



2021年

社会责任(ESG)报告



关于本报告

报告范围

本报告覆盖交通银行股份有限公司及附属公司。

本报告时间范围自 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，发布周期为年度。部分内容超出上述范围。

本行于 2022 年 3 月 25 日发布《交通银行股份有限公司 2021 年社会责任（ESG）报告》。

报告编制依据

本报告按照原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国人民银行《金融机 构环境信息披露指南》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《关于发布〈上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作〉的通知》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、全球可持续发展标准委员会（Global Sustainability Standards Board）发布的《GRI (Global Reporting Initiative) 可持续发展报告标准》等编写。

报告编制流程

本报告以本行企业社会责任（ESG）实践为基础，按照“立项审批——收集素材——编制修订——高管层审议——社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会审议——董事会审议——对外披露”的流程推进，并在立项审批、编制修订等环节与有关利益相关方积极沟通，研究论证报告框架结构及内容。

报告保证方法

本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行第三方鉴证，提供独立的鉴证报告。

报告数据说明

报告中的部分财务数据来自于 2021 年度财务报表，并经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2021 年为主，部分包括以前年度数据。

本报告披露数据所使用的统计方法与往年保持一致。如统计方法或关键绩效指标有任何变更或有任何其他影响有意义比较的相关因素，报告中将会清楚说明。

本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告发布形式

本报告以印刷版（采用环保纸印刷）和网络版两种形式发布，网络版可在本行网站（www.bankcomm.com）查阅。

本报告以中文、英文两种语言发布，在对两种文本理解发生歧义时，请以中文文本为准。

指代说明

为便于表述，在报告中“交通银行股份有限公司”以“交通银行”“交行”“本行”“全行”或“我们”表示；“本行及附属公司”以“全集团”“本集团”“集团”表示。

报告编委会

编委会主任：任德奇

副主任：刘珺

总编辑：栾立冰

执行主编：钱莹

责任编辑：徐莹、梅颖

联系方式

交通银行股份有限公司办公室（企业文化部）

地址：中国上海市银城中路 188 号

邮 编：200120

电 话：8621-58781234-3761

邮 箱：meiy@bankcomm.com

目录

02 | 行领导致辞

04 | 走进交行

04 | 公司概况

06 | 关键绩效

08 | 荣誉榜

10 | 专题一：党建引领 强根铸魂

10 | 牢记初心使命 共庆百年华诞

12 | 党史学习教育 坚定理想信念

13 | 以人民为中心 为群众办实事

14 | 专题二：数字交行 智领未来

14 | 专注智慧产品研发

18 | 驱动行业数字转型

20 | 助力高效决策运营

21 | 赋能风险防控建设

22/治理篇

道正行稳 永续经营

24 | 治理概况

25 | 合规管理

29 | 风控管理

30 | 责任管理

34/经济篇

高质量发展 砥砺前行

36 | 提质共振，增添经济新动能

45 | 质效并进，拓展金融普惠性

45 | 助力乡村振兴

58/环境篇

绿色转型 和谐共生

60 | 绿色金融，共创绿色未来

68 | 绿色运营，深耕低碳发展

74/社会篇

凝聚合力 共创共富

76 | 关怀员工，建设幸福家园

84 | 社区共建，筑梦美好生活

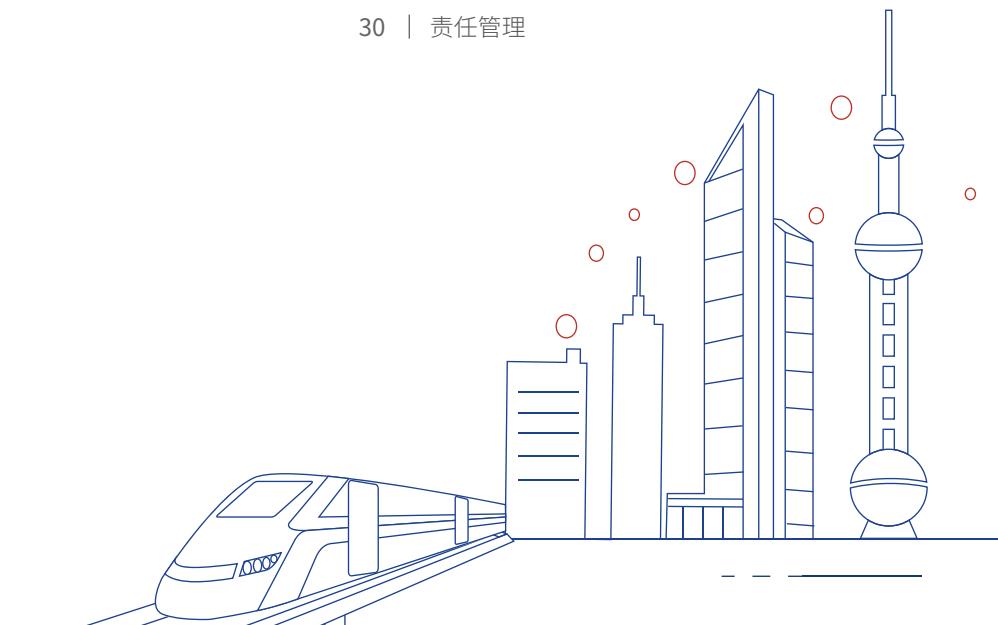
90 | 独立鉴证报告

92 | 关键绩效页数据编报说明

94 | 香港联合交易所 ESG 指引

97 | GRI 内容索引

102 | 意见反馈表



行领导致辞



任德奇

交通银行董事长 任德奇



刘珺

交通银行行长 刘珺

2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。面对百年变局和世纪疫情交织的挑战，交通银行坚决贯彻党中央、国务院决策部署，立足“两个大局”，认真落实金融工作“三项任务”，统筹推进疫情防控和经营发展，保持和巩固了“稳中有进、稳中提质”的发展态势，实现了“十四五”良好开局。截至2021年末，实现净利润875.81亿元，同比增长11.89%，平均资产回报率0.80%，资本充足率达15.45%，不良贷款率1.48%，每股社会价值贡献值4.90元。连续十三年跻身《财富》(Fortune)世界500强，营业收入排名第137位；连续五年蝉联《银行家》(The Banker)全球千家大银行一级资本排名第11位。在业绩平稳向好的同时，我们全面履行社会责任，完善ESG治理体系，充分展现了优秀企业社会公民的良好形象。

扎根本源，服务实体经济

万物得其本者生，百事得其道者成。一年来，我们心怀“国之大者”，深化金融供给侧结构性改革，不断提升服务实体质效，推动金融供给实现“总量增、结构优、费率降”，全年为实体经济提供超过1万亿元的增量信贷资金支持。对接重点区域战略，全力服务构建“双循环”新发展格局。发挥国际化、综合化优势，服务“一带一路”建设，不断提升跨境跨业跨市场金融服务水平，助力建设良好的国际营商环境。聚焦“长三角龙头银行”建设，为长三角地区提供同城化金融等特色服务，推动长三角区域一体化发展。出台雄安新区、粤港澳大湾区等金融服务方案，为重点区域经济发展提供有力支持。以数字化转型破解信息不对称难题，积极践行金融普惠。发布“普惠e贷”“交银e卡通”等产品，为小微民营企业提供精准的服务。积极落实中央稳链保链要求，加快推动产业链金融服务规模和质效，支持链属小微企业发展。2021年，普惠型小微企业贷款余额3,388.19亿元，增幅达49.23%。

担当使命，发力乡村振兴

脱贫圆梦，再启新程。一年来，我们将巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，全面发力乡村振兴领域。总行新设乡村振兴金融部，构建“党委总抓、横向到边、纵向到底、全体动员、全面推进”的组织保障。梳理汇集集团各条线涉农产品与服务，打造“交银益农通”统一品牌。以产业帮扶为重点，对接地方资源禀赋，服务地方产业振兴。2021年，全行全口径涉农贷款余额6,544.61亿元，增幅14.13%。累计向总行定点帮扶县投入帮扶捐赠资金约2.3亿元。

绿色低碳，推动持续发展

取之有度，用之有节。一年来，我们持续践行绿色发展理念，成立绿色发展委员会，健全绿色金融治理体系与制度建设，打造多元化绿色金融产品及服务体系，积极助力“双碳”目标实现，着力为绿色发展贡献力量。截至2021年末，交通银行人民币口径绿色贷款余额4,767.63亿元，同比增长31.37%，其中，清洁能源产业贷款876.12亿元，同比增长90.57%。与此同时，我们加强数字化转型顶层设计，出台金融科技五年规划和行动方案，并在产品创新、风险管理与内部运营中，积极应用大数据、人工智能、云计算、区块链等先锋科技，推动经营管理全面转型重塑。全年科技投入同比增长51.43%。“多方安全计算平台及场景应用项目”荣获人民银行“2020年度金融科技发展奖”一等奖。

以人为本，共创美好生活

民胞物与，天下大同。一年来，我们持续关注客户、员工和社区的需求与发展，积极创造共同价值。完善消费者保障体系，在2020年度人民银行消保评估获评A+。着力提高金融服务的可得性、覆盖率和满意度，以上海“主场”为突破口，不断拓展“交银e办事”服务方案的深度和广度，纾解民生服务的难点痛点；推出“交银养老”品牌项目及多项适老举措，贡献老龄化问题的解决。持续开展特色公益活动，向河南捐款1,000万元驰援防汛抢险和灾后重建，全年捐赠支出5,193.52万元。对接新时代人才强国战略，打造金融科技万人计划等人才建设工程，畅通员工发展通道，推动员工共享发展。

2022年是我国踏上全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年。交通银行将扎实实践行“稳”与“进”，把握新发展阶段，贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，全力服务好“六稳”“六保”工作，赋能千行百业、服务社会民生，以高质量发展的优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

2022年3月25日

走进交行

公司概况

本行始建于1908年，是中国历史最悠久的银行之一。1987年4月1日，本行重新组建后正式对外营业，成为新中国第一家全国性的国有股份制商业银行，总行设在上海。2005年6月本行在香港联合交易所挂牌上市，2007年5月在上海证券交易所挂牌上市。

本行为客户提供各类公司和个人金融产品和服务，如存贷款、产业链金融、现金管理、国际结算与贸易融资、投资银行、资产托管、财富管理、银行卡、私人银行、资金业务等。此外，本集团通过全资或控股子公司，涉足金融租赁、基金、理财、信托、保险、境外证券和债转股等业务领域。报告期内，本集团经营模式、主要业务和主要业绩驱动因素均未发生重大变化。



关键绩效

经济绩效



集团净利润
875.81 亿元

境外银行机构资产总额
11,872.34 亿元

涉农贷款余额
6,544.61 亿元

中小微企业贷款余额
21,026.24 亿元

纳税总额 291.83 亿元
股利分配 262.89 亿元
每股股利 0.354 元
平均资产回报率 0.80%
平均股东权益报酬率 10.76%

境外银行机构利润 57.01 亿元
非银控股子公司资产总额 5,313.04 亿元
非银控股子公司利润 106.55 亿元
中西部地区贷款余额 19,960.36 亿元
保障性住房贷款余额 723.46 亿元
科教文卫行业贷款余额 1,221.96 亿元
个人贷款余额 22,850.96 亿元
境内网点数 2,889 个

不良贷款率 1.48%
拨备覆盖率 166.50%
一级资本充足率 13.01%
核心一级资本充足率 10.62%

环境绩效



绿色贷款余额
4,767.63 亿元

清洁能源产业贷款余额
876.12 亿元

总部碳排放
97,527.63 吨 CO₂e

总部能耗量折合标准煤
36,055 吨

总部用水量 30.18 万吨
总部用电量 11,963.50 万度
总部用纸量 35.45 吨
总部用气量 150.67 万立方米

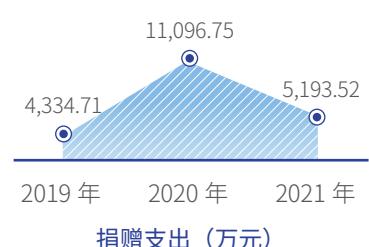
全行视频会议次数 9,515 次
总部有害废弃物处理量 0.45 吨

社会绩效



境内外行员工总数
86,690 人

女性中高层管理人员
3,220 人



少数民族员工
4,035 人

员工平均培训时长
97.52 小时

荣誉榜

2021年度主要排名 / 奖项名称

主办方或颁奖机构

国家荣誉

全国脱贫攻坚先进集体 中共中央、国务院

综合排名

2021年度全球银行1000强第11位 英国《银行家》

2021年度世界500强第137位 美国《财富》

品牌奖项

金融单位定点扶贫先进集体 中国人民银行

2020年度人民银行消保评估A+ 中国人民银行

2021年度人民企业社会责任—企业履责奖 人民网

2021中国企业社会责任优秀案例 新华网

2021年度优秀品牌建设银行 中国网

年度最佳品牌建设银行 《金融时报》

数字先锋企业奖 腾讯

业务奖项

多方安全计算平台及场景应用项目一等奖 中国人民银行

2021年金融服务中小微企业典型案例 中国银行业协会
中国中小企业协会



2021年度主要排名 / 奖项名称

主办方或颁奖机构

业务奖项

2021年度信用卡中心 《21世纪经济报道》

第四届新财富最佳IR港股公司(A+H股) 《新财富》

2021年科技赋能金融业务发展突出贡献奖 《金融电子化》

最佳开放银行奖、最佳企业手机银行奖、最佳个人手机银行奖 中国金融认证中心

2021中国国际服务贸易交易会 - 中国服务实践案例 2021中国国际服务贸易交易会组委会

最佳国际业务银行 《贸易金融》

2021年度债市领军机构、年度全球通业务年度开拓贡献机构、年度优秀资产托管机构 中央国债登记结算有限责任公司

银行间本币市场年度市场影响力奖、市场创新奖 全国银行间同业拆借中心

2021年度银行业精品投行天玑奖、年度杰出债券承销银行天玑奖 《证券时报》

中国证券化领导者大奖 - 年度最佳创新投行奖、年度最佳证券化交易奖 《亚洲货币》

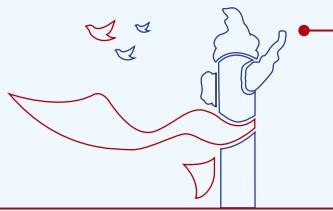
专题一

党建引领 强根铸魂

本行作为中管金融企业，坚持在完善公司治理中加强党的领导，从服务“国之大者”的高度，全面落实国家战略，积极推进金融工作“三项任务”，将更多的金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节。



牢记初心使命 共庆百年华诞



建党百年是党的盛典、人民的节日。本行围绕庆祝大会、表彰慰问、文艺演出、党史学习教育等，开展系列庆祝活动，喜迎中国共产党百年华诞。

2021年，本行举办庆祝建党百年文艺演出活动150余场，演讲辩论活动100余场，纪念座谈会120余场，党课学习4,300余场，各类现场学习活动5,000余场；“交通银行”学习强国号发布的《奋进千秋伟业 礼赞百年风华 交通银行干部员工祝亲爱的党生日快乐》庆祝短视频，和多个自媒体上映的献礼微电影《黎明》，受到党员干部群众欢迎。



总行举办“喜迎建党百年庆 七月颂歌共奋进”红歌展演活动



青岛分行举办庆祝建党100周年红歌赛



广西区分行举办庆祝建党100周年主题晚会

案例

表彰大会 献礼建党百年

2021年7月1日，为庆祝建党百年，本行隆重举行“庆祝建党100周年暨‘两优一先’、脱贫攻坚表彰大会”。全行各级干部、党员集体在视频分会场收看了在北京天安门广场举行的“庆祝中国共产党成立100周年大会”直播，聆听习近平总书记发表的重要讲话。同时，对在交行改革发展中涌现出的“两优一先”、脱贫攻坚先进个人和集体进行了隆重表彰，激励全行上下对标先进、比学赶超，更加自觉躬身入局，以新发展理念为引领，着力推动高质量发展。



总行集中收看“庆祝中国共产党成立100周年大会”直播



重庆市分行集中收看“庆祝中国共产党成立100周年大会”直播



河北省分行集中收看“庆祝中国共产党成立100周年大会”直播

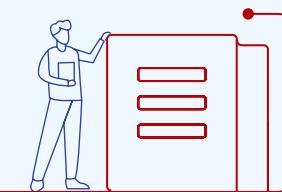


广西区分行集中收看“庆祝中国共产党成立100周年大会”直播



“两优一先”、脱贫攻坚先进个人和集体表彰

党史学习教育 坚定理想信念



本行按照“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”要求，精心部署、以上率下、全行联动、全面覆盖，通过党委理论学习中心组学习、专题宣讲报告会、读书班、“读书周”活动、基层党组织“三会一课”、主题党日、专题组织生活会和民主生活会等多种形式，扎实开展党史学习教育，使党员干部群众深刻领会党的百年奋斗重大成就和历史经验，进一步认识历史规律、坚定历史自信、增强历史自觉、把握历史主动，激发开拓前进的勇气和力量。

- 突出青年群体的学习教育：**以引领青年、启示青年、凝聚青年为目标，不断激发青年干部员工向党爱党的热情和动能。

- 突出属地孕育的精神谱系传承和发扬：**依托交行遍布全国的机构优势，利用各地红色资源帮助干部员工入脑入心。

- 突出分类指导的要求与实践：**对机关与基层、党内与党外、干部与员工、内地与海外、青年与非青年等进行多种维度的分类指导，努力做到学习教育全覆盖。

- 突出专题简报的功能与作用：**发挥党史学习教育专题简报“宣传经验、塑造典型、指导实践、推动工作”的引导作用，有力促进学习教育在全行的高质量开展。

- 突出学史力行：**深入推进党史学习教育与学习贯彻习近平总书记关于金融工作的重要指示批示精神相结合，与贯彻落实“十四五”规划重点任务相结合。

交行党史学习举措



交行党委理论学习中心组成员赴上海市浦东展览馆开展“改革开放新时期历史”专题学习

以人民为中心 为群众办实事



本行深入践行以人民为中心的发展思想，注重发挥金融专业优势，坚持查访基层民意，重点解决突出问题，并建立逐级督办机制，切实做到为客户和社会办实事、为基层和员工办实事，真正将党史学习教育成果转化到为民办实事的行动中。

交行出实招，为人民群众解愁盼

国家战略践行者

紧跟国家区域战略布局，创新推出更多满足人民群众美好生活需要的金融产品和服务。

乡村振兴先行者

印发《交通银行服务乡村振兴2021—2023年工作规划》和全面推进乡村振兴实施方案，发行“乡村振兴”主题借记卡。

民生保障助力者

加大对重点人群创业支持，重点支持普惠小微、三农等经济社会发展薄弱领域。

政务服务赋能者

推广信用就医服务、“个人电子亮证”“交银慧校”、金融机具政务通等。

基层员工关怀者

保障低收入地区基层员工薪酬，加大对患病员工的关爱和帮扶力度，启动心理健康咨询热线，解决员工居住问题、户口问题，确保基层员工吃上“安心饭”。

困难群体帮扶者

深入社区普及金融知识、宣传反诈APP，为抗疫牺牲英雄子女捐款，为自闭症儿童家庭提供关爱，河南暴雨期间投身一线。



关键绩效

报告期内

总行党委推出“办实事”

项目共

3 批**80** 项

全行45个直属机构党委层面推出办实事项目

2,100 余项

全行各党支部和广大党员充分发挥战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，共有

1,600 多个机关党支部与企业事业单位或村（社区）党支部开展了结对共建**44,500** 多名党员以个人名义为身边群众办实事、办好事

《人民日报》《光明日报》报道办实事相关经验做法

专题二

数字交行 智领未来

专注 智慧产品研发



科技驱动场景深耕，让金融更普惠

本行围绕民生与中小微企业需求，以“让数据多走路，让客户少跑路”为产品设计理念，打造“交银 e 办事”系列产品，拓宽线上服务与产品的种类，拓展“跨省通办”覆盖范围，解决跨省、市办事难痛点，持续提升用户体验。

随着大数据、人工智能、云计算、区块链等新兴技术的崛起，金融科技重塑着金融格局，让金融服务更高效精准。本行秉承“科技向善，数据平权”宗旨，积极拥抱金融科技，驱动产品服务创新，着力以科技跨越数字鸿沟，降低实体经济的投融资成本，提升实体经济的运行效率，搭建起实体经济与金融资源之间的桥梁。

“交银 e 办事”系列产品

小微融资一件事

抵押登记一件事

医疗付费一件事

电子亮证一件事

绿能 e 充一件事

- “普惠 e 贷”产品依托互联网技术，整合税务、征信、工商、结算等数据，通过“大数据”模型，快速评估企业经营情况，在线向小微企业发放贷款。小微企业融资，随时随地在线申请，智能秒批。

- 与当地不动产登记机关系统进行互联，通过数据共享模式，提升业务办理效率。客户在办理贷款时无须多次往返于银行与登记机关，在银行即可直接办理抵押登记。该业务已在 56 个地区落地，并在上海市、宁波市、苏州市三地实现“跨省通办”。

- 本行为医保客户定制的专属数字金融产品“惠民就医”，实现线上申请，即签即用。重塑医疗付费流程，助力患者提升就医付费体验。截至报告期末，“惠民就医”服务已累计上线 22 家省直分行、29 个城市，并创新升级“无感支付”“医后付”等服务模式，全国已签约客户超 55 万户。
- 聚焦异地参保备案、在沪就医客群，本行打通信用额度和就诊支持流程，解决异地就医难题，该业务正在上海市“随申办”渠道推动试点。
- 报告期内，本行《银行医疗付费“一件事”支持规范》通过“上海标准”评价委员会综合评定，获评 2021 年“上海标准”；获得“2020 年上海银行业年度创新奖”“上海人民金融优秀应用场景奖”等多项荣誉；入选“上海金融业助力人民城市建设成果评选”。

- 对接各地监管机构和数据源，加强“电子证照”的社会化应用，在银行业务流程中实现企业和个人客户“电子亮证”功能，免去客户必须携带实体证件办理业务的麻烦。截至报告期末，该服务已在 7 个省会或地级城市上线，已承办 25,623 笔业务。
- 打造证照通办的同城化体验，解决异地客户无法使用电子证照办理业务的问题。报告期内，已推动上海市、安徽省两地实现“沪皖”通办。

- 上海市分行对接“随申办”APP，为新能源汽车客户提供充电补助申请、补助发放、账单缴纳、缴费查询等一体化便捷服务，满足上海市政府对新能源补贴款项专款专用的要求。

案例

科技赋能“双轮驱动”，助力小微融资一件事

本行持续优化线上标准产品，加速研发场景定制产品，满足广大小微企业的多元金融需求。

2021 年，本行以客户为中心，面向小微普适客群常见的抵押、保证、信用等各类线上融资需求，开发“普惠 e 贷”线上综合融资标准产品体系。该产品体系可实现个人与法人灵活选择与统一管控，可支持既有业务发展与管理模式，高效赋能本行员工开展普惠业务，更好地支持小微企业发展。

面向场景客群，本行通过线上产品全流程的模块化开发，形成 11 个模块、64 个组件、186 个标准功能点，通过信贷全流程模块化拼装，快速响应分行特色产品定制需求，使“普惠 e 贷”在特色场景中激发活力，形成交行特色业务集群。

截至报告期末，“普惠 e 贷”已应用于乡村振兴、线上供应链、零售药店、科技小微企业及“双创贷”等特色领域。报告期内，线上标准化产品（“普惠 e 贷”）余额 1,848.23 亿元，较年初净增 896.07 亿元，占普惠型小微企业贷款净增额的 80.17%；客户数 14.09 万户，较年初净增 6 万户，占普惠型小微企业贷款客户数净增额的 93.24%。



本行以科技赋能政府监管为切入点，以“交银慧校”为产品为抓手，坚持科技自主，服务客户细微关切，为教育主管部门、学校、学生及家长搭建高效、安全的业务管理平台。截至报告期末，“交银慧校”在41个城市助力65家教育监管机构强化教育培训资金监管，签约学校1,812个，覆盖注册学生49万人。



大连分行在医院、连锁药房落地“诊间结算”“居家购药”等数字支付功能，打造医疗付费升级版方案，推出“信用就医购药、无感快捷支付”服务，并携手大连市医保局共同创建“医保驿站”，提供“家门口”的医保服务，便利广大居民的就医与购药需求。

案例

“交银慧校”，响应国家“双减”政策

天津市分行积极践行服务民生理念，响应国家“双减”政策，依托总行主建、分行主战机制，在“交银慧校”产品平台上，开发校外培训资金监管功能，对学员缴纳的培训资金进行监管。本产品通过“金融+科技”打造教育场景数字化合作模式，并支持滚动拨付、退费退课等特色功能，有效保护校外培训机构和学员的利益，履行金融服务社会的责任。

推进数字人民币试点，畅享数字经济

数字人民币是由人民银行发行的数字形式的法定货币，在提高货币及支付体系运行效率、提升普惠金融发展水平、支撑我国数字经济发展等方面具有重要意义。交行作为数字人民币指定运营机构之一，致力于构建多元化数字人民币业务体系，不断扩大数字人民币的应用生态与交易规模，让公众体验数字人民币带来的安全和便捷。



民生服务

- 拓展民生应用场景接入，融入百姓生活。涵盖连锁餐饮、零售百货、交通出行、健康医疗、教育培训和文化健身等百姓主要消费场景，支持线上线下数字人民币综合支付结算服务，并不断创新迭代数字人民币产品。



政企服务

- 形成智慧园区、数字人民币保单、港口领域结算、税款缴纳、国家电网缴费和集团企业资金归集清分等面向政府及企业的数字人民币金融服务方案。



同业服务

- 构建包括直联、间联和钱柜模式在内的多元化清算对接模式。

创新数字人民币应用场景

案例

七大数字人民币应用场景，助力海南自贸港消费繁荣

海南省是中国在2021年唯一一个全省推广数字人民币试点应用的地区。本行通过产品设计研发、支付应用场景搭建、配套制度体系建设等一系列举措，积极为海南省广大民众搭建更多数字人民币可触达的应用场景。截至报告期末，海南省数字人民币应用场景已覆盖免税购物、智慧校园、智慧景区、智慧商圈、民生连锁、高端酒店及福利补贴等七大领域，海南省分行数字人民币结算额突破5,270万元。

未来，本行将继续深化政银企合作，以构建数字人民币生态为抓手，探索数字人民币应用新模式，为消费繁荣增添新活力，为海南自由贸易港建设注入新动能。



海口市“数字人民币，椰城嗨购节”数字人民币红包启动仪式上，客户在交行展位体验数币支付应用

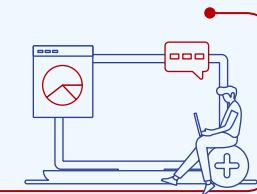


2021年3月29日，由本行和人民银行青岛市中心支行、聚龙股份三方共同研发的全国首台实现数币零币双向兑换的硬币收兑一体机在青岛分行上线，该机具可向社会提供数字人民币和硬币的双向兑换服务，丰富了数字人民币的应用渠道，助力数字普惠金融发展。



本行与河北华奥医院携手将数字人民币支付嵌入医院就诊收费的全过程，共同建立数字人民币“智慧医院”，助力冬奥会和冬残奥会的医疗保障工作

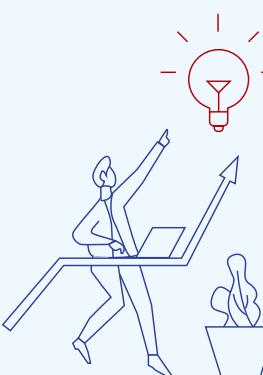
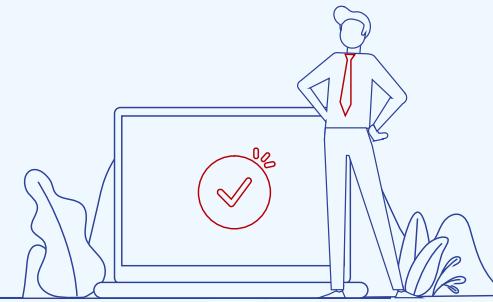
驱动 行业数字转型



本行坚持创新引领，加大科技资源投入，积极链接各利益相关方，推动银行数字化转型，助力提高金融行业科技创新水平。

推进技术应用研究

- 交行5个项目入选人民银行金融科技创新监管试点，所涉研究含多方安全计算、大数据、人工智能、音视频等技术。
- 加快推动区块链、隐私计算、卫星遥感等新技术在金融场景的应用研究，成功落地中国人民银行贸易金融区块链平台二期工程国内首批贸易融资业务。



- ### 激发全行创新氛围
- 探索建立金融科技应用研究课题机制，揭榜挂帅征集承接单位，推动应用新技术解决业务发展瓶颈问题。
 - 为分行本地特色业务创新提供场景金融建设指引和政策资源保障，召开新产品发布会，在集团内推介新产品、加强交流。
 - 举办金融青年训练营和“交丰杯”创新大赛，挖掘优秀创意，孵化创新项目。



关键绩效

报告期内，本行全年科技投入同比增长
51.43%

科技创新举措与成效

2021年7月9日，本行成功举办2021世界人工智能大会“AI新时代·数智新金融”论坛，邀请中国工程院院士、研究机构专家、银行业与科技界领军人物汇聚一堂，通过主旨演讲、圆桌对话等形式，共同探讨人工智能发展的新趋势和新思路，促进金融科技产学研用的创新与一体化



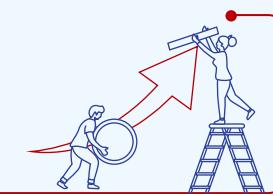
2021年9月，《银行业软件测试框架标准化研究》课题荣获全国金融标准化技术委员会金融标准化重点研究课题优秀奖

2021世界数字经济大会暨第十一届智慧城市与智能经济博览会在宁波开幕，本行集中展出运用人工智能、大数据等金融科技，为赋能城市数字化转型打造的系列金融产品



2021年12月4日，本行倡议发起的数据产业化专委会正式成立。数据产业化专委会旨在凝聚各方力量，形成适合不同规模、不同业务类型的创新应用方案，为金融数字化提供技术、应用、标准、法律法规等各方面支撑，全面提升金融行业数据要素应用水平，保障数据产业化安全、健康发展

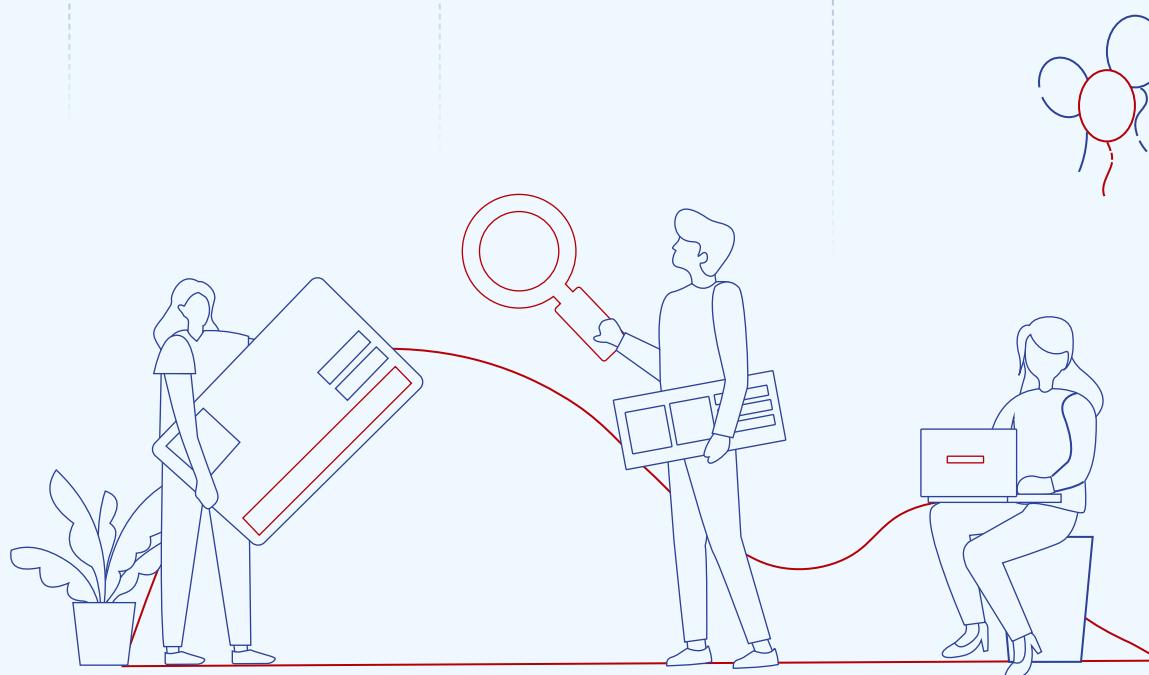
助力 高效决策运营



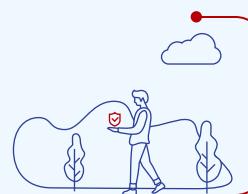
本行大力推进科技赋能，促进金融科技与中后台系统深度融合，打造经营管理决策的智能化平台和工具。

数字化工具支持多工作场景

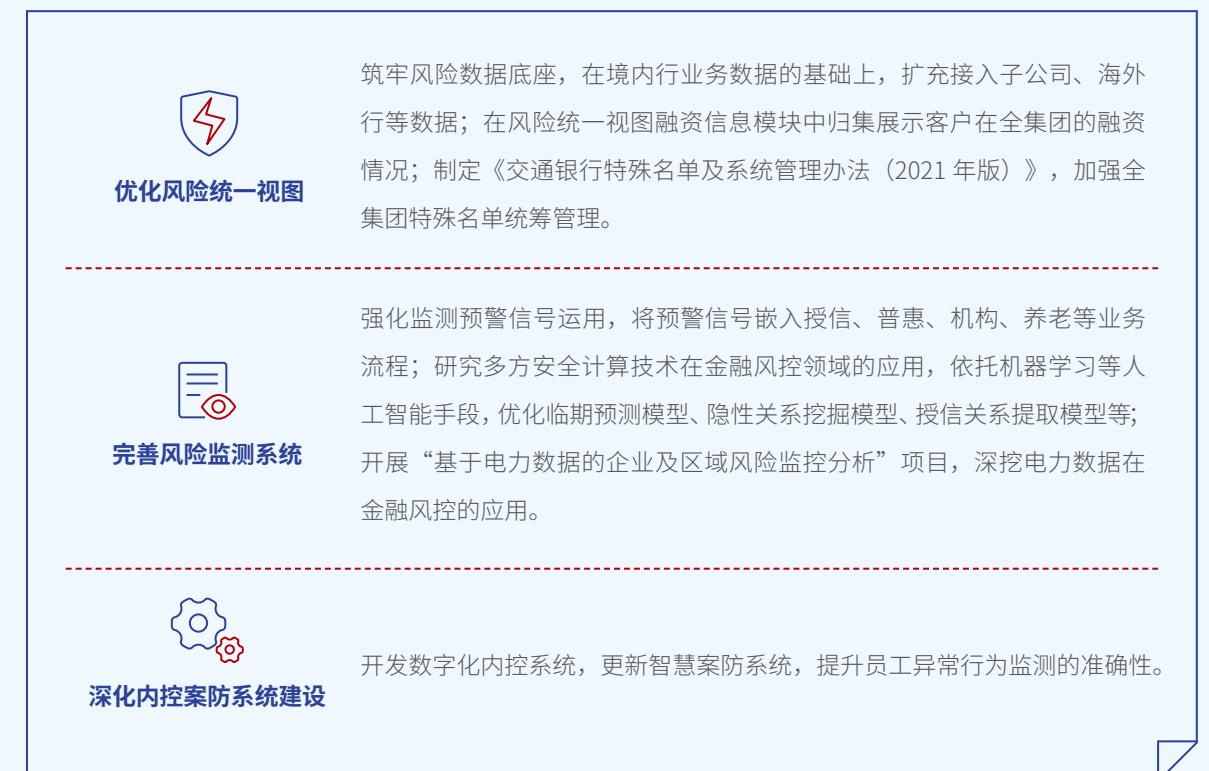
| 客户经理数字化工作平台 | 价值分析与决策平台 | 管理驾驶舱 |
|--|---|--|
| 开发标准化销售管理工作支持模块、客户画像与价值分析功能，完善营销支持功能和客户管理功能，实现客户经理移动化、线上化、社交化营销，平台核心功能对公客户经理使用率达71%。 | 系统化支持总行绩效考核方案实施，实现考核指标可下钻、可溯源，实现比同业、比系统指标共享，完成模型搭建、基础报表开发、分行经营视图2.0版，满足分行得分分析、业绩分析及损益分析等需求。 | “手机+PC”双端互通，实现指标看板、同业对比、数据统计和数字大屏等功能，支持省直分行便捷查询，助力总分行经营管理科学决策。 |



赋能 风险防控建设



本行深入践行风险管理数字化转型，加强大数据、云计算、人工智能等新技术应用，打造企业级风控中台，助力风险管理模式、理念、流程变革。打造标准统一、内外部数据有效整合的风险数据管理底座；构建风险能力共享中心，提高业务流程和管理活动的灵活配置和高效共享水平；加强各类风险管理、内控控制活动的智慧化水平，推动风险管理全流程的简约增效。



推进风险管理数字化转型



治理篇： 道正行稳 永续经营

回应可持续发展趋势

银行机构公司治理系统的有效性关系到国家金融体系的稳定和国民经济的稳健运行。本行持续完善公司治理决策、执行及监督评估体系，保障公司治理体系的科学性、稳健性和有效性，夯实可持续发展根基。

我们的行动

公司治理体系建设；维护利益相关方权益；廉政建设；风险管理

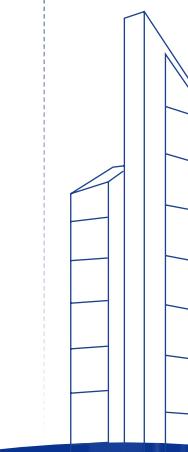
对标 SDGs 目标



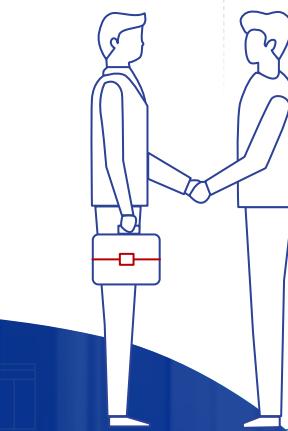
○ 董事会社会责任(ESG)与消费者权益保护委员会共召开
4 次会议



○ 召开董事会会议
7 次



○ 监事会会议
4 次

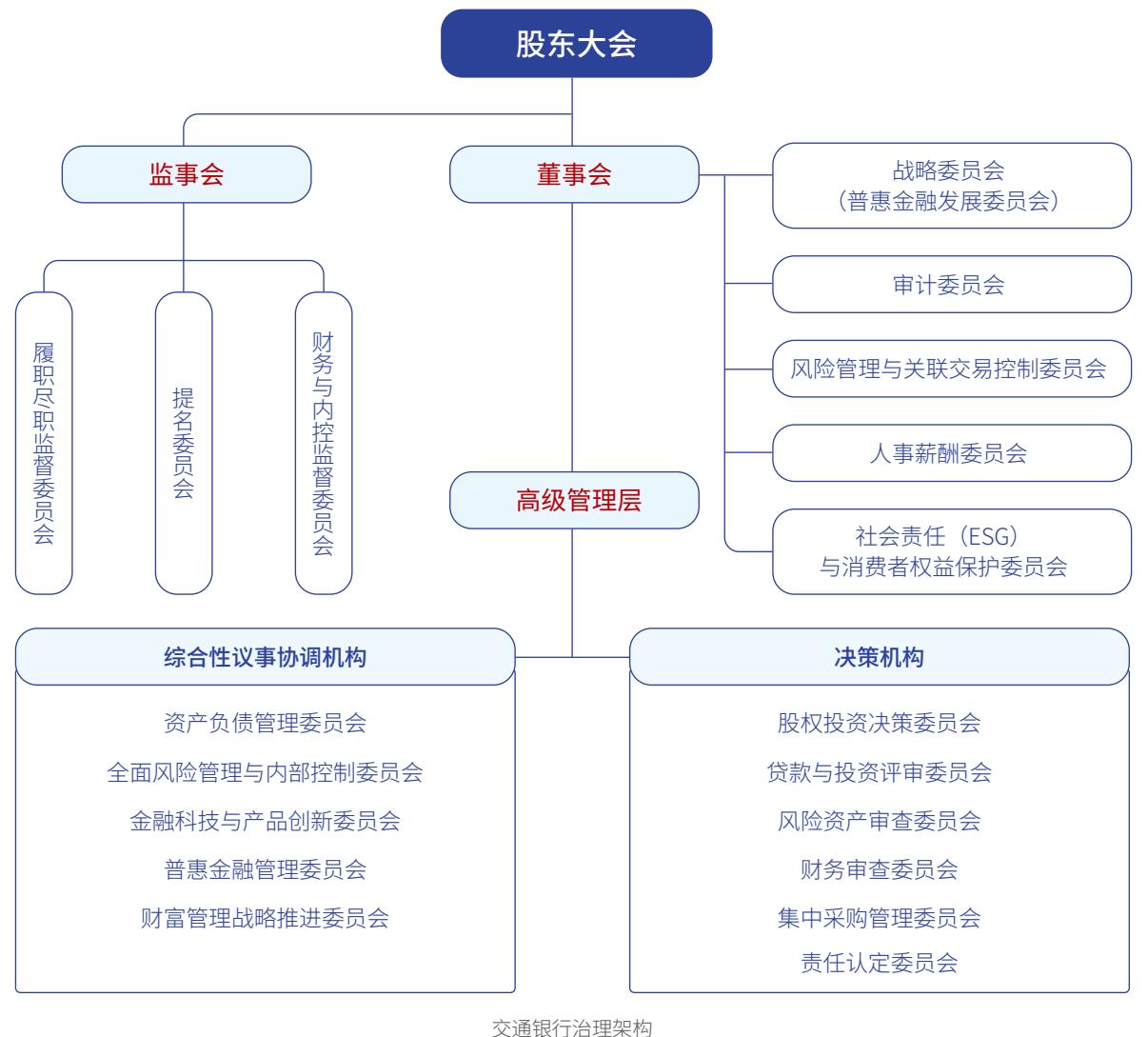


○ 股东大会
3 次



治理概况

报告期内，本行严格遵守境内外法律法规、上市规则、监管规章及公司章程的规定，持续推进并完善“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、高管层授权经营”的中国特色大型商业银行公司治理机制，坚定不移贯彻新发展理念，落实金融工作“三项任务”，深化发展战略落地，保持对股东和投资者的高水平价值回报。



截至报告期末，本行董事会共有成员 16 名，其中：执行董事 2 名，非执行董事 8 名，独立非执行董事 6 名。本行独立非执行董事人数在董事会成员总数中的占比达到 1/3，符合监管规定。报告期内，本行董事会筹备召开股东大会 3 次，审议通过议案 11 项；筹备召开董事会会议 7 次，审议通过议案 57 项；筹备董事会下设的专委会会议 24 次，审议议案和报告 103 项。

截至报告期末，本行监事会共有成员 11 名，其中：股东监事 3 名，外部监事 4 名，职工监事 4 名。报告期内，本行监事会运作有序开展，全年召开监事会会议 4 次，审议 23 项议案，监事出席率 95.45%，出席股东大会、列席董事会及各专门委员会会议、参加全行重要会议。

- 对照本公司治理实践，健全完善党委与董事会、监事会的协调沟通机制，重大经营管理事项经党委研究讨论后，再由董事会作出决策，实现党委前置研究讨论与公司治理议事决策机制的全面融合。
 - 加强监管通报问题整改并及时向银保监会反馈问题整改落实进展。
 - 规范公司治理制度体系，批准执行《绿色金融政策》《负债质量管理办法》《恢复与处置计划及相关管理办法》，修订《合规政策》《业务连续性政策》。
- 健全治理机制**
- 维护股东权益**
- 公司治理亮点行动**
- 持续推介投资价值**
- 2020 年度普通股每股分配现金股利人民币 0.317 元，共分配现金股利人民币 235.41 亿元（含税），占集团净利润（归属于母公司）的 31.86%。
 - 报告期内，向境内优先股股东派发股息 17.55 亿元人民币。
- 首次采用互联网视频直播、电话会议、现场会议灵活组合的形式举行业绩发布会。
 - 报告期内，共举行四次业绩发布会，总计约 500 人次的分析师、记者参与，另有近 2,400 人次的中小投资者通过网络直播方式观看本行 2020 年度和 2021 半年度业绩发布会。
 - 估值管理工作团队现场参加境内外投资者论坛活动 4 场，接待线下来访调研 2 次，召开电话会议 31 次，与近 400 人次的投资者和分析师沟通交流。

合规管理

合规治理是本行公司治理的重点。本行坚决推进反腐败、反贿赂、反“四风”，深入落实中央八项规定精神，营造风清气正的环境；扎实做好反洗钱、反欺诈、反勒索，全面完善政策机制，力保公司基业长青。

反腐败、反贿赂、反“四风”

本行深入学习贯彻十九届中央纪委五次全会部署，严格遵守《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党党内监督条例》《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国监察法实施条例》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等，加大金融领域反腐力度，始终保持反腐高压态势，持之以恒正风肃纪反腐。做好金融反腐和金融风险处置统筹衔接，坚定稳妥查办案件并注意与监督机制完善、反腐警示教育的有机结合。持续深化以案促改、以案促治，继续优化责任认定及追究体系，强化内部监督合力，坚持一体推进惩治腐败和纠治“四风”，深化解决形式主义官僚主义问题为基层减负，助力公司稳健发展。

加强规范化

制定出台《交通银行党委加强对“一把手”和领导班子监督管理暂行办法（2021年版）》《交通银行境外机构廉政专员和兼职廉政监督员管理办法（2021年版）》等制度。

推进法制化

修订完善《交通银行员工违规行为处理办法（2021年版）》《驻交通银行纪检监察组信访举报工作办法》等制度。

做好信访举报处理

严格执行审批和流转程序，强化“收、转、督、报、结”全流程监管，提高信访举报工作的规范化、制度化水平。

优化监督体系

贯通巡视、案防、审计问题线索移交渠道，加强处置与督察督办。

召开专题监督联席会

紧盯监管通报和行政处罚，督促强化问责与整改，关注中国银行保险监督管理委员会“三方沟通联系”机制提示的重点问题并召开专题跟进监督。

完善监督机制，助力廉政建设

**案例警示**

开展胡怀邦、孙德顺案全行警示教育。

**专题教育片**

选取查办的典型贪腐案件，拍摄制作专题警示教育片，分级分类开展警示。

**典型教育读本**

组织全行学习中央纪委编写的金融领域违纪违法典型警示教育读本《金融案鉴》。

警示教育，以身边事警示身边人

**关键绩效**

报告期内

受理信访举报

1,290 件

处置问题线索

930 件

立案

237 件

其中党政纪处分

344 人

发出纪检监察建议书

192 份

查处违反中央八项规定

精神问题

35 起

给予党纪政务处分

38 人

通报

29 起

4人因涉嫌职务违法犯罪移送检察院起诉，无贪污诉讼案

反洗钱、反欺诈、反勒索

本行深入落实《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》《关于完善反洗钱、反恐怖融资、反逃税监管体制机制的意见》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》《银行业金融机构案防工作方法》《银行业金融机构从业人员行为管理指引》《关于预防银行业保险业从业人员金融违法犯罪的指导意见》等法律法规和监管要求，完善系统建设，注重制裁合规管理。对外积极开展反洗钱、反欺诈、反勒索宣讲，对内全面加强相关规章制度的宣传培训。

建立健全反洗钱制度体系，完善反洗钱基本制度及相关业务制度，及时将各项监管要求转化为内部管理规范。持续加强客户身份识别，推进机构洗钱风险评估，提高大额交易和可疑交易报告工作质效，完善洗钱风险客户管控和业务产品洗钱风险评估。

▶ 统领性基础制度文件

报告期内，继续执行《交通银行股份有限公司洗钱风险管理策略、政策及程序（2020年版）》《交通银行股份有限公司反洗钱管理办法（2020年版）》。

▶ 新制度建设成果

报告期内，编制《交通银行反洗钱客户身份识别和尽职调查指引（2020年版）》《交通银行大额交易和可疑交易报告管理办法（2021年版）》《交通银行反洗钱交易监测标准建设工作实施细则（2021年版）》《交通银行客户洗钱风险等级评估及分类管理实施细则（2021年版）》《交通银行机构洗钱风险评估管理试行办法（2021年版）》等制度，完善反洗钱管理体系，加强客户身份尽职调查，提升大额和可疑交易报告管理，加强反洗钱管理系统建设。

反洗钱相关制度体系建设

积极开展常态化扫黑除恶有关工作，制定印发《关于常态化开展扫黑除恶有关工作的通知》。围绕银行端、客户端和防控端开展工作，营造安全稳定的金融秩序和社会环境。

银行端

客户端

防控端

引入统一反欺诈引擎，优化涉
诈风险拦截模型，上线信用卡
交易反欺诈决策模块。

组织“3·15”教育宣传周、6月
防范非法集资宣传月等活动，
同时利用官网、手机银行等渠
道做好风险警示教育。

加强与监管机构、政府部门、
司法机关的紧密联系沟通，着
力提升对涉黑涉恶线索的筛查
和甄别能力。

反欺诈、反勒索举措

报告期内,制定《2021年度法治宣传教育和合规文化建设工作方案》,累计开展反洗钱及相关法制宣传合规宣讲

1,026 场

现场宣讲

910 场

非现场宣讲

116 场

开展

924 场 宪法、民法典、
个人信息保护、消费者权益保
护、反洗钱等法治宣传

举办

818 场合规培训

现场培训

495 场

视频培训

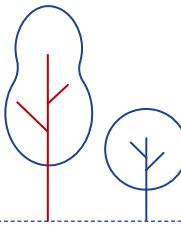
323 场

宣教

77,214 人次

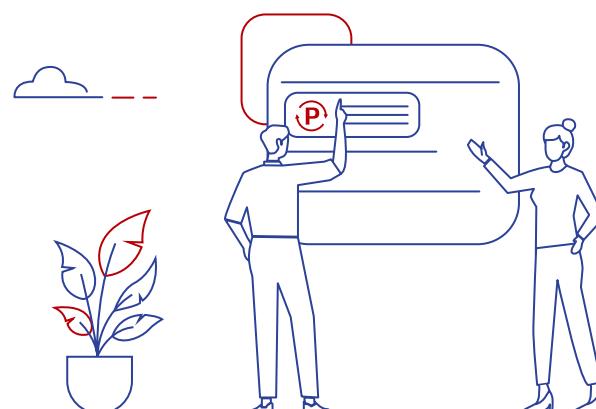
受众

233 余万人



知识产权保护

本行持续强化知识产权保护和管理工作。2021年,制定《交通银行字号管理办法(2021年版)》,进一步规范交行及下属各级机构的字号使用管理;修订《交通银行商标管理办法(2021年版)》,依法办理商标申请,注重对集团品牌、产品品牌的保护,打击抢注本行品牌商标行为,对商标侵权等行为进行维权,尊重第三方知识产权,保护消费者合法权益。



关键绩效

报告期内

获得商标注册

58 项

开展版权及商标培训,
覆盖超

2,500 人次

关键绩效

就内控、案防、反欺诈等专
业领域开展培训

“e校园”网络平台学习员工

人次破**万**

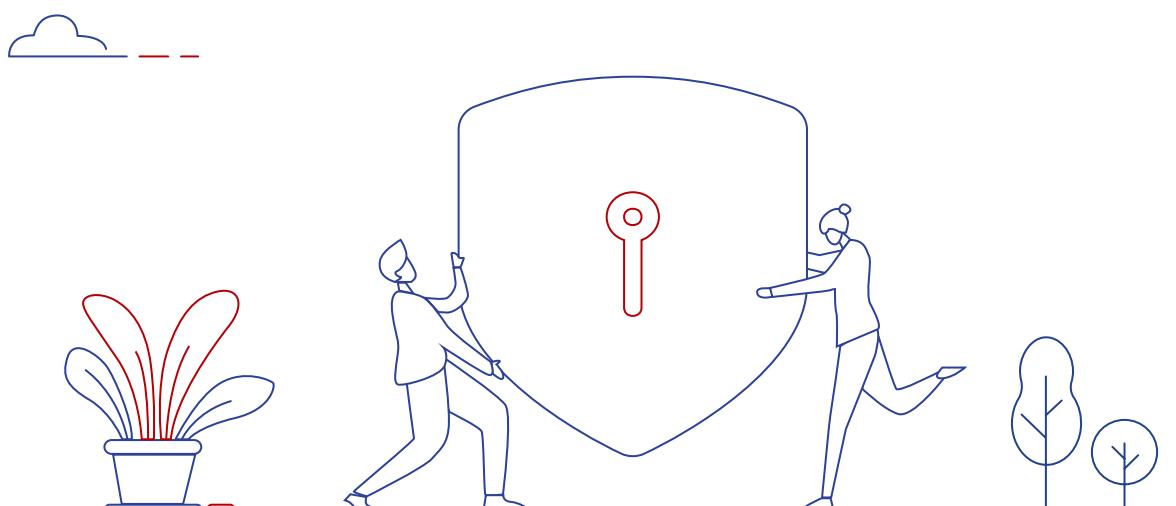
风控管理

本行把主动防范化解金融风险放在更加重要的位置,严格落实监管要求,推动风险治理体系和治理能力现代化建设,提升风险计量监测水平,深化内控案防和操作风险管理融合,推进提升风险管理数字化能力,积极防范和应对各类风险,以风险管理护航高质量发展。

本行高管层整合设立全面风险管理与内部控制委员会,研究系统性风险、区域性风险,决策风险管理重大事项,下设贷款与投资评审委员会、风险资产审查委员会两个业务审查委员会。各省直分行、海外行、子公司等机构,参照上述框架,相应设立全面风险管理与内部控制委员会。

- 编制并推动落实风险管理“十四五”规划。
- 以项目形式推进风险授信与反洗钱改革,逐步完善市场风险管理体制机制。
- 优化全面风险管理体系,强化全面风险管理与内部控制委员会决策职能,指导省直分行提升全面风险管理质量,开展优秀经验分享。
- 开展风险管理排查,全面梳理各类风险,选取市场风险、内控案防等重要领域开展专项排查,并开展压力测试工作;按季开展集团全口径债券风险排查;开展非法集资、互联网金融和票据业务风险专项排查。
- 健全系统性区域性风险评估体系,形成评估模板,并开展分行评估。

风险治理体系和治理能力现代化建设举措



关键绩效

报告期内

持续推进提升全行风险
管理水平

举办

8 期风险管理线上培训班

各网络培训班总参加人
数逾

7,000 人次

发布各项网络课程点击
量逾

37,000 人次

开展

2 轮
风险管理持证上岗考试

306 人
获得资质认证

责任管理

本行高度重视气候变化等环境、社会及管治相关议题的管理、策略、目标与进度管理。积极识别公司决策及运营活动中对社会和环境可能造成的影响，完善企业社会责任管理体系，促进企业社会责任理念与本行企业文化、发展战略的有机结合，打造社会责任信息披露常态化机制，携手利益相关方共创共享多元价值。

 **责任宣言**

以和谐诚信为基石，不断追求自身的超越，与社会共同发展。

 **责任愿景**

作为“公众持股银行”积极履行现代企业公民责任，实现广大股东、客户、员工等所有利益相关方利益的最大化，在履行社会责任方面达到国际一流水准。

董事会是本行企业社会责任工作的最高决策机构。根据董事会授权和委员会工作条例的规定，董事会社会责任(ESG)与消费者权益保护委员会研究拟定本行企业社会责任战略和政策，高管层负责执行董事会批准的企业社会责任战略和政策，定期向董事会及委员会报告工作。



董事会社会责任(ESG)与消费者权益保护委员会主要职责

● 拟定适合本行情况的社会责任战略和政策，以及履行社会责任的规划和措施，定期审核社会责任工作目标的达成情况，向董事会提交年度社会责任报告；

● 研究、制定、评估提升本行 ESG 绩效的措施，推动 ESG 信息披露；

● 审核消费者权益保护工作的战略、政策和目标，向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告。根据董事会授权开展相关工作，研究消费者权益保护重大问题和重要政策。对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督；

● 审核涉及环境与可持续发展的授信政策；

● 根据董事会授权审批对外捐赠事项；

● 监督、检查和评估本行社会责任、ESG 和消费者权益保护战略、政策、规划、措施等的执行情况和工作开展落实情况，向董事会提出建议；

● 董事会授权的其他事宜。

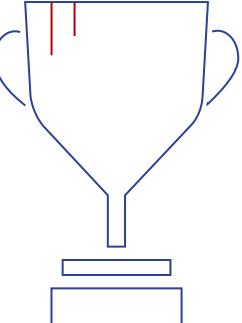
报告期内，本行修订《交通银行股份有限公司企业社会责任政策》要点



2021年，本行董事会社会责任(ESG)与消费者权益保护委员会共召开4次会议，审议通过了年度企业社会责任报告、年度绿色信贷工作情况报告、年度消费者权益保护工作情况报告、提请董事会审议批准向河南洪灾地区赈灾捐款等在内的14项议案和报告，并将审议意见向董事会报告。

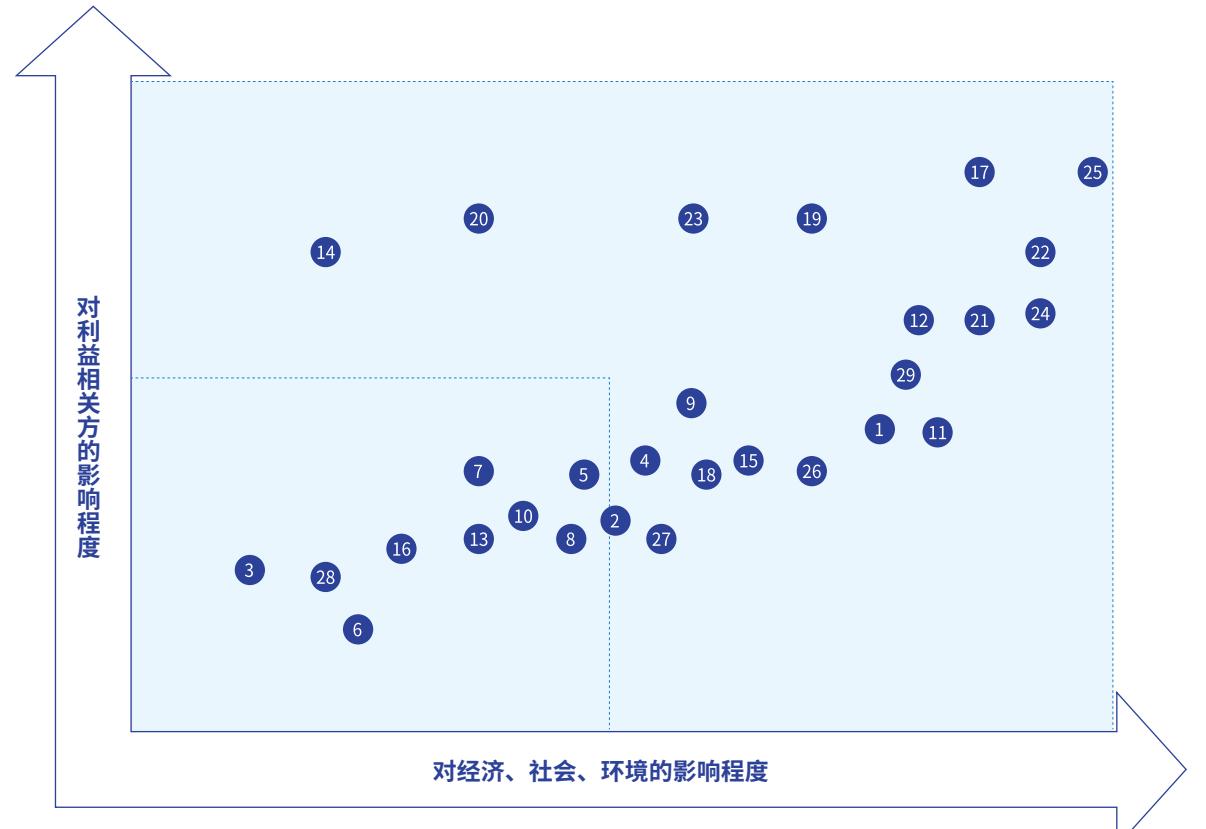


董事会社会责任(ESG)与消费者权益保护委员会第七次会议

|  奖项名称 | 主办方或颁奖机构 |
|--|-------------|
| 2021财经风云榜 - 年度最具社会责任银行 | 证券之星 |
| 年度杰出责任企业 | 《南方周末》 |
| 年度优秀社会责任报告 | 《中国银行保险报》 |
| 金蜜蜂2021优秀企业社会责任报告——长青奖 | 《可持续发展经济导刊》 |

实质性议题分析

报告期内，本行依据《GRI(Global Reporting Initiative) 可持续发展报告标准》中实质性议题界定流程和方法，在2020年实质性议题的基础上进行识别、更新、调整和排序，确定了本行管理与信息披露的实质性议题。



- | | | | |
|----------|----------|-----------|------------|
| ① 党的建设 | ② 员工关怀 | ③ 倡导志愿服务 | ④ 平等与多元化 |
| ⑤ 职业健康安全 | ⑥ 绿色运营 | ⑦ 员工培训与发展 | ⑧ 绿色服务 |
| ⑨ 基本权益保障 | ⑩ 提升股东回报 | ⑪ 优化公司治理 | ⑫ 高质量发展 |
| ⑬ 普及金融知识 | ⑭ 创新金融产品 | ⑮ 绿色金融 | ⑯ 热心公益慈善 |
| ⑰ 普惠金融 | ⑱ 乡村振兴 | ⑲ 响应国家战略 | ⑳ 提升客户消费体验 |
| ㉑ 服务民生保障 | ㉒ 服务实体经济 | ㉓ 保护客户权益 | ㉔ 合规发展 |
| ㉕ 防范金融风险 | ㉖ 深化改革 | ㉗ 支持民生发展 | ㉘ 责任采购 |
| ㉙ 对应气候变化 | | | |

交行实质性议题分析矩阵

利益相关方沟通和参与

| 利益相关方 | 定义 | 利益诉求 | 沟通方式 | 回应举措 |
|-------|--|-------------------------------|-----------------------------|--|
| 客户 | 本行现有和潜在客户 | 方便、快捷、优质的金融服务 | 产品宣传、客服电话、线上线下活动等 | 提供高效优质的服务、创新金融产品，保护客户信息等 |
| 股东 | 本行股份持有人 | 良好的投资回报，公平、公正、透明、及时的信息披露 | 股东大会、投资者活动、热线、电子邮件及传真、公司公告等 | 稳健经营、积极的投资者关系管理 |
| 政府机构 | 各级政府；人民银行及分支机构、银保监会及派出机构、证监会等监管机构；各级工商局、税务局等行政管理机构 | 维护金融体系稳定、促进国家经济发展、支持民生等 | 政策指示、工作汇报、日常沟通等 | 合规管理、积极响应国家战略及宏观经济政策、开展定点帮扶、服务实体经济、支持小微企业发展、服务乡村振兴、关注三农和金融普惠、实施绿色信贷等 |
| 员工 | 为本行服务的员工，无论聘用方式和期限 | 稳定就业、合理的福利待遇、满意的的工作环境、良好的成长空间 | 职工代表大会、员工意见征集、员工调研、心理咨询等 | 以提升员工满意度为核心，保障员工合法权益、实现共同成长 |
| 环境 | 本行经营所在地区，及所影响的其他地区的生态环境 | 关注气候变化，支持低碳经济发展 | 信息披露、各类活动、业务定价策略等 | 实施绿色信贷、倡导电子银行、开展绿色办公、推行绿色采购、投身绿色公益 |
| 社区 | 本行经营所在地区，以及所影响的其他地区公众和机构 | 社会和谐、增进福祉 | 金融服务活动、公益活动等 | 积极投身公益慈善、开展志愿者活动、普及金融知识 |
| 合作伙伴 | 本行供应商，同行以及其他机构 | 诚信互惠、公平采购、合作共赢 | 招标采购会、业务交流与合作等 | 责任采购、业务合作 |
| 社会组织 | 中国银行业协会等行业组织，以及环保、公益等非营利性组织 | 各种有助于行业的发展、社会和谐的利益关切 | 信息披露、各类活动等 | 接受监督、参与行业活动 |

经济篇

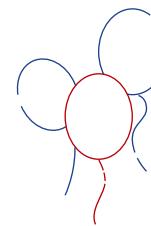
高质发展 砥砺前行

回应可持续发展趋势

金融是国民经济的血脉。本行主动融入新发展格局，精准对接国家重大战略，不断推动资源配置策略与国家战略同频共振，提升服务实体经济质效。同时，我们兼顾效率与公平，大力开展普惠金融，提升金融可得性，贡献国民经济可持续发展，助力共同富裕。

我们的行动

响应国家战略；支持实体经济；助力乡村振兴；倾力改善民生；扶持小微企业；提升客户服务

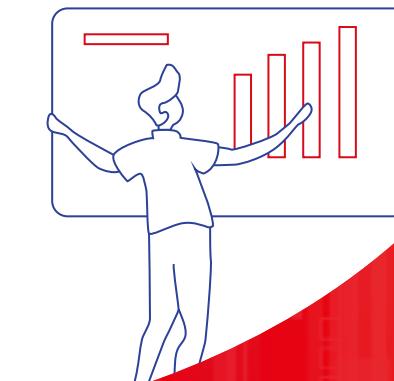


资产总额
116,657.57 亿元
贷款总额
65,604.00 亿元

普惠型小微企业贷款余额
3,388.19 亿元
增幅
49.23 %

有贷款余额的客户数
21.22 万户
增幅
43.49 %
普惠型小微企业贷款累放平均利率
4 %
小微客户综合融资成本下降
0.49 个百分点

普惠型涉农贷款余额
397.41 亿元
增幅
46.9 %



对标SDGs目标



提质共振，增添经济新动能

服务“双循环”新格局

本行发挥海外布局完善的优势，积极对接“双循环”新发展格局，持续强化离在岸、境内外、本外币一体化经营，着力提升跨境跨业跨市场金融服务水平。

推进国际业务发展

完善境外机构布局

截至报告期末，本行已在全球五大洲的18个国家和地区设立了23家境外银行机构，境外经营网点达到69个。

案例 东京分行深化产品创新，支持中国高端制造出口

2021年，东京分行作为银团联合牵头行与全球最大的独立集装箱船东Seaspan达成中信保承保下JOLCO（带购买选择权的日式经营性租赁）船舶融资项目，为Seaspan向扬子江船业集团购买8艘集装箱船提供约6.34亿美元的出口信贷支持。该项目是2021年度船舶融资市场的重大创新项目，将为“中国制造”提供更加丰富的出口信贷服务方案选择，助力提升中国企业的出口竞争力。



截至报告期末，境外银行机构资产总额达到

11,872.34

亿元人民币

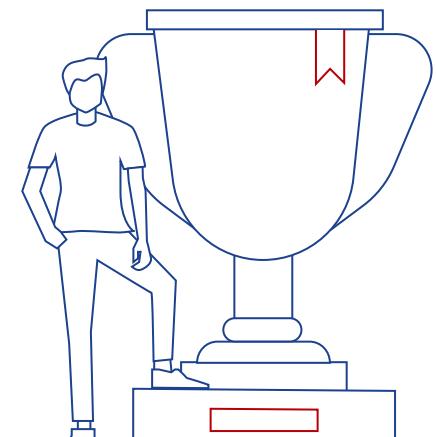
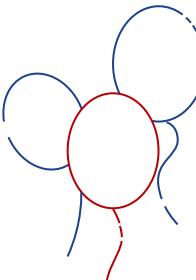
报告期内，累计投放跨境贸易融资量

339.63 亿美元

同比增长

44.52 %

2019年-2021年，交行连续三年蝉联中国交易银行年会“最佳国际业务银行”奖



服务“一带一路”建设

本行围绕中资企业“走出去”部署，紧密对接“一带一路”倡议，截至报告期末，交行在“一带一路”共建国家和地区设立8家境外银行机构，与41个“一带一路”沿线国家有跨境人民币业务的往来，金额达429.57亿元人民币。在8个“一带一路”沿线国家，本行落地了9个中长期信保融资项目。

案例 交行参与“埃及新首都中央商务区第三批项目”

埃及新首都项目作为“一带一路”沿线国家的重点工程，备受中埃两国政府高度关注。2020年12月24日，在埃及大使馆默罕默德·巴德里大使的见证下，交行正式签约“埃及新首都中央商务区第三批项目”；2021年4月21日，交行成功发放项目首笔银团贷款，以金融服务落实“一带一路”倡议。



埃及新首都中央商务区第三批项目



2013年9月-2021年末，交行境外分行通过贷款方式支持“一带一路”建设累计贷款金额

189.85 亿美元

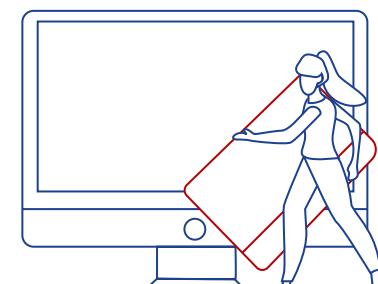
截至报告期末，贷款余额

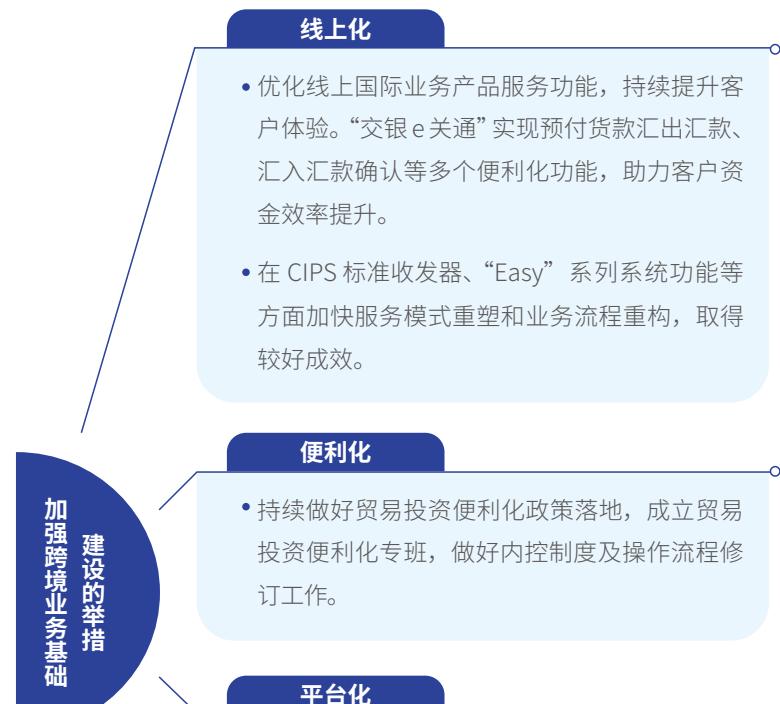
49.54 亿美元



推进跨境业务线上化、平台化建设

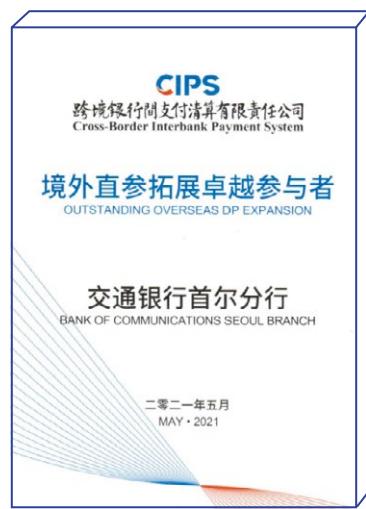
本行通过加强跨境业务基础设施的线上化和平台化建设，更好联通国内市场和国际市场，便利市场主体办理外汇业务，并运用出口信用保险支持外贸企业增强抗风险能力，通过信保融资产品支持外贸企业尤其小微企业资金需求，创造良好的国际营商环境。



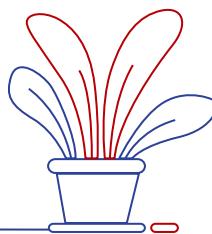


助推人民币国际化

人民币跨境支付系统(Cross-border Interbank Payment System,简称CIPS)作为我国重要金融基础设施，在顺应金融对外开放和推进人民币国际化领域发挥着越来越重要的作用。2021年，交行大力推动CIPS标准收发器在跨境金融场景中的应用，解决企业跨境业务中遇到的跨境支付指令不统一、人工处理环节多、资金节点不透明等痛点难点，提升人民币跨境支付的效率，并降低企业的汇率风险和成本，促进跨境贸易结算安全化、便利化。



2021年，首尔分行成功实现韩国全部15家韩资银行间参行服务全覆盖，并在跨境银行间支付清算有限责任公司举办的跨境支付清算论坛暨CIPS系统参与者会议上，被授予“境外直参拓展卓越参与者”奖项。

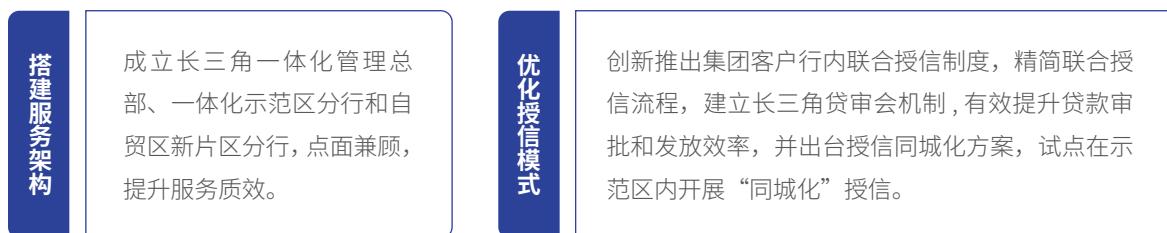


助力重点区域发展

本行全面对接国家区域重大战略及区域协调发展战略，为重点区域经济快速发展提供有力的金融支持。

助推长三角一体化

“上海主场”是本行“十四五”战略确立的重点突破口。本行成立由董事长、行长担任双组长的长三角区域一体化战略领导小组，下设长三角一体化管理总部，统筹协调一体化重点业务领域工作。制定出台《交通银行“长三角龙头银行建设”行动方案》及其他30余项涉及流程、产品、服务等多个方面的制度办法，加速长三角地区同城化金融服务体系打造，助推长三角区域一体化发展。



同城化金融，服务长三角一体化建设



“擎动长三角共享一体化”

2021年第四届进博会上，本行主办“擎动长三角共享一体化”为主题的长三角一体化高质量发展活动，牵头其他20家头部金融机构共同成立了“示范区金融同城化服务创新发展联盟”，并担任联盟理事长单位。本次活动邀请政府、业界、学界的多方人士，围绕构建长三角一体化高质量发展面临的关键问题与政策建议进行交流探讨。现场发布市场上首支长三角区域ESG主题债券指数——中债-交行长三角ESG优选信用债指数，助力长三角打造绿色示范区。



“长三角一体化示范区金融同城化服务创新发展联盟”揭牌仪式

服务粤港澳大湾区

本行充分发挥交银集团综合金融服务网络优势，不断拓展产品和服务范畴，致力为粤港澳大湾区客户提供高质量、一体化跨境金融服务，为粤港澳大湾区建设贡献交行力量。



助力粤港澳大湾区建设，交银国际完成首单澳门上市发债项目

2021年7月，交银国际与福建省分行紧密联动，成功完成全国省属企业首单赴澳发行的公募公司债券项目。该项目为福建省投资开发集团有限责任公司发行的在澳门交易所上市的1.5亿美元364天高级无抵押债券，开创了闽籍企业赴澳发债的先河，标志着闽澳“共建一带一路，闽澳并船出海”的重要进展。



首批获准，“跨境理财通”为大湾区居民谋福祉

2021年10月18日，根据中国人民银行广州分行、深圳市中心支行、香港金管局、澳门金管局公告，本行成为首批获准开办“跨境理财通”业务的商业银行之一。交行广东、深圳、香港、澳门湾区四地分支机构通力协作，依托完善的服务网络、专业的服务人员，为粤港澳大湾区居民提供全面、优质、便捷、高效的跨境财富管理服务。

交行“跨境理财通”服务支持线上签约、“南向通”代理见证开户、线上风险测评、线上信息查询及产品购买等，并将通过不断优化系统和流程体验，持续完善投资者权益保护实施方案，切实维护“跨境理财通”投资者合法权益，为大湾区民生金融建设贡献交行创新力量。

支持自贸区建设

本行出台支持自贸区和自贸港业务发展意见，加快培育自贸区、自贸港特色金融服务体系。

海南自贸港

- 助力重点园区建设：制定海南自贸港重点园区对接管理办法，建立自贸港11个重点园区的对接、走访机制。
- 促进“百家央企进海南”：积极落实海南省政府“百家央企进海南”的工作部署，累计对接50余家驻琼央企，提供授信超过100亿余元。
- 创新金融服务：加大创新力度，债券承销规模同业市场排名保持第一；作为牵头主承销商和簿记管理人落地海南省自贸港首单绿色金融债券——海南银行绿色金融债券，实现了支持海南自贸港绿色产业发展的重大金融创新；落地海南自贸港单笔最大规模的银团并购贷款66亿元。
- 与省政府部门、州市政府签署金融支持“十四五”战略合作协议，通过深化银政互动融入云南当地经济社会发展，2021年累计投放云南“三张牌”战略协议项目236亿元，新增投放合计142亿元。

云南自贸区

- 积极贯彻落实广西区政府出台的“桂惠贷”贴息政策，并通过产业链业务制定“一企一策”综合金融服务方案。

广西自贸区

- 推出自贸区综合金融服务方案，落地区内本外币资金池、跨境双向人民币资金池、离岸直贷、跨境人民币CIPS收发器等业务。

江苏自贸区

- 举办自航行系列活动，积极实施业务创新，扩大自贸金融品牌影响力。

河北自贸区

- 厦门分行积极拓展单一窗口业务，在原先海运费支付场景基础上，上线进口付汇新场景。截至报告期末，厦门单一窗口共签约客户144户，交易金额共计1.3亿美元，位列当地同业第一。

支持自贸区建设的举措



“桂惠贷”政策助力广西制造业高质量发展

广西区分行贯彻落实广西自治区人民政府的政策要求，为广西重点领域和薄弱环节提供金融支持。对有资金需求且符合条件的重点企业开通绿色通道，加快办理效率，以高效的服务切实解决合作企业经营周转遇到的问题，助力制造业稳健、高质发展。

报告期内，广西区分行累计投放“桂惠贷”近49.6亿元，主要投向制造业企业，且以“三企入桂”、“科创贷”为主，共惠及1,065家企业及个人，为企业和个人节约融资成本9,370万元。



关键绩效

截至报告期末，交行在

20 个自贸区

设有

115 家分支机构

自贸区覆盖率达

95.24 %

提质增效，服务实体经济

本行坚持以服务实体经济为核心，将支持供给侧结构性改革与业务转型有机结合，持续加大资金支持力度、优化业务结构，增强符合国家发展规划、关系国计民生等重点领域和薄弱环节的支持力度，推动金融供给“总量增、结构优、费率降”。

促进金融供给让利



2021年，省直分行考核体系中服务实体类考核权重提升4个百分点至19%，考核普惠小微、乡村振兴、绿色信贷、制造业、战略新兴、贸易融资等业务贷款或客户情况，引导分行优化信贷业务结构，提升服务实体经济和“双循环”的能力。



截至报告期末，人民币对公实质性贷款余额35,026亿元，较年初增长3,595亿元，同比增幅11.44%。



- 加强服务收费合规管理
动态修订完善服务收费名录，持续缩减服务收费项目。2021年免费项目较同期增加10项。
- 健全减费让利长效机制
将财务报销系统与业务系统联动，主动承担押品评估费、抵押登记费和其他中介收费等约3.3亿元。
- 降低支付手续费
2021年7月25日起对全部借记卡客户免收ATM同城及异地跨行取现手续费，9月30日起对标准商户发卡行服务费给予9折优惠，并同步下调收单侧商户手续费。

服务支持实体企业举措与成效



报告期内

为实体经济提供超过
1万亿元的增量信
贷资金支持

人民币各项贷款时点增量

6,914亿元

增幅

12.9%

为近十年最高水平

新发放人民币对公贷款

2.54万亿元

平均利率

4.06%

较上年下降

14Bps

为各类市场主体减费让利约

173亿元



宁夏区分行减免交易手续费，激活小微商户“一池活水”

宁夏区分行针对餐饮、零售、文娱等领域个体工商户和小微商户开展交易手续费优惠活动，新开对私商户免前三个月借记卡刷卡手续费，存量对私商户分层减免借记卡刷卡手续费，针对二维码商户全年开展交易金额15万元以内的扫码交易手续费减免活动，通过免收支付终端费用等措施降低商户经营成本、助力消费复苏，支持小微企业发展。

对于涉农企业，宁夏区分行现已对近二百家农副产品销售商户布放交行通用二维码，涉及粮油、牛羊肉销售、蔬菜水果批发、土特产经销、干果批发等商户，针对该类商户开展扫码交易手续费减免活动，大力推动收单业务在服务三农、支持民生消费领域的广泛应用。

推动产业转型升级

本行积极贯彻国家产业政策，完善信贷政策、创新金融产品、优化服务流程，深化金融供给侧结构性改革，将金融资源配置到经济社会发展重点领域。



服务“三高四新”助推长沙发展

产业园区作为经济建设的引领区、产业发展的集聚区、创新开放的示范区和深化改革的先行区，在推动经济高质量发展中的主力军作用日益凸显。2021年6月11日，在长沙市政府金融办支持指导下，湖南省分行主办的“服务三高四新 助推长沙发展”园区金融合作签约活动在长沙举行，湖南省分行分别与长沙市五大国家级产业园区签署战略合作协议，将在五年合作期内累计提供总额1,000亿元人民币意向综合融资额度。



支持重大科技创新，服务科技金融

安徽省分行对接科技强国战略，在做好信贷风险管理，关注企业技术积累及产业配套稳定性前提下，审批通过睿力集成电路有限公司综合授信额度80亿元用于“长鑫12吋存储器晶圆制造基地项目”第二阶段。该项目是合肥市重点支持的集成电路设计开发项目。安徽省分行通过对重点科技企业提供长期、深入金融服务，有效地支持战略性新兴产业在合肥市的集聚发展。

质效并进，拓展金融普惠性

本行积极践行金融普惠理念，立足机会平等要求和商业可持续原则，精准滴灌小微企业，全面助力乡村振兴，实现普惠金融扩面、增量、提质、降本。持续优化金融服务水平，为社会各阶层和群体提供优质高效的金融服务。



案例

交银国际助力国产芯崛起

硅片是半导体产业链的起点，是制造芯片的关键材料。全球硅片市场当前呈现寡头垄断局面，12英寸硅片市场严重依赖进口，国产化率极低。2021年8月，由交银国际担任基金管理人的交银舜晶（杭州）股权投资基金完成对杭州中欣晶圆半导体股份有限公司（“中欣晶圆”）的投资，同时交银国际依托交银集团广泛网络和综合化金融服务能力，发挥自身投研优势，共同协助中欣晶圆引入优质资源，助推大尺寸半导体硅片的国产化替代进程。

案例

交银租赁首架经营租赁客改货飞机交付邮政航空

疫情影响下的航空货运市场需求正在发生变动，交银租赁深入探索飞机租赁客改货业务发展道路，积极克服飞机改装过程中庞大且技术复杂的资源保障、交易流程及飞机技术管理等难点，持续与承租人、制造商、改装商、海关以及机场进行沟通协调，最终成功完成中资租赁公司首个全流程开展客改货经营性租赁的飞机租赁项目，顺利交付中国邮政航空使用。

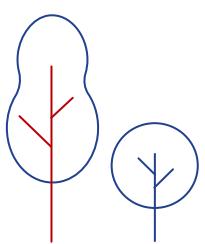
本次交付是交银租赁以实际行动主动响应疫情影响下的航空货运市场需求，积极助力我国航空货运发展的最佳体现。《航空金融》杂志表示，“交银租赁在二租时进行客改货操作……开启了中国客改货经营租赁的新时代”。



交银租赁首架经营租赁客改货飞机

助力乡村振兴

民族要复兴，乡村必振兴，全面推进乡村振兴离不开金融的有力支撑。本行将巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，帮助定点帮扶县脱贫群众从不愁温饱向生活富足迈进。同时，通过综合性产品服务与差异化信贷政策，加快农业农村现代化步伐，形成巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴的强大合力。



乡村振兴金融服务

本行打造“交银益农通”乡村振兴金融服务统一品牌，积极发挥金融力量支持乡村产业发展、助力乡村振兴进程。

组织保障

- **党委总抓：** 总行成立乡村振兴工作领导小组，统筹推进全行金融服务乡村振兴与定点帮扶工作；党委书记、董事长和党委副书记、行长任双组长，分管党委班子成员任副组长。
- **横向到底：** 总行成立乡村振兴金融部一级部门；设置定点帮扶处和乡村振兴业务二级部，统筹整合各部门相关职能。
- **纵向到底：** 各分行、相关境内子公司参照总行成立乡村振兴工作领导小组，由党委书记担任组长，明确责任分工、推进督导落实。
- **全体动员：** 集团下辖37家省直分行和8家境内子公司全部与总行三个定点帮扶县结对，29家省直分行承担当地定点帮扶相关任务；工作成效与各单位“一把手”评先评优直接挂钩。
- **全面推进：** 积极参加新型农业经营主体信贷直通车活动，参与金融支农创新试点和金融科技赋能乡村振兴建设，充分发挥金融优势，全面推动战略合作协议措施落地。

制度引领

- 制定《交通银行服务乡村振兴 2021-2023 年工作规划》《交通银行支持巩固拓展脱贫攻坚成果 全面推进乡村振兴的实施方案》《关于贯彻落实抓党建促乡村振兴要求的意见》等十余份文件，加强顶层设计和整体谋划。

品牌建设

- 建立“交银益农通”乡村振兴金融服务统一品牌，将分散在各条线的涉农产品服务归集在一起，打造出统一的乡村振兴金融服务品牌体系。品牌根据客户需求下设政策咨询、融资服务、财富管理、支付结算和综合服务五大模块。

产品创新

- 规划“交银兴农 e 贷”产品体系，应用数字化手段逐步形成“交银兴农 e 贷”场景定制产品线、产业链产品线和标准化产品线。针对各地特色产业，给予不同场景下的新型农业经营主体、农户在线信用融资额度以及配套的服务方案，完成包括新疆“兵团小额农户贷”、河北唐山“蒜黄贷”、江苏线上助农贷等系列定制及业务落地。

科技赋能

- 针对以往难以深入农村开展的涉农信贷业务，开发相应线上融资模块化功能，实现涉农业务场景化定制，借助远程认证、线上授权、线上预审批等功能模块，依托数字化提高信贷业务效率、提升风控水平和客户体验。

乡村振兴金融服务开展机制

案例 | 乡村振兴主题卡，助力农村金融服务

本行乡村振兴主题借记卡在普通借记卡金融功能基础上，向持卡人提供涉农低息贷款载体、财政补贴代理、涉农权益、金融服务收费减免等特色服务。乡村振兴主题信用卡依托交行标准信用卡平台，制定面向涉农人群的专属风险政策，对持卡人实行终生免年费、免挂失补卡手续费、免取现手续费等多项免费与优惠，在助力农业生产、生活的同时，更好地满足农村地区人群多样化、多层次的金融需求。



交行乡村振兴主题信用卡

交行乡村振兴主题借记卡

案例 | 线上“棉机贷”，助力解决国产“突破”

本行紧跟国家农机产业发展政策要求，针对农机“缺门断档”、高端农机有效供给不足的问题，结合新疆振兴与支持棉花产业，以采棉机为突破口，在农机按揭领域实现创新，成功在自治区内发放首笔线上“棉机贷”。该产品采用“普惠 e 贷”模块化定制，用线上展业，缓解了农机跟随农作物自北向南成熟的“候鸟”作业模式与银行传统属地化经营客户的矛盾，并创新“企业 + 农担 + 抵押”组合担保模式，聚集各方力量，推动业务落地。

案例 | 整村授信“蒜黄贷”，定制出新促发展

第一批体验“蒜黄贷”的村庄是华北地区最大的蒜黄生产基地，是国家农业农村部评定的全国“一村一品”示范村镇。全村从事蒜黄种植的新型农业经营主体有 80 多户，年产蒜黄 9,000 多万斤。针对该村的实际情况，交行总行成立专班与河北省分行一起为当地量身定制了“蒜黄贷”产品，采取“整村授信”模式，给予村庄总授信额度，并由村委推荐名单。当名单中的蒜农有信贷资金需求时，即可申请贷款。交行还将数字化手段引入贷款流程，农户在家通过手机操作，即可完成业务申请、提款、还款。

“蒜黄贷”是交行围绕农业特色产业试点推出的第一款数字化农业品牌贷，采用交行“普惠 e 贷”产品“模块化定制 + 参数化配置”方式，通过金融科技，带动特色定制化产品快速落地，两周内便实现产品上线，助力县域经济高质量发展。



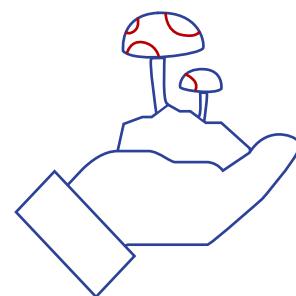
长效帮扶巩固成果



本行聚焦产业帮扶，把乡村振兴与扶植当地优势产业紧密结合，大幅增加政策性帮扶投入，助力产业振兴。截至报告期末，交行已累计向总行帮扶县投入帮扶捐赠资金约2.3亿元。



- 案例** 结合资源禀赋，推动产业振兴
- 甘肃天祝县：**集中帮扶支柱产业，打造“中国高原食用菌之乡”，投入1,250万元孵化菌菇产业园，800万元贷款支持菌菇种植企业，并打造大数据农业金融产品“菌菇贷”，授信食用菌种植户，降低融资成本，带动约2,500个脱贫人口就业。
 - 四川理塘县：**建设“天空之城”藏文化高原旅游示范点，加强软硬件建设，通过修建民宿，培育技术人才，宣传文化旅游，金融支持牦牛产业园建设，以及引入京东等企业搭建冷链物流等形式，推动理塘旅游产业发展和特色农产品远销省内外。
 - 山西浑源县：**打造村集体经济示范点，引入新型农村经营主体合作模式，盘活集体和群众闲置资产，引入技术和培训支持，把小杂粮产业做大。同时，通过解决就业、调节收入分配和再分配，实现小杂粮产业利益均衡分配，吸引青年返乡创业。



脱贫户依靠菌菇种植实现家门口就业增收致富



报告期内

直接投入无偿帮扶资金
2,500 万元

增幅
0.40 %

全行全口径涉农贷款余额
6,544.61 亿元

增幅
14.13 %

引进无偿帮扶资金
810.5 万元

增幅
6.57 %

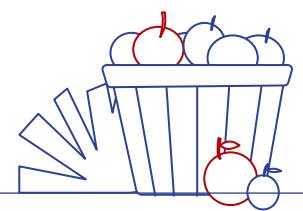
引进有偿帮扶资金
2,300 万元

引进帮扶项目或企业数
4 个

培训县乡村基层干部
2,354 人次

乡村振兴带头人
690 人次

专业技术人才
31 人次



合计
3,075 人次

增幅
21.3 %

购买定点帮扶地区农产品
822.67 万元

增幅
7.76 %

帮销定点帮扶地区农产品
2,027.33 万元

增幅
9.12 %



精准滴灌小微企业

小微企业是国民经济和社会发展的重要基础。本行将普惠金融提升至战略高度，致力于为小微民营企业提供更为精准的服务，解决小微企业融资难、融资繁、融资慢问题，打造普惠金融核心竞争力。

全方位普惠服务体系

本行自上而下建立了公司板块联动、零售板块融合、网点综合化转型的全方位体系，共同为普惠服务。

强化组织领导

在董事会层面成立普惠金融发展委员会，定期审议普惠金融发展计划和推进情况；在高管层层面成立普惠金融管理委员会，统筹推动普惠金融业务发展；各分行均建立专门的领导小组，全面组织落实。

完善相关制度

制定落实《关于2021年进一步推动普惠金融服务高质量发展的意见》等指导文件。

| 措施 | 内容 | 成效 |
|-----------|---|---|
| 强化公司板块联动 | 继续将普惠业务纳入公司板块整体布局，以产业链金融、集团小微成员一体化服务、重点场景平台为联动重点，发挥公司板块带动普惠业务的合力。 | 截至报告期末，普惠产业链两增贷款余额291.17亿元，较年初净增159.55亿元，增幅121.22%。 |
| 打造特色产品 | 2021年交行依托“小微融资一件事”，全面打造“普惠e贷”线上综合融资产品体系，实现线上标准产品与场景定制产品的“双轮驱动”。 | 截至报告期末，“普惠e贷”余额1,848.23亿元，较年初净增896.07亿元，占普惠型小微企业贷款净增额的80.17%；客户数14.09万户，较年初净增6万户，占普惠型小微企业贷款客户数净增额的93.24%。 |
| 加强队伍建设 | 印发《普惠金融风险管理办法》，落实客户经理融合发展要求，打通各条线客户经理业务办理权限，推进系统工具融合应用，推动分行优化普惠业务全员全产品计价方案。 | 截至报告期末，全行小微业务岗位资质21,878人，小微业务简单资质45,642人。全行客户经理普惠业务覆盖率74.4%，其中零售客户经理普惠业务覆盖率70.4%。 |
| 推动网点综合化转型 | 将网点普惠小微客户增长纳入全行普惠条线考核；加强培训宣导，提高网点开展普惠小微业务的意识和能力；自上而下组织网点普惠业务落地。 | 截至报告期末，全行2,779家营业网点能为小微企业提供包括融资业务在内的优质金融服务。 |

建立普惠服务全方位体系的举措

案例

“双创贷”场景定制，支持创业创新

本行为大学生、高校毕业生、复员军人、返乡农民工等国家重点关注人群专属打造信贷产品“双创贷”，制定《交通银行双创贷业务实施方案》，并通过创业担保贷及“双创”场景定制两种模式支持重点人群创新创业融资。

“双创贷”场景定制模式支持贷款在线申请、系统实时预审批、贷款合同在线签订、在线提款，随借随还、额度可循环等，帮助客户实现7*24h贷款申请、随时随地提款/归还贷款，该模式已率先在湖北投产落地；创业担保贷模式已在上海、广东、内蒙古、辽宁、江西、山西、湖北、湖南、江苏等地实现业务落地，后续会有更多地区跟进支持客户创业发展。

案例

“云租e信”业务，助力小微融资

2021年6月16日，贵州省分行成功落地系统内首笔“云租e信”业务。“云租融资”是贵州省分行携手中企云链平台推出的互联网+工程机械租赁平台，以应收账款作为担保方式，为设备供应商量身打造的一项创新业务。通过数据交互、产融结合抓取设备供应商真实运营数据进行上链管理，通过区块链共识算法确保数据达到可追踪、可溯源，同时线上完成确权动作实现信贷投放，切实解决小微企业融资难融资贵的问题。

案例

以投资银行模式，开启小微融资加速度

由本行独家主承销、交银国信担任发行载体管理机构的银行间市场首单N+N+N（即不特定原始权益人、不特定核心债务人、不特定供应商）资产支持票据项目——交享链鑫2021年度第一期（高新投）供应链定向资产支持票据于2021年7月成功发行。“交享链鑫”系列资产支持票据创新性地以无资产注册储架模式为不特定原始权益人、不特定核心债务人注册100亿元储架，通过一系列结构设计、增信安排及链交融区块链资产证券化系统加持，将民营、小微与科创企业有效联通资本市场。



发力产业链金融

本行积极落实中央稳链保链要求，加快推动产业链金融发展，支持链属小微企业发展，提升产业链金融服务规模和质效。



案例

“交航信”助力供应链上下游中小企业融资

“交航信”是基于航信供应链金融服务平台，由交行和第三方平台共同打造的线上供应链融资产品。核心企业通过航信平台签发航信进行应收账款确权，上游企业获得航信后可通过航信平台或交行网银直接申请融资，无需授信额度，无任何线下操作，全流程自动放款，资金秒级到账。

产品上线以来，“交航信”充分发挥了核心企业在产业链中的主导作用和信用优势，为上下游中小企业提供了便捷、优质、低成本的融资服务。短短一年间，交航信融资额已超百亿元，服务制造业、建筑业、新能源、新材料等行业核心企业超200家，供应商超2,000家。

案例

“欧冶e贷”，数字化转型护航供应链

交行聚焦服务宝武钢铁欧冶云商全产业链，打造“欧冶e贷”等产品，有效解决客户钢贸经销商融资风险控制等八大痛点问题。截至报告期末，已批授信客户114户，授信总额21.64亿元，累计发放贷款约22.68亿元，位居同业第一。项目推进成效获得客户认可，交行成为欧冶3.0首家且唯一上线银行，并与宝武集团共同举行了上线发布仪式。“欧冶e贷”荣获上海市2021年第十五届金洽会“金融机构数字化转型奖”。



交通银行-八钢欧冶直联上线仪式



关键绩效

报告期内，供应链融资业务量

2,949.37 亿元

同比增幅

23.46 %

为超过

1.8 万户

上下游客户提供融资支持

倾力改善民生

民生是和谐社会之基。本行加大与民生保障相关的医疗、教育等领域重点项目的支持力度，打造多个便民利企品牌，更好地服务和改善民生。

打造便民政务品牌

本行积极对接地方政务平台，构建一站式服务体系，银政携手丰富政务服务触达渠道新模式。截至报告期末，交行已有31家省直分行在自助机具上实现与地方政府服务平台对接，涵盖公安、海关、民政、人社、卫健委、残联等多个政府部门，将金融科技融入市民生活，赋能民生政务服务，打通便民“最后一公里”。



上海市分行推出金融机具政务服务对接方案，将“一网通办”服务功能引入交行132家网点的417台智易通，为市民提供政务查询办理事项124项、证照打印功能605个，成功将政务服务延伸到了群众“家门口”，助力上海市政府打造15分钟政务服务圈。

“交银养老”保障民生

2021年，本行发布“交银养老”服务品牌，制定养老金融战略行动计划二十条，围绕养老金金融、养老产业金融、养老服务金融三大领域，服务人民群众对美好晚年生活的向往。



交行发布“交银养老”品牌

“交银养老”金融服务举措

养老金融

- 全面参与养老金三支柱建设，是全国社保基金主要托管银行；加强企业年金、职业年金服务力度，市场份额稳步提升；积极参与养老金第三支柱改革试点，服务多层次养老保障体系。

养老产业金融

- 加大重点养老产业领域的信贷支持力度，制定普惠养老客群专属融资服务方案，通过“标准化产品+场景定制”的产品延展体系，满足养老产业客户综合金融服务需求。

养老服务金融

- 推出“五享”个人养老金融服务体系，形成养老财富管理(基金、理财、保险、信托)产品组合。上线关爱版手机银行，提供手机银行一站式养老服务专区，设置95559长者服务专线，对银行网点进行适老化改造，提升老年用户服务体验。

改进客户服务

本行始终秉持“以人民为中心”的理念，全力保障客户权益，同时坚持用科技赋能服务广大客户，着力提高金融服务的可得性、覆盖率和满意度。

保障消费者权益

本行将消费者权益保护纳入公司治理和发展战略，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理暂行办法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国著作权法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等法律法规及相关监管规定，从顶层设计入手，建立健全消费者权益保护机制，多措并举保护消费者权益，加强个人信息隐私安全保护。

报告期内，本行健全消保制度体系。制定《交通银行2021年消保服务工作要点》，修订《交通银行投诉管理办法（2021年版）》《交通银行重大消保事件及重大投诉事件应急管理办法（2021年版）》，加强投诉全流程管理；制定《交通银行金融纠纷调解试行细则（2021年版）》，进一步完善纠纷调解机制流程。

| |
|--|
| 消保制度建设 <ul style="list-style-type: none"> 在高管层设立消费者权益保护工作委员会和服务提升领导小组，负责全行消费者权益保护和服务提升工作，制定消费者权益保护管理办法和应急预案，每季度召开消费者权益保护会议。 |
| 投诉管理体系 <ul style="list-style-type: none"> 通过电话、营业现场、移动应用程序、电子邮件等多种渠道受理投诉，在系统中实现投诉工单的建立、流转、处理等全流程闭环管理。根据投诉事项确认投诉处理责任单位，开展调查核实，99.65%投诉自收到之日起15日内作出投诉处理决定并告知投诉人。 |
| 纠纷调解流程 <ul style="list-style-type: none"> 消费者或银行就纠纷问题向调解机构申请调解，如调解双方都有调解意愿，则准备相关证明及背景材料参与调解。银行与消费者达成一致则为调解成功，未达成一致则调解失败。调解成功的按照调解协议达成的一致事项执行；调解失败的，消费者可以继续采用仲裁、诉讼等救济途径解决纠纷问题。 |
| 隐私保护体系 <ul style="list-style-type: none"> 制定执行《交通银行个人手机银行和个人网上银行隐私政策》《交通银行个人信息业务处理流程》《交通银行个人金融信息安全管理技术规范》等客户隐私保护政策，明确个人客户信息收集权限、使用范围和安全保护技术规范，并确保客户认可后收集相关信息并按约定进行信息保存和使用。 为应对个人客户信息泄露等突发事件，最大程度地减轻突发事件给客户和银行带来的损害，保护客户利益，制定《交通银行个人客户信息泄露突发事件应急预案》。 |
| 广告、商标管理制度 <ul style="list-style-type: none"> 落实执行《交通银行广告宣传管理办法（2020年版）》，明确集团各单位广告宣传管理职责，规范工作流程，提升全行广告宣传工作质效。 |

保护消费者权益的举措

注：受理投诉主要涉及信用卡、借记卡、贷款等业务。主要分布在上海、广东省、江苏省、山东省等地区。

保障信息安全

本行全面贯彻《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》，优化数据安全制度体系，强化网络安全管理，制定网络安全策略，完善网络安全责任体系。

2021年，本行开展全集团各单位客户信息保护专项治理的自查工作。对制度完善性、机制有效性、系统安全性，及集团各单位在安全管理体系运行、数据安全管控、外包人员管理等方面进行全面排查，推进闭环整改，进一步提升全行客户信息保护意识和举措，保障客户信息和资金安全。

数据安全管理

- 基于人民银行分类分级规范推动实现交行数据标准的合理分类分级，涵盖客户、协议、产品、资产、员工、渠道等领域。
- 明确交行数据安全管理机制，以数据分类分级为基础，覆盖数据采集、传输、存储、使用、交换和销毁等生命周期的不同阶段，不断强化数据安全管控。
- 报告期内，面向全行20,000余名员工，开展数据安全与隐私风险管理培训。

网络安全管理

- 制定以零信任、云安全、安全运营、数据安全为重点的“十四五”网络安全规划。
- 完成《交通银行网络安全管理办法》《交通银行网络安全策略》等安全制度的修订，明确网络安全工作机制和办法。
- 组织实施客户信息保护专项治理行动与金融科技检查，强化网络安全管理。
- 按需实施应用安全防护，强化网络安全运营工作。

客户投诉及回馈情况统计表

| 指标名称 | 2021年 |
|----------|-----------|
| 受理投诉 | 16.2万件 |
| 客户投诉受理时间 | 7*24h人工服务 |



关键绩效

报告期内

本行在2020年度人民银行
消保评估获评

A+

共参与调解

2,258 件

其中，参与上海市金融消费
纠纷调解中心的调解

1,280 件

送调量排名第一

参与上海银行业纠纷调解中
心的调解

869 件

促进金融可得

本行致力于提高金融服务的可得性、便利性，持续优化县域机构建设策略，在条件成熟的县域首设或适量增设网点，推动低效、冗余网点资源向县域、城乡结合部、新城区调剂，并依托智能化手段探索县域网点服务模式、结算支付、智能机具创新，不断提高县域金融服务能力，为客户提供更方便、更快捷、更愉悦的服务体验。



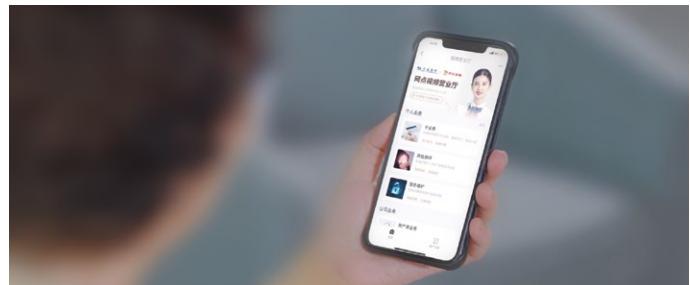
创新机制，改善乡村偏远地区服务体验

内蒙古区分行以内蒙古地区奶农服务为突破口，将上游企业购奶款、下游企业饲料款与奶农基础支付结算业务相结合，创新代发资金圈存支撑机制，实现代发后联动代扣的服务模式，解决乡村偏远地区客户往返网点办理结算的难点问题。



“云上交行”，构建多元化服务体系

本行应用音视频流媒体技术，打造“云上交行”业务品牌，实现线下网点与线上服务的有机融合。在广东、扬州、厦门、内蒙古、甘肃等地疫情及河南水灾灾情爆发期间，快速推出“云上交行”服务，通过“屏对屏”的线上方式延续网点部分金融服务。截至报告期末，“云上交行”累计服务客户超3,000人次，成功办理业务3,757笔，有效延伸物理网点服务触角，构建远近相融的多元化服务体系。



“云上交行”服务



关键绩效

截至报告期末，交行境内分
行机构

248 家

其中省分行

30 家

直属分行

7 家

省辖行

211 家

持牌网点合计

2,889 家

其中普惠型网点

197 家

机构覆盖地级及以上城市

248 个

覆盖率达

74 %



智能视频坐席系统，打造“空中柜台”

2021年3月28日，本行首创智能视频坐席系统正式投产上线。本系统采用WebRTC视频+AI的创新技术方案，与“空中柜台”的模式，实现线下服务的线上解决，具有作业管理、视频核身等功能，具备“快发布”“AI+”“灵活化”三大能力，打破了银行传统网点服务的空间局限。客户可通过手机随时随地与视频坐席对话，快速为客户完成核身及复杂业务操作，提供无缝隙的便捷服务体验。

环境篇

绿色转型 和谐共生

回应可持续发展趋势

气候变化是当人类面临的重大全球性挑战，“碳达峰、碳中和”战略是未来几十年我国经济转型和高质量发展的主线。2021年，本行持续践行绿色发展理念，积极发展绿色金融，助力生态文明建设和“双碳”目标实现，全方位践行绿色运营，为建设绿色美丽家园贡献力量。

我们的行动

积极应对气候变化；强化绿色金融管理；推进绿色金融实践；坚持绿色低碳运营

人民银行口径绿色贷款余额
4,767.63 亿元
同比增长
31.37 %

其中，清洁能源产业贷款余额
876.12 亿元
同比增长
90.58 %

电子银行业务分流率
97.90 %

对标SDGs目标

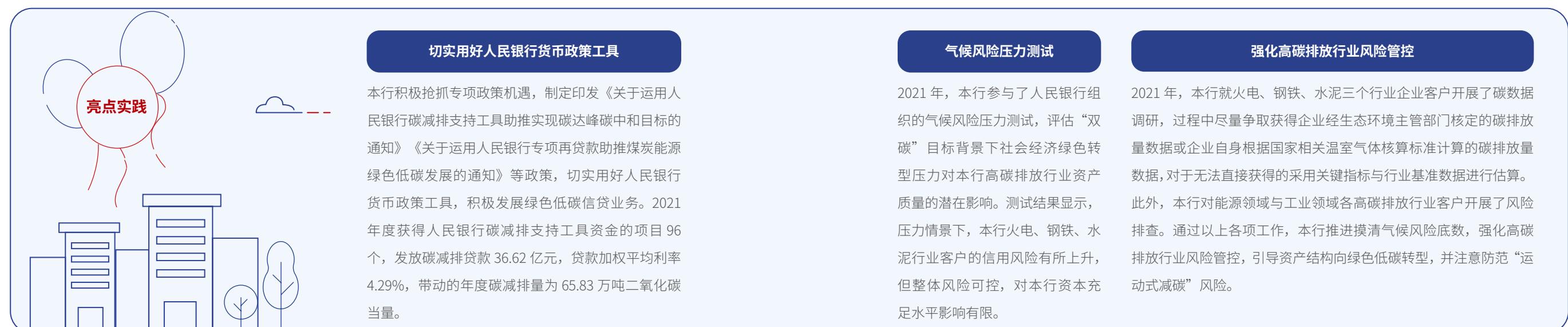


绿色金融，共创绿色未来

本行积极构建绿色金融体系，创新绿色金融实践，发挥“源头活水”作用助力“双碳”目标实现。

应对气候变化

本行积极采取措施识别和应对气候变化引发的金融风险，明确将气候和环境风险纳入全面风险管理体系，服务国家“碳达峰、碳中和”战略。2021年9月，本行正式成为气候相关财务信息披露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）支持机构。

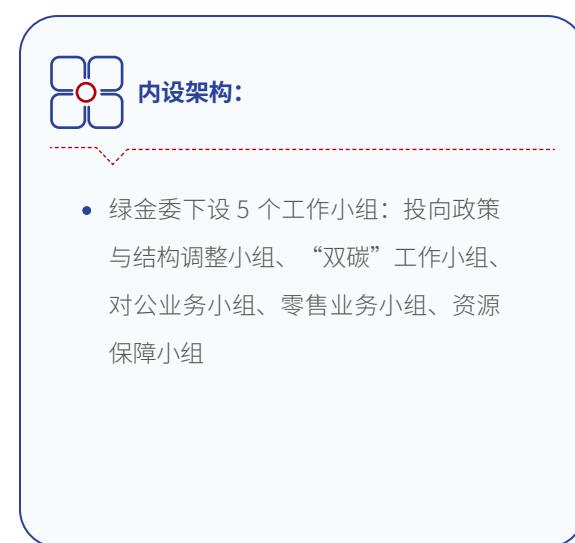


积极发展绿色金融

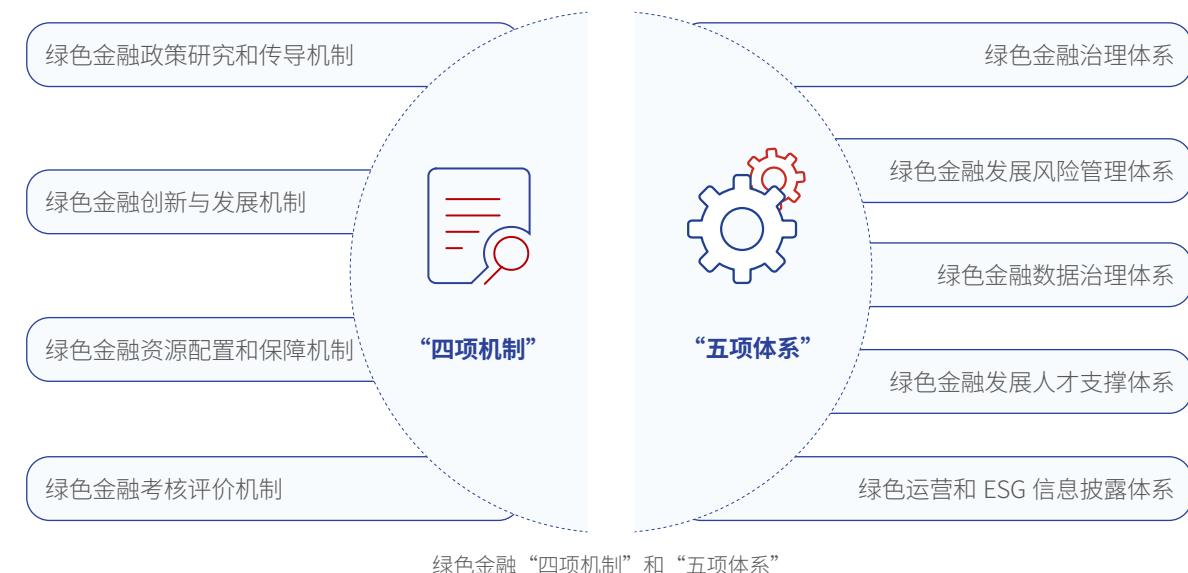
本行不断健全绿色金融治理体系，打造多元化绿色金融产品及服务体系，深入开展绿色金融前瞻研究，助力经济社会绿色低碳高质量发展。

强化绿色金融管理

2021年，交行成立绿色金融发展委员会（简称“绿金委”），就集团绿色金融发展的重大政策制度、重要事项议题等进行决策部署，明确董事会是绿色金融工作的最高决策机构，高管层负责推进绿色金融发展，总行各部门、各分行及子公司各司其职，形成工作合力。积极推进建立和完善“四项机制”和“五项体系”，全面提升绿色金融发展能力。

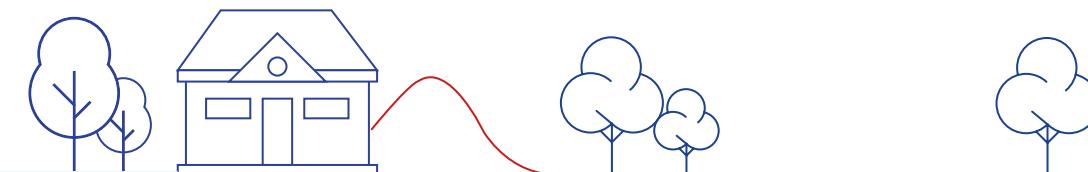


绿色金融发展委员会



- 持续升级完善绿色金融政策**
印发《交通银行股份有限公司绿色金融政策》《关于加快绿色信贷业务发展的意见（2021年版）》《关于落实人民银行<银行业金融机构绿色金融评价方案>的意见》等政策。
- 在相关规划和政策中新增或细化绿色金融相关要求**
在金融科技、风险管理等“十四五”规划，乡村振兴、共同富裕示范区建设等指导意见，以及授信政策纲要、投向指引和各类专项授信政策中新增或细化绿色金融相关要求，确保绿色金融政策落实到位。
- 针对重点领域明确“有扶有控”的差异化信贷政策**
印发《关于支持能源电力保供和低碳转型发展有关事项的通知》《关于坚决遏制“两高”项目盲目发展持续加强高碳排放行业管理的意见（2021年版）》等政策，进一步加强绿色信贷管理。

加强绿色金融制度建设



创新绿色金融产品及服务

• 绿色信贷

严格执行绿色信贷准入制度



- 将环境和社会风险嵌入项目评估审查和合同审批流程，实施绿色信贷“一票否决制”，确保资金精准拨付，确保信贷资金的使用安全、合规。

主动评估客户的环境和社会表现



- 紧密跟踪企业环境、生产安全事故等外部信息，提高绿色信贷分类标识的准确性，对环保排放不达标、严重污染环境等的企业及时采取措施，助力打好污染防治攻坚战。

压实前台绿色信贷经营考核责任



- 贯彻落实央行绿色金融评价体系，将绿色信贷纳入省直分行经营绩效考核，要求全行提高站位、主动作为，持续做好绿色信贷业务投放工作。

优化绿色信贷数据管理



- 持续运用“绿色信贷统计分类”标识，结合授信流程对业务或项目进行分类，强化数据质量管理，做好绿色信贷数据监管报送工作。

加大绿色信贷专项培训力度



- 报告期内举办《碳达峰与碳中和对银行影响分析与对策建议》《新时期背景下绿色信贷的价值与风险控制》等绿色信贷专题网络课程 19 门，6 万余人次进行学习，帮助全行信贷专业人员充分掌握绿色信贷业务要求，促进绿色信贷业务健康发展。

绿色信贷管理举措

关键绩效

截至报告期末，交行人民
银行口径绿色贷款余额

4,767.63 亿元

同比增长

31.37%

其中清洁能源产业贷款余额

876.12 亿元

同比增长

90.58%

两者均高于各项贷款同比
增速，超额完成监管要求

2021 年，本行进一步完善绿色信贷行业投向指引，助力绿色低碳循环发展经济体系建设。

行业

指引要求

- 结合资源禀赋和产业分布特征，重点支持国家级重点农产品主产区和区域特色农业优势区内的生产经营。
- 优选实现规模化经营、生产符合环保标准、产品符合食品安全要求、产销接续顺畅的行业龙头和区域优势特色企业开展合作。
- 关注自然灾害、食品安全及环境保护要求对于企业持续生产经营的影响。对资源禀赋较差、经营效益较差、产品销售渠道不稳定的企业，注意提前采取应对措施，做好减退加固。

节能环保业

- 积极支持节能环保产业发展，结合深入打好污染防治攻坚战推进情况，及京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、长江经济带发展、黄河流域生态保护和高质量发展等重点区域绿色发展要求，重点支持符合国家政策导向、商业模式合规可行、具备较强技术及市场优势、债务率控制合理、现金流稳定的环保企业和项目。
- 优选符合《绿色产业指导目录（2019 年版）》的节能环保企业和项目予以支持，积极落实国家“2030 年碳达峰、2060 年碳中和”决策，对应对气候变化领域，优选具备资金、人才、技术显著优势的环保企业和重大气候项目加强金融支持。

金属矿及非金属矿业

- 审慎介入黑色金属矿采选、有色金属矿采选中的常用有色金属矿采选、非金属矿采选中的土砂石开采等子行业。
- 在下游需求放缓，环保安全趋严、行业标准提高、淘汰出清提速形势下，应加强风险排查，及早识别和发现潜在风险客户，积极采取有效风险化解措施，优化担保结构。

石油开采及加工

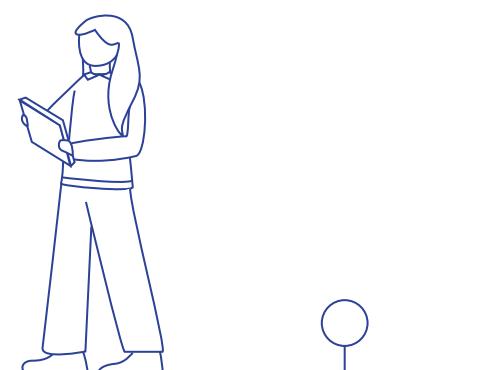
- 加快减持退出主力生产装置不符合国家产业政策，常减压装置 200 万吨 / 年以下，以沥青、重油加工等名义进行炼油加工、使用废旧橡胶和塑料土法炼油工艺，以及使用焦油间歇法生产沥青的企业。
- 加快减持退出油源供应保障程度较弱，销售缺乏长期稳定性，财务指标持续弱化、发展前景不明朗的企业。
- 加快减持退出不符合《石油天然气开采业污染防治技术政策》的石油天然气开采企业，以及不符合《石油炼制工业污染物排放标准》的石油炼制企业。

绿色信贷 2021 年行业投向指引

案例

推动绿色金融和乡村振兴协同发展

报告期内，本行为“丽江隆基清洁能源有限公司华坪水子坪 80MW 特色农业光伏项目”提供 34,700 万元固定资产贷款用于项目建设。该项目将清洁能源产业与现代农业有效结合，是交行贯彻落实国家关于绿色金融和乡村振兴的重大决策部署、推动绿色信贷和乡村振兴相关信贷业务协同发展的示范案例。



• 绿色债券

截至报告期末，本行累计承销绿色、可持续发展主题债券9单，发行金额共143亿元，包括主承销金砖国家新开发银行50亿元“联合国可持续发展目标”挂钩“熊猫债”等。

• 绿色发展基金

2021年5月，本行实现对绿色发展基金首期实缴出资7.5亿元，借助首期出资及交银国信参与绿色发展基金管理子公司设立的契机，持续加强与国家绿色发展基金合作，推动投贷联动。

• “碳普惠”业务

制定政策及管理办法：

- 制定《关于开展“碳普惠”小微企业绿色金融业务营销的通知》，指导分行开展“碳资产”质押类融资业务。针对人民银行推出“碳减排支持工具”，制定客户服务方案，推动普惠型绿色节能减排项目拓展。

开展“碳普惠”实践：

- 2021年4月，在上海落地长三角地区首笔碳配额质押融资业务。
- 2021年7月全国碳排放交易市场正式启动上线后，积极主动对接重点排放单位，先后在青岛、重庆、南昌等地发放基于全国碳排放配额质押融资，盘活企业碳资产，助力企业绿色低碳转型。
- 2021年11月，与申能碳科技有限公司、太保产险达成“碳配额+质押+保险”合作，并落地全国首笔碳排放配额质押叠加保证保险融资业务。

创新开展“碳普惠”业务

• 个人客户绿色金融服务

持续赋能绿色低碳产品功能和服务场景，将目光投向百姓生活的衣、食、住、行等各个领域，打造多维度、超融合的绿色金融产品服务体系。



倡导绿色发展理念，创新发行绿色低碳主题信用卡与绿色低碳主题借记卡



案例

推广新能源汽车消费信贷，助力绿色交通发展

新能源汽车在交通能源转型过程中扮演重要角色，是实现“双碳”目标的重要一环。本行信用卡中心与新能源车企紧密合作，大力发展新能源汽车分期业务，有力支持新能源汽车发展。通过与新能源汽车厂商在价格优惠、利息补贴等方面深入合作，给予客户零息或低息购车分期优惠，培养公众绿色消费意识，加快新能源汽车推广和绿色消费信贷发展。

截至报告期末，本行信用卡中心已与新能源头部车企理想汽车和东风岚图建立业务合作，同时正在积极对接特斯拉、小鹏、蔚来等新能源车企。报告期内，本行信用卡中心累计发放新能源汽车分期贷款11.07亿元。

参与行业发展共建

本行积极参与绿色金融行业发展，开展内外部交流，推动前沿课题研究，为绿色发展贡献力量。

建立系统内气候风险管理沟通机制，与已开展气候风险压力测试、ESG管理等工作的境内外分支机构在不违反保密要求的前提下，充分共享资源和经验。



促进业内交流

积极参加中国银协双碳目标专家工作组工作，与境内外同业专业咨询公司、全国及区域性碳市场等机构展开多轮交流活动，探索金融助力“双碳”目标实现路径。



推动前沿课题研究

建立“复旦—交行创新联合实验室”机制，持续加深对气候和环境风险的理解，推进气候变化风险传导机制、碳数据核算、重点行业转型路径、环境信息披露等课题的研究。

香港分（子）行于2021年应香港金管局邀请研究实施了物理风险压力测试，就极端气象事件与房地产行业损失建立分析模型。压力测试结果显示，在可能发生的强度范围内，未来热带气旋对本行在港资产影响较小。

交行深化推动绿色金融行业发展责任担当

绿色运营，深耕低碳发展

本行严格遵照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，践行绿色发展理念，提供绿色服务，坚持负责任的绿色采购方式，引导员工建立节约资源、绿色低碳的办公理念，并通过强化管理、技术升级、设备改造等方式，降低日常运营能耗，减少污染物排放。

提供绿色服务

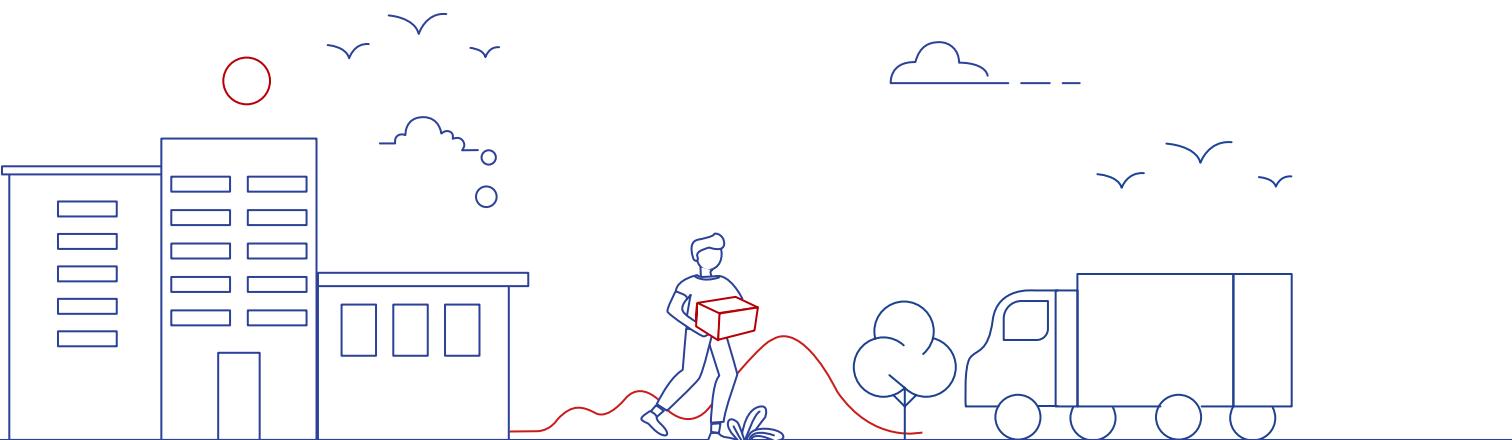
本行积极运用数字化科技工具，丰富线上金融服务渠道，为客户提供绿色低碳、优质便捷的金融服务，减少资源消耗，降低温室气体排放。

| 客户分类 | 客户 / 交易规模 | 年度增幅 | 环保效益(相当于) | | |
|-------------------|------------|--------|-----------|--------------------|-------------|
| | | | 植树 | 减排 CO ₂ | 减少用纸量 |
| 企业网银 (含企业手机银行) | 157.77 万亿元 | 14.08% | 42.05 万棵 | 5,904.24 吨 | 23,852 吨 |
| 个人网银 (含手机银行) | 89.75 亿笔 | 25.76% | 164.33 万棵 | 23,059.07 吨 | 92,807.67 吨 |

注：以企业网银平均每户用纸、个人网银平均每笔用纸量为基础测算。

践行责任采购

本行严格依照《交通银行集中采购管理办法（2021年版）》及《交通银行供应商管理办法（试行）》《交通银行合作供应商履约考核办法（试行）》《交通银行总行供应商管理实施细则（试行）》等制度，对所有供应商实施专项管理，就相关环境与社会风险进行全面识别与防控。此外，本行注重采购中的廉洁管理，采购岗位实施轮岗制度，加强防范集中采购活动中的商业贿赂行为，维护供应商利益，防范廉洁风险、道德风险和操作风险。



- 供应商需遵守国家法律法规，过去三年内经营活动中企业法人及其法定代表人未出现违规违法记录，没有出现违背社会责任的不良信息。



供应商社会风险管理

- 通过在采购需求中增加对供应商的安全管理要求，要求供应商提供主要项目人员社保证明等方式，督促供应商加强用工管理、保障劳工健康和安全。



供应商环境风险管理

- 在符合采购需求、质量和服务标准同等的条件下，优先选择节能环保产品。
- 在大宗物品采购中，要求供应商通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证。
- 在设备类采购中，将“节能环保”作为技术性能的评分要素之一，充分考虑设备能耗指标，包括用电量、耗水量、噪音等指标。
- 在灯具采购中，提倡选用“绿色照明”灯具等。
- 积极向供应商传达交行对绿色采购行为的支持和主张。



供应商不良行为管理

- 加强供应商风险管控，严肃约谈履约考核欠佳、出现苗头性问题的供应商。对警示、禁用、退库等不良行为的处理，升级至总行统一核定。
- 将被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、经营异常名录的供应商列入禁用名单。



供应商评估体系

- 通过市场调研全面梳理供应商寻源管理、现场考察管理、认证管理、绩效管理、信息管理、风险管理、关系管理及黑名单和退出管理等 8 个供应商管理模块业务管理现状，并进行数据化分析，同时借鉴相关行业理论研究，从而构建统一的、可量化评价的、可应用分析的供应商评估体系标准。

责任采购管理举措

- 截至报告期末，总行在库供应商共计 15,073 家（所有供应商均需遵守上述的责任采购管理举措），按地区分类如下：

环渤海地区

长江三角洲地区

珠江三角洲地区

中部地区

2,893

3,760

2,113

2,807

西部地区

东北地区

境外

2,256

1,227

17

倡导绿色办公

总行根据各楼宇(园区)的不同特点,实施《绿色物业管理方案》,明确节能和环保的重点对象及内容、目标。每年委托专业机构进行环境检测,保证各楼宇(园区)的各项环境指标达到规范要求,符合ISO 14001环境管理体系的要求。

污染防治

- 定期进行环境情况评估,对重大环境因素进行识别并制定相应管理方案。推广应用空调循环水物理处理技术,减去管道化学药水处理后的冲洗环节,节约水资源的同时,避免冲洗水带来的化学污染。定期对中央空调冷却水系统、管网进行清洗,餐厅产生的油烟废气需经过吸油过滤后排放,防止大气污染。在维修、养护中央空调过程中,规范操作,空调维修过程中主动回收利用旧制冷剂,减少消耗臭氧层物质的泄漏。

节能减排

- 为落实节能减排工作,设立能源管理小组,为企业节能减排工作提供组织保障,在全公司范围内“全面、全员、全过程”地展开节能减排工作。通过“智慧企服”系统平台对能源数据进行实时监控,实时录入电、气等能源数据,生成能源趋势图表,为能源数据分析、能耗预测奠定坚实的数据基础。

水资源管理

- 利用“智慧企服”信息平台监控用水量,对故障点及时处置,杜绝水资源的“跑、冒、滴、漏”现象。推广应用中水回收处理、锅炉高温废水回收利用等节水技术。(注:银行所有用水均取自市政网络,不使用自然取水,公司在求取适用水源上无相关问题。)

废弃物管理

- 电子信息产品废弃物:通过以旧换新、员工回购或拍卖处置,实现100%回收利用。
- 无害废弃物:优先对纸张进行双面打印,鼓励光盘行动,从源头上减少无害废弃物产生,并做好垃圾分类处置管理工作,与环卫公司签订协议,定期运输、处置产生的无害废弃物。
- 有害废弃物:在所有涉及危险固体废弃物(例如日光灯管、硒鼓等)的采购合同条款中,注明采取“以旧换新”的要求,由供应商带回替换下的危险固体废弃物,按国家相关规定处置;各类施工均要求外来施工单位带回替换下的危险固体废弃物,要求施工单位按国家相关规定处置;设置具有明显标识的危险固体废弃物收集点,安排专人统计回收情况。

减少日常运营对环境的影响

2025年相较2021年耗电量减少5%



2025年相较2021年无害废弃物减少10%

2025年相较2021年温室气体排放量减少30%

2025年相较2018年耗水量减少5%

注:总行各楼宇(园区)为本行在上海的五个办公场所,分别为陆家嘴(交银大厦)、张江、虹桥锦明大厦、高科和漕河泾。

总行各楼宇(园区)环境管理目标

案例

照明灯具技术改造,实现经济与环境效益双赢

为降低能耗,总行各楼宇(园区)全面实施LED日光灯改造,以LED灯板替代传统格栅灯、以LED筒灯代替节能灯、以LED灯管替代传统日光灯管。

新装灯具与原有灯具相比,在保证照度的情况下,用电功率下降50%,项目全部完成后,预计每年可降低用电量约298.7万千瓦时,全部工程预计2022年7月完成。同时,交行重视废弃物合理处置,遵照环保管理部门的要求,在政府固废管理系统上事先申报危废管理计划,通过提前办理危险废弃物转移联单,妥善安排具有危险废物经营许可证资质的单位对废弃的日光灯管进行收集处置,定时、定车、定人,全程跟踪废弃物转移过程。截至报告期末,已转移处置日光灯管450千克。



LED日光灯改造施工现场

案例

打造“零碳网点”,创绿色未来

广东省分行深入贯彻新发展理念,发挥广州绿色金融改革试验区创新策源地、改革试验田的资源禀赋优势,于2021年8月5日成立绿色金融中心,并积极探索网点运营碳中和模式。

广东省分行制定一整套低碳运营方案,引导员工树立节能环保意识,践行低碳出行、绿色办公、垃圾分类、绿色采购等绿色理念,成功推广“零碳网点”落地全辖18个地市,其中12家为所在地市首单落地。广东省分行率先成为广东省内首家辖内零碳网点全覆盖的金融机构,最终实现2,771吨国家核证自愿减排量注销,获得广州碳排放权交易所颁发的2021年“碳中和”和2022年至2023年“预先碳中和”双证书。

绿色发展是长远之策,交行践行绿色低碳、可持续发展理念,以改善生态环境为己任,用行动守护绿水青山。



碳中和证书颁发仪式

2021年总行各楼宇(园区)绿色办公统计

| 指标 | 总量 | 人均(按10,630人计) |
|--------------------|--|------------------------------|
| 总行各楼宇(园区) | 用水30.18万吨 | 用水28.39吨/人 |
| | 用电11,963.50万度 | 用电11,254.47度/人 |
| | 用气150.67万立方米 | 用气141.74立方米/人 |
| 总行温室气体排放 | 直接排放3,255.22吨CO ₂ e 间接排放94,272.40吨CO ₂ e 合计排放97,527.63吨CO ₂ e | 合计排放9.17吨CO ₂ e/人 |
| 总行各楼宇(园区)总能耗量折合标准煤 | 36,055吨 | 3.39吨/人 |
| 总行纸张消耗 | 35.45吨 | 0.0033吨/人 |
| 全行视频会议 | 9,515次 | |

注:直接与间接温室气体排放计算系数来源于《上海市旅游饭店、商场、房地产业及金融业办公建筑温室气体排放核算与报告方法(试行)》。直接与间接能源消耗的统计边界与温室气体的统计边界一致,采用国家统计局能源统计折算方法。

总行2021年排放物统计

| 排放物种类 | 排放量(吨) |
|-----------|--------|
| 氮氧化物(NOx) | 0.8604 |
| 硫氧化物(SOx) | 0.0163 |
| 颗粒物(PM) | 0.0976 |

注:排放物计算系数来源于香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》。

总行2021年电子信息产品废弃物排放情况

| 电子信息产品废弃物类型 | 总量(件) | 人均(件/人)(按10,630人计) |
|-------------|-------|--------------------|
| 主机 | 1,079 | 0.10151 |
| 显示器 | 1,079 | 0.10151 |
| 笔记本电脑 | 626 | 0.05889 |
| 打印机 | 284 | 0.02672 |

总行2021年车辆使用情况统计

| 车辆类别 | 行驶里程(公里) | |
|--------------|----------|---------------------|
| 轻型汽车(<=2.5吨) | 504,703 | |
| 燃料类别 | 使用量(公升) | 人均(公升/人)(按10,630人计) |
| 柴油 | 8,467 | 0.79652 |
| 汽油 | 74,655 | 7.02305 |



总行2021年有害废弃物排放情况

| 废弃物类型 | 总量(件) | 人均(件/人)(按10,630人计) |
|---------|-------|--------------------|
| 日光灯管 | 450千克 | 0.04233千克/人 |
| 废弃的铅蓄电池 | 14节 | 0.00132节/人 |
| 合计 | 0.45吨 | 0.00004233吨/人 |

总行2021年无害废弃物排放情况

| 废弃物类型 | 总量(吨) | 人均(吨/人)(按10,630人计) |
|------------|-------|--------------------|
| 生活垃圾 | 2,013 | 0.1894 |
| 餐厨垃圾(含湿垃圾) | 729 | 0.0686 |
| 合计 | 2,742 | 0.258 |

注:总行本部员工10,630人(含派遣制)。

社会篇

凝聚力 共创共富

对标 SDGs 目标



3 良好健康与福祉



4 优质教育



5 性别平等



8 体面工作和经济增长



10 减少不平等

回应可持续发展趋势

本行用心帮助员工在工作中收获成长，携手员工共同创造价值；本行积极承担社会责任，主动融入社区建设，切实回馈社区。

我们的行动

保障员工基本权益；关注员工职业健康与安全；赋能员工职业发展；积极开展社区公益活动

管理层女性员工比例为
39.99%

捐赠支出

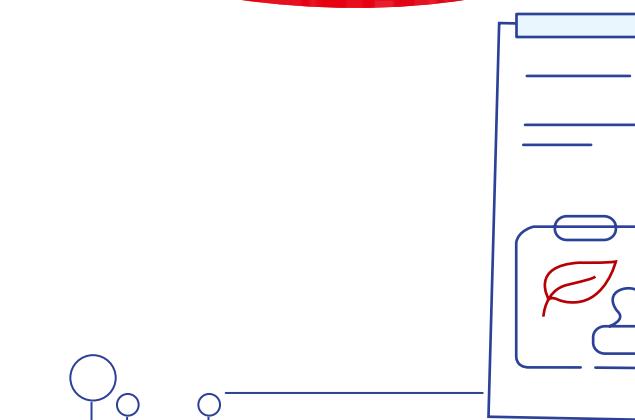
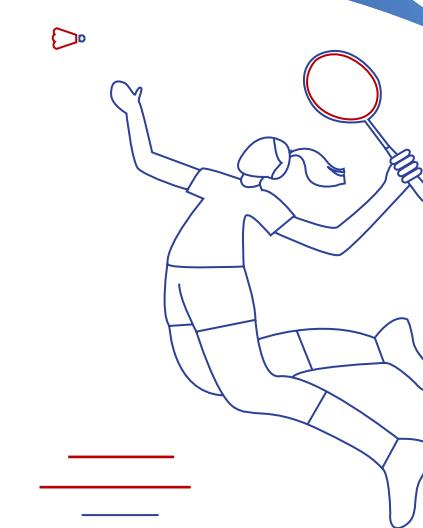
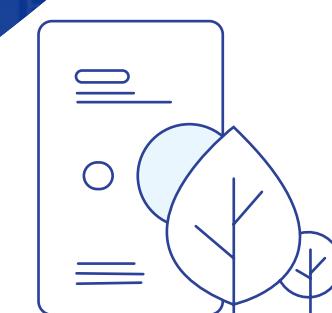
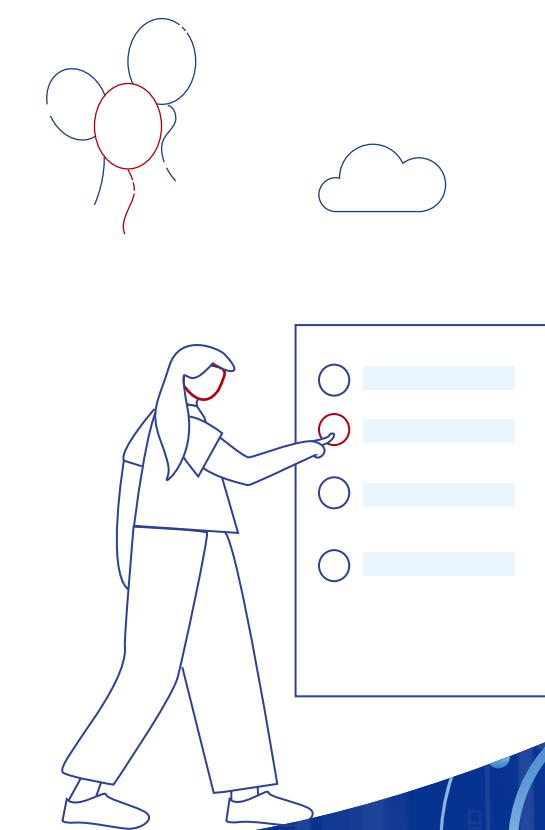
5,193.52 万元

开展公益项目

442 个

累计志愿服务

281,936 小时



关怀员工，建设幸福家园

交行的发展离不开每一位员工的辛勤劳动与创造。2021年，本行继续奉行“共创、共荣、共享、共发展”的员工发展理念，提升员工幸福感、满足感，携手员工共同成长。



(注：30岁及以下流失员工主要为经营单位对公、零售、同业客户经理和客户服务经理等营销、营运相关人员)

保障员工权益

本行致力于为员工营造健康和谐、多元稳定的工作环境，保护员工基本权益，严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》、国务院《禁止使用童工规定》等国家和地方相关法律法规，并结合本行实际制定《交通银行劳动合同办法》《交通银行员工招聘录用与内部流动管理办法》《交通银行员工请休假规定》《交通银行加班工资管理暂行办法》《稳健薪酬管理办法》《境内行补充医疗保险管理办法》等规章制度，对员工的招聘、晋升、薪酬、解雇及健康保障等各项福利待遇进行严格的规范与管理；与本行工会签订《交通银行股份有限公司女员工权益保护专项集体合同》，杜绝任何歧视性行为，恪守平等雇佣、同工同酬的用工原则，坚决反对并禁止雇佣童工和强迫劳动等侵犯人权的行为。在招聘活动中，通过审验应聘者身份证件等方式，避免童工与强迫劳动，如果发生上述违规行为，按照《交通银行员工违规行为处理办法》相关规定处理。

本行致力于为员工打造和谐多元、公平公正的发展平台，通过职代会、信访制度和“饺子”平台等渠道，倾听员工心声，完善民主管理制度，积极维护员工合法权益。

关键绩效

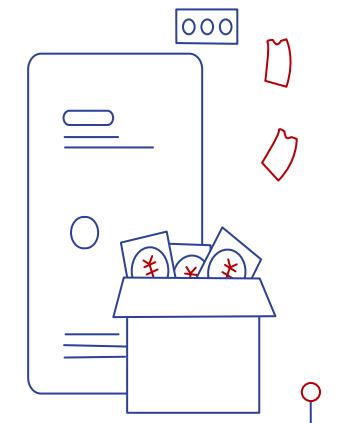
报告期内，本行与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同，并提供合规、稳定的薪酬待遇和健全的社会保障体系

民主管理
继续推动以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，保障员工的知情权、参与权与表达权；创新完善职工监事制度，落实员工监督权；完善《关于申报特殊工时情况的报告》等重要规章制度。

维权
本行依据《交通银行信访工作规定》解决与员工权益有关的争议，分级负责，遵循属地管理，依法、及时、就地解决问题，疏导与教育相结合，推动信访问题得到有效解决，切实维护员工合法权益。

倾听心声
利用“饺子”平台，实现基层员工与总行部门直接对话、实时交流，倾听员工心声，切实回应员工诉求。总行部门在平台上对政策进行解释、辅导，通过两者的良性互动，助力管理运行更加透明、高效。

员工权益保障渠道

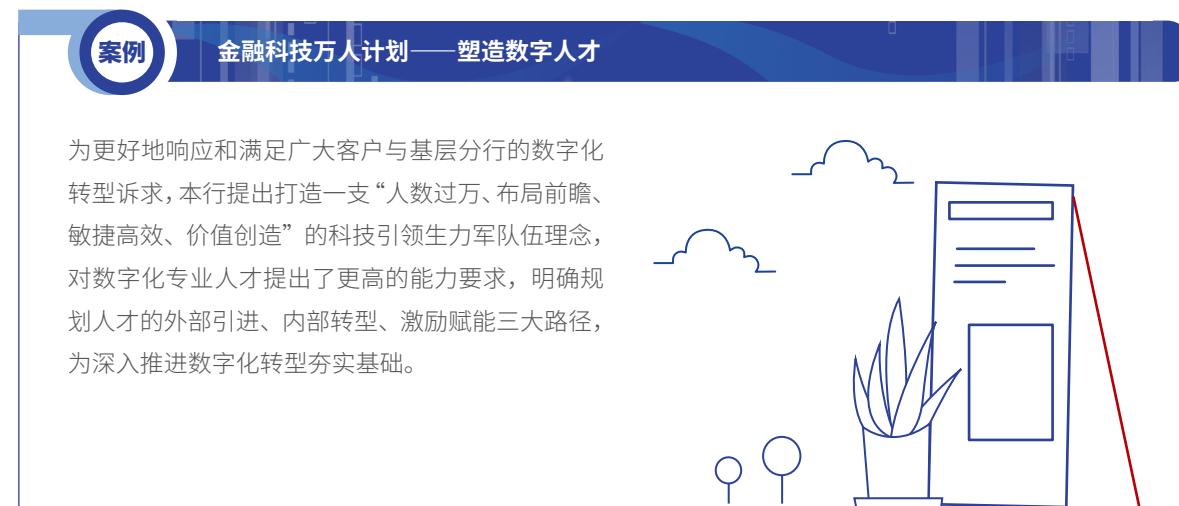


赋能职业发展

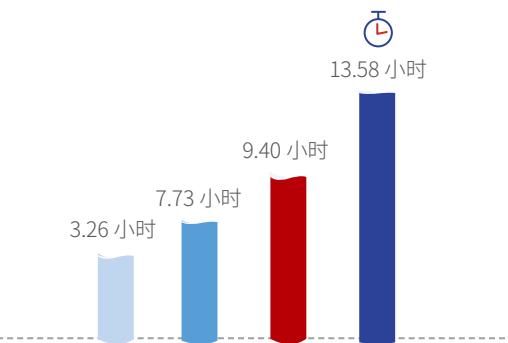
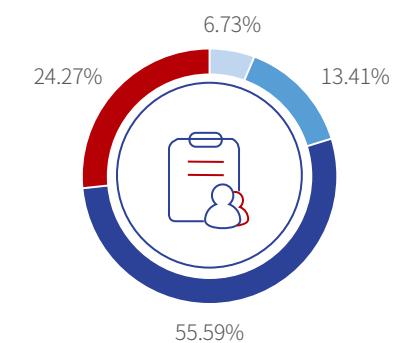
人才是做好新时代金融工作的关键。本行积极对接新时代人才强国战略，发挥资金和信息优势，搭建人才、技术、项目交流对接和创新平台，建设德才兼备的高素质金融人才队伍。

聚焦人才建设

本行致力于建立多领域、多通道人才发展体系，制定《关于学习贯彻中央人才工作会议精神进一步做好人才工作的意见》，明确人才队伍的战略导向和建设重点；制定《交通银行金融科技人才队伍建设规划（2020-2024年）》，持续推进“金融科技万人计划”，加强与全国重点高校战略合作关系，主动抢抓金融科技专业优秀应届生，建设人才梯队。



关键绩效：



按雇员类型划分的受训人数占比（境内行）

- 管理人员受训人次占比
- 专题人才受训人次占比
- 业务类人员受训人次占比
- 其他人员受训人次占比

按雇员类型划分的平均受训时数（境内行）

- 业务类人员受训平均时数
- 专题人才受训平均时数
- 管理人员受训平均时数
- 其他人员受训平均时数



完善发展路径

为满足员工职业发展需求，交行积极拓展外部优质培训资源，为员工提供专业的培训渠道，建立优质培训资源渠道库。截至报告期末，已入库各种培训渠道资源112个，涵盖领导力、党建、经营管理等多个领域。着力构建清晰畅通的员工发展通道，加强干部员工内训实践，优化绩效考核和薪酬激励机制，鼓励员工积极主动实现个人价值。



建设幸福交行

员工是交行的宝贵财富。本行着力打造“以人为本”的企业文化理念，关注员工身心健康，切实为员工提供福利，回应员工诉求，营造和谐幸福的工作氛围。

关爱员工安全

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《企业事业单位内部治安保卫条例》等法律法规以及《银行安全防范要求》等行业安全标准，制定《交通银行安全保卫管理办法》《交通银行营业网点安全保卫工作规范》《交通银行消防安全管理工作实施细则》等安全管理办法，并不断健全员工健康保障措施，全面组织开展疫情防控保障工作，为员工健康保驾护航。

- 为员工购买交通险，保障员工出差在外的交通安全。
- 安排年度体检，举办健康讲座、体检报告解读、健康指导类服务、在线微课专家互动问答等活动。
- 为女职工定制体检套餐，做好女职工身心健康服务疏导。
- 采购口罩、洗手液、酒精等防疫物资，保障员工身体健康。



员工健康保障措施

员工工伤情况

| 指标名称 | 2021年 | 2020年 | 2019年 |
|--------------|--------|-------|-------|
| 因工死亡人数(人) | 2 | 0 | 1 |
| 因工死亡比率(%) | 0.003 | 0 | 0.012 |
| 因工伤损失工作日数(日) | 6471.5 | 40.5 | — |

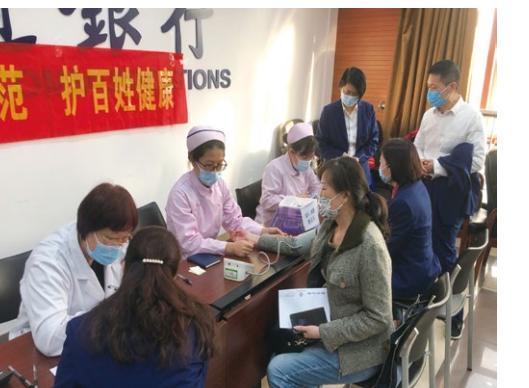
注：2019、2020年员工工伤情况为总行口径，2021年员工工伤情况为境内行口径。

案例
特邀专家来培训，员工健康放心间

为进一步增强员工健康管理意识，提升员工获得感、幸福感和安全感，福建省分行先后于2021年9月和11月，特邀福建省康复医院和福建省级机关医院专家来行，采用“现场+视频”相结合的方式开展颈椎健康讲座及咨询问诊活动、员工健康管理讲座及体检项目咨询活动。活动现场，专家团队逐一为在场员工进行诊疗治疗，为每名员工提供“个性化”体检建议，就员工提出的颈肩腰腿痛、睡眠质量等问题进行互动解答，两次活动均得到员工一致好评。



颈腰椎健康讲座及咨询问诊活动



健康管理讲座及体检项目咨询活动

丰富精神生活

本行倡导“积极、健康、自由、快乐”的生活方式，创新文体活动形式，丰富员工文化生活，为员工营造健康、快乐的工作氛围。

案例 打造交行品牌活动，丰富员工生活

交行推出“交行云春晚”“交行青年说”“交行好声音”等系列活动品牌。采用线上模式，创新开展覆盖全集团、线上直播的首届云春晚，观看人数达8万余人。通过一系列文化活动，缓解员工工作和心理压力，进一步提振全行展业信心，提升交行品牌形象。



“交行云春晚”歌曲节目“明天会更好”录制现场



湖北省武汉经济技术开发区支行以“欢乐‘羽’你相伴，健康‘羽’你分享”为主题举办员工羽毛球比赛，增进员工之间的友谊，增强员工体质，丰富员工工余生活



2021年10月，北京市分行召开“活力激昂e动交行”第十二届职工（线上）运动会。运动会首次采用“线下运动、线上互动”的全新模式，共设5个大项、11个小项，吸引59支队伍、近1,600名运动员参加比赛。开幕式当天，线上收看点击率达2万余次



山东省聊城分行组织开展“迎五四才艺大赛”，为青年员工提供充分展示自我的舞台，营造轻松的工作气氛



黑龙江省花园支行端午节期间开展户外拓展活动，为员工提供一个相聚叙旧、交流感情的平台，增强员工凝聚力

员工慰问帮扶

本行持续完善员工的日常关爱慰问，围绕员工多样化需求，做好员工帮扶。

- 在日常生活方面，交行致力于实现全生命周期员工关怀，做好“元旦、春节”两节慰问，七大节日、员工生日、婚丧嫁娶等日常慰问，年初实施“就地过年”专项慰问，慰问人数逾2万人。
- 在员工帮扶方面，交行作为金融系统首家建立职工互助会的单位，形成“员工基本医疗+补充医疗+关爱慰问+互助补助”的医疗保障体系。2021年，交行修订《交银互助会管理办法（2021年版）》关怀大病或困难员工。截至报告期末，共有72,950名员工自愿入会，补助员工610人次，补助金额达674.82万元。

员工关爱慰问



2021年2月12日农历正月初一上午，党委书记任德奇代表总行党委先后到信用卡中心、数据中心看望慰问就地过年和坚守岗位的干部员工，对他们的默默奉献和辛勤付出表示感谢，并送去新春的祝福和节日的问候。图为春节期间党委书记任德奇赴信用卡中心慰问员工

社区共建，筑梦美好生活

企业既是和谐社会的受益者，也是贡献者。本行一直秉持“为爱聚能、点蓝未来”的公益理念，积极投身于社区金融教育和公益活动，传递交行责任文化。

开展公共教育

本行持续打造“姣姣说消保”特色宣教品牌，面向消费者开展多元化、全渠道、高频次的线上线下金融知识普及活动，提高消费者的金融安全意识和风险意识，防范诈骗违法犯罪活动，保障人民群众的财产安全。在“3·15”教育宣传周、金融联合教育宣传活动均获评银保监会消保局“优秀组织单位”。

- 聚焦重要群体：**聚焦老年人、青少年等重要群体，围绕助老、护苗、护乡三大重点行动，开展一系列重点突出、形式丰富、创新性强的活动。

- 开展机构合作：**积极与国家权威机构合作，在双方的官方视频号、微博、抖音、快手、企鹅号、百家号联合发布《远离非法网贷，守好“钱袋子”》短视频，累计浏览量606.9万人次。

- 提高员工意识：**拍摄《员工说消保：什么是银行消费者权益保护？》，提炼出“使命”“担当”“合规”等12个关键词，加强员工消保意识。

- 专题互动渠道：**面向消费者开展手机银行消保专场答题活动，通过与用户互动的方式，增强金融知识宣传教育的易得性，累计150万人次参与。



关键绩效

报告期内，
累计开展活动

19,861 次

触及消费者

38,343 万

案例

打击电信诈骗，保障群众财产安全

本行积极普及防诈知识，打击诈骗违法犯罪活动，保障人民群众的财产安全。2021年9月，大同分行在对账户进行全面安全防诈排查工作时，在公安执法人员的配合下，通过锁定可疑账户，追踪可疑交易，冻结诈骗交易财款，成功追回电信诈骗款项72.5万元，并切实做好资金返还工作。



江苏省分行开展“守住钱袋子，宣传进社区”活动，帮助消费者提高防诈反骗意识

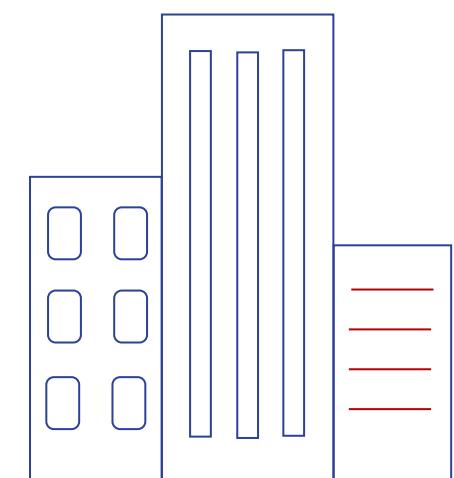
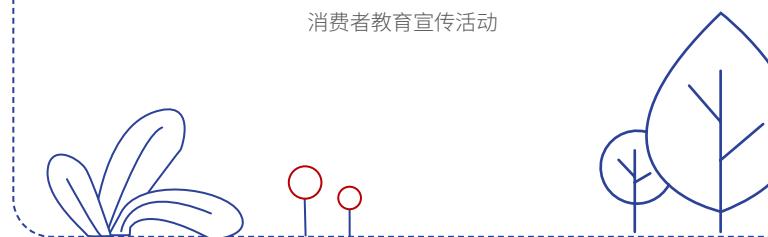


海南省分行开展“金融知识进校园”宣教活动，帮助学生树立正确的金融理念，增强学生金融安全防范意识



浙江省分行结合“6·16养老金金融日”活动，走进老年社区、养老院，向老年人宣传金融理财知识，帮助老年人提高电信网络诈骗防范意识

消费者教育宣传活动



积极回馈社区

本行积极投身社会公益事业，持续推动公益管理的规范化建设，执行《交通银行对外捐赠管理办法（2020年版）》，帮助弱势群体，开展特色社区公益活动，助力社区和谐发展。

• 爱心为老

跨越数字鸿沟，惠及老年客户。个人手机银行6.0版APP为老年用户量身定制全新的适老化专属版本——关爱版，采用纯净设计理念，在满足老年人使用习惯的同时，简化主页面布局，新增交易风险提示，守护老年人的“钱袋子”；提供“专属人工客服”“附近网点”“消息卡片”“智能语音助手”等功能及服务，帮助老年群体跨越数字鸿沟，体验科技带来的便利和智能。同时，95559电话渠道上线电话银行长者专线服务，为老年用户提供更便捷的金融服务。

科技关怀，推进无障碍、适老化建设

• 助残就业

案例

赞助职业技能竞赛，促进残疾人就业

交行自2007年开始投身于支持残疾人事业领域，14年来，交行在助残领域累计捐赠金额1.09亿元。2021年10月，“交通银行杯”全国残疾人岗位精英职业技能竞赛暨2021年全国残疾人就业服务机构工作人员职业指导竞赛在浙江省嘉兴海宁市举行，设有无人机操控、网络安全和宠物美容等项目。竞赛的成功举办，全面推进了残疾人就业服务工作科学务实长效开展，促进残疾人就业创业高质量发展，带动残疾人走技能成才之路。



“交通银行杯”全国残疾人岗位精英职业技能竞赛宠物美容比赛



关键绩效

报告期内
员工志愿服务时间

281,936 小时

员工志愿服务规模

35,242 人次



关键绩效

报告期内
个人手机银行“关爱版”累
计动户数为

16.9 万户

自功能上线后，电话银行长
者专线日均服务

1,000 余位老年用户

老年用户转接人工服务的平
均等待时长已降低至15秒
以内

• 关爱儿童

案例

儿童医疗信托，切实关爱患病儿童

由私人银行家族信托客户出资，交银国信作为受托人，行业首单儿童人文医疗慈善信托“交银国信·瑞禾·儿童人文医疗1号慈善信托”2021年6月正式落地，首期规模30万元，用于资助长三角地区儿童人文医疗慈善项目。项目秉持“以患儿和家庭为中心”理念，为患病儿童家庭提供人文关怀，帮助儿童患者适应医院治疗环境、缓解儿童患者及家长的情绪压力，提升就医过程中的应对能力。



“交银国信·瑞禾·儿童人文医疗1号慈善信托”
启动仪式

• 抗洪赈灾

2021年7月，河南省内多地遭受特大暴雨袭击，本行向河南捐款1,000万元，驰援防汛抢险和灾后重建。河南省分行快速响应当地政府、监管机构及总行防汛救灾金融服务工作部署要求，迅速行动、高效服务，加大灾后对基础设施重建支持力度，优先满足受灾企业应急周转融资需求。



河南省分行应急物资募捐活动现场

• 文化教育

新加坡分行 2021 年向新加坡鼎艺乐团捐赠新币 2 万元，资助其在社区、医院、学校和商业区举行公益演出，推广中华传统音乐，弘扬中华传统民俗文化。

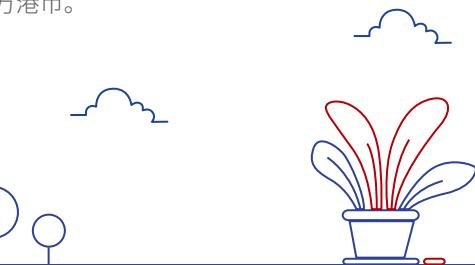


鼎艺乐团以爱之名呈献《爱的礼物》线上音乐会，与印度维纳琴演奏家合作，实现多种族音乐融合

案例

助力贫困生，共享中国梦

香港分行持续开展“共享中国梦”活动，支援香港地区贫困家庭的大学生和中学生赴内地接受教育，2021 年共资助 70 名学生，投入 74 万港币。



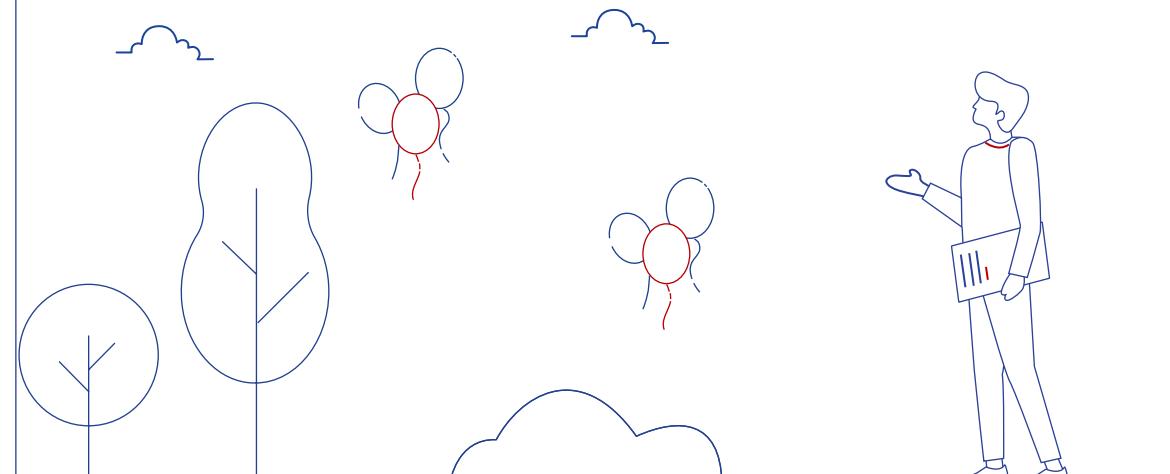
全力抗击疫情

本行坚持“生命至上”原则，保障员工健康，做好疫情防控工作，同时积极发挥交行特色，优化银医业务服务，助力疫情防控。

案例

抗疫专项经费，做好员工慰问工作

为助力疫情防控，本行按单位和个人两个维度实施保障，年内拨付慰问金 1,705.6 万元，实现 36 家高中风险单位全覆盖；实现确诊和集中隔离员工近 800 人的慰问全覆盖。并在春节前按照国家“就地过年”政策，实施专项慰问，划拨慰问金 582.61 万元，慰问人数逾 2 万人，让员工稳心暖心过好新年。



案例

陕西省分行 5000 万贷款，全力保障“封城”期间西安粮油供应

西安爱菊粮油工业集团有限公司是国家、省、市三级农业产业化龙头企业，被列为西安市疫情防控粮油保障重点企业和市场保供重点单位。2021 年 12 月末，西安的疫情蔓延牵动着全国人民的心，陕西省分行在了解到爱菊集团需要贷款支持的情况下，主动与企业相关负责人联系，为企业搭建“授信绿色通道”，多措并举，采取线上线下相结合等方式，高效完成授信审批业务流程，并捐赠相关防疫物资，全力保障“封城”期间西安粮油供应。



陕西省分行城南支行为西安疫情保供企业爱菊粮油捐赠防疫物资

案例

智慧金服，助力返乡防疫

本行与兰州市城关区人民医院达成收单业务合作，成功上线交行“智慧金服”产品，为医院提供核酸检测线上收款对账服务，就医人员仅需扫描二维码便可完成线上信息登记与缴费，助其提高预检分诊效率。同时，“智慧金服”也提供全面的信息对账及流水查询功能，方便医院财务工作者进行缴费人员的信息核对和资金对账等工作。

独立鉴证报告



普华永道

2022/SH-0140
(第一页, 共二页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 交通银行股份有限公司董事会

我们接受委托, 对交通银行股份有限公司(“交行”或“交通银行”)2021年社会责任(ESG)报告中选定的2021年度关键数据(以下简称“关键数据”)执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的交行2021年社会责任(ESG)报告关键数据(即交行2021年社会责任(ESG)报告第6-7页关键绩效)实施了有限保证鉴证工作程序。

我们的鉴证工作仅限于社会责任(ESG)报告中选定的2021年度关键数据, 社会责任(ESG)报告中所披露的其他信息、2020年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

交通银行股份有限公司编制2021年社会责任(ESG)报告关键数据所采用的标准列示于社会责任(ESG)报告中第92-93页的关键绩效页数据编报说明(以下简称“编报基础”)中。

管理层的责任

按照编报基础编制2021年社会责任(ESG)报告关键数据是交通银行股份有限公司管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任(ESG)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。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号, 据此维护全面系统的质量控制体系, 包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2021年社会责任(ESG)报告关键数据发表结论。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com

1



普华永道

2022/SH-0140
(第二页, 共二页)

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)--历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作, 以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就2021年社会责任(ESG)报告中选定的2021年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2021年社会责任(ESG)报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内, 我们仅在交行总行层面开展工作。我们没有对除交行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

- 1) 与交行参与提供社会责任(ESG)报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任(ESG)报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信2021年社会责任(ESG)报告中选定的2021年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向交通银行股份有限公司董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。



2

关键绩效页数据编报说明

1. “8家非银控股子公司”指本行8家非银子公司，包括交银金融租赁有限责任公司、中国交银保险有限公司、交银金融资产投资有限公司、交银施罗德基金管理有限公司、交银国际信托有限公司、交银康联人寿保险有限公司、交银国际控股有限公司和交银理财有限责任公司。“控股子公司利润”数据系“归属母行利润”口径。
2. 境外银行机构是指在18个国家和地区设立23家境外分行(子)行及代表处，分别是香港分行/交通银行(香港)有限公司、纽约分行、东京分行、新加坡分行、首尔分行、法兰克福分行、澳门分行、胡志明市分行、旧金山分行、悉尼分行、台北分行、伦敦分行、交通银行(卢森堡)有限公司/卢森堡分行、布里斯班分行、交通银行(卢森堡)有限公司巴黎分行、交通银行(卢森堡)有限公司罗马分行、交通银行(巴西)股份有限公司、墨尔本分行、布拉格分行、约翰内斯堡分行和多伦多代表处。
3. 中西部地区指山西省、内蒙古自治区、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、广西区、重庆市、四川省、贵州省、云南省、陕西省、甘肃省、宁夏区、新疆区和青海省等17个省、自治区、直辖市。
4. 中小微企业贷款余额是依据报送人行口径小微企业数据加中型企业数据的贷款余额合计。
5. 涉农贷款余额是依据报送人行口径，涵盖城市企业及各类组织涉农贷款、农户贷款、农村企业及各类组织贷款和非农户个人农林牧渔业贷款的贷款余额合计。
6. “保障性住房贷款余额”根据银保监会关于《S66保障性安居工程贷款分地区情况表》填报说明。
7. 科教文卫行业贷款余额是根据国民经济行业门类(2011)“科学研究和技术服务业”“教育”“卫生和社会工作”“文化、体育和娱乐业”门类统计口径计算得出。
8. 境内网点数是交行在中国境内持牌营业网点的数量。
9. “两高一剩”行业贷款占比根据《关于做好2021年产能严重过剩行业限额(领额)管理工作的通知》(交银授信〔2021〕2号)要求的管理范围填报。

10. “清洁能源产业贷款余额”是依据报送人行口径，涵盖境内各分行的新能源与清洁能源装备制造、清洁能源设施建设和运营、传统能源清洁高效利用、能源系统高效运行产业贷款的贷款余额合计。

11. “绿色贷款余额”是依据报送人行口径，涵盖境内各分行的节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务的贷款余额合计。

12. 电子银行业务分流率是通过电子渠道交易量占电子渠道交易量和非电子渠道交易量总和的比例，涵盖境内各分行，不含境外分行和子公司。

13. 总部为本行在上海的五个办公场所，分别为陆家嘴(交银大厦)、张江、虹桥锦明大厦、高科和漕河泾，总部碳排放是指直接排放和能源间接碳排放量的合计，总部能耗量折合标准煤是指天然气使用量和用电量折合的标准煤量，总部有害废弃物处理量是指总部转移给有资质的第三方公司、由第三方公司进行签收和处理的有害废弃物的总量。

14. 全行视频会议是交行全行采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间实时传送声音、图像以举行会议的次数。

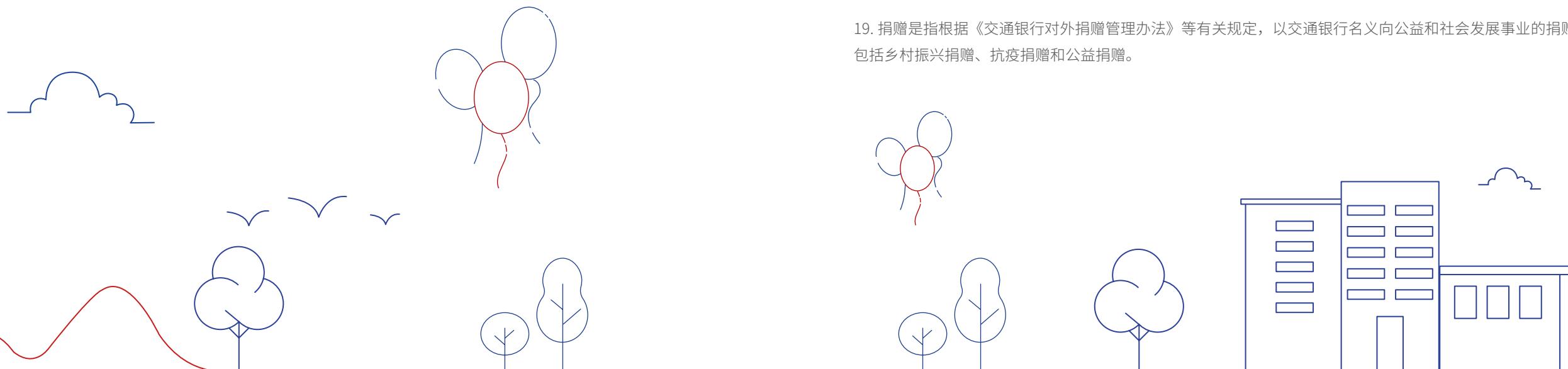
15. 数据中心PUE值指本行数据中心的电力总能耗与IT设备总能耗的比例。

16. 每股社会贡献值根据上海证券交易所2008年5月14日发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布<上海证券交易所上市公司环境信息披露指引>的通知》的相关要求，并考虑到银行业的行业特征，计算方式如下：每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。

17. 境内外行员工总数是境内行和境外分行(子)行范围内的正式和派遣员工总人数；女性中高层管理人员是境内行职级9级及以上的女性正式和派遣员工总数；少数民族员工指境内行少数民族员工总人数，包括正式和派遣员工。

18. 员工平均培训时长是交行总行和境内所有分行员工在e校园系统和中国干部网络学院平台上受训的平均培训时长。

19. 捐赠是指根据《交通银行对外捐赠管理办法》等有关规定，以交通银行名义向公益和社会发展事业的捐赠，包括乡村振兴捐赠、抗疫捐赠和公益捐赠。



香港联合交易所 ESG 指引

本报告已遵守《环境、社会及管制报告指引》载列的“不遵守就解释”条文。



环境范畴

| 层面 | 指标编号 | 指标内容 | 所在章节 | 披露情况 |
|----------|-------|--|------------------------------|------|
| A1: 排放物 | 一般披露项 | 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A1.1 | 排放物种类及相关排放数据。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A1.2 | 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A1.3 | 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A1.4 | 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A1.5 | 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A1.6 | 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | 一般披露项 | 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A2.1 | 按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A2.2 | 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| A2: 资源使用 | A2.3 | 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A2.4 | 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | A2.5 | 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。 | 所用包装物料并非业务的重要议题，故此没有就这项指标作披露 | |
| | 一般披露项 | 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。 | 绿色转型 和谐共生 | 包含 |
| | A3.1 | 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。 | 绿色转型 和谐共生 | 包含 |
| A4: 气候变化 | 一般披露项 | 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。 | 绿色金融 共创绿色未来 | 包含 |
| | A4.1 | 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。 | 绿色金融 共创绿色未来 | 包含 |



社会范畴

| 层面 | 指标编号 | 指标内容 | 所在章节 | 披露情况 |
|----------|-------|--|-------------|---|
| B1: 雇佣 | 一般披露项 | 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 保障员工权益 | 包含 |
| | B1.1 | 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。 | 关怀员工 建设幸福家园 | 包含 |
| | B1.2 | 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。 | 关怀员工 建设幸福家园 | 包含 |
| | 一般披露项 | 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | B2.1 | 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | B2.2 | 因工伤损失工作日数。 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | B2.3 | 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | 一般披露项 | 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。 | 赋能职业发展 | 包含 |
| | B3.1 | 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。 | 赋能职业发展 | 部分包含，暂时无法进行按性别划分的数据统计，拟在公司智慧人资系统中新增按性别划分的“受训员工百分比”与“平均时数”统计指标 |
| | B3.2 | 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。 | 赋能职业发展 | |
| B4: 劳工准则 | 一般披露项 | 有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 保障员工权益 | 包含 |
| | B4.1 | 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。 | 保障员工权益 | 包含 |
| | B4.2 | 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。 | 保障员工权益 | 包含 |



社会范畴

| 层面 | 指标编号 | 指标内容 | 所在章节 | 披露情况 |
|-----------|-------|---|-----------------------|------|
| B5: 供应链管理 | 一般披露项 | 管理供应链的环境及社会风险政策。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | B5.1 | 按地区划分的供应商数目。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | B5.2 | 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | B5.3 | 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 部分包含 |
| | B5.4 | 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| B6: 产品责任 | 一般披露项 | 有关所提供的产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 提升客户服务 | 包含 |
| | B6.1 | 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。 | 不适用，本集团业务不涉及已售或已运送产品 | |
| | B6.2 | 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。 | 保障客户权益 | 包含 |
| | B6.3 | 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。 | 知识产权保护 | 包含 |
| | B6.4 | 描述质量检定过程及产品回收程序。 | 不适用，本集团业务不涉及质量检定及产品回收 | |
| | B6.5 | 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。 | 提升客户服务 | 包含 |
| B7: 反贪污 | 一般披露项 | 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | 反洗钱、反欺诈、反勒索 | 包含 |
| | B7.1 | 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。 | 反腐败、反贿赂、反“四风” | 包含 |
| | B7.2 | 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。 | 合规管理 | 包含 |
| | B7.3 | 描述向董事及员工提供的反贪污培训。 | 合规管理 | 包含 |
| B8: 社区投资 | 一般披露项 | 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。 | 积极回馈社区 | 包含 |
| | B8.1 | 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。 | 社区共建 筑梦美好生活 | 包含 |
| | B8.2 | 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。 | 社区共建 筑梦美好生活 | 包含 |

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

| 披露项目 | 所在章节 | 披露情况 |
|------------------------------------|-------------------|------|
| 披露项 102-1 组织名称 | 走进交行 | 包含 |
| 披露项 102-2 活动、品牌、产品和服务 | 走进交行 | 包含 |
| 披露项 102-3 总部位置 | 走进交行 | 包含 |
| 披露项 102-4 经营位置 | 促进金融可得 | 包含 |
| 披露项 102-5 所有权与法律形式 | 走进交行 | 包含 |
| 披露项 102-6 服务的市场 | 走进交行 | 包含 |
| 披露项 102-7 组织规模 | 走进交行 | 包含 |
| 披露项 102-8 关于员工和其他工作者的信息 | 关怀员工 建设幸福家园 | 包含 |
| 披露项 102-9 供应链 | 践行绿色采购 | 包含 |
| 披露项 102-10 组织及其供应链的重大变化 | 走进交行 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-11 预警原则或方针 | 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-12 外部倡议 | 责任管理 | 包含 |
| 披露项 102-14 高级决策者的声明 | 行领导致辞 | 包含 |
| 披露项 102-15 关键影响、风险和机遇 | 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-16 价值观、原则、标准和行为规范 | 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-17 关于道德的建议和关切问题的机制 | 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-18 管治架构 | 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-19 授权 | 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任 | 责任管理 | 包含 |
| 披露项 102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商 | 责任管理 | 包含 |
| 披露项 102-22 最高管治机构及其委员会的组成 | 治理概况 | 包含 |
| 披露项 102-23 最高管治机构主席 | 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用 | 道正行稳·永续经营 | 包含 |
| 披露项 102-27 最高管治机构的集体认识 | 行领导致辞 | 包含 |

| 披露项目 | | | 所在章节 | 披露情况 |
|--------------------------------|----------------------------------|--------------|---------------|-----------------|
| 披露项 102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理 | 道正行稳 永续经营 | 包含 | 管治 | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-30 风险管理流程的效果 | 道正行稳 永续经营 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-31 经济、环境和社会议题的评审 | 道正行稳 永续经营 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用 | 道正行稳 永续经营 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-33 重要关切问题的沟通 | 道正行稳 永续经营 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-34 重要关切问题的性质和总数 | 道正行稳 永续经营 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-40 利益相关方群体列表 | 责任管理 | 包含 | 利益相关方参与 | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-41 集体谈判协议 | 关怀员工 建设幸福家园 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-42 利益相关方的识别和遴选 | 责任管理 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-43 利益相关方参与方针 | 责任管理 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-44 提出的主要议题和关切问题 | 责任管理 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-45 合并财务报表中所涵盖的实体 | 关于本报告 | 包含 | 报告实践 | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-46 界定报告内容和议题边界 | 责任管理 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-47 实质性议题列表 | 责任管理 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-48 信息重述 | 关于本报告 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-49 报告变化 | 关于本报告 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-50 报告期 | 关于本报告 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-51 最近报告日期 | 关于本报告 | 包含 | GRI 201: 经济绩效 | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-52 报告周期 | 关于本报告 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-53 有关本报告问题的联系人信息 | 关于本报告 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明 | GRI 内容索引 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-55 GRI 内容索引 | GRI 内容索引 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 披露项 102-56 外部鉴证 | 独立鉴证报告 | 包含 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| GRI 103: 管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 高质发展 砥砺前行 | GRI 201: 经济绩效 | GRI 103: 管理方法披露 |
| 议题专项披露 | 披露项 201-1 直接产生和分配的经济价值 | 道正行稳 永续经营 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 议题专项披露 | 披露项 201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇 | 应对气候风险 | | GRI 103: 管理方法披露 |
| 议题专项披露 | 披露项 201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划 | 关怀员工 建设幸福家园 | GRI 202: 市场表现 | GRI 103: 管理方法披露 |

| 披露项目 | | | 所在章节 | 披露情况 |
|-----------------|--|----------------------------------|----------------|------|
| GRI 202: 市场表现 | GRI 103: 管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 责任管理 | 包含 |
| GRI 203: 间接经济影响 | GRI 103: 管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 高质发展 砥砺前行 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 203-1 基础设施投资和支持性服务 | 高质发展 砥砺前行 | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 203-2 重大间接经济影响 | 高质发展 砥砺前行 | 包含 | 包含 |
| GRI 204: 采购实践 | GRI 103: 管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| GRI 205: 反腐败 | GRI 103: 管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 反腐败、反贿赂、反“四风” | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 205-1 已进行腐败风险评估的运营点 | 反腐败、反贿赂、反“四风” | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 205-2 反腐败政策和程序的传达及培训 | 反腐败、反贿赂、反“四风” | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动 | 反腐败、反贿赂、反“四风” | 包含 | 包含 |
| GRI 302: 能源 | GRI 103: 管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 绿色转型 和谐共生 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 302-1 组织内部的能源消耗量 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 302-3 能源强度 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 302-4 减少能源消耗量 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |
| GRI 303: 水资源与污水 | GRI 103: 管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 绿色转型 和谐共生 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 303-1 组织与水（作为共有资源）的相互影响 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 303-3 取水 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |
| GRI 305: 排放 | GRI 103: 管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 绿色转型 和谐共生 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 305-1 直接（范畴 1）温室气体排放 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 305-4 温室气体排放强度 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |
| 议题专项披露 | 披露项 305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 | 包含 |

| | 披露项目 | 所在章节 | 披露情况 |
|-----------------|---|-----------------|------|
| GRI 306：废弃物 | GRI 103：管理方法披露 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | 披露项 306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | 披露项 306-2 废弃物相关重大影响的管理 | 绿色运营 深耕 低碳发展 | 包含 |
| | 议题专项披露 披露项 306-3 产生的废弃物 | 绿色运营 深耕 低碳发展 | 包含 |
| | 披露项 306-4 从处置中转移的废弃物 | 绿色运营 深耕 低碳发展 | 包含 |
| GRI 307：环境合规 | 披露项 306-5 进入处置的废弃物 | 绿色运营 深耕 低碳发展 | 包含 |
| | GRI 103：管理方法披露 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| GRI 308：供应商环境评估 | GRI 103：管理方法披露 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| | 议题专项披露 披露项 308-1 使用环境标准筛选的新供应商 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| GRI 401：雇佣 | GRI 103：管理方法披露 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 保障员工权益 | 包含 |
| | 议题专项披露 披露项 401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利 | 建设幸福交行 | 包含 |
| GRI 402：劳资关系 | GRI 103：管理方法披露 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 保障员工权益 | 包含 |
| | GRI 103：管理方法披露 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 建设幸福交行 | 包含 |
| GRI 403：职业健康与安全 | | 建设幸福交行 | 包含 |
| | 披露项 403-3 职业健康服务 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | 披露项 403-5 工作者职业健康安全培训 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | 披露项 403-6 促进工作者健康 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | 披露项 403-7 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | 披露项 403-9 工伤 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | 披露项 403-10 工作相关的健康问题 | 建设幸福交行 | 包含 |
| | 议题专项披露 | | |
| GRI 404：培训与教育 | GRI 103：管理方法披露 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 赋能职业发展 | 包含 |
| | 议题专项披露 披露项 404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数 | 赋能职业发展 | 包含 |
| | 披露项 404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案 | 赋能职业发展 | 包含 |

| | | 披露项目 | 所在章节 | 披露情况 |
|-------------------|----------------|----------------------------------|------------------------------|------|
| GRI 405：多元化与平等机会 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 保障员工权益 | 包含 |
| | 议题专项披露 | 披露项 405-1 管治机构与员工的多元化 | 凝聚合力共创共富 | 包含 |
| GRI 406：反歧视 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 保障员工权益 | 包含 |
| GRI 407：结社自由与集体谈判 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 保障员工权益 | 包含 |
| GRI 408：童工 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 保障员工权益 | 包含 |
| GRI 409：强迫或强制劳动 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 保障员工权益 | 包含 |
| GRI 412：人权评估 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 保障员工权益 | 包含 |
| GRI 413：当地社区 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 社区共建 筑梦美好生活 | 包含 |
| | 议题专项披露 | 披露项 413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点 | 提升客户服务 社区共建 筑梦美好生活 | 包含 |
| GRI 414：供应商社会评估 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 绿色运营 深耕低碳发展 | 包含 |
| GRI 415：公共政策 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 责任管理 | 包含 |
| GRI 416：客户健康与安全 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 提升客户服务 | 包含 |
| GRI 417：营销与标识 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 提升客户服务 | 包含 |
| | 议题专项披露 | 披露项 417-1 对产品和服务信息与标识的要求 | 提升客户服务 | 包含 |
| GRI 418：客户隐私 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 提升客户服务 | 包含 |
| GRI 419：社会经济合规 | GRI 103：管理方法披露 | 对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估 | 道正行稳 永续经营 凝聚合力 共创共富 | 包含 |

意见反馈表



请扫码填写
意见反馈表

尊敬的利益相关方：

您好！

非常感谢您阅读交通银行股份有限公司发布的2021年社会责任(ESG)报告。为发挥报告的沟通交流作用，并有效推进公司的社会责任管理与实践，我们真诚期待您的意见和建议。

1. 您对交通银行股份有限公司履行社会责任的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为交通银行股份有限公司在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为交通银行股份有限公司在经济责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为交通银行股份有限公司在客户服务方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为交通银行股份有限公司在环境责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为交通银行股份有限公司在员工责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 您认为交通银行股份有限公司在社会责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

9. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

10. 您对交通银行股份有限公司履行社会责任及本报告有何意见和建议？

注：请您在适合的“□”内打“√”。





扫码观看交行 H5 版
2021 年社会责任报告

