍度、风险管理和内部控制政策，监督高级管理人员的履职情况，确保高级管理人员有效履行管理职责。

监事会

承担全面风险管理的监督责任，负责检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。

高级管理层

承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。

发布《中国光大银行全面风险管理政策》，建立并表层面的全面风险管理体系，采取定性和定量相结合的方法，识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释所承担的各类风险。按照“全面、全程、全员”管理要求，构建职责明确清晰、流程简洁高效、监督全面到位的风险内控三道防线体系。

风险管理“三道防线”



经营单位、总分行业务管理部门

承担所管理客户及所管辖业务风险管控的首要责任



风险内控管理职能部门

承担统筹督导和审核把关责任



审计部门

承担监督评价责任

升级“阳光预警平台”，以科技赋能风险管理

光大银行通过大数据和金融科技构建“阳光预警平台”，并在2024年完成多轮升级，新增了风险监控智能体检模块，一是整合本行授信客户工商司法、债券股票、财务分析、交易流水等内外部数据及信息，生成客户全景式智检报告；二是通过综合数据处理，建立了涵盖经营机构风险管理、业务结构、经营绩效等多维度的机构智能画像体系，实现了本行授信客户与经营机构风险的多维度智能化风险检查，大幅度提升了阳光预警平台的风险监测能力。

精准施策，强化房地产风险管理

光大银行区分房企集团风险和项目风险，支持存量房地产融资合理展期，推动城市房地产融资协调机制扩围增效，在保证债权安全、资金封闭管理的前提下，按照市场化、法治化原则满足房企合理融资需求。对公业务方面，聚焦“核心客户、核心城市、核心项目”，平稳有序开展房地产授信业务，因城施策支持居民刚性和改善性住房需求，助力房地产市场止跌回稳。零售业务方面，优化差异化的准入和抵质押率管理，依法依规推进存量房贷利率批量调整工作，优化新市民住房金融服务。

科技赋能，筑牢金融反诈防线

光大银行持续提升柜台风险识别和拦截能力，加强与公安机关联防联控，筑牢金融反诈的“第一道防线”。2024年，建设全渠道智能反诈平台、接入金融反诈一体化平台、上线受害人精准拦截功能，堵截风险事件11,666件，保护潜在受害人25万户，挽回客户损失近亿元，拦截诈骗资金14.80亿元。

风险管理人才和文化建设

强化风险管理人才库建设。完善风险合规人才库分层分级管理机制，将优秀行业分析师和专职审批人纳入人才库。广泛筛选在行业研究、风险管理、审查审批、内控合规、特殊资产经营等领域熟悉政策制度、具备一定工作经验、专业知识和工作业绩的员工，动态管理入库人员名单，加强入库人员培养和激励。

强化风险管理能力和文化建设。通过动态重检行业分析师队伍、举办行业分析师大赛、开展风险管理专业能力资格认证等多种方式，发掘具备专业能力的人才。开展第二届放款审核人员“风采大赛”、年度全行大额授信客户风险经理评优比赛、全行风险监控工作劳动竞赛、全行风险监控工作案例大赛等活动。举办授信审批人专业技能PK大赛活动，加快打造专家型、技能型、复合型的信用审查审批人才队伍。

ESG 风险管理

将ESG风险管理纳入全面风险管理体系，覆盖境内外全部法人客户、表内外各类信贷业务。在银行风险偏好中明确ESG风险的定义以及风险偏好内容，并制定《中国光大银行环境、社会和治理风险管理政策》。

ESG风险管理组织架构

董事会

下设风险管理委员会，监督高级管理层ESG风险控制情况，定期评估ESG风险状况及风险管理策略，提出ESG风险管理改进意见等。

高级管理层

下设风险管理委员会作为专门议事机构负责ESG风险管理，实施ESG风险管理政策，完善ESG风险管理组织架构，制定ESG风险管理制度和业务细则，建立ESG风险管理程序和标准。

执行层

构建职责明确清晰、流程简单高效、监督全面到位的ESG风险内控三道防线体系。

ESG 风险全流程管理

遵循全面覆盖、全程管理、分类管理的原则，充分关注客户面临的潜在ESG风险，分类实施差异化的管理措施，将ESG风险管理要求嵌入信贷业务各环节，确保符合实质合规要求，严格实施全流程管控。

ESG因素嵌入信贷审批和决策流程

贷前调查环节：加强授信和投资尽职调查

评估客户ESG风险状况，落实客户ESG风险尽职调查。

授信审查环节：针对拟授信客户和拟投资项目，进行严格的合规审查

针对不同行业的客户特点进行ESG风险合规审查，确保客户符合实质合规要求。

授信审批环节：加强授信和投资审批管理

根据客户面临的ESG风险性质和严重程度，合理制定信贷批复方案。对在ESG方面存在严重违法违规和重大风险的客户，严格限制对其授信和投资。

合同管理环节：通过完善合同条款，促进客户加强ESG风险管理

针对客户的ESG风险特点采取风险缓释措施，在贷款合同中增加督促客户加强ESG风险管理的独立条款。

放款审核环节：加强信贷和投资资金拨付管理

对未落实贷款合同中关于ESG风险管理要求的，出现重大风险隐患的客户，不得发放贷款，已授信客户终止资金拨付。

贷后管理环节：加强贷后和投后管理

将客户ESG风险状况的收集、分析、评价等工作纳入贷后管理全面检查流程，动态重检ESG风险管控情况。

严格执行ESG风险“一票否决制”，对出现重大ESG风险状况的客户严禁新增任何授信。境外项目管理方面，在执行要求基础上，加强与所在国家或地区监管部门的沟通，遵循相关国际惯例或准则，确保与国际良好做法保持一致。

ESG 尽职调查

开展客户、项目ESG风险尽职调查。在相关政策文件中明确环境和社会风险尽职调查要点，要求收集、录入客户污染排放、碳排放环境信息，包括客户的污染预防和控制情况、劳动和工作条件、土地征用和非自愿迁移情况、ESG风险评估及管理系统等，根据客户及其项目所处行业、区域特点，落实ESG风险尽职调查清单，收集客户能源使用模式、温室气体排放量、减排策略等资料，必要时寻求合格、独立的第三方和相关主管部门支持，确保调查全面、深入、细致。

太阳能发电行业ESG尽职调查案例

某客户是某大型中央企业的三级子公司，主要负责太阳能发电站的投资、建设与运营管理，属于电力生产行业中的太阳能发电行业。本行针对该客户可能涉及的ESG风险，实施ESG风险尽职调查工作，认为太阳能作为可再生清洁能源，可有效减少常规能源尤其是煤炭资源的消耗，保护生态环境，符合国家环保节能政策。该企业在某地区37.63MW屋顶光伏电站项目每年可减少二氧化碳排放约4万吨，减少二氧化硫排放约1,200吨。

基于尽职调查结果，本行以积极态度与该企业建立合作关系，计划在绿色贷款投放方面给予更大程度支持，并继续强化贷中、贷后定期跟踪与观察，持续关注企业在环境治理、节能减排、应对气候变化、实现“双碳”目标等方面的情况，确保合作能够助力企业在绿色发展道路上稳步前行。

ESG 尽职调查触发因素和升级流程

制定《中国光大银行环境、社会和治理风险管理政策》，根据授信客户面临的潜在ESG风险程度，结合其所属行业或建设项目的特点，将客户划分为A、B、C三类。A类是风险级别较高的档位，是指建设、生产、经营活动有可能严重改变环境原状，且产生的不良环境和社会后果不易消除的客户。B类是指建设、生产、经营活动将产生不良环境和社会后果，但较易通过缓释措施加以消除的客户。C类是指建设、生产、经营活动不会产生明显不良环境和社会后果的客户。对A类和B类客户，在贷前调查、审查审批、合同管理、放款审核、贷后管理等环节中设置差异化更为严格的风险管理要求。

ESG风险升级管理案例

本行为某大型医药化工集团下属某饲料添加剂生产企业提供综合金融服务。在服务期间，2023年该企业收到环保不良企业评价，分行高度重视，重点关注此次环境事件的后续处理情况，合理评估该事件造成的不利影响。在受理该集团下属企业的单户综合融资时，分行进一步落实事故处理情况、监管要求与该事件对企业经营的影响，督促企业加紧整改，2024年企业的环境信用评级调整为环保良好企业。

融资活动中评估 ESG 风险的正式管理体系

在信贷管理系统中融入ESG风险管理要求，在贷前、贷中、贷后授信流程中设置ESG风险管理模块；设立多张企业ESG重大风险信贷情况报表，动态监测气候风险企业信贷情况；结合内外部标准，设置行内高碳标签，定期监测高碳资产集中度及资产质量情况。通过阳光预警平台，对客户受到环保处罚等ESG风险进行监测、预警，并对预警客户进行风险管控。

筑牢合规经营根基

本行建立完善的内控合规体系治理架构，将内控合规体系全面纳入日常运营。董事会作为内控管理的最终负责机构，监事会负责监督董事会和高级管理层履职情况，高级管理层负责内控合规工作领导及实施。内控合规管理部门负责工作统筹、管理和支持，各业务条线和职能部门履行既定职责，内审部门负责评价监督。

内控合规组织架构



坚持制度先行原则，建立以层次化管理为核心的内控合规制度体系。

内控合规制度体系



合规人才和能力建设

强化合规人才梯队建设。通过派驻、嵌入、交流、轮岗等机制安排，开展总分行审查审批人员交流工作，强化风险合规人才梯队建设，持续提升风险合规管理核心竞争力，助力业务高质量发展。

强化合规专业培训。围绕风险合规关键岗位履职能力与资格认证要求，建立针对不同层级人才的专业培训计划，加强培训的适配性，着力提升行业分析师、公司律师、审批人员、放款审核、抵质押品管理、特殊资产经营、反洗钱等领域人才的专业履职能力。

强化合规文化建设。开展操作风险警示案例劳动竞赛，覆盖各项业务和管理活动。开展全行内控合规与案防管理专项培训，内容包括全行案件情况、案防制度体系、案防专项活动等。开展公司律师大赛，不断壮大公司律师队伍，为业务发展保驾护航。

员工行为管理

强化从业人员行为管理，提高从业人员素质。制定《中国光大银行从业人员行为管理办法》，建立覆盖全面、授权明晰、相互制衡的从业人员行为管理体系。制定与自身业务复杂程度相匹配的《中国光大银行从业人员行为守则》，明确从业人员的行为规范、禁止性行为及其问责处罚机制等。2024年，新制定覆盖各业务条线的《中国光大银行从业人员行为细则》，根据不同业务条线的特点，突出关键岗位的行为要求。

按照“统一组织、协调配合、分级实施”的原则，开展全行从业人员行为评估，评估维度包括从业人员行为管理治理架构、制度建设、管理机制及运行、监督报告、工作成效、问题整改等，评估范围覆盖总行、境内外分行及子公司。

职业道德培训

高度重视职业道德培训，持续完善职业道德培训体系。针对中高级管理人员、重点岗位人员、新入职员工等群体职业道德重点内容，在覆盖全体员工的职业道德培训基础上建立差异化专项培训课程体系，针对性强化合规意识，激励员工践行良好的职业道德标准。本行采取多元化培训方式，包含集中宣导、线上课程、线上测试等，持续开展覆盖所有员工的职业道德培训和合规警示教育，内容涵盖反洗钱、合规风险、违规处理办法等多个重要方面。

道德标准的审计

全力推进廉洁治行，防范员工道德风险，内审部门依据《中国光大银行内部审计章程》《内部审计管理手册》《中国光大银行内部控制评价手册》，以及本行内部控制和员工行为管理等制度要求，加强对商业道德标准建设及执行情况的审计监督。通过结合审计项目、专项审计及整改跟踪审计等，充分运用数字化审计手段，对以欺骗性手段，故意违反法律法规、行内制度规定，谋取个人利益等行为进行监督检查，重点关注授信准入、信贷审批、资产处置，以及招标采购管理、供应商管理、费用管理等资金密集、资源富集和权力集中等重点领域、关键岗位和关键环节的舞弊和不规范经营行为。

2024年，按照监管要求及年度审计工作计划，本行结合已开展的23家分行机构审计、案件防控专项审计、营销费用管理专项审计、外包风险管理专项审计，以及经济责任审计和全行内部控制评价等，将商业道德标准、员工道德风险、廉洁从业等相关内容纳入审计监督和评价范围。

反商业贿赂及反贪污

反商业贿赂及反贪污制度建设

坚持全面从严治党，严格遵守中国及经营所在地所有反贿赂反贪法律法规，对腐败及贪污行为实施“零容忍”政策，制定并实施《反贿赂反贪腐制度》。要求全体干部员工严格做到“九不准”，严禁贿赂贪腐行为；强化监督制约机制，健全内控合规机制，加强干部员工行为管理，进行主动监督、跟进监督、全程监督；严肃追责问责，对违规违纪违法问题“零容忍”。

制定并实施《中国光大银行加强“一把手”和领导班子监督任务清单》《中国光大银行重点领域和关键岗位廉洁风险防控手册》，针对领导干部以及招标采购、信贷审批、慈善捐赠等重点领域及关键岗位进行风险集中整治。

领导干部反商业贿赂及反贪污管理

建立领导干部廉政档案，对任职领导干部开展干部廉政谈话及专题警示教育。强化日常监督，通过多渠道发送廉政提醒，强化对送礼等“四风”问题的监督检查，要求领导干部廉洁自律。

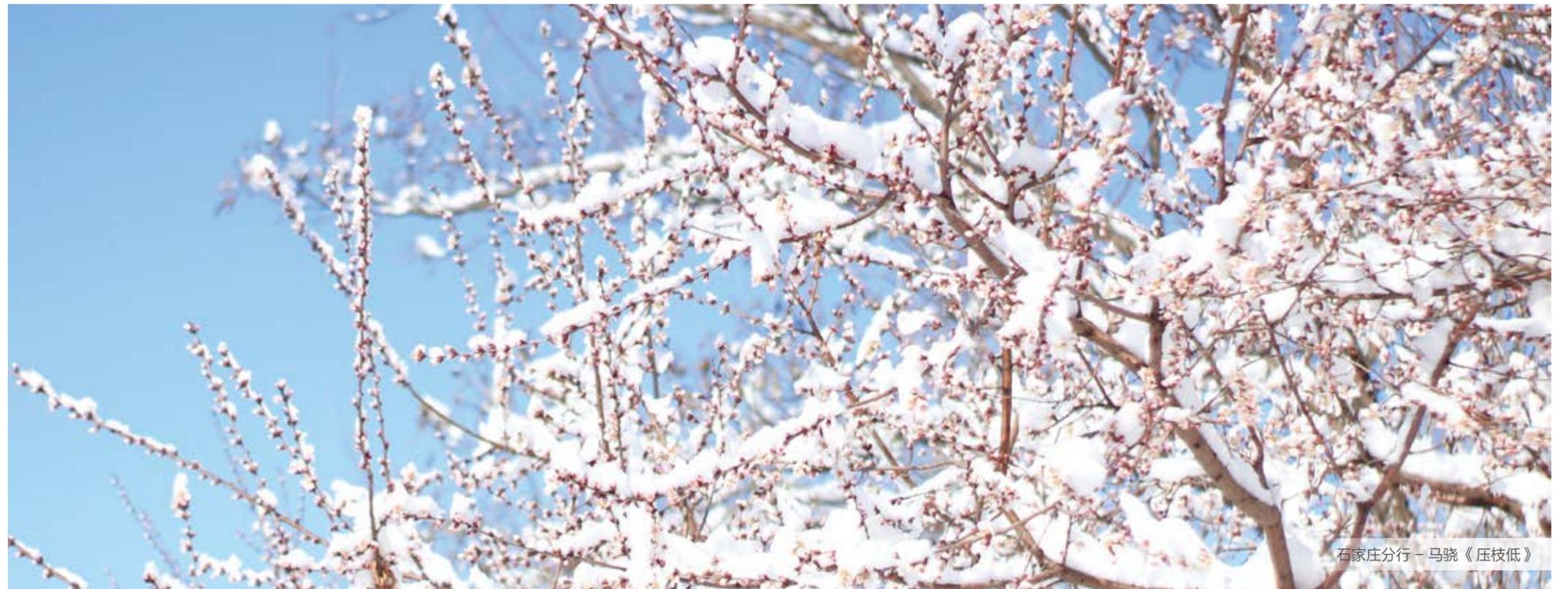
指标	2024年	2023年	2022年
建立领导干部廉政档案数目(个)	8,391	8,715	8,868

金融信贷领域反商业贿赂及反贪污管理

深化信贷领域监督工作，强化集中决策机制，强化业务部门、风险管理部门、审计部门“三道防线”，严格打击资料伪造、超权审批、徇私谋利等行为，规范员工履职行为。

供应商反商业贿赂及反贪污管理

完善招标采购管理制度、授权管理体系，设立管理委员会，加强对招标采购工作的集体决策和审核把关。在招标文件中明确提出不得有行贿等违法行为，并将存在行贿等违法行为的供应商纳入“黑名单”管理。面向供应商开展培训，通过供应商现场考察、廉洁自律与合规管理谈话会等方式宣导反腐败、反贿赂政策。更多供应商反腐败内容见本行官网“ESG政策”栏目“反贿赂反贪腐制度及工作要点”。



商业贿赂及反贪污专项培训

开展针对中高级管理人员及员工的反腐败培训，强化管理人员及员工廉洁自律意识。

指标	2024年	2023年	2022年
接受反腐败培训的董事会及高级管理层人数(人)	397	437	387
接受反腐败培训的董事会及高级管理层比例(%)	100	100	100
接受反腐败培训的员工人数(人)	47,585	46,673	46,175
接受反腐败培训的员工比例(%)	100	100	100

反洗钱

反洗钱制度建设

根据新《中华人民共和国反洗钱法》及相关监管规定，不断完善反洗钱内部制度。修订《中国光大银行洗钱风险管理政策》《中国光大银行客户尽职调查管理办法》《中国光大银行大额交易和可疑交易报告管理办法》等13项制度，形成政策、办法、操作细则、实务问答各有侧重的四级制度体系。开展业务部门规章制度重检工作，将洗钱风险管理措施嵌入具体业务办理流程之中，强化制度的完备性和可操作性，进一步提升反洗钱管理水平。

洗钱风险管理

健全洗钱风险管理体系。将洗钱风险识别与防控工作融入到日常经营管理当中，形成合理分工、通力协作的良好工作格局。

建立洗钱风险评估制度。完善洗钱风险评估指标体系，优化可疑交易监测模型和客户洗钱风险评级流程，提升洗钱高风险客户管理水平。完善尽职调查预警规则及系统功能。加强制裁合规和境外机构反洗钱管理，有效降低洗钱及制裁合规风险。

加大反洗钱检查力度。强化监督检查，以查促改、以查促治，提升风险防控能力。聚焦重点领域、坚持问题导向，丰富检查报表覆盖范围，系统监控、筛选线索为全行检查提供反洗钱数据支持。组织全行开展反洗钱检查，包括尽职调查、客户风险评级、可疑交易报送、名单监控、信息安全等6类17项内容，明确检查要求，统一检查尺度，总结典型问题并持续督促整改。

反洗钱能力建设

关注员工培训反洗钱能力建设。遵循“不同对象、不同方式、不同层次、不同内容”原则，通过“集中面授+网络自学”的方式，打造全方位、多层次的员工培训体系，推动提升全行员工的反洗钱意识和履职能力。

反洗钱员工专项培训

聚焦履职要点，组织总行反洗钱岗位人员参加专题培训，学习反洗钱政策法规。

开展“国际公认反洗钱师”资格认证考试工作，打造专业的反洗钱人才队伍。截至2024年末，全行共有330人取得国际公认反洗钱师资格。

在数字化平台设立反洗钱、反恐怖融资培训专题，原创8门培训课程，全行累计学习量31万余人次，4.4万余人参训并通过考试。

开展劳动竞赛，以赛代训，调动员工反洗钱工作的积极性。



知识产权保护

强化知识产权全流程保护，完善银行部门间、银行与外部机构沟通协同机制。修订《中国光大银行知识产权管理办法（2024年版）》，完善职责分工和知识产权申请、使用、维护、归属等内容，规范知识产权管理要求，推动知识产权的挖掘、申请、布局、保护。

重视商标、专利等知识产权的管理和权利维护工作，持续加强监测，一旦发现侵权行为立即采取措施。强化监控预防，在对外发布宣传广告、图片字体使用、开展科技和系统开发、软件使用等事项前确保不侵犯他人权利，避免造成诉讼索赔。推动知识产权资产管理线上化，实现知识产权的申请、审查线上办理，提升员工工作效率。加强知识产权培训和宣传，提高员工知识产权意识。

截至2024年末

知识产权（包括商标、专利和著作权）申请总量

3,004件

其中注册或申请成功总量

1,590件

商标申请总量

460件

其中商标注册总量

269件

专利累计申请总量

482件

其中累计获权

276件

举报与处置

建立健全信访举报机制，畅通举报渠道，严格做好举报人信息保密、禁止对举报人打击报复，严肃处理任何形式阻挠举报行为，鼓励支持干部员工及社会各界人士对违规违纪违法行为和现象进行举报。2024年，受理信访举报454件。更多举报人保护信息披露见本行官网“ESG政策”栏目“反贿赂反贪腐制度及工作要点”。

信访举报制度建设

优化信访举报制度和流程，发布《中国光大银行问题线索处置工作指引（试行）》《问题线索档案管理办法（试行）》等检举控告管理制度，明确检举控告的处理程序、办理时限和办结要求。

银行各级纪委对实名反映的问题线索优先受理、优先处置并及时给予答复，告知举报人受理情况和办理结果。检举控告由专人负责收集、整理、汇报等工作，严控问题线索内容、处置过程的知悉范围和时间。严禁私自留存、隐匿、查阅、摘抄、复制、携带问题线索和涉案资料，严禁泄露初步核实、立案审查工作情况，严禁私下接触被初核(审查)人等跑风漏气行为。

畅通举报渠道

建立并完善投诉举报途径，在官网公布投诉专线、总行通讯地址、举报投诉邮箱、举报电话，在内部巡视巡察等过程中向全行员工宣传投诉举报途径，保持行外、行内举报渠道畅通。明确要求在确保信息安全的基础上，禁止拦截举报邮件，确保行外邮箱举报及时畅通，并对相关岗位人员开展保密教育。

环境篇

光大银行践行绿色发展理念，坚持绿色金融发展战略，不断完善绿色业务支持政策，探索绿色金融产品和服务创新，提升气候风险防控能力，深入践行低碳运营，以金融活水助力经济社会绿色转型，共赴绿水青山的美丽中国愿景。

- 48 应对气候变化
- 56 发展绿色金融
- 63 推动低碳运营



南宁分行 - 张业转《金秋》

应对气候变化

本行将发展绿色金融、服务“双碳”目标纳入银行发展战略，建立完善的环境和气候风险管理体系，持续改进重点行业投融资政策，积极应对气候变化带来的风险挑战和发展机遇。

深圳分行 - 梁健《深圳湾候鸟》

气候治理

强化环境和气候风险管理顶层设计，完善“决策层—管理层—执行层”三层管理架构，不断增强气候变化治理能力。

气候变化治理架构

决策层

董事会承担气候变化风险管理和绿色金融工作主体责任，负责制定相关战略，审议相关议案。董事会下设社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，监督评估相关战略执行情况。2024年，审议听取《中国光大银行股份有限公司2023年碳达峰碳中和与绿色金融工作推进情况的报告》。

管理层

总行社会责任/普惠金融管理委员会承担全行碳达峰碳中和领导小组职能，统筹推进本行气候应对和绿色金融工作，制定工作目标，开展内部监督检查和考核评价。2024年，审议听取《中国光大银行股份有限公司2023年碳达峰碳中和与绿色金融工作推进情况的报告》《2024年上半年碳达峰碳中和与绿色金融工作推进情况的报告》。

执行层

碳达峰碳中和领导小组下设绿色金融、环境和气候风险管理、银行低碳转型三个专业工作组，具体落实相关领域工作任务。各分行及子公司建立健全专项管理架构，推进相关工作的具体实施。

气候变化战略

本行对照研究《绿色低碳转型产业指导目录（2024年版）》，根据人民银行等监管机构统计要求，对识别规则进行优化。发布《关于开展2024年度对公绿色贷款标识排查加强绿色标识管理工作的通知》，组织全行开展绿色分类识别排查，完善绿色分类佐证材料。在信贷政策中重点关注23个绿色金融改革创新试验区和气候投融资地方试点，积极对接试点地区项目库，加大绿色优质项目投放。大力支持美丽中国先行区建设，支持城市和产业园区减污降碳协同创新。

重点行业信贷政策

推动绿色金融与转型金融有效衔接，重点关注能源、钢铁、化工、交通运输、黑色金属冶炼和压延加工业等当前重点高碳领域，从能效提升、能源替代到碳捕集和存储（CCUS）等多个技术领域提供资金支持。提高对低碳经济活动的识别能力，积极应对气候变化相关金融风险，避免“运动式”减碳，助力企业技术改造和商业转型的融资需求。支持重点行业减污降碳改造，环保装备更新，工艺流程优化等项目。

针对电力、建材、钢铁、有色、石化、化工、造纸、民航等八大排碳行业，要求主要支持锅炉（窑炉）节能改造和能效提升、电机系统能效提升、余热余压利用、能量系统优化、绿色照明改造、汽轮发电机组系统能效提升、新型电力系统改造等节能环保重点领域，要求支持与碳达峰碳中和目标相适应、具有减污降碳和能效提升作用的项目和其他相关经济活动。提高重点高碳行业对土地、环保、节能、节水、技术、安全等方面的准入条件，对高耗能、高排放、低水平项目实行清单管理。

农业行业

重点支持农业产业化、农业机械化、农业科技研发推广等现代农业重点领域。围绕粮食安全，对接龙头企业中专业化、标准化、规模化、集约化养殖和绿色化种植企业，支持其在全国粮食主产区开展生产项目。对属于绿色产业指导目录范围内的农业废弃物资源化利用、现代农业种业及动植物种质资源保护、绿色有机农业等领域，配备专项信贷规模与信贷支持政策。

交通行业

积极支持运输结构绿色转型，重点支持城市轨道交通、轨道交通、铁路节能改造等绿色交通重点项目，支持航空、新能源汽车产业发展。推动交通工具电气化、清洁化升级换代，重点支持新能源汽车、核心供应厂商及配套产业发展。

钢铁行业

以先进钢铁制造业企业标准为导向，重点关注设备升级与工艺改造，高炉、转炉、电炉等全流程低排放改造，发展短流程炼钢技术、钢渣资源化利用技术、智能化和余热回收利用项目。支持钢铁企业电炉炼钢和废钢炼钢流程转型、高炉和转炉煤气及蒸汽回收发电供热、高炉渣余热回收、富氧燃烧等节能降碳工艺转型发展。

林业行业

重点关注森林、草原、水、湿地等自然资源，重点关注以“三区四带”为核心的全国重要生态系统保护和修复重大工程、国家公园为主体的自然保护地体系建设项目、海洋资源开发保护项目等。探索生态环境导向的开发（EOD）模式等，支持生态环境基础设施建设。重点支持山水林田湖草沙一体化保护和修复，重点关注三北防护林、退耕还林、天然林保护、三江源生态保护等重大生态工程，推进黄河流域、长江经济带、南疆地区等重点区域生态修复。项目方面，关注林地可持续生产力、森林生态系统服务功能和固碳能力，同时注重生态治理和修复过程中全要素协调和管理。

能源（包括电力）行业

大力支持低碳安全高效的清洁能源发展。重点支持大型风电光伏基地建设，风电和光伏发电集中式开发，海上风电基地集群建设。择优支持分布式能源发展，支持满足生态保护要求的水电开发建设。煤电方面，重点支持煤炭资源丰富、运输便捷地区承担保稳保供职能的大型国有煤电发电企业。参与煤电机组节能降碳改造、灵活性改造、供热改造“三改联动”项目，支持煤炭清洁高效利用项目。对属于绿色产业指导目录范围内的清洁能源设施建设和运营、燃煤电厂超低排放改造、能源系统高效运行等领域，配备专项信贷规模与信贷支持政策。

矿产行业

重点支持煤炭清洁高效利用与煤矿绿色智能开采项目。要求取得相关环境保护、安全生产、矿产资源规划等手续，近三年无重大安全事故。有色金属矿采选行业要求矿产采选地不得位于自然保护区等禁采区域内，需取得有权部门批复的、与核准开发规模相适应的采矿权证、安全许可证、非煤矿山生产许可证等相关许可。严格执行环境影响和安全评价，要求工艺装备、能耗排放、资源能源综合利用、土地复垦、环境管理等指标符合国家及地方相关规定，具备与生产规模和工艺相适应的污染物处理能力和生态恢复措施。

石油与天然气行业

要求具备石油天然气采矿权，符合《石油天然气开采业污染防治技术政策》规定，项目采用清洁生产工艺和技术。对属于绿色产业指导目录范围内的天然气输送储运调峰设施建设和运营、非常规油气勘查开采与海洋油气开采装备制造等领域，配备专项信贷规模与信贷支持政策。

气候风险管理

本行制定《中国光大银行绿色金融、环境与气候风险管理提升方案》，将环境和气候风险纳入全面风险管理体系，主动收集客户能源使用模式、碳排放水平、减排策略等气候相关信息，开展气候风险敏感压力测试，对全行信贷业务设置“高碳标签”并监测完善绿色标识管理和系统建设。开展绿色金融相关行业培训及案例分享，提升全行员工的气候风险防范意识。

识别气候变化相关物理风险、转型风险和机遇，开展气候相关金融风险的分析，研究气候风险向金融体系的传导途径，评估气候风险与信用风险、市场风险、流动性风险、声誉风险、操作风险、法律风险之间的关联性，评估气候风险对本行流动性的总体影响。

气候变化相关风险

风险名称	气候风险类型	风险描述	影响范围	应对措施
信用风险	物理风险	因极端气候和自然灾害的发生，导致资产或自然资源产生直接损失，影响借款人的持续经营能力和资产负债表稳健性，增加银行贷款违约概率和违约损失。	短期 中期 长期	将环境、社会和治理要求纳入授信全流程，严格落实“一票否决”制。加强客户ESG风险全程管理，加强高耗能高排放领域风险管控，坚决遏制高耗能高排放低水平项目盲目发展。
	转型风险	由于低碳转型政策导向，高碳资产折旧速度加快，碳价升高与免费配额减少等因素，企业投入大量环境处置成本和行政处罚成本，企业经营收益和再融资能力受到影响，提高了银行的信用风险。		
市场风险		极端气候事件和气候变化可能会导致资产贬值，对市场价格（利率、股价等）产生不利影响，使银行表内外业务发生损失，加大市场风险。	中期 长期	通过提升主动管理能力，加强对市场风险的识别评估、监测报告和管理应对，确保风险与收益平衡。
流动性风险		自然灾害或极端气候事件造成银行短期融资不确定性增加，导致银行无法以合理成本及时获得资金，流动性不足影响业务正常开展。	短期 中期	将气候因素纳入流动性应急预案考量范畴，密切关注气候相关风险因素对自身运营、客户经营的影响波动，强化应对措施，降低流动性短缺风险。
声誉风险	物理风险	在日常运营和业务管理中对环境造成破坏或对气候变化采取行动不及时，导致银行在社会公众、媒体等利益相关方中形成负面评价，损害声誉形象。	短期 中期 长期	承担社会责任，塑造良好社会形象。主动接受社会舆论监督，及时准确公开信息。
	转型风险	随着政策的收紧和社会关注度的提高，银行在贷款项目环境风险评估不足导致的环境及社会影响、监管处罚等，对银行的声誉造成极大的负面影响。		

风险名称	气候风险类型	风险描述	影响范围	应对措施
操作风险	物理风险	突发的气候极端天气事件造成基础设施被破坏、人员伤亡等，导致运营与业务中断或客户数据丢失，带来资产损失和经营风险。	短期 中期	健全全流程业务连续性管理，做好应急策略、预案及演练、信息报告等，有效应对物理风险导致的重要业务运营中断；做好防范和应对处置工作，确保员工、客户生命财产安全和重要设备、现金等资产的转移保护及处置。
法律（责任）风险	物理风险	由于借款人或被投资方的环境或污染等气候问题，银行可能会面临承担污染连带责任的风险等。	短期 中期	将环境、社会和治理要求纳入授信全流程，严格落实“一票否决”制。加强客户ESG风险全程管理，加强高耗能高排放领域风险管控。

表注：短期指 1-3 年，中期指 3-5 年，长期指 5-10 年。

可获得的气候变化相关机遇

气候机遇类型	气候机遇描述/措施
拓展产品和服务机会	开发多样化气候融资产品与服务，在绿色贷款、绿色债券基础上，拓展创新绿色金融、转型金融等相关产品及服务，协助客户进行绿色转型，促进业务发展，带动相关收入增加。
提升风险管理能力	通过逐步提升应对气候变化的能力，加强气候韧性，创造业务机会，加强风险经营管理能力，并获得利益相关方的认可或投资。
节约运营成本	推动资源利用节约化与能源使用低碳化，坚持“绿色办公”“绿色生活”，利用信息化手段，推行无纸化办公；推广应用节能技术产品，淘汰高耗能设施设备；推动数字化转型，降低运营成本。
提升市场声誉	探索加入国际倡议，加强信息披露，丰富信息披露的渠道与内容，充分反映环境友好、气候适应、社会包容等属性信息。

气候风险压力测试

在监管机构指导下，组织开展八大高碳行业企业气候风险压力测试，进行情景分析。从评估结果看，本行可应对不同压力情境下气候相关风险对本行流动性的冲击。目前，气候风险压力测试结果已应用在本行贷前审核、贷后监控和评估中。

指标和目标

2025年，本行将继续完善环境和气候风险管理体系，有序推进自身碳足迹管理和绿色低碳转型，助力我国2025年能源结构调整以及单位国内生产总值能耗比与单位国内生产总值二氧化碳排放比改善目标的完成。通过绿色金融业务带动环境和社会效益显著提升，并力争绿色金融业务竞争力进入股份制银行第一梯队。加强高耗能、高排放领域风险管控，持续加强环境和社会信息披露。

2024年

涉及气候相关机遇的资产或业务活动的数量

4,424.43 亿元

(本行绿色贷款余额)

总行科技研发中心 - 李科《北灵山——京郊“阿勒泰”》

持续完善碳核算方法学，连续两年对投融资活动产生的碳排放量进行核算，发掘高碳资产转型路径，彰显环境信息披露透明度与责任担当。

指标	2023年
八大高碳行业部分企业贷款碳排放量 (tCO ₂ e)	23,513,492.85
八大高碳行业部分企业年末贷款余额 (万元)	7,356,591.67
八大高碳行业部分企业贷款碳排放强度 (tCO ₂ e/万元)	3.1962

数据说明：投融资活动产生的碳核算方法

1. 时间范围：基于碳核算数据的可得性，本年披露的时间范围为2023年1月1日-2023年12月31日。
2. 客户范围：八大高碳行业客户包含电力、石化、化工、建材、钢铁、有色、造纸、航空。被纳入测算的相关行业客户需满足以下条件：
 - (1) 2023年末在本行有贷款余额；
 - (2) 能够收集到可靠的碳排放、产量数据或能获取2023年法人口径财务报表；
 - (3) 不属于呆账、坏账等无法获取资料的情形。
3. 参考依据 (包括但不限于)：
 - (1) 国际可持续发展准则理事会 (ISSB) 发布的《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》(IFRS S2) (2023)；

- (2) 碳核算金融合作伙伴关系 (PCAF) 《全球金融行业温室气体核算和报告标准》(2020年版)；
- (3) 中国人民银行《金融机构碳核算技术指南 (试行)》(2021)等。

4. 计算说明：企业碳排放量数据优先从上市公司年报或企业环境信息披露等公开渠道获取。

计算过程如下：

贷款所形成的年碳排放量_i = 企业年碳排放量_i × 归因因子_i

归因因子_i = 企业的贷款余额 / 企业的本部总资产

碳排放强度 = \sum_1^n 贷款所形成的年碳排放量_i / \sum_1^n 企业_i的贷款余额

通过统计收集境内分支机构年度能源数据，完成碳排放情况摸底，探索能源管理新方法，推动减污降碳协同增效。

指标	2024年	2023年	2022年
温室气体排放总量 (范围1+2) (tCO ₂ e)	49,318.60	51,403.33	60,992.42
人均温室气体排放量 (范围1+2) (tCO ₂ e/人)	1.03	1.08	1.31
每平方米楼面面积温室气体排放量 (范围1+2) (tCO ₂ e/平方米)	0.06	0.07	0.08
直接排放 (范围1) (tCO ₂ e)	2,871.60	4,656.19	4,147.24
公务车耗油 (tCO ₂ e)	336.01	564.72	1,251.82
设施用柴油 (tCO ₂ e)	325.69	405.42	401.83
天然气 (tCO ₂ e)	2,209.90	3,686.05	2,493.58
间接排放 (范围2) (tCO ₂ e)	46,447.00	46,747.13	56,845.19
外购电力 (tCO ₂ e)	46,447.00	46,747.13	56,845.19

数据说明：

1. 温室气体主要源自外购电力及化石燃料燃烧产生的二氧化碳。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中华人民共和国生态环境部国家温室气体排放因子数据库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2019修订版》进行核算。
2. 公务车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
3. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。本行设施用柴油包括光大银行总行上地办公区及下属14家分行的设施用柴油。

发展绿色金融

本行坚决落实“碳达峰碳中和”目标要求，将“绿色金融”融入本行发展战略，完善绿色金融组织架构和工作机制，制定专项工作方案，从客户服务体系、配套支持政策、能力与队伍建设、ESG和气候风险管理等方面重点推进各项工作；持续创新产品服务体系，完善支持政策和资源配置，构建“绿色金融+”综合服务体系，推进绿色能力建设，助力绿色低碳产业发展和传统产业绿色转型。

创新绿色产品和服务

本行制定《绿色金融组合政策》，明确重点绿色金融支持领域及风险管理要点，全面梳理整合现有绿色金融产品体系，发布《中国光大银行绿色金融特色案例集（第一辑）》，收录13个具备较大推广效益及创新特点的案例，包括环境权益类（碳排放权抵押贷款、CCER抵质押贷款等）、绿色用途类（园区贷款、绿色交通贷款等）、“绿色金融+”等创新产品和场景。

绿色贷款

本行制定2024年内外部价格管理方案，对绿色贷款给予FTP优惠支持，单列支持绿色信贷计划和清洁能源产业贷款计划，制定2024年授信审批授权方案，为绿色客户、重点项目、产品创新配备专项绩效额度。

截至2024年末，全行人行口径绿色贷款余额4,424.43亿元，较年初增长1,286.81亿元，增长率41.01%；全部贷款中绿色贷款占比11.2%，较年初提升2.89个百分点。其中，清洁能源产业贷款余额946.04亿元，较年初增长316.59亿元，增长率50.30%，高于同口径全行各项贷款平均增速。

指标	2024年	2023年	2022年
绿色贷款余额（亿元）	4,424.43	3,137.62	1,992.90
节能环保产业	1,284.35	753.42	403.17
清洁生产产业	193.46	110.82	77.86
清洁能源产业	946.04	629.45	311.58
生态环境产业	425.87	455.10	431.95
基础设施绿色升级	1,554.65	1,178.19	755.62
绿色服务	20.07	10.65	12.73

南京分行落地首笔“水权贷”

2024年1月，江苏省水利厅联合省财政厅、人民银行江苏省分行出台全国首个省级层面“水权贷”绿色金融服务文件。南京分行积极响应，充分沟通监管部门及水利部门，为金东纸业（江苏）股份有限公司量身定制服务方案，发放“水权贷”2,000万元，助力企业降低融资成本。

杭州分行发放排污权抵质押贷款

杭州分行围绕绍兴柯桥天宇印染有限公司拥有的4,489吨/日排污权指标，结合《浙江省排污权有偿使用和交易管理办法》，积极协助企业完成排污权的评估、登记、抵质押等相关手续，向企业发放流动资金贷款800万元，有效盘活企业环境权益资产，实现了银、政、企三赢局面。

上海分行落地首笔可持续发展挂钩“一带一路”国际银团贷款

上海分行成功落地首笔可持续发展挂钩“一带一路”国际银团贷款，用于客户在印度尼西亚新建480万吨焦炭产能项目的开发建设等。该项目是客户“全国布局+全球开拓”建设的第一个海外实体制造园区项目，也是响应“一带一路”倡议的重要举措。该项贷款将利率与企业可持续发展关键绩效目标挂钩，激励企业践行可持续发展承诺。此外，本次银团还增加了中信保海外投资保险（政治险）作为对“一带一路”和“区域全面经济伙伴关系协定”“走出去”企业资金支持的风险缓释，提高了银团资金安全系数。

绿色债券

本行强化绿色债券承销发行业务支持清洁能源、清洁能源、污染防治、能源结构优化等重点领域重点企业融资需求，撬动更多资金助力企业直接融资发展，助力国家“双碳”战略目标。

截至2024年末

绿色债券持有量

455.58 亿元

绿色债券承销

39 笔

规模

124.72 亿元

助力28家主体撬动企业直接融资

802.32 亿元

光大银行成功投资全国首单
“碳中和+乡村振兴+高成长产业债”

2024年，光大银行成功投资全国首单“碳中和+乡村振兴+高成长产业债”，金额2.4亿元。该笔债券为东部机场集团有限公司2024年面向专业投资者非公开发行碳中和绿色乡村振兴公司债券（高成长产业债）（第一期）。本期债券募集资金将专项用于绿色碳中和项目——扬州泰州国际机场二期扩建工程，有助于推进东部机场集团绿色低碳转型，有力支持当地绿色发展、乡村振兴。

光大银行承销国电革命老区绿色中期票据

2024年8月，本行成功承销发行国电电力发展股份有限公司2024年度第二期绿色中期票据（革命老区），发行规模19.6亿元，募集资金用于太阳能光伏发电项目及陆上风力发电项目的建设。经测算，本期债券募集资金所带来的年节能量约183,035.93吨，年二氧化碳减排量约460,445.15吨，年二氧化硫减排量约50.36吨，年氮氧化物减排量约80.71吨，年颗粒物减排量约10.31吨，环境效益显著。



国电电力风机发电场

苏州分行
发行全国首单住房租赁绿色中期票据

苏州分行作为主承销商成功发行苏州恒泰控股集团有限公司2024年度第一期绿色中期票据，发行规模5亿元，期限3年，票面利率2.35%，该票据是全国首单住房租赁绿色中票，被第三方机构评定为最高绿色评级G-1等级。本次募集资金用于绿色住房租赁项目建设，募集资金拟投放项目在竣工运营后预计每年可节约标准煤3,262.57吨，减排二氧化碳7,210.28吨，助力企业高质量绿色转型。

昆明分行连续为大唐云南发电有限公司发行
三期绿色中期票据

昆明分行作为主承销商连续为大唐云南发电有限公司发行三期绿色中期票据，债券发行金额合计15亿元，其中昆明分行份额2.8亿元，募集资金用于1个水电项目、3个风电项目、11个光伏项目建设，涉及项目总装机功率超过450万千瓦。经测算，上述项目预计每年可实现减排二氧化碳22.15万吨，节约标准煤11.88万吨，减排二氧化硫32.78吨，减排氮氧化物52.53吨，减排颗粒物7.31吨。

绿色租赁

光大金租制定《光大金融租赁股份有限公司2023-2025年战略实施规划》《光大金融租赁股份有限公司绿色金融“十五五”发展规划》等，创新绿色租赁产品和绿色租赁服务模式，围绕新型能源、工业绿色化、绿色交通、绿色普惠等四大客群，按照分层分级分群的客户体系经营思路，重点服务产业链龙头企业、产业集群链主企业，以及产业链上下游符合科技创新、绿色发展等方向的中小微企业，前瞻布局绿色普惠业务，提供“绿色租赁+”一体化综合金融服务，提升服务实体经济的能力。

光大金租
支持“先进制造业”绿色低碳转型

截至2024年末，光大金租已与江西南洋、大连恒力重工、江苏韩通、扬州中远海运重工四家船厂签署31艘绿色环保节能型散货船订单开展经营租赁业务，船型性能优异、载货量大、适应性强，配备了脱硫塔，满足EEDI和NOx排放的“双三”设计，合同总金额约11.76亿美元。此举不仅助力航运租赁绿色化转型发展迈上新台阶，也是深化落实海洋强国、航运强国建设的重要举措。

银川分行
“量体裁衣”增强绿色金融服务适配性

银川分行聚焦区域发展战略和重点龙头企业金融需求，为宁夏农垦集团有限公司制定了多元化综合金融服务方案，授信37亿元，其中：2023年为企业发行宁夏回族自治区首单“绿色+乡村振兴”中期票据5亿元；2024年为企业发行5亿元超短期融资券，票面利率2.22%，创近三年宁夏地区债券发行票面利率新低；通过优化集团转授权业务流程方式，为该集团子公司办理流动资金贷款5亿元，贷款利率优于同业水平。

宁夏农垦集团有限公司养殖基地

大唐云南发电有限公司光伏项目

绿色环保节能型散货船

绿色低碳主题信用卡

本行发行绿色低碳数字主题卡，通过优化产品功能、升级权益内容、完善客户体验等措施，促进绿色消费。

绿色低碳数字主题卡促进绿色消费

上线新客首刷礼活动，促进客户线上绿色消费。

上线公交、地铁、共享单车、新能源汽车充电等绿色场景消费10倍积分等活动，促进绿色消费场景消费。

上线“捡垃圾获积分”小游戏，以积分兑换绿色出行权益，引导客户在个人日常工作生活中践行低碳减排理念。



截至2024年末，光大银行绿色低碳主题信用卡累计发卡近26万张。

加大新能源汽车消费支持力度，推广新能源汽车分期业务，探索“车生活”全生命周期金融服务模式，助推新能源汽车普及和消费品以旧换新。

重庆分行信用卡汽车分期服务助力 新能源汽车绿色消费

信用卡汽车分期服务能够实现个人金融服务一站式配齐，流程更简便、审批更智能、放款更快捷。重庆分行立足重庆汽车产业基地优势，牵头深蓝汽车全国信用卡汽车分期项目，以新能源车主需求为导向，利用汽车分期标准白金卡产品，为C端新能源购车客户提供购车分期的专项消费贷款服务，不断挖掘新能源汽车消费端潜力，加大新能源汽车消费金融的投放力度。2024年重庆地区服务深蓝购车客户2,200多户，投放金额2.2亿元，全国累计服务深蓝购车客户5,500多户，投放金额近6亿元。



光大信用卡与深蓝汽车合作启动仪式

绿色理财

光大理财将绿色投资理念嵌入到理财产品的创设环节，在产品端不断丰富绿色金融主题产品，创新发行了ESG、碳达峰碳中和等理财产品。

光大理财发行绿色科创主题理财产品

2024年，光大理财牵头上海清算所发布绿色科创主题指数“上海清算所绿色科创优选债券指数”，发行挂钩指数的阳光金15M丰利（绿色科创主题）理财产品，产品募集资金3.23亿元，超过80%将投资于绿色债券或科创债券。



阳光金15M丰利（绿色科创主题）理财产品

生态系统和生物多样性保护

本行在风电、光伏发电、煤炭、造纸等行业信贷政策中均明确要求强化生态保护意识，严格遵守生态保护红线、环境质量底线、资源利用上限和生态环境准入清单等要求，密切关注项目建设对生态环境及生物多样性等方面的影响，严控进入对生物多样性产生重大影响的项目，加强公益性生态环境治理项目与相关经营性产业开发项目一体化融合实施。

南京分行成功投放全国首批“绿色普惠农业碳汇贷款”

南京分行结合盐城市亭湖区黄尖镇特点，以信用方式成功投放全国首批“绿色普惠农业碳汇贷款”60万元，通过“绿色金融+普惠金融+农业碳汇”融合创新模式，积极支持当地打造鸟类友好的农业生境，发挥世界遗产品牌优势。



盐城市亭湖区黄尖镇农田和野生丹顶鹤

深圳分行 助力铁汉生态建设有限公司生态修复工程

深圳分行联合第三方机构，为铁汉生态建设有限公司创新设计ESG“挂钩”业务模式，发放可持续发展挂钩贷款5,800万元。该笔贷款助力企业发展生态环保、生态修复与生态环境建设相关业务，在有效降低企业融资成本的同时，激励企业提升绿色发展动力。

铁汉生态深圳小梅沙海滨公园建筑施工项目

推动低碳运营

本行稳步推进自身运营绿色低碳转型，推进节能设施改造，提升精细化管理水平，采购绿色低碳产品，倡导绿色办公及绿色运营，打造绿色低碳环保文化氛围。

环境合规管理

本行严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国循环经济促进法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规相关要求，落实各项节能减排举措，强化设备应急处理预案和模拟演练。总行作为北京市重点碳排放单位，按照北京市生态环境局要求，有序开展2023年碳核查和碳排放履约申报工作。南京、重庆、天津、苏州、合肥、贵阳、宁波、昆明、深圳等多家分行参考中国人民银行发布的《金融机构环境信息披露指南》、国际可持续准则理事会（ISSB）发布的IFRS S1和IFRS S2，以及当地金融机构气候与环境信息披露倡议等相关要求，发布分行2023年环境信息披露报告。

绿色办公实践

本行践行绿色办公，落实《关于积极开展绿色办公绿色生活建设“绿色光大”八项举措》，办公区域广泛采用节能灯具，降低电力消耗；全面推行无纸化办公，借助线上系统处理文件、审批流程，减少纸张浪费；优化空调系统，精准控温，降低能耗；员工按需用餐，减少食物浪费，以实际行动助力绿色可持续发展。

稳步推进节能目标考核的前期准备工作，在办公区加装水电表监测日常能耗数据，按时整理能源数据台账，每日检查设备节能运行情况和工程维修计划执行情况，深入开展节能工作。

指标	2024年	2023年	2022年
能源消耗总量（兆瓦时）	101,399.74	106,293.48	118,521.68
人均能源消耗总量（兆瓦时/人）	2.11	2.23	2.54
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.13	0.14	0.16
直接能源消耗（兆瓦时）	14,841.79	24,324.11	18,845.75
公务用车耗油（兆瓦时）	1,266.28	2,191.67	4,999.31
设施用柴油（兆瓦时）	1,207.86	1,503.57	1,510.53
天然气（兆瓦时）	12,367.65	20,628.87	12,335.91
间接能源消耗（兆瓦时）	86,557.95	81,969.38	99,675.94
外购电力（兆瓦时）	86,557.95	81,969.38	99,675.94
总行外购电力消耗量（兆瓦时）	35,679.26	32,377.49	27,871.35

日常用水消耗量 (吨)	579,808.33	513,331.44	537,101.55
总行日常用水消耗量 (吨)	169,282.00	173,732.00	102,448.00
人均日常用水消耗量 (吨/人)	12.08	10.79	11.51
每平方米楼面面积的日常用水消耗量 (吨/平方米)	0.74	0.69	0.73
复印纸消耗总量 (吨)	367.91	486.39	466.56
有害废弃物总量 (吨)	492.93	201.89	196.27
人均有害废弃物总量 (吨/人)	0.011	0.004	0.004
每平方米楼面面积有害废弃物总量 (吨/平方米)	0.0006	0.0003	0.0003
无害废弃物总量 (吨)	5,217.64	6,642.05	3,567.99
人均无害废弃物总量 (吨/人)	0.11	0.14	0.08
每平方米楼面面积无害废弃物总量 (吨/平方米)	0.007	0.009	0.005

1. 本行2024年环境绩效数据统计范围包括39家境内一级分行、香港分行、悉尼分行、首尔分行、光大金租和阳光消费金融。
2. 由于机房的排放物类数据、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。
3. 公务车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
4. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。本行设施用柴油包括光大银行总行上地办公区及下属14家分行的设施用柴油。
5. 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/T2589-2020)》中提供的有关换算因子进行计算，包含外购电力、天然气、设施用柴油和公务车耗油。
6. 日常用水包括自来水和中水。
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、废旧灯管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、复印纸、废弃硬盘和废旧电脑，其中福州分行、大连分行、济南分行、宁波分行、青岛分行、无锡分行的办公垃圾由办公区物业统一处理，未做统计。

2024年

柜面业务无纸化替代率

90%

电子对账率超

97%

开具电子回单约

1.4亿张

节约纸质凭证消耗

1.5亿张

绿色数据中心

本行在总行数据中心及分支机构机房建设中推广模块化机房、氟泵空调、节能型高频UPS等新型节能产品，应用自然冷却等技术，强化数据中心温湿度环境自动监控调优等运营措施，打造绿色节能新型数据中心。



绿色低碳网点

本行加强制度建设，从制度层面鼓励建设绿色低碳网点。加强物理网点建设过程中相关绿色节能技术及材料的应用，例如采用环保材料、专项节能设计、安装节能设备、利用可再生能源等。2024年完成建设的物理网点，具备基础条件的全部增加了智慧用电系统，可有效降低日常运营能耗。

深圳分行

积极探索绿色低碳的新技术应用，其下辖的深圳湾支行，空调系统冷却采用双工况离心式冷水机组形式，并回收空调冷凝水用于冷却塔补水，降低能耗的同时减少水资源的浪费。

沈阳分行和平支行

地暖使用大厦中央空调水源，替代电地暖形式，既节约能源又保证了支行营业区域的冬季采暖。

乌鲁木齐分行

本部采用了三玻两腔的被动式门窗，大楼中央空调采用溴化氯机组，楼顶发光字采用48VLED节能灯珠，并根据当地日落时间灵活调整开关时间，节约能源。

福州分行三明分行

在办公区装修设计中，增加了智能分区控制系统，可根据人员分布及光线明暗动态调整空调及照明系统，有效降低日常能源消耗。



社会篇

光大银行全面深入贯彻党的二十届三中全会、中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，坚持服务实体经济的根本宗旨，聚焦国家重大战略，融入对外开放大局，持续提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性，不断强化客户服务的质量和效率，扩展员工发展空间，积极投身社会公益，助力经济社会高质量发展。

- 68 提升普惠服务质效
- 76 支持区域协调发展
- 78 服务高水平对外开放
- 81 坚持客户至上理念
- 96 携手员工共同成长
- 106 投身社会公益事业



图片为云南省西盟县马散村的小朋友。自2007年开始，昆明分行已持续帮扶该村18年。

提升普惠服务质效

本行制定《中国光大银行普惠金融工作方案》，坚持“增量、降本、便利”工作要求，建立健全“敢贷愿贷能贷会贷”长效机制，落实小微企业融资协调机制，加大涉农贷款投放，扩展各项民生服务，让金融惠及更多社会主体。

董事会社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会负责监督指导管理层推进普惠金融相关工作，管理层社会责任/普惠金融管理委员会负责全面统筹协调全行普惠金融战略发展。在分行层面，落实专业化经营原则，基本实现一二级分行普惠金融部架构设置全覆盖。

推动数字普惠金融创新，依托数字技术和金融科技优势，为小微企业、个体工商户等搭建一体化综合智能服务平台，提供全流程线上化、自动化、智能化融资服务，提升服务效率与便捷性，拓展服务覆盖面。

支持小微企业发展

本行针对小微企业特点，建立“1+6+N”小微企业融资服务专项机制，制定差异化的普惠金融授信风险政策。迭代升级“阳光e信贷”“阳光e抵贷”等线上产品，打造涵盖通用类、线上类、绿色类和科创类四大系列的小微企业服务专属融资产品，让低成本信贷资金直达小微企业。

加大科技创新小微企业支持力度

本行聚焦服务科技型、成长型小微企业，制定《中国光大银行成长型小微企业专属金融服务方案》，为科技型小微企业提供“贷前智能测额+贷中快速审批+贷后智能监测”的“科技e贷”等线上产品。开展“‘专精特新’企业融入产业链融通发展系列对接活动”“一起益企”“千企万户大走访”系列活动，对接数千家企业，助力优质小微企业登陆资本市场。

西安分行
“专精特新”企业贷助力生物农药企业发展

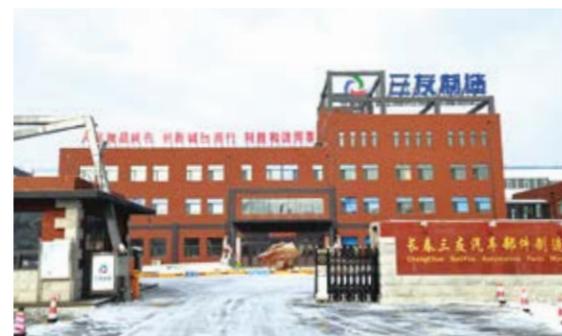
西安分行向陕西麦可罗生物科技有限公司投放“专精特新”企业贷1,000万元，助其完成原材料采购。该公司专注生物农药，2022年入选国家级“专精特新”名录。2024年，企业推进产业升级，急需采购原材料但资金不足。该笔贷款缓解了资金压力，保障生产运营，支持产业升级。

优化制造业小微企业金融服务

本行将服务制造业发展作为践行社会责任和实现高质量发展的关键举措，提供专项资源和激励政策。推进“扩链、强链、优链”行动，开展“百链百户百亿”专项行动，为先进制造企业上下游提供一揽子金融服务方案，推动制造业小微企业贷款持续增长。

长春分行
助力打造高质量汽车产业供应链

长春分行全力支持吉林省汽车产业，通过一系列举措强化金融供给，助力产业延链、补链、强链，致力于打造高质量供应链体系。2024年，长春分行为长春三友汽车部件制造有限公司制定金融服务方案，在确保风险可控的基础上，高效完成授信流程，为企业发放1,000万元贷款，有效解决企业的资金难题。



长春三友汽车部件制造有限公司厂房

截至2024年末

小微制造业贷款余额
1,561.92 亿元

较年初增加

361.87 亿元

加大对小微外贸企业的支持力度

本行丰富小微外贸企业金融服务手段，围绕小微外贸企业多样化需求，提供“阳光e结汇”“阳光e购汇”“阳光e避险”等多种产品。

杭州分行
带动境内外产业链上下游人民币结算量

杭州分行精准对接企业，引导企业在汇率波动较大形势下在生产等环节使用人民币，打通境内外业务流通渠道，带动境内外产业链上下游人民币结算量。帮助某石油化工企业与境外企业采用跨境人民币结算，2024年石油项下进口开证对外支付34亿元，其关联境外企业通过非居民境外账户福费廷融资41亿元，切实帮助企业用好境内外两个市场，规避汇率风险，降低融资成本。

截至2024年末

普惠型小微企业贷款余额
4,354.43 亿元

增速

14.85 %

新投放贷款加权平均利率

3.47 %



总行金融科技部 - 贾男男《阿尔山的金秋》

建设和美乡村

本行落实国家乡村振兴战略，加大涉农金融供给，强化产品服务创新，拓展金融服务广度和深度，提升金融服务乡村振兴能力。本行制定《中国光大银行2024年学习运用“千万工程”经验推进金融服务乡村振兴工作计划》等，明确工作举措。单列涉农贷款、普惠型涉农贷款信贷计划，在授信审批转授权、内部资金转移定价、绩效考核等方面对乡村振兴予以差异化政策支持，引导信贷资源投入乡村振兴领域。

截至 2024 年末

涉农贷款余额

3,183.60 亿元

普惠型涉农贷款余额

375.03 亿元

巩固拓展脱贫攻坚成果

本行坚决落实“四个不摘”要求，做好巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，保持对脱贫地区和脱贫人口信贷支持力度，维持对脱贫地区信贷支持政策基本稳定，保持对国家重点帮扶县贷款、金融精准帮扶贷款内部资金转移定价差异化优惠政策。2024年，脱贫县贷款、国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额均实现持续增长。

截至 2024 年末

脱贫地区贷款余额

398.27 亿元

国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额

42.38 亿元

发挥数字化普惠便民服务优势，通过“光大购精彩商城”自营消费场景平台、外部“脱贫地区农副产品网络销售平台”（简称“832平台”）等，打造“三免”优惠政策，打造助农专馆，开展直播带货，提供生产经营销售全流程服务，帮助广大农村地区扩大销售、创收稳收，赋能乡村高质量发展。

截至 2024 年末

“光大购精彩商城”帮扶

29 个省 **244** 个县 **302** 家乡村企业

上线农产品

1,349 款

累计销售农产品

279.61 万件

销售额

1.83 亿元

其中 2024 年销售

17.72 万件

销售额

1,027.85 万元

助力“832平台”年度新增农副产品交易金额

25.75 亿元

帮扶脱贫县商户超

1.26 万户

帮助商户远程开立对公账户

2,866 户

积极支持乡村重点领域

本行锚定建设农业强国目标，以金融“活水”滴灌乡村振兴重点领域。开展“服务粮食安全 助力种业振兴”活动，围绕服务粮食安全和重要农产品稳产保供加大金融资源倾斜力度，助力农业产业发展，推动农民增收致富；助力设施农业发展，加强信贷支持高标准农田建设；持续丰富乡村振兴产品库，形成以“林权抵押贷款”“农村承包土地经营权抵押贷款”等总行产品为引领的乡村振兴产品体系，分行结合各地农业资源禀赋推出特色信贷产品。

西安分行 助力土地整治，保障粮食安全

西安分行主动了解陕西省土地工程建设集团有限责任公司的融资需求，高效开展授信产品方案设计和审批投放工作，全力保障企业项目资金需求。截至2024年末，为企业累计完成农用地整治50.38万亩。

昆明分行 创新推出“整村授信”模式

昆明分行以“整村授信”模式推进普惠金融进村入户，推进马散村信用体系建设。分行组建工作小组，协同村委会进村入户了解需求，根据马散村致富带头人的生产生活情况和信贷需求，快速开展授信审查审批工作，截至2024年末已发放6户共105万元信用贷款，助力健全乡村信用体系完善与乡村振兴机制。



昆明分行马散村信用贷款发放仪式

南宁分行承销全国首单 “碳中和+乡村振兴+革命老区”永续中票

南宁分行承销发行广西桂冠电力股份有限公司2024年度第一期绿色中期票据（碳中和、乡村振兴、革命老区），发行规模14亿元，期限3+N（3）年，票面利率2.26%。该项目为全国首单“碳中和+乡村振兴+革命老区”永续中期票据，募集资金部分投向位于广西左右江革命老区，推动革命老区的振兴发展，提升当地居民物质文化生活水平。

北京分行 助力改善农村生态环境

北京分行为北京兴业富民置业有限公司发放项目贷款7亿元，用于北京市大兴区黄村镇农村集体经营性建设用地统筹入市项目建设。该项目为农村土地综合整治项目，扶农惠农，切实改善了农村生态环境、增加了农民收入，对于国家推广集建地上市具有示范效应。

广州分行 以党建引领乡村振兴

广州分行加快驻镇帮扶工作队自身建设，充分发挥党组织引领作用，与组团单位成立驻镇帮扶工作队党支部。党支部坚持“党建+乡村振兴”主线，深入基层、扎根一线，聚焦“五大振兴”目标，通过走访调研等方法，在防止返贫监测、村集体增收、产业发展、植树造林、镇域经济发展等乡村振兴任务中发挥作用，取得良好成效。

截至 2024 年末

乡村振兴特色产品共计

50 余款

粮食重点领域贷款余额

增速

318.49 亿元 **14.53** %

种业贷款余额

31.41 亿元



厦门分行 - 张亮《山花烂漫》

增进民生福祉

本行坚定服务社会民生，将服务民生作为工作的出发点和落脚点，围绕就业、住房、医疗、养老等重点民生领域，推进金融资源下沉，以更加市场化、可持续的方式提供低成本、广覆盖、便捷性的金融产品与服务，为城乡居民创造可持续价值回报，推进共同富裕。

支持社会保障体系

本行深化与人力资源和社会保障部合作，推进社保卡全国性渠道创新应用，强化跨领域服务能力。升级社保费代缴服务，针对灵活就业和城乡居民推出线上查询、一键缴费、人脸识别等功能，并拓展西藏、青海等地藏语服务和普惠保险接入，提升服务便捷性。强化农民工权益保障，参与建设省市级工资支付监管平台，推广工资代发、保证金账户及工资保函等金融服务。通过科技赋能与场景融合，构建覆盖全民的社保服务网络。

光大银行
“社保云缴费”服务用户突破1亿户

光大银行通过深入研究缴费场景下的数字金融服务，积极服务各级税务局社保缴费数字化水平提升，重点打造“社保云缴费”便民服务，用实际行动助力筑牢社会保障网。截至2024年末，“社保云缴费”代收服务已覆盖全国30个省级行政区，年度服务用户超1.53亿人。

支持健康医疗产业发展

本行深度参与国家医保体系建设，作为首批“总对总”合作金融机构，凭借《跨银行资金结算一体化集采管理平台》方案获国家医保局“全国智慧医保大赛优胜奖”，并获评“医保码优秀合作伙伴”。

武汉分行

助力湖北省实现医保移动支付全流程服务，覆盖近千家定点医药机构。

南京分行

搭建南京市医用耗材阳光监管平台，实现跨行支付清算及供应商标准化管理，推动医保服务智能化升级。

深圳分行

为科技型医疗器械企业德力凯公司提供2年期2,000万元流动贷款额度，缓解企业现金流压力。



德力凯公司研发的医疗器械

支持教育产业发展

本行聚焦教育行业全链条需求，构建“投商行一体化+个人金融”综合服务体系。截至2024年末，服务覆盖K12至高等教育全领域机构超2万家，实现全国31个省市区全覆盖。依托“阳光金教育”品牌，创新智慧校园与资金监管服务，累计获得11个省、50个市、71个区县校培资金监管资质，智慧校园方案入选教育部数字校园项目。强化科技赋能，通过设备更新专项贷款支持产教实训基地建设，投放贷款2.52亿元。深度对接国家级校外培训资金监管平台，形成“监管系统+支付结算”闭环生态，以金融之力推动教育行业数字化转型。

南昌分行
支持教育产业发展

2024年，南昌分行向贵州大学明德学院（现贵阳信息科技学院）投放贷款6亿元，为院校解决存量固贷高利率问题提供有力支持，支持院校稳定发展。

支持科技创新引领新质生产力发展

本行制定《中国光大银行科技金融工作方案（2024年版）》，聚焦“商行+投行+私行”服务模式，为科技型企业提供全生命周期金融服务。通过搭建“1+16+100”专业化、专营化组织体系，单列科技贷款规模，优化授信流程，创新“专精特新企业贷”“认股权”等产品，满足企业多元化融资需求。依托光大集团综合金融优势，联合券商、股权投资机构等内外部机构，构建科技金融生态圈，为科技型企业提供全生命周期、全产业链条、全产品要素的多元化接力式金融服务。

烟台分行
创新推出烟威地区首单用途类科创票据

烟台分行成功发行烟台市财金发展投资集团有限公司2024年度第一期中期票据（科创票据），规模9亿元，为烟威地区首单用途类科创票据。该票据是提升债券市场对科技创新企业全生命周期融资服务功能的有效举措，推动债券直接融资助力落实国家科技创新战略。

做深养老金融服务

本行以客户养老需求为核心，打造股份制银行领先的养老金融服务体系。组建养老金融领导小组，体系化推进《中国光大银行养老金融工作方案》落地实施，加强与光大集团内康养、医疗、文旅等实业板块的协调联动，围绕养老金融、养老服务金融、养老产业金融三大板块，建立养老金融业务管理体系，为客户提供一站式养老金融综合服务方案。

福州分行
为福建省职工养老提供优质保障

福州分行以客户需求为中心，持续深耕年金业务领域，为各类企业及机构客户提供安全、专业、精准、高效的年金托管及账户管理服务。作为福建省玖号职业年金托管银行，落实“积极应对人口老龄化”国家战略，推动养老服务体系高质量发展。

截至2024年末

手机银行“养老金融”专区累计服务客户超

221.48 万人次

累计向客户提供

197 支个养产品

461 支大养老产品

养老金融产品总计超

650 支

充分满足养老客群的财富管理及养老需求

支持区域协调发展



深圳分行 - 李云《四通八达》

本行响应国家区域重大战略和区域协调发展战略，设立服务实体经济和国家区域战略工作小组，制定《中国光大银行2024年服务实体经济和国家区域战略工作方案》，围绕促进区域协调发展、支持现代化产业体系等重点领域，明确工作目标、重点任务及责任分工，强化资源保障，提升金融服务质量和效能，促进区域间融合互动、融通补充。

支持京津冀协同发展

本行通过设立专项信贷额度、创新金融产品等方式，支持区域基础设施建设、产业升级转移等重点领域。

北京分行 支持京津冀协同发展

北京分行聚焦基础设施绿色升级，围绕轨道交通、道路管网、绿色建筑等细分领域，结合北京市“三个一百”重点工程，加大项目储备力度，以实际行动推进京津冀区域绿色金融发展。2024年，为金隅集团及其下属企业发放制造业、科技、战略新兴、绿色贷款超30亿元。

支持长三角一体化

本行依托长三角区域综合服务优势，为长三角城市提供优质金融服务，为推动长三角一体化加速发展汇聚金融力量。

上海分行助力长三角 G60科创走廊沿线重要企业发展

上海分行围绕上海市先进制造业及战略新兴产业等重点产业集群战略部署，精准做好金融支持。落实与达功（上海）电脑有限公司的6亿元综合授信合作；截至2024年末，已投放流动资金贷款8,000万美元。

支持长江经济带高质量发展

本行聚焦生态保护和绿色发展，为沿江生态保护修复、绿色产业发展等项目提供金融支持，推动长江经济带实现高质量发展与高水平保护的有机统一。

贵阳分行 助力贵州融入“长江经济带”发展

贵阳分行围绕贵州省新能源动力电池及材料研发生产基地提速建设及优化“一核两区”的布局，支持贵州省新能源电池及材料产业优质企业，向新能源电池负极材料制造企业贵州某新能源科技有限公司提供授信支持1亿元，并已实现全部投放。

支持粤港澳大湾区建设

本行依托区位优势，加强与港澳金融机构合作，为大湾区跨境贸易、科技创新、基础设施建设等提供多元化的金融服务，助力大湾区打造国际一流湾区和世界级城市群。

深圳分行 拥抱粤港澳大湾区高质量发展

深圳分行落地港企跨境贷款、境外机构人民币资金转存存单、境内运费外汇支付便利化等多项创新业务，助力粤港澳合作与对外开放。同时，为大湾区基础工程提供分离式保函，累计担保金额约50亿元，涵盖预付款、履约、农民工工资保函等。参与深圳知识产权ABS项目，累计投放2.8亿元，服务高新技术企业近百家。携手深圳数据交易所推动首笔数据资产增信业务落地，支持区域经济发展和科技创新。

支持海南全面深化改革开放和自由贸易港建设

本行深度参与海南全面深化改革开放和自由贸易港建设，通过创新金融服务、优化信贷支持及强化跨境金融合作，助力海南打造高水平开放型经济。

光银国际助力海南省30亿元离岸人民币 地方政府债券成功定价

光银国际响应国家关于海南自由贸易港建设的决策部署，作为联席牵头经办人和联席账簿管理人，深度参与海南省政府2024年10月在香港簿记建档发行的不超过30亿元离岸人民币地方政府债券项目。这是光银国际连续第三年助力海南省离岸人民币债券发行，成功推动省级地方政府走向国际资本市场，为海南深化改革开放和自由贸易港建设贡献了重要力量。

支持黄河流域生态保护和高质量发展

本行聚焦黄河流域重点领域、重点工程，加大信贷投放，走出一条引金融“活水”滋养流域经济的特色之路。

郑州分行 助力黄河流域企业健康发展

郑州分行作为银团参与行为濮阳市盛通聚源新材料有限公司提供银团贷款12亿元，其中本行批复授信3亿元。该笔贷款用于支持聚碳酸酯产业发展合作项目和年产15万吨顺酐项目建设。截至2024年末，该笔银团贷款已按工程进度提款5次，合计投放金额2.097亿元。

服务高水平对外开放

本行积极响应国家战略，支持“一带一路”倡议，通过总分行联动、境内外联动、自贸联动等多维联动方式，完善跨境金融综合服务体系，优化国际业务，服务外向型经济发展和高水平对外开放。

响应“一带一路”倡议

本行围绕中资企业“走出去”部署，发挥境外机构布局优势，加强与“一带一路”沿线国家金融机构合作，高效协同、统筹联动，优化产品服务，助力“一带一路”互联互通，为可再生能源、可持续交通、先进制造等领域重点项目提供金融保障。

香港分行
参与中国银行澳门分行人民币债券承销工作

2024年6月18日，中国银行通过其多家海外分行成功定价全球首批共建“一带一路”可持续发展债券。其中，光大银行香港分行作为联席全球协调人，参与了中国银行澳门分行3年期10亿元人民币债券的承销工作。本次债券是全球首批募集资金全部用于共建“一带一路”国家的可持续发展债券和首批“一带一路”主题的可持续发展债券。此次交易募集资金将全部用于支持可再生能源、可持续水资源与废水管理、可负担的基础生活设施、基本服务需求等合格项目类别，项目全部位于东南亚、中亚、欧洲和拉美等共计13个共建“一带一路”国家。

首尔分行
支持“一带一路”沿线清洁能源建设

首尔分行以银团贷款形式，参与中国头部能源集团在韩国子公司的授信融资，支持中资能源企业“走出去”以及“一带一路”绿色低碳建设，份额合计800亿韩元，支持企业生物质发电站银团贷款再融资等用途。

光银国际
支持乌鲁木齐经开区“莲花债”项目

光银国际作为联席牵头经办人和联席账簿管理人，成功助力乌鲁木齐经济技术开发区建发国有资本投资运营(集团)有限公司定价6.4亿元人民币3年期高级无抵押莲花债券。此次发行为西北五省首笔莲花债，是新疆自贸试验区设立后发行的首支离岸人民币债券，募集资金将用于新疆自贸试验区内“一带一路”重点项目、园区的建设，促进新疆自贸试验区产业发展，提升乌鲁木齐市向西开放的综合竞争实力。



乌鲁木齐经济技术开发区

深化国际业务布局

本行坚定不移推进高水平对外开放，持续完善境外机构布局，迄今已设立香港、首尔、卢森堡、悉尼、墨尔本、澳门6家境外分行，光银国际、光银欧洲2家境外子公司，以及东京代表处共9家境外机构，覆盖亚、欧、澳三大洲。

拓展全球服务渠道，与全球86个国家和地区的959家银行建立了代理行密押关系，其中共建“一带一路”国家54个。2024年，为40个国家和地区核定国家/地区风险限额916.10亿美元，其中，共建“一带一路”国家20个，国家/地区风险限额82.75亿美元；为27个国家和地区的134家境外代理行（含保理商）核定总量限额438.91亿美元。

- 开展跨境业务创新，发展境外债券发行、债券投资、境外IPO、上市前私募融资和上市后再融资、境外托管等全系列产品与服务。
- 完善跨境联动信息交互平台业务，打造“跨境联动交互+境外机构管理+跨境移动办公”综合平台。
- 举办“互联互通 共享未来”跨境金融客户推介会，发布跨境金融产品手册和跨境金融服务方案，增强跨境金融服务能力。

截至 2024 年末

跨境联动收入合计 同比增长
4.6 亿元 **27.5** %

联动资产规模 较年初上升
470.9 亿元 **16.6** %

境外机构客群合计 较年初增加
7,798 户 **650** 户

其中对公客户 较年初增加
6,072 户 **504** 户

支持人民币国际化

本行围绕服务实体经济、促进贸易投资便利化、稳步推进金融市场开放等目标，不断提升跨境人民币服务能力，推动跨境贸易及投融资服务场景中人民币跨境使用。

截至 2024 年末

对公跨境人民币业务量 同比增长
934.98 亿元 **4.90** %

其中，

跨境收入金额

414.28 亿元

跨境支出金额

520.70 亿元



南昌分行

优化跨境人民币金融服务提升结算融资便利

2024年，南昌分行在了解到SDL公司向马来西亚采购纸浆的融资需求及汇兑风险担忧后，制订“一企一策”方案，通过光大银行“阳光e结算”系统开立远期跨境人民币进口信用证结算该笔贷款，为企业线上开立跨境人民币进口信用证1.37亿元，并减免其进口信用证手续费，帮助企业规避汇率风险、降本增效，提升服务体验感与融资便利性。

坚持客户至上理念

本行始终坚守金融为民、客户至上的理念，积极履行金融消费者权益保护主体责任，下沉金融教育宣传工作重心，坚持以客户为中心重塑客户旅程、提升客户体验、满足客户需要，为广大客户提供更加专业、高效的金融服务。

优化客户服务

金融消费者权益保护

本行坚持“以人民为中心”的价值取向，深入践行金融工作的政治性、人民性，健全完善金融消费者权益保护体制机制，以“责任消保、文化消保、智慧消保”为支撑，保护金融消费者合法权益。

消保管理架构

董事会、监事会、高级管理层积极履行消保职责。董事会审议和听取《关于〈中国光大银行股份有限公司2023年度消费者权益保护工作开展情况及2024年工作计划的报告〉的议案》等10项议题，确定年度消保工作目标和持续深耕“责任消保、文化消保、智慧消保”建设等工作规划。

董事会设立社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，指导部署工作目标方向。

高级管理层设立消费者权益保护与推进阳光服务工作领导小组，每季度召开会议，统筹推进整体工作。

总行成立消费者权益保护一级部，牵头落实工作要求，39家一级分行实现消费者权益保护职能部门全覆盖。

消保管理制度

建立以《中国光大银行消费者权益保护工作管理办法》为纲，《中国光大银行消费者权益保护事项审查管理办法》《中国光大银行金融知识教育宣传工作管理办法》《中国光大银行消费投诉管理办法》等11项消保专项制度相配套，各业务管理制度为辅的消保制度体系。

2024年，落实消保监管评价意见，结合业务开展情况，本行对各项消保制度进行重检修订，进一步完善消保工作体制机制。



昆明分行 - 徐婕《华灯初上》

消保重点举措

深入推进“责任消保”建设

- 董事、监事、高级管理层积极履行消保职责，董事、监事赴基层调研了解消保工作开展情况，总分行行领导参与指导消保工作。
- 深化投诉治理，高效响应客户诉求，开展“为民解难”流程优化专项工作，优化信用卡业务、个人贷款业务等领域投诉处置流程，重点提升首次投诉处置质效。
- 推进金融纠纷多元化解，促进金融矛盾纠纷实质化解和源头治理。
- 开展金融教育，围绕“新小老乡”打造特色主题活动和优秀作品，开展教育宣传活动4.23万次，触及消费者5.56亿人次。

深入推进“文化消保”建设

- 将消保课程作为各类员工培训的“必修课”，举办第三届“人人话消保，文化沁心田”消保文化季。
- 通过消保岗位资格认证、消保内训师和总行消保审查专业队伍选拔等形式，强化消保队伍建设，提高消保履职专业能力。

深入推进“智慧消保”建设

- 探索金融科技在消保领域应用，迭代升级消保审查系统，强化消保审查数据分析，完成与“阳光知乎”等业务系统查询对接，落实“应审尽审”要求。
- 升级优化投诉管理与分析系统，实现重复升级、投诉客户AUM变化等风险实时预警，客户投诉旅程可视化查询，溯源改进痕迹化管理等新功能。
- 投产并试运行统一送审平台，进一步整合消保审查、合规审查以及品牌宣传审查三类审查业务场景，提升协同工作效率，加强风险管控。
- 推动建设消保管理系统，开发监督考核、数据统计、材料报送等功能，推动消保条线管理线上化、数字化。

消保能力和文化建设

开展消费者权益保护培训工作，健全消费者权益保护内部培训机制。制定《中国光大银行2024年度消费者权益保护培训计划》，通过科学制定培训计划、优化培训内容、强化培训评估、加强组织协调的方式，建立系统、科学的培训体系，从政治能力、政策能力、专业能力和文化建设四个方面提高全行员工的消保工作意识和能力。

围绕政治过硬、能力过硬、作风过硬人才队伍标准，开展消保条线内训师选拔工作，培养消保专业人才队伍，总结沉淀工作经验，开展内部培训帮扶，提升全行消保内部培训质效。

截至 2024 年末

全行层面组织开展消费者权益保护专题培训

22 期

培训时长

69.5 学时

培训内容涉及适当性管理、金融营销宣传行为规范、消保审查、金融消费者信息保护、投诉管理、纠纷多元化解、消保考核评价、信息披露、销售行为可回溯、客户服务等不同方面

培训对象包括中高级管理人员、消保岗位人员、基层业务人员和新入职人员等，共计

98,697 人次参训

培训覆盖率和员工参与率均达

100 %

产品和服务审查

董事会和高级管理层切实履行产品服务审查管理职能，总行制定了《中国光大银行消费者权益保护事项审查管理办法》，产品或服务研发设计职能部门对消费者权益保护事项承担主体责任，通过线上系统将送审材料提交至消保职能部门开展消保审查，及时消除可能存在的风险隐患，守护消费者合法权益。

在运行机制上，总、分行及信用卡中心各自对业务领域内涉及的产品或服务开展消保审查，以加强事前防控、从源头上保护消费者合法权益为审查目标。审查流程需经送审部门和审查部门对应人员审批，层层把关，兼顾效率与规范性。

债务催收管理

严格遵守相关法律法规及《中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）》等，制定《中国光大银行信用卡债务催收政策要点》等制度，建立标准化催收程序，对相关业务部门和外部合作机构提出明确的催收行为规范。

强化催收人员专业能力与消费者权益保护意识，搭建催收策略制定者、运营支持人员、催告服务人员等全员覆盖的培训体系架构。实施岗前准入培训及常态化在岗复训，定期召开专项培训，培训频率每年不低于一次，内容涵盖消费者权益保护相关法规及内部政策、经典催收案例、新政宣导培训等，并对包括二级分行在内的辖内机构进行培训与转培训，通过分层化、长效化培训机制，确保合规要求持续内化（更多内容可见本行官网ESG政策栏目）。

贷款合同变更

坚持以客户为中心，支持客户通过手机银行、网上银行、线下网点等渠道申请贷款合同变更，为客户提供“线上+线下”的便利贷后合同变更服务。积极践行责任担当，对短期有流动性压力的客户，提供贷款期限变更、期供变更、还款方式变更等多种纾困政策支持，助力客户恢复经营韧性；对有提前还款需求的客户，提供还款期限变更或月供还款金额变更的便利方案，减少客户利息支出。

公平的营销政策

遵循《银行保险机构消费者权益保护管理办法》和《广告法》基本原则，制定《中国光大银行金融产品和服务信息披露管理办法》《中国光大银行金融营销宣传行为规范管理办法》，依法向金融消费者提供真实、准确、完整、全面的产品和服务信息。

董事会社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会负责监督包含公平营销在内的消保工作开展情况，管理层消费者权益保护与推进阳光服务工作领导小组督导相关部门开展营销工作，确保营销活动的公平与合规。产品或服务研发设计职能部门在开展业务过程中主动融入公平营销理念，按照法律法规和监管规定要求，在制定营销活动方案、制作营销宣传物料以及各类格式条款过程中，加强过程管理和内部把关，确保符合公平营销要求，并将材料提交有关审查部门开展审查工作，加强客户权益保护。

将公平营销作为消保培训的重要内容，通过光大阳光学院线上培训、网点日常培训、光大研修中心线下集中培训和消保知识劳动竞赛等形式开展，内容涵盖公平营销相关法律法规、政策、营销行为规范、合规风险、实际案例宣讲等方面，要求每位直接与消费者接触的员工每年至少参加一次相关培训，充分将消保要求融入业务实际发展中，持续深化员工特别是风险较高岗位员工对公平营销理念的理解，同时针对培训内容定期组织考核，以确保有效巩固和深化培训成果，切实提升营销人员的专业素养和合规意识，确保公平营销要求落地执行。

客户投诉管理

本行建立完备有效的客户投诉体系，坚持标本兼治，不断改进提升客户服务水平。

客户投诉管理架构

- 董事会及下设社会责任、普惠金融发展和消费者权益保护委员会，审议听取年度投诉情况分析报告等相关议题。
- 高级管理层研究投诉情况、审议投诉管理等相关议题，指导工作开展。
- 总行消费者权益保护与推进阳光服务工作领导小组下设投诉管理专项小组，报告期内组织召开会议5次，定期研究分析投诉形势，制定工作预案，推动溯源优化。
- 总行消费者权益保护部、各业务部门及分支机构设置投诉管理专岗，牵头处置投诉工作，及时高效响应客户诉求，妥善处置化解投诉。

制定《中国光大银行消费投诉管理办法》，建立并完善内部沟通协调、信息共享、协同处理、考核评价、溯源整改的投诉工作机制。优化投诉处置流程，提升投诉处理质效，及时受理、高效响应消费者合理诉求。推进金融纠纷多元化解，全行参与金融纠纷调解数量持续增长。建立金融消费纠纷典型案例及优化清单，编发投诉典型案例汇编，深入分析成因，制定针对性改进措施，推动产品、流程和服务持续优化完善。

2024年

全行受理消费投诉(剔除重复投诉、协商还款、计费标准、信用报告和账户管控类投诉)

184,278 笔

投诉总量排名前三的地区为**北京市、广东省、河南省**

投诉总量排名前三的业务为

银行卡业务(占比**76.07%**)、债务催收业务(占比**10.29%**)、贷款业务(占比**5.65%**)

畅通营业网点、客服电话、手机银行等内部投诉受理渠道，并及时处置金融监督管理部门等外部机构转送的客户投诉。本行已在门户网站披露本行投诉受理渠道及流程：<http://www.cebbank.com/site/zhpd/zxgg35/gdgg10/8690001/index.html>

客户投诉渠道	
内部渠道	营业网点(含支行长直通车)
	分支行投诉受理电话
	95595客服热线
	全国投诉专线电话(010-702600)
	官方网站
	手机银行
	电子邮箱
外部渠道	微信公众号
	官方微博
	金融管理部门
	其他政府部门
	银行业协会
消费者协会	
新闻媒体等	



严格落实监管要求，制定并优化投诉处置流程，高效响应客户诉求，妥善处置客户投诉。

客户投诉处置流程

消费者通过光大银行公布的投诉渠道提出投诉。

各投诉受理渠道的管理单位收到投诉事项后，及时转交相关投诉处理单位。

投诉处理单位调查核实投诉事项。

投诉处理单位在15日内做出处理决定并告知投诉人，复杂的投诉可延长至30日内做出处理决定并告知投诉人，最长处理期限不超过60日。

投诉人对投诉处理结果有异议的，可自收到处理决定之日起30日内通过书面形式向投诉处理单位的上级单位提出申请核查。

各级核查单位应在收到申请核查材料之日起30日内作出核查决定并告知投诉人。

投诉人对投诉处理结果不满意、不接受的，投诉处理单位告知投诉人可以向金融消费者纠纷调解组织申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。

2024年

客户投诉办结率

100%

客户投诉处理满意率

93.08%

客户满意度调查

本行推进网点渠道服务测评工作，关注客户满意度情况，结合应用场景对客户进行满意度调查。对低分问卷按日跟踪，以季度为单位形成分析报告，针对问题提出整改建议。

2024年

网点服务在线满意度达到

97.67 分全年保持优秀水平

普及金融教育

本行以“阳光消保美好陪伴”为主题，丰富“新小老乡+”教育宣传体系内涵。

开展“阳光伴您每一月”系列活动，每月面向一类重点人群，分别向新市民、青少年、老年人、乡村居民、少数民族、残障人士等普及金融知识，传递光大温暖。2024年，发布“消保日历”366期，截至2024年末累计发布1,017期。

开展“金融高管讲消保”“行长来了”“有纠纷找调解”“阳光消保健康跑”等活动，在丰富多彩的活动中提升消费者金融素养和金融安全意识。

组织“大消保”联合教育宣传活动，联合光大证券、光大永明人寿、光大信托等集团内金融企业，共同开展教育宣传活动，共享金融教育宣传内容、宣传渠道、媒体资源等，构建“大消保”工作格局。

成都分行开展“现金服务 情暖巴蜀”人民币知识普及活动

2024年2月，成都分行启动“现金服务 情暖巴蜀”专项行动，深入温江涌泉社区开展多维度现金服务。活动聚焦老年、青少年等群体，通过现场讲解人民币防伪特征、数字人民币风险防范及残损币兑换知识，提升公众反假反诈意识。联动社区周边商户，发放《告商家书》并签订“不拒收现金承诺书”300余份，张贴“支持现金支付”标识，整治拒收现金乱象。春节期间创新推出“零钱包”便民服务，封装不同面额零钱包500个，高效满足商户及居民零钞兑换需求，覆盖超2,000人次。

2024年

公众教育活动

4.23 万次

同比增长

43.88%

公众教育活动触达消费者

5.56 亿人次

同比增长

49.36%

新市民金融知识普及

本行制定《中国光大银行新市民金融教育工作指引（2024年）》，从教育工作主题、组织保障、工作内容、工作要求等方面进行明确规范，加强对分行开展新市民金融知识普及工作的指导。开展“祈福迎新春，消保暖人心”“消保日历”等教育和宣传活动。

老年人金融知识普及

本行制定《中国光大银行适老服务工作指引（2024年）》，明确老年人金融教育相关工作要求。开展《与光同行：陪伴乡村银龄路》和“美好陪伴·守护·银发一族”等教育和宣传工作。2024年，开展老年人金融教育活动1.20万次，触达消费者6,928.62万人次。

北京分行

与财政部老年大学共同举办“金融消保防范风险，养老金融在您身边”活动，向老年学员们宣讲了金融消费者八项权利、“三适当”管理原则及纠纷多元化解等重点知识。

昆明分行

推出“金融消保+老年大学”联合教育宣传模式，在云南金融消保协会指导下联合昆明市老干部中心（昆明老年大学），围绕反诈防骗常识、数字鸿沟、基础金融知识、财富管理、遗产继承等课题向老年学员普及金融知识。



昆明分行走进百草村开展《与光同行：陪伴乡村银龄路》公益活动



太原分行走进周家村开展《与光同行：陪伴乡村银龄路》公益活动



厦门分行老年大学金融知识竞赛活动

青少年金融知识普及

本行制定《中国光大银行青少年金融教育工作指引（2024年）》，首次开展青少年金融教育基地评选，为全行青少年金融教育工作指明方向，年度共评选25家青少年金融教育基地。开展“美好陪伴·呵护·青少年”教育宣传活动，倡导理性消费，警惕不法贷款、电信诈骗等，引导青少年从小养成守护征信的好习惯。



石家庄分行金融教育进乡村小学活动



成都分行“金融伴我成长”暑期“金融研学”体验活动



泉州市青少年宫青少年金融教育基地

泉州分行 在泉州市青少年宫建设青少年金融教育基地

泉州分行联合泉州市关心下一代工作委员会、中共泉州市金融工作委员会、共青团泉州市委等单位在泉州市青少年宫共同成立“青少年金融教育基地”，通过设立“一个宣传橱窗、一个金融知识角、一个阅览书架、两支宣传队伍及多场金融知识普及活动”的形式，全面提升青少年金融素养和金融安全意识，守护青少年健康成长。

乡村金融知识普及

本行制定《中国光大银行乡村金融教育工作指引（2024年）》，细化乡村教育宣传工作要求，提升乡村居民金融素养。开展年度乡村金融教育基地评选，新评选7家乡村金融教育基地，截至2024年末，共建成乡村金融教育基地19家，推动金融教育工作重心稳步下沉，金融知识更加直达县域乡村。2024年，开展乡村金融教育活动2,684次，触达消费者1,098.20万人次。



兰州分行在甘肃省通渭县陇阳镇张湾村设立金融教育基地



长沙分行在湖南省新化县栗山坪村建设乡村金融教育宣传基地

深化科技赋能

隐私和数据安全

本行优化数据安全保障机制，加强重点领域数据安全管控，提升员工专业能力，为客户放心、安心地使用金融服务，提供强有力的数字化支撑。

- 强化数据安全监控和防控体系能力，持续推进覆盖事前评估、事中监测、事后检查的闭环管理机制建设及执行落地。
- 建立并常态化运转事前数据安全影响评估机制，针对个人信息处理，以及委托处理、业务合作、外部数据采购和使用、集团数据共享等重点场景，从需求合规和安全技术方面明确数据安全合规要求，并通过与应用开发线上流程相结合的影响评估流程，为产品和服务安全合规提供保障。
- 事中开展数据安全威胁监测工作，主动发现、评估和处置风险，并通过平台建设，为数据安全风险监测提供技术支撑。
- 事后建立“定期的全行性检查评估+不定期的专项检查评估”相结合的数据安全检查工作机制，通过数据安全工具的技术支撑，主动发现数据安全风险并进行整改。

隐私和数据安全管理架构

建立以党委负责制为核心的多层次数据安全治理体系架构，明确数据安全归口管理部门和技术保护部门，各单位按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”原则落实数据安全治理要求。

隐私和数据安全管理制度

遵守法律法规要求，结合数据安全治理实践，搭建由《中国光大银行数据政策》《中国光大银行信息安全管理政策》《中国光大银行数据安全管理办法》《中国光大银行数据分类分级实施细则》等构成的“政策一办法一细则与规范”三层数据安全保护制度体系，确保各项管理机制高效执行。2024年，根据最新数据安全监管要求，对数据安全保护相关制度进行全面修订。

隐私和数据安全审查

开展基于应用场景的数据安全评估与审查。事前评估产品与服务中的数据处理活动，提前识别合规风险；事后针对重点系统或应用开展专项检查，规范数据处理全生命周期和应用场景安全管控，保障数据开发利用活动安全稳健开展。在信息安全及隐私保护领域，重点关注个人信息安全、网络安全及基础设施安全，对身份鉴别及访问控制、通信安全、系统安全、物理与环境安全、外部人员安全等信息安全管理环节执行审计程序，促进隐私和数据安全工作的落实。

数据应急保障机制

制定《中国光大银行数据安全应急管理办法》，每年进行重检修订，明确事件处置的组织架构及职责、事件分级、事件报告、事件响应，以及数据泄露、篡改、丢失或非法买卖，数据滥用，合作第三方典型场景的应急处置措施等，每年开展数据泄露场景的应急演练。一旦发生数据泄露事件，立即上报应急领导小组，启动应急处置流程，并统一组织各涉事单位开展泄漏源排查及处置、通知通报、事件影响分析、事件定级及监管上报等后续工作。



2024年12月27日，本行开展数据泄露事件应急演练。通过事件发现与核实上报、应急响应、泄露数据影响分析及应急处置、舆情监测与处置、监管上报、事件定级等阶段，模拟演练本行数据遭勒索泄露后的各部门间的协同应急处置、业务影响评估、对外话术制定场景，在提升数据泄露事件应急处置能力的同时，检验并提升总分行事件处置协调联动能力，保障发生数据泄露事件后能够有效降低对数据主体的影响，保护数据主体合法权益。



数据安全专项培训

重视员工数据安全意识和技能培养。开展数据安全警示教育大会，分析数据安全形势，剖析数据安全案例，以案示警，以案促教，提高全行数据安全意识。面向关键岗位人员开展个人信息保护专题培训，提高个人信息保护意识和水平。开展数据安全全员培训考试，覆盖全体员工。其他常规数据安全培训共计21次，包括制度解读、重点工作推广等内容。

客户数据处理权力

制定《中国光大银行数据安全管理办法》，设置“个人信息保护”专章，明确客户数据处理权力，规定数据处理活动需遵循的安全原则，充分保护客户数据安全。

手机银行APP隐私保护要点

制定并发布《中国光大银行手机银行个人信息保护政策》《中国光大银行手机银行未成年人个人信息保护规则》《第三方SDK个人信息收集清单》等，对个人信息的收集、存储、使用和加工等进行严格管理，确保在获得个人信息前取得客户授权，承诺依法采取相应的安全保护措施保护客户个人信息。按照相关法律和监管规定，保障客户对个人信息查询、更正、补充、删除、改变授权同意的范围等权利，并说明适用场景和操作方式。在已征得客户同意的范围内或者法律法规允许的范围内委托第三方处理客户的个人信息，要求第三方遵循合法、正当、必要、诚信原则收集客户的个人信息。隐私政策详情链接请参见：

<https://static.cebbank.com/fileDir/subject/resource/cembpublished/8.0/clients/document/yinsizhengce/yinsizhengce.html>

隐私和数据安全审计

审计部门每年开展信息安全领域的审计，将隐私保护和数据安全作为关注重点，机构审计与专项审计相结合，以三年为周期实现总分行及子公司的信息科技审计全覆盖。2024年度，本行开展外包风险管理专项审计、支付敏感信息安全专项审计、分行及子公司机构审计等多个审计项目，审计范围覆盖20家境内外分行、1家子公司以及总行各职能部门，审计内容涉及与第三方合作中的数据安全和外包风险管理、支付敏感信息的内部管理、银行卡信息安全管理、移动应用隐私合规管理、重要数据和客户个人信息保护等事项，推动银行数据安全治理体系的持续完善。



创新驱动服务升级

数字化转型

本行推进《中国光大银行数字化转型规划（2023-2025年）》，将数字化转型纳入全行战略实施路径，通过强化“以客户为中心”的经营思维，加强全行生态连接和敏捷协同能力。2024年，依据国家监管政策及本行最新战略规划等，重检并修订《中国光大银行数字化转型规划（2023-2025年）》，细化各阶段转型实施路径，进一步夯实数字化转型战略定力。

制定《中国光大银行数字化转型委员会工作规则》，明确由数字化转型委员会担任全行数字化转型工作的专门机构，由行长任主任，由分管零售、公司、金融市场、风险和科技板块的行领导任副主任，推动实施全行数字化转型规划，指引全行数字化转型工作稳步推进；数字化转型办公室负责牵头制定数字化转型规划，定期向数字化委员会汇报数字化转型工作报告。

科技创新管理

坚持金融科技领域前沿性研究和实践性探索，充分发挥科技创新的引领带动作用，聚焦新技术、加强科技能力和关键核心技术建设。开展专题研究室、金融科技创新项目等工作，多管齐下提升科技创新实力。

光大银行科创专项基金

光大银行持续做好科创专项基金支持及创新激励工作，积极探索支持多样化金融科技创新项目发展。2024年，共计完成第三批16个创新项目结项初审、预审及评审工作，涉及教育、医疗、交通等多项民生服务领域，批复立项智慧物业等创新项目，以客户为中心打造“一站式”综合服务平台，加速场景与金融深度融合，利用数字化技术和数据驱动，构建“金融+非金融”综合解决方案，助力提升全行经营能力。

科技创新典型项目

- 开展AIGC大模型研究。基于多种大模型全量参数训练流程，通过模型微调与偏好对齐的任务训练，结合本行实际业务数据，沉淀自研大模型技术方案。截至2024年末，赋能场景12个，其中客服工单生成场景服务座席765人/天，交易量2,037次/天，准确率80%。
- 建立用户体验工作方法及标准规范。借助目标用户分层分级、旅程梳理，缓解9个重点项目突出体验问题，形成行之有效的体验工作方法，输出《用户体验工作指南》，建立PC端37项、移动端30项体验设计规范。
- 建立需求资产管理系统，实现需求资产整体管理、结构化存储和持续保鲜；提供业务需求文档协同编辑、版本管理等工具。现已完成新个贷等项目6大领域模型入库，涉及活动1,500个、任务6,000个、步骤7,500个和业务规则6,800个。

2024年

研发投入金额占主营业务收入比例

4.85%

研发人员数量占比

8.31%



提升金融服务可及性

推进网点建设和优化

推进物理网点建设。截至2024年末，本行在境内设立分支机构1,321家，其中一级分行39家、二级分行116家、营业网点1,166家（含异地支行、县域支行、同城支行及分行营业部）；另有社区银行422家。机构网点辐射全国150个经济中心城市，覆盖全部省级行政区域。

优化网点适老化服务环境。实施《中国光大银行营业网点适老化环境服务设施十项标准（2024年）》，开展对照自查，并根据自查结果进行局部优化改造，为老年客户提供“热心、用心、耐心、细心”的专属服务，切实提升老年客户的服务体验。

- 推进落实网点无障碍通道改造58家、升级智能设备大字版727台和设置老年客户服务爱心窗口等。
- 完成300家网点的设施升级，全部网点适老化改造实现100%达标，为老年客户营造更加舒适、便捷的服务环境。

优化网点无障碍设施建设。对照《银行营业网点无障碍环境建设规范（GB/T 41218-2021）》《无障碍设计规范（GB 50763-2012）》相关要求，将无障碍设施建设作为网点装修改造的重要内容。结合网点实际情况，推动网点无障碍设施建设向着高质量、高标准方向稳步前进。

推进拥军银行建设。认真履行国有银行为军服务职责，做好新形势下为军惠军服务工作，推出军人住房贷款、“拥军优抚”专属借记卡、净值型“拥军理财”等产品，形成涵盖军人与军属、现役与退役、公务与生活的综合金融服务体系，全面践行“质效提升、服务到位、支持有力、官兵满意”的服务承诺，稳步提升“为军惠军”服务水平。

创新移动和分销渠道

光大云缴费

提升“光大云缴费”数字便民服务的广度和深度。秉持“一张蓝图绘到底”的发展理念，电费、通讯费、有线电视费代收服务实现全国县域以上全覆盖，水费、燃气费代收服务区县级覆盖率均超67%。2024年，新增乡（村）缴费项目616个，切实助力乡村振兴。社保代收服务覆盖全国30个省级地区，“社保云缴费”小程序注册用户累计达8,445万，年度服务用户超1.53亿人。数字人民币APP作为数字人民币渠道内首家对客直接提供全国生活类服务的合作机构，缴费笔数超过100万笔，服务金额超1亿元。普惠微金融服务方面，聚焦打造“小、快、灵”客户体验，创新他行卡购基服务模式，上线便民缴费贷产品“省心花”，强化财富管理服务。

截至2024年末

接入缴费项目超

1.79 万项

输出至合作平台

880 家

年度服务人次近

34 亿次

服务金额超

9,000 亿元

服务覆盖省（自治区、直辖市）

31 个

缴费

33.99 亿笔

实现每分钟交易

4,644 笔

荣誉

“光大云缴费”
入选

中央广播电视总台“金融赋能高质量
发展年度榜样”优秀案例





远程银行

本行远程银行中心以“综合服务提供者、业务运营支持者、客户关系提升者”为愿景，升级数智化、集约化服务。

完善智能化服务，通过多渠道交互，年进线量达8,198万通，人工服务2,605万通，满意度99.7%，AI应用实现全天候服务。推出“光银岁月”老年专线与银发服务通道，服务老年客户近70万人次，为听障人士打造81个手语场景。APP与外拓PAD协同，实现高频临柜业务线上化与上门服务。同时，严格实施内控管理，重检相关制度69项，完成系统脱敏改造，强化客户隐私保护能力。

光大银行贡献行业远程银行服务体系发展

光大银行积极履行中国银行业协会客户服务和远程银行委员会主任单位职责，主持编写并出版《2023年中国银行业客服中心与远程银行发展报告》，组织开展10余场涵盖国有大行、全国性股份制、地方性中小银行同业交流活动，协会各成员单位基于各行资源禀赋，促进了构建多层次、差异化、专业化的远程银行服务体系，避免“内卷式”竞争，为助力打造中国特色的远程银行服务贡献“光大力量”。

物流通

“物流通”是本行深入贯彻落实党中央加快建设交通强国、网络强国、数字中国的典型实践。面向网络货运平台等物流行业新业态，提供权威的会员身份认证、完备的分户核算账户体系，确保运费来账的精准识别，为复杂交易场景提供便捷的支付服务。结合大数据、区块链等科技手段，为平台及其上下游客户提供融资、财富管理等增值服务，助力物流行业的数字化转型。

2024年

交易金额超

2,178 亿元

截至 2024 年末

累计合作物流平台 服务货主及司机

86 家 **1,152.86** 万户

安居通

“安居通”是本行深入贯彻国家关于房地产市场健康稳定发展的政策要求，针对房屋交易这一关键领域，与房产中介机构及政府住建部门开展紧密合作、所推出的一项创新性的综合性金融服务。通过提供身份认证、账户开立和管理、资金结算和监管、融资支持以及回单打印等一系列专业、便捷的服务，有力地保障了机构和个人客户在房屋交易过程中的资金安全和交易顺畅。

2024年

交易金额超

4,095 亿元

与业内龙头企业建立深度合作

22 家

累计服务客户数超

200 万户

光付通

“光付通”聚焦场景金融，基于网络交易平台的支付结算需求，依托“商户管理、线上支付、分账结算”的特色能力，在整合认证、支付与结算等功能基础上向客户提供全面化、专业化和敏捷化的服务，形成“B2B2C”发展模式，架起公私联动的桥梁。

行业综合解决方案

在“智慧出行”场景，聚焦停车、加油、充电等用车出行高频消费场景，联合行业内优质服务商及大型平台，运用“云缴费”、收单、快捷支付、结算易等金融服务产品，为商户提供会员账户、线上收费、无感支付等便捷服务，打造社会流量新质底座，优化交通流量管理能力。

在“智慧物业”场景，联合场景系统服务商及龙头企业，对接“云缴费”、收单等金融产品，探索物业创新服务，以新质生产力提升产业优化迭代，提升行业管理效率和服务质量。

在“智慧园区”场景，以助力园区数智转型升级为契机，与场景科技服务公司合作，赋能“云缴费”、收单、“光付通”等金融产品，构筑管理端、员工端、设备端三端合一服务平台，提高园区智能化管理能力。

携手员工共同成长

本行坚持人才是第一资源，建立完善、平等、民主的员工管理体系，切实保障员工合法权益，倾力打造舒适职场环境，搭建多样化发展平台，满足员工成长成才需要，凝聚发展合力，致力与员工共成长、共发展。

保障员工权益

基本权益保障

本行坚持以人为本，尊重并保障员工各项合法权益，完善和丰富人性化福利保障体系，重视民主沟通，倾听员工声音，努力构建和谐稳定的劳动关系。

平等雇佣

严格遵循《联合国工商企业与人权指导原则》《国际劳工组织第100号公约》等各类人权保障国际公约，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，秉持公平、公正和公开的原则开展招聘工作，健全招聘流程，完善招聘规则，丰富招聘渠道，提高招聘质效。2024年，劳动合同签订率100%，社会保险覆盖率100%。

杜绝基于性别、年龄、民族、家庭状况、宗教、性取向、社会出身等方面的歧视行为，构建多元化、包容、平等、公正的工作氛围，严禁出现强迫劳动、雇佣童工等情况。

单位：人

指标	2024年	2023年	2022年
员工总人数	47,982	47,582	46,673
总行本部员工人数	8,446	8,346	8,225
女员工人数	27,283	26,884	26,299
男员工人数	20,699	20,698	20,374
少数民族员工人数	2,415	2,389	1,547
外籍员工人数	24	29	5
残疾员工人数	10	8	14
按管理层级划分的员工人数			
高级管理层人数	404	418	437
中层干部人数	4,931	4,967	5,000
基层员工人数	42,647	42,197	41,236

单位：人

指标	2024年	2023年	2022年
按学历划分的员工人数			
硕士研究生及以上员工人数	10,952	9,565	8,552
本科员工人数	33,686	33,762	33,302
大专及以下员工人数	3,344	4,255	4,819
按年龄划分的员工人数			
40岁及以上员工人数	13,631	12,259	10,577
30至39岁员工人数	25,451	25,996	25,339
29岁及以下员工人数	8,900	9,327	10,757
按地区划分的员工人数			
境内员工人数	47,468	47,078	46,281
境外员工人数	514	504	392

薪酬制度

根据监管要求和经营管理需求，制定并实施《中国光大银行员工薪点管理办法》《中国光大银行境内分行负责人薪酬管理办法》《中国光大银行股份有限公司绩效薪酬延期支付管理办法》《中国光大银行股份有限公司绩效薪酬追索扣回管理办法》《中国光大银行薪酬分配指引》《中国光大银行股份有限公司子公司负责人薪酬管理办法》等薪酬管理制度。

薪酬政策紧密围绕全行发展战略与经营目标，坚持激励与约束相结合，按照“绩效导向、内部公平、市场可比”的原则建立薪酬体系，薪酬分配持续向基层机构和基层员工倾斜。通过建立薪酬分配激励约束机制，平衡好当期与长远、收益与风险的关系，确保薪酬激励与风险调整后的业绩相匹配。薪酬管理政策严格按照有关法律法规、监管规定和本行公司治理程序制定及调整。

总体薪酬水平根据全行效益等情况核定，年度薪酬总量由本行董事会审定。严格按照监管规定和公司治理要求制定年度薪酬方案，在年度薪酬方案内管理分配所辖各级机构薪酬总额及员工薪酬。

员工薪酬政策适用于所有与本行建立劳动合同关系的员工，不存在超出原定薪酬方案的例外情况。员工薪酬由基本薪酬、绩效薪酬和福利性收入构成。其中，基本薪酬根据员工岗位价值、服务年限和履职能力等因素确定，绩效薪酬与员工所在机构和个人经营业绩考核结果挂钩。本行审计、合规和风险管理部门员工的薪酬依据其价值贡献、履职能力和工作表现等因素确定，与其监管业务无直接关联，与其他业务领域保持独立。

休假制度

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，避免过多占用休息时间。员工享有国家法定节假日及带薪休假。响应落实国家生育政策，保障员工与政策配套的休假待遇以及休假期间的福利待遇。

定期的绩效评估和反馈流程

坚持“业绩导向、规则透明、强化激励、严格约束”的原则，建设覆盖所有员工的绩效管理体系，设置合理的绩效管理目标，明确考核方法、考核流程和考核结果反馈等方面的管理要求，强化激励和约束作用。

在员工绩效管理中体现全行战略，坚持以业绩为导向。在绩效考核全流程体现规则透明，用清晰的考核评价体系引导员工朝全行战略方向努力。

民主沟通

本行贯彻落实《中华人民共和国工会法》要求，建立健全工会组织，工会建会率和员工参会率达100%。

健全以职工（会员）代表大会为基本形式的企业民主管理制度，提高职工代表履职能力。2024年，全行系统和总部组织召开职工（会员）代表大会14次，审议报告涉及职工切身利益的相关议案40余项，充分发挥职工（会员）代表大会积极作用，从源头上畅通职工民主参与、民主管理、民主监督渠道，切实保障职工民主权利和维护职工合法权益。

利用“员工心声”工会板块的便利优势，多渠道多角度倾听员工声音并对员工关切给予积极回应。以职工需求为中心，组织开展职工活动服务项目调研，提升职工获得感、幸福感、安全感。2024年，“员工心声”平台累计收到留言4,169条，栏目整体回复率95.25%。

赋能员工发展

人才发展规划

本行成立人才工作委员会，制定《中国光大银行股份有限公司人才工作委员会工作规则》，主任由党委书记担任，副主任由党委副书记担任，委员由党委委员担任，成员部门包括总行12个相关部门，负责银行人才工作的顶层设计、总体布局、统筹协调、整体推进和督促落实。

制定《中国光大银行股份有限公司人才发展规划（2023~2025年）》，实施覆盖全行主要业务领域，涵盖管理序列、专业序列、技能序列的“阳光英才”十大人才培养工程和跨条线专业领域的“阳光优才”四大专项人才培养计划，构建科学规范、开放包容、运行高效的现代化人才治理体系，从人才领导体制、政治素质提升、

培养开发、评价使用、流动配置、激励约束等方面，制定25条深化人才发展体制机制改革举措，统筹谋划适应银行战略发展需要的各类人才队伍建设，引领全行人才工作整体发展。

统一全行员工职位等级体系，建立了管理序列、专业序列和技能序列三支队伍，打通了员工职业成长通道，延展了员工职业成长空间，建立了优秀人才快速晋升机制。统筹推进国际化、零售金融、科技创新、风险合规、党建巡察和运营管理六大专业人才库建设与培养，发挥高素质专业化人才队伍对战略执行和业务发展的支持保障作用，全行人才库在库总人数达到2,585人。

指标	2024年	2023年	2022年
新进员工人数（人）	3,485	3,253	4,274
员工流失率（%）	2.60	3.10	4.00
40岁及以上员工流失率	1.40	1.10	1.13
30至39岁员工流失率	2.50	2.90	3.50
29岁及以下员工流失率	4.20	4.70	6.90



培训与发展

职业晋升通道

完善员工职业发展体系，促进人才流动，拓宽职业发展渠道，助力复合型人才培养。加强制度建设，修订职位体系系列制度，规范干部员工职务设置，优化专业序列职务晋升规则，完善职业资格、各类人才库等加分规则，加快优秀人才成长，推动形成干事创业的良好风尚。

强化人才流动，加大干部人才任职交流力度，建立“聚贤计划”总分行业务岗位人才交流、科技与业务岗位双向交流等机制，通过多岗位历练培养人才。规范各类人才选拔任用工作机制，明确公开招聘的标准、流程及监督机制，树立公平、公正、公开的良好选人用人文化，为光大银行高质量发展奠定坚实的人才基础。

为拓宽人才职业发展路径，畅通干部员工职称评审通道，组织干部员工参加国家机关事务管理局、国家档案局、北京市人力资源和社会保障局等开展的高级职称评审工作，畅通专业人才发展通道。

2024年

高级管理层中的女性占比

22.5%

职业发展培训计划

坚持人才驱动发展，践行“上接战略、下接绩效，助力业务发展与员工成长”的培训理念，制定《中国光大银行2024年培训工作指导意见》，系统性推进六大专业化人才库建设，加强专业人才队伍建设，对全行全体干部员工，重点是各级领导干部、优秀年轻干部和各类专业人才，按照“政治引领、问题导向、分级分类、从严管理”的原则开展教育培训工作。综合运用讲授式、研讨式、案例式、模拟式、体验式、访谈式、行动学习等方法，以线上线下多种形式开展教学活动，以精细化管理提升全行培训质效。

实施毕业生实习和培养计划

为落实光大银行人才发展规划，加大优秀年轻人才储备力度，总行启动2024年“逐光计划”实习生项目，面向即将毕业的学生参与支持由北京市委金融办举办的“中国未来金融分析师大赛”，向优秀参赛学生提供实习岗位；鼓励各单位积极开展实习生招募培养、就业辅导等工作，加强校企合作，持续履行“稳就业、促就业”社会责任。

开展外部机构合作培养工作

联合中央党校（国家行政学院）、北京大学、北京师范大学等知名高校，面向高管人员、中层干部、基层一线员工开展多种培训。包括与中央党校（国家行政学院）合作开展政治素质提升暨党纪学习教育培训班，强化党员干部政治担当，进一步提高党员干部的政治判断力、政治领悟力、政治执行力；与北京大学合作开展零售金融高管人员“养老金融”专题研修班，引导学员进一步统一认识、开拓视野、弥补短板，切实增强养老金融业务推动能力；与北京师范大学合作开展党纪学习教育专题培训暨2024年二级分行党委书记、行长专题培训班，引导学员努力做到学纪、知纪、明纪、守纪，增强政治定力、纪律定力、道德定力、抵腐定力。

开展管理岗位培训。制定并实施干部员工教育培训计划，针对全行全体干部员工，尤其各级领导干部、优秀

厦门分行举办管理干部政治素质和管理能力提升专题培训班

2024年，厦门分行与西安交通大学联合开展两期管理干部政治素质和管理能力提升专题培训班，全面提升管理干部综合素质。

年轻干部和各类专业人才，多渠道、多方式开展分级分类培训。

开展领导力发展培训。组织开展“一把手”政治能力提升专项培训，93名领导干部参训。举办光大银行党纪学习教育专题培训暨2024年新任干部培训班，81名新任干部参训。举办党纪学习教育专题培训暨2024年二级分行党委书记、行长专题培训班，126名干部参训。

开展专业技术岗位培训。针对公司金融、金融市场、零售金融、风险管理、内控监督、财务运营、金融科技和综合管理八大板块，分设中级和初级两个层级，进行分类分层管理。2024年，组织4次全行范围八大板块专业序列认证考试，共8,920人参加考试，6,716人通过专业序列认证。

境外机构新任职高管人员以岗代训

为更好满足本行境外机构人才需求，结合选任高管人员派驻境外机构相关工作安排，面向拟外派新任职高管人员，开展为期2个月的远航计划-境外机构新任职高管人员以岗代训培养，帮助新任职高管熟悉境外业务情况，提升业务能力，增强履职本领，为境外工作开展打下基础。



管理干部政治素质和管理能力提升专题培训班开班式

支持员工获取职业资质及学位

为全体员工（包括兼职员工、合同工）提供全面的专业资质支持计划。发布《关于鼓励员工考取职称、职业资格等相关证书的通知》，鼓励员工根据工作和个人职业发展需要，考取与本行业务相关的资格证书。对取得与本行业务相关的职称和职业资格的，管理序列人员在职务聘任时，同等条件下可优先使用；专业序列人员可免相应专业序列资格认证考试。对通过银行从业资格考试、国际反洗钱师资格认证考试等员工，报销相关费用。提供注册会计师、中级会计职称、中级经济师、特许金融分析师（CFA）职业教育课程，为员工获取职业资质提供便利。

“阳光学院”赋能员工发展

光大银行坚持科技赋能，以数字化学习平台“阳光学院”为载体，提升全行培训数字化管理水平，并获得第16届博奥奖最佳数智化学习实践奖。

2024年，“阳光学院”日均在线学习人数达4,154人，新上线课程2,418门，线上课程总量达1.9万余门，课程内容涵盖党的建设、公司金融、零售金融、风险合规、金融科技等关键领域，满足干部员工多样化学习需求。

指标	2024年	2023年	2022年
员工培训项目数量（个）	9,223	8,998	6,544
员工培训覆盖率（%）	100	100	100
员工培训人次（人次）	761,694	603,189	661,852
高级管理层培训人次	5,805	3,654	2,372
中层干部培训人次	183,783	98,521	68,568
一线员工培训人次	572,106	501,014	590,912

关爱员工生活

本行多措并举提升员工薪酬福利待遇、充分发挥薪酬福利激励效果，激发员工干事创业热情，鼓励员工长期为企业服务，共同致力于企业成长，共享企业发展成果。建立多支柱养老保障体系，在依法参加基本养老保险的基础上，建立了补充养老保险制度（企业年金制度）。同时建立补充医疗保险制度，持续优化升级医疗保障，充分满足员工个性化医疗保障需求。

职业健康与安全

本行打造健康服务体系，以推进“职工之家”“女职工关爱室”建设、提升“绿色就医”和“舒心计划”健康服务、开展丰富多彩的职工活动等为抓手，营造“快乐工作、健康生活”的企业氛围。

2024年，员工健康与安全投入资金231.12万元，为全行职工及家属提供预约挂号服务约4,815人次，心理健康咨询服务覆盖员工约1,580人次，组织千余名职工参加乒乓球羽毛球等职工赛事活动。

指标	2024年	2023年	2022年
因工伤亡故人数（人）	1	0	0
因工伤亡故比率（%）	0.002	0	0



太原分行开展骑行拓展活动，增强员工凝聚力

沈阳分行开展体检报告现场解析及健康知识咨询活动

员工关怀与活动

本行坚持以人民为中心的发展思想，关心解决职工“急难愁盼”问题，推进“两节送温暖”“阳光关爱基金”“金秋助学”等常态化帮扶互助机制，切实为职工办实事、解难题。

2024年，元旦春节“两节送温暖”活动慰问困难职工、困难劳模和外派驻村干部543人，慰问总金额198.3万元。

指标	2024年	2023年	2022年
全行阳光关爱基金总收入（万元）	200.13	432.04	405.76
全行阳光关爱基金帮扶支出（万元）	227.25	286.55	311.8
全行阳光关爱基金帮扶补助人次（人次）	113	152	224

组织形式创新多样、员工喜闻乐见的文体活动，展示员工风采，活跃工作气氛，丰富员工业余生活。



福州分行参加中国光大银行2024年职工乒乓球混合团体赛决赛



北京分行开展女员工关爱专场——快乐燃脂尊巴体验活动



杭州分行举办集团驻浙企业第七届暨分行第八届职工运动会



合肥分行开展光大新征程毅行活动



武汉分行开展“月满中秋 梦回古韵”中秋游园会活动



呼和浩特分行开展“光之所至 大爱同行”员工健步行活动



南昌分行开展“六一”儿童节职工亲子活动



银川分行开展“阳光消保健步走”活动



悉尼分行开展 Town Hall Meeting 系列讲座



宁波分行开展“三八”节多肉DIY+现场甜品品尝活动

投身社会公益事业

本行长期深耕社会公益领域，创新开展社会公益实践，打造多样化公益项目，大力弘扬志愿者精神，强化志愿者队伍建设，持续关注教育、环保、助老等公益领域。2024年，重点做好集团定点帮扶、中国妇女发展基金会“母亲水窖-绿色乡村”、腾讯公益“陪伴乡村银龄路”和抗洪救灾捐赠，以实际行动服务社会、回报社会，与社会共享发展成果，全年对外捐赠1,689.50万元，志愿者活动时长1,944.04小时。

建设和谐社会



本行联合中国妇女发展基金会在云南省西盟佤族自治县开展的“母亲水窖-节水兴农”项目，使当地玉米地实现了自动灌溉全覆盖



上海分行青年志愿服务队赴上海图书馆开展志愿服务活动



石家庄分行在中国人民银行总行旧址暨河北钱币博物馆开展志愿服务活动



太原分行组成志愿者服务队，走进高考考点开展“爱心助考，为梦护航”爱心助考活动，为广大考生保驾护航



杭州分行员工无偿献血活动



北京分行为北京妙语语言矫正康复中心孩子送温暖



青岛分行在分行营业部打造“退役军人服务站”。12月，为前来办理业务的退役军人提供免费享受一杯咖啡活动



大连分行联合盲聋学校为特殊的孩子们带来“金融知识开学第一课”

助力抢险救灾

本行坚定践行金融工作政治性、人民性，提升金融服务温度，在灾害发生的第一时间启动应急保护机制，在确保员工和财产安全的同时，全力以赴保障金融服务，及时向受灾地区捐款捐物，与受灾地区和群众同舟共济、共渡难关。



2024年7月5日，岳阳市华容县团洲垸洞庭湖一线堤防发生决口，造成垸区被淹居民紧急转移，急需应急物资支援。面对险情，岳阳分行第一时间启动灾后帮扶工作，全体员工自发捐赠防汛救灾物资，为当地防汛人员、受灾群众提供必要的保障。



2024年，第13号台风“贝碧嘉”、第14号台风“普拉桑”接连登陆上海。上海分行切实展现担当作为，快速组织开展受灾客户的排摸工作，全力做好金融支持灾后重建工作，为企业恢复生产、百姓重建家园“输血补气”。



海口分行在台风“摩羯”灾后助力海口市恢复生产生活秩序

独立鉴证报告



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码:100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500115 号

致中国光大银行股份有限公司董事会：

关于截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度中国光大银行股份有限公司《中国光大银行 2024 年社会责任（环境、社会及治理）报告》（以下简称“社会责任报告”）中选定信息的报告。

结论

我们对中国光大银行股份有限公司截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度社会责任报告以下关键绩效信息（以下简称“经鉴证的绩效信息”）执行了有限保证的鉴证业务：

经鉴证的绩效信息	提供保证的时点或期间
普惠型小微企业贷款余额（亿元）	截至 2024 年 12 月 31 日
制造业中长期贷款余额（亿元）	截至 2024 年 12 月 31 日
涉农贷款余额（亿元）	截至 2024 年 12 月 31 日
绿色贷款余额（亿元）	截至 2024 年 12 月 31 日
员工总人数（人）	截至 2024 年 12 月 31 日
女员工人数（人）	截至 2024 年 12 月 31 日
员工培训项目数量（个）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
男女员工比例	截至 2024 年 12 月 31 日
客户投诉办结率（%）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国独立会计师事务所成员所，是毕马威网络成员所(美国私营特殊普通合伙)的成员所，其成员所并非全部由审计师组成。



2024 年云缴费服务累计缴费笔数（笔）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
对外捐赠额（万元）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
总行外购电力消耗量（兆瓦时）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
总行日常用水消耗量（吨）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
境内分支机构总数（家）	截至 2024 年 12 月 31 日
志愿者服务时长（小时）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度

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中国光大银行股份有限公司截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度的经鉴证的绩效信息未能在所有重大方面按照本报告后附的标准编制。

我们对经鉴证的绩效信息形成的结论不涵盖随附或包含在经鉴证的绩效信息及鉴证报告中的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会（IAASB）发布的《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。鉴证报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会（IESBA）《国际会计师职业道德守则（包括国际独立性准则）》对独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号（ISQM 1）——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成结论提供了基础。



使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

对经鉴证的绩效信息责任

中国光大银行股份有限公司的董事负责：

- 设计、执行和维护与编制经鉴证的绩效信息有关的内部控制，以使经鉴证的绩效信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制经鉴证的绩效信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照本报告后附的标准编制鉴证的绩效信息。

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。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对经鉴证的绩效信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及
- 向中国光大银行股份有限公司董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对经鉴证的绩效信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对经鉴证的绩效信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。此外，我们的工作并不旨在就中国光大银行股份有限公司内部控制的有效性发表意见。在我们的工作范围内，



我们仅在中国光大银行股份有限公司总行、北京分行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：

- 1) 对中国光大银行股份有限公司参与提供经鉴证的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 对经鉴证的绩效信息实施分析程序；
- 3) 对经鉴证的绩效信息实施抽样检查；及
- 4) 重新计算。

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，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
1030036203

(盖章)

中国 北京

2025 年 3 月 28 日



附：标准

以下标准是按照《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2《环境、社会及管治(ESG)报告指引》的要求编制的。

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指截至 2024 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司为单户授信总额 1000 万以下（含）的小型微型企业贷款余额，包括小微企业贷款余额、微型企业贷款余额、个体工商户和小微企业主贷款余额，企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

制造业中长期贷款余额 (亿元)：社会责任报告披露的制造业中长期贷款余额指截至 2024 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司根据中国人民银行统计口径汇总的贷款余额，即实际投向为制造业企业的中长期贷款余额的汇总数，制造业分类标准遵循《国民经济行业分类》进行分类。

涉农贷款余额 (亿元)：社会责任报告披露的涉农贷款余额指截至 2024 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司为监管口径统计的涉农贷款余额，包括农村非金融企业及机关团体贷款余额、城市非金融企业及机关团体涉农贷款余额、农户贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

绿色贷款余额 (亿元)：社会责任报告披露的绿色贷款余额指截至 2024 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司绿色贷款表内余额。绿色贷款余额参考《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》(银发[2019]326 号)规定的范围。

员工总人数 (人)：社会责任报告披露的员工总数指截至 2024 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司（含控股子公司及境内外分支机构）签有劳动合同的正式员工和劳务派遣用工的总人数。

女员工人数 (人)：社会责任报告披露的女员工人数指截至 2024 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司（含控股子公司及境内外分支机构）签有劳动合同的正式员工中女性员工和劳务派遣用工中女性人员的总人数。

男女员工比例：社会责任报告披露的男女员工比例指男员工人数：女员工人数。其中，男员工人数指截至 2024 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司（含控股子公司及境内外分支机构）签有劳动合同的正式员工中男性员工和劳务派遣用工中男性人员的总人数。

员工培训项目数量 (个)：社会责任报告披露的员工培训项目数量指 2024 年度中国光大银行股份有限公司（含境内子公司及境内分支机构）在阳光学院中记录的为合同制员工所举办的培训项目。

客户投诉办结率 (%)：社会责任报告披露的客户投诉办结率指 2024 年度中国光大银行股份有限公司根据《中国银保监会令[2020]3 号银行业保险业消费投诉处理管理办法》及《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》办结的投诉占投诉总数的比率。上述事项包括中国光大银行股份有限公司（不含境外分支机构）远程银行中心受理的投诉、分行受理的投诉以及外部机构转办的投诉。

2024 年云缴费服务累计缴费笔数 (笔)：社会责任报告披露的 2024 年云缴费服务累计缴费笔数指：2024 年度中国光大银行股份有限公司云缴费服务平台中服务的所有项目类别对应成功缴费（仅指到账交易，不含查询交易）笔数的加总数。

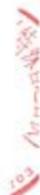
对外捐赠额 (万元)：社会责任报告披露的对外捐赠是指 2024 年度中国光大银行股份有限公司（含控股子公司及境内外分支机构）通过行政拨款款项捐赠支出的汇总金额。

总行外购电力消耗量 (兆瓦时)：社会责任报告披露的总行外购电力消耗量是指 2024 年度中国光大银行股份有限公司总行本部在京办公区耗电总量，包括光大中心、上地、陶然亭、金融科技中心、光大大厦、中关村壹号、石景山、新光大中心办公区的外购电力消耗量。

总行日常用水消耗量 (吨)：社会责任报告披露的总行日常用水消耗量是指 2024 年度中国光大银行股份有限公司总行本部在京办公区耗水总量，包括光大中心、上地、陶然亭、金融科技中心、中关村壹号、石景山办公区的日常用水消耗量。光大大厦、新光大中心办公区日常用水消耗量由于设备限制未能单独核算，因此未纳入统计。

境内分支机构总数 (家)：社会责任报告披露的境内分支机构总数是指截至 2024 年 12 月 31 日，中国光大银行股份有限公司境内网点数量总和，即获取营业许可证的所有分支机构，包括已经获取许可证但尚未开始营业的分支机构。

员工志愿小时数 (小时)：社会责任报告披露的员工志愿小时数是指 2024 年度中国光大银行股份有限公司（含境内子公司及境内分支机构）发起及员工参与的志愿服务时长总额，即在省市级的志愿服务网上登记的志愿服务时长。





温室气体排放核算数据第三方审验声明

致：中国光大银行股份有限公司的管理层及利益相关方

联合赤道环境评价股份有限公司（以下简称“联合赤道”）受中国光大银行股份有限公司（以下简称“光大银行”）委托，对其《中国光大银行 2024 年社会责任（环境、社会及治理）报告》（以下简称“社会责任报告”）中温室气体排放核算数据进行了独立的第三方审验。

1. 审验范围

审验的信息范围仅限于《中国光大银行 2024 年社会责任（环境、社会及治理）报告》涵盖的光大银行披露口径内的投融资活动温室气体排放信息，不包括供应商及其他第三方的信息。

2. 参照标准

- 《国际财务报告可持续披露准则第 2 号—气候相关披露》（IFRS S2）；
- 《PCAF 金融业温室气体核算与报告指南》；
- 《金融机构碳核算技术指南（试行）》等。

3. 审验程序

- 与光大银行负责温室气体数据收集、整理和核算的管理层和员工进行访谈，以了解温室气体核算信息采集与处理程序；
- 对光大银行提供的温室气体核算信息进行检查，开展数据、方法逻辑分析程序；
- 对光大银行提供的计算台账进行复核，形成审验结论。

4. 各方责任

- 光大银行的责任是为本次审验工作提供相应的温室气体核算基础信息，并确保其提供的信息真实有效。
- 联合赤道的责任是在与光大银行商定的职权范围内，对温室气体核算结果进行审验，并出具审验声明。



5. 局限性

审验工作只针对选定的核算信息的部分细节进行抽样检查和计算，可能难以发现所有潜在的缺陷或不合理情况。

由于非财务资料未有国际公认和适用于评估和计量的标准，故此不同但均为可接受的信息和计量技术应用或会影响与其他机构的可比性。

6. 审验结论

根据我们执行的程序及取得的证据，我们未发现《社会责任报告》中所披露的温室气体核算数据在所有重大方面存在与核算标准要求不符合的情况。

7. 独立性声明

除因本次审验工作事项联合赤道与光大银行构成委托关系外，联合赤道审验组成员与光大银行之间不存在任何影响审验工作独立、客观和公正的关联关系。



绿色金融事业部 总经理

联合赤道环境评价股份有限公司

2025年3月28日 中国天津

电话：022-58356831 / 022-58356999

网址：www.lheia.com

地址：天津市和平区曲阜道 80 号联合信用大厦 6 层

指标索引表

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》指标索引

层面	指标编号	指标内容	页码
A1: 排放物	一般披露	有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 注：废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物 有害废弃物指国家规例所界定者	54
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	55
	A1.2	直接(范围1)及能源间接(范围2)温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)(于2025年1月1日删除)	54-55
	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)。	64
	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)	64
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	54
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法, 及减少目标和为达到这些目标而采取的步骤	63-64
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 注: 资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等	63
	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)	63
	A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位, 每项设施计算)	64
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	63-65
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	63
	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	本公司非生产型企业, 该项指标不适用
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	48-53
	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	56-65

层面	指标编号	指标内容	页码
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； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	96-103
	B1.1	按性别, 雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数	96-97
	B1.2	按性别, 年龄组别及地区划分的雇员流失比率	99
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； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	103
	B2.1	过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率	103
	B2.2	因工伤损失工作日数	103
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	103	
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 注: 培训指职业培训, 可包括由雇主付费的内外部课程	100-102
	B3.1	按性别及雇员类别(如高级管理层, 中级管理层等)划分的受训雇员百分比	102
	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	102
B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	96
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	96
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	96
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	42
	B5.1	按地区划分的供应商数目	计划未来开展
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 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	42

层面	指标编号	指标内容	页码
B5: 供应链管理	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	42
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法	42
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、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	45， 84-85， 88-90
	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	本公司非生产型企业， 该项指标不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	84
	B6.3	描述与维护及保障智慧财产权有关的惯例	45
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	本公司非生产型企业， 该项指标不适用
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	88-90
	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	42
B7: 反贪污	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	42
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	42
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	43
B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	70-74， 85-88， 106-107
	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）	85-88， 106-107
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	106

层面	指标编号	指标内容	页码
D: 气候相关披露	管治	负责监督气候风险和机遇的治理机构（包括负责董事会、委员会或其他同等治理机构）或个人的信息	48-49
		管理层在用于监测、管理和监督气候相关风险和机遇的治理流程、监控措施及程序中的角色	48-49
	策略	气候相关风险和机遇	52-53
		业务模式和价值链	50-51
		策略和决策	50-51
		财务状况、财务业绩和现金流量	52-53， 56-57
		气候韧性	53
		开展气候情景分析的方法、计划	52-53
	风险管理	用于识别、评估气候相关风险和机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策	52-53
		风险管理流程整合	52-53
指标和目标	温室气体排放总量	54-55	
	易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的数量和百分比	54	
	易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的数量和百分比	54	
	涉及气候相关机遇的资产或业务活动的数量和百分比	54	
	资本运用-用于气候相关风险和机遇的资本支出、融资或投资数额	54	
	内部碳定价	计划未来 开展	
	绩效薪酬挂钩	7, 14	
	行业指标	54	
	气候相关目标-为监察实现其策略目标的进展而设定的定性及定量目标:	54	
	碳信用抵消计划	计划未来 开展	
目标进展情况	54-55		

国际可持续发展准则理事会（ISSB）指标索引

核心内容	参考披露内容	页码	
《国际财务报告可持续披露准则第1号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）（2023）			
治理	/	披露监督可持续相关风险和机遇的治理机构或个人	7, 14, 38
	/	披露管理层监控、管理和监督可持续相关风险和机遇时所用的治理流程、控制措施和程序中的角色	7, 14, 38
战略	可持续相关风险和机遇	披露可合理预期会影响主体发展前景的可持续相关风险和机遇	38-39
	商业模式和价值链	披露可持续相关风险和机遇对主体商业模式和价值链的当前和预期的影响	38-39
	战略和决策制定	披露可持续相关风险和机遇对主体战略和决策的影响	6-7, 38-39
	财务状况、财务表现和现金流量	披露可持续相关风险和机遇对主体财务状况、财务绩效和现金流量的档期影响，和在短期、中期和长期的预期影响，以及如何考虑主体将这些可持续相关风险和机遇反映在其财务规划上	38-39
	可持续韧性	披露主体战略及其商业模式对可持续相关风险的韧性	53
风险管理	/	披露主体用于识别、评估、优先考虑和监控可持续相关风险的流程和相关政策	14, 16, 38-39
	/	披露主体用于识别、评估、优先考虑和监控可持续相关机遇的流程	14, 16, 38-39
	/	披露主体在多大程度上以及如何识别、评估、优先考虑和监控可持续相关风险和机遇的流程整合到整体风险管理流程，并影响其整体风险管理流程	14, 16, 38-39
指标与目标	可持续相关指标	披露适用于IFRS可持续披露准则要求的指标	17, 54-55
	可持续相关目标	披露计量和监控主体的可持续相关风险和机遇方面的指标；披露主体在可持续相关风险和机遇方面的业绩，包括其实现目标所取得的进展，目标既包括主体设定的目标，也包括法律法规要求主体实现的目标	7

《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）（2023）

治理	/	披露实体用于监测、管理和监督气候相关风险和机遇的治理流程、控制措施和程序	48-49
战略	气候相关风险和机遇	披露适用于IFRS可持续披露准则要求的指标	52-53
	商业模式和价值链	披露气候相关风险和机遇对实体业务模式和价值链的当前和预期影响	52-53
	战略和决策制定	披露气候相关风险和机遇对实体战略和决策的影响	50-51
	财务状况、财务表现和现金流量	披露气候相关风险和机遇对实体财务状况、财务业绩和现金流量的当期及预期影响	52-53
	气候韧性	披露实体的战略和业务模式对与气候相关的变化、发展和不确定性的适应能力	52-53
风险管理	/	披露组织机构如何识别、评估和管理气候相关风险	52-53
指标与目标	与气候有关的指标	披露气候相关的通用指标和行业指标	54-55
	与气候有关的目标	披露为监测战略目标实现进展而设定的定量和定性气候相关目标，及合规要求实现目标，包括任何温室气体排放目标	54-55

全球报告倡议组织 (GRI) 指标索引

编号	内容	页码
GRI 2: 一般披露2021		
2-1	组织详细情况	10-11
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	4-5
2-3	报告期、报告频率和联系人	4-5
2-4	信息重述	4-5
2-5	外部鉴证	108
2-6	活动、价值链和其他业务关系	10-11
2-7	员工	96-105
2-8	员工之外的工作者	不适用
2-9	管制架构和组成	29-32
2-10	最高管治机构的提名与遴选	参见年报
2-11	最高管治机构的主席	30
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	29-31
2-13	为管理影响的责任授权	31, 36, 38
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	14, 38-39
2-15	利益冲突	参见年报
2-16	重要关切问题的沟通	18
2-17	最高管治机构的共同知识	6-7
2-18	对最高管治机构的绩效评估	31
2-19	薪酬政策	32
2-20	确定薪酬的程序	32
2-21	年度总薪酬比率	参见年报
2-22	关于可持续发展战略的声明	6-7, 16
2-23	政策承诺	6-7
2-24	融合政策承诺	6-7
2-25	补救负面影响的程序	不适用
2-26	寻求建议和提出关切的机制	18

2-27	遵守法律法规	26, 28, 33, 44, 63, 83, 96, 98
2-28	协会的成员资格	94
2-29	利益相关方参与的方法	18
2-30	集体谈判协议	不适用
GRI 3: 实质性议题2021		
3-1	确定实质性议题的流程	19
3-2	实质性议题清单	19
3-3	实质性议题的管理	19
经济		
GRI201: 经济绩效2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	12
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	52-53
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	98, 100
201-4	政府给予的财政补贴	不适用
GRI202: 市场表现2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	96-97
202-2	从当地社区雇用高管的比例	不适用
GRI203: 间接经济影响2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	12, 22-25, 56-59, 70-77
203-2	重大间接经济影响	12, 22-25, 56-61, 70-77
GRI204: 采购实践2016		
204-1	向当地供应商采购的支出比例	不适用
GRI205: 反腐败2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	41
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	42-44
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	42-44

GRI206: 反竞争行为2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
GRI207: 税务2019		
207-1	税务方针	参见年报
207-2	税务治理、控制及风险管理	参见年报
207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	参见年报
207-4	国别报告	不适用
环境		
GRI301: 物料2016		
301-1	所用物料的重量或体积	63-64
301-2	所用循环利用的进料	63-64
301-3	再生产品及其包装材料	63-64
GRI302: 能源2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	62
302-2	组织外部的能源消耗量	62
302-3	能源强度	62
302-4	减少能源消耗	62-63
302-5	产品和服务的能源需求下降	65
GRI303: 水资源与污水2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	63-64
303-2	管理与排水相关的影响	63-64
303-3	取水	63-64
303-4	排水	63-64
303-5	耗水	63-64
GRI304: 生物多样性2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	62
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	62
304-3	受保护或经修复的栖息地	62
304-4	受运营影响区域的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	不适用

GRI305: 排放2016		
305-1	直接 (范围1) 温室气体排放	55
305-2	能源间接 (范围2) 温室气体排放	55
305-3	其他间接 (范围3) 温室气体排放	55
305-4	温室气体排放强度	55
305-5	温室气体减排量	55
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	55
305-7	氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大气体排放	55
GRI306: 废弃物2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	64
306-2	废弃物相关重大影响的管理	64
306-3	产生的废弃物	64
306-4	从处置中转移的废弃物	64
306-5	进入处置的废弃物	64
GRI308: 供应商环境评估2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	42
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	42
社会		
GRI401: 雇佣2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	99
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	96-105
401-3	育儿假	98
GRI402: 劳资关系2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	不适用
GRI403: 职业健康与安全2018		
403-1	职业健康安全管理体系	103
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	103
403-3	职业健康服务	103
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	103
403-5	工作者职业健康安全培训	103

403-6	促进工作者健康	103
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	103
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	103
403-9	工伤	103
403-10	工作相关的健康问题	103
GRI404: 培训与教育2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	100-102
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	100-102
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	97
GRI405: 多元化与平等机会2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	30-31, 96-97
405-2	男女基本工资和报酬的比例	参见年报
GRI406: 反歧视2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	96, 98
GRI407: 结社自由与集体谈判2016		
407-1	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	不适用
GRI408: 童工2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
GRI409: 强迫或强制劳动2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
GRI410: 安保实践2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI411: 原住民权利2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI413: 当地社区2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	106-107
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI414: 供应商社会评估2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	42
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	42

GRI415: 公共政策2016		
415-1	政治捐助	不适用
GRI416: 客户健康与安全2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	不适用
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI417: 营销与标识2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	81-84
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	不适用
417-3	涉及营销传播的违规事件	不适用
GRI418: 客户隐私2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	84

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《中国光大银行2024年社会责任（环境、社会及治理）报告》。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进本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：86-10-63636363

谢谢！

中国光大银行
2025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环境价值领域的评价是：

很好 较好 一般

4. 您对中国光大银行在创造社会价值领域的评价是：

很好 较好 一般

5. 您对中国光大银行在创造治理价值领域的评价是：

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。



地址: 北京市西城区太平桥大街25号中国光大中心

总机: 86-10-6363 6363

邮编: 100033



光大银行官方订阅号



光大银行官方服务号



本报告采用环保再生纸制作