



中国工商银行 2022 半年度社会责任 (ESG与可持续金融) 专题报告

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, www.icbc-ltd.com

目录

01	治理与可持续风险管理	02
02	境内机构可持续金融	09
03	绿色金融	16
04	境内普惠金融	22
05	境内机构隐私与数据安全	26
06	境内金融消费者合法权益保护	30
07	人力资本发展	36
08	ESG 绩效	44
	报告编制说明	52
	独立鉴证报告	53

01 治理与可持续风险管理



公司治理

▶ 公司治理特点及优势

本行始终将公司治理建设作为增强核心竞争力的基础工程，对标监管要求和行业最佳实践，持续建设现代公司治理结构、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。

推动党的领导与公司治理 有机融合

加强党委议事规则和公司治理决策机制有机衔接，进一步完善权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，不断提升治理效能和高质量发展能力。

发挥董事会在公司治理和 战略决策中的关键作用

董事会不断夯实公司治理制度基础，完善董事会运作机制，注重培育公司治理文化。积极完善集团治理，健全集团管控与协同机制，持续提升公司治理的合规性、稳健性和有效性。

积极发挥监事会监督作用

监事会围绕全行发展战略和改革创新目标任务，加强对董事会、高级管理层的履职监督，持续对本行发展战略的制定和执行情况进行监督，做好对财务活动、风险管理和内部控制等方面的监督。

持续完善全面风险管理制度体系

把主动防范化解金融风险放在突出重要的位置，实现境内境外机构、表内表外业务、商行投行业务和其他业务、线上线下、总行和下属机构“五个一本账”管控，强化货币、债券、外汇、商品、股票等市场风险联防联控，形成集团统一的产品清单、授权清单、限额清单，强化集团“一盘棋”统筹。

持续提升集团透明度

高质量推进自愿性信息披露，多渠道加强与投资者、社会公众等利益相关方的沟通与交流，切实保障其知情权。



▶ 修订《公司章程》，加强公司治理顶层设计

报告期内，本行股东大会审议通过了《关于审议〈中国工商银行股份有限公司章程（2022年版）〉的议案》，获得境内外投资者和资本市场广泛认可。新修订的《公司章程》将在银保监会核准后生效。

本次修订《公司章程》对标全球公司治理最佳实践，进一步完善ESG治理相关条款。

将“本行贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，注重环境保护，积极履行社会责任，维护良好的社会声誉，营造和谐的社会关系”等内容写入经营宗旨，进一步突出新发展理念。

修订“经营宗旨”条款

修订董事会、专门委员会职责等条款

强调董事会及相关专门委员会关于社会责任、ESG、气候风险管理、绿色金融、消费者权益保护、普惠金融的职权，充分体现本行对低碳金融、绿色发展等事项的高度关注，也是对全球ESG投资者、利益相关者关切问题的有效回应。

▶ 董事会构成多元化

本行高度重视董事会建设，持续提升董事会的独立性、专业性和董事会多元化程度。本行董事会成员来自中国大陆、中国香港等地区，具备经济金融、银行、监管、审计、资本市场等多领域专业背景，从地域、性别、知识结构、专业素质和经验等多方面具有互补性，有效保障了董事会决策的科学性。

截至报告期末

本行董事会共有董事 13 名

包括执行董事 4 名 非执行董事 5 名 独立非执行董事 4 名

董事会成员中

男性董事 11 名 女性董事 2 名

中国大陆 10 名 中国香港 3 名

ESG 治理

▶ 董事会及专门委员会听取 ESG 汇报，开展 ESG 调研

本行董事会积极履行战略决策职能和监督职能，高度关注 ESG 工作，持续完善 ESG 管治架构。报告期内，董事会审议通过《关于〈中国工商银行股份有限公司 2021 社会责任（ESG）报告〉的议案》《关于消费者权益保护 2021 年工作情况与 2022 年工作计划的议案》《关于〈2022 年度普惠金融业务经营计划〉的议案》等议案，听取《关于我行乡村振兴金融服务有关情况的汇报》，推动本行将社会责任融入发展战略和经营管理各个环节，在发展绿色金融、普惠金融，巩固脱贫攻坚成果、乡村振兴等方面积极承担社会责任，发挥大行作用。

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。报告期内，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 2021 社会责任（ESG）报告〉的议案》，并向董事会提出建议。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，负责对本行履行社会责任的情况、绿色金融战略等可持续发展议题进行审议，向董事会提出建议。报告期内，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〈2022 年度普惠金融业务经营计划〉的议案》和《关于消费者权益保护 2021 年工作情况与 2022 年工作计划的议案》，听取了《关于我行乡村振兴金融服务有关情况的汇报》，并向董事会提出建议。

本行董事积极关注 ESG 治理，围绕绿色金融、商业银行支持“专精特新”企业发展、服务乡村振兴、提升网点金融服务能力等主题开展调研，推动本行持续提升促进绿色发展、支持实体经济、服务人民美好生活需要的能力和水平。

► 管理层优化绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会职能职责

报告期内，本行管理层优化绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会职能职责，并印发《绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会工作规则》。

委员会主要职责包括

贯彻落实集团绿色金融（ESG 与可持续金融）战略与目标。

协调推进各机构各业务条线绿色金融（ESG 与可持续金融战略）相关工作。

指导全行绿色金融（ESG 与可持续金融）业务发展和经营管理。

► 管理层增设消费者权益保护工作委员会

报告期内，本行管理层增设消费者权益保护工作委员会，印发《消费者权益保护工作委员会工作规则（2022 年版）》，统筹部署、组织推动全行消保和客户投诉治理工作，持续优化全行消保和客户投诉治理工作体制机制。

■ 气候风险管理

► 气候风险管理纳入《全面风险管理规定》

本行将气候风险纳入《全面风险管理规定》，强化气候风险的识别和管理，明确董事会、监事会、高级管理层、风险管理部门、业务部门和内部审计部门在气候风险管理中的职责分工。

► 开展气候风险压力测试

报告期内，本行深入研究气候风险压力测试方法，参考央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）提供的全球压力情景，建立转型风险、物理风险传导路径，分析对资产组合的整体影响，以及对重点行业、重点区域的影响差异。

气候风险压力测试针对有序转型、无序转型、温室世界等三大类情景开展。深入分析行业转型特征，针对相关重点行业设计专项压力测试方法，刻画行业发展规律。搭建气候风险数据库，覆盖八大类气候风险数据，为压力测试提供支持。

► 未来气候风险管理基本策略



研究将气候因素纳入内部评级

为评估企业在双碳转型过程中的风险，提升内部评级模型的前瞻性，本行研究将气候因素纳入信用风险评级框架，完善信用风险评级体系。

进一步完善气候风险数据库

本行在调研内外部数据和需求的基础上，夯实气候风险管理的数据系统基础，建立气候风险管理数据标准和系统架构。建立气候风险数据库，支持碳排放、ESG、压力情景等八大类气候风险数据的收集入库与整合，支持气候风险相关数据收集整合。



加强气候风险合作交流

报告期内，本行与中国银行业协会共同发起成立“中国银行业支持实现碳达峰碳中和目标专家工作组”，本行作为专家工作组组长单位，组织开展气候风险培训，积极参与监管、同业线上线下气候相关会议，分享本行气候风险管理经验。

■ ESG 风险管理

► 集团信用风险中加入 ESG 风险尽职调查

报告期内

印发《一般法人客户信贷业务尽职调查管理办法（2022 年版）》

明确规定“尽职调查人员应根据调查内容，对客户基本情况、生产经营、财务及非财务、资信、申办业务、担保、融资用途及还款来源（主要是第一还款来源）、绿色信贷等状况进行汇总和分析评价，前瞻判断风险并提出防控建议，形成尽职调查报告，明确提出尽职调查结论”，并在一般法人客户尽职调查模板“风险预判”部分加入“环境和社会风险”。

印发《中国工商银行绿色信贷发展战略》

明确了开展尽职调查需遵守的原则,例如:“促进生态保护”、“妥善解决安全、健康等社会问题”等要求。

印发《关于进一步加强绿色金融建设的意见》

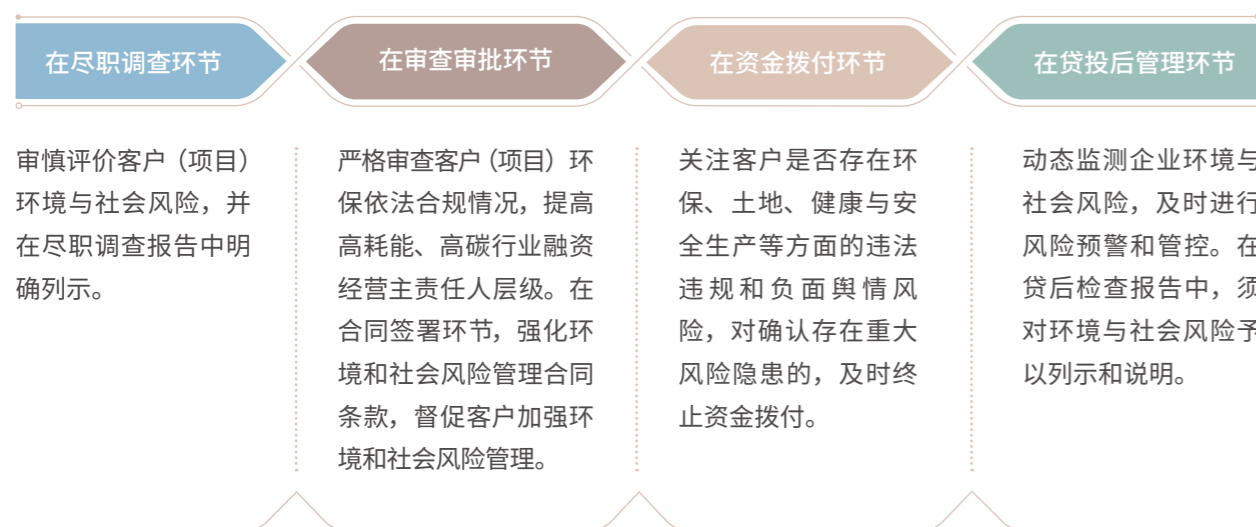
明确了环境和社会风险尽职调查要点,提出“将绿色金融要求嵌入尽职调查、项目评估、评级授信、审查审批、合同签订、资金拨付以及贷(投)后管理等全流程环节,强化底线约束,提升环境与社会风险管控能力。”并强调将环境和社会风险作为尽职调查的重要内容,“在尽职调查环节,审慎评价客户(项目)环境与社会风险,并在尽职调查报告中明确列示。”

印发《2022 年度行业投融资政策》

明确了各个具体行业的客户(项目)准入标准(包括定性和定量指标),相关指标包括反映行业内企业核心竞争力和风险状况的工艺、能耗、技术、环保等行业关键指标。

▶ ESG 风险嵌入境内信贷审批流程和决策流程

印发《关于进一步加强绿色金融建设的意见》,明确提出加强绿色金融全流程管理,要求将环境与社会风险合规要求嵌入投融资全流程管理。



▶ 对客户 ESG 风险的预警、识别和上报机制

本行建立了对客户 ESG 风险的预警、识别和上报机制。多年来坚持总分行分工负责的企业风险信息收集与防控机制。印发《关于加强客户环境风险系统管理的通知》,通过与第三方环境数据提供商合作,充分运用企业环境风险多维度大数据信息,在信贷系统中增加了环保信息查询控制联动要素,支持在流程中实时获取企业环境信息并自动进行系统风险提示。

■ ESG 相关风险培训情况

本行聚焦新发展理念,发挥全行培训体系优势,全面加强 ESG 专项培训,持续完善 ESG 常态化培训机制,从多角度持续提升全集团各级机构、各岗位人员对 ESG 理念的理解掌握水平,推动 ESG 理念的传导落地。

▶ ESG 培训课程

报告期内,本行积极举办 ESG 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。

● ESG 专题培训

围绕绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、金融科技分别举办 4 期 ESG 专题网络培训班,培训信贷、普惠金融、消费者权益保护工作等相关人员 4,000 人左右。

● ESG 相关培训



举办绿色金融 / 环境治理相关课程培训

146 期
培训
5,669 人次

举办普惠金融课程培训

699 期
培训
93,098 人次

举办乡村振兴 / 县域治理 (含农村信用体系建设) 课程培训

222 期
培训
35,919 人次

举办人力资源相关培训

485 期
培训
38,137 人次

举办教育培训相关培训

97 期
培训
4,787 人次



▶ ESG 培训资源开发

报告期内



本行围绕绿色金融主题，开发了《绿色债券营销要点和案例讲解》、《社会责任债券产品解读》等 45 门课程。



组织全行员工围绕“公司与机构金融”等十大主题开展微课共创活动，将如何更好履行社会责任作为开发方向之一。



针对绿色信贷主题，开发了《信贷风险管理案例合集（第二辑）》及 4 本资格认证教材。

02 境内机构可持续金融



减贫金融服务



▶ 加大信贷支持

从资金定价、费率优惠、资源保障等方面，持续加强对重点帮扶县的金融资源倾斜；聚焦脱贫地区重点领域，积极满足特色产业发展、返乡人员创业、乡村基础设施建设等金融需求，重点帮扶县贷款余额 1,193.34 亿元。

重点帮扶县贷款余额

1,193.34 亿元

▶ 加强人才帮扶

面向脱贫家庭大学生等国家重点帮扶对象和支农助农群体，持续开展“工银星辰·兴农助梦”乡村振兴专项招聘。

截至报告期末，
专项招聘累计招录

500 人

▶ 深入实施“金融 + 实体”“银行 + 非银”联合帮扶新模式

加强与保险公司数据对接，构建基于养殖户基本信息、产能数据、历史赔付等数据的客户分层画像，为融资客户准入、质押率确定、风险定价等提供支持。成功试点价格保险保单融资增信业务，报告期内，为参保农户发放信用融资 918 万元，有效提升融资便利性和可得性。



联动同业，为帮扶地区某知名企业申请“生猪标准交割仓库”提供咨询服务，交割库的设立将有力提升当地生猪产业规模化、标准化水平。

医疗卫生、防疫抗疫金融服务



医疗卫生金融服务，助力健康中国建设

全面做好医保电子凭证和移动支付清算合作，为参保人提供便捷高效的医保移动支付清算服务。搭建“智慧医疗”平台，围绕医管部门、医院单位、基层医疗卫生机构等客户的不同需求，提供金融服务综合解决方案，促进医疗卫生事业发展。

截至报告期末，
年服务就医人员突破

1,000 万人次

防疫抗疫金融服务



健全疫情防控应急融资服务体系，对医药医疗、物资保供、物流运输等重点行业开辟绿色通道，“7×24”小时全天候快速响应，安排专项信贷资源、提供主动授信，全力以赴助企业纾困、解决市场主体“急难愁盼”问题。

报告期内



保障抗疫防疫，持续加大对全国范围疫情防控企业的信贷支持力度，累计为医药医疗、生活物资保障、物流保供等重点领域投放贷款超

4,200 亿元，

全力支持疫情防控和复工复产；接续使用延期还本付息等做法，帮助企业减轻当前成本负担。

报告期内



本行紧急为吉林、上海两地

200 余家

医院单位驰援抗疫物资

累计超过

1,000 万元

教育金融服务



本行认真贯彻落实教育强国战略，加快推进“三新一高”信贷布局，将教育作为“新服务”板块重点领域予以布局和支持，发挥客户、产品、服务资源优势，着力做好教育信息化提升、高校“双一流”建设、校办企业转型发展、优质人才培养、校园场景数字货币业务创新等领域的金融支持，不断提升教育领域综合服务水平。

截至报告期末

本行金融服务教育客户近**十万**家

其中融资支持客户近**千**家



上半年累计投放公司贷款超过

130 亿元

融资规模领先同业

本行打造“智慧教育”品牌，针对高等院校、职业教育、中小学幼、培训教育等各个细分领域的特点，打造“智慧校园”“智慧职教”“教培云”“银校通”“课后安心学”“民办教育资金监管平台”等创新平台产品，助力校园信息化建设、产教融合、双减等政策有效推进。截至报告期末，“智慧校园”“智慧职教”已助力 400 所高等院校及职业院校实现校园信息化、高效化管理。依托各类金融平台服务，积极助推产学研转化、产教融合创新。

促进就业金融服务



落实援企稳岗政策

推出加强小微客户金融服务和纾困支持的 19 条措施，开展“普百业、惠万千”专项服务行动。加强对重点地区及行业金融保障。对上海、吉林、深圳、河北等疫情严重省市，强化“线上化、非接触”的数字普惠服务模式。对受疫情影响较大的批发零售、住宿、餐饮、外贸等行业小微企业，积极主动满足客户融资需求。

推出加强小微客户金融服务和纾困支持的

19 条措施

开展就业培训

近年来，本行主动对接国家政策和民生需求，以教育培训为切入口和平台，助力本行服务国家重大战略和重点业务发展。

案例

报告期内，本行策划开展 1 期定点帮扶县市基层干部直播培训，邀请农业农村部相关专家专题解读 2022 年中央 1 号文件，重点解析乡村发展、乡村建设、乡村治理等四县市全面推进乡村振兴的重点工作，培训了南江、通江、万源、金阳四县市辖内乡镇（街道）、部门（单位）3 千余名基层干部。

案例

报告期内，本行联合工业和信息化部继续组织开展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，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。

粮食供给及“三农”金融服务



持续加大涉农贷款投放力度

报告期内 本行在涉农领域 融资投放超

1 万亿元 同比多增 36.7%



截至报告期末

涉农贷款余额

30,806 亿元

增速

16.2%

普惠型涉农贷款余额

3,315 亿元

增速

36.62%

重点支持保障了粮食生产、高标准农田建设、农村基础设施建设等重点领域

印发支持农业产业振兴工作的相关指导意见, 聚焦粮食生产和重要农产品供给, 积极支持粮食生产稳面积、保产量、提产能, 积极支持高标准农田建设、大豆和油料产能提升工程, 保障“菜篮子”供给, 助力消除饥饿与粮食供给。

截至报告期末

向粮食种植、流通、加工及 农资农机供应等企业提供的 融资余额 超千亿元

报告期内

累计向该领域投放贷款超

600 亿元

持续助力农产品稳产保供



能源金融服务



统筹做好投融资支持, 切实保障迎峰度冬、度夏生产和民生用能需要, 推动产业链供应链安全和经济社会平稳健康发展。

充分运用贷款、债券等多种金融工具, 给予快速响应、绿色通道、信贷资源等综合保障, 解决重点保供企业融资需求。

加大政策资源倾斜力度, 给予信贷政策、审批授权、贷款定价、FTP 等政策支持, 提升业务灵活性与需求响应时效性。积极对接央行货币政策工具, 扩大碳减排、煤炭清洁高效利用领域的贷款定价授权。

司法金融服务



本行积极服务司法改革, 同业首家研发“智慧政法”综合服务平台, 利用金融服务功能、产品, 助力提升司法效率。

生物多样性金融服务



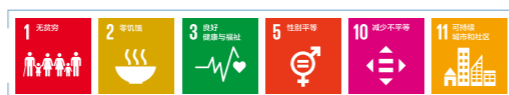
本行将促进境内生物多样性写入集团绿色信贷发展战略。报告期内, 本行进一步将生物多样性与生态保护写入《中国工商银行绿色投融资指南(试行)》, 并明确了相应的投融资管理要求。积极采取措施保护生物多样性, 严格遵守生态保护红线, 防止对重要栖息地、法定保护区以及生态脆弱地区生态系统的破坏, 积极支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的客户和项目。对相关生物多样性高风险行业, 本行高度重视生物多样性风险管理工作, 积极支持生态友好类客户, 严格管控对环境、社会和治理风险较高客户的金融支持。

海洋保护金融服务



本行为保护海洋生态系统的各项目提供融资贷款，在项目开发时，注重对海洋生态多样性、海岸线的保护。推出多元化涉海金融服务产品，服务重大涉海企业，支持重大涉海项目。

公益慈善金融服务



在历次重大自然灾害救援救助期间，本行通过开辟绿色服务通道，协助中国红十字会做好捐款接收工作。新冠疫情发生后，本行积极发挥科技创新优势，创新推出了“工银 e 政务·线上捐款”服务模块，有效满足社会公众线上捐款、实时获得捐赠证书等慈善金融需求。

案例

本行积极发扬科技向善精神，先后为山东省东营市红十字会和市慈善总会研发投产了公益慈善云平台，解决地方慈善机构在公益项目账户管理、资金归集、信息公示、追溯查询、评价监督、证书颁发等方面存在的困难，助力提升慈善行业透明度。

参与具有影响力的可持续和 ESG 投资



股权投资项目



截至报告期末，本行全资子公司工银投资存量项目绿色金融投资余额达

404.53 亿元

报告期内，重点支持了一批国家重点新能源项目，联合某市政府成立新能源股权投资基金，资金规模

100 亿元

租赁项目

本行全资子公司工银租赁充分发挥租赁业务产品属性优势，重点加强对清洁能源、绿色公共交通、绿色航运、节能环保等绿色产业的服务支持力度。



截至报告期末，绿色租赁业务合计

445.87 亿元

案例

工银租赁参与某动力电池生产设备融资租赁回租项目

项目承租人是国内磷酸铁锂动力电池正极材料生产制造商，属于新能源汽车关键零部件制造和产业化细分领域。项目采用回租模式，租赁物为磷酸铁锂生产设备。项目投放帮助制造业绿色友好客户盘活存量资产，支持新能源汽车产业链上游关键零部件生产；此外，项目灵活采用银票支付方式投放，帮助客户有效降低融资成本，真正实现金融惠企、让利实体，支持绿色产业。

工银租赁参与某国企光伏电站项目

项目承租人是某新能源电站运营企业，属于清洁能源产业太阳能利用设施建设和运营分类。项目采用回租模式，租赁物为光伏组件、逆变器等资产，属于节能环保产业设备。项目投放帮助清洁能源建设运营客户有效盘活存量资产，支持清洁能源提高效能、合理布局，加速低碳减排能源迭代。

公募基金项目

本行控股子公司工银瑞信主动加大投研资源投入，设置新能源研究团队，从产业链角度系统研究和发掘绿色产业机会。同时将社会责任融入业务和产品创新，发行了多只以生态环境、新能源、ESG、碳中和等为投资方向的基金，在投资方式上涵盖主动管理产品和被动管理产品，是行业内较早实现对可持续发展领域产品覆盖的基金公司。

案例

截至报告期末	年化回报率	相对沪深 300 指数超额收益
工银新材料新能源基金	7.55%	8.89%
工银生态环境基金	14.47%	14.36%
工银新能源汽车基金	47.07%	47.34%

数据来源：银河证券。

03 绿色金融



境内投融资绿色转型、低碳转型



绿色金融战略目标

建设国际领先的绿色银行，成为具有良好国际声誉的绿色银行。

全行投融资环境风险管理

本行通过年度行业投融资政策及相关专项政策，实行绿色分类管理，支持绿色产业发展，控制高碳行业融资，积极促进投融资结构绿色调整，有效管控投融资 ESG 风险。

制定印发 《2022 年度行业投融资政策》



内含 16 个板块近 50 个行业的投融资政策，全面突出“绿色”导向，不断加大差异化政策支持及管控力度。采取经济资本占用、授权、定价、规模等差异化管理措施。将企业技术、环保、能耗等指标嵌入重点行业客户及项目选择。大力支持绿色低碳循环经济发展，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。

制定印发 《关于加强“两高”行业投融资管理的通知》



严控“两高”行业新建项目融资，提高项目能耗环保标准，前瞻防控“两高”行业投融资风险。对钢铁、煤炭等高耗能行业实施到户分类管理，合理有效管控高耗能行业融资。

制定印发 《项目贷款评估中环境与社会风险评价指引》



将环境、社会、治理因素纳入项目贷款决策流程，科学评价企业和项目。本行建立环境与社会风险评价标准，对客户及关联方的建设、生产、经营活动中耗能、污染、土地、健康、安全等环境与社会风险开展评价，进一步完善环境与社会风险识别和计量，把控项目贷款风险。

深化执行 《境内法人客户投融资绿色分类管理办法（2021 年版）》



按照绿色分类四级、十二类标准，强化气候风险因素，对部分高碳行业及企业下调绿色分类，在完成贷款绿色分类的基础上，积极推动债券、租赁和非标理财业务实施绿色分类管理。

制定印发 《关于加强客户环境风险系统管理的通知》



加强环境与社会风险系统化管控，通过与第三方环境数据提供商合作，充分运用企业环境风险多维度大数据信息，在信贷系统中增加了环保信息查询控制联动要素，支持在流程中实时获取企业环境信息并自动进行系统风险提示。

支持低碳行业发展、压降高碳敞口情况

截至报告期末，按照银保监会口径，本行投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业的绿色贷款余额 34,999 亿元，余额居同业首位，增量领跑同业。其中余额前三位的产业分别为基础设施绿色升级、清洁能源、节能环保。

报告期内，本行积极支持国家能源供应安全和低碳转型战略，全行清洁能源贷款中风电、光伏发电贷款余额占电力行业贷款总量 36.5%，高于同期风力及光伏发电在我国电力结构中的比重。“两高”行业贷款总量占比持续下降。

绿色贷款余额

34,999 亿元



全行清洁能源贷款中风电、光伏发电贷款
余额占电力行业贷款总量

36.5%

环境信用政策

报告期内，本行制定印发《中国工商银行投融资绿色指南（试行）》。《指南》聚焦绿色发展，以环境、社会和治理（ESG）防控为基本出发点，为投融资业务 ESG 风险防控提供丰富的操作指南。通过明确 ESG 风险识别关键点、最低准入标准、优秀标准、绿色投向领域，有效提高 ESG 风险防控的有效性和针对性，有助于提升本行 ESG 风险防控水平。

《指南》明确了指导思想、基本原则、管理要求、组织实施要求，制定了对所有行业均适用的环境、社会和治理（ESG）风险识别防控一般要求，从环境污染防治、节约能源消耗、应对气候变化与碳排放控制、水资源节约利用与防治水患、生物多样性与生态保护、安全生产与职业健康、文物保护、公司治理与企业主行为等八个方面，分别明确基本认识、投融资策略及客户基本标准。在各行业普遍适用的一般性要求之外，对火电、煤炭、钢铁、有色冶炼、化工、建材、造纸、航运、港口、农业等十大行业分别制定了境内行业专项绿色指南，每个行业指南均包含行业风险识别、客户基本标准、优秀标准、环境社会和治理（ESG）风险管理要求等内容。

绿色债券

绿色债券承销

报告期内

本行累计主承销各类绿色债券

32只

为 25 个发行人募集资金

896.89 亿元

主承销规模

267.30 亿元

同比增长超过

23%

其中碳中和债

6只

主承销规模

58.76 亿元

绿色债券发行

报告期内，本行在全国银行间市场成功发行 100 亿元碳中和绿色金融债券，这是我国商业银行首次在境内市场发行碳中和绿色金融债券。该债券首次在境内债券市场引用了我国和欧盟国家共同制定的中欧《可持续金融共同分类目录》，体现了该债券在国际绿色债券市场的公信力。各类型投资机构踊跃参与认购，全场认购倍数达到近 3 倍。

本期债券期限 3 年，募集资金主要投向具有显著碳减排效果的绿色产业项目，储备项目包括风力发电等清洁能源类项目，碳减排效果满足“可测度、可核查、可验证”的要求。根据绿色评估认证机构的测算，债券募投项目预计每年可减少二氧化碳排放约 350 万吨，并可减少大量二氧化硫、氮氧化物等有害气体和烟尘的排放，环境效益显著。

参与全球金融治理

国际财务报告可持续披露准则相关工作

2022 年 3 月 31 日，国际可持续准则理事会（ISSB）发布了《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——一般披露》及《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》征求意见稿。报告期内，本行积极参与意见反馈工作，参加了中国财政部、港交所等组织的相关调研，在深入研究的基础上，结合国内金融业的实际情况，提出意见和建议。

气候相关财务信息披露工作组（TCFD）相关工作

本行深度参与国际合作和交流，积极推动 TCFD 在中国金融机构的实践，牵头并深入推进中英金融机构环境信息披露试点工作。结合我国金融机构环境信息披露实际情况，充分借鉴国际准则，本行牵头研究制定《中国金融机构环境信息披露试点工作方案》，构建《中方金融机构环境信息披露目标框架》，中英双方共同推进年度试点计划，探索形成银行、保险、资管专题讨论机制，组建课题研究小组，在碳中和路径、压力测试和棕色资产披露方面积极开展研究。

本行连续四年以独立报告形式编制发布《绿色金融（TCFD）专题报告》，对标 TCFD、PRB 等国际准则，全面阐述本行绿色金融实践成果和特色。



鉴于本行在绿色金融研究及实践领域的良好成果，人民银行指定本行牵头编制《商业银行环境信息披露操作指南》和《商业银行环境风险压力测试指南》两项绿色金融标准。本行充分借鉴人民银行《金融机构环境信息披露指南》、TCFD 等国内外环境相关指导文件，结合我国商业银行实践探索经验，广泛征求并吸收行内外意见，稳步推进标准编制工作。

联合国负责任银行原则（PRB）相关工作

本行积极参与 PRB 原则修订工作组与 PRB 中国工作组相关工作，推动 PRB 框架与自披露模板修订内容更加符合我国“双碳”政策及金融机构实际情况。在 PRB 中国工作组内，作为牵头行之一，撰写《PRB 原则内部工作指南》与《PRB 原则中国案例集》。

“一带一路”银行间常态化合作机制（BRBR）相关工作

本行依托 BRBR 机制平台，成立绿色金融工作组，截至报告期末，共发行 3 笔 BRBR 绿色债券，发布 6 项倡议、3 份研究报告，举办 10 余场多层次活动。报告期内，联合“一带一路”绿色投资原则（GIP）共同举办中欧《可持续金融共同分类目录》主题研讨会。

绿色低碳运营

▶ 自身运营碳排放信息统计



本行在报告期内建成投产了自主研发的碳足迹管理数据统计系统，实现信息数字化填报、标准化审批、自动化汇总，为全集团持续开展双碳工作奠定坚实基础。



本行在报告期内完成历史数据收集。



利用碳足迹管理数据统计系统，组织集团境内各级机构和子公司填报近年历史能耗数据。

数据收集范围包括碳排放数据、
排放设施、监测设施等

累计
收集数据

3 个大类、58 个小类的信息 260 多万条



本行正在组织历史数据归因分析，为下一步低碳运营管理提供技术支持。



本行聘请第三方专业公司通过现场盘查、文件评审等方式，对数据进行了核查。

案例

绿色数据中心节能减排案例

报告期内，本行数据中心通过扩大自然冷却运用范围、开展机房基础设施置换、持续优化机房气流组织、合理规划 IT 设备布局等技术优化和精细化管理手段，实现三园区机房电源使用效率 (PUE) 指标较去年同期进一步下降，节约机房能耗近 500 万千瓦时；分行机房优化转型项目历经 5 年全面完成，通过部分二级分行机房上收和模块化改造，在机房节能降碳方面取得较大成效，相较于实施前的 2017 年，后续每年分行机房能耗可下降超过 1,100 万千瓦时。

▶ 营业网点低碳改造

本行积极推进网点低碳建设，将绿色发展理念融入网点建设与运营，打造绿色低碳、安全高效、舒适便捷的网点新空间。持续更新迭代网点装修设计标准，贯彻绿色环保、低碳节能理念，加强网点自然采光、通风换气，探索采用电子化标识标牌和模块化家具设施，加大低能耗、低污染、可回收的环保低碳材料在网点装修中的应用。

案例

本行广西玉林清宁路支行以装修为契机，通过与广州市碳排放权交易所合作，对装修及运营期间的建筑材料运输、建筑材料隐含排放、办公用品隐含排放、空调制冷剂、在职员工通勤以及净购入电力等产生的温室气体排放进行抵销，最终实现 51 吨国家核证自愿减排量注销 (产生于广东台山川岛风电场一期项目)，获颁“碳中和证明书”和“碳减排量注销证明”双证书，成为广西首个实现碳中和的金融机构。

▶ 厉行节约、勤俭办行相关举措

● 节能改造

本行定期考核各用能系统的运行情况，加强用能监督和计量，在满足办公环境基本需要的情况下，最大限度降低运行能耗。加强本行各园区中央空调运行管理和维护，根据室内外天气情况，动态调整空调机组运行状况和运行效率，规范并控制办公空调温度，关闭闲置区域空调，有效降低空调电能耗。

报告期内

推进节能技术改造。
继 2021 年完成总行园区 A 座地下空间部分区域更换 LED 灯具后



已将办公楼部分灯具更换为 LED 灯具，
提升照明效果的同时预计节约用电量约

50%

将办公楼锅炉
蒸汽冷凝水进行回收再利用。

● 节约粮食

本行倡导“厉行节约、反对浪费”的用餐文化，在加强食堂与食品安全管理的同时，持续推进“光盘行动”，加强宣传教育，在员工餐厅张贴标语，随时提醒员工用餐后做到碗清、盘清、桌清，让节俭节约成为习惯。

▶ 绿色采购

供应商准入

将管理体系类行业资质 (环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等)、社会责任类行业资质 (产品环境标志认证、节能认证、社会责任标准认证、排污许可证等)、设备类行业资质 (质量环保产品认证 (CQC) 等) 纳入供应商准入资质标准，严格供应商绿色采购准入关，不断践行社会责任和绿色环保管理理念。

公务用车管理

对不符合碳排放标准的存量车进行停驶封存和报废处理；对新购公务车优选新能源车；对燃油、维保、停车等车辆运维实行单车统计管理。

办公用品采购

严格领用管理，实行按需采购，减少消耗，减少用量。

04 境内普惠金融



小微金融服务

截至报告期末

本行银保监口径
普惠贷款余额
14,001 亿元
增速
27.4%

普惠型小微企业
有贷户
91.8 万户
增速
15.6%

新增首贷户再创
历史新高，信用
贷款占比、续贷
业务占比均较上
年继续提升，更
加契合实体经济
需求

自银保监会开展商
业银行小微企业金
融服务监管评价两
年以来，本行连续
两次获评
“一级”
(最优级)

报告期内

小微企业贷款平均利率较上年进一步下降
20 个 BP

综合融资成本下降
61 个 BP

实现了较低利
率水平上的持
续让利



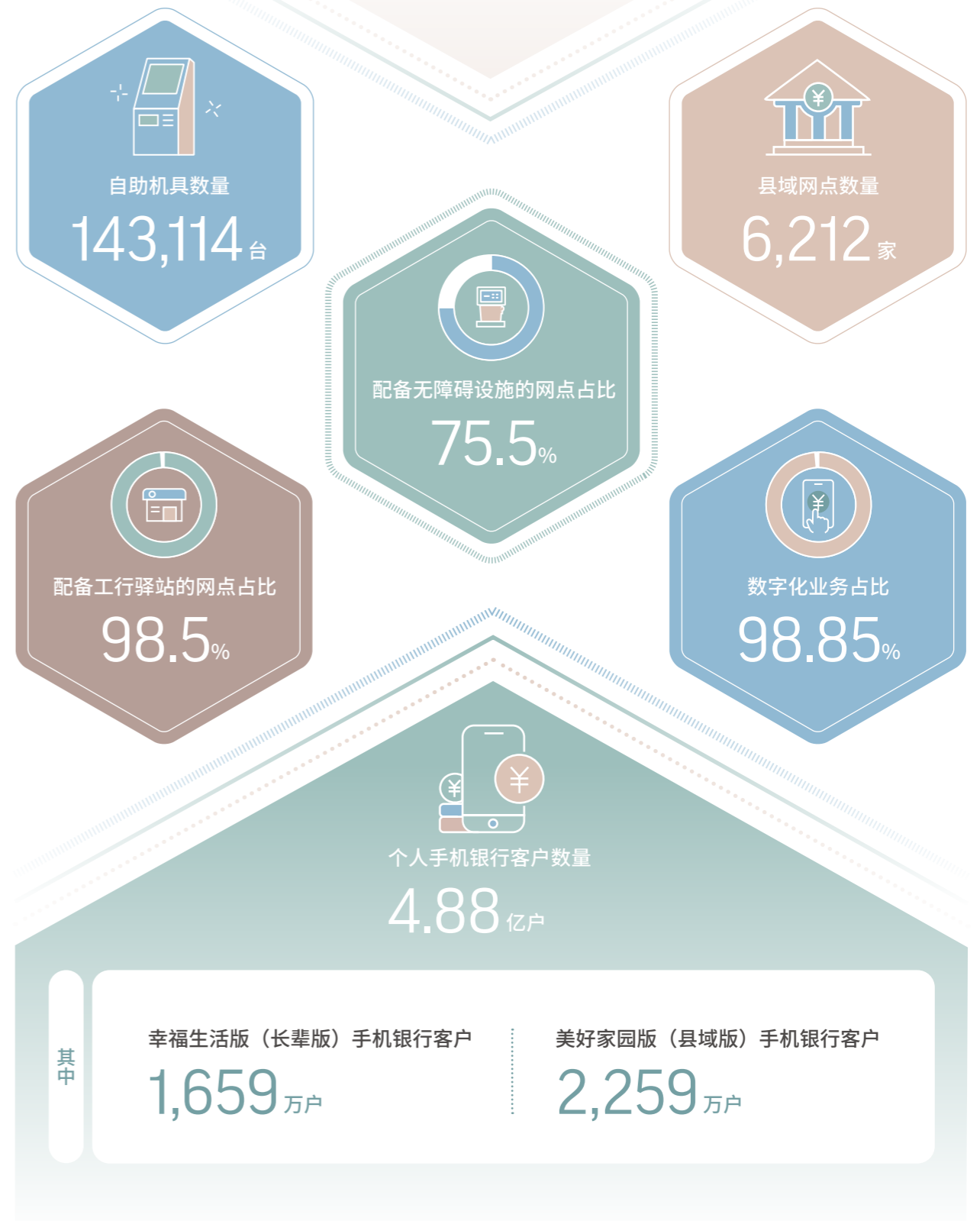
针对社区、社会公平、支持“双创”等产品与服务

积极利用科技创新再贷款支持政策，扩大授权、执行 FTP 和经济资本优惠，对接“专精特新”中小企业、“小巨人”企业、制造业单项冠军企业等科技企业金融需求。

截至报告期末

本行“专精特新”企业贷款增速超
70%

移动 / 在线分销渠道创新



▶ 县域及乡村振兴金融服务

本行贯彻落实国家乡村振兴重大决策部署，发挥线上渠道和平台优势，促进金融服务向县域及农村下沉。

深化工银“兴农通”APP 试点推广

工银“兴农通”APP 定位于打造本行普惠涉农贷款办理线上主渠道、乡村客户服务线上主平台、县域网点外拓及服务点营销主阵地，今年以来在全国范围试点推广。围绕县域及乡村热点需求，业内首创“多重用户身份、一个APP”用户体系，推出兴农贷、兴农e钱包、兴农讲堂、惠农专区、对公便捷开户等特色业务，提供一站式“金融+”综合服务，并独家接入农业农村部“信贷直通车”线上专属申请通道，精准滴灌普惠金融活水；打造“数字乡村”、“兴农撮合”等农业生产生活服务场景，聚合构建工农互促、城乡互联的综合化服务生态。

截至报告期末

工银“兴农通”APP
服务已覆盖全国

1,700 余个县域

案例

本行“兴农撮合”服务农业产业融合发展模式”入选农业农村部发布的“金融支农八大创新模式”

本行自主设计研发“兴农撮合”平台，通过网页和APP两种渠道，为农业产业融合发展项目主体开设特色专属主页，引导各经营主体通过平台发布产品、需求及招商引资信息，寻求合作伙伴，实现线上化供需匹配，并筛选建立重点采购商、供应商库，提供更加高效、精准的产销对接服务。围绕农产品购销、文旅产业链建设、“金砖+”农产品跨境经贸合作等主题，举办招商拓展、供需对接等活动80余场。对入驻“兴农撮合”平台的农业经营主体，积极用活项目财政奖补资金、农业补贴、保险、担保、订单等结构化信息数据，结合农业经营主体类型和产业发展阶段，探索开展信贷产品创新，实现融资支持落实落地。

“兴农撮合”活动已在全国

30 多个省份开展

覆盖 117 个国家现代农业产业园

74 个优势特色产业集群和

455 个农业产业强镇

服务超

5.2 万个农业经营主体

本行联合各级农业农村部门组织专题撮合

对接活动 80 余场

累计促成各类
合作意向

3,300 余个

融资落地超

140 亿元

制定综合金融
服务方案

200 余项



开放银行助力构建涉农服务新生态

依托工银“聚富通”开放银行品牌，将工商银行 40 多款产品和服务定制化建设、灵活组合和综合化输出，嵌入各类平台金融场景。围绕共同富裕、乡村振兴国家战略，加强涉农平台合作，以供销体系为重要合作伙伴，以普惠融资、电子钱包、聚合支付为切入点，向涉农平台企业提供聚富通综合金融服务能力。截至报告期末，工银“聚富通”已服务中国农洽会、湖南供销社、惠农网等 30 余家涉农平台。

截止报告期内

在 566 个
脱贫县的网点

覆盖率达
68%

在重点帮扶县网点覆盖率达
57%

▶ 适老化金融服务

本行深入贯彻落实“积极应对人口老龄化”国家战略，加强线上业务适老化改造，让老年人享受到安全、易用的金融服务。

本行个人手机银行成为首批获得工信部“信息无障碍”标识的移动金融应用，适老化服务获得央视焦点访谈、《人民日报》等主流媒体广泛报道和客户好评。

针对老年客户“想用不会用、想用不敢用”的问题，本行专门打造了手机银行长辈版——“幸福生活版”

让感官更加适老

支持常用功能纯语音双向交互，“动动口”即可办理业务。



让服务更加适老

业内首推“一键求助”功能，启动远程客服“同屏指导”，电话客服设有老年专线，实时协助办理业务，降低老年客群获取服务门槛。

让安全更加适老

打造多维安全保障，引导老年人利用五重安全锁将账户、资金管住，防范电信诈骗等外部风险事件，拦截风险交易，守护好客户的“钱袋子”。



05 境内机构隐私与数据安全



主要奖项与成效

成为全国金融业**首家**获评数据管理能力成熟度评估最高等级（5级）的企业，在数据安全领域（DCMM 八大能力域之一），本行得分满足5级（优化级）的评估标准和要求。

在银保监会对银行业年度科技监管综合评级中获得**同业排名第一**。

本行智慧银行开放生态建设工程（ECOS）项目获得中国人民银行金融科技发展奖的最高奖项“**特等奖**”。

截至报告期末，本行新增和累计专利授权数均为国内银行业**首位**。



在同业中**首家**建立专门的金融科技研究院。

搭建系统完善的客户信息保护管理体系和保障机制

本行在经营发展过程中，始终高度重视客户信息保护和数据信息安全。



建立组织架构健全、职责边界清晰的**数据安全治理体系**，构建决策、管理、执行、监督四位一体的组织架构，各级机构协调配合，共同保障数据安全要求有效落地。



建立了较为完善的**数据安全制度规范体系**，发布网络与信息安全和数据安全分级分类、集团内共享、对外合作、办公终端、生产运维、外部咨询项目等领域数据信息安全管理制度规范，明确了相关的职责要求及管理策略。



基于四位一体的组织架构，明确了**数据信息安全岗位职责**，强化相关岗位人员能力建设，落实数据信息安全安全管理要求。

▶ 扎实推进技术防控能力建设



持续完善智慧化安全运营体系，全方位强化研发、测试、生产等过程中的安全管控，持续提升全集团安全防护能力。



建立数据安全技术平台，形成智能敏感数据识别、动态访问控权、统一数据脱敏引擎、数据水印溯源、数据安全监控审计等多功能枢纽，为差异化场景提供平台化功能服务。



积极推进新技术前瞻性研究。引入新技术，实现数据使用上的可用不可见、开放不共享。应用自然语言处理等自动化技术提升数据安全分级分类及敏感信息的自动化精准识别率，积极跟进和推动新技术的研发和迭代，夯实数据使用过程中的安全保护。

▶ 强化客户端及对外提供客户信息的安全管理

落实移动金融客户端应用软件实名备案和第三方认证工作，细化个人信息保护在移动应用上的合规要求，形成合规技术指引，推进研发流程管控，明确研发测试各阶段的个人信息保护要求。



加强对外合作过程中的客户信息安全管理，严格落实对外提供客户信息审批制度，明确对外提供个人客户信息必须取得客户授权且为办理业务所必须的原则，建立对外提供客户信息登记管理系统，加强系统管控。

▶ 建设面向实战的综合防御体系

本行已建立起全面、主动、智能的综合防御技术体系。


个人客户信息保护

▶ 管理制度

在个人客户信息保护方面，本行制定印发《个人客户信息安全管理办法》，建立了全行统一的个人客户信息保护机制，强化个人客户信息全流程管理，统一了全行个人客户信息安全管理基本原则与管理标准。同时，行内涉及个人客户信息应用和系统管理的相关部门结合本部门、本专业或主管系统个人客户信息应用管理特点分别制定了有针对性的个人信息保护制度规定，形成了全行个人客户信息安全管理制度体系。

本行认真做好数据安全分类分级管理工作，通过引入自动化工具，运用机器学习算法和建立识别规则库，扎实推进数据安全分类分级规范的贯标落地。

▶ 个人客户隐私保护相关措施



- ✓ 对系统用户实施硬控制
- ✓ 对客户信息查询过程实施硬控制
- ✓ 对客户信息查询结果实施硬控制
- ✓ 持续加强个人信息安全检查和安全风险文化建设

■ 数据安全政策和系统审计

▶ 数据安全政策



在网络安全方面

发布了《网络与信息安全管理办法》。

在数据安全方面

发布了《数据共享工作细则》、《数据中台管理办法》、《数据安全分级分类规范》制度规范。

在个人客户信息保护方面

制定印发《个人客户信息安全管理办法》，严格遵循“告知—同意”核心原则，建立了全行统一的个人客户信息保护机制。

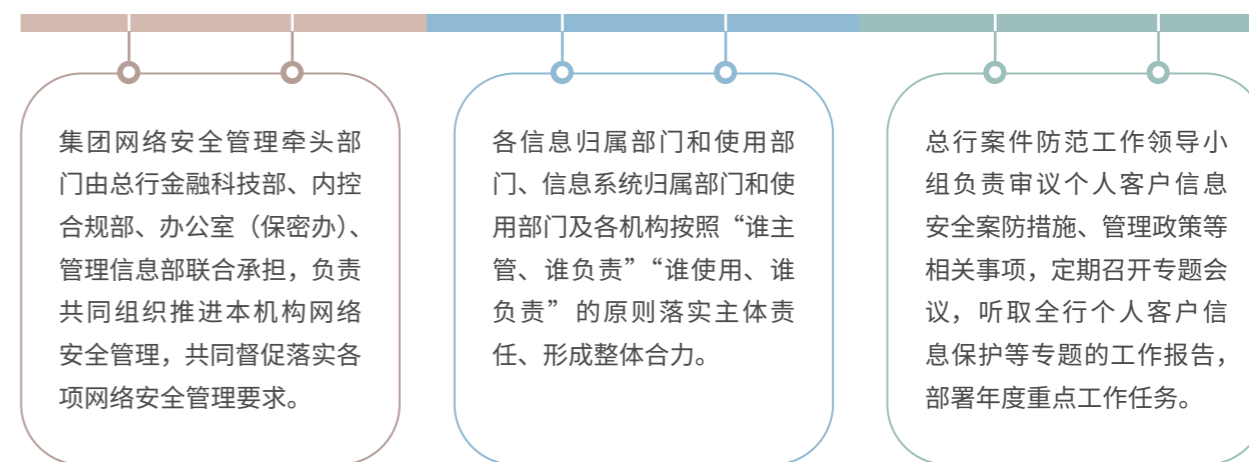
▶ 审计情况

本行高度重视集团数据安全和客户信息隐私保护工作，报告期内组织开展了数字银行与数据治理审计、信息科技外包风险管理审计、分支机构 IT 风险管理审计等多个项目，对数据安全和客户信息隐私保护情况进行了审计确认。

■ 管理层负责隐私和数据安全的机构

本行在执行层面设置了金融科技与数字化发展委员会。

报告期内，本行在金融科技与数字化发展委员会下成立了数据治理委员会，负责审议（阅）全行数据安全实施方案和实施策略，并印发了《数据治理委员会工作规则（2022 年版）》。



- 集团网络安全管理牵头部门由总行金融科技部、内控合规部、办公室（保密办）、管理信息部联合承担，负责共同组织推进本机构网络安全管理，共同督促落实各项网络安全管理要求。
- 各信息归属部门和使用部门、信息系统归属部门和使用部门及各机构按照“谁主管、谁负责”“谁使用、谁负责”的原则落实主体责任、形成整体合力。
- 总行案件防范工作领导小组负责审议个人客户信息安全案防措施、管理政策等相关事项，定期召开专题会议，听取全行个人客户信息保护等专题的工作报告，部署年度重点工作任务。

■ 为员工及供应商提供数据安全 / 隐私相关风险培训

本行《个人客户信息安全管理办法》中明确规定：行内涉及个人客户信息应用和系统管理的相关部门要定期针对本专业各级行相关员工开展个人客户信息保护培训。同时，总行在工银研修中心“ESG”培训专区中，常年提供客户信息安全管理相关培训课程并持续更新课程内容，及时将相关法律法规、行内相关制度要求、行内外有关警示案例等传达到各级行相关员工。

报告期内，本行持续深入开展《数据安全法》、《个人信息保护法》普法讲座。

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。



报告期内

本行共举办数据安全和 / 或隐私相关风险培训 **266** 期

培训 **19,377** 人次

06 境内金融消费者合法权益保护

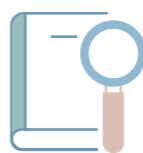


对员工进行的消费者权益保护培训

相关政策制度和方案



将“加强消保理念传导与技能培训”作为2022年消费者权益保护工作重要内容，要求各分行强化个人金融、信用卡、网络金融、运行管理等专业条线及网点负责人、客服经理、客户经理等一线岗位的培训力度，持续增强基层员工消保理念和投诉处理能力。



制定印发《2022年消费者权益保护培训工作方案》，要求全行加强经营管理人员、与消保工作相关的专业部门业务骨干以及一线人员的培训，并明确、细化不同岗位员工的培训重点内容，强化业务培训与消保培训有机结合，注重运用实战式、场景化、直通式培训，推动各级机构消保培训提质增效。

组织相关条线开展专题培训

组织全行消保、个金、银行卡、网金以及运营等条线近千名相关人员，开展消保审查专题视频培训，推动各条线、各机构准确把握消保法律法规、监管规定以及总行相关要求，进一步提升事前风险防控水平，从源头上保护各类消费者群体合法权益，助力提升全行合规经营水平和客户服务体验。

报告期内

本行开展消费者权益
相关课程培训

168 期

培训

28,539 人次

在业务培训中加入消费者权益保护内容

在业务培训中有机融入消费者权益保护相关内容，实现消保和业务经营相融互促、良性互动。

研发金融教育平台，以赛促学，增强各级员工对消费者权益保护相关要求的理解和认识。



针对远程银行中心座席开展《品质提升之金融消费者权益保护与投诉处理》培训，持续提高座席投诉化解处理能力。



组织开展银行卡业务条线消费者权益保护专题培训，内容贴合监管新规新政、业务实际以及重要风险提示等，并通过线上培训方式有效提升培训覆盖面与实效性。

相关政策

信用卡和个贷调额政策

本行依据《银行卡业务个人信用授信管理办法》对客户额度进行动态管理，根据客户可获取的额度审批信息，结合客户信用表现、消费需求及风险偏好等情况，依据计量模型或授信规则，对客户实际额度进行调整。



按调整后额度变化形式分为调增和调降。



按额度调整发起方式不同分为客户申请调额和我行主动调额。



按调整后额度是否自动恢复分为永久调额和临时调额。

► 收费及减免政策

主动免除和下调市场调节价服务收费。如部分产品年费、工本费、信用卡存取款及转账汇款服务费、短信余额变动提醒手续费等。



严格落实《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议书》。



落实《中国银保监会关于规范银行服务市场调节价管理的指导意见》要求，精简服务价目表中收费项目并降低部分收费标准。



► 债务催收政策

制定印发《银行卡专业催收业务管理办法（2022年版）》和《个人贷款催收工作要点提示》，并进行合作催收业务管理办法培训，培训重点围绕对合作催收机构及催收人员的合规催收管理展开，确保催收行为满足消费者保护和客户信息安全保护要求。

► 疫情期间相关政策

做好因疫情影响未及时还款个人的服务保障工作，制定印发《关于做好疫情期间个人贷客户服务相关工作提示》《关于进一步做好疫情期间个人贷款客户服务工作的通知》，缓解因疫情影响的个人贷客户还款压力，提供延期还款政策。

统筹疫情防控和投诉治理，及时出台疫情期间个人贷款、信用卡等领域延期还款、减费让利、征信保护等系列优惠政策，推出电子银行转账汇款限额应急调整等便民服务，加强客户关切问题在线智能答复，实现7×24小时服务不断档，切实帮助客户解决实际困难，有效减少相关投诉。

■ 产品、业务审查

制定印发《新产品（业务）风险管理办法》，将新产品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，贯穿新产品准入阶段与存续期管理阶段，涵盖创意发起、产品设计、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。

修订印发《研发管理办法》，加强新产品研发风险管理，规范新产品研发风险识别评估和控制活动。

报告期内

本行对

近 **720** 余个

项目开展风险评估及审核把关

累计对

1,000 余个

关键环节制定了风险防控措施

在项目投产前逐一检查和确认防控措施落实情况，新产品研发风险整体可控

■ 投诉治理情况

► 客户投诉处理流程

投诉受理

本行及时受理客户投诉，在系统创建工单，按最有利于妥善处理投诉的原则对工单进行分派流转。

投诉处理

投诉处理责任单位及时联系客户，告知投诉受理情况。投诉处理实行限时办结制，按照不同情况规定处理时限。

投诉办结

投诉处理完毕后将处理结果告知客户，同时说明对投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由，以及客户可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。



同时，本行按照监管要求在[官网首页](#)公布投诉方式以及投诉处理流程链接，方便客户了解和查询。

► 客户投诉治理成效

报告期内，本行在管理层增设“消费者权益保护工作委员会”，深入践行以人民为中心的发展思想，认真落实金融监管要求，把客户投诉治理放在推动全行高质量发展大局中统筹谋划。大力开展“个人客户投诉治理专项年”活动，持续推动客户投诉源头整治，不断提升投诉治理能力，取得较好成效。

报告期内

本行境内机构“客户服务与投诉管理系统”记录个人客户投诉较2021年下半年下降

37%



2022年上半年，监管部门受理的本行借记卡收费、储蓄存款、信用卡信用记录、息费争议等重点投诉问题投诉数量逐季下降。



报告期内

根据人民银行受理的 18 家全国性商业银行投诉排名，
本行“每百网点投诉量”、“每千亿资产投诉量”均排名

第 15 名

处于较低水平

■ 举报人保护制度

制定印发《违规事项举报处理工作办法》。

■ 境内贷款变动方案

▶ 个人贷款提前还贷服务

持续改进个人贷款提前还贷服务，提升服务效率，规范提前还款办理流程，从服务客户的角度出发优化特事特办、急事急办机制。全面启用线上预约提前还款服务，优化完善线上还款，应客户之需提供降低月供和缩短期限、指定还贷账户等多种选择，为客户提供方便快捷的线上线下一体化还款服务。

▶ LPR 动态调整

为深入推进利率市场化改革进程，贯彻人民银行相关公告要求，本行开展存量个人住房贷款 LPR 转换工作。截至报告期末，LPR 转换及后续异议处理工作已顺利完成，实现应转尽转。

落实监管部门关于 LPR 动态调整要求，指导境内分行确定辖内住房贷款利率，确保区域差异化住房信贷政策有效实施。

■ 金融教育倡议和利益相关方参与

- 董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会审议全年消费者教育宣传工作重点及方案。
- 在管理层增设“消费者权益保护工作委员会”，统筹推动消费者教育宣传工作。
- 印发《2022 年消费者教育宣传工作方案》，将教育宣传活动与服务国家应对老龄化、防范化解金融风险、助力乡村振兴、金融领域扫黑除恶等主题深度融合，与打击治理电信网络诈骗犯罪集中宣传月、防范非法集资宣传月等活动有效协同。

报告期内



累计开展各类教育宣传活动

8.53 万余次

▶ 全面提升新市民群体服务质效

聚焦新市民群体个性化需求，依托集团服务优势，重点推出“1+3+X”新市民专属金融服务体系，着眼新市民跨区域流动强、综合需求多元化、重点需求突出等特点，以专属介质为依托，重点围绕安居、创业、医疗三大核心场景，以及养老、就业、教育和金融素养提升等 X 项延伸场景，为新市民提供优质金融服务，不断提高新市民金融服务的可得性和便利性。

“1+3+X”新市民专属金融服务体系



■ 投诉监督机制

报告期内，董事会社会责任与消费者权益保护委员会审议通过《关于消费者权益保护 2021 年工作情况与 2022 年工作计划的议案》，其中包含 2021 年全行客户投诉情况分析报告，了解客户投诉总体情况、治理成效、投诉主要问题及原因等等，推动将消费者意见建议转化为客户服务和业务发展改进的方向。本行董事审阅 2021 年度消费者权益保护内部审计报告，高度关注并持续推动本行消费者权益保护工作。

07 人力资本发展



境内员工在职学习和取得证书的相关情况

▶ 员工行外专业资格相关政策

自 2008 年起，本行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》，支持员工学习考试，截至报告期末，共包括 20 项国际资格认证。

报告期内，本行修订《国际资格认证考试费用报销办法》(工银办发[2012]1119号)，印发《社会资格认证费用报销办法(2022年版)》，将原有的国际资格扩充到 38 项社会资格，并对费用报销政策进行了优化，充分满足员工多样化、差异化、个性化的学习需求，鼓励员工积极持证。

▶ 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，体系依托人力资源岗位职级体系设立，分为初中高三个等级，包含 5 大类 20 个序列 60 个模块。专业资格考试认证体系逐步成为部分关键业务条线和分行“岗位聘任”“职务晋升”“业务授权”的依据。

报告期内

本行优化完善专业资格考试认证体系，面向支行员工，对初、中级专业资格考试分别进行序列整合

将目前涉及到的

18 类考试整合为 3 大通用类考试

个人
通用

对公
通用

综合
通用

与教育机构合作开发或提供联合培训项目的情况

本行创新人才联合培养机制，积极与清华、人大、北邮、北航等知名高校深化银校合作，探索建立优秀生源的定向培养、定点实习和创新项目合作机制，促进校企人才共育和产学研深度融合。

案例

与清华大学经管学院签署人才合作备忘录，举办清华经管-工银星辰本科生实践课堂，围绕金融前沿、运营模式、智慧信贷、普惠金融等领域精心设计教学课程，打造银校合作标杆。



本行统筹规范和加强外部培训合作，统一集采了清华、北大等

25 家

知名高校的优质智力资源，建立了覆盖百余家机构的培训合作名录，进一步扩大培训资源供给。

境内员工申诉程序和民主管理相关情况

▶ 员工申诉程序

本行已完成各级机构违规问责委员会机制建设，履行对员工行政处分申诉的复审(复核)意见进行集体审议职责。

印发《员工违规行为处理规定》，明确员工在行内违规事项问责中的具体申诉程序。

▶ 劳动争议管理情况

本行根据中国法律法规，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。劳动争议调解委员会主任由工会成员或者双方推举的人员担任。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。

职工民主管理情况

召开职工（代表）大会，保障员工民主权利

报告期内，本行各一级分行、直属分行、直属机构和子公司合计召开职工（代表）大会 22 次，审议经营管理、财务工作、薪酬福利、女职工权益保护专项集体合同等事项，切实保障职工参与经营管理和重大决策、研究审议涉及切身利益重大事项等民主权利。

案例

本行职工代表在全行二届一次职代会上提出的“关于设立客服经理关爱日的提案”，作为金融系统唯一参评提案，经全国厂务公开协调小组办公室审定，荣获 2021 年度“聚合力促发展”全国优秀职工代表提案。

组织对涉及员工切身利益的制度事项履行民主程序

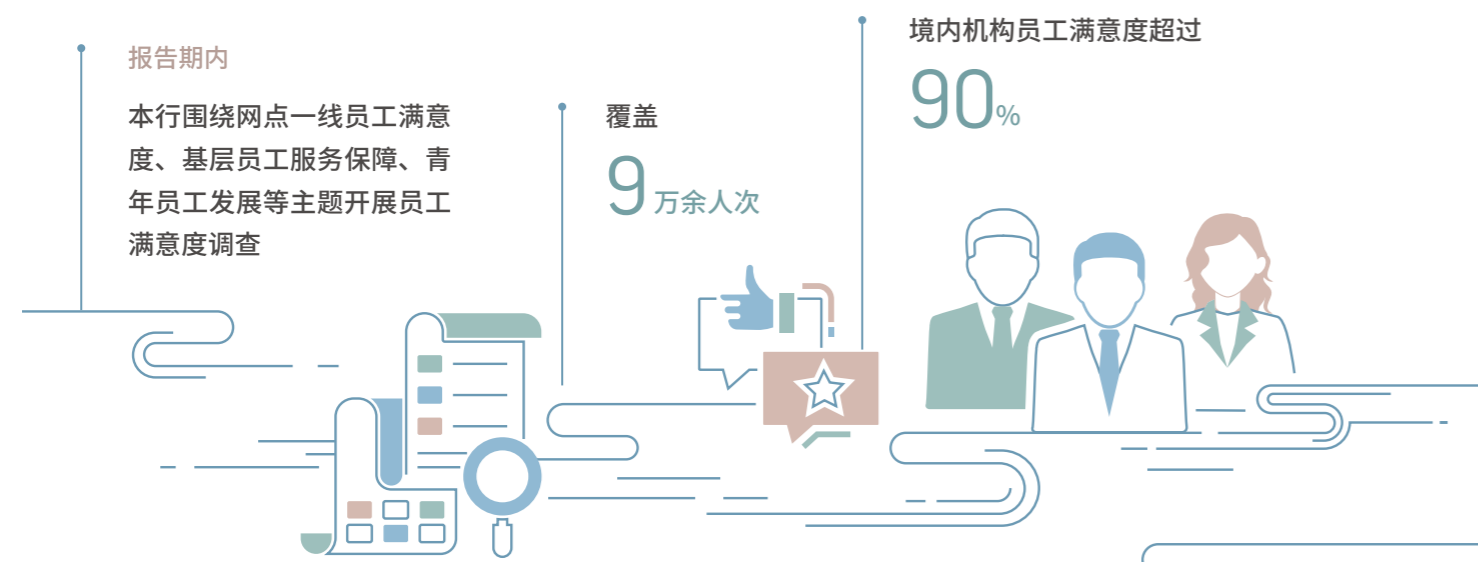
报告期内，本行组织对全行特殊工时申请事项、《员工违规行为处理规定（2022 年版）》等 3 个制度事项，征求全行第二届职工代表大会职工代表和各机构职工代表意见建议。

截至报告期末

共有 **29** 个机构的职工代表提出意见建议 **61** 条

境内员工满意度

本行高度关注员工满意度，建立了覆盖各个层级、多个维度、常态化、闭环式的员工满意度调查反馈和改进机制。通过解决员工“急难愁盼”问题，为员工办实事，尊重员工需求、尊严、人格、个性，充分激发员工凝聚力、创造力，使员工安心、安身、安业，实现员工与企业共同成长。



员工持股计划

报告期内，本行股东年会审议通过了《关于审议〈中国工商银行股份有限公司章程（2022 年版）〉的议案》。其中，第 69 条规定股东大会审议股权激励计划和员工持股计划；第 139 条规定董事会制订股权激励计划和员工持股计划。新版《公司章程》将在银保监会核准后生效。

非工资福利和工作生活平衡状况

境内员工补充养老保险计划

本行重视完善员工养老保障体系，在全员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），员工参与补充养老保险计划率不断提高，养老保障力度不断增强。

境内员工补充医疗保险计划

本行重视加强员工健康管理，不断提高员工医疗保障水平，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专项医疗保障。

员工补充医疗保险覆盖率达到

100%

境内员工扶助计划

本行持续完善员工服务体系，尤其注重加强一线员工福利保障，做实做细基层员工关心关爱，营造和谐温暖的氛围；多渠道倾听员工心声，把握员工思想动态，重视心理健康和压力疏导。认真做好对全辖员工的节日慰问，并在员工退休离岗、婚育、生日及患病住院时及时进行慰问关心。本行工会坚持向艰苦偏远地区、基层一线倾斜原则，组织开展元旦、春节送温暖活动。

报告期内

全行各级工会因地制宜
走访慰问员工**14** 万余人发放
慰问款物**1.6** 亿余元为员工开展
心理健康、文化服务**23.56** 万余人次

▶ 境内员工体检及健康咨询服务



本行每年组织全员体检，结合疫情常态化防控形势下员工健康检查需求与医检水平升级情况，不断增强体检项目全面性和针对性，加大对员工健康的保障力度。

本行高度重视员工健康，利用科学手段和多元措施，帮助员工疏导压力，营造“快乐工作、健康生活”的良好环境。建立了覆盖境内外、各层级的健康关爱体系，各机构结合实际，积极开展员工健康关心关爱工作。

案例

- ▶ 总行本部委托专业机构向员工（包括配偶和子女），提供全天候、多渠道的免费健康咨询服务，定期举办健康培训讲座和健康趣味体验等活动。
- ▶ 远程银行中心实施“绿萝计划”健康关爱项目，邀请健康咨询师开展轮训课程，帮助员工做好压力释放。

本行创新丰富多彩的员工关怀形式，如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，让温暖直达每个员工心中。

▶ 境内员工办公环境及就餐保障



本行始终珍视员工生命安全和身心健康，全面提升员工健康素养。组织开展爱国卫生月活动，为员工营造干净整洁的办公环境，倡导绿色健康的工作和生活方式。聚焦食品安全，多措并举保障员工“舌尖上的安全”。

▶ 境内员工带薪休假制度

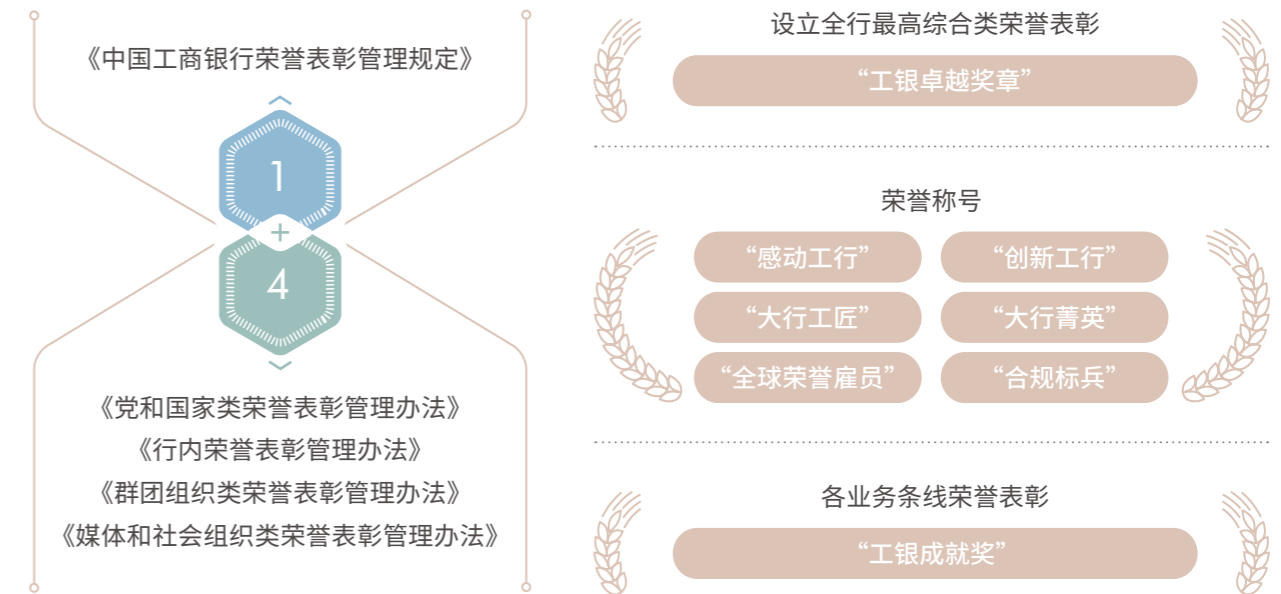


本行充分保障员工正常休假权利，员工按国家规定享受带薪年假，员工年休假在年度内可以集中安排，也可以分段安排，因工作需要确有必要跨年度安排的，结合实际灵活掌握。

▶ 对员工采取的荣誉激励



本行建立了具有自身特色、体现激励效应的“1+4”荣誉表彰制度体系



▶ 境内女员工合法权益保护机制



报告期内，推动完善爱心妈妈小屋、女职工关爱室建设。组织开展读书征文、健康讲座、健步走、艺术鉴赏等活动，丰富女员工精神文化生活。

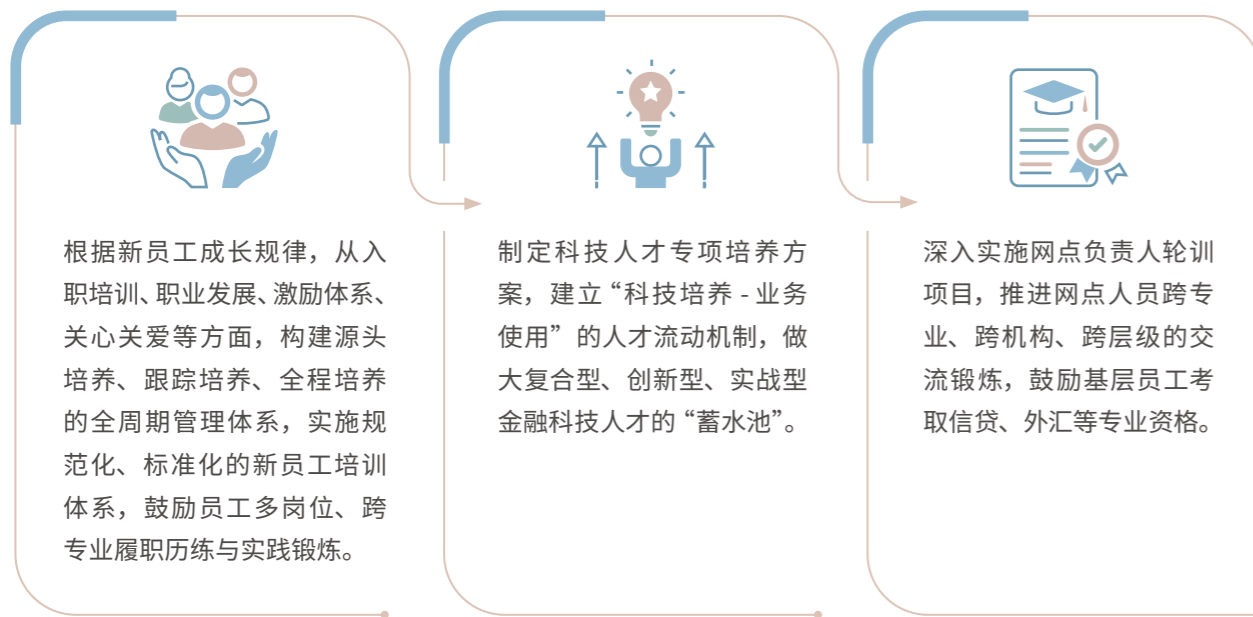
定期绩效评估和反馈流程

本行通过合理的制度设计、广泛的政策宣讲、科学的绩效考核、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和绩效管理流程。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，不断优化定量考核与定性评价相结合的绩效评估机制，提高考核的针对性和实效性。

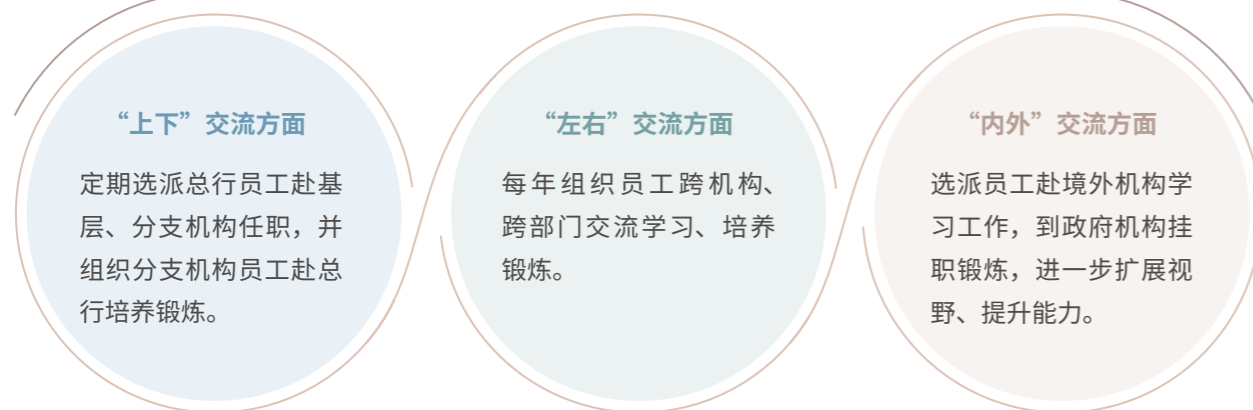
本行不断完善员工绩效沟通反馈机制和流程，强化绩效考核的组织管理，深化考核结果的运用，充分发挥考核的“指挥棒”和“风向标”作用。

员工职业发展培养计划

研究制定本行人才发展规划，构建覆盖境内各层级员工的培养发展体系，打造有序衔接的员工和人才梯队，优结构、提效能，促进人尽其才、才尽其用。



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



“上下”交流方面

定期选派总行员工赴基层、分支机构任职，并组织分支机构员工赴总行培养锻炼。

“左右”交流方面

每年组织员工跨机构、跨部门交流学习、培养锻炼。

“内外”交流方面

选派员工赴境外机构学习工作，到政府机构挂职锻炼，进一步扩展视野、提升能力。

截至报告期末

已累计选派

600 余名

总行员工到分支机构交流

近

2,000 名

分支机构员工到总行交流

近

300 名

员工集团外挂职交流

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。



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。

针对高层管理人员

以培养全球战略眼光、科学思维方式、强烈创新意识、善于抓班子带队伍、聚人才等为主要目标，每年举办一级分行分管行长培训班；以打造过硬的国际化人才队伍，做好英语及小语种稀缺人才的长期培养为目标，面向境内各级机构管理人员、近期拟外派境外机构的高管人员，开展英语提升培训等。

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。

各类别参训情况如下表

员工类别	培训覆盖率	平均培训时长(天)
管理类	95.9%	7.4
专业类	81.2%	4.8
销售类	84.9%	4.8
客服类	80.6%	9.8
运行类	65.4%	2.5

各层级员工参训情况如下表

员工所属机构层级	培训覆盖率	平均培训时长(天)
总行	60.2%	1.9
一级分行	83.8%	4.4
二级分行	82.2%	4.3
一级支行	83.2%	4.3
网点	85.3%	8.7

08 ESG 绩效



环境

▶ 自身运营碳排放信息 (境内)

碳排放情况	计量单位	2019	2020	2021
碳排放总量	万吨 CO ₂	210.41	206.36	216.26
建筑排放强度	kgCO ₂ /m ²	91.41	88.69	91.91
人均排放强度	吨 CO ₂ /人	4.75	4.66	4.88
直接排放 (范围 1)	万吨 CO ₂	13.63	12.42	12.96
间接排放 (范围 2)	万吨 CO ₂	196.78	193.94	203.30

注：1. 本行聘请外部专业机构盘查 2019 年至 2021 年资源消耗量，核算碳排放总量，机构范围为境内机构，包括总行本部，一级分行、二级分行、支行、网点，直属机构，境内综合化子公司等。
2. 碳排放主要由能源使用和温室气体的逸散产生，包括 ISO14064 定义的范围 1、范围 2。其中，范围 1 包括燃料煤、天然气、液化石油气、汽油等化石能源燃烧产生的直接排放；范围 2 为电力和外购热力及冷量导致的间接排放。
3. 建筑排放强度使用本行建筑面积进行核算；人均排放强度按照本行用能人数进行核算，包括本行雇员，以及第三方合作伙伴在本行的工作人员。
4. 碳排放总量核算按照《ISO14064-1: 2018 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》中提出的核算范围，使用国家发改委发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》、《中国区域电网平均二氧化碳排放因子》中能源的排放因子进行核算。

资源消耗情况	计量单位	2019	2020	2021
水	万吨	3,378.66	3,186.44	3,156.56
电	MWh	2,400,995.60	2,345,793.94	2,490,745.64
无烟煤	吨	548.03	1,367.50	1,178.00
天然气	万 Nm ³	3,307.80	3,206.05	3,457.72
汽油	吨	17,051.23	14,062.03	15,169.83
柴油	吨	513.95	540.17	459.56
办公用纸	吨	12,096.81	12,281.57	12,845.49

注：1. 本行主要能源消耗为外购电力、天然气、汽油及柴油。
2. 汽油消耗统计范围是机动车汽油消耗，柴油消耗统计范围包括机动车柴油消耗及固定源柴油消耗。
3. 水资源消耗统计市政供水。

▶ 境内绿色信贷折合减排

折合节约标准煤

5,310.11 万吨

折合减排二氧化碳当量

10,993.89 万吨

折合减排二氧化硫

2,172.71 万吨

折合减排氮氧化物

1,595.20 万吨

折合节水

8,182.28 万吨



▶ 绿色金融主要指标

绿色信贷

截至报告期末，
按照银保监会口径，本行绿色信贷余额

34,999 亿元

增量领跑同业



绿色债券

报告期内，
本行累计主承销各类绿色债券

32 只

为 25 个发行人募集资金

896.89 亿元

主承销规模

267.30 亿元

同比增长超过

23%

其中碳中和债

6 只

主承销规模

58.76 亿元

绿色投融资总量

截至报告期末，
本行银保监会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

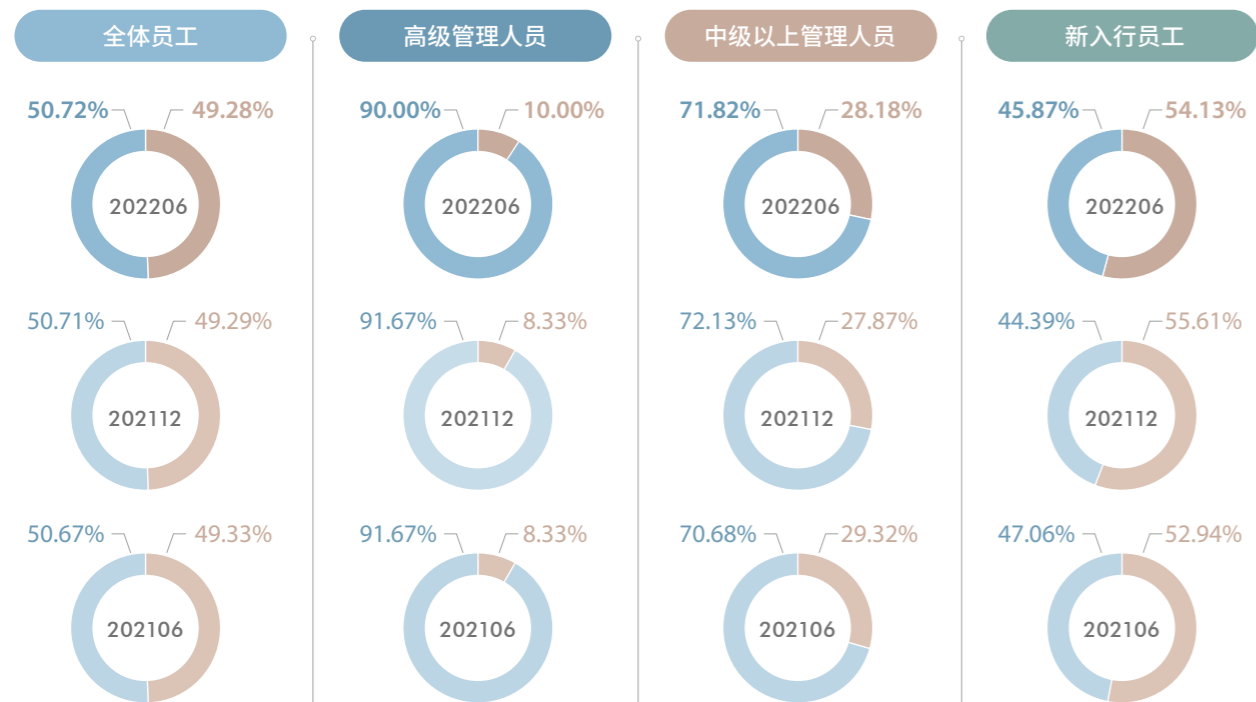
35,968 亿元

社会

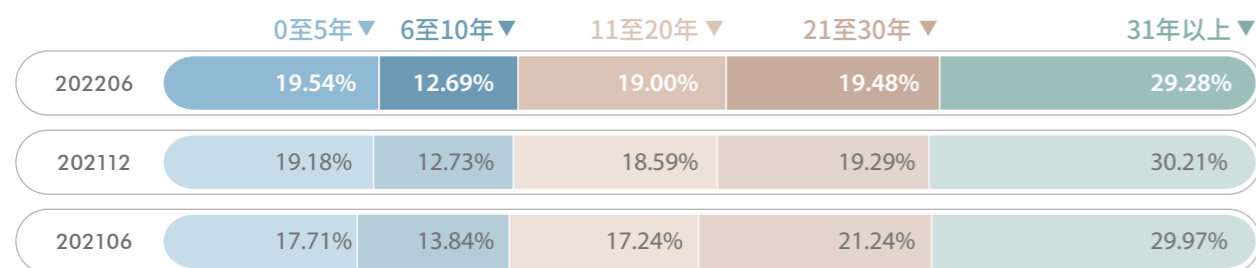
员工概况

按性别划分的员工比例

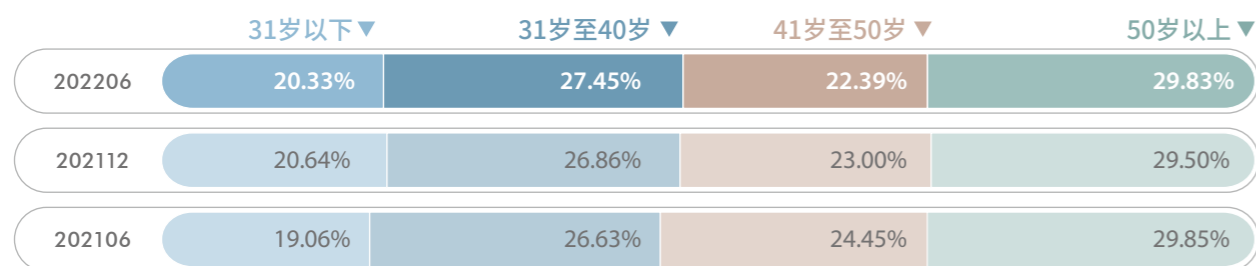
■ 男性 ■ 女性



按工作年限划分的员工结构



按年龄段划分的员工结构

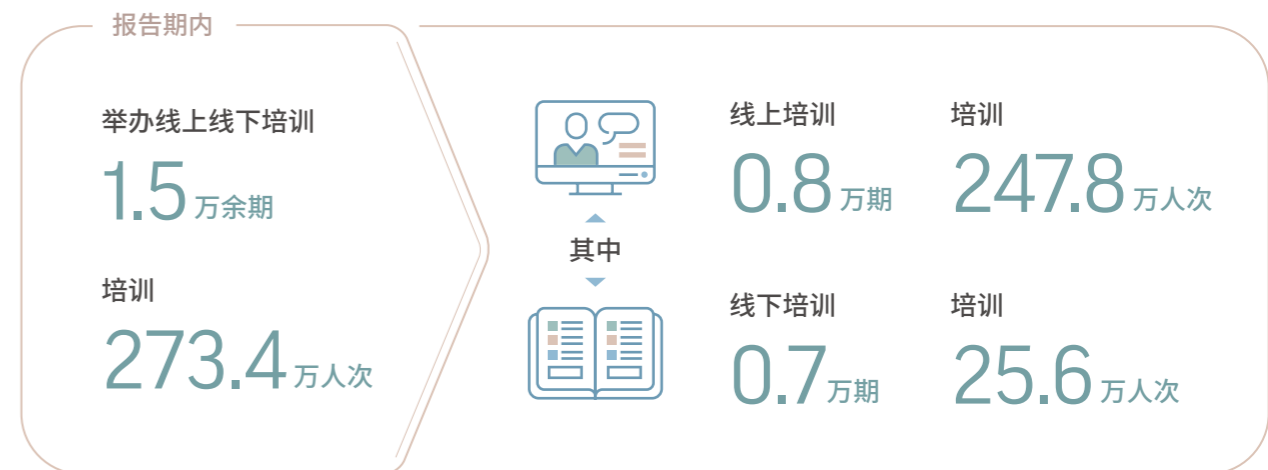


	新增人员数	主动离职率	员工总量
202206	4,683	1.06%	424,962
202112	22,048	1.64%	434,089
202106	4,237	1.08%	430,335

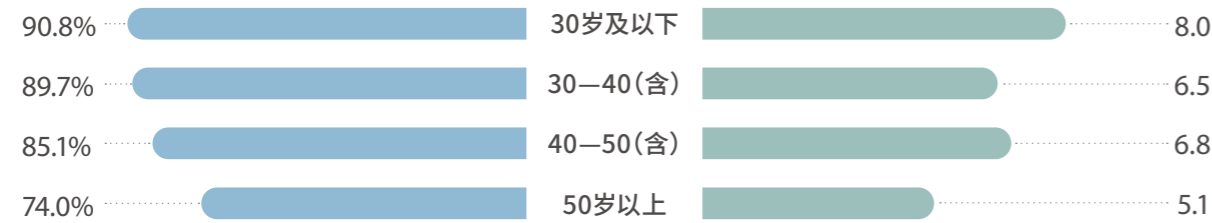
员工总量下降原因

报告期内，本行境内机构集中到龄退休人员较多，校园招聘应届毕业生尚未集中入职，员工主动离职率与往年持平，报告期末员工人数比上年末有所下降。本行将保持人员队伍基本稳定，持续做好员工招聘和培养工作，进一步优化人员队伍结构。

培训情况



培训覆盖率(%) 各年龄段参训情况 平均培训时长(天)



培训覆盖率(%) 男女员工参训情况 平均培训时长(天)



培训覆盖率(%) 各类别参训情况 平均培训时长(天)



培训覆盖率(%) 各层级员工参训情况 平均培训时长(天)



客户投诉

报告期内



本行境内机构 “客户服务与投诉管理系统” 记录个人客户投诉

15.19 万件

环比 2021 年下半年下降

37%



每百网点 个人客户投诉量为

965 件

环比 2021 年下半年下降

36.89%



每千亿资产 个人客户投诉量为

392 件

环比 2021 年下半年下降

42.86%

对外捐赠情况

报告期内

集团对外捐赠合计列支

1,091 万元



境内机构青年志愿者活动情况

报告期内，本行聚焦国之所需、民之所盼，围绕环境保护、青少年关爱、乡村振兴等重点领域，不断深化公益项目和志愿活动，进一步发挥全行青年志愿者协会的重要作用。

聚焦金融知识普及，推进“工银星火研修中心”建设

积极发挥工银星火研修中心职能优势，聚焦“双减”政策后小学课后兴趣拓展服务需求，为合作小学提供“少儿财商教育课堂”。带动各机构团委联合当地政府、学校开展财商教育、反诈宣传。

截至报告期末

本行共开展“工银星火研修中心”活动

531 场次

参与志愿者

4,000 余人

为 2.7 万

中小學生普及了金融知识



聚焦留守儿童，持续开展“蓝信封”——书信陪伴项目

组织分支机构盘点“蓝信封”项目实施一年半以来所取得成效，认真梳理项目经验。启动第二期“蓝信封”志愿者招募，开展相关宣传发动工作。



聚焦乡村振兴，积极推动“科学盒子”项目落地

为提高乡村科学教育水平，联合中国青少年发展基金会，为本行定点帮扶的

4 县市

捐赠“科学盒子”

4,000 套



聚焦环境保护，开展“美丽中国 青春工行在行动”第四季活动

以“我为三江添份绿·青春工行在行动”为主题，呼吁全行青年积极践行环保理念，助力生态保护建设，为子孙后代留下美丽家园。

截至报告期末

本行共开展活动

575 场次

9,400 多名

青年志愿者通过“拾荒慢跑”(plogging) 活动，沿途开展环保知识宣讲，并进行公益募捐，共筹集善款

4 万余元



聚焦儿童视力保护，开展“爱目行动”第八季活动

通过开展儿童眼科义诊、宣教、小小眼科医生体验等方式，用实际行动守护儿童视力健康，提高全社会对儿童视力健康的关注，促进儿童视力保护。

截至报告期末

本行共开展儿童眼科义诊和宣讲活动

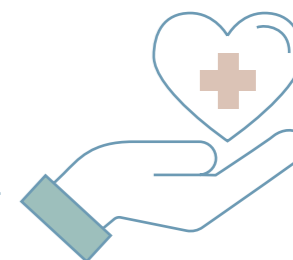
78 场次

700 名

青年志愿者参与活动

3,000 多名

儿童受益



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境内机构为主体部分，有特殊说明的除外。

时间范围

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日，部分内容超出此范围。

编制原则

本报告参照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》、联合国可持续发展目标（SDGs）、联合国全球契约十项原则等编制，同时遵循上海证券交易所《上市公司自律监管指引》、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。报告经过本行绿色金融（ESG 与可持续金融）委员会审议，并由德勤华永会计师事务所提供第三方鉴证服务。

数据说明

本报告数据以 2022 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。

独立鉴证报告

中国工商银行股份有限公司管理层（以下简称“管理层”）：

我们受中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”）管理层的委托，对工商银行编制的自 2022 年 1 月 1 日起至 2022 年 6 月 30 日止的《中国工商银行 2022 半年度社会责任（ESG 与可持续金融）专题报告》（以下简称“专题报告”）进行有限保证鉴证。

管理层的责任

选用适当的编制原则，并按照编制原则要求编制专题报告的关键数据是管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制专题报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的责任

根据与工商银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对专题报告中的关键 ESG 绩效指标进行有限保证鉴证，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

关键 ESG 绩效指标包括：

- 重点帮扶县贷款余额
- 为参保农户发放信用融资规模
- 涉农贷款余额
- 涉农贷款余额增速
- 普惠型涉农贷款余额
- 普惠型涉农贷款余额增速
- 工银投资存量项目绿色金融投资余额
- 绿色租赁业务合计额
- 绿色信贷余额
- 各类绿色债券累计主承销数量
- 各类绿色债券累计主承销规模
- 预计节约用电量

- “专精特新”企业贷款增速
- 数字化业务占比
- 数据安全和 / 或隐私相关风险培训期数
- 数据安全和 / 或隐私相关风险培训参训人次
- “客户服务与投诉管理系统”记录个人客户投诉降幅
- 境内绿色信贷折合节约标准煤
- 境内绿色信贷折合减排二氧化碳当量
- 境内绿色信贷折合减排二氧化硫
- 境内绿色信贷折合减排氮氧化物
- 境内绿色信贷折合节水
- 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）
- 按性别划分的员工比例
- 按工作年限划分的员工结构
- 按年龄段划分的员工结构
- 新增人员数
- 员工主动离职率
- 员工总量
- 举办线上线下培训总期数
- 举办线上线下培训总人次
- 线上培训总期数
- 线上培训总人次
- 线下培训总期数
- 线下培训总人次
- 员工培训覆盖率
- 员工人均培训时长
- 员工参加各类培训的整体平均满意率
- 按年龄阶段划分的员工培训覆盖率
- 按年龄阶段划分的员工平均培训时长
- 按性别划分的员工培训覆盖率
- 按性别划分的员工平均培训时长
- 按类别划分的员工培训覆盖率
- 按类别划分的员工平均培训时长
- 按层级划分的员工培训覆盖率
- 按层级划分的员工平均培训时长
- 对外捐赠额

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师执业道德守则》("Code of Ethics for Professional Accountants") 对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》("International Standard on Quality Control 1")。

鉴证工作的基础

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》("International Standard on Assurance Engagements 3000") 执行有限保证鉴证工作。我们在策划和执行有限保证鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

工作程序、范围及局限性

专题报告独立有限保证鉴证工作的内容包括与主要负责专题报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 与工商银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制专题报告流程的有关控制；
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解工商银行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，工商银行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与工商银行确立 2022 半年度社会责任（ESG 与可持续金融）专题报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键 ESG 绩效指标及相关的评价标准；
- 抽样测试工商银行 2022 半年度关键 ESG 绩效指标与我们的工作成果一致性及编制专题报告流程的有关控制。

鉴证工作的局限性

有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性及其绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为工商银行总行本部、工银投资和工银租赁。工商银行的其他分支机构及子公司信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括对工商银行 2022 半年度社会责任（ESG 与可持续金融）专题报告中披露的关键 ESG 绩效指标以外的其他信息。

结论

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信工商银行根据标准编制的专题报告中披露的关键 ESG 绩效指标存在重大错报。

独立有限保证鉴证报告的使用

本独立有限保证鉴证报告仅是为工商银行编制 2022 半年度社会责任（ESG 与可持续金融）专题报告之用，并不适合及不能用作其他用途。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）
2022 年 9 月 2 日