

中国民生银行股份有限公司

2025半年度

可持续发展（ESG）专题报告



# 中国民生银行股份有限公司

## 2025 半年度 可持续发展 ( ESG ) 专题报告

# 目录

<b>报告编制说明 .....</b>	<b>1</b>
<b>治理篇 .....</b>	<b>2</b>
一、 公司治理与 ESG 管治 .....	2
二、 合规护航发展 .....	4
<b>环境篇 .....</b>	<b>9</b>
三、 ESG 风险管理 .....	9
四、 倡导可持续发展 .....	14
五、 应对气候变化 .....	16
<b>社会篇 .....</b>	<b>18</b>
六、 金融服务可及性 .....	18
七、 金融消费者保护 .....	24
八、 隐私保护与数据安全 .....	33
九、 人才助力发展 .....	38
十、 社会责任治理 .....	47

# 报告编制说明

## 报告简介

本报告旨在披露中国民生银行股份有限公司（以下简称“民生银行”或“本行”）在环境、社会及管治（“ESG”）方面的管理及表现，以促进各利益相关方与本行进行充分的沟通。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2024 年年度报告》“企业治理”章节、《中国民生银行股份有限公司 2024 年度社会责任报告》《中国民生银行股份有限公司 2024 年度环境、社会及管治报告》以及载于公司网站的环境、社会及管治部分一并阅读，以帮助读者更全面地了解本行在环境、社会及管治领域的实践和成效。

## 编制依据

本报告参考联合国可持续发展目标（SDGs）、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。

## 报告范围

**组织范围**：本报告的披露范围包含中国民生银行股份有限公司总部及各分支机构，部分数据的范围与口径参考了《中国民生银行股份有限公司 2024 年年度报告》。报告涉及数据的覆盖范围与计算方法已于报告中进行标注。

**时间范围**：如无特别注明，本报告涵盖期间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容向前后适度延伸。

## 数据说明

本报告数据主要来源于本行内部系统统计数据，所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

## 报告发布形式

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

# 治理篇

## 一、公司治理与 ESG 管治

### 公司治理

报告期内，本行严格遵守相关法律法规及监管要求，坚持加强党的领导和完善公司治理相统一，积极探索高质量公司治理实践路径，不断完善公司治理制度和运行机制，致力于探索建设富有民生特色的公司治理机制。本行持续加强党的领导与公司治理有机融合；优化公司治理架构，股东会审议通过不再设立监事会及修订《公司章程》的议案，待《公司章程》经国家金融监督管理总局核准生效之日起，监事会依法撤销。监事会正式撤销前，第九届监事会及监事遵守法律法规及本行《公司章程》和各项规章制度继续履职。

本行董事结构兼顾独立性、专业性和多元化等方面，以确保董事会决策科学性。

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

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

### 可持续发展履职评价

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

**绩效薪酬延期支付及追索扣回机制。**为健全绩效薪酬激励约束机制，充分发挥绩效薪酬在公司治理和风险管理中的引导作用，平衡当期与长期、收益与风险，防范激进经营行为和违法

违规行为，本行对高级管理人员、关键岗位及对风险有重要影响岗位人员建立绩效薪酬延期支付及追索扣回机制。如出现违法违规违纪、超常风险暴露、重大风险事件等情形，按照制度要求追索扣回相应责任人的绩效薪酬。

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

## ESG 管治架构

本行董事会高度关注 ESG 工作，将 ESG 事项提升至公司治理的重要位置，从决策、监督、执行各层级，保障 ESG 事项融入公司治理各环节。董事会全面监督 ESG 政策及规划的实施，持续完善 ESG 管治架构，通过定期审阅 ESG 报告和研讨 ESG 事宜，指导和监督管理层开展 ESG 相关工作，审阅 ESG 管理目标进度，并依法合规开展信息披露，持续提升 ESG 披露质量。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，负责审议经济、环境和社会公益事业等方面履行社会责任的相关事项，向董事会提出建议，并关注政策和规划的执行情况，协助董事会督导经营层开展 ESG 相关工作。

## ESG 工作机制<sup>1</sup>

本行持续完善 ESG 工作机制，确保各项业务相关的 ESG 风险得到妥善管理、ESG 责任得到切实履行。

本行从战略规划高度推动 ESG 工作，建立了“决策层—管理层—执行层”三级工作机制，成立由董事长担任组长、行长担任副组长的 ESG 领导小组，设立由相关部门组成的 ESG 工作组，规划、协调和推进 ESG 工作。

---

<sup>1</sup> 更多 ESG 工作机制详见《中国民生银行股份有限公司 2024 年度环境、社会及管治报告》ESG 管治章节。

## 二、合规护航发展

### 强化合规管理

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

**完善内控合规体系建设。**本行搭建了以《合规管理办法》为基本制度，由合规管理部门制度与各职能部门制度共同组成的合规管理制度体系，包括《中国民生银行内部控制办法》《中国民生银行从业人员行为管理办法》《中国民生银行从业人员行为守则》《中国民生银行合规风险监测管理办法》《中国民生银行内控合规检查管理办法》《中国民生银行内控合规问题整改管理办法》等制度。

**加强合规管理机制。**本行强化事前、事中、事后合规管理机制建设。事前加强监管动态研究、外规内化、合规审查，开展形式丰富的合规宣教，全面强化从业人员行为管理机制；事中加强合规风险监测、案件风险管控，规范检查整改标准，风险合规责任认定工作机制有效运行；事后加强考核通报、监督问责等管理活动，将依法合规经营作为一切活动必须坚守的底线和红线。

**加强合规意识能力建设。**本行着力重塑合规文化、加大查改力度、明确考核导向、紧抓操作风险、管控关联交易、强化反洗钱管理、升级合规科技，持续深化员工操守建设，培育共同的价值观，提升员工的整体素质和职业道德水平。本行印发《中国民生银行员工行为禁止规定》《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》等制度，进一步规范从业人员职业行为，组织全行员工学习并签署遵守员工行为禁止规定承诺书，夯实“立体式案防体系”和“从业人员网格化管理体系”，提升内控管理水平和案防能力。本行持续开展合规文化宣贯，将合规文化及员工行为操守等内容纳入全体员工必修课程。报告期内，本行开展“高质量合规发展年”活动，深入践行“合规经营就是核心竞争力”理念，着力抓好“一部新规落地、三个体系建设、四项机制优化”，通过“合规有新E”订阅号定期向全行推送合规内容、开展多层次合规培训等方式，提升合规管理效能，助力本行高质量发展。

### 道德标准管理与监督

本行高度重视并致力维护加强良好的企业管治，承诺维持高水平的商业道德，保障股东与其他利益相关方的整体权益。本行通过管治框架、制度规范、行为守则、能力建设等各项努力规范全行的商业道德行为。

**管治架构。**本行成立了中国民生银行问责委员会负责商业道德监督，董事长任委员会主席，行长、副行长及部分高级管理人员任委员会副主席。分行、信用卡中心及大部分二级分行对

应成立本层级的问责委员会，各级问责委员会对商业道德进行监督，按照权限和规定，对员工违规违纪违法行为进行严肃处理。

**制度规范。**本行制定从业人员行为守则、管理办法及细则，及时检视并修订完善《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，严格监督并赋能全体员工遵守道德准则。制定《中国民生银行高级管理人员履职问责制度》，健全履职问责管理机制，进一步规范本行高级管理人员履职行为，促进其恪尽职守。

行为守则。本行董事会指导制定《中国民生银行从业人员行为守则》，并监督管理守则的执行情况，每年听取从业人员行为评估报告。本行完善并印发《中国民生银行员工行为禁止规定》，要求总行及境内外分支机构的全部正式员工、派遣制人员共同遵守，加强员工行为管理。

**能力建设。**本行深入推进合规宣导与反腐倡廉培训工作，每年对全体员工（包含正式员工、派遣员工、外包员工）制订常态化培训计划。在合规培训领域，本行采用线上线下相融合的模式，为新入职员工开展入职合规培训。各业务线紧密结合当下最新的法律法规、监管政策动态、公司内部制度以及实际业务需求，面向全体员工以及劳务派遣至本行工作的其他人员，组织开展专项合规培训。在反腐倡廉培训方面，本行不断强化清廉金融文化建设力度，积极开展违规违纪违法典型案例宣讲活动。将国家法律法规、党规党纪、公司规章制度以及员工违背道德规范的典型案例纳入培训内容，借助多样化的宣传教育形式，扎实推进员工道德行为警示教育工作。

## 道德标准定期审计

本行全力推进廉洁治行，防范员工道德风险，对审计发现的员工涉及道德标准的问题，本行进行严肃查处，对查实的违规违纪问题进行严肃问责，涉嫌违法犯罪的移送司法机关处理。为更好地推行廉洁治行，防范相关风险，本行采取了以下举措：

**制度定期审阅修订。**本行按照“三年一覆盖”原则对所有经营机构开展全面内部控制评价审计，重点关注道德标准内部制度、员工道德风险、廉洁从业、问责管理等，对各类业务、全体人员进行全方位评价监督。

**执行情况定期审计。**对于监管合规要求及《中国民生银行内部审计章程》《中国民生银行内部控制评价办法》《中国民生银行经济责任审计管理办法》等行内相关制度的执行情况，本行内部审计给予高度关注，通过全面审计、专项审计、经济责任审计及责任认定审计等方面，对经营机构的各类业务、全体人员进行全方位检查，防范合规及道德相关风险。报告期内，本行通过现场和非现场相结合的方式，已完成了 12 家一级分行的全面内部控制评价的审计

工作，并不断完善该项审计监督工作。

## 反贿赂与反贪污政策<sup>2</sup>

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

**加强廉洁自律管理。**本行高度重视塑造廉洁文化，强化员工廉洁从业自律意识，不断完善违规违纪行为查处工作机制，督促员工遵纪守法、遵章守规。本行不断加强对全行问责管理工作的督导力度，充分发挥全行各级问责委员会的职责和作用，各级问责委员会依据《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》规定，对违规违纪行为进行严肃查处问责，对于触犯刑法的行为将依法移送公安机关处理。

## 举报人保护<sup>3</sup>

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

- 畅通信访举报渠道。**各级纪委对外公布信访举报通信地址、来访接待地址、信访举报电话、网络邮箱等多元化的信访举报渠道，及时受理相关检举控告。
- 规范信访举报办理流程。**严格按照《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法(试行)》和《中国民生银行纪检监察系统实名检举控告核实告知工作办法(试行)》有关规定开展信访举报与问题线索处置工作。按照管理权限分级受理信访举报，不断优化信访工作制度和办理流程。
- 严格执行保密制度。**严控信访工作事项的知悉范围，持续加强举报人保护工作。严禁将检举控告材料及相关情况转给被举报人员，严防举报人受到打击报复或名誉损害，切实保障包括匿名举报在内的举报人的合法权益，保护群众监督权利。《中国民生银行股份

<sup>2</sup> 更多有关反贿赂与反贪污政策的相关内容请详见公司官网环境、社会及管治信息：[“中国民生银行反贿赂反贪污相关制度要点”](#)。

<sup>3</sup> 更多有关举报人保护的相关内容请详见公司官网环境、社会及管治信息：[“中国民生银行关于举报人保护的政策公开”](#)。

有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法(试行)》和《中国民生银行纪检监察系统实名检举控告核实告知工作办法(试行)》中明确要求加强举报人保护工作，对举报人信息严格保密，如需对外公布有关信息涉及举报人的，应当征得本人同意；另与实名检举控告人沟通情况需严格执行保密规定。

- 全面保障举报人合法权益。《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》明确规定了损害举报人合法权益的行为与对应处分，包括对擅自泄露、扩散有关举报材料内容、举报人情况、举报来源，不按规定保护举报人致使其受到侵害等行为，进行严肃查处问责。

## 反洗钱管理<sup>4</sup>

**反洗钱体系与管理机制持续健全。**本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等反洗钱相关法律法规要求，升级洗钱风险评估体系、强化评估结果应用，积极构建与风险相适应的洗钱风险管理体系；规范反洗钱制度建设标准、构建联动业务风险的模型管理机制，强化信息安全管理，持续完善反洗钱内控机制。本行通过在总行层面实施反洗钱集中尽职调查（辅助）作业模式，优化资源配置，提升基层客户尽职调查履职质量和效率。

**科技赋能反洗钱管理能力提升。**本行持续推进智能技术在反洗钱领域的应用，优化反洗钱系统功能，提升数据治理水平。大力研发可疑交易报告智能辅助工具、开发基于深度学习等技术的智能模型、上线洗钱风险一眼清的管理大屏，实现风险监测的精准化、智能化、可视化，提高洗钱风险措施的科学性和履职有效性。

**风险排查与管理持续强化。**本行不断强化洗钱风险排查，发布风险提示，推动问题溯源整改并建立长效机制。同时，加强制裁合规管理，推动名单管理有效性持续提升。本行建立“监测分析智库”，持续深化可疑交易报告质量管理，提升风险识别与应对能力，确保洗钱风险管理不留死角。

**洗钱风险管理文化建设持续深入。**本行切实履行金融机构反洗钱社会责任，丰富反洗钱文化宣教形式，开展覆盖全体员工、适配不同岗位、发挥机构特色、灵活多样的反洗钱培训，包括发布适用于管理层和实务层的反洗钱知识手册、面向全体员工的“反洗钱创造价值的 N 种可能”系列宣传，开办深度解析反洗钱政策的专家讲堂、辅导可疑甄别方法的反洗钱“敏学行动周讲坛”等，提升全员反洗钱工作能力。截至一季度末，本行共开展反洗钱培训 980 场次，覆盖员工 58,107 人次，提升全行反洗钱履职意识与能力。

## 关联交易管理

<sup>4</sup> 更多有关反洗钱管理内容请详见《中国民生银行股份有限公司 2023 年度环境、社会及管治报告》。

**强化分层履职。**本行持续强化董事会、董事会关联交易控制委员会履职，建立独立董事专门会议机制；重大关联交易均由独立董事事前就公允性、合规性及内部审批程序履行情况发表独立意见并召开独立董事专门会议审议；监事会通过列席董事会和管理层会议、审阅关联交易相关报告等方式，加强常态化监督；在管理层面设立跨部门的关联交易管理办公室，负责关联方识别维护、关联交易管理等日常事务。

**完善基础制度。**本行搭建包括《中国民生银行股份有限公司关联交易管理办法》《中国民生银行股份有限公司董事会关联交易控制委员会工作细则》《中国民生银行关联交易管理实施细则》《中国民生银行附属机构集团关联交易管理指引》《中国民生银行关联方管理实施细则》《中国民生银行关联交易数据治理实施细则》等制度文件在内的关联交易管理制度体系。

**完善关联方名单。**本行持续完善关联方认定标准，制定《内部人员关联方认定标准》；推动完善关联方识别管理，持续优化疑似关联方识别模型，强化关联方穿透识别能力，提升关联方名单准确性、完整性和有效性；定期组织全行、主要股东及附属机构更新报送关联方信息，督导关联方履行信息报告义务，更新关联方名单，有效夯实关联交易管理基础。

**升级改造系统。**结合监管要求，本行持续优化迭代关联交易管理系统，高效支持关联方和关联交易全流程管理，强化关联交易风险管控与监测预警，与行内各业务系统协同共建，实现关联交易数据自动化采集与监管报表自动化制表，提升关联交易信息化、智能化管理水平。

# 环境篇

## 三、ESG 风险管理

### ESG 风险管理架构

本行董事会承担全面风险管理的最终责任。董事会风险管理委员会主要负责审议或审批全面风险管理相关事项，对银行风险偏好和策略、风险管理情况及风险承受能力进行定期评估，同时负责监督高级管理层对信用风险、操作风险、合规风险、气候及环境风险等各类风险的控制情况。

本行尤其重视防范 ESG 风险、促进绿色金融发展，于 2025 年 2 月修订发布《中国民生银行绿色金融管理办法（修订版）》（以下简称“《绿色金融管理办法》”），建立健全环境、社会和治理风险以及气候风险管理制度，将气候风险纳入全面风险管理体系，并明确全行绿色金融管理体系及董事会、高级管理层、相关部门和经营机构的职责分工和管理要求：

- 明确了绿色金融管理体系：董事会承担主体责任，负责确定全行绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，高级管理层负责组织实施；相关部门牵头推进三大绿色金融领域：业务支持、风险管理、自身表现；各级经营机构负责执行落实；规范董事会、高管层及各部门在绿色金融方面的职责分工、流程管理、内控要求、数据统计等工作。
- 董事会战略发展与消费者权益保护委员会：负责审议全行绿色金融战略、审议高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估全行绿色金融战略执行情况。
- 董事会风险管理委员会：负责绿色金融相关风险工作。
- 董事会薪酬与考核委员会：负责将绿色金融实施情况纳入高级管理层绩效考核。
- 董事会审计委员会：负责绿色金融相关审计工作。
- 成立绿色金融委员会：在执行层面成立绿色金融委员会，由行长牵头，相关部门组成常任委员，统筹推进本行绿色发展。
- 成立碳达峰碳中和办公室：在执行层面成立双碳办，与民生银行绿色金融委员会合并运行，统筹全行落实碳排放、碳强度政策要求，确保相关战略举措和目标的达成。

- 总行风险管理部：协助董事会风险管理委员会履行相关职责，负责制定绿色金融风险偏好，将气候风险管理、法人客户 ESG 风险管理和碳核算管理纳入全面风险管理体系；协助总行信贷管理部做好绿色金融信贷管理工作。

### 《中国民生银行绿色金融管理办法（修订版）》

《绿色金融管理办法》中明确，将环境、社会和治理风险及气候风险纳入全面风险管理体系，建立 ESG 管理体系，有效识别、监测和防控业务活动中的 ESG 风险，防范、适应和减缓业务活动中的气候风险；落实负责任银行原则关键步骤，重点关注客户（融资方）及其主要供应商、承包商因公司治理缺陷和管理问题可能对环境、社会造成的危害及风险，并将 ESG 要求融入本行管理流程，强化信息披露与利益相关者互动，完善政策制度与流程管理；同时，积极支持绿色、低碳、循环经济、气候投融资、转型金融、碳金融、生物多样性领域及“三农”、小微企业的绿色金融产品和服务创新，发展电子银行等新兴服务并制定相应计划；此外，积极评估气候风险实质性影响，开展情景分析和压力测试，并在资产风险分类、准备计提等方面及时调整。

## ESG 风险管理体系

本行将 ESG 风险因素融入现有信贷管理流程，已制定《法人客户环境、社会及治理（ESG）风险管理办法》《ESG 风险尽职调查及合规审查清单》《关于对公信用风险管理系统 ESG 评级模型及评级流程上线试运行的通知》《关于对公信用风险管理系统 ESG 风险及绿金管理部分应用功能上线运行的通知》《对公信用风险管理系统 ESG 评级及风险管理相关功能操作手册（V1.3）》等相关内部文件，范围覆盖投融资业务，指导并规范全集团 ESG 风险管理工作，评估环境、社会与治理风险影响。

本行已建立覆盖集团所有子公司、经营机构及各个业务种类（包括投资、融资业务）的 ESG 风险全流程管理体系，并建立了母行与子公司、总行与分行、行内收集与行外第三方采集的 ESG 风险多维度、立体式的信息收集机制，密切关注投融资业务活动中 ESG 风险因素对整体信用风险的影响，将 ESG 风险因素深度融入信用风险的评估审查流程。本行明确在尽职调查、合规审查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等环节，执行 ESG 风险监管要求，加强对拟授信、拟投资客户和项目的 ESG 风险管理，坚持环境评价“一票否决制”，持续跟踪监测，加强动态评估、风险敞口管理与名单制管理，并根据其 ESG 风险变化情况，及时采取差异化的风险缓释措施、预警处置、贷后管理措施。

本行密切关注投融资业务活动中 ESG 相关风险因素对信用风险的驱动作用与影响传导路径，

已将 ESG 风险纳入投融资业务管理，根据客户及其项目所处行业、区域特点，面临的环境、社会和治理风险的性质和严重程度，对存在重大环境（气候）、社会和治理风险的客户实行名单制管理，并实现系统自动推送工单，要求在贷后管理中采取差异化风险缓释措施。

本行自主研发 ESG 风险评级模型工具，含五大类 25 个 ESG 评级模型，覆盖对公、小微法人客户，其中，高碳行业客户又细分火电、钢铁、水泥、平板玻璃、有色金属、航空、石化、煤化、化工、造纸十小类评级子模型，ESG 评级模型分为三级指标体系，由定性、定量指标以及调整与限定项构成，包含 16 个三级指标、198 个四级指标。该 ESG 风险评级模型工具已在全行范围内实现系统功能开发上线并在全行范围内推广应用，评级结果在贷前调查、贷中审查、放款审核、贷后管理中实现全流程应用，为一线人员提供 ESG 风险动态评估新视角，健全了“事前审慎把关、事中动态监控、事后综合评估”的全生命周期 ESG 管理机制。

## 细分行业信贷政策<sup>5</sup>

本行统筹落实国家绿色发展与能源安全战略，实行差异化信贷政策，落实高碳行业有序转型要求；开展加强高碳排放行业监测，增强风险预判能力，前瞻性建立风险暴露与处置机制；逐步压缩退出“两高一剩”行业低效、落后企业及产能，适度增加对节能减碳、产业升级、安全高效等领域支持力度，稳步推进信贷结构绿色化转型及客户与资产的“双优化”。

本行制定了分行业的信贷政策、授信指引、环境社会与治理风险评估标准及合规审查清单；开发分行业的 ESG 评级模型，通过信贷客户或项目所属行业，识别对应的 ESG 风险，差异化管控高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放。

在信贷政策方面，本行制定了覆盖能源<sup>6</sup>、交通运输、农林牧渔、采矿、油气<sup>7</sup>、原材料等 50 多个重点行业以及清洁能源、清洁生产、节能环保、基础设施绿色升级、生态环境、绿色服务以及生物多样性保护、乡村振兴等重点领域的信贷政策，明确差异化授信策略、准入标准和风控要点等相关要求，并加入环境与社会风险管理的约束性要求，持续支持产业绿色转型升级，助力能源结构调整优化。

<sup>5</sup> 细分行业信贷政策请详见《中国民生银行股份有限公司 2024 年度环境、社会及管治报告》及列载于公司官网的环境、社会及管治信息。

<sup>6</sup> 如能源使用方面，城市垃圾焚烧发电行业应符合国家相关法律法规、产业政策、技术标准等要求，配套建设高效治污设施，重点考察项目环评手续合法合规。

<sup>7</sup> 如油气行业，产业政策、工艺、装备、排污符合国家要求为基本底线，项目导向中支持高耗能企业为实现能效标杆水平所进行的绿色工艺技术等节能降碳升级所涉及的装备购置及更新改造。

## ESG 尽职调查<sup>8</sup>与授信审查审批

本行执行“业务营销指引、信贷政策、审批指引”的“三引合一”方针，前期审批人已参与到新型煤化工、可再生能源、生态环境导向的开发（EOD）等绿色发展领域的“三引合一”信贷政策制定中。

**授信尽调环节，识别 ESG 风险。**本行持续提升授信尽调环节 ESG 风险评估工作的标准化、数字化，将 ESG 尽职调查深度嵌入本行信贷管理体系。本行制定《ESG 风险尽职调查清单》，进一步明确客户和项目涉及的环境、社会、治理三方面的尽职调查要点，覆盖火力发电、水泥制造、平板玻璃、石化、钢铁、造纸、有色金属、化工、民用航空等九类高碳行业和核能发电、水力发电、城市垃圾焚烧发电等三类对社会稳定、公众利益产生潜在重大影响的行业。为确保调查情况真实，在 ESG 风险识别环节，本行将结合主管部门、征信机构、监管部门等多渠道的信息进行交叉验证与分析。

**本行将 ESG 风险尽职调查作为尽调环节的必要项**，未执行 ESG 尽调清单的申请不予受理，对于高碳行业大中型客户的综合授信、项目贷款、并购贷款，要求做更进一步的环境评估<sup>9</sup>。对不符合国家产业政策的落后产能企业，以及在环保、质量、安全、技术等方面不达标、存在重大环境和社会风险企业，本行明确严禁新增客户准入，并压缩退出存量客户。对于绿色信贷业务，本行利用数据化手段，通过简化流程、充分授权等方式，不断提高服务效能。

**授信审查环节，审查 ESG 风险。**本行制定了《ESG 合规审查清单》，明确了客户和项目涉及的环境、社会、治理三方面的合规文件清单及合规审查要点，覆盖九类高碳行业与三类关乎公众重大利益的行业，并明确要求须对客户（项目）资料的完整性、合规性和有效性进行逐一审查。

- 本行明确要求需审查授信申报机构是否提供 ESG 尽调清单。对于未达到前述要求的申请，要求经营机构进一步补充完善；对于 ESG 风险分类为中风险或高风险、或无法确定 ESG 风险分类的客户，要求出具 ESG 合规审查意见，包括 ESG 总体评价和客户应采取的 ESG 风险管理措施。其中，对出具负面审查意见的 ESG 中风险或高风险客户，要求不得进入授信审批流程。
- 针对属于潜在 ESG 风险较高的发电、建材、金属冶炼、化工、航空运输等五类行业的

<sup>8</sup> ESG 尽职调查内容包括但不限于：污染物及废弃物排放管理、产业准入政策、经营许可、安全生产和职业健康相关证照、企业负面信息、节能审查意见、社会稳定风险评价等，并要求授信调查人员在尽职调查意见中明确 ESG 风险分类（低风险/中风险/高风险）。

<sup>9</sup> 例如，针对电解铝及有色金属行业综合授信尽调报告，本行要求在报告中评价企业环境影响；针对电力、煤炭、石油炼化行业的固定资产贷款尽调报告，本行要求在报告中分析促进环境保护的可靠性和合理性。

客户，本行在 ESG 风险合规审查清单通用版的基础上，针对五类行业的情况，制定了特定行业 ESG 风险合规审查清单。审查人按照该行业的 ESG 合规审查清单进行审查时，除须执行通用的 ESG 风险审查要点外，还需额外执行针对该行业的 ESG 风险审查要点。例如，针对金属冶炼行业客户，须额外审查针对该户是否入选行业规范(准入)名单、产能置换方案制定进展等内容的调查情况。

**授信审批环节，评价 ESG 风险。**本行审批人员结合内外部制度及政策，审慎评估客户的 ESG 风险。对存在重大环境和社会风险的客户在审批过程中原则上均不予通过。截至一季度末，本行否决“两高一剩”行业相关业务 2 笔，合计 0.58 亿元。

#### 【案例】高碳行业尽职调查深入评估

某水泥集团向本行申请参与银团贷款，其所属水泥制造业属“两高一剩”行业。经实质性审查，本行发现该项目将在短期内大幅扩产，而市场消纳能力有限，存在产能过剩风险，不符合本行信贷政策要求，故否决该授信申请。

### ESG 风险升级规定及流程

本行根据《银行业保险业绿色金融指引》《银行机构绿色金融实施情况关键评价指标（2024 版）》等监管要求，制定《法人客户环境、社会和治理风险管理办法》。同时，依据《关于印发<中国民生银行 ESG 风险尽职调查及合规审查清单>的通知》，要求本行经营机构每次申报单一法人客户授信事项时，须按《ESG 风险尽职调查及合规审查清单》要求重新对客户进行 ESG 风险调查。

本行根据客户的经营活动对环境、社会产生的影响，将客户的 ESG 风险等级分为十级，实施分类管理，进行动态评估与监测，ESG-C、ESG-C-为中风险，ESG-D 为高风险。对于客户 ESG 风险为中、高风险的授信事项，本行要求审查人员出具 ESG 合规审查意见，对出具负面审查意见的 ESG 中风险或高风险客户，要求不得进入授信审批流程。如果客户的 ESG 风险为高风险，则须进行风险升级管理，其固定资产贷款等中长期授信集中至总行进行审查审批。

## 四、倡导可持续发展

### 绿色金融发展

**绿色金融品牌建设。**2025 年，本行持续完善总分行多层次绿色金融营销体系，大力建设“民生峰和”绿色金融产品服务体系，继续聚焦绿色、低碳、循环经济、生物多样性保护等重点方向，结合重点客户绿色发展需求，不断强化细分场景产品及综合服务模式创新。加强转型金融和碳金融创新，大力支持绿色低碳融资需求，促进企业改进可持续性表现。

**绿色金融产品创新。**本行积极探索碳金融创新业务，推动产业转型碳足迹挂钩贷款、生物多样性保护指标挂钩银团贷款等多笔创新业务。

**碳交易产品创新。**本行支持碳金融、环境权益产品创新，制定《中国民生银行碳金融创新发展指引》等，推动业务规范发展。全国碳市场正式启动上线交易以来，本行以碳交易结算服务为基础，为全国碳市场会员企业交易履约提供专业保障，持续加强碳金融综合服务创新。

- 创新区域碳金融服务。**本行推出青海“碳 e 贷”业务，服务青海省中小微企业。该业务依托企业“碳账户”数据，将贷款条件与企业碳减排数据挂钩，随碳减排成效提升而调整，有效缓解企业低碳发展的融资压力，增强企业减污降碳的转型动力。
- 产业转型碳足迹挂钩贷款。**本行向某铝业集团发放广西首笔应用《铝产业转型金融支持指导目录(试行)》的碳足迹挂钩贷款，创新地将贷款利率与企业产品碳足迹水平挂钩，在精准满足企业融资需求的同时，激励企业采用先进生产工艺实现预设的碳减排目标，助力传统产业绿色低碳转型，支持地区绿色金融创新发展。
- 生物多样性保护指标挂钩银团贷款。**本行参与完成某集团银团贷款项目的审批及签约工作。该贷款项目基于鄱阳湖生物多样性保护的贡献程度和可持续发展的实施效果，以生物多样性保护指标为贷款挂钩目标，同时引入第三方评估机制，实施动态激励，成功开创了“金融+生态”融合的新模式。
- 个人碳普惠创新机制。**本行联合武汉碳普惠公司，成功落地个人碳普惠减排量抵扣银行贷款利息的闭环模式。依托武汉市个人碳生活平台“武碳江湖”微信小程序，市民通过绿色出行、垃圾分类、低碳用电等 11 类低碳场景积累碳普惠减排量，可按“1000g=2 元”标准在民生银行“民生楚惠 Life”微信小程序兑换利息红包，用于消费贷款利息抵扣。该模式打通了绿色金融和普惠金融通道，把碳减排量积分转化为金融权益回馈给消费者，实现金融赋能消费与 ESG 实践的双重价值。

### 可持续金融产品

**绿色金融投资工具创新。**本行与上海清算所联合发布“上海清算所民生银行绿色债券精选指数”及挂钩产品。该产品精选全国银行间及沪深交易所上市的绿色公募债券，涵盖多种类型，坚持稳健投资策略，兼具广泛、代表与优质性。该产品进一步丰富了本行的指数产品体系，为投资者提供了更加便捷的绿色金融投资工具，助力绿色债券市场高质量发展。截至 2025 年一季度末，指数成分券数量达到 538 只，市值总额超过 1.40 万亿元。

**供应链绿色金融实践。**本行已与电网公司、电力制造公司等电力行业国央企实现全面合作，通过整合交易数据，实现融资精准投放，以电力行业国央企为纽带，助力新能源行业发展。上述实践为供应链金融在低碳经济中的应用提供了示范。

## 参与绿色债券

本行通过产品创新积极落实金融支持科技创新、促进共同富裕、推动绿色发展等国家战略部署。报告期内，本行发行 100 亿元绿色金融债券，募集资金用于基础设施绿色升级、节能环保、清洁生产等绿色产业项目投放。

**承销业务创新突破。**截至一季度末，本行共承销发行各类创新型债务融资工具 21 只，规模达到 28.04 亿元，其中支持承销绿色发展类债券 6 只，规模达到 7.5 亿元，募集资金用于低碳节能等绿色项目，并支持 6 家企业发行人绿色、低碳、可持续发展。

**投资规模显著增长。**本行积极推动绿色债券相关业务，截至 2025 年一季度末，绿色债券投资余额 802.7 亿元，同比增长 56.80%。

本行通过为发行人提供并开展绿色概念类债券融资服务，增加绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券等产品承销发行规模，助力绿色发展。

## 五、应对气候变化

### 关注气候变化

**制定气候风险管理战略规划。**本行在《中国民生银行绿色金融五年发展规划(2021-2025)》中,明确了气候风险管理六个方面的举措和目标,包括优化政策制度、加强流程管控、提升智能管理、建立ESG评级体系、开展气候风险压力测试、加强生态保护前瞻研究。在五年规划执行过程中,本行积极把握发展机遇,应对环境与气候变化带来的风险挑战,每年度根据国内外最新形势及国家政策导向,制定相关行业信贷政策,完善环境、气候风险管理要点。

**明确气候风险管理要求。**本行董事会风险管理委员会审议气候风险管理重要事项,定期听取高管层就风险偏好、风险策略落实情况、全面风险评估问题整改检视情况(包括气候风险管理情况)的报告。经董事会审议,将应对气候风险变化纳入绿色金融五年规划、年度风险偏好、风险策略、信贷政策及绿色金融管理制度,明确气候风险管理目标、分步实施措施及有关要求。在制度层面,董事会审议通过《中国民生银行绿色金融管理办法(2025年修订)》,建立健全绿色金融、环境(气候)风险管理制度,明确相应的管理流程、职责,将气候风险纳入全面风险管理体系。董事会每年在全行风险偏好中强调气候风险管理要求,并在年度策略中细化气候风险管理相关举措。报告期内,本行制定2025年度《中国民生银行风险偏好陈述书》,明确提出大力支持经济社会发展全面绿色转型,完善绿色金融综合产品服务体系,动态优化配套信贷等支持政策,优化ESG风险管理,推进ESG评级模型在投融资全流程管理中的应用,完善气候风险管理体系。

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

**关注气候风险与机遇前沿趋势。**本行积极关注ESG与气候相关的机遇及ESG风险管理、气候风险管理相关信息,面向董事开展了两期环境、社会及管治(ESG)相关专题培训。报告期内,本行参加“可持续市场倡议”绿色金融及转型金融专题研讨会、MSCI绿色金融及气候管理访谈交流、北京国家金融标准化研究院可持续挂钩贷款标准研讨会等交流活动,并积极参与监管对气候风险,环境、社会与治理风险,环境信息披露,投融资碳核算等内容的调研座谈。此外,为强化ESG风险管理能力,本行组织开展一场关于ESG风险管理的培训,相关岗位人员近200人参加。

### 参与气候风险分析

**全面贯彻国家“双碳”战略。**本行积极应对环境与气候变化带来的影响与挑战。根据国内外最新形势和国家政策导向，深入分析环境与气候变化带来的影响和潜在风险，完善环境与气候风险管理措施，制定行业信贷政策，积极把握业务机遇，推动绿色可持续发展。

**气候风险敏感性压力测试。**本行已自 2022 年至 2023 年连续两年开展气候风险敏感性压力测试，探索低碳经济转型对本行资产质量及资本充足率的影响，在轻度、中度、重度三种压力情景下，风险均整体可控。本行与专业第三方机构就气候风险压力测试进行多轮专题研讨，持续提升气候风险识别与应对能力，为本行未来开展气候风险管理相关工作筑牢坚实基础。

## 低碳运营

本行积极践行国家绿色发展战略，制定和实施相应的绿色运营制度，把节约资源、环境保护的理念贯穿于业务运营的全过程和各个方面，以达到经济效益、社会效益和环保效益的有机统一，实现可持续发展。本行继续贯彻多维的绿色运营服务体系，持续加强线上化、智能化生态产品模式创新，探索落地多类普惠无纸化金融产品，服务质效不断提升。企业客户信息维护等多项高频业务进一步实现线上化，基础金融服务无纸化程度持续提升。

## 绿色办公

本行始终坚持绿色办公，减少能源资源消耗，积极履行环境责任。严格按照国家和地方《公共建筑节能设计标准》开展绿色银行建设工作，修订完善《中国民生银行办公区域装修设计导则》，将绿色、节能、环保理念深入贯彻至办公场所和营业网点的建设施工过程中，减少资源消耗和温室气体、废水、生活垃圾和有害废弃物等的排放。本行印发《中国民生银行能源管理办法》《中国民生银行节能管理办法》《中国民生银行绿色办公管理办法》三项制度，促进节能管理，提高能源利用效率。本行倡导勤俭节约，反对铺张浪费，积极推行办公数智化、线上化、无纸化，减少不必要的纸张消耗，并通过刊发倡议书、设置滚动宣传栏、电子海报等方式强化宣传教育，培养员工勤俭节约的习惯。

## 绿色采购

本行坚持和贯彻绿色采购理念，在采购中充分考虑环境保护、资源节约、安全健康等方面因素，统筹兼顾经济效益和环境效益。本行鼓励供应商将环境保护和节能降耗等要求纳入其管理体系中，在同等条件下优先选用取得环境管理体系认证和产品具有环境标志的供应商，积极向供应商传达本行对绿色采购的支持和主张，引导供应商共同履行绿色发展社会责任，促进供应商改善环境表现。

## 社会篇

### 六、金融服务可及性

#### 线下服务更可及

本行持续提升线下金融服务可及性，通过优化网点布局覆盖、创新远程专家服务、新型智能机具布设、社区网点和村镇银行网点服务升级等关键措施，不断提升金融服务覆盖面和可及性，优化服务体验。

**优化网点布局覆盖。**截至2025年一季度末，本行境内外分行机构148家（包括香港、伦敦分行）。本行持续升级网点选址系统并开展区域网格覆盖分析，优化网点布局，2,432家支行营业网点覆盖中国内地的139个城市，全行县域网点共164家，占比约13%。

**完善线下服务网络。**为完善线下服务网络，本行布放自助设备3,798台<sup>10</sup>，填补城市新兴区域网点布局空白，提升客户服务可及性。本行持续研发改进新型智能机具，在传统机具上增加客户人脸验证、证件识读、远程音视频人工帮助等功能，并支持复合搭载41种业务功能，业务承载率达73.43%，整体对客“一站式”解决率达70.61%，为客户提供一站式、高效率的业务办理体验。

**打通金融服务“最后一公里”。**本行拥有境内银行规模最大、分布最广泛的社区网点。截至报告期末，民生银行在全国设立近1,200家社区网点。秉承打通金融服务“最后一公里”的使命，社区网点提供便民、惠民、利民金融服务，是本行践行普惠金融，服务广大客户，尤其是服务老年群体、新市民群体的重要阵地。

**打造商超型社区支行。**本行与山姆会员超市达成全面战略合作，以“便民、惠民、利民”为宗旨，将社区支行建设成为服务居民生活的重要平台，为周边居民提供便捷、高效的金融服务。截至报告期末，本行已在北京、泉州、深圳三地山姆商业体内建成开业3家社区支行，不仅标志着金融服务与零售业的深度融合，也为行业指明了未来社区银行服务模式的创新方向。

**推动村镇银行服务乡村振兴。**本行已在15个省份共计发起设立村镇银行29家，下设营业部及支行网点共80家，存款客户61.05万户，贷款客户6.67万户。本行持续强化发起行责任，于2025年年初发布《2025年村镇银行经营管理指引》，加强公司治理和内控管理，

---

<sup>10</sup> 指客户自助设备，截至2025年3月31日上线的在行及离行ATM、CRS、CDT、现金智能柜（自助式）现金存取款机。

持续推动村镇银行坚守支农支小本源定位，深耕县域市场，服务“三农”，服务乡村振兴，不断提升管理水平和发展质量，取得良好社会效益和经营效益。截至一季度末，本行村镇银行总资产 414.08 亿元，各项存款总额 356.09 亿元，各项贷款余额 257.57 亿元，累计服务各类客户 61 万户。

## 线上服务更便捷

本行积极加强线上服务智能化创新，围绕零售、对公、小微、智慧运营等多领域，持续优化线上服务平台功能，提升客户体验与服务质效。

### 线上平台服务更加数智化精细化：

- **持续优化手机银行。** 报告期内，本行持续强化手机银行建设，提升资产总览精细化服务能力，推出财富雷达，升级财富场景，支持产品灵活配置，新增代销他行港币、英镑等外币理财产品；打造财富小管家线上签约服务、未成年快捷支付签约管理等新功能；优化风控策略，提升便捷认证工具使用率，夯实安全防护体系，手机银行数智化和精细化服务能力明显增强。截至一季度末，本行零售线上平台用户数 12,257.66 万户，比上年末增长 1.59%。
- **不断增强对公线上平台服务。** 报告期内，新一代企业网银聚焦场景服务，推出跨境金融专区，支持国际业务“一站式”查询与办理；发布企业手机银行 6.0 版，优化移动端工作台、消息中心、结算等服务，推出同屏服务，显著提升对公线上平台的专业化、智能化水平。截至一季度末，对公线上平台用户数 411.16 万户，比上年末增长 1.94%。银企直联客户数 7,158 户，比上年末增长 5.58%。
- **打造更加便捷的小微金融服务平台。** “民生小微之家”微信公众号上线消息中心，围绕民生惠信用贷、抵押贷（含个人版、法人版）提供授信、放款、提前还款、还款余额不足、批量还款、逾期等 6 大类 26 项免费通知服务，预计年均发送免费通知 200 万条；优化“民生小微 App”，新增管理待办、自助开票等功能，实现远程财务审批、自动审核发票合同，极大简化了客户操作。截至一季度末，“民生小微 App”累计服务小微用户 212 万户，较年初增长 5 万户，本年申贷笔数达 1 万笔，放款金额突破 1,100 亿元。

**深化远程专家服务。** 本行汇集行业顶尖专家资源，持续推广远程专家服务模式。该模式支持客户到达网点、本行人员上门等多种形式视频连通远程专家，在市场热点、复杂问题、综合需求等领域为客户提供一站式、综合化专业咨询服务。截至一季度末，本行累计为客户提供远程专家视频服务 5,880 场，进一步拓宽客户服务场景，提升金融服务可及性。

**贯彻智慧运营理念。** 民生银行积极拓展远程银行接入渠道和服务范围，已实现手机银行、智

能机具、CBANK、移动运营等多渠道接入方式，覆盖 74 个高频业务场景。截至一季度末，远程银行视频服务客户 195.24 万人次，远程银行客户满意度达 99.63%。

**供应链金融数字化服务。**提升供应链金融服务水平，支持产业链、供应链稳定发展，优化供应链数据增信类融资产品，有效解决链上中小微客户融资难、融资贵的问题，助力实体经济发展。

**持续优化企业账户全生命周期管理。**本行坚持企业账户端到端流程优化，夯实账户基础服务底座，进一步升级“企业开户 e”，支持港澳台人士线上提交开户申请，保障港澳台人士赴内地开办企业享受便捷的金融服务；支持新开户企业按需选择代发薪、税费通、企业卡等基础结算产品“一键签约”，提升账户产品服务能力。

**跨境金融数字化服务。**本行以客户需求为导向，聚焦客户体验，打造“跨境一家”拳头产品，提升国际业务线上化、便利化与数字化服务能力。整合百余项跨境交易功能，重构网银界面，推出“跨境金融专区”，实现高频服务“一键触达”。上线银企直连汇款功能，推进“民生小微” APP 国际业务专区建设，提升智能汇款功能，上线汇入汇款自动解付新流程，加快推广海运快汇。截至一季度末，智能审查汇款业务达 4,452 笔，服务客户 320 户，同比增长 6 倍。此外，持续升级“跨境 e 融”数字化贸易融资服务，增加出口押汇等自动授信服务，满足中小微外贸企业多元化需求，截至一季度末，已累计投放 53.63 亿元，服务 2,682 户外贸企业，以金融科技助力稳外贸。

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

持续优化“民生代发薪”产品，简化业务办理流程，提升客户体验。截至一季度末，“民生代发薪”累计签约 110.62 万户，2025 年一季度发生交易客户 29.32 万户。

- 进一步丰富“税费通”产品缴费渠道。截至一季度末，税费通累计签约 59.72 万户，2025 年一季度发生交易客户 15.52 万户，缴税金额 131.28 亿元。
- 本行积极探索大模型等 AI 智能在知识检索、流水解析、财报识别等环节应用，提升各作业场景中的人工替代或辅助。运用 OCR、NLP 和智能识别比对技术，结合 i 民生多维表格及数据可视化系统，实现放款产能管理线上化。研发质效管理平台，整合流程监控，提供可视化管理工具；借助 BI 数字化工具，自动报送与分析运行指标，提升运营管理的数字化能力。
- 立足解决中小微企业“人、财、事”日常经营管理痛点，本行联合各领域优质 SaaS 服务商持续建设“民生 e 家”平台，积极响应国家普惠金融政策，着力解决中小微企业

在数字化转型中面临的工具选择难、成本高、使用难等问题，提供业务、财务、金融融合的综合解决方案，提高中小微企业经营管理效率，助力中小微企业数字化转型。2025年上半年，“民生 e 家”持续深化数字化创新，融合金融与非金融场景，提升客户体验，赋能中小微企业数字化转型，践行普惠金融使命。截至一季度末，“民生 e 家”月使用户数近两万户。

- 本行面向专精特新企业推出线上信用贷产品“易创 E 贷”，聚焦硬科技及补链强链企业融资支持，关注企业持续创新能力，通过引入知识产权、产品技术、人才团队、股权融资等数据信息，自主搭建科创企业创新力评价模型，实现线上自助申请、模型自动化审批、在线签约提款，适用于企业材料采购、日常经营、研发投入等多个开放式需求场景。
- 为贴近客户需求，提升市场竞争力，更好地服务普惠金融发展和落实行内数字化转型战略，本行打造“小微业务主动授信智能决策模式”，推出“民生惠”系列产品，已上线信用、抵押两条产品线，支持法人和个人双主体授信，以数据驱动、综合决策、敏捷迭代为主要特点，持续提升业务数字化水平。截至一季度末，“民生惠”系列产品累计审批金额达 2,351.16 亿元，贷款余额 1,159 亿元，签约客户近 13 万户。
- 本行打造“小微泛供应链”服务体系，解决供应链场景优质小微客群的脱核融资需求。该服务体系通过小额分散支持业务下沉，支持链上多级供应商/经销商，并实现脱核授信，免批量授信同时降低核心企业依赖。同时具有对接轻、操作简、审批快、迭代敏等特点，依托数据、纯信用、线上化、模型审批，兼顾业务灵活性与接入便捷性，高效满足供应链场景小微客群脱核融资需求。

## 特殊群体金融服务可及性

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

**普惠金融服务。**本行持续完善普惠金融体制机制，拓宽普惠金融服务广度和深度，推进产品服务创新，打通线上线下渠道，增强普惠金融服务能力。截至一季度末，本行普惠型小微企业贷款余额 6,691.55 亿元，比上年末增加 64.38 亿元；普惠型小微企业贷款户数 50.42 万户。

**中小企业信贷计划。**本行已制定 66 份中小企业信贷计划，覆盖 18 家重点分行，其中超 95%

属于国家产业集群名单、行业集聚区或区域内重点行业，切实满足重点行业中小企业融资需求。截至一季度末，中小信贷计划已审批中小业务 1,257 笔，审批金额 245 亿元，投放余额 79 亿元。

**用心呵护新市民保障需求。**本行不断加强与保险公司代理销售合作，提供高性价比养老保障产品，引入百万医疗、一年期重疾、中老年医疗险等普惠性健康险产品。截至一季度末，本行与京东健康开展合作，持续提供免费在线问诊，累计提供服务超 35 万人次。

**真切关注残障人士诉求。**本行通过技术手段提升残障人士服务体验：各类 App 支持无障碍语音朗读功能，手机银行 9.0 版本推出手语视频服务，配备 15 位手语专家提供专业支持。本行还不断优化线下网点硬件设施，优化柜台设计高度，便于坐轮椅的客户使用，客户体验更加友好贴心。

### 持续迭代适老化专属服务

- **网点适老化**：制定网点适老化改造设施配置标准，优化厅堂服务，改善服务动线、升级服务设施、提升老年客户服务体验，推进打造适老化样板间网点。提升厅堂适老化服务，设置专享“绿色通道”或“爱心窗口”，设置爱心座椅、无障碍通道，配备便民箱（内含老花镜、助听器等）等适老化用品，并且配有专业服务人员陪同办理业务。发挥社区网格化服务优势，优化老龄金融、非金融产品及服务，定制“安心存”、结构性存款、稳健固收理财等低风险产品组合方案，为老年客户提供详尽的金融产品解答服务，并组织丰富多彩的文化活动，助推老年客户乐享品质生活。
- **机具适老化**：推出多种多功能新型智能机具，打造老年人身份识别及一键转接功能，大字版界面和“远程助手”视频服务让操作更加简单易懂，网点厅堂智能机具增加远程人工同屏辅助功能，为老年客户的业务办理提供有力支持。在 95568 客服热线为老年客户提供一键转人工服务，有力支持老年人自助办理业务。
- **线上适老化**：手机银行长辈版让老年客群也能轻松享受数字金融的便利。连续三年升级优化“长辈版”手机银行，保持大字版适配老年客群，首页突出老年人常用的账户查询、转账汇款、资产和收益总览、存款和缴费等功能，方便查找和使用。为促进老年客群财富稳健增值，提供存款、基金、理财、实物黄金、定投中心等稳健型产品和服务。为老年客群提供适老化的转账、手机号转账、预约转账、跨行通等功能，提升转账便利性。为方便老年客群联系银行咨询业务，提供电话客服、企业微信、远程银行等功能，帮助客户解决遇到的问题。开设防诈课堂视频，增强老年客群防诈意识。
- **适老上门服务**：拓展服务边界，为出行不便的老年人提供上门服务，有效解决老年群体

金融服务需求。

- **打造养老金融专区** : 养老金融专区覆盖个人与非个人养老金账户的全面备老产品 , 提供四大服务 : 统一管理养老三支柱资产 , 呈现跨周期、平台、类别的综合信息 ; 基于客户信息测算养老缺口 , 助其明晰养老状况与风险 ; 搭建个人养老金账户及其他养老储备产品货架 , 丰富备老选择 ; 普及养老投资理念与风险意识 , 助力客户建立长期养老财富规划 , 提供集养老规划、财富管理、智慧生活于一体的金融服务。

**持续优化外籍来华人员支付服务。** 报告期内 , 持续提供永居证、港澳台通行证、港澳台居住证的联网核验服务 ; 境外手机号通过移动运营可开户 ; 使用永居证可开立个人养老金账户和线上办理结售汇 ; 外籍来华人员凭有效证件在手机银行 App 即可预约办卡 ; 所有 ATM 机构均能使用银联、VISA、MasterCard 三类境外银行卡取现 ; 打造英文版手机银行 App , 提供账户查询、转账汇款等服务 ; 支持外籍来华人员使用 VISA 卡进行支付 ; 强化外卡收单商户拓展 , 现已覆盖医院、酒店、餐饮等多个行业 , 方便外籍来华人员日常支付。

**金融助力乡村发展。** 本行积极推进普惠金融发展与乡村振兴融合协同。报告期内 , 本行深入挖掘农业农村生态客户需求 , 为村镇集体打造专项三资管理服务 , 助力主管部门对上百户村集体资金实现有效管控。同时在全国多个地区配备专项支持政策、绿色审批通道 , 后援支持团队常驻受帮扶地区 , 持续推动涉农授信业务 , 并向广大农户宣传普惠金融安全知识、专属涉农服务和产品 , 持续扩大农户金融服务的可获得性。

## 七、金融消费者保护

### 金融消费者保护顶层设计

本行明确董事会、管理层、执行层（消费者权益保护职能部门）、监督层（消费者权益保护内部审计）的金融消费者保护顶层设计，全面加强消费者权益保护工作。

- **董事会**：本行董事会负责制定消费者权益保护战略、政策和目标等，定期审议审阅管理层对消保工作的汇报、年度消保工作报告及工作计划等，听取投诉通报及工作管理情况，督促指导管理层切实履行消保管理职责，建立完善消费者权益保护管理体系，并促进相关体系与公司治理和经营发展战略相适应，确保各项工作围绕核心主线开展，重要发展战略得以落地。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会负责审议消费者权益保护战略、政策和目标等，定期听取消保工作管理情况及投诉通报，向董事会提出建议，并监督、评价本行消费者权益保护工作，包括投诉管理、产品和服务消保审查、金融知识教育宣传、个人信息保护及适当性管理等消保领域重点工作。报告期内，董事会及战略发展与消费者权益保护委员会审议全行消费者权益保护工作年度报告及工作计划、考核结果报告、专项审计报告等，及时传达学习国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局《季度银行业消费投诉情况的通报》，研究审阅监管评价问题整改情况报告，督促管理层积极落实监管要求，持续提升消保管理水平。
- **管理层**：本行设立了消费者权益保护工作委员会，负责落实执行消费者权益保护相关法律、法规和监管规定，落实董事会、高级管理层关于本行消费者权益保护工作的各项要求，统一规划、组织开展全行消费者权益保护工作。
- **执行层**：本行设立了负责组织、协调、督促、指导各单位消费者权益保护工作的牵头部门，规范和指导总行业务部门、各经营机构开展消费者权益保护工作，统筹全行投诉管理，产品和服务的消保审查工作，持续强化个人信息保护、适当性管理、可回溯管理等纠纷多发的重点领域管控，并组织开展消保检查监督与考核评价。
- **监督层**：为深化消费者权益保护工作，提升全员消保意识与工作质效，本行依据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制，制定消费者权益保护审计方案并纳入年度审计范围。以5年为周期全面覆盖本行相关部门及一级分支机构，每年开展消费者权益保护专项审计，重点审查消保审查、消费者适当性管理、信息披露等10项机制落实情况，以及是否有效保障个人消费者知情权、公平交易权、信息安全权等八项消费者基本权利保障成效。

## 产品与服务创新管理

**产品与服务创新管理。**本行董事会作为全行创新管理的最高领导机构，负责制定全行创新发展战略，并将创新发展纳入全行中长期发展战略，制定与创新发展战略相适应的风险政策。本行制定《中国民生银行创新管理办法》并于本年度开展制度修订工作，明确创新管理工作由董事会进行主要决策，将产品创新风险纳入全面风险管理体系，定期评估、审批创新相关政策及各类产品创新的风险限额，并确保金融创新的发展战略和风险管理政策与全行整体战略和风险管理政策相一致。

**产品及服务管理审核制度要求。**本行制定了《中国民生银行产品管理办法》，针对市场与客户需求反馈、客户体验等方面，制定风险预警及风险处置预案，对本行产品与服务开展定期审核。

## 公平的产品宣传与服务营销宣传<sup>11</sup>

**制度建设。**本行定期修订《中国民生银行消费者权益保护管理办法》《消费者权益保护审查管理办法》，将面向消费者提供的新增产品和服务、可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、营销宣传文本等事项纳入消保审查，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。制定了《个人金融产品和服务营销宣传消费者权益保护管理办法》以及涵盖个人金融、小微金融、网络金融、生态金融、财富管理、私人银行等多个方面的消费者权益保护实施细则。

**信息透明公开。**本行制定了《个人金融产品和服务信息披露消费者权益保护管理办法》，覆盖售前、售中、售后全流程，切实保障个人消费者的知情权、公平交易权、自主选择权。在本行官网首页客户服务栏目显著展示查询入口，进入相应产品分类后即可展示全部产品清单，通过点击“产品概要”链接后查看产品文件，更加方便客户检索各类产品信息。

**强化源头管理。**本行通过多种方式对产品与服务营销宣传相关制度的执行情况进行监督管理，加强行为管理、过程管理、档案管理。本行对线上线下营销宣传情况加大运行执行监测力度，并纳入全行网点基础服务监测标准，针对录音电话、企微等线上营销场景开发常态化质检监测模型，针对线下营销宣传行为加强网点销售检视，对违规宣传问题强化通报整改并纳入考核问责。同时，本行将营销宣传规范性纳入每年度总行消保检查、内控合规检查等内部检查重点内容，通过各类现场或非现场检查方式对营销宣传过程开展重点检查，针对检查问题持续优化系统与流程管理。

---

<sup>11</sup> 具体政策详见[《中国民生银行关于公平服务营销宣传的制度要点》](#)，更多有关信息，参见[《中国民生银行股份有限公司2024年度环境、社会及管治报告》](#)。

## 金融消费者投诉处理

**客户投诉监督。**在投诉监督方面，本行董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，研究审议包括投诉管理在内的消保战略、计划及相关制度。董事会及战略发展与消费者权益保护委员会及时研究传阅银行业消费投诉情况通报、银行业投诉督查报告等，研究本行整改方案，听取整改情况报告，要求管理层积极督促落实监管评价问题整改，持续提升投诉管理水平。同时，本行制定《中国民生银行消费者权益保护审计管理办法》，由审计部对全行包括投诉管理在内的消保工作履职情况进行监督，形成常态化、规范化的内部审计监督评价机制。

**畅通投诉受理渠道<sup>12</sup>。**本行通过官网首页、手机银行 App、95568 客服热线、厅堂网点等多个渠道提供投诉受理服务，并将投诉受理入口放在显著位置或一级菜单，不断畅通客户投诉渠道，积极倾听客户诉求。

**规范投诉处理流程及投诉监督审核机制。**本行设置了明确、规范、完善的投诉处理流程，各投诉受理渠道在收到消费者投诉事项后，及时转交相关责任机构进行限时处理与回复。为确保投诉处理的公正性，本行设置了独立的投诉结案审核机制，由指定部门对投诉处理结果进行审核，确保客户投诉得到认真对待和妥善解决。本行设置了“重复投诉提级处理”管理机制，并结合明确规则、智能检测、常态通报、量化考核等综合举措，切实提升消费者对热点难点投诉问题处理的满意度。当消费者对处理结果有异议时，根据监管规定和本行相关管理规范，消费者有权向投诉处理责任机构的上级机构申请核查，也可以通过申请调解、仲裁、诉讼等途径进一步解决纠纷。

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

**投诉情况监测。**本行各层级定期开展投诉监测分析，消费者权益保护部、各业务部门及各经营机构均设置消保职能人员，按要求定期对本条线、本机构投诉进行独立监测，分析重点业务投诉问题及处理情况，强化信息共享与督导提示。

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

- 提升投诉处理效率，提高客户问题解决质量。**本行制定印发《中国民生银行消费投诉处理管理办法》《中国民生银行消费投诉处理实施细则》等规章制度，建立投诉协同处理机制，完善投诉处理时效管理。本行建设新一代投诉管理系统，并不断优化完善系

---

<sup>12</sup> 本行投诉处理流程及渠道请详见《中国民生银行股份有限公司 2024 年度环境、社会及管治报告》和本行官网“[中国民生银行投诉处理渠道及处理流程](#)”。

统功能，实现投诉受理到溯源整改的闭环管理；不断丰富完善投诉标签体系，提升投诉统计分析和监测预警功能；通过数字化、智能化手段进一步为投诉管理赋能，推动投诉处理质效提升。2025年上半年，本行定期开展投诉监测通报，持续优化投诉考核指标，强化投诉分类管理和重复投诉提级管理机制，重点优化多发投诉、重点投诉、重复投诉处理规范和流程。同时，本行上线投诉管理系统移动端，优化超时自动提醒规则，增加系统自动催办功能，多措并举提升投诉处理规范性和质效。

- **提升纠纷化解能力，提高投诉处理客户满意程度。**本行制定《中国民生银行重大消费投诉应急管理办法》《中国民生银行重大消费投诉处理应急预案》《中国民生银行金融消费纠纷多元化解管理办法》等制度，积极运用多元化解方式，提升投诉化解效率和客户满意程度。本行定期开展应急演练，提升重大投诉预防预警与应急管理水平，不断加强对类型化投诉的处理研究，制定投诉处理指引，提升同类投诉应对能力。
- **强化溯源整改，从源头提升客户服务体验。**本行制定《中国民生银行消费投诉问题溯源整改实施细则》，建立“全行-总行条线部门-经营机构”三级溯源整改机制，持续深化投诉问题溯源整改，完善匿名评价与数据监测机制，不断提升整改评估效果，开展源头治理，切实推动产品和服务改进。此外，本行通过完善投诉满意度回访，优化梳理回访对象，调整回访模式，持续提升客户服务体验。

## 贷款方案与债务催收

**贷款方案灵活变更。**本行积极落实国家政策法规要求，充分尊重金融消费者贷款变更的选择权，为客户提供贷款变更的系统支持和配套服务。本行制定印发《个人房屋按揭贷款管理办法》《个人房屋按揭贷款作业指引》《小微及零售授信业务重组管理办法》等管理制度，明确贷款变更的定义、选项、流程等。本行提供线上和线下渠道支持客户贷款变更选择，客户在授信/借款存续期限内，本行可根据客户申请意愿、综合考虑客户收入变化等情况，为其办理主借款人、共同借款人、保证人、还款方式、合同期限、还款周期、还款日、还款账号、利率浮动比率、利率调整方式、押品共有人等授信事项变更。此外，本行基于客户的收入水平、财务情况、重大疾病、突发困难等予以纾困支持，综合根据客户的信用状况、贷后表现等对贷款额度动态调整，常态化为客户提供贷款变更服务和高效便捷升级服务。

### 《中国民生银行小微及零售授信业务重组管理办法》

对于客户实际现金流周期与原定还款计划不匹配或短期内存在资金困难，在预计未来还款现金流匹配的情况下，本行明确客户可以采用调整还款计划、展期等重组方式，重新安排本息还款期限和还款金额。客户经理在催收过程中应结合客户的具体信用情况、收入变动及客户诉求，向符合条件的客户提供与其现金流周期匹配的重组方案。

**债务催收<sup>13</sup>**。本行高度重视债务催收管理工作，严格遵守催收管理相关法律法规，建立标准化催收管理流程，切实保障金融消费者合法权益，推动消贷业务合规稳定发展：

- **制度优化方面**：制定《零售授信客户信用风险监测预警管理办法》《零售授信监测预警管理实施细则》，明确债务催收政策和催收管理要求，建立健全催收业务流程和催收行为规范，加强催收人员监督和管理，确保合法合规开展债务催收。
- **完善流程方面**：本行催收工作遵循“依法合规、客观审慎、保护隐私”的原则，将消费者权益保护有效嵌入贷后催收管理全流程，严格规范催收人员的催收行为及话术，强化催收业务管理、人员操作管理、系统权限管理、数据信息管理等相关标准和规范，及时响应并妥善处理客户诉求，自觉维护社会和谐稳定。

**催收人员能力建设培训。**本行定期通过线上线下多渠道对催收人员开展能力建设培训，全程动态监测其从业行为，并制定绩效评估与奖惩机制，持续提升其专业能力与职业素养。线上培训聚焦强化员工对金融服务规章的理解，涵盖政策执行、风险管理、法律合规等内容，提升其在信用卡业务、风险识别及客户服务等领域的专业水平；线下则通过集中培训、案例分析和情景模拟等方式，增强员工在复杂金融环境中的判断与问题处理能力，内容涉及催收政策、沟通技巧、行为规范及法律法规等，全面提升催收人员业务技能与综合素质，筑牢风险防控意识，严守合规底线，优化客户服务能力。报告期内，本行面向分中心全体员工开展2场合规培训，详细解读《中华人民共和国个人信息保护法》《中国银行业协会信用卡催收工作指引》等法规及监管文件；针对委外合作机构，组织5次线上合规培训与2次业务培训，强化清收人员消费者权益及个人信息保护意识，合法合规开展清收处置工作。此外，在2025年度村镇银行风险管理专题培训中，系统讲解还款调整、展期等重组业务，重点要求清收人员严守行内消费者权益与个人信息保护规定。

<sup>13</sup> 具体政策详见《中国民生银行关于债务催收的制度要点》，更多有关信息，参见《中国民生银行股份有限公司2024年度环境、社会及管治报告》。

### 《中国民生银行个人贷款委托催清收外包管理办法（试行）》

《中国民生银行个人贷款委托催清收外包管理办法（试行）》对个人贷款委外催清收管理原则、行内职责分工、催清收外包机构准入、日常管理、监督与评价、投诉及应急管理配合做了具体规定，要求遵守个人信息保护要求，严禁暴力或冒名清收，确保消费者的合法权益不受侵害。为进一步优化债务催收工作，本行已对政策内容进行优化，进一步明晰相关部门职责分工，完善催收外包机构的准入、退出、检查等相关管理要求，加强对委外催收机构管理力度。

## 关于金融消费者保护的培训

**面向全行各层级人员开展金融消费者保护培训。**本行制定了《2025 年度中国民生银行消费者权益保护培训工作计划》，培训工作总体呈现分级分层、各有侧重、特色鲜明的特点。消费者权益保护培训工作已辐射至全行各层级人员，包括中高级管理人员、服务与接触客户的基层员工、消保管理岗位人员、新入职人员等，有效提升全行消保管理能力和水平。截至一季度末，本行累计开展消保培训项目超过 400 项，覆盖员工超过 6 万人次，实现应参训员工全覆盖，显著提升员工消费者权益保护意识和专业能力。

- **面向管理层的消保管理能力培训。**本行定期面向管理人员围绕消费者权益保护相关管理体系和工作内容开展学习研讨和培训，切实提升管理层消保履职能力。
- **面向消保审查人员的专业培训。**本行按季度组织全行消保审查人员开展审查要点等专业培训，并按月开展专题交流培训，持续提升消保审查人员专业能力。
- **面向基层员工的对客合规营销培训。**本行通过总行学吧平台、培训学院、云会议、各分行线下培训、例会等多种方式，为员工开展产品营销宣传合规要点、典型案例等培训，覆盖分支行从事客户服务的相关人员。为提升全行员工消费者保护和合规意识，面向全行合规销售管理人员和一线销售人员开展金融产品销售业务争议纠纷处置培训，助力相关人员提升合规销售和纠纷处置工作规范性、有效性，覆盖员工超过 7,000 人。
- **面向新入职人员的消保规范及投诉处理技巧培训。**例如针对远程银行团队新员工开展消保政策法规及制度规范、投诉处理规范性培训，不断提升新员工消保意识和客户服务水平。
- **面向 95568 客服的服务能力培训。**本行以优化客户产品应用体验为核心，围绕总行各业务部门产品特性及服务关键难点，统筹联动并邀请 10 余个总行核心部门，组织开展

了32场专项集中培训。培训过程中同步实施全流程考核评估机制，以检验学习成效。

此次培训累计覆盖超20,000人次，参训人员考核通过率达100%，切实保障了培训质量与成果转化。

- **面向信用卡相关人员。**本行针对信用卡相关人员开展两期“消保红绿灯”主题培训，内容聚焦强调合规操作与团队协作的重要性，重点解析投诉处理中的回避制度，明确规范操作流程，避免因利益冲突或操作不当引发投诉风险。

**丰富培训渠道。**针对面对个人客户员工的工作场景和常见需求，民生银行开设了线上线下多种类的课程。在线上，本行开设“消费者权益保护专项培训”培训专区，提供涵盖基础知识、纠纷化解、厅堂管理、典型案例等贴近实务、贴近一线的培训课程；在线下，本行组织开展总行条线、经营机构、基层网点等多层次、多场次培训，持续加深消保培训与日常管理、具体工作的融合程度，不断提升消保培训的质量效果。

## 金融知识教育宣传

本行金融消费者权益保护教育宣传工作努力打造“集中+常态”并重的消费者权益保护教育宣传体系，树立“民生消保在行动”品牌，高质量开展消费者教育宣传工作。截至一季度末，全行消费者权益保护教育宣传活动累计开展超过2.7万次，触及消费者近超4.3亿人次，累计创作原创教育宣传文案7,000余个，教育宣传工作影响力持续提升，相关工作得到监管部门和社会公众的高度认可。

**为不易获得金融知识的人群提供教育宣传。**报告期内，本行制定《中国民生银行2025年度消费者权益保护教育宣传工作计划》，明确年度全行消费者权益保护教育宣传工作重点，持续发挥金融机构主体责任，积极组织并参与金融知识普及活动，继续推进教育宣传与银行业务的融合，努力赢得监管认可、客户满意。各机构针对老年人、青少年、新市民、残障人士和基层人民群众，线上线下共同发力，高质量开展分层分类的金融教育宣传，实现各区域各渠道全覆盖，切实为重点人群提供有温度、有帮助的金融知识教育。

- **针对老年人群体。**本行围绕老年人获得金融服务的难点和痛点，将教育宣传活动与提升老年客户服务体验相结合，开展多场教育宣传活动，有效增强老年人在现代金融服务中的获得感。如北京分行通过“送金融知识进社区”活动，向老年人群体讲解“养老理财陷阱”“保健品诈骗”“冒充子女转账”“AI换脸诈骗”等高发、新型反诈知识，为银发长者织密筑牢金融安全网。
- **针对青少年群体。**本行重点关注青少年群体金融素养提升，积极开展进校园活动，通过互动性、体验性的教育方式提升年轻群体的风险防范意识。如沈阳分行开展“小小金

融家”“金融小课堂”等活动，带领小朋友们了解真假人民币辨别，向学生和家长宣传“校园贷”风险，帮助青少年树立正确的金钱观和理财观。

- **针对新市民群体。**本行强化对新市民群体的金融帮扶和消保关怀，将金融知识教育普及与新市民金融服务举措相结合，不断提高新市民获得感和幸福感。如南京分行开展“情暖新市民”主题教育宣传活动，进入企业、商圈、工地，通过发放宣传手册、一对一带答等形式，结合典型案例现场讲解理性借贷、个人征信保护等知识，帮助新市民群体提升金融素养和风险防范意识。
- **针对残障人群。**本行尤其关注残障群体的金融需求，各经营机构主动走近残障人群，将金融知识和金融温度送到残障人士身边。如沈阳分行开展“民生助力 金融助残”活动，对来网点办理业务的残障人士，不仅开通绿色通道，还专门设置金融教育专区，此外还为残障人士制作手语版消费者八项权利动画片，树立残障人士依法维权意识，提升自我保护能力。
- **针对农村、边远及少数民族地区群体。**本行深入一线基层开展宣传活动，推动金融知识普及工作走向深入。如宁波分行组织开展“普及金融知识 电影下乡活动”，面向乡村老年人开展金融知识普及；郑州分行深入漯河万庄、信阳固始马罡乡等多个乡村，为村民集中展示电信诈骗、非法集资、养老骗局等常见套路，提醒村民保护个人信息，守住“钱袋子”；乌鲁木齐分行向大巴扎集市商户、工作人员及游客揭示不法中介的常见套路，帮助基层群众掌握金融知识，提升风险防范意识和自我保护能力。

**与金融教育机构建立合作伙伴关系。**本行积极探索消费者教育新模式，与金融教育机构形成宣传合力。

- 本行西安分行已在陕西省多个地区成立 10 家校园“金融教育示范基地”，以金融教育示范基地为载体，打造“线上+线下”“集中+网格”的教育宣传体系，引导学生主动参与金融知识学习，提升金融风险防范和实践的意识和能力。截至一季度末，基地已举办金融知识进校园公开课、财商教育系列视频课程、财经素养校外实践基地体验等活动共计 22 场。
- 本行温州分行联合乐清市东塔老年大学共建“银发家园”金融教育基地，获评人民银行温州市分行首批、乐清首家市级金融教育示范基地。基地开设 3 个金融知识“民生班”，每周举办“以案说法公益大课堂”，并开展书法大赛、悦享课堂等活动；每季度开设全校性公益大课，围绕反假币、防养老诈骗等主题进行宣传；结合节日时点，组织包粽子、猜灯谜等特色公益活动，以“消保+佳节”模式提升老年人防诈意识，传递人文关怀。截至一季度末，基地已累计开展活动 300 余场，触达消费者超 80 万人次，获社

区、街道党群服务中心高度评价。

## 八、隐私保护与数据安全

### 隐私与数据安全管理架构

本行高度关注信息系统安全防护及个人金融信息保护工作，搭建了自上而下的信息安全治理架构。本行董事会高度重视隐私和数据安全工作，董事会下设战略发展与消费者权益保护、风险管理、审计等专门委员会，在保障全行安全稳健运营方面各有职责侧重，并监督其落实情况。报告期内，以上各专门委员会积极履责，分别就《2024 年全行网络安全责任制考核结果及 2025 年考核方案》等安全管理的议题进行了审议，监督本行在隐私及数据安全风险方面的管理工作，以保障其符合本行整体风险管理框架及数据安全管理标准。其中，董事会及风险管理委员会审阅了《中国民生银行 2024 年度信息科技风险管理报告》，该报告对 2024 年度信息科技管理总体情况及风险管理主要工作进行了回顾，并针对当前信息科技风险管理存在的问题与风险，制定 2025 年度的工作安排。

为切实筑牢数据安全防线，强化客户隐私保护力度，本行在董事会风险管理委员会监督下，成立了由党委书记、董事长为组长的总行网络安全工作领导小组，董事长为全行网络安全工作第一责任人，主管信息科技工作的首席信息官为直接责任人，首席信息官需定期在党委会上汇报网络安全工作开展情况。总行网络安全工作领导小组同时履行个人信息和数据安全保护责任。本行科技信息管理委员会作为全行信息科技事项的议事和决策机构，负责统筹管理、审议和决策全行信息科技发展规划、生产安全运行、数据治理等重要科技事项，指导本行网络安全和数据安全保护工作，全方位把控技术应用与数据治理风险。信息科技部统筹管理数据安全工作，由数据管理、消费者权益保护、风险管理、法律合规、审计等多部门协同联动管理，将数据安全保护工作贯穿于数据全生命周期的各个环节。各部门、各机构紧密协作、协同联动，合力推动全行的数据安全保障与客户隐私保护管理工作扎实落地、行之有效。

本行明确附属机构落实党委网络安全考核机制，优化网络安全技术体系和架构，并指导附属机构健全信息安全管理机制，强化安全底线要求，实现全行集中统一安全监控与运营。同时，加强对附属机构的现场检查工作，确保附属机构信息科技活动安全合规开展，防范信息安全事件。

## 隐私与数据安全政策制度<sup>14</sup>

本行高度重视并持续强化数据与信息安全管理，坚决贯彻落实《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国密码法》《商业银行操作风险管理指引》《商业银行信息科技风险管理指引》等法律法规和行业规范要求，建立并持续健全适用于全行及各附属机构的个人信息安全管理制度体系，内容包含信息安全方针、数据保护、网络防护等多个领域，涵盖全部业务线的业务实操流程，覆盖柜面、自助设备、网站、APP、公众号、H5页面等多种渠道类别，以指导、规范和监督全体员工遵守个人信息安全保护要求、落实保护举措。各级机构设置数据安全管家，配备数据安全专职岗位和人员，推进执行数据安全管理措施和技术保护工作。

- 本行进一步健全和完善了涵盖总体策略、管理规范、标准细则和操作流程的四级信息安全制度体系，制定了覆盖全集团的信息安全制度，包括《中国民生银行信息安全总体策略》等，每年向全员进行信息安全宣贯及培训。各经营机构和附属机构在总行的要求和指导下，制定并发布了与本机构实际情况相适应的信息安全相关制度，严格落实总行各项信息安全工作要求，提升信息安全保障水平。
- 报告期内，本行新增数据安全制度《敏感信息脱敏管理细则》，并修订了《数据出境安全管理实施细则（2025年修订）》和《数据安全定级管理细则（2025年修订）》，进一步夯实全行数据安全生命周期法律底线标准，在落实网络安全考核、防治计算机病毒、规范信息系统开发安全、加强密码设备管理、开展数据分类分级和安全保护等方面进一步提升管理能力，在各项制度要求覆盖全行及各附属机构的基础上，指导各机构依法合规开展业务活动，保障本行网络和信息系统安全稳定运行，确保本行企业经营和客户信息的安全性。
- 本行制定《数据安全管理办法》，规定了客户信息安全管理原则，明确了客户信息安全管理、客户信息安全事件管理、客户信息安全培训及检查要求，及客户信息的收集、传输、存储、使用、删除与销毁各阶段的安全管理要求，明确不同安全级别信息的管理要求和技术措施，从技术与管理上保护客户信息与隐私安全。
- 本行已制定《中国民生银行数据分类分级管理办法（修订版）》，建立数据分类分级标准规范，并对《中国民生银行数据安全管理办法》进行优化，进一步明确数据安全治

---

<sup>14</sup> 更多有关信息，参见公司官网环境、社会及管治信息：[《中国民生银行关于隐私与数据安全保护的制度要点》](#)

理责任、数据安全管理措施和技术防护手段，持续推动标准规范在源业务系统和数据使用场景的落地应用，为全行开展数据安全级别识别与数据保护建立统一的标准规范和落地依据。

## 隐私与数据安全保护举措

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

- **安全技术方面。**为保护消费者个人信息，本行建立了完善的身份认证和访问控制管理体系，从设备、应用、用户三个维度出发，通过身份认证、分级授权、权限管控等措施有效实现访问控制管理，明确外部访问细粒度边界，搭建“零信任”安全架构。本行采用对称加密算法、非对称加密算法、数据签名、数字证书、去标识化等密码技术，确保在个人敏感数据采集、传输、存储等环节数据的机密性和完整性。为保护消费者个人金融数据的隐私性，本行积极开展隐私计算、机密计算等创新技术研究和应用，进一步加强对消费者个人信息的保护力度。
- **安全管理方面。**为防范个人信息泄露，本行在现有《中国民生银行数据安全管理办法》《中国民生银行个人信息保护管理办法》《中国民生银行消费者权益保护管理办法》等制度体系下，进一步发布《中国民生银行个人信息保护影响评估指引》《中国民生银行法人客户环境、社会和治理风险管理办法》，明确个人信息访问策略、个人信息处理规范、以及个人信息的安全保障等要求，通过签订保密协议、开展保密培训等方式明确其保密义务，将数据安全风险管理纳入全面风险管理体系，开展安全威胁研判和响应处置能力建设，安全事件自动化研判、应急处置能力显著提升。

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

- **主动防御方面。**本行基于边界防御、网络隔离、主机防护、入侵检测及应用安全等技术手段搭建了全方位的纵深防御体系。在此基础上，本行在包括资产识别、漏洞管理、监测预警、分析研判、协同联动、响应处置、追踪溯源等方面已实现闭环网络安全运营。此外，本行积极运用大数据、威胁情报等技术研判数据安全风险隐患，持续加强与国家主管监管部门的联动和信息共享，形成工作合力。
- **应急响应方面。**为确保业务系统、设备、网络及数据等安全，保障生产稳定运行，防范数据泄露风险，本行已建立高效的数据泄露事件应急响应机制，落实职责分工与人员部署。本行已对《中国民生银行数据安全事件专项应急预案》进行修订，在发生或可

能发生泄露事件时，应急组织和人员，按照监测预警、分析研判、通报预警、应急处置、协同联动、追踪溯源的流程，有序开展应急响应及恢复处置，积累应对数据安全突发事件的处置经验，全力保障客户信息安全，避免或降低可能的损失及影响。

报告期内，本行已开展网络攻防实战演练和重要信息系统切换演练，重点针对网络钓鱼、后门植入、后门利用、网页篡改植入暗链等场景开展演练，并开展覆盖所有分行、附属机构及信用卡中心的勒索病毒攻击场景的业务连续性演练，不断完善应急预案，积累应对突发事件的实战经验。严格遵守网络和数据安全相关法律法规，贯彻执行监管数据安全合规管理要求，坚守数据安全合规底线，向国家主管监管部门申报伦敦分行数据出境安全评估，确保数据安全工作合规开展。报告期内，本行未发生数据泄露等安全事件。

本行将数据保护深度融入产品设计及开发环节，实现全生命周期安全管控。在开发前期，从项目需求与设计阶段启动安全方案评估，按照国家法规、行业标准、安全威胁及行内安全要求，动态完善安全需求、设计方案与评估标准，保障开发安全要求及标准精准、全面且可落地，从源头把控产品应用系统安全合规性。上线前，对所有新建互联网应用模块开展安全检测，提前发现并修复安全缺陷，强化应用系统原生安全能力。同时，打造“一站式”安全服务，上线安全开发全生命周期支撑平台，对内整合安全需求与检测工具，对外贯通项目立项、开发、变更上线各阶段，提供全流程安全支撑，构建产品开发各环节的数据保护防线。

## 个人信息和数据保护管理

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

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

- 访问和更正个人信息。**客户可以通过网站和手机应用程序设置页面，访问或者修改个人银行、手机银行 App 上的账户信息。
- 删除个人信息。**客户有权在不使用本行提供的服务等情况下提出删除个人信息的请求，请求一旦被响应，除法律法规另有规定要求保留的信息外（如反洗钱要求交易记录保存、流水记录等），客户的个人信息将被及时删除。

**最小化收集。**收集环节，遵循“合法、正当、必要、诚信”原则，最小化收集数据。

**数据留存与删除。**本行依据国家及金融行业主管部门有关规定及与个人客户约定的时限，对不同类型的数据设定其数据保存期，存储个人客户信息的时间期限为实现个人客户授权使用的目的所必需的最短时间，法律、行政法规另有规定除外。超出上述存储期限后，本行会对个人客户信息执行删除操作。对于从技术上难以实现删除的个人客户信息，本行会对其停止存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

**加强管理约束。**明确对数据的采集、传输、存储、使用、删除、销毁等全生命周期活动的安全管理要求，实施数据分类分级管理。采取分级授权、权限管控、技术控制等有效措施加强对个人金融信息保护，维护客户关于个人信息的合法权利，并配套建立相应的监督检查和应急处置机制，防止信息泄露和滥用。

**第三方数据使用约束与限制。**本行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的与第三方共同处理客户的个人信息，并且只会共同处理提供服务所必要的个人信息，本行不会将个人资料出租、出售或提供予第三方作完成交易/服务以外的用途。同时本行也持续加强对第三方使用用户个人信息过程的保护力度，对合作方获取信息的软件工具包（SDK）、应用程序接口（API）进行严格的安全监测，以保护数据安全。同时，本行会与第三方签署严格的保密协定，要求其严格按照本行的说明、政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理用户个人信息。

**外部数据采购及数据应用的供应商/合作伙伴管理。**本行在外部数据采购及数据应用中，高度重视客户隐私及数据保护规范，持续对供应商/合作伙伴进行跟踪管理，监督其落实保密任务。在与供应商合作前本行及时了解供应商信息安全认证取得情况，确保其拥有相关资质。在合同文本中对于相关数据供应商在合作过程中应尽的客户数据及隐私保密义务进行了明确规定，包括数据来源合法合规、信息采集过程真实、数据处理不超出约定的处理目的、未经同意不得存储保留数据副本等。合作中监督供应商落实保密任务，要求数据供应商对相关数据的处理过程进行记录、保存，以便于追溯；要求数据供应商配合本行对供应商的相关数据记录、系统、控制、流程和程序完成定期抽样检查的相关要求。合作后对于不符合规定的供应商，本行将责令其整改，并对相关执行情况进行验证和跟踪检查。

## 隐私与数据安全保护培训

本行年初制定《网络安全和数据安全教育与宣传工作计划》，采取多种方式积极开展信息安全意识提升与能力建设工作，聚焦网络安全、数据安全、客户隐私保护等方面，面向全行员工（包括正式员工与合同派遣员工）开展培训宣传与教育活动，截至一季度末，人均培训时长约 4 学时。

**面向全体员工开展隐私与数据保护专项培训。**本行常态化开展数据安全宣贯教育，根据《网络安全和数据安全教育与宣传工作计划》，向全行员工及全体外包人员开展相关数据安全宣贯活动。针对行内员工，定期组织数据安全专题课程，包括《存量数据出境风险自评估培训》、《全行日志敏感信息治理专题培训》等，培训测评通过率达 98%；开发《数据安全法》解读、《网络安全和数据安全合规意识培训》等线上课程。针对新入场外包人员，开展网络和数据安全意识测评，同时设置线上网络安全和数据安全风险合规系列培训。

## 信息系统审计

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

**内部信息系统审计工作。**本行严格落实监管要求，在每年的科技审计项目中持续开展信息安全审计工作，每三年开展一次信息安全全面审计。报告期内，本行开展了“信息安全专项审计”和“2025 年一级分行信息科技风险管理审计”两个科技审计项目，审查总分行及附属机构在网络安全、数据安全、系统安全、终端安全等方面的信息安全管理漏洞和风险，推动本行信息安全管理提升，促进全行信息管理体系的进一步完善。

## 信息安全管理体系建设<sup>15</sup>

本行信息管理体系获得国际 ISO 27001 信息安全管理标准与管理体系认证。ISO 27001 认证的业务范围包括全行范围内的信息系统设计开发、生产运行维护以及技术支持情况。

本行已获得“数据安全能力成熟度模型三级”认证。该项认证以我国数据安全国家标准 GB/T 37988—2019《信息安全技术数据安全能力成熟度模型》作为基准，由经国家认证认可监督管理委员会批准的第三方认证机构评估，体系化识别了中国民生银行在客户隐私与数据安全方面的技术能力与管理能力。

此外，本行持续提升信息安全管理的规范性和系统性，已经通过中国网络安全审查技术与认证中心的体系认证以及中国信通院组织的“可信研发运营能力成熟度”（TSM）增强级认

<sup>15</sup> 本行 ISO27001 认证及数据安全相关认证详情请见公司官网环境、社会及管治信息：[“中国民生银行信息管理体系获 ISO27001 认证”](#) 及 [“中国民生银行获得数据安全能力成熟度模型三级认证”](#)。

证，在保护企业及客户的数据、信息和隐私安全等方面的专业能力得到了国际级别的认可。

报告期内，《中国民生银行基于机密计算技术的端到端数据安全解决方案》获得 2025 数字金融安全创新与实践大赛优秀奖。

## 九、人才助力发展

### 人才引进战略

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

- **创新校招方式。**本行重点拓展青年人青睐的线上宣传渠道，积极联络高校开展定向宣讲。2025年上半年，以“民生之旅、焕新启航”为主题，本行统一组织总行、41家分行、信用卡中心及5家附属机构同步启动春季校招与暑期实习，通过官网、校园BBS、微信群、社交媒体等发布招聘信息，报名生源质量显著提升。同时，加大校园渠道开发，与高校建立合作并设“绿色推荐通道”以扩大优质生源；编写《面试官手册》，提升面试官素养与选拔效率，树立良好品牌形象。
- **深化校企合作。**目前，本行已和北京大学、中央财经大学等40余所高校建立合作关系，构建人才培养与实习就业资源共享机制与合作平台。通过高校推优形式，为广大在校学生提供实习机会，同时精准锁定优秀毕业生，提升雇主品牌影响力。
- **优化特色校招项目。**本行持续打造以“未来银行家”为主品牌，涵盖“扬帆”管培生计划、“启航”专才计划的校园招聘体系。其中，“扬帆”管培生计划重点培养本行改革转型重点业务领域的关键岗位人才，通过相对丰富的轮岗历练，重点提升多元化思考和问题解决能力；“启航”专才计划通过专项培训、任务历练等方式，对校招生开展阶梯式赋能，重点培养各专业方向的骨干。

### 人才发展机制

**畅通员工职业发展通道。**本行高度重视员工成长发展，围绕全行战略定位与发展目标，建立健全专业序列与管理序列“双通道”发展路径，为员工提供通道清晰、机会公开、流程公正、评价科学的事业发展平台，员工可根据自身所长和职业规划，选择纵向深耕或横向多元发展。

**畅通专业序列人才发展通道。**专业序列旨在为专业型人才提供清晰的职业发展路径，遵循“战略导向、能力牵引、价值创造”原则，完善修订专业序列人员发展管理制度，深化任职资格体系与测评体系建设，通过评聘机制、考核激励机制、聘期管理机制、跨序列发展机制等，牵引员工持续提升专业能力与价值贡献，常态化开展全行各级专业人才人岗适配管理，建设多层次人才梯队，实现员工与组织共同发展。

**深化青年人才的培养与发展。**本行以校园招聘作为人才引进的主渠道，积极引入多元化的校

招人才。将校招生入职后的培养分为学习期、成长期、发展期等不同阶段，分阶段明确培养定位与举措，通过业务培训、任务历练、轮岗交流培养等多样化的方式，精准实施人才“阶梯式”的培养，不断精进岗位技能，夯实人才梯队基础。

**关注管理能力与领导力发展。**本行主要从以下方面持续提升管理层及后备人才能力：

- **强化后备人才选拔培养。**本行积极开展后备人才选拔培养，持续为管理层注入新鲜血液，推动管理人员队伍结构优化，突出年轻化、专业化、重实干实绩、重一线经历的选拔导向。优化高管副职后备选拔方法、创新面试组织形式，增加候选人的面试参与度、体验感和展示深度，提升人才选拔的科学性和精准度。积极组织后备人才任职交流，加强后备人才的实岗锻炼。
- **加强管理人员队伍建设。**本行持续优化高管队伍的年龄结构及专业结构，进一步加大对认同民生文化与价值观，具有高度责任心、使命感、事业心，战略执行力与专业能力强、领导力与工作实绩优的优秀年轻后备人才的使用力度，配优配强各机构领导班子，加强各层级高管轮岗交流，实现服务战略、按需配置、人岗相适、优化结构的目标，树立鲜明的选人用人导向。
- **持续开展管理人员履职监督。**本行不断强化管理人员任职、履职过程的监督，加强提醒、函询和诫勉工作力度，以确保管理人员队伍的廉洁、高效。

## 并肩人才成长

**迭代优化学习地图，深化学习地图赋能体系。**2025年上半年，本行持续完善学习地图体系，构建“1（全行宣导）+1（宽能力提升）+N（岗位能力提升）”课程体系，开发上线29门全行及条线通用能力课程，持续提升员工基础素养与条线通用能力。与业务部门协同推进专业序列学习地图年度迭代升级，共创共建检视岗位知识技能框架与培训资源，完成首阶段资源配置。

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

**健全内部师资培育机制。**本行高度重视内部师资培养与知识经验分享，建立内训师选拔、培育、运用及激励的配套机制。截至2025年一季度末，已选拔培养1,732名各层级内训师，深化“业培结合”的分领域精专培育模式。

**提升数据分析应用能力。**本行启动数据分析师与内训师资一体化培养项目，聚焦提升数据素养与思维，推动“赋能一线”“业数融合”：一方面，搭建认证体系，通过“培基铸才”培养数据分析师及内训师资，提升全行数据分析应用能力；另一方面，通过“两横一纵，集中研修”促进总分行协同，实现员工数据能力提升与数据驱动的业务增长。

**领导力与管理能力发展。**围绕管理重点，以领导力、专业能力、管理能力为核心培养内容，通过对高级职务人员、中级职务人员和青年骨干进行分层分类培养，切实提升各级干部员工履职能力。其中，上半年聚焦理论思想、文化理念、经营战略、产品工具、体系打法五大维度开展年轻管理人才培训。

- **年轻管理人才党校培训项目**：围绕全行经营战略及管理人才库建设要求，年轻管理人才党校培训项目上半年圆满完成三期集中培训，累计覆盖310余名高管副职后备人才。行领导及总行部门负责人从理论思想、文化理念、经营战略等五大维度现场授课，剖析战略落地路径。培训创新设置14个实战课题，产出《战略执行课题汇报》等成果，并构建“学、思、悟、用”闭环体系，坚持“学干结合”，为全行管理人才梯队建设提供有力支撑。
- **联合教育机构培训开展能力提升培养项目**：本行联合哈佛商学院企业学习中国团队等外部教育机构深度合作共创，连续多年开展高质量管理能力提升系列培养项目，包括面向管理人员的“中级职务人员高质量管理能力提升培养项目”、面向骨干员工、青年员工的“民生青年成长训练营项目”等。学习期间，全体8000+中级职务人员、近5000名学员参与特训营学习。

**支持员工考取专业资格认证。**本行高度重视员工的专业发展，为全体员工获取外部核心资格认证提供相关费用支持和保障，全力支持员工考取特许金融分析师(CFA)、国际金融理财师(CFP)、金融理财师(AFP)、注册会计师(CPA)、国际注册会计师(ACCA)、金融风险管理师(FRM)、项目管理专业人士(PMP)等各类专业资格认证，鼓励员工参加行外机构组织的认证考试。截至2025年一季度末，累计15,942名员工获取外部专业资格认证。

## 绩效评估促发展

**建立价值导向的薪酬管理体系。**本行围绕战略转型与中长期目标，通过前瞻规划人力资本与薪酬资源、精准投入，保持薪酬市场竞争力，强化薪酬激励对风险管控的约束，支撑业务模式转型。员工年度薪酬总额以牵引战略发展、稳健经营和绩效提升为原则，综合考量员工规模、结构、青年员工成长、战略人才引进培养、风险控制及经营成果等因素确定。个人薪酬

遵循“因需设岗、以岗定薪、人岗匹配、岗变薪变、按绩取酬”原则，认可岗位与能力价值，依综合绩效核定奖金，激发员工价值创造与专业成长。同时，本行重视青年、科技及一线员工的培养激励，优化薪酬结构、完善机制，保障其基本生活，助力员工与组织共同成长。此外，本行构建了“外部能竞争、内部显公平、激励可持续”的薪酬管理体系，加大对战略重点领域、关键岗位及青年人才的激励，合理分配资源并科学激励员工实际贡献。

**构建战略导向的绩效评估过程。**本行坚持分层分类、综合平衡的绩效管理机制，董事会严格依据监管政策对高级管理层开展尽职考评，倡导长期稳健、合规引领的绩效文化，并聚焦战略目标设置转型与执行指标，引导高管落实战略部署。员工绩效管理方面，本行围绕战略落地与业务转型优化体系，落实分层分类考核要求，实现差异化精细化管理。本行持续优化完善“绩效目标制定-绩效跟踪与辅导-绩效考核与兑现-绩效反馈与改进”的绩效闭环管理流程，加强绩效过程管理，不断强化绩效考核对员工行为引领和能力提升作用。本行绩效流程主要包括以下内容：

- **绩效目标制定。**本行管理者结合组织战略、部门规划、岗位职责等要素，与员工共同制定绩效目标，并细化分类指标以体现岗位差异。其中，“社会责任”作为重要考核维度，在推动全行落实科技金融、绿色金融等“五篇大文章”及金融消费者权益保护等ESG/可持续发展目标方面，发挥了关键的导向牵引作用。
- **绩效跟踪与辅导。**各级管理者根据年初设定的绩效目标，及时跟踪员工绩效执行情况，定期与员工进行绩效沟通，预测分析员工绩效目标可能实现的偏差。绩效辅导通过绩效面谈、技能培训、经验分享、知识拓展等方式进行，既充分认可成绩，鼓励员工进一步发挥潜能，又能及时指出不足，帮助员工弥补差距，顺利完成绩效目标。
- **绩效考核与兑现。**本行秉持制度公开、过程公正、结果客观原则，全面评估员工绩效，考核分为阶段性与年度考核。年度考核每年一次，涵盖岗位绩效、风险合规、履职能力等维度，结果应用于奖金兑现、职级调整、培训发展、人才选拔及评优等方面。阶段性考核根据机构实际按季或半年开展，主要检视岗位绩效与风险合规指标，考核频率和范围由机构自定，并作为年度考核参考。本行通过定量与定性结合打分、360度评价、关键绩效事件述职等方式，对员工价值贡献进行综合评价。
- **绩效反馈与改进。**绩效考核结束后，各级管理者与员工开展正式绩效沟通，分析上一考核期的成绩与不足，指导制定改进计划；各机构人力资源部门配合落实培训方案。同时，本行设立考核结果申诉机制，员工如有异议可向所在机构人力资源部提交书面申诉，该部门经调查核实、听取意见并报有权审批人审定后，向申诉人反馈处理结果。

2025年，本行持续强化系统建设与科技赋能，规划搭建员工价值系统，为员工绩效全流程

管理提供工具支持，推动组织与个人能力同步提升。同时，完善绩效管理体系，发挥考核牵引作用，助力业务稳健发展。考核模式上，设置业绩考核与履职业能考核，通过定量与定性结合综合评价员工价值贡献，促进综合能力提升；考核指标方面，将普惠金融、绿色信贷、消费者权益保护等职责纳入相关人员考核，对重大风险事项实行“一票否决”，强化员工责任意识与合规理念，践行可持续发展要求。

## 保障员工权益

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

**完善福利机制。**本行为全体员工提供全面的社会保障和完善的福利制度，及时、足额缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，切实保障员工各项劳动权利和合法权益。本行建立企业年金、补充医疗保险、体检等福利制度，做好员工福利保障。此外，本行建立健康医务室，为员工提供在岗工作期间的医疗急救与健康咨询服务。通过宣传栏、OA 平台及健康讲座等渠道常态化开展健康教育，增强员工健康意识与自我保健能力。

**工作生活平衡。**为丰富业余生活，提高员工身体素质，本行面向全行员工举办各种群众性文体活动，全面关爱员工身心健康，助力员工幸福成长，营造良好职场生态，提升组织效能。同时，本行在重要节日组织慰问活动，关怀困难员工及家属，传递公司温暖。在国家法定假期的基础上，本行还依法提供年休假、育儿假、子女护理假等制度性假期，为处在孕产期、哺乳期的女职工提供妊娠检查假、产假、哺乳假等专项保障，此外还设置有福利假和行龄假，鼓励员工在工作与生活之间实现和谐平衡，真正实现企业与员工的共同成长。

**关爱女性员工。**本行持续完善系统各级工会女职工组织，切实保障女性员工合法权益，以提升女性员工的归属感和荣誉感，激发女性员工的工作热情和创造力，为女性职业发展创造更多机会与平台。本行督促各级工会女职工委员会规范化管理，积极落实“女职工特殊保护”条款。报告期内，全行各级机构举办读书会、茶艺、手工制作等多样化女职工活动，并围绕情绪管理、压力调整等热点议题开展身心健康知识问答，吸引近 16,000 名女员工参与，助

力女性员工释放压力、保持积极心态，为女性员工提供全方位的关怀和支持。

**关注心理健康。**本行持续优化和改进员工心理关爱系列活动，在 7×24 小时心理咨询 EAP ( Employee Assistance Program ) 热线常规预约咨询基础上，新增“微信预约”功能，为员工提供更加快捷、便利的心理辅导和支持；优化心灵关爱驿站一对一咨询服务，增加“脑电检测”“沙盘”等趣味化心理体验项目，通过科技赋能与互动式咨询模式提升服务吸引力。截至一季度末，全行员工使用热线、咨询案例合计 284.25 小时，同时心灵驿站驻场服务共开设 12 场，产生 29 例咨询案例，累计服务 29 小时，有效助力员工缓解职场与生活压力。此外，通过定期编发 12 期心理健康月报、24 期周报，本行构建常态化知识普及机制，持续强化全员心理健康认知与自我调适能力。

## 聆听员工声音

**深化民主管理。**依据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》等有关规定，本行积极贯彻落实《企业民主管理规定》精神，支持工会独立自主开展工作、民主选举工会主席并足额计提工会经费，保障员工民主管理的权利。本行持续推进职工民主管理制度化、程序化、规范化，组织召开全行职工代表大会，审议通过了《职工监事述职报告》《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法( 2024 年修订 )》《中国民生银行员工行为禁止规定( 2024 年修订 )》《中国民生银行第九届监事会职工监事候选人》等涉及员工切身利益的规章制度和事项。本行各级工会不断健全以职代会为企业形式的企业民主管理制度，组织职工依法参与民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，积极推动职工有序参与民生银行公司治理。本行顺利召开全行二届三次、四次、五次职工代表大会，职工代表审议表决通过一系列重大议案和重要制度办法。广大基层单位按照相关制度要求，及时组织召开分行级职工代表大会，审议表决与职工切身利益相关的制度办法，使职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权得到充分有效保障。

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

**尊重员工申诉权力。**本行制定了《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法( 2024 年修订 )》，明确规定员工在受到问责处理后的复议和申诉具体流程及处理机制。若被处分人对处分决定有异议，可向问责委员会书面申请复议或直接向上一级问责委员会申诉，问责委员会需在规定时限内作出复议决定。经复议或复核后，问责委员会可维持、撤销、变更原处分决定。

**畅通申诉渠道。**本行连续 4 年运行“民声心语”平台，收集并解决基层业务发展需求和员

工问题诉求，建立长效的员工问题反馈机制，定期汇总重点问题并报管理层决策，统一公示问题解决情况。为保护提问人隐私及信息安全，员工可在“民声心语”平台发起匿名提问和提出匿名申诉，员工收到反馈后可发起不限次数的匿名追问以及评价，确保申诉问题得到有效解决。本行坚守员工信息保密的原则，高度重视员工意见提交的匿名性，制定了严格的申诉处理流程，明确规定了员工个人信息的授权与知悉范围，切实保障员工个人信息安全。董事长及管理层高度重视员工申诉内容，多次召开专题会议研究解决基层反馈的问题诉求。“民声心语”平台运营团队协调、跟踪和督促问题解决的全流程，负责考核相应部门解决问题质量与效率。截至一季度末，本行共通过民声心语平台收集员工反馈意见问题 280 个，其中匿名反馈 198 个，问题诉求解决率近 100%。

## 十、社会责任治理

### 特色帮扶促振兴

本行积极响应国家战略，以金融为引擎推动乡村振兴，助力共同富裕。本行通过“振兴贷”“光伏贷”“农贷通”“棉农贷”“粮融 e”“共富贷”等创新产品和模式，让普惠金融“活水”流入“田间地头”，持续加大乡村地区的金融供给力度。

**深耕场景化金融服务，赋能乡村振兴新篇。**本行以场景化重点模式服务乡村振兴。深入开发粮、乳、肉、酒、棉五大行业龙头企业，加快实现 B 农垦农贷通全面落地、S 集团上下游供应链业务突破、以及河南 H 乳业首笔大额国内证出账等，实现涉农业务规模不断上量。通过生态金融产品，推动服务优质食品粮油行业下游经销商融资，有效解决下游经销商日常经营、资金周转等核心问题。积极筹划金融服务乡村振兴“民生益企行”活动，助力涉农服务提升及政策宣传推广。

**科技赋能破瓶颈，普惠金融助农富。**本行与政府、各类机构和头部企业广泛合作，充分利用数字化技术手段，有效解决传统农村金融服务中心不对称、流程效率低、融资价格高、可获得性差等问题，为农户个人提供触手可及的高质量服务。为黑龙江农业种植户提供全线上、纯信用的“农贷通”产品，为农户屋顶安装光伏设备提供金融支持，帮助农户致富增收。

**多维施策精准帮扶。**本行对 832 个国家级脱贫县开展多样化帮扶，涵盖组织、金融、产业、人才、文化、教育、生态等多个关键领域。截至一季度末，全国脱贫地区贷款余额 527.57 亿元，全国脱贫地区消费帮扶总额达 1,023.29 万元。

### 投身社会慈善公益

**慈善公益，传递民生温度。**本行坚持发展成果与社会共享的理念，充分发挥自身优势，优化公益服务体系，开展涵盖定点帮扶、扶弱济困、教育支持、健康福祉、文化艺术、社区发展等方面的公益实践。本行连续多年支持中华红丝带基金防治艾滋病项目、“光彩·民生”先天性心脏病患儿救治项目、“民生美疆班”教育资助项目，持续展现责任担当，传递民生温度，以实际行动倾情回馈社会。

**打造品牌特色公益项目。**连续多年打造品牌特色公益项目，报告期内举办了第十届“我决定民生爱的力量—ME 公益创新资助计划”特色公益项目，为 29 个致力于乡村振兴、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等领域的创新公益项目发展提供资金和能力建设支持。

## 引领文化艺术公益

**文化公益，艺术服务社会。**本行连续 19 年深耕文化公益，捐资运营的 6 家公益美术机构在报告期内高精度策划并展出“文明的源起：早期中华文明探寻大展”、“绘动世界——上海美术电影的时代记忆与当代回响”、“上海：摄影之都 1010s-2020s”、《绵延》等展览项目。截至一季度末，本行公益美术机构通过线上线下平台累计服务公众 6.5 万人次，组织开展公共教育活动超 50 余场，吸引 5.5 万人次公众现场参观，成功探索出一条服务国家战略、服务社会公众的特色文化公益之路。

---

## 意见反馈

本报告分中、英文版，以中文文本为准。本报告以电子版形式提供，如有意见建议，请发电子邮件至 [esg@cmbc.com.cn](mailto:esg@cmbc.com.cn)，或致电 010-58560666-6221。

## 报告联系人

中国民生银行总行办公室 曹萱

Email : [esg@cmbc.com.cn](mailto:esg@cmbc.com.cn)

