

中国工商银行

2021半年度

ESG 专题报告

# 目录

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| PART 1 / 治理                     | 02 |
| PART 2 / 可持续风险管理                | 06 |
| PART 3 / 可持续金融                  | 10 |
| PART 4 / 普惠金融                   | 20 |
| PART 5 / 隐私与数据安全                | 23 |
| PART 6 / 消费者权益保护                | 25 |
| PART 7 / 人力资源发展                 | 29 |
| ESG 绩效                          | 42 |
| 附录 1：中国工商银行与境外<br>机构投资者专题会议问答综述 | 50 |
| 附录 2：中国工商银行 2020<br>年度股东年会问答综述  | 52 |
| 报告编制说明                          | 56 |

PART 1

治理

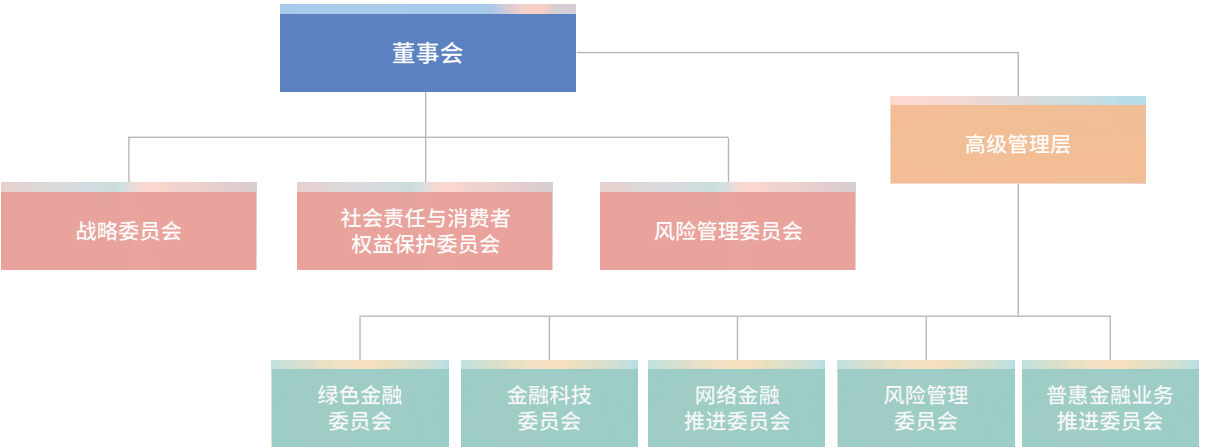
ESG 治理架构

本行董事会积极履行战略决策职能，深化 ESG 治理，持续完善 ESG 管治架构。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，负责对普惠金融发展、绿色金融战略、消费者权益保护、多元化与员工发展、商业道德与员工行为准则等 ESG 核心议题进行审议，并向董事会提出建议。根据《中国工商银行股份有限公司董事会社会责任与消费者权益保护委员会工作规则》，董事会社会责任与消费者权益保护委员会主要职责包括：对本行在环境、社会、治理以及精准扶贫、企业文化等方面履行社会责任的情况，本行消费者权益保护工作战略、政策和目标，本行绿色金融战略，本行普惠金融业务的发展规划、基本制度、普惠金融业务年度经营计划、考核评价方法等事项进行研究审议，并向董事会提出建议。

董事会下设战略委员会，负责对年度社会责任报告进行审议，向董事会提出建议。根据《中国工商银行股份有限公司董事会战略委员会工作规则》，战略委员会对战略发展规划、重大全局性战略风险事项（如 ESG 风险、气候风险）、年度社会责任报告等进行审议，向董事会提出建议。

ESG 治理架构图



ESG 管理推进

董事会

报告期内，本行董事会审议通过《关于〈中国工商银行股份有限公司 2020 社会责任报告（ESG 报告）〉的议案》《关于消费者权益保护 2020 年工作情况与 2021 年工作计划的议案》《关于〈普惠金融业务 2021 年度经营计划〉的议案》《成立乡村振兴办公室的议案》等议案，审议关于绿色金融 / 绿色信贷的工作情况。推动本行将 ESG 治理理念与管理方法融入发展战略和经营管理各个环节。

董事会社会责任与消费者权益保护委员会研究审议了《关于〈普惠金融业务 2021 年度经营计划〉的议案》和《关于消费者权益保护 2020 年工作情况与 2021 年工作计划的议案》，并向董事会提出建议。

董事会战略委员会研究审议了《关于〈中国工商银行股份有限公司 2020 社会责任报告（ESG 报告）〉的议案》和《成立乡村振兴办公室的议案》，并向董事会提出建议。

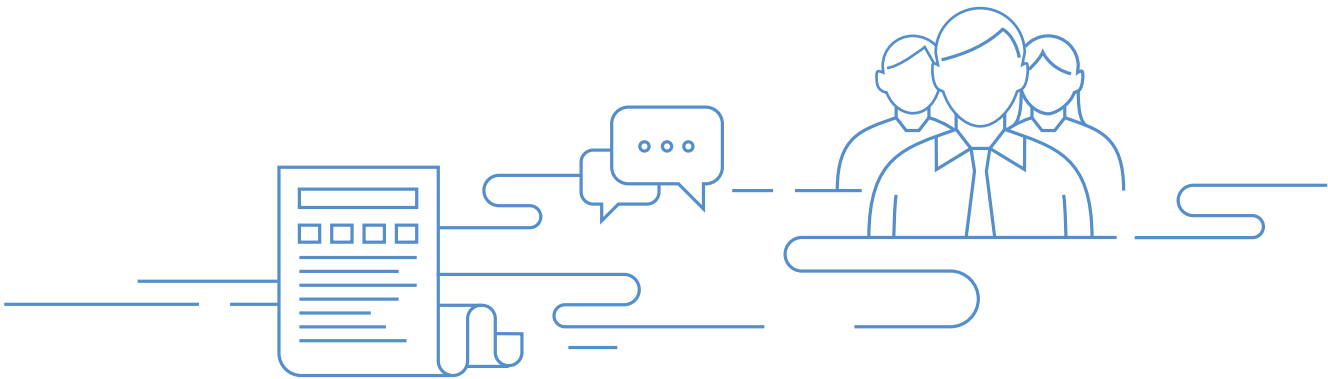
管理层

在原信用风险委员会承担绿色金融政策审议及协调的基础上，本行于 2020 年在总行管理层设立绿色金融委员会，成员部门 23 个，进一步加强对绿色金融工作统筹领导及协调推动。绿色金融委员会成立以来，已召开全行性专题会议六次，审阅审议绿色金融报告及政策制度等，系统安排部署绿色金融工作。各一级（直属）分行比照总行设立绿色金融委员会，负责全面协调推进辖内绿色金融工作。

报告期内，本行共召开两次绿色金融委员会会议，总结全行绿色金融工作推进情况，分析绿色金融发展面临的形势和问题，安排部署重点工作。

6 月初，本行执行委员会听取了绿色金融工作推进情况、面临的形势与问题，以及下一步工作思路。

本行在总行管理层设置金融科技评审委员会，对隐私和数据安全相关制度进行审查。报告期内，金融科技评审委员审议并通过了金融科技部提交的《数据安全提升方案》。



# ESG 融入战略规划

## 三年规划

本行董事会审议通过《2021-2023 年发展战略规划》（以下简称“规划”）。本行继续按照联合国《2030 可持续发展议程》消除贫困、粮食安全、包容公平教育、现代能源、充分就业、应对气候变化、生态修复、全球伙伴关系等可持续发展目标，在机构金融、公司金融、金融创新、金融要素等部分，重点制定了绿色金融、普惠金融（乡村振兴、民生保障）、金融科技赋能等领域的行动措施，践行可持续发展理念。



## 低碳金融研究报告

本行积极针对“碳达峰、碳中和”实现路径及其对重点行业中长期影响进行分析研究，提出投融资结构中长期优化策略，印发《“碳达峰、碳中和”目标下投融资结构中长期优化策略》。

报告指出我国碳排放主要集中在重点排放行业，预计碳中和路径主要为“能源生产清洁化 + 能源消费电气化 + 碳捕捉”。“碳达峰、碳中和”对各行业中长期发展趋势及信用风险产生深远影响。报告将“碳达峰、碳中和”作为行业投融资政策研究及客户选择的必须考虑因素，对投融资“分篮施策”，持续推进投融资结构绿色低碳转型，加大绿色金融产品和服务创新力度。

# 公司治理特点及优势

本行对标监管要求和行业最佳实践，持续完善现代公司治理结构、机制和文化，不断强化全面风险管理，健全各司其职、权责分明、相互协调、有效管控的集团治理体系，推进治理体系和治理能力现代化。



PART 2

可持续风险管理

气候风险管理

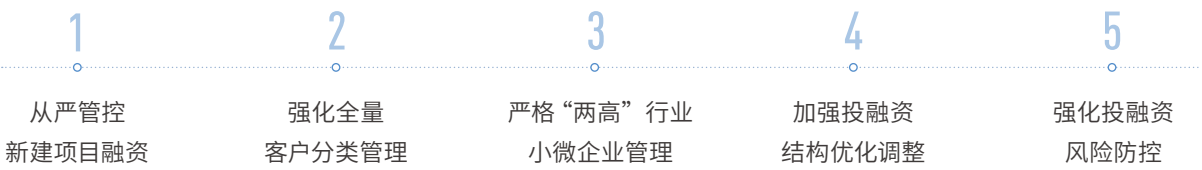
本行《全面风险管理规定》着眼“碳达峰、碳中和”目标，将气候风险纳入风险战略管理。同时在集团风险偏好限额管理中嵌入气候风险因子，明确绿色低碳的经营管理偏好，在信用风险等风险限额管理上强化绿色发展要素，做好偏好传导。

本行为应对气候风险变化，进行存量投融资风险排查，制定投融资调整策略，支持低碳行业发展。行业投融资政策是落地执行绿色金融战略的有效工具，本行按年更新调整行业投融资政策，先后印发 16 个板块近 50 个行业投融资政策，将清洁能源、绿色交通、节能环保等重点领域定位为积极或适度进入类行业，配套经济资本占用、授权、定价、规模等差异化政策。对高碳、高污染行业实施限额到户的分类管理，将企业技术、环保、能耗等指标嵌入重点行业客户及项目的选择标准，有效促进各重点领域客户结构绿色调整。

报告期内，本行印发《关于加强“两高”行业投融资管理的通知》，明确了境内“两高”行业范围，包括



等行业，并提出要求：

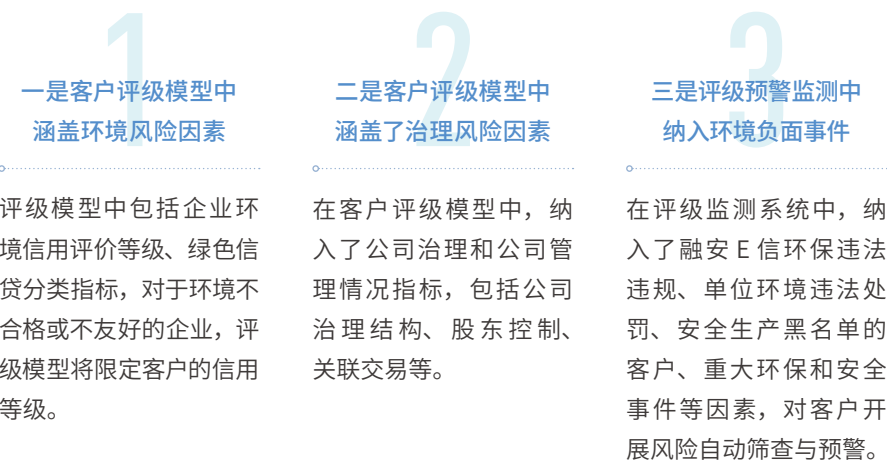


本行持续严格加强涉及淘汰落后产能、环保违法违规、安全生产事故等企业融资风险防控。密切跟踪了解国家和地方相关政策动向，及时组织全行风险排查。对于涉及环境保护、安全生产等客户，在整改达标前严禁新增融资。更多关于气候变化相关信息，详见依据 TCFD 编制的本行《2020 年绿色金融专题报告》（本行官网已发布）。

ESG 风险管理

ESG 风险  
尽职调查

本行将 ESG 因素纳入境内信用风险评级。



本行明确要求客户经理在尽职调查环节，应审慎评价客户（项目）环境和社会风险，并出台了相关配套政策制度。



ESG 风险预警

本行持续推进投融资环境与社会风险系统管控。强化投融资环境与社会风险管理，严格遵守生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线以及土地、健康、安全等硬约束，坚持总分行分工负责的企业风险信息收集与防控机制。

本行积极借助行内外数据，将企业环境和社会风险信息嵌入信贷管理系统，逐步实现环境和社会风险的系统化、自动

化管理。截至报告期末，已初步完成环境（气候）与社会风险管理系统开发工作，在 GCMS 系统中增加客户环保信息查询控制联动功能，通过对有环保风险客户的识别、预警和提示，引导加强对企业的环境社会风险管控，实现客户环境社会风险实时自动化管理。目前，系统功能已正式上线，实现 ESG 风险自动逐级上报。

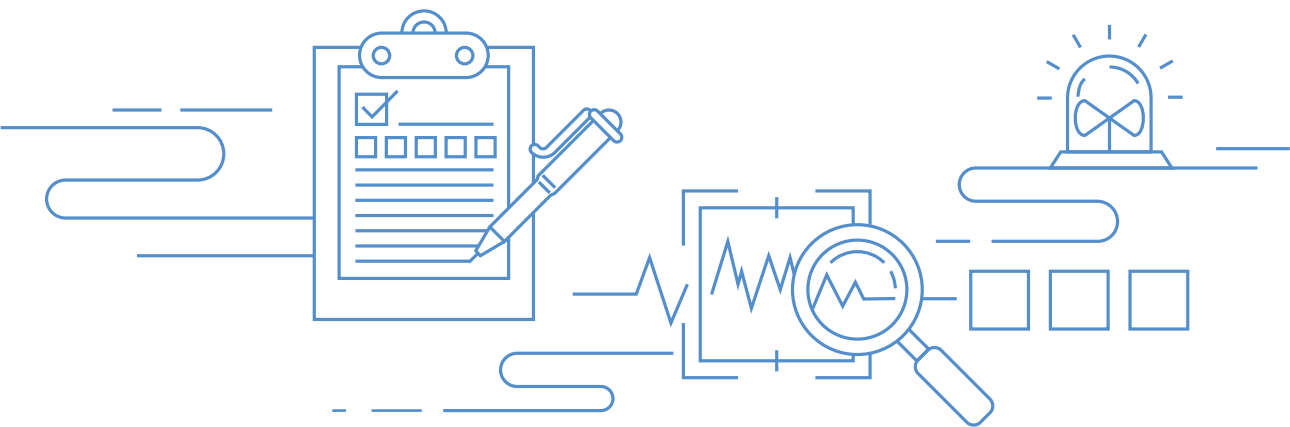
ESG 风险纳入  
流程管理

报告期内，本行持续加强对企业（项目）环保合规性、环保违规等情况的调查审查和跟踪监测，切实抓好投融资环境和社会风险管理。

本行将绿色金融要求嵌入信贷全流程。2007 年首次提出坚持“环保一票否决制”，通过不断完善政策制度、系统流程、调查审查模板等，目前已将绿色金融要求嵌入尽职调查、项目评估、评级授信、审查审批、合同签订、资金拨付以及贷（投）后管理等各环节，切实加强对环

境与社会风险的监测、识别、缓释与控制，全流程执行“环保一票否决制”。

加强授信审批条线 ESG 风险防控指导，严格将环境与社会风险因素纳入客户风险评价体系，先后制定印发了《项目贷款评估中环境与社会风险评价指引》以及石化产业、电力项目等领域系列审查审批意见，对标“碳达峰、碳中和”目标，将环保、能耗等 ESG 风险要点嵌入审查审批过程中。



ESG 专题培训

报告期内，本行积极举办 ESG 专题培训和课程培训，将 ESG 相关内容纳入管理人员、业务骨干及基层员工培训，在各级培训中设置绿色金融 / 环境治理、科技强行、企业治理、乡村振兴 / 县域治理（含农村信用体系建设）、普惠金融 / 社会治理、人力资源管理等课程。



在 ESG 相关学习资源开发上，围绕新发展理念、消费者权益保护等主题，开发 23 门涉及健康保护、普惠金融、防诈骗等课程，加载至行内在线学习平台供全员学习。针对绿色信贷主题，开发《信贷风险管理案例合集》及 5 本资格认证教材；针对各一级（直属）分行、境外机构、综合化子公司风险管理部门负责人及业务骨干，开展了气候风险培训。



PART 3

可持续金融

投融资绿色转型、低碳转型

报告期内，本行主动把握“碳达峰、碳中和”的大趋势，进一步加大境内绿色金融工作，取得显著成效：

- 绿色贷款、绿色债券承销及投资等绿色投融资总量、增量均保持境内同业领先；
- 大力承销发行“碳中和”债，积极推进绿色金融债券发行；
- 全国碳市场综合金融服务对接取得进展；子公司工银瑞信推出首只获批发行的 ESG 主题 ETF 基金；
- 金融支持绿色金融改革创新试验区建设提速；
- 绿色金融产品及服务创新多点推进，前瞻研究等工作取得新进展，相关政策措施协同效应有效发挥。



绿色贷款规模、绿色债券发行量、绿色债券承销及投资额等指标均保持  
同业领先

完善投融资  
ESG 风险  
管理机制

本行于 2015 年印发《环境和社会风险管理协议》并沿用至今，该协议适用于环境和社会风险分类为 A 的客户（由银保监会提供定义及界定标准）。

环境和社会风险指本行融资客户及其重要关联方在建设、生产、经营活动中可能给环境和社会带来的危害及相关风险，包括与耗能、污染、土地、健康、

安全、移民安置、生态保护、气候变化等有关的环境与社会问题。对环境和社会风险分类为 A 的客户，本行要求在签订授信合同的基础上，与其订立加强环境和社会风险管理的《环境和社会风险管理协议》。

健全投融资  
ESG 风险  
管控体系

本行于 2014 年印发《境内法人客户绿色信贷分类管理办法（2014 年版）》，对境内分行公司贷款实施绿色分类管理，根据贷款面临的环境与社会风险大小，实施差异化信贷政策及管理措施，有效支持绿色产业发展，防范环境与社会风险，在业内获得良好评价。

2019 年以来，发改委出台新的绿色产业分类目录，2020 年人民银行、银保监会修订绿色融资统计制度，绿色产业定义范围及标准发生较大变化，国家产业政策、绿色金融标准以及环保新规等政策密集出台，本行相关配套管理措施进一步完善。为适应内外部政策环境变化，合理引导绿色产业支持重点和方向，进一步推进全行投融资结构绿色调整，加

强投融资环境与社会风险识别和防范，报告期内，本行修订并印发了《境内法人客户投融资绿色分类管理办法（2021 年版）》。

此次修订将原绿色信贷分类管理逐步延伸为投融资绿色分类管理，适用贷款、债券、理财、租赁等各项投融资业务。绿色投融资分类从客户和项目两个维度，按照投融资“绿色”程度，即投融资对环境的影响程度及其面临的环境与社会风险大小，将境内法人客户投融资分为四级、十二类，总体管理要求为：同等条件下，优先支持友好类投融资需求，优化调整合格类投融资结构，从严把握观察类投融资进入，整改类在其完成整改前，严禁新增加任何融资。



# 境内行业投融资政策



采矿业

采矿业主要包括铁、铜、铝等金属矿以及非金属矿的开采及选矿等行业。我们认识到，采矿业在为人类社会带来巨大经济效益的同时也对生态环境造成较大的负面影响，如对地表土壤、自然植被和生物多样性的破坏，易造成水土流失、水污染、地质灾害以及安全生产事件等。本行高度关注矿山投融资的环境和社会风险，严格遵守关于环境保护及生物多

样性的相关规定，满足污染与废物处置方法、对濒危物种的影响、温室气体排放规定等要求，积极支持矿山企业绿色改造、环境保护治理，支持矿山企业规模化、集约化开采、资源节约和综合回收利用等。本行不支持违法违规采矿企业（项目），以及对环境和社会可能产生重大影响的矿山企业（项目）。



能源

能源领域主要包括电力生产、电力供应、煤炭、油气等行业。我们认识到，国内碳排放中约 40% 来自能源生产转换环节，在燃煤发电等部分能源生产过程中还将产生粉煤灰和二氧化硫、氮氧化物和工业废水。因此降低资源消耗、控制有害气体排放、提高粉煤灰等副产品的综合利用、实现工业废水近零排放，对保护生态环境、减少碳排放有重大作用。本行高度关注能源领域投融资的环境和社

会风险，积极支持风电、光伏发电等清洁能源发展，支持传统能源的清洁化转型，有序降低燃煤发电和煤炭开采融资比例，推动国内清洁能源产业链的技术进步和成本下降。本行不会向违反生态保护相关法律以及不符合国家能耗要求的能源项目提供融资，也不会支持对环境和社会产生重大负面影响的能源项目。



石油天然气

石油天然气行业主要包括石油和天然气开采、炼油和油气输送等行业。我们认识到，石油和天然气开采以及炼油行业污染事件时有发生，相关领域在生产环节将产生废气和污水排放，并涉及固体、液体废弃物和危险物质管理，勘探开采设施建设或突发安全事故还可能对当地生态和地貌产生负面影响。本行高度关注石油天然气领域投融资的环境和社会风险，严格遵守污染与废物处置方

法、温室气体排放等环保规定，主要支持清洁燃油生产、大型先进炼化一体化项目以及天然气输送储运调峰设施的建设和运营，从严控制融资投向单纯以成品油为主、环保风险高、装置规模不具备节能环保改造升级空间的企业。本行不会向违反生态保护相关法律以及不符合国家能耗要求的石油天然气项目提供融资，也不会支持对环境和社会产生重大负面影响的石油天然气项目。



交通运输业

交通运输业包括公路、铁路、民航、港口、航运、机场等行业，在经济发展和民生保障中发挥重要作用。但交通基础设施建设可能对于土地、海域、岸线的资源利用和生态环境造成不利影响，同时存在车船气体排放、港口疏浚弃土处

置、港口作业污水排放、航空燃料倾倒、运输噪声等污染，以及可能发生的港口化学品储运泄露、爆炸风险。本行积极支持交通运输业向布局科学、清洁低碳、集约高效方向的绿色发展，包括支持选线选址生态环保的铁路、公路、机场等



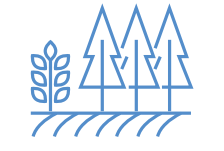
生物多样性

项目的建设，铁路的电气化改造，港口资源整合建设，大型专业化泊位建设，高等级航道改造，绿色航运建设试点企业的融资需求等。本行不会向违反生态保护相关法律的交通建设项目提供融

资，不支持对城市环境和社会生活产生重大负面影响的交通建设项目，不会向不符合国家能耗要求的船舶等交通设备购置提供融资。

生物多样性是指所有生物体及其所在的环境构成的生态复合体，包括物种内部、物种之间和生态系统的多样性。生物多样性是全球可持续发展的重要条件，也是中国建设生态文明的重要课题。我们充分认识到，从农作物生产到医疗、医药创新，生物多样性为人类提供了重要的生态系统服务，与稳定的经济发展密不可分。金融机构在生物多样性保护领域能够发挥不可替代的作用，而忽视投融资过程中的生物多样性问题则会带来一系列风险。本行长期以来持续关注生物多样性保护问题。自 2015 年起，本

行将促进生物多样性写入集团绿色信贷发展战略，积极采取措施保护生物多样性，严格遵守生态保护红线，防止对重要栖息地、法定保护区以及生态脆弱地区生态系统的破坏，积极支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的客户和项目。对农林牧渔业、采矿业、石油和天然气开采业、基础设施及建材行业等生物多样性高风险行业，本行高度重视生物多样性风险管理工作，积极支持环境友好类客户，严格限制对环境和社会风险较高客户的资金投入，以减少对生态系统及生物多样性造成不利影响。



农业（含林业）

农业包括种植业、林业、畜牧业、渔业等，是人类生存发展的基础。但我们认识到，农业也可能对环境产生重大不利影响，如造成畜禽粪污染、农膜污染、土壤肥力下降、地下水超采等，农药超量使用则可能破坏生态系统及生物多样性、威胁农民及消费者的健康，在一些国家和地区，种植面积的扩大可能造成森林

砍伐的恶果。我们认识到发展生态农业是人类社会长期生存的必然趋势。本行积极支持农业绿色发展，包括森林培育、生态循环农业、生态养殖、秸秆综合利用、有机农产品生产及绿色农业技术应用等。本行不会向非法农业经营者提供融资，如涉及污染物违法排放、禁渔期非法捕鱼、非法使用高毒农药等问题的经营者。

## 案例

本行西藏分行秉持绿色发展理念，高度重视雪域高原的生态环境保护，大力支持当地清洁能源、基础设施建设、文化旅游产业发展。同时，以履行社会责任为出发点，报告期内完成阿里、日喀则分行的筹建，实现西藏七个地市全覆盖，为个人客群提供优质高效的金融服务，助力当地群众满足消费、购房、创业、财富管理等需求。



## 参与具有影响力的可持续投资

报告期内，本行以“绿色”谋发展，以“绿色”促发展，大力支持可持续投资，高效完成国家绿色发展基金审批及首期认缴出资工作。

本行子公司工银租赁重视绿色金融理念传导，坚持绿色租赁指导思想，优化租赁业务投向。截至报告期末，公司绿色租赁业务余额超过 400 亿元，租赁物投向绿色产业类型主要分布在基础设施绿色升级和清洁能源产业两大板块。

本行子公司工银瑞信在“研、募、投、管、退”关键环节嵌入 ESG 评价体系。在投资管理方面，工银瑞信始终关注上市公司在公司治理、环境保护等方面的表现，通过综合负面筛选、正面筛选和 ESG 整合等多种策略将 ESG 投资理念融入现有投资决策流程。在产品布局方面，工银瑞信旗下工银美丽城镇、工银新材料新能源和工银生态环境股票型基金等多只产品均涉及 ESG 方向，实现了社会责任与业绩回报双赢。同时，工银瑞信不断完善 ESG 产品线，报告期内发行了国内基金行业首只以 ESG 作为投资主题的 ETF 基金——工银瑞信中证 180ESG 交易型开放式指数证券投资基金。

本行子公司工银理财充分发挥理财资金直投直拓的优势特点，大力支持绿色金融相关行业、产业、企业的投融资需求，引导更多资金支持绿色发展。债券投资方面，公司投资了多支绿色债券，累计投资规模约 184 亿元；权益投资方面，公司参与了包括风力发电、光伏设备、新能源电池、绿色交通等绿色金融领域在内的多家上市公司股权再融资、债权融资及相关领域的泛 ESG 基金，累计合计投资规模约 10 亿元；非标投资方面，公司投资了多笔绿色债权项目，累计投资规模约 60 亿元。

## 提供可持续发展咨询服务

按照银保监会的统一部署，我国商业银行要求于 2022 年底达到新《巴塞尔协议III》标准，在此契机下，结合中央关于加快国内信息基础设施自主可控转型要求，以及银保监会“推动大型银行向中小银行输出风控工具和技术”的相关要求，本行发挥在研发和风险专业上的优势与能力，持续配合推进市场风险管理系统及服务的对外输出和客户服务工作，向同业银行提供可持续发展咨询服务。

报告期内，本行持续开展市场风险管理系统同业推广，进行系统解耦、对客系统功能设计，做好中小银行输出咨询。一是推动与大型银行市场风险管理战略合作事宜。二是与外汇交易中心下属中汇亿达 comstar 系统达成巴三市场风险新标准法战略合作，向中小银行输出市场风险风控技术和工具。三是继续做好对其他有关同业的市場风险专业咨询。

截至报告期末，  
公司绿色租赁业务余额

超 400 亿元

债券投资

累计投资规模约

184 亿元

权益投资

累计投资规模约

10 亿元

非标投资

累计投资规模约

60 亿元

## 绿色债券

### 绿色债券发行

本行积极践行国家绿色发展理念和可持续发展战略，助力绿色债券市场发展。

截止报告期末，  
累计发行境外绿色债券金额合计

98.3 亿美元

本行绿色债券持续获得全球投资者以及国际权威媒体、机构的高度认可。

已发行的绿色债券累计获得国际奖项

10 项

### 绿色债券承销

报告期内共完成

24 只

绿色债券的主承销工作

帮助各类发行人募集资金

563.95 亿元人民币

主承销规模

217.28 亿元人民币  
市场排名第一

自 2016 年境内首只绿色债券发行以来，截至报告期末，

本行已累计主承销各类绿色债券

66 只

募集资金规模合计达

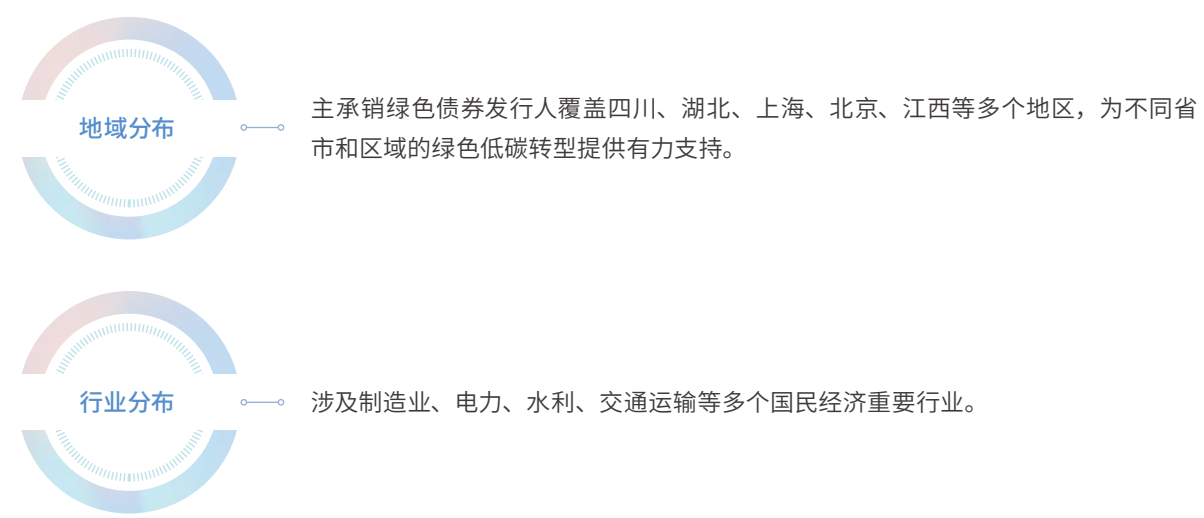
3,269.48 亿元人民币

主承销规模达

878.18 亿元人民币  
居市场首位



报告期内，本行主承销绿色非金融企业债务融资工具 18 只，募集资金规模 313.45 亿元，主承销规模 188.03 亿元；主承销绿色金融债券和绿色资产支持证券共 6 只，募集资金规模 250.50 亿元，主承销规模 29.25 亿元。



本行注重加强产品创新，参与了多个创新意义重大、市场影响力较强的创新项目。

积极开展“碳中和债”的承销创新，助力“碳达峰、碳中和”目标



积极探索可持续发展挂钩债券产品，促进绿色债券融资和发债企业自身的经营转型相结合

可持续发展挂钩债券（Sustainability-linked Bond，简称“SLB”）<sup>1</sup>是指将债券条款与发行人可持续发展目标相挂钩的债务融资工具，在境外市场已经有较多实践。自2021年3月开始，本行配合银行间市场交易商协会，在吸收国际经验的基础上，对SLB模式的境内市场应用进行积极探索。



1 可持续发展挂钩债券，在结构设计上，通常会将票面利率与发行人公司整体的减排目标或主营业务的可持续发展转型目标相挂钩，如无法达到相应的目标则将通过上调票面利率等方式对投资人进行补偿，从而敦促企业有计划、有目标地实现可持续发展。在募集资金使用上，SLB对募集资金用途无特定要求，从而能够让一些无法发行绿色债券的企业参与到可持续债券市场中。

案例

2021年2月8日，本行作为牵头主承销商和簿记管理人，成功完成某公司2021年度第一期绿色中期票据（碳中和债）发行，该笔债券发行金额5亿元，期限3年，是银行间市场发行的首批碳中和债，募集资金用于其绿色建筑建设项目，根据专业第三方机构评估，该项目每年可减排二氧化碳1.97万吨、二氧化硫5.32吨、氮氧化物5.55吨、烟尘1.08吨。

2021年3月18日，本行作为主承销商支持国家开发银行在银行间、柜台市场同步面向境内外机构客户、境内个人客户发行首单200亿元“碳中和”专题绿色金融债券，该只债券是国内首单获得国际气候债券倡议组织（CBI）贴标认证的碳中和债券，募集资金主要投向于风电和光伏等绿色能源项目，本行充分发挥自身在跨境联动和柜台债券等领域的优势，助力债券成功发行。

2021年5月初，本行成功推动境内市场首批SLB产品落地。其中，本行主承销的两企业项目的募集资金投向于风电和光伏等新能源领域，并且债券部分年度的付息利率与企业的风电和光伏等清洁能源装机总量规模增速目标相挂钩。SLB产品较高的信息披露要求便于投资人全面理解和评估，同时，能够较大幅度督促发行人实现其可持续发展目标，可有效提高债券的公信力和实际效果，各期债券的发行获得了市场投资机构的高度认可。

2021年6月，本行作为主承销商成功承销了某公司发起的2021年第一期绿色个人汽车抵押贷款资产支持证券。此单ABS是市场首单绿色车贷ABS产品，采用“内外双绿”的模式，入池基础资产全部是某公司发放的新能源汽车抵押贷款债权及附属担保权益，募集资金也将全部投向新的新能源汽车贷款。预计每年可减少排放二氧化碳1.13万吨，可节约标准煤1.30万吨，减少排放可吸入颗粒物1.08吨，减少排放氮氧化物34.17吨。

研究与合作

加强 ESG 指数研究和应用

支持工银瑞信将本行研发的中证180ESG指数产品化。5月中旬，工银瑞信中证180ESG ETF发行，7月1日正式在上交所上市交易，是我国首只获批发行的ESG主题ETF基金。组织工银标准与牛津经济学院等机构维护“一带一路”绿色金融指数，逐步拓展ESG指数研究范围。

加强绿色金融国际合作



依托“一带一路”银行间常态化合作机制（BRBR）开展绿色金融国际交流合作。

积极参与联合国环境署金融行动机构（UNEP FI）活动。

共同推广“一带一路”绿色投资原则（GIP）合作。

扎实推进 TCFD 框架落地实施工作。

研究发布“一带一路”绿色金融（投资）指数。

本行根据《巴黎协定》指导原则与目标方向，加强多领域国际交流与合作。通过 BRBR、UNEP FI、GIP 等合作平台，推动绿色低碳发展。

境外机构

伦敦机构

将 ESG 和绿色评估纳入信贷审核流程。6 月末绿色资产承诺余额 23 亿美元，同比增 23%，上半年参与 9 笔能源转型重点产业客户融资，批贷 7 亿美元。联合牵头全球最大海上风电项目 55 亿英镑银团贷款，获评《国际项目融资》杂志“年度全球绿色融资”奖，赢得高等级牵头行角色。成功联合牵头清洁能源并购项目 16 亿英镑银团贷款，赢得原始联合牵头行地位。

工银欧洲

行内成立绿色金融委员会，积极开展绿色金融理论研究、绿色知识培训和欧盟 ESG 风险监管新规跟踪研究等各项工作。

工银欧洲马德里分行

积极参与龙头企业优质银团贷款，特别是响应总行行业投融资政策，进一步加大在可再生能源行业信贷投入。获批参贷西班牙知名能源企业 33 亿欧元银团贷款，获批金额 1.23 亿欧元，主要用于支持其子公司新能源板块首次公开上市。

苏黎世分行

积极践行“绿色金融”服务理念，努力践行集团致力于支持绿色经济转型和全球绿色金融发展的服务承诺。上半年，分行实现了首笔绿色金融债券投资突破；成功发放 2.5 亿美元含绿色元素的双边营运资金贷款；成功审批可持续发展指标挂钩银团贷款 4 笔，累计承贷金额达 2.3 亿美元，绿色信贷占比持续提升。

东京分行

东京分行以 ESG 理念推动高质量发展。分行与日资同业积极探讨日本海上风力发电等绿色能源融资合作，跨境投资我国首单获得国际气候债券倡议组织（CBI）贴标认证的碳中和人民币债券等。

PART 4

普惠金融

完善线上服务

本行创新为老年客户、县域客户开发定制化手机银行。

幸福生活版  
(老年版)

2021 年以来，手机银行幸福生活版根据工信部发布的《互联网网站适老化通用设计规范》、《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》、《信息无障碍身体机能差异人群 网站无障碍评级测试方法》等文件要求开展适老化、无障碍改造，并于 2021 年 5 月上线客服中心楼层，集合智能客服和电话客服两种客服方式，便捷老年客群随时咨询。同时，通过公众号推文等形式宣传幸福生活版亲情账户、亲情卡、语音搜索、语音转账、我的明细支持字体大小缩放等特色功能，提升服务体验。

报告期内，本行手机银行幸福生活版累计动户数达

1,086.2 万户

美好家园版  
(县域版)

本行持续完善手机银行县城乡村线上服务体系，先后推出乡村振兴专区、云网点及云工作室等服务，扩充宫格区菜单数量，不断提升惠民、惠商、惠农服务能力。

报告期内，手机银行美好家园版累计访问客户数达

1,144 万户

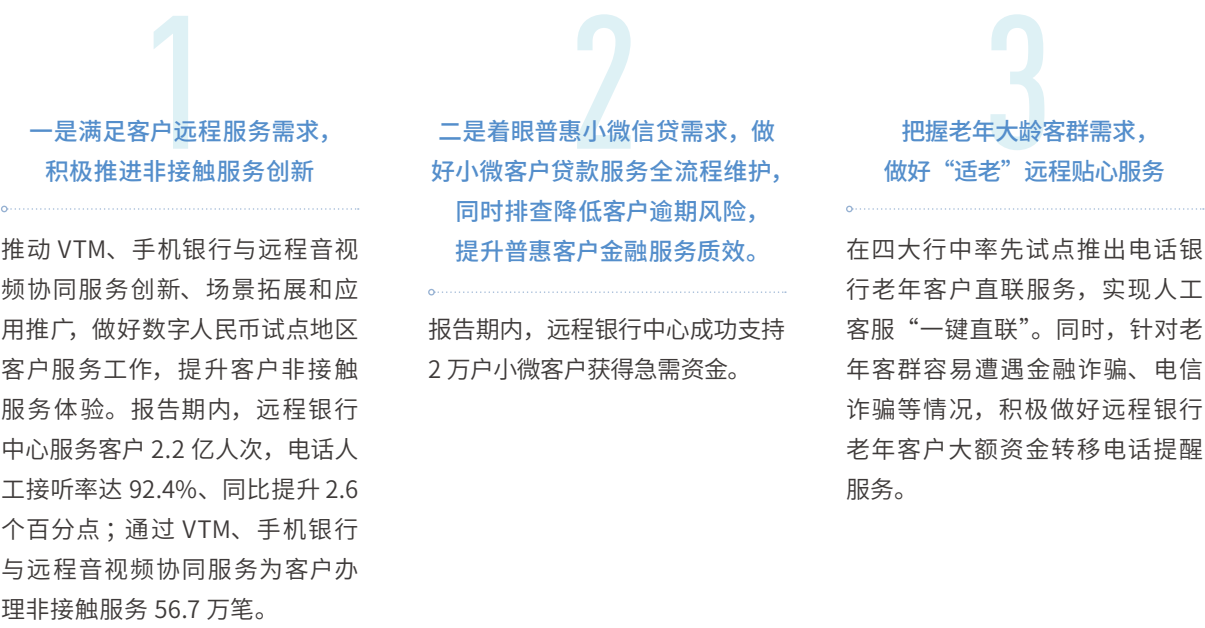
## 完善线上服务

### 自助机具布放及运营情况

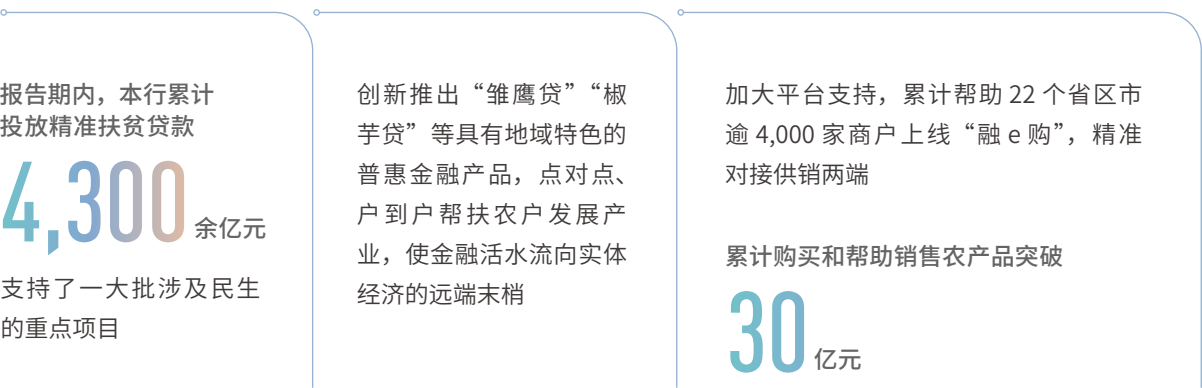


总行运行管理部牵头负责实施供钞、装卸钞、账务、维护的分类集中管理；二级分行现金运营中心负责自动柜员机运行监控、现金保障、账务核算、日常维护、服务支持等运营管理工作，及时处理解决客户自动柜员机业务求助及投诉；营业网点负责附行式自动柜员机日常维护及服务支持工作，引导客户科学使用自动柜员机，及时受理解决客户求助及投诉问题，有效满足客户自助现金服务需求。

### 远程银行情况



## 创新赋能基础金融服务



## 深化小微金融服务

### 针对社区的网络融资产品

针对托育等社区服务行业小微企业轻资产的特点，加大线上信用类产品创新和投放力度。推出线上信用贷款产品“经营快贷”，支持客户线上申请，做到“让数据多跑路，让客户少跑腿”，有效提升社区金融服务能力。例如，与地方政府教育部门合作，为当地普惠性幼儿园推出专属信用融资产品“幼教贷”，着力满足幼儿园支付教职工工资、水电费、租赁费用等资金需求。

### 支持“双创”的小额信贷产品

进一步丰富担保模式，推出行业龙头企业担保、履约保证保险、银政担、银政保等担保方式，为优质科创小微企业提供融资服务。结合区域经济特点、新兴产业聚集状况，指导分行创新特色场景融资产品，支持小微企业创新发展，如浙江分行的“小微客户科创贷”和“新市场人才贷”、北京分行的“科技通”、上海分行的“科创贷”、广东分行的“科技贷”“成长贷”。围绕先进制造等“双创”企业密集的行业板块，推动数字供应链发展，覆盖产业链各交易环节和全类型客户，促进产业链核心企业和上下游客户群体协同发展与创新。

### 支持再就业相关贷款产品

持续做好面向城镇登记失业人员、化解企业职工再就业、返乡创业农民工等群体的创业担保贷款服务，按照监管要求及时优化信贷政策，支持失业人员自主创业，同时为吸纳失业人员再就业的小微企业提供融资支持。



PART 5

隐私与数据安全

个人信息数据管理

数据安全分级分类管理

本行根据人民银行《金融数据安全数据安全分级指南》，结合自身信息标准和信息安全管理等要求，制定《数据安全

分级分类规范》，并推动在各业务系统的数据定级和落实管控手段。

个人信息安全管理

本行制定了《个人客户信息安全管理办法》，通过“技防 + 人防”相结合的方式对行内相关系统中的个人客户信息加强管控，进一步规范全行个人客户信息安全管理基本原则与管理标准，要求涉及个人客户信息应用管理的专业部门必须

建立信息安全培训、监督检查和应急处置机制，并明确了违规问责原则。通过相关专项行动，督促行内相关部门和分支机构切实落实制度规定，强化个人客户信息安全管理。

个人客户信息系统信息安全管控审核机制

在强化本行现有系统个人客户信息安全管理能力的同时，建立完善了个人客户信息安全管理功能审核机制。任何部门或机构在申请涉及个人客户信息的系统立项、信息查询功能变更时，必须同

时提交个人客户信息安全控制方案，经由专业部门审核通过后才能进入开发环节，从源头筑牢信息安全防线。

境外机构对个人数据保护

基于欧盟一般数据保护条例的适用性要求，本行适用《通用数据保护条例》GDPR 管辖的境外机构包括卢森堡分行、工银欧洲、伦敦分行、工银伦敦、法兰克福分行、工银标准、布拉格分行和工银奥地利。上述机构已采取多项技

术性、组织性措施，以符合 GDPR 合规要求。本行制定并向各境外机构印发《关于印发欧盟一般数据保护条例参考文件的通知》。

对外合作客户信息安全管理

本行制定了《对外合作客户信息安全管理实施细则》，对开展对外合作提供客户信息的场景采取核准管理。

信息安全政策和系统审计

本行内审部门高度重视集团信息系统安全稳定及信息安全保护工作，每年都对信息安全政策和系统进行审计。报告期内开展了集团业务连续性管理审计、境内分行 IT 风险管理审计、境外机构 IT 风险管理审计、API 开放平台应用管理审计等多个审计项目。

信息安全审计

1 一是重点关注全集团（境内分行、境外机构、综合化子公司、利润中心）业务连续性管理情况，对集团业务连续性组织架构、业务影响分析、连续性计划与资源建设、演练与持续改进、应急处置等开展了全面审计，确保集团信息系统安全稳定运行。

2 二是重点关注境内分行及境外机构系统安全、网络安全、客户信息保护等情况，推动境内外分支机构不断提升信息安全管理水平。

信息系统审计

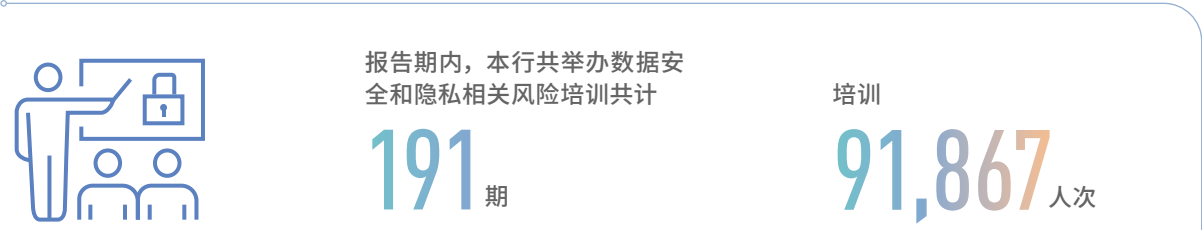
重点关注本行开放银行及互联网金融场景化合作平台（API 开放平台）系统安全情况，按照人民银行《商业银行应用程序接口安全管理规范》的要求，对我行

相关平台和系统安全进行了全面检查，提高了我行开放银行相关系统的安全性和规范性。



# 为员工及供应商提供数据安全 / 隐私 相关风险培训

本行高度重视员工信息安全培训工作，从制度层面要求各分支机构定期开展信息安全培训，将全行信息安全制度相关要求、行内外信息安全态势情况、典型案例等向各机构相关安全负责人进行培训，各机构根据自身情况开展转培训。同时，通过视频或文字方式向全行各机构下发网点物理防范、信息安全防护口诀和钓鱼攻击识别技巧，持续提升全体员工信息安全意识。此外，通过模拟外部黑客钓鱼等方式对员工安全意识进行测试，有效提升员工安全意识。最后，持续强化对供应商安全意识教育，签署相关保密协议，并对服务人员开展安全培训。



## 员工信息安全培训

报告期内，本行采用视频 / 网络培训与线下面授相结合的方式，累计举办 9 项各类信息安全培训课程。其中总行各类培训课程累计覆盖 2,300 人次，培训范围覆盖信息安全、数据安全等各领域，以及安全意识、安全技术、安全管理等多个方面。

## 供应商信息安全培训

根据本行信息安全制度要求，与相关单位开展业务合作时，应在协议或合同中明确合作单位的安全责任和必须遵守的安全要求，同时应采用适当的安全控制措施对合作单位的访问进行控制，以保护信息及信息系统安全。具体措施上：

- 1

一是与提供服务的外部合作服务商签订合同的同时签署信息安全保密协议。
- 2

二是对外部服务供应商人员进行包括信息安全制度、工作秩序规定等各方面的安全培训，并由外部服务供应商通过签字确认等方式对安全培训内容进行确认。

# PART 6

# 消费者权益保护

## 对员工进行的消费者权益保护培训

### 开展面向 多层级多条线 的消费者权益 保护系列培训

报告期内，本行开展消费者权益保护“春训行动”，举办

**9** 期消保专题视频培训

全行合计  
**11,600** 余人次参加

各级分支机构开展相关转培训和再培训合计

**880** 场

累计参训人员  
**35,101** 人次

### 开展专业条线 消费者权益 保护培训

本行结合业务实际，针对性加强专业条线消保培训，持续提升消保工作水平。报告期内，开展《网络金融业务客户投诉管理》线上专题培训，结合支付业务监管新规等热点内容，开展分层分类培训。

## 债权催收政策

本行坚持以客户为中心，以服务为宗旨，在依法合规的前提下实施催收工作，同时持续关注催收领域客户投诉问题，不断优化业务流程、加强人员培训、提升服务质量。

报告期内，本行从投诉处理流程、信息泄露应急预案及报告机制等方面出发，对《信用卡专业合作催收业务管理办法》（2021 年版）和信用卡合作催收协议进行了修订，并开展催收业务合规操作自查工作。同时，为确保外包催收业务依法合规开展，保护消费者合法权益，定期对全行合作催收机构进行排查。

## 产品、业务审查

本行《新产品(业务) 风险管理办法》经审议通过后,于 2020 年 12 月正式发布印发。该办法是对《全面风险管理规定》下针对新产品(业务) 风险管理的具体制度,将新产品(业务) 全生命周期的风险识别和评估、控制和缓释、监测和报告纳入管理范畴,贯穿新产品(业务) 准入阶段与存续期管理阶段,涵盖创意发起、产品(业务) 设计、科技立项研发、风险评估、审批发布、存续期管理、后评价、变更 / 退出等流程的全周期动态管理。

## 广告政策

本行在广告设计制作过程中严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国国旗法》《中华人民共和国国徽法》等法律法规要求,并通过日常培训、物料审核、通知传达等方式,加强对行内相关从业人员的专业督导,确保广告所使用人物肖像、字体、图片、音乐、视频等素材应用方式和发布渠道合法合规。本行各境外机构严格遵守运营当地的法律法规,在与外部广告公司的协议中,明确所有资料的使用要求和权益归属。

## 投诉处理流程

### 95588 座席人员和独立的内部投诉审查机构设置情况

本行远程银行中心下设专门部门,负责处理投诉座席的工单及监管机构转办投诉,持续开展客户投诉管理工作,根据行内相关制度进行涉事座席责任认定,并定期通报相关情况。

### 设置完善的客户投诉处理程序



### 监管转办投诉处理情况

严格按照监管要求,坚持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解原则,在规定时间内处理客户投诉,并将处理结果反馈监管部门。

### 其他专项治理情况

扎实推进百日攻坚和服务提升十大行动,探索升级客户服务管理机制体制的路径。持续推动客户、员工意见管理机制建设,搭建“回声”和“心声”系统,实现上下互动、内外互通,编写《客户回声和员工心声半月报》,推动客户与员工热点、焦点、难点问题及时解决。修订投诉处理流程,进一步明确工单记录要求;定期开展工单记录准确性的专项检查和季度检查,严格把控工单记录情况。

## 举报人保护制度

本行《违规事项举报处理工作办法》中设置了对举报人的保护原则和机制,规定在境内处理违规事项举报过程中应对举报人信息和举报材料严格保密,以保障举报人的监督权力、同时防止举报人受到打击报复或名誉损失等。

## 贷款利率变动方案

### LPR

落实利率市场化改革要求,制定 LPR 转换方案及策略,顺利完成存量房贷 LPR 转换,实现房贷业务 LPR 应转尽转。

- 根据中国人民银行公告〔2019〕第 15 号、16 号要求**

本行个人非按揭贷款于 2019 年 11 月 22 日起切换 LPR 基础定价方式,新受理的个人房屋抵押消费与经营组合贷款、个人质押贷款、个人家居消费贷款、个人文化消费贷款等产品全部采用 LPR 基础定价方式。
- 根据中国人民银行公告〔2019〕第 30 号要求**

本行存量个人非按揭贷款于 2020 年 3 月 18 日正式启动全行 LPR 定价基准转换工作。截至报告期末,全行个人非按揭贷款累计完成转换工作 2.28 万笔,总计贷款余额 101.86 亿元。
- 根据《教育部办公厅 财政部办公厅 中国人民银行办公厅 银保监会办公厅关于做好存量国家助学贷款定价基准转换工作的通知》要求**

按照通过“前期线上逐笔,后期酌情批量”的原则,本行个人国家助学贷款于 2020 年 12 月 28 完成 LPR 定价基准转换工作。

提前还贷

持续改进和规范个人贷款服务，全面启用线上预约提前还款服务，限时办结，对于紧急情况申请提前结清贷款的，本着为客户服务的宗旨特事特办、加急处理。

金融教育

加强组织推动，  
高效务实开展  
集中式宣教活动

本行积极落实监管要求，主动适应新形势下消费者金融知识多元化和个性化需求，高效务实开展“3·15”“普及金融知识守住‘钱袋子’”和“普及金融知识万里行”等集中式宣教活动。2021 年“3·15”活动期间，累计开展宣教活动 2.23 万余次，受教育公众达 6,931.35 万余人次，并获得银保监会“优秀组织单位”。

结合业务实际，  
精准有效做好  
常态化宣教工作

全行各级机构紧密结合本部门、本机构、本地区实际，配合所在地政府及监管部门，因地制宜开展各类常态化宣教活动，多措并举提升消费者金融素养和风险防范能力。将常态化宣教与重大展会、重点专项工作紧密融合，有效提升宣教活动影响力。积极回应客户关切和社会热点，针对宣教内容、宣教对象等不同，进一步提升宣教场景感和客户认可度。

案例

本行子公司工银瑞信将保护投资者、特别是中小投资者的合法权益纳入到公司治理、经营管理之中，设立了互联网投资者教育基地网站，被授予基金行业首家国家级投资者教育基地。

本行江西赣州分行通过“乡村振兴 工行助力”流动银行车下乡，定时定点、风雨无阻开展“金融赶集”活动，为当地县域和农村客户大力普及金融知识和风险反诈信息。

投诉监督机制

报告期内，本行董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会听取了关于 2020 年消保工作情况及 2021 年工作计划的汇报；监事会组织开展了客户投诉管理情况、违规行为问责情况等 5 项专题调研。

报告期内，本行受理投诉主要集中在信用卡、个人金融、运行管理等业务及广东、河北、北京、浙江、四川等地区。监管转办投诉主要集中在信用卡、个人金融、金融市场等业务及北京、浙江、河北、山西、安徽等地区。

PART 7

人力资源发展

员工在职学习和取得证书的相关情况

培训情况

报告期内，本行员工培训覆盖率为

85.85%

人均培训

4.43 天



其中，线上培训

927 期

员工参加各类培训的整体平均满意率为

96.56%

培训

813,183 人次

举办线上线下培训

14,809 期

线下培训

13,882 期

培训

1,740,611 人次

培训

927,428 人次

线下培训主要依托 3 家直属培训基地和 35 家一级（直属）分行培训基地。线上培训主要依托新一代学习平台，集知识管理、在线学习、培训管理、考试测评四大主要功能，针对智能互联时代学习新特点，全面满足员工随时随地、碎片化学习及教育培训管理的需要。

员工取得  
行外证书情况

截至报告期末，  
员工中共有

持有 IT 服务管理专家、国际注册反洗钱师、  
特许金融分析师（CFA）等

45,031 人次

32 项行外社会资格证书

2008 年起，本行每年统一组织开展注册金融分析师（CFA）、金融风险管理师（FRM）、特许公认会计师（ACCA）等 13 项国际资格认证培训，培训内容涵盖了投资分析、公司金融、个人理财、财资管理、融资租赁、风险管理、财务会计、信息科技、内控审计等重点业务及专业领域。同时，本行于 2012 年印发《国际资格认证考试费用报销办法》，为员工获取 19 项国际资格认证提供支持保障。

其中，  
特许金融分析师（CFA）

676 人次

注册会计师（CPA）

862 人次

金融风险管理师（FRM）

1,058 人次

理财策划师（AFP）

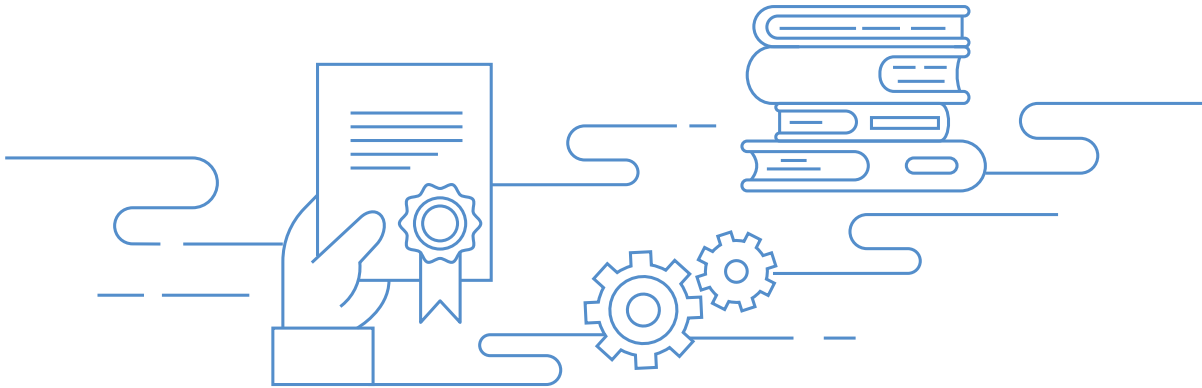
21,973 人次

项目管理专家（PMP）

1,064 人次

行内专业资格  
认证相关政策

本行于 2010 年正式实施专业资格考试认证工作，建立了规范的专业资格管理体系，并于 2013 年修订印发制定《专业资格管理办法》，包括规定了资格设置、考试组织、资格认证、资格应用和资格管理等方面的管理制度。同时，在每一个专业序列，形成一个精准的大纲、一套科学的考试题库和一本配套的教材。已陆续发布信贷、财务会计、资产负债、集中采购、客服经理等一批规范、清晰、精准的学习与考试大纲。专业资格以人力资源岗位职级体系为依托，横向涵盖专业类、销售类、客服类、运行类下属 20 个序列，纵向包括初、中、高级三个等级。



培训合作

与全球高校  
合作情况

积极推动与全球高校的互访交流活动，助力实现银校合作共赢。2010 年以来，本行与沃顿商学院、耶鲁大学、剑桥大学等全球高校合作举办了多期高管短期专题培训项目；与密歇根大学、曼彻斯特大学、伊利诺伊大学等合作多期国际

化人才培养项目；此外，还与剑桥大学、瑞士洛桑国际管理发展学院进行了高层互访和案例开发，在伊利诺伊大学举办了高层演讲。

案例 1：高级管理人员境外培训项目

为打造管理人员国际化视野和全球化经营能力，我行从 2012 年起启动实施高级管理人员境外专题培训项目，赴剑桥大学、密歇根大学、多伦多大学等国际知名学校进行学习和交流。

已累计举办培训

36 期

每期

14 天

培训

967 人次

案例 2：国际化人才培养

自 2011 年起，本行启动实施国际化人才培养项目，每年选派优秀员工赴境外学习和工作。着眼于加强外派人才储备，通过“境内培训 + 境外研修 + 实践锻炼”的分阶段系统化培养，已累计培训 654 人。

与境内高校  
合作情况

一是联合培养博士后研究人员

聘请北京大学、中国人民大学、中国社会科学院、中国科学院大学等国内一流院校知名教授，与行内领导一起担任指导教师，共同培养本行博士后研究人员。报告期内，共 6 位博士后研究人员顺利

通过出站评审并全部加入本行。2002 年建站至今，本行博士后科研工作站共招录培养 100 位博士后研究人员，为本行高端人才的引进、培养和使用开拓了一条重要途径。



与政府、企业  
联合培训项目

二是合作开展培训

根据本行管理人员培训需求，采取内外合作的方式，与清华大学、北京大学、北京师范大学、中国人民大学、浙江大学等高校开展培训合作。报告期内，与中国人民大学、北京师范大学、浙江大学合作“文化骨干培训”“管理人员培训”等项目。

近年来，本行主动对接国家政策和民生需求，致力打造融智汇智平台，服务国计民生、履行社会责任，推出了银政、银企等多个“培训+”品牌培训项目。

银政培训

联合贵州省地方金融监管局举办两期“贵州省金融工作业务能力提升专题研修班”，培训贵州省政府相关部门，各市(州)、县(市区、特区)金融监管部门，省内金融机构的

联合四川省地方金融监管局举办两期“四川省金融干部业务能力提升研修班”，培训四川省政府相关部门,各市(州)金融监管部门，省内金融机构的

联合江西省南昌市政府举办南昌市金融服务实体经济高质量发展培训班，培训南昌市人民政府相关部门，辖属县区(开发区、管理局)，市属国有企业的

90名管理人员；

80名管理人员；

60名管理人员。

银企培训

联合工业和信息化部举办中小企业经营管理领军人才“促进大中小企业融通发展”金融科技专题培训项目，培训对象为 56 家科创类企业高管和 50 家金融科技相关领域的

106名小微企业经营管理人员；

举办四期民营企业高管金融研修班，共邀请两百家企业的

190名企业经营管理人员参加，

全面覆盖了制造业、软件及信息技术服务业等十三个与国民经济息息相关的重要门类，其中制造业企业超过半数。

本行员工对  
ESG 的培训和  
研究

开展行内干部员工及金融同业 ESG 授课和培训

2021 年 5 月 21 日，周月秋首席经济学家为江西省金融学会举办“碳达峰、碳中和的绿色金融策略与路径”专题培训。殷红副院长先后为本行南京分行“金融服务高质量发展系列研讨之金融支持绿色发展”研讨会、浙江省分行优秀年轻干部培训班、“第二期重点战略区域公司业务管理人员培训班”授课，讲授碳中和背景下绿色金融发展与建议等内容。

开展绿色金融研究，并将成果在本行内部广泛分享

连续三年编制发布中国工商银行《绿色金融专题报告》，连续三年联合推出《中英金融机构环境信息披露进展报告》并在 UNPRI 网站发布，连续三年与中国人民大学重阳研究院联合出版《中国绿色金融发展研究报告》，与中国绿金委联合出版《中国绿色金融发展与案例研究》《国际绿色金融发展与案例研究》《金融机构环境风险分析与案例研究》。系列研究成果影响广泛并获多项大奖，为本行广大干部员工和金融同业提供了绿色金融实践指南。

发表 ESG 相关公开论文

包括：How Does Emission Right-Based Lending Contribute to Sustainable Production and Green Financing? A Modelling Study ([J]Environment, Development and Sustainability, 2021.2, SCI 期刊)、《金融机构助力实现碳中和目标的路径选择》(金融纵横, 2021 年 3 期)、《汇丰碳中和路径分析及启示》(清华金融评论,2021 年 4 期)、《全球绿色分类标准及发展》(中国金融, 2020)、《气候相关财务信息披露框架解读及中国金融机构实践》(现代金融导刊, 2020)、《金融机构环境信息披露实践》(中国银行业 2018)、《依托绿色金融 促进绿色转型》(现代商业银行, 2018) 等。同时，研究院撰写了大量绿色金融研究报告：《金融助力实现碳中和目标》《ESG 评级趋势分析》《关于完善我行 ESG 管理的建议报告》《“零碳建筑”的实现路径与市场分析》《全球碳中和承诺与我行建议》《建立绿色低碳循环经济指导意见解读及建议》《“十四五”绿色发展布局及对策建议》《碳中和最新进展及我行策略》《地方绿色金融改革试验区发展情况与建议》《美国举办领导人气候峰会》《美国正式重返〈巴黎协定〉》等，为本行 ESG 治理决策、绿色金融规划提供理论支持和案例参考。

## 员工申诉程序和民主管理

### 劳动争议调解委员会

本行制定《劳动合同管理办法》，推进劳动争议管理制度化、规范化，明确各一级（直属）分行和二级分行分别依法设立劳动争议调解委员会，挂靠同级工会工作委员会，负责调解辖内劳动争议。劳动争议调解委员会由职工代表和单位代表组成，其中职工代表由工会成员担任或者由全体职工推举产生。发生劳动争议时，员工可与所在机构协商解决。协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向本机构劳动争议调解委员会申请调解。调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以向当地人民法院提起诉讼。

### 员工行政处分申诉程序

为推进“（9+X）+4”风险事件责任认定问责工作机制有序进行，报告期内，本行修订完善并印发了《违规事项审理工作办法》，明确了各级机构行政处分申诉（复核）的原则。申诉的复审（复核）应坚持客观公正、首诉必办、申诉不加重处分、有错必纠的原则。明确了各级机构行政处分申诉（复核）受理范围。规范了各级机构行政处分申诉（复核）的受理要求和程序。

### 职工民主管理（职代会）

本行从总行层面和各分支机构均建立了职工代表大会制度，定期召开职工代表大会，为员工提供有效途径参与公司的经营管理和重大决策，研究审议涉及员工切身利益的重大事项。通过全行职工代表大会选举产生职工代表监事，促进完善公司治理。切实发挥职工代表大会的职能作用，近年来对《员工行为守则》《企业年金方案》《违规积分管理办法》等制度办法，依法履行民主程序，征求了全行职工代表的意见建议。同时，工会依法参加员工违规问责处理、解除劳动合同、企业年金等问题审议，维护员工的合法权益和切身利益。

## 员工满意度

本行高度关注员工满意度，建立了覆盖多个层级、多个维度、常态化、闭环式的员工满意度调查和改进机制。2020 年以来，全行各级机构先后通过线上+线下渠道，围绕网点一线员工工作、基层员工服务保障、青年员工发展等主题，开展员工思想动态、员工满意度等相关问卷调查，覆盖 6 万多人。

### 总行人力资源服务站建设情况

2021 年 6 月，本行在本部创新设立人力资源服务站。通过集成服务团队、设立服务专线、运用智能化技术等手段，为员工提供一站式集约化、信息化、便捷化服务。

开业 1 个月内，  
已提供相关服务

600 余次

## 员工持股计划

截至报告期末，本行没有实施员工持股计划。

待相关条件具备时，本行适时积极研究员工持股计划可行性。

## 非工资福利和工作生活平衡状况

### 补充养老保险计划

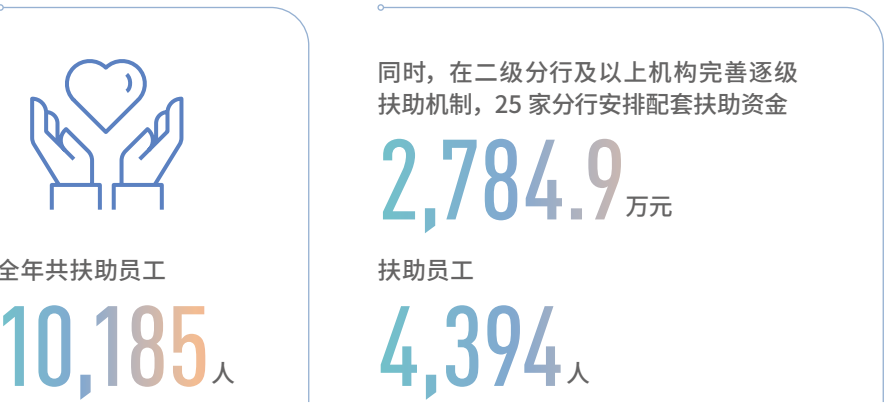
本行在参加基本养老保险的基础上，建立了补充养老保险计划（即企业年金），并于 2020 年修订《中国工商银行企业年金方案》，加快了员工养老保障积累速度。

### 补充医疗保险计划

本行在参加基本医疗保险的基础上，建立了补充医疗保险计划，减少员工门急诊就医或住院治疗的费用支出，并为罹患重大疾病的员工提供额外医疗保障。员工补充医疗保险覆盖率达到 100%，有效减轻员工医疗费用负担。

### 员工扶助计划

本行每年组织开展相关员工扶助工作，对因本人或直系亲属患重大疾病、突发意外事故、遭受自然灾害等情况的员工进行扶助。2020 年，本行修订印发了《经费使用管理办法》，将年度总额提高至 1 亿元，全年共扶助员工 10,185 人。



员工体检

本行每年组织全员体检，体检覆盖面大、人员多，体检项目全面性和针对性强，并提供从员工报名、体检进度、结果反馈、复查就诊的全流程跟踪服务。

办公环境

本行重点加大对老旧网点改造力度，持续改善网点员工工作生活环境。15,800 家营业网点，通过配备冰箱、微波炉、暖水宝、空气净化设备等工作生活需求设施，使员工用餐、休息、如厕、工作区域空气环境等实际问题均得到有效解决。

员工关爱及健康咨询

本行通过人力资源管理系统、办公邮箱、办公软件等渠道在员工生日、入行纪念日、外派纪念日以及春节、端午等重要节假日精准发送祝福信息，把温暖送到每个员工的心里。此外，持续提供员工健康咨询服务。委托第三方专业公司为员工（包括配偶和子女）提供电话或面对面健康咨询服务。报告期内，累计发放健康咨询“爱心卡”近 4000 张，先后提供员工健康咨询服务 911 人次，年化咨询率 11.4%。持续开展健康宣传。每月根据不同节日、不同主题推送一期电子宣传微刊物，2020 年增设开通智慧平台，为员工在线提供健康咨询预约服务。持续推动健康关爱项目普及和提升，为外派员工家属提供健康咨询服务，增加新入职员工健康测评和海外员工健康咨询服务项目。

报告期内，累计发放健康咨询“爱心卡”近

4,000 张

先后提供员工健康咨询服务

911 人次

年化咨询率

11.4%

防疫措施

划拨抗疫专项资金物资

总行向湖北分行划拨抗击新冠肺炎专项资金，额外追加工资费用 3000 万、福利费用 1500 万以及 500 万专项费用，全面支持湖北分行做好抗疫期间员工身体健康保障工作。向境内其他分行划拨专

项工资费用，对疫情期间上班的网点员工以及上门收款、加钞等直接接触客户的人员发放工作津贴。向境内外机构配置劳动保护费 4.95 亿，用于购买员工防疫用品。

建立员工健康保障体系

建立境内员工健康监测机制，按照“条块结合、属地管理、分段负责”原则做好联防联控，做到员工管理全覆盖、责任落实无死角，及时做好员工确诊病例和疑似病例统计上报。注重扶危救困，制定对感染疫情或疑似新冠肺炎员工的救助帮扶措施，为网点员工提供新冠肺炎疫情相关医疗保障。督导补充医疗保

险供应商完善服务系统，提高保单审核与赔付速度。指导各机构做好疫情期间员工出勤防护，结合属地确定的疫情风险等级分类，科学做好员工排班和网点营业工作，确保业务运转有序、员工安全稳定。指导境外机构遵守当地防疫规定，做好防疫工作及员工扶助。

加强境外员工关心关爱

| 1                                    | 2                                   | 3                        | 4                                                    |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|
| 推动落实员工防疫用品购置和调度，为境外机构做好员工健康防护提供资金保障； | 指导境外机构做好员工关爱和紧急救治预案，及时掌握境外员工返岗和健康情况 | 积极组织外派员工接种疫苗，确保员工出境前均能接种 | 推动境外机构完善医疗保障机制，提高员工保险覆盖度，与疫情较严重和医疗保障较薄弱地区的机构逐一进行沟通辅导 |

本行员工按国家规定享受带薪年假，员工年休假在年度内可以集中安排，也可以分段安排。因工作需要确有必要跨年

度安排的，结合实际灵活掌握。每年安排组织 6000 名劳模先进疗休养，2021 年计划安排 6500 名劳模先进分批疗休养。

荣誉激励

本行建立了具有自身特色的荣誉表彰制度体系，可概括为“1+4”。其中“1”为《中国工商银行荣誉表彰管理规定》，是

全行荣誉表彰管理的总办法。“4”为针对四类奖项颁发主体，分别制定的具体规定，包括《行内荣誉表彰管理办法》《党和国家类荣誉表彰管理办法》《群团组织类荣誉表彰管理办法》《媒体和社会组织类荣誉表彰管理办法》。设立“工银卓越奖章”为全行最高综合类荣誉表彰。

定期评选“感动工行”“创新工行”“大行工匠”“大行菁英”“全球荣誉雇员”“合规标兵”等作为“工银荣誉称号”。设立“工银成就奖”表彰各专业条线的先进集体和个人。

2021 年 6 月，总行本部举行入行 30 周年纪念仪式，为入行 30 周年的员工颁发“至诚致远 30 年”纪念章及感谢信，激励奋斗与传承。

本行实行与公司治理要求相统一、与高质量发展目标相契合、与风险管理体系相适应、与员工价值贡献相匹配的薪酬政策。员工薪酬由基本薪酬、绩效薪酬和福利性收入等构成。其中，基本薪酬水平取决于员工价值贡献及履职能力，绩效薪酬水平取决于全行整体、员工所在机构或部门以及员工个人业绩衡量结

果。高级管理人员及对风险有重要影响岗位的员工，其绩效薪酬实行延期支付及止付缴回机制，促进风险与激励相平衡。本行按照“效率优先、兼顾公平”的原则，不断优化以价值创造为导向的薪酬资源配置机制，传导集团战略目标，加强薪酬资源向基层员工倾斜，调动和激发各级各类机构经营活力。

带薪休假

荣誉激励

薪酬优化机制



境内女员工合法权益保护机制

强化女员工维权机制建设

根据《女职工劳动保护特别规定》，总行工会女工委制定下发了《关于进一步加强女职工权益维护与服务工作的指导意见》和《中国工商银行女职工权益保护专项集体合同参考文本》，内容包括女职工“四期”劳动保护、生育保险、孕产休假、

定期组织女员工进行妇科疾病及乳腺疾病的健康检查等方面，各分行结合本行本地区实际做好《女职工权益保护专项集体合同》签订和履约工作，切实落实劳动保护特别规定，维护女员工的合法权益和特殊利益。

加大女员工权益保护法律宣传力度

组织开展《女职工劳动保护特别规定》等女职工权益保护法律法规知识竞赛，发放《女职工权益维护法律知识微手册》、

《促进工作场所性别平等指导手册》等书籍。

积极贯彻落实全国总工会、全国妇联、中国金融工会关于推动全社会力量关心关爱母婴健康事业的工作部署

制定《关于开展共建“女职工关爱室”工作方案》，指导各级机构根据本单位实际和女职工需求，因地制宜推动“女职工关爱室”建设，为女职工经期、孕期、产期、哺乳期、更年期提供必要场所和设施用品。近年来，总行工会向各一级（直属）分行拨付专项资金，每年在 38 个一级（直属）分行分别共建 1 个女职工关爱室，以点带面推动开展女职工关爱室建设。

报告期内，本行已建爱心妈妈小屋和女职工关爱室

1,500 余个

持续开展相关女员工帮扶活动

由女劳模先进、女工干部与相关女员工结成帮扶对子 1,000 余对。报告期内，总行工会对 300 名相关女员工子女就学

等困难开展帮扶，帮助她们解决实际困难，增强她们克服困难的信心和勇气。

男女同权

本行在境内招聘过程中无性别歧视。根据国家法律法规和我行《集团员工招聘录用管理办法》，本行明确要求境内各机构在开展招聘工作时，对应聘人员统

一标准、一视同仁、平等对待，不得设置和公开发布相关歧视性条件，不得设置与岗位要求无关的条件。

各级行图书室、职工之家建设情况

自 2011 年以来，本行累计安排专项资金约 13 亿元用于全行职工之家场所建设

报告期内，本行已建有职工之家（小家）场所

1.6 万个

覆盖率达

98.8 %

其中：38 家一级（直属）分行本部，已建职工之家场所

35 家

520 家二级分行（含省会城市行）及营业部，已建职工之家场所

491 家

职工之家场所除提供必要的生活保障设施以外，还兼具员工学习、活动功能，全行建有职工书屋 7,031 个，部分分行打造了具有海量图书资源、可随时随地在线阅读的职工电子书屋，为员工学习

提供了便利，具备条件的机构还为员工提供瑜伽、普拉提等业余健身课程以及健身器材、球类和文化活动类设施，丰富了员工的业余生活。

员工活动

开展丰富多彩的员工文化体育活动

本行成立了书法家、美术家、摄影家三个协会，各级机构均成立了各类文化体育协会和兴趣小组，充分利用职工之家场所和社会场所资源，定期组织开展文体活动。总行工会举办了总行机关职工

运动会 16 届、全行员工乒乓球比赛 5 届、篮球大赛 2 届、五人制足球比赛 1 届、羽毛球比赛 4 届、网球比赛 4 届、员工书法美术摄影作品展览 2 届以及送文化下基层活动。

集体婚礼和联谊活动

2019 年 10 月，成功举办首届集体婚礼，见证来自不同国家和地区的共 35 对新人步入幸福美满的婚姻殿堂；2020 年 10 月，在疫情防控常态化下通过现场和云端连线的形式，成功为 50 对新人举办了第二届集体云婚礼，传导对全行员

工的关怀，传播工行企业文化的感召力和凝聚力。举办音乐主题联谊活动，创新形式以音乐派对的形式，邀请行内外 60 名青年参加活动，丰富了员工精神文化生活。



工行驿站

持续搭建“共享便民、扶助惠民、公益为民、宣教亲民、融合利民”为主旨的“工行驿站”公益惠民服务体系。报告期内，本行先后举办“工行驿站”志愿服务宣传月活动、工行驿站“感恩可爱

的人”主题关爱活动、“工行驿站”助力高考活动等惠民系列主题活动，面向户外劳动者、志愿者、医护人员等公众群体做好惠民关爱。

定期绩效评估和反馈流程

本行通过合理的制度设计、全面的政策宣讲、公正的绩效考核、充分的绩效沟通、严格的监督管控，着力打造公正透明、科学规范的考核分配机制，建立完整的绩效管理流程。

本行构建了基于岗位职责的员工分类考核，并不断优化定量考核与定性评价相结合的绩效评估机制。根据员工岗位职责、角色定位和工作性质等因素，实施差异化绩效管理，分类设定考核方式和考核指标，突出各类员工考核重点，提高考核的针对性和有效性。

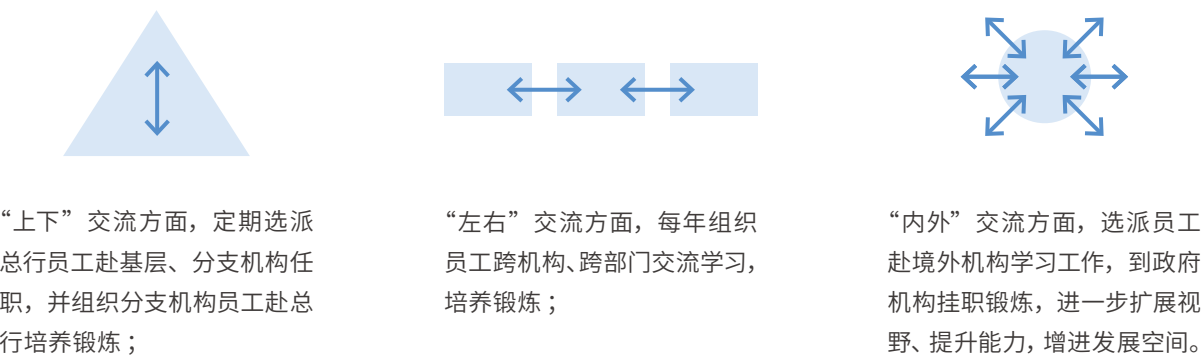
本行不断完善员工绩效沟通反馈流程，强化绩效考核的组织管理，确保绩效沟通有迹可循、考核结果公开公正。通过开展绩效考核专题培训、加大政策宣传等方式，充分发挥绩效考核结果对绩效管理循环的推动作用。

员工职业发展培训计划

本行编制实施《2018-2020 三年人员规划》，建立覆盖全行各层级员工的培养发展体系，优结构、提效能，促进人尽其才、才尽其用，打造有序衔接的人员梯队。各机构结合自身实际，创新完善员工培养发展计划。2021 年，我行启动了全行网点负责人跨省轮训项目，面向全行 2.3 万名网点负责人统筹开展实战化、系统化培训，有效帮助网点负责人“走出去”开阔视野，搭建沟通交流平台，提升能力素质。

- 天津分行** 组建重点战略专项培训服务团队，开展业务精品课程研发和培训；
- 江苏分行** 打造“银鹰”信贷管理人才培养项目，培养 200 余名各层级信贷管理人才；
- 深圳分行** 探索客户经理综合化，鼓励员工多岗历练、多线发展；
- 浙江分行** 构建“三英两专一平台”人才培养框架，打造全链条人才发展体系，选拔年轻人才 500 余人，双专人才 470 余人；
- 工银亚洲** 建立队伍画像，提出“3E”人才发展方案，着力推动复合型人才培养。

本行构建了覆盖全集团“上下、左右、内外”的立体式交流培养体系。



管理 / 领导力发展培训

本行不断完善管理人员领导力发展提升体系，按年龄段和成熟度，分层分类统筹安排教育培训、实践锻炼，提升各级管理人员专业能力和水平。每年举办 3 期领导人员进修班；针对中层管理人员，以推动执行能力、市场经营能力、风险防控能力为重点，每年举办中青年管理人员培训班、二级分行负责人培训班和总行处级管理人员培训班等。针对基层管理人员，以全面提升战略落地能力、市场开拓能力、风险防控能力、自律他律能力为重点，每年举办一级支行行长示范班等。

总行本部开展“领导力大讲堂”培训项目，通过面授课程与非现场培训相结合的方式，面向年轻管理人员开展“人才培养”“沟通反馈”“授权赋能”等专项提升。实施“工银 Mini MBA 项目”，有针对性提升管理能力。报告期内，总行本部直接培训各级管理人员 78 期，近 6,000 人次。



# ESG 绩效

## 环境

### 绿色信贷 折合减排

截至报告期末，本行绿色贷款支持的绿色项目折合

节约标准煤

4,694 万吨

减少二氧化碳排放

9,562 万吨

节水

7,594 万吨

减少二氧化硫排放

1,862 万吨

氮氧化物

1,644 万吨

### 绿色金融 主要指标

#### 绿色贷款

截至报告期末，  
本行银保监会口径绿色贷款余额

21,544.58 亿元人民币

较期初增加 3,087.39 亿元人民币  
增幅 16.7%

绿色贷款不良率持续位于  
较低水平，为

0.45%

#### 绿色债券

本行积极践行国家绿色发展理念和可持续发展战略，助力绿色债券市场发展。

截至报告期末，累计发行  
绿色债券金额合计

98.3 亿美元

#### 绿色投融资总量

截至报告期末，本行银保监口径的绿色投融资总量（包含贷款、非金融企业绿色债券投资、绿色银行承兑汇票、绿色信用证）共计

21,989.59 亿元人民币

#### ESG 主题基金数量 / 规模

工银瑞信 ESG 主题基金有 1 只，  
为工银瑞信中证 180ESG 交易  
型开放式指数证券投资基金。

截至报告期末，基金规模为

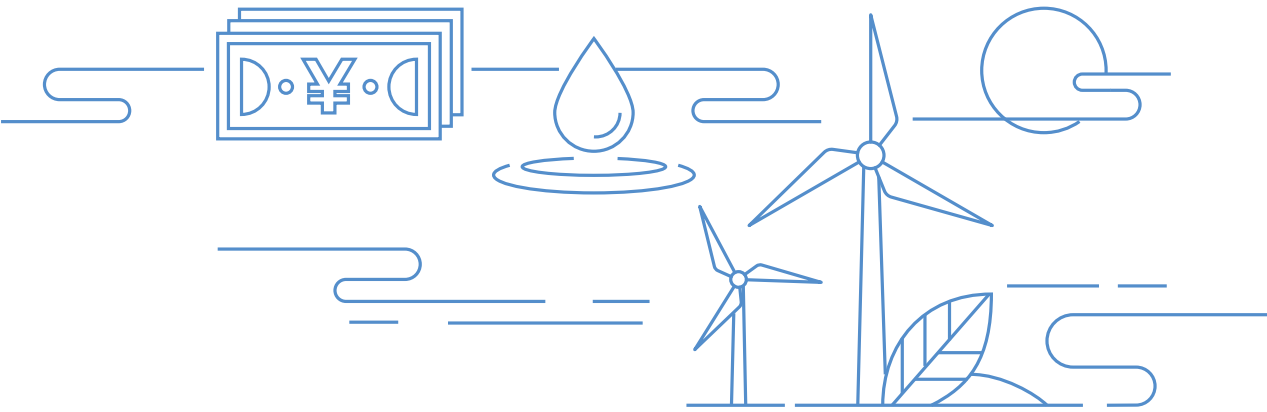
2.96 亿元人民币

#### ESG 投资相关情况

截至报告期末，本行绿色租赁  
业务余额超过

400 亿元人民币

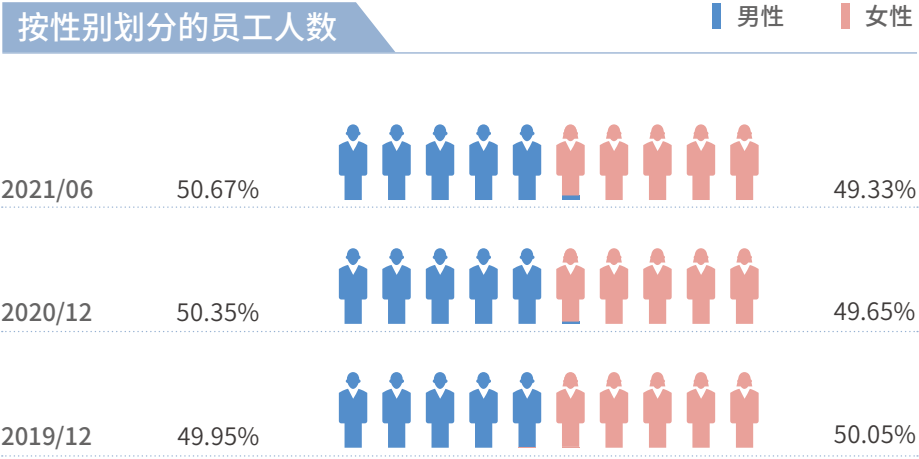
投向区域主要集中在云南、四川、浙江、  
广西、湖北等地，投向行业主要为交通运  
输、电力能源等行业，租赁物投向绿色产  
业类型主要分布在基础设施绿色升级和清  
洁能源产业两大板块。



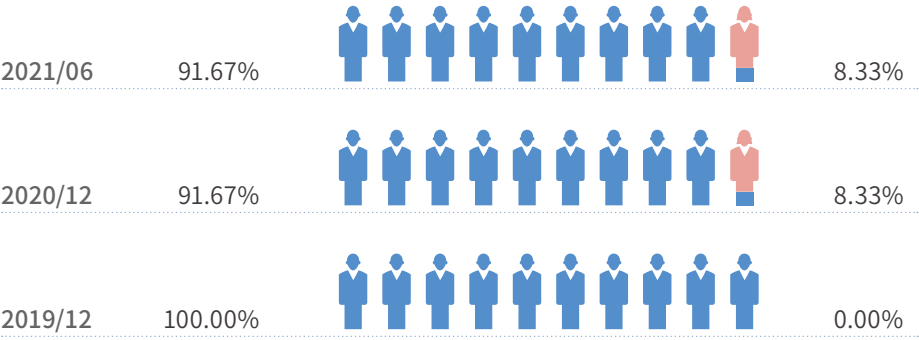
社会

员工概况

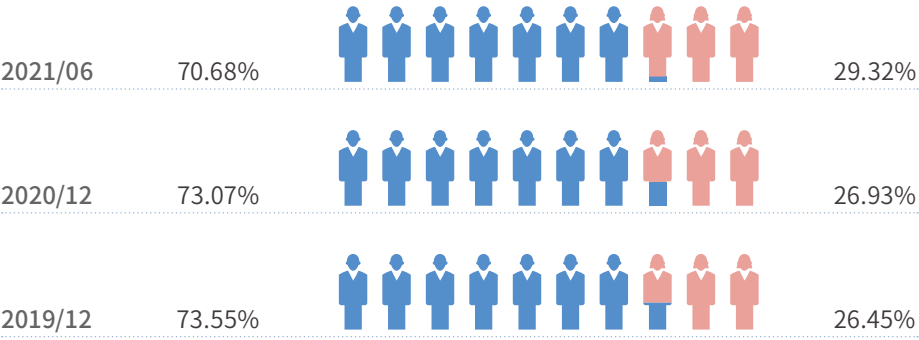
• 全体员工



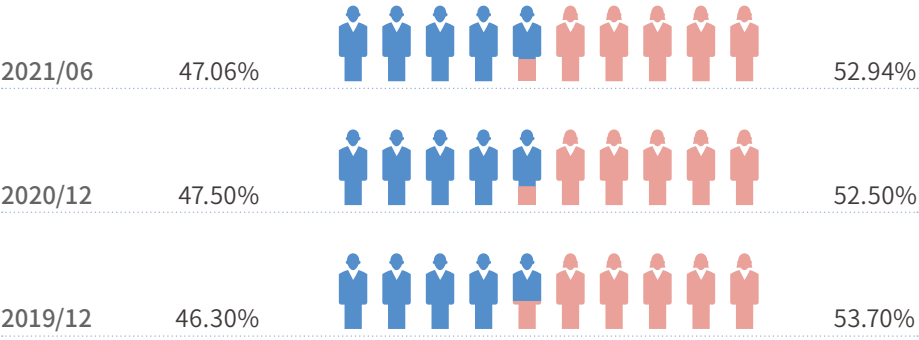
• 高级管理人员



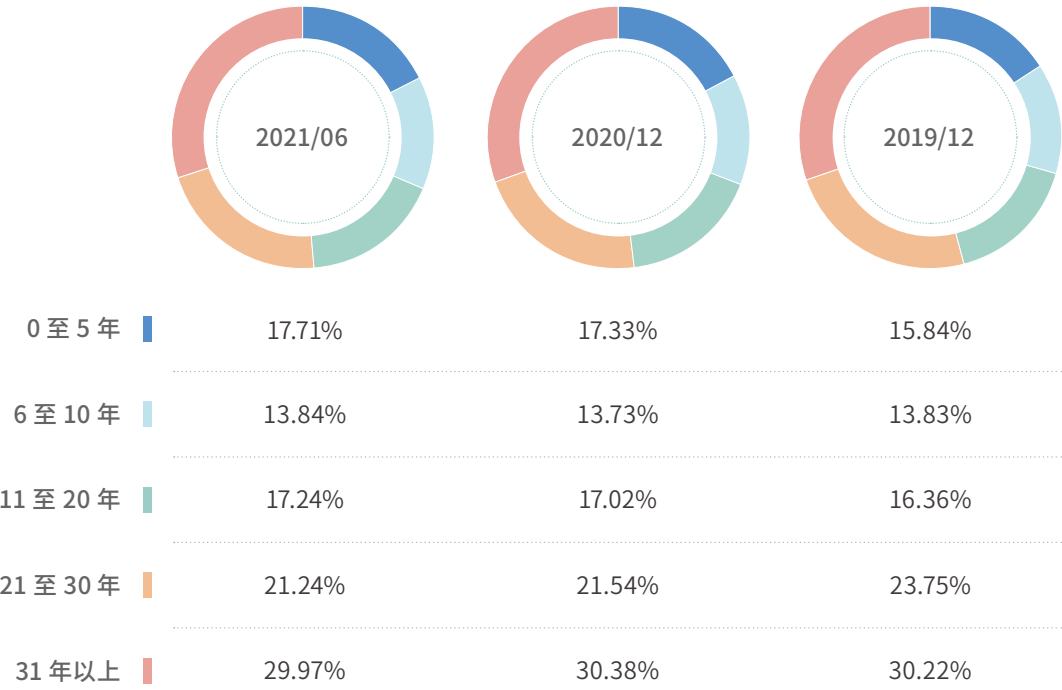
• 中级以上管理人员



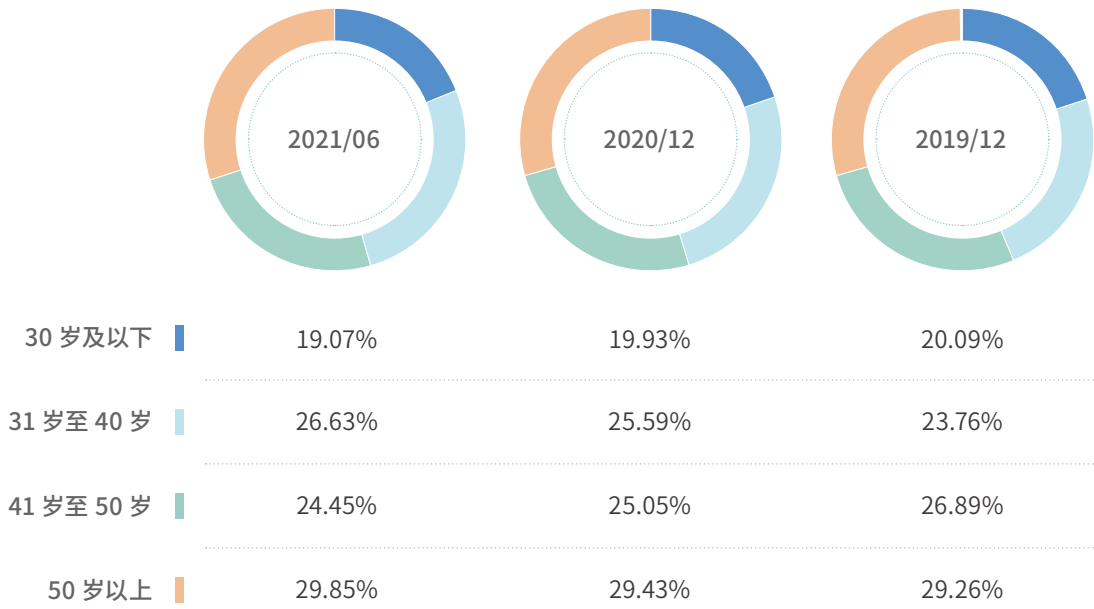
• 新入行员工



按工作年限划分的员工结构



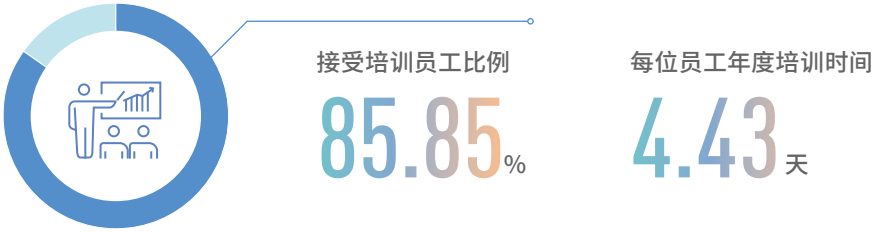
按年龄段划分的员工结构



员工流失率



培训



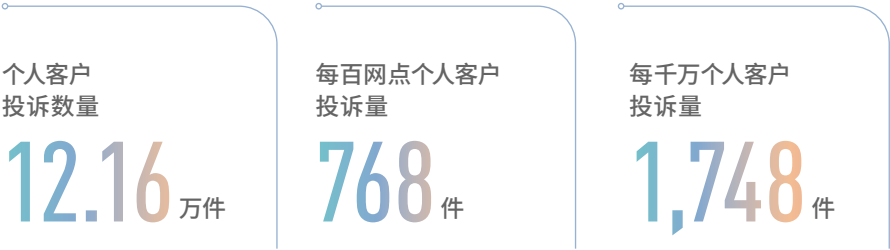
| 年龄         | 培训覆盖率  | 人均培训时长(天) |
|------------|--------|-----------|
| 30 岁及以下    | 93.79% | 5.02      |
| 31 岁至 40 岁 | 93.37% | 5.04      |
| 41 岁至 50 岁 | 87.99% | 4.79      |
| 50 岁以上     | 77.70% | 3.36      |

| 性别 | 培训覆盖率  | 平均培训时长(天) |
|----|--------|-----------|
| 男  | 85.10% | 4.25      |
| 女  | 89.10% | 4.61      |

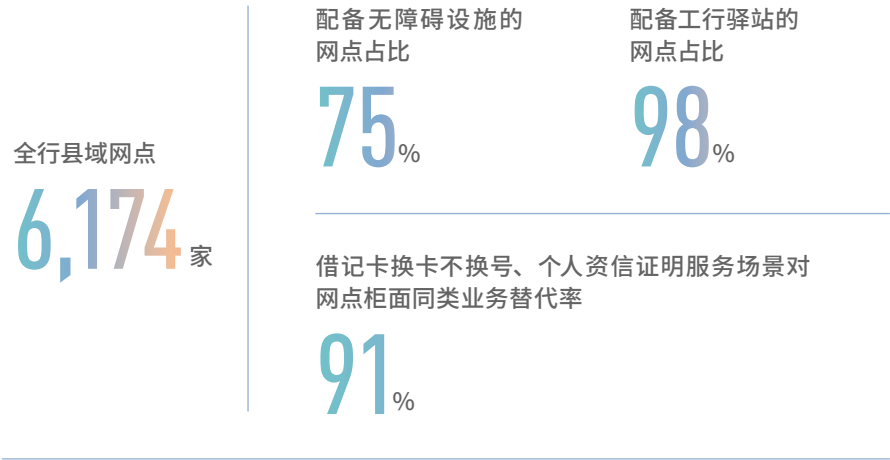
| 员工类别 | 培训覆盖率  | 平均培训时长(天) |
|------|--------|-----------|
| 管理类  | 96.86% | 6.71      |
| 专业类  | 83.87% | 4.09      |
| 销售类  | 85.33% | 3.84      |
| 客服类  | 83.78% | 3.47      |
| 运行类  | 72.17% | 2.6       |

| 员工所属机构层级 | 培训覆盖率  | 平均培训时长(天) |
|----------|--------|-----------|
| 总行       | 58.53% | 4.9       |
| 一级分行     | 92.85% | 5.2       |
| 二级分行     | 84.11% | 4.26      |
| 一级支行     | 85.07% | 3.9       |
| 网点       | 88.51% | 4.51      |

客户投诉



社区服务和普惠金融





公益捐赠情况

| 集团对外捐赠情况       |      |               |        |        |       |
|----------------|------|---------------|--------|--------|-------|
| 指标名称           | 指标单位 | 2021 年<br>上半年 | 2020   | 2019   | 2018  |
| 扶贫款项<br>总额(历史) | 万元   | —             | 17,597 | 17,150 | 6,995 |
| 公益慈善<br>投入总额   | 万元   | 1,450         | 25,298 | 3,472  | 3,430 |

注：1. 对外捐赠总额 = 扶贫 + 公益慈善投入  
2. 数据口径为集团口径，2020 年公益慈善投入含工会组织员工捐赠支援湖北抗击疫情资金 7,080 万元

青年志愿者  
活动情况

2016 年，本行成立青年志愿者协会，公益志愿活动涉及捐资助学、环保节约等各方面，获得团中央志愿服务大赛金奖、中国青年志愿者优秀组织奖等多项荣誉，六年来累计开展志愿者活动项目 2.5 万个，参与人数达 50.6 万人次，服务时长达 8.6 万小时，帮扶群众和群体 80 万余人。

星火学堂

2021 年 6 月 1 日启动“星火学堂”六一系列活动，在全国各地开展了多种多样的金融主题教育活动，持续搭建青少年金融知识普及教育的平台，进一步拓宽工行金融服务的广度和深度，践行了本行作为国有大行在国民金融知识普及教育中的社会责任。截至报告期末，全行开展“星火学堂”活动场次达 734 次，参与志愿者人数达 7,000 余人，服务学生人数 4.7 万人。

爱目行动

自 2015 年起已连续开展 7 年，累计捐款 500 万元，选派 600 余名青年志愿者，为超过 12 万名儿童提供视力筛查服务。2021 年 6 月 6 日启动“爱目行动”第七季活动，以“看见公益 爱目同行”为主题，各行联合当地医疗机构和公益组织，为青少年开展眼科义诊并提供医疗救助，期间持续开展爱眼用眼知识讲座进校园、进社区、捐赠读本等活动，广泛宣传科学的护眼常识，用实际行动守护儿童视力健康。目前已为北京、河北、河南、青海等地的近 3 万名学生进行了免费视力筛查并同步建立视力健康档案，并对屈光不正的学生进行免费配镜，并对有眼疾的 47 名学生提供免费手术治疗，提高了全社会对儿童视力健康的关注，促进儿童视力保护。

爱心助学 工益有你

自 2017 年起，每年配捐 20 万元，同时通过平台号召 3.4 万人募集善款近 168.6 万元，共资助 1,685 名贫困中小学生。2020 年获得第五届中国青年志愿服务项目大赛金奖，系全国金融系统内唯一一家获此奖项的项目。

美丽中国 青春工行在行动

连续 4 年开展 plogging 公益活动，开展垃圾分类、抵制污染活动，传播生态文明理念、倡导绿色生活方式，活动足迹覆盖 32 个省市自治区，200 余个城市，300 余所高校，3.7 万余名志愿者参与活动。2021 年 6 月 5 日启动“美丽中国 青春工行在行动”第四季系列活动，以“一元钱一滴水 爱我三江源”为主题，发布环保倡议短视频并创新开展各种线上宣传，组织青年志愿者开展拾荒慢跑活动，通过捡拾垃圾、知识宣讲、公益募捐等形式参与环保实践，引导和带动了更多人士关心和参与到三江源生态保护中。

蓝信封留守儿童书信陪伴项目

由志愿者和留守儿童一对一配对，通过书信方式，形成对他们有效的长期陪伴，引导他们健康快乐地成长，目前共有 600 余名员工与乡村学校的孩子们结对通信。



附录 1

中国工商银行与境外机构投资者  
专题会议问答综述

2021 年 6 月，工商银行管理层率队与几十家全球境外机构投资者召开绿色金融和 ESG 专题会议。会上，工商银行就投资者关注的绿色金融治理机制、棕色金融管控、绿色融资发展情况、绿色融资未来展望等话题进行了交流。

一、绿色金融治理机制

工商银行历来重视投资者关系管理，管理层高度关注绿色金融和 ESG 表现，不断推进绿色金融发展，提升 ESG 市场形象，有效回应机构投资者对价值投资、长期投资、绿色投资、安全投资的关注。

工商银行董事会具有全球视野、专业化管理能力及战略规划能力。绿色金融和气候风险管理主要由董事会社会责任与消费者权益保护委员会、风险委员会负责。董事会层面审定绿色金融和 ESG 相关制度安排，管理层设有绿色金融委员会。

战略层面上，工商银行新三年规划（2021-2023 年）对绿色金融和 ESG 相关战略做了描述和规划，提出了战略目标、战略措施和战略路径。

随着全球低碳监管环境强化、政策导向优化，低碳金融市场发展空间不断扩张，工商银行将在绿色金融、

低碳发展和 ESG 社会责任履行等方面持续探索，力争取得更多成效。

绿色金融、社会责任已纳入工商银行绩效考评体系，用考核导向激励和约束管理层推进绿色金融发展，有效提升了 ESG 表现。工商银行正在全面对标人民银行公布的绿色金融考评办法进一步细化考核指标；管理层主动强化绿色金融发展，调整风险权重，让基层行有更大盈利空间实施绿色信贷和绿色融资。

工商银行高度关注低碳发展带来的战略空间、战略价值，以及高碳经济信用风险，将绿色金融和低碳金融发展作为重要战略领域，未来五到十年会为股东创造更大价值。

二、棕色金融管控

工商银行高度重视棕色金融管理，重点关注对高碳、高污染和高排放企业的投融资敞口管理。对高碳行业 / 企业低碳化转型进行差异化授信安排，高度关注信用风险和市场风险，对全面风险管理特别是气候融资风险管理实施了策略性、战略性安排。

一是采取差异化融资政策、定价策略、授信政策和产品策略，实现对低碳金融支持；二是通过高定价，让棕色金融的融资人推进低碳发展，限制高碳业务和高碳融资；重点支持其低碳子公司，对其高碳子公司严格控制授信。三是投融资定价模型与全球通用模型基本

原理保持一致，以风险调整后收益率高低决定。对于高碳行业、“两高一剩”行业，虽然融资成本相似，但风险成本不同，预期损失较大，因此 PD（借款人违约概率）、LGD（违约损失）较高。按照相关公式，对高排放实施刚性控制。

工商银行对“两高一剩”行业一是管好总量、管控组合、管控系统性风险；二是管好入口、管好客户选择；三是

前瞻预判。对过剩产能行业主要支持龙头企业。市场化退出有利于优胜劣汰。

工商银行棕色金融融资风险是可控的，低碳金融、绿色金融贷款占比不断提高，未来还将进一步加强棕色金融融资限额管理。

三、绿色融资发展情况

工商银行绿色融资总量超过 2 万亿、绿色信贷首次突破 2 万亿，保持中国银行业绿色信贷和绿色融资量最大，且增长幅度高于贷款平均增长幅度。

2020 年工商银行绿色融资大幅上升，主要得益于加大了对绿色板块的投融资支持，包括绿色贷款、绿色股权投资、绿色债券投资等几大领域，以及租赁业务。绿色经济内容很多，包括绿色能源，还有循环经济，特别是对废水、大气治理、固体污染，土壤污染的处理。更重要的是环保技术、环保产业、环保设备制造、生物质发电、垃圾循环处理等，还有很多绿色的基础设施建设。主要动因在于信贷结构和融资结构调整。

工商银行的绿色融资按照市场化定价原则和轨迹发展，绿色贷款更多投向清洁能源、绿色基础设施、节能环保领域的企业，锻造了一批在全球具有较强竞争力的企业客户。

此外，绿色金融领域市场拓展、融资产品创新，以及低碳金融发展过程中风险管控能力的提升，也带动了低碳金融融资总量和增量的快速提升。工商银行对绿色金融制定了量化的任务和目标，绿色贷款增速远超各项贷款平均增速，每年绿色贷款的总量和增量、绿色债券的投资量和承销量，都力争保持同业领先地位。

四、绿色金融未来展望

工商银行的中远期目标是适应低碳发展和“碳达峰、碳中和”大环境要求。工商银行对可再生能源融资有信心实现翻倍。要实现“30·60”、“碳达峰、碳中和”目标，光伏发电、水电、风电、海洋潮汐发电、地热发电、天然气发电、垃圾发电、生物质发电等都有更大发展空间。

中国的绿色金融市场空间非常大，特别是低碳发展以后会带动低碳技术、绿色能源、环保产业发展，需要更多的信贷和投资投入，这将为银行带来更多利润增长和价值增长空间。未来，工商银行会进一步细化和量化绿色金融及 ESG 信息披露，让全球 ESG 投资者、价值投资者能获取更充分的信息，作出价值判断。

附录 2

中国工商银行 2020 年度  
股东年会问答综述

2021 年 6 月 21 日，中国工商银行股份有限公司召开 2020 年度股东年会，全体董事、监事及相关高级管理层成员出席会议。会上，股东及股东代表询问了工商银行高质量发展的目标和重点、重点战略执行情况、绿色金融布局

一、高质量发展的目标和重点

高质量发展是“十四五”乃至更长时期我国经济社会发展的主题。工商银行立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，以实施新三年发展规划为抓手，努力推进高质量发展。

工商银行成立近四十年，经过国家专业银行、国有商业银行、国有控股上市银行等三个阶段的持续发展，已具备高质量发展的较好基础。截至 2020 年末，净利润突破 3,000 亿元，达到 3,177 亿元，有效巩固了全球第一盈利大行地位。总资产、一级资本、存款、贷款、营业收入、净利润、成本收入比等指标长期稳居全球银行业前列。资产质量保持稳定，资本充足率、拨备覆盖率保持较优水平，风险抵御能力不断增强。

工商银行的愿景目标是“建设具有全球竞争力的世界一流现代金融企业”，明确了定性和阶段性定量目标。定性方面，主要是“大、全、稳、新、优、强”发展方位；定量方面，已在新三年发展规划中制定了阶段性量化指标。围绕推进高质量发展，工商银行确定了衡量高质量发展的八个标尺，着手实施“扬长、补短、固本、强基”四大布局，在服务经济社会高质量发展的同时，推动自身的高质量发展。

“**扬长**”方面，重点是发挥机构金融、公司金融、结算金融以及交易金融等四个方面的比较优势。“**补短与协同**”方面，重点是在个人金融、境内外汇业务、重点区域竞争力提升、城乡联动发展等方面进行补短和协同。特别是以城市金融带动乡村金融发展，服务乡村振兴。“**固本**”方面，重点是夯实金融科技、金融创新、金融

要素、风险治理基础。“**强基**”方面，主要是加强组织建设、GBC 联动、线上线下渠道协同和人才队伍建设。

工商银行管理层提出，要深化“您身边的银行”建设。工商银行线上有近 4.3 亿手机银行客户，线下有近 1.6 万个网点。通过线上线下渠道融合，提供一体化服务，陪伴客户成长。深化“可信赖的银行”建设。提升客户满意度，坚持稳健经营，加强员工关爱，升级打造客户、投资者、员工信赖的银行。深化“现代银行”建设。顺应现代金融发展趋势，提高金融服务的适应性、竞争力和普惠性。深化“绿色银行”建设。践行“绿水青山就是金山银山”理念，在“碳达峰、碳中和”目标下，将支持绿色发展作为全行重点发展方向，不断发力绿色金融和 ESG 建设。

与此同时，要优化营销体系。加强 GBC 联动，打通前中后台，构建一体化营销体系，保持大中小客户平衡，持续修复并维护客户生态的多样性。优化风控体系。完善“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”四管齐下的全面风险管理体系，提高风险控制的前瞻性有效性。优化生态体系。围绕价值创造、市场地位、风险管控、资本约束四个维度，构建由若干指标形成的生态系统平衡评价体系。其中，价值创造指标包括 ROA、ROE、EVA、净利润等；市场地位和经营效率指标包括营收增长率、存款付息率、贷款收益率、NIM、手佣占比等；风险管控指标包括不良率、拨备覆盖率等；资本约束指标包括资本充足率、RWA、RAROC 等。优化考评体系。包括对经济绩效考核及高管薪酬挂钩、机构工资总额分配等机制进行调整优化。

二、绿色金融布局和成效

工商银行在绿色金融领域深耕多年，始终坚持经济责任与社会责任相统一，将绿色金融作为全行重点发展方向，积极参与全球可持续金融治理，打造“绿色银行”品牌，发挥大行在服务绿色发展上的引领和表率作用。

**第一，构建了完整的绿色金融治理体系。**工商银行经过多年实践和吸纳全球先进理念，已经形成了董事会统筹、绿色金融委员会负责、各部门协同、分支机构创新、全员参与的绿色金融治理体系。董事会设有社会责任与消费者权益保护委员会，统筹制定绿色金融可持续发展架构，定期听取绿色金融进展情况的报告。管理层设有绿色金融委员会，审阅审议绿色金融报告及政策制度等，安排部署绿色金融工作。各分行比照总行设立绿色金融委员会，负责全面推进辖内绿色金融工作。

**第二，将绿色金融管理嵌入投融资业务流程。**工商银行已经制订了 16 个板块、50 多个行业的绿色投融资政策；对授信流程中的环境气候和社会风险进行分色管理，实施经济资本占用、授权、定价、规模等差异化信贷政策，严格执行“环保一票否决制”；将绿色管理要求延伸至债券、理财、租赁等各项投融资业务。

**第三，持续加强绿色激励和绿色信息披露。**工商银行制定了绿色金融专项考核指标，纳入分行绩效考评体系。同时通过社会责任报告、绿色债券报告、绿色金融专题报告、公司公告等，加强对绿色金融信息的披露。

今年一季度末，工商银行绿色贷款余额突破 2 万亿元，比年初增长近 1,700 亿元，主要投向清洁能源、绿色交通、节能环保、清洁生产等领域；其中，清洁能源项目贷款余额接近 5,000 亿元，占全部电力生产行业

三、重点战略执行情况

过去一年，工商银行重点战略加快落地。第一个人金融银行战略主要指标表现良好，个人客户 AUM 达 16 万亿元，个人客户总数达 6.9 亿户，个人手机银行客户达 4.3 亿户，月活手机银行客群突破 1.1 亿户。境内外汇业务首选银行战略稳步推进。重点区域竞争力提升实现新突破。制定城乡联动发展战略，促进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，提升农村地区金融服务的可得性和便利性。

项目贷款的比例进一步提升。绿色债券投资、绿色理财投资、绿色租赁融资等余额突破 3,000 亿元，承销了中国银行间债券市场首支绿色建筑“碳中和债”；首批参与国家绿色产业基金，出资 80 亿元；发布“一带一路”绿色金融投资指数。

“十四五”时期，我国生态文明建设进入了以降碳为重点战略方向的关键时期，对商业银行绿色低碳转型提出了新的更高要求。工商银行将在前期工作基础上，以可持续金融为抓手，以绿色低碳转型为核心，把绿色金融打造成新的战略高地。未来布局重点包括以下几个方面：

一是将“低碳”要素全面纳入标准制定、产品创新、业务流程等领域，加强碳盘查和碳核算等基础性工作。二是努力探索碳金融、排放权抵质押贷款、绿色 ABS、绿色理财、绿色供应链等新产品和新模式。三是平稳有序推进投融资结构调整，持续加大对清洁能源、绿色建筑、绿色出行、循环利用、智慧管理等绿色经济的支持力度，严控高碳、高耗能、高污染行业融资。四是强化 ESG 信息披露，主动接受社会和市场的监督。五是积极参与绿色金融全球合作，在应对气候变化、保持生物多样性、减少贫困等议题上，与全球同行一道，通过业务合作、平台共享、标准互通、经验分享、能力共建等方式，共同助力可持续发展。

当前，居民资产配置日趋多元，金融业零售端竞争更加激烈。工商银行立足于打造第一个人金融银行，提升零售端竞争发展能力。短期目标，致力于打造零售板块的优质客户生态系统，实现 G 端、B 端、C 端之间，包括 C 端的存款、理财等资金流形成良性循环。中期目标，对个人客户尤其是线上客户，持续提升 MAU，做大 AUM，实现第一个人金融银行战略纵深上的重大突破。



**一是构筑新型客户生态系统。**加强场景建设，用好 GBC 联动优势，加大 MAU 考核，加快全量客户拓展，努力形成大中小客户均衡发展的客户生态系统。

**二是提升财富管理专业能力。**加快集团内银行、理财、基金、保险等融合发展，优化投顾服务，全力推进 AUM 管理，引导全行零售业务从存贷款经营思维向服务客户资产负债表管理理念转变。

**三是优化个人信贷业务考评体系。**精准计量每一笔业务的经济增加值和多人协同的贡献度。

**四是打造与第一个人金融银行战略相匹配的零售业务全面风险管理体系。**尊重零售业务规律，进一步完善风险治理，统筹做好信用风险、操作风险、合规风险、外部欺诈风险、交叉性风险、声誉风险防控。

四、服务实体经济情况

工商银行落实“六稳”“六保”要求，合理加大投融资投放，围绕重点领域和薄弱环节聚力发力，提升金融服务精准性、直达性，践行大行担当。

**一是在行业布局上，**突出抓好新制造业、新服务业、新基础产业三大行业板块与高技术企业客群“三新一高”的公司信贷布局。新制造板块聚焦供给侧结构性改革，重点支持传统制造业转型升级与新兴制造业新动能培育。新服务板块聚焦消费提质扩容，重点支持医疗、教育和养老等民生领域。新基础板块聚焦新型城镇化及基础设施补短板，重点支持交通、能源和城市更新等领域金融服务需求。高技术客群聚焦以科创企业为代表的潜力客户，加大对关键核心技术和补短板领域的支持。

**二是在区域摆布上，**聚焦服务国家区域重大战略、区域协调发展战略，针对京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、中部地区崛起、成渝地区双城经济圈建设等，分别制定综合金融服务方案，加大资源投入，强化区域协同。全力支持西部大开发、

东北振兴以及革命老区、民族地区、边疆地区发展。

**三是在机制上，**创新打造适应民营、科创类制造企业发展的专业化服务体系，组建了 10 家科创企业金融服务中心和 20 家科技特色支行，为科创型企业量身定做专属的评级授信模型。

**四是在产品服务上，**积极发挥集团综合化、国际化经营优势，创新制造业技术提升支持贷款、科创知识产权贷款等融资产品，运用“贷、债、股、代、租、顾”等全口径投融资组合，持续打造金融服务“立交桥”，为实体经济发展提供更多源头活水。

下一步，工商银行将对标经济高质量发展要求，围绕服务新发展格局，推动资金重点投向“六稳”“六保”领域重点项目和薄弱环节，继续加大对科创、制造业、绿色发展及民营和小微企业的支持力度。今年普惠贷款的增速安排将不低于 30%；继续加大制造业贷款尤其是中长期贷款投放力度，提高制造业贷款在全部贷款中的占比；持续保持科创金融、绿色金融的领先优势。

五、资产质量情况

2020 年，工商银行资产质量主要指标，包括逾期贷款额、逾期率、关注贷款额、关注率均实现同比下降。

**一是构建“四管齐下”的全面风险管理体系。**构建“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”的全面风险管理体系，通过“主动防、智能控、全面管”的风险治理路径，完善风险策略、偏好、限额、政策、流程等。

风险管理覆盖各类风险、各类机构、各类业务和各类人员，做到风控无死角。

**二是实施“三道口、七彩池”智能信用风险防控。**从入口端资产选择、闸口端资产管理和出口端资产处置的信贷业务全流程，以及客户风险演变全过程，实现对信贷风险的分区、分层精准管控。通过综合施治风险的

“标”与“本”，不断提升集团信用风险管控能力。

**三是完善新形势下风险治理机制。**实施贷款审批新规，进一步压实信贷前中后台和业务全流程管理责任，强化授信审批在信贷风控中的“关键阀”作用。同时加强全面风险管理三道防线建设，推进风险联防联控，强化源头防控，筑牢风险管理的防火墙。

**四是构建大数据智能化风控平台。**搭建工银“融安 e 防”信用风险监控系統，对全集团信用风险业务进行全天候、自动化智能监测预警，有效提升风险监测、预警

和管控的精准性、及时性和有效性，为集团信贷业务健康、稳健发展提供重要保障。

防范风险是金融工作的永恒主题。当前全球疫情仍在持续，全球经济形势仍存在一定的不确定性，银行资产质量仍将继续承压。随着国内疫情防控形势向好，企业生产经营恢复正常，整体有利于银行加快化解信贷风险，预计工商银行资产质量将保持稳定可控态势。

六、资本补充和 ROE

工商银行资本补充主要有内源性和外源性两个渠道。核心一级资本主要通过每年利润留存的内源性渠道补充；其他一级资本和二级资本主要通过来自市场的外源性渠道补充。

按照去年的资本补充规划，工商银行已经成功发行 29 亿美元境外优先股、700 亿元人民币境内永续债和 1,300 亿元人民币二级资本债。最近发行的境内永续债认购倍数好，成本控制优。

在不降低对实体经济支持力度的基础上，工商银行将继续加快拓展多元化资本补充渠道，把握好资本规划

的时度效，打造高质量价值创造生态体系，有效平衡资本充足率和维护 ROE 稳定的关系。

一是进一步兼顾风险和收益，把握好风险偏好，有效提高资产收益水平。二是进一步统筹好资产负债管理，加强定价管理，推动 NIM 保持同业合理水平。三是进一步强化资本约束，优化资产结构，提高资本使用效率，确保 RWA 增速低于资产增速。四是进一步保持合理的资本充足率水平。



# 报告编制说明

## 范围

### 组织范围

本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分，涵盖全集团。

### 时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日，部分内容超出上述范围。

## 参考依据

本报告参照联合国《2030 可持续发展议程》、金融稳定理事会气候相关财务信息披露工作组（TCFD）《气候相关财务信息披露工作组建议报告》等编制。同时遵循联合国全球契约十项原则、联合国环境署《负责任银行原则》，充分借鉴全球可持续发展领域的 ESG 倡议及评级要求，满足上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》《公司履行社会责任的报告》及香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见及指引要求。

## 数据说明

本报告数据以 2021 年上半年为主，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。

## 发布形式

本报告以网络在线版形式发布，可在本公司网站（www.icbc-ltd.com）查阅。



中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编:100140

55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code: 100140

[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn), [www.icbc-ltd.com](http://www.icbc-ltd.com)