



2023年度

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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2024 年 3 月 27 日发布《交通银行股份有限公司 2023 年度社会责任（ESG）报告》。

报告编制依据

本报告参照全球可持续发展标准委员会 (Global Sustainability Standards Board) 发布的《GRI(Global Reporting Initiative) Standards 可持续发展报告标准》编写，同时满足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》、原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》、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《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。

报告汇报原则

本报告依据以下原则进行汇报：

重要性：报告参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》关于重要性议题的界定方式，通过与内外部利益相关方的沟通调研，识别利益相关方关注的 ESG 因素，确定汇报的议题范围。

量化：报告中的部分财务数据来自于本行 2023 年度财务报表，并经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2023 年为主，部分包括以前年度数据。

平衡：报告客观披露本行绩效，避免采用影响读者决策或判断的披露方式。

一致性：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。

报告编制流程

本报告以本行企业社会责任（ESG）管理、实践为基础，按照“立项审批——收集素材——编制修订——高级管理层审议——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

本报告提请毕马威华振会计师事务所（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。

“交银国际信托有限公司”简称为“交银国信”

“交银金融租赁有限责任公司”简称为“交银金租”

“交银国际控股有限公司”简称为“交银国际”

“中国交银保险有限公司”简称为“交银保险”

“交银金融资产投资有限公司”简称为“交银投资”

“交银施罗德基金管理有限公司”简称为“交银基金”

“交银康联人寿保险有限公司”简称为“交银人寿”

“交银理财有限责任公司”简称为“交银理财”

目录 CONTENTS

行领导致辞 02

走进交行 04

公司概况 04

关键绩效 06

荣誉榜 08

专题：通向明天—— 10

交通银行助残共富

行动计划

启智圆梦 10

助残共富 13

14 治理篇：

坚定方向，系统谋划

治理概况 16

合规建设 20

风险管理 23

责任管理 24

28 经济篇：

稳中求进，务实笃行

履责于行，服务国家战略 30

驰而不息，支持实体经济 35

提质增效，发展普惠金融 37

精益求精，优化金融服务 46

48 环境篇：

绿色金融，大有可为

绿色金融，厚植发展底色 50

绿色运营，推动低碳转型 65

70 社会篇：

携手同行，和美与共

以人为本，用心关爱员工 72

凝心聚力，助力社区发展 79

展望 2024 88

独立鉴证报告 90

关键绩效页数据编制基础 93

温室气体排放及能源资源数据第三方声明 95

香港联合交易所 ESG 指引 96

GRI 内容索引 100

行领导致辞

2023 年，交通银行在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，坚定不移走中国特色金融发展之路，在推进自身高质量发展的同时积极履行社会责任，为促进经济、社会和环境可持续发展贡献力量。本行业务继续保持“稳中有进、稳中提质”的发展态势，市场地位不断夯实，国际影响力持续加强，全年实现净利润 927.28 亿元，同比增长 0.68%，一级资本排名在英国《银行家》杂志“全球银行 1000 强”中提升至第 9 位，首次入选全球系统重要性银行名单。

坚守金融本源，服务实体经济。

2023 年，我们坚决贯彻党中央决策部署，在服务实体经济中持续彰显战略特色。强化服务“国之大者”金融担当，积极满足实体经济有效融资需求，推动金融供给总量增、结构优。人民币各项贷款余额较年初增长 10.54%，围绕国家重大战略、重点领域和薄弱环节精准发力，金融供给质效持续提升。聚焦服务高水平科技自立自强，科技型中小企业和“专精特新”企业贷款实现快速增长。深入落实制造强国战略，以金融之力助推制造业发展。不断优化境外布局，为高质量服务“一带一路”沿线跨境金融需求和推进人民币国际化作出贡献。

践行绿色金融，赋能低碳转型。

我们贯彻落实新发展理念，将绿色作为经营发展的底色，以金融力量守护绿水青山，为建设人与自然和谐共生的美丽中国保驾护航。2023 年，我们围绕传统产业低碳转型和绿色产业创新发展加大金融支持，不断丰富绿色金融产品和服务品类，将绿色全面融入授信政策体系，打造绿色金融品牌。截至报告期末，境内银行机构人民币口径绿色贷款余额 8,220.42 亿元，同比增长 1,866.10 亿元，增幅 29.37%；其中，清洁能源产业贷款余额 2,052.52 亿元，同比增长 662.18 亿元，增幅 47.63%，增幅均高于同期各项贷款增幅。

坚持惠民利企，做优普惠供给。

我们关注民生，坚守金融为民初心。有效提升普惠金融服务覆盖面、便利性，健全普惠线上标准化和场景定制产品体系，普惠型小微企业贷款余额、贷款客户数分别较上年末增长 29%、17%。推进科技金融服务升级，促进发展新质生产力。推动全行乡村振兴工作，打通为农服务“最后一公里”。以创新产品和服务缓解小微企业融资难融资贵问题。完善对残疾人、新市民、老年人等不同群体的线上线下金融服务。全方位加快数字化转型，打造数字化经营体系，新版个人手机银行、企业手机银行和企业网银成功发布，业务线上化、场景化、智能化水平明显提升。

并肩携手共享，构筑美好未来。

我们将社会责任 (ESG) 理念融入公司运营发展，在自身发展的同时关注员工、客户与社区需求。高度重视金融科技人才队伍建设，构建多梯度人才培养体系，丰富员工生活。注重保护金融消费者权益，积极开展金融教育宣传活动，严格保障数据与隐私安全。持续开展公益活动，2023 年员工志愿服务时间 389,936 小时，开展公益项目 278 个，全年公益性捐赠总额为 5,836.22 万元。

乘风破浪千舟竞，锐意进取正当时。2024 年，我们将胸怀“国之大者”，聚焦做好金融“五篇大文章”，为社会提供更加优质的金融服务，不断提升在经济、社会、环境领域的综合贡献，用实干担当奋力书写高质量发展新答卷。

交通银行董事长 **任德奇**

交通银行行长 **刘 珺**

交通银行监事长 **徐吉明**

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，成为中国第一家全国性国有股份制商业银行，总部设在上海。2005 年 6 月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，2023 年入选全球系统重要性银行。按一级资本排名，本行居全球银行第 9 位。

本行以“建设具有特色优势的世界一流银行集团”为目标，以绿色为全集团业务经营发展底色，着力打造普惠金融、贸易金融、科技金融、财富金融四大业务特色，持续提升客户经营、科技引领、风险管理、协同作战、资源配置五大专业能力，以“上海主场”建设、数字化转型的创新突破引领全行高质量发展。

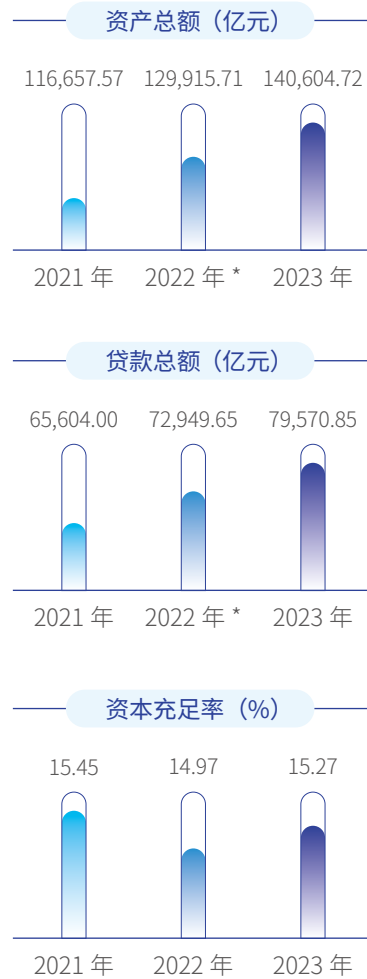
经国家金融监督管理总局批准，本行通过手机银行、网上银行等线上服务渠道，以及境内 2,800 余家网点、境外 23 家分（子）行及代表处，为 261.92 万公司客户和 1.92 亿零售客户提供综合金融服务，包括存贷款、产业链金融、现金管理、国际结算与贸易融资、投资银行、资产托管、财富管理、银行卡、私人银行、资金业务等。本集团通过全资或控股子公司，涉足金融租赁、基金、理财、信托、保险、境外证券和债转股等业务领域。

本行作为一家历史悠久的国有大型银行集团，将充分发挥国有大行服务实体经济主力军和维护金融稳定压舱石作用，保持战略定力，防范化解风险，努力为客户提供优质金融服务，为股东创造更多价值，为员工营造幸福家园，为社会做出更大贡献！

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
927.28 亿元



境外银行机构资产总额
12,499.46 亿元



涉农贷款余额
9,781.37 亿元

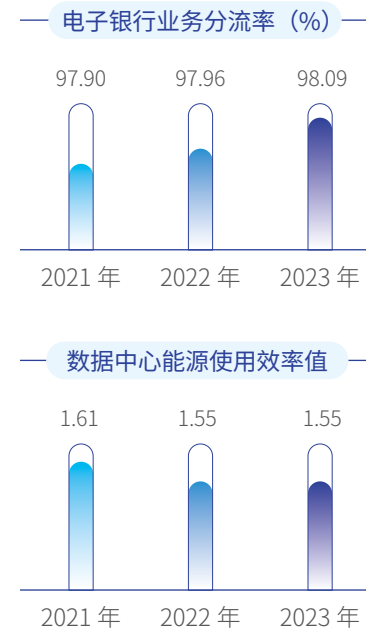


中小微企业贷款余额
27,609.82 亿元

*注: 本报告 2022 年相关数据已根据追溯调整后的财务报告重新列报

纳税总额 304.40 亿元	核心一级资本充足率 10.23%
股利分配 278.49 亿元	境外银行机构利润 53.18 亿元
每股股利 0.375 元	非银控股子公司资产总额 6,509.99 亿元
平均资产回报率 0.69%	非银控股子公司利润 90.81 亿元
平均股东权益报酬率 9.68%	中西部地区贷款余额 24,173.31 亿元
不良贷款率 1.33%	保障性住房贷款余额 757.58 亿元
拨备覆盖率 195.21%	科教文卫行业贷款余额 1,412.54 亿元
一级资本充足率 12.22%	个人贷款余额 24,731.00 亿元
	境内网点数 2,834 个

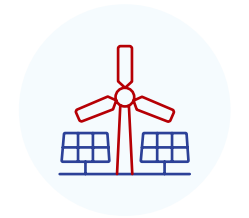
环境绩效



集团用水量 3,574,190 吨
 集团用电量 659,263 兆瓦时
 集团用纸量 1,802 吨
 集团用气量 574 万立方米
 全行视频会议次数 43,084 次
 总部有害废弃物处理量 1.45 吨



绿色贷款余额
8,220.42 亿元



清洁能源产业贷款余额
2,052.52 亿元



集团碳排放
444,059 吨 CO₂e



集团能耗量折合标准煤
107,028 吨

社会绩效



集团员工总数
94,275 人

女性中高层管理人员
2,936 人

少数民族员工
4,378 人

员工平均培训时长
123 小时

荣誉榜

(以下奖项为部分列示, 排序不分先后)



2023 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
综合排名	
2023 全球系统重要性银行	全球金融稳定理事会 (FSB)
2023 年度全球银行 1000 强第 9 位	银行家杂志 (The Banker)
业务奖项	
金融科技发展奖一等奖	中国人民银行
最佳人民币外汇做市商	中国外汇交易中心
2022 年度 ESG 业务卓越贡献机构、中债绿债指数优秀承销机构、中债绿债指数优秀投资机构	中央结算公司
2022 年度最佳服务奖	中国金融期货交易所
做市业务金奖、做市业务行业特别贡献奖	上海期货交易所
2022 年度优秀存管银行	上海黄金交易所
2023 IFF 全球绿色金融奖——创新奖	国际金融论坛 (IFF)
数据治理最佳实践奖	国际数据管理协会
金融科技年度案例奖	中国金融杂志
最具创新性私人银行奖	环球金融杂志
银行理财销售金牛奖、银行理财公司金牛奖、银行理财产品金牛奖	中国证券报



2023 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
金融科技应用创新奖、产业数字金融建设创新奖	金融电子化杂志
品牌奖项	
可持续发展品牌优秀案例	新华社
2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例	中国上市公司协会
第十八届人民企业社会责任奖——年度企业奖 第二十届人民匠心奖——匠心品牌奖	人民网
2023 企业 ESG 杰出金融科技实践案例	新华网
2023 年度责任企业	中国新闻社、中国新闻周刊
年度最佳品牌建设银行	金融时报
品牌传播年度案例奖	中国金融杂志
银行 ESG 综合表现 TOP20 银行业 ESG2023 年度社会责任典范案例	中国银保传媒
金蜜蜂 2023 优秀企业社会责任报告——长青奖	可持续发展经济导刊
2023 中国金鼎奖——年度 ESG 金融先锋奖	每日经济新闻
2023 中国企业 ESG 金责奖——责任投资优秀银行	新浪财经
2023 年度品牌影响力银行	和讯网

通向明天

交通银行助残共富行动计划

专题

党的二十大报告指出：

“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系，促进残疾人事业全面发展。”

根据国家统计局数据显示，中国残疾人总数已超过 8,500 万，占全国总人口比例超 6%。虽然他们是“少数派”，但他们是“真实”世界的一部分，他们心底的那一份向往与渴望值得被“看见”。交通银行自 2007 年开始持续 16 年支持残疾人事业，累计向中国残疾人联合会捐款 1.12 亿元，十六载初心不变，爱心不改，用金融之力帮助更多的残障群体，以“有爱”的力量推动“无碍”发展。

启智圆梦

2007 年，本行与中国残疾人联合会共同启动“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”。“助学计划”帮助残疾青少年掌握更多技能，改善自身生存环境，努力让每个孩子都享有公平而有质量的教育，为助残事业添砖加瓦。

项目设立“交通银行残疾大学生励志奖”，表彰自强不息的优秀残疾大学生；设立“交通银行特教园丁奖”，致敬全心奉献、默默守护的特教工作者。

利益相关方感言

“感谢交通银行‘通向明天’助残计划……在我求学路上的关爱和帮助，没有你们，我不可能顺利完成大学学业，更不会有今天来之不易的工作机会。心怀感恩，在今后工作岗位上，我将努力工作，同时力所能及地回馈社会。”

——受助学生 郭百岭



获 2010 年“交通银行特教园丁奖”上海市第四聋校校长吴蓓芬：“感谢交通银行对特教教师的尊重与关爱。”



“交通银行特教园丁奖”获奖教师方雪娟：“感谢中国残联和交通银行给特教老师这样一个机会，让我们感受到国家、社会对特教事业的支持。”

2020 年“交通银行特教园丁奖”表彰活动现场



关键绩效

16 年来，本行累计捐款

1.12 亿元

表彰了

1,799 名优秀特教教师

资助了

3.73 万余名贫困残疾学生

培训了超过

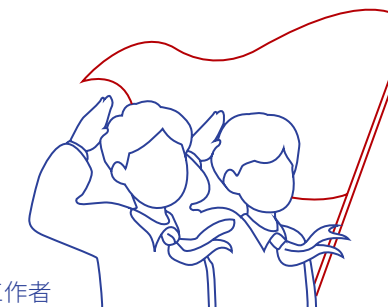
7,600 名特教老师

改善了

126 所特教学校办学条件

惠及近

5 万名残疾人及残疾人事业工作者



主要活动	捐赠金额	帮扶效果
资助贫困残疾学生	4,895 万元	帮助 3.73 万余名家庭困难的残疾高中生和大学新生完成学业。
改善特教学校办学条件	3,105 万元	为 126 所义务教育阶段至大学阶段的特教学校添置教育教学设备、器材和实验室等，提升学校硬件设施水平。
交通银行特教园丁奖	990 万元	鼓励并支持长期为特教事业奉献的特教老师，累计表彰 1,799 名优秀特教教师。
交通银行特教园丁培训	490 万元	联合中国残联、教育部，开展特教师资培训项目，累计为超过 7,600 名特教教师提供培训。
交通银行残疾大学生励志奖	232 万元	激励残疾学生不断提升自我，累计表彰近 400 名优秀残疾大学生。
残疾学生技能比赛	110 万元	促进残疾青年技能培养，举办“特教学校盲生技能和聋生书画”比赛、全国残联系统职业院校职业技能竞赛，共有 582 位残疾学生获奖。

16 年来，交行与中国残疾人联合会的合作范围从最初的残疾青少年教育逐步扩展至特教园丁培训、中国残疾人艺术团义演、残疾人就业等多个领域，帮助残疾人过上更有尊严、更高质量的生活，助力全社会平等对待残疾人、关爱服务残疾人，共同创造更加幸福美好的生活，共绘“美好明天”。

自 2021 年起，本行支持全国残疾人岗位精英职业技能竞赛和“美丽工坊”残疾妇女就业项目，带动近 3,000 名残疾人走上技能成才之路。



第七届全国残疾人职业技能大赛暨第四届全国残疾人展能节在山东济南开幕，交通银行作为赛事爱心支持企业，获大赛组委会授予“突出贡献单位”奖项



赞助举办以“新时代、新技能、新梦想”为主题的交通银行杯第八届全国残疾人岗位精英职业技能竞赛暨全国残疾人就业服务机构工作人员职业指导竞赛

助残共富

2023 年 12 月 1 日，第 32 个“国际残疾人日”之际，交通银行与中国残疾人联合会在沪签署战略合作协议，共同启动“通向明天——交通银行助残共富行动计划”。全面升级的“通向明天——交通银行助残共富行动计划”包含金融服务和公益合作两大方面，涉及无障碍服务、电子渠道服务、消费者权益保护、普惠金融、产业链金融、智慧民生、智慧政务、国际交流合作、公益捐赠、慈善信托、基地共建、志愿者服务等 12 个领域，将交行对残障人士的助力范围进一步拓宽。



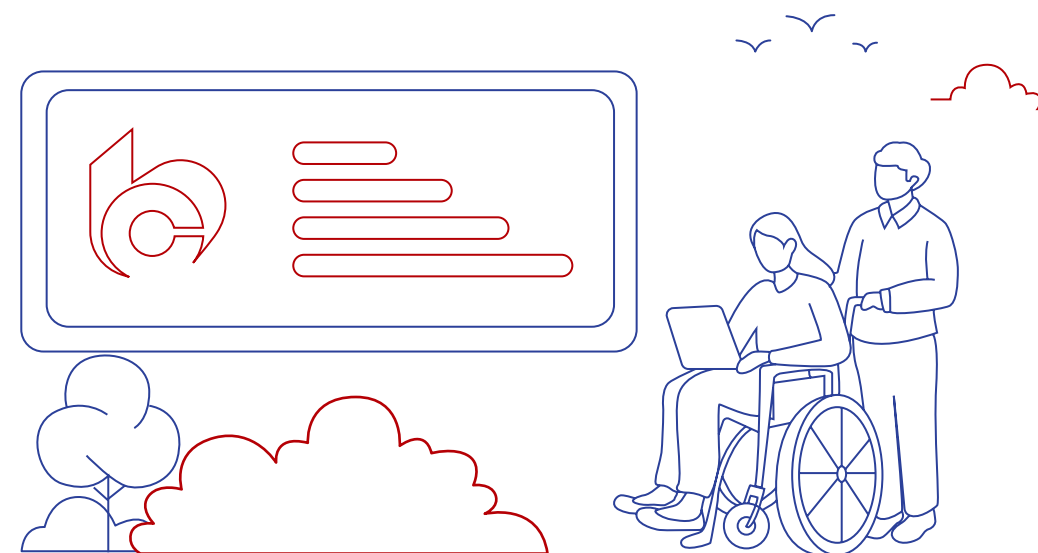
助残共富签约仪式

利益相关方感言

“交行自 2007 年开始持续 16 年支持残疾人事业，为推动残疾人教育发展作出了重要贡献，赢得了社会各界广泛关注和高度赞誉。当前，中国残联与交行的合作面临全新的发展机遇和良好的环境条件，期待通过双方精诚合作，帮助残疾人过上更有尊严、更高质量的生活，带动全社会平等对待残疾人、关爱服务残疾人，共同创造更加幸福美好的明天。”

——中国残联第八届主席团主席 程凯

未来，本行也将继续发挥金融特色优势，持续关注残疾人的金融需求，为残疾人组织、残疾人企业及残障人士量身定制金融服务方案，助力残疾人活出精彩人生。



治理篇

坚定方向，系统谋划

对标 SDGs 目标

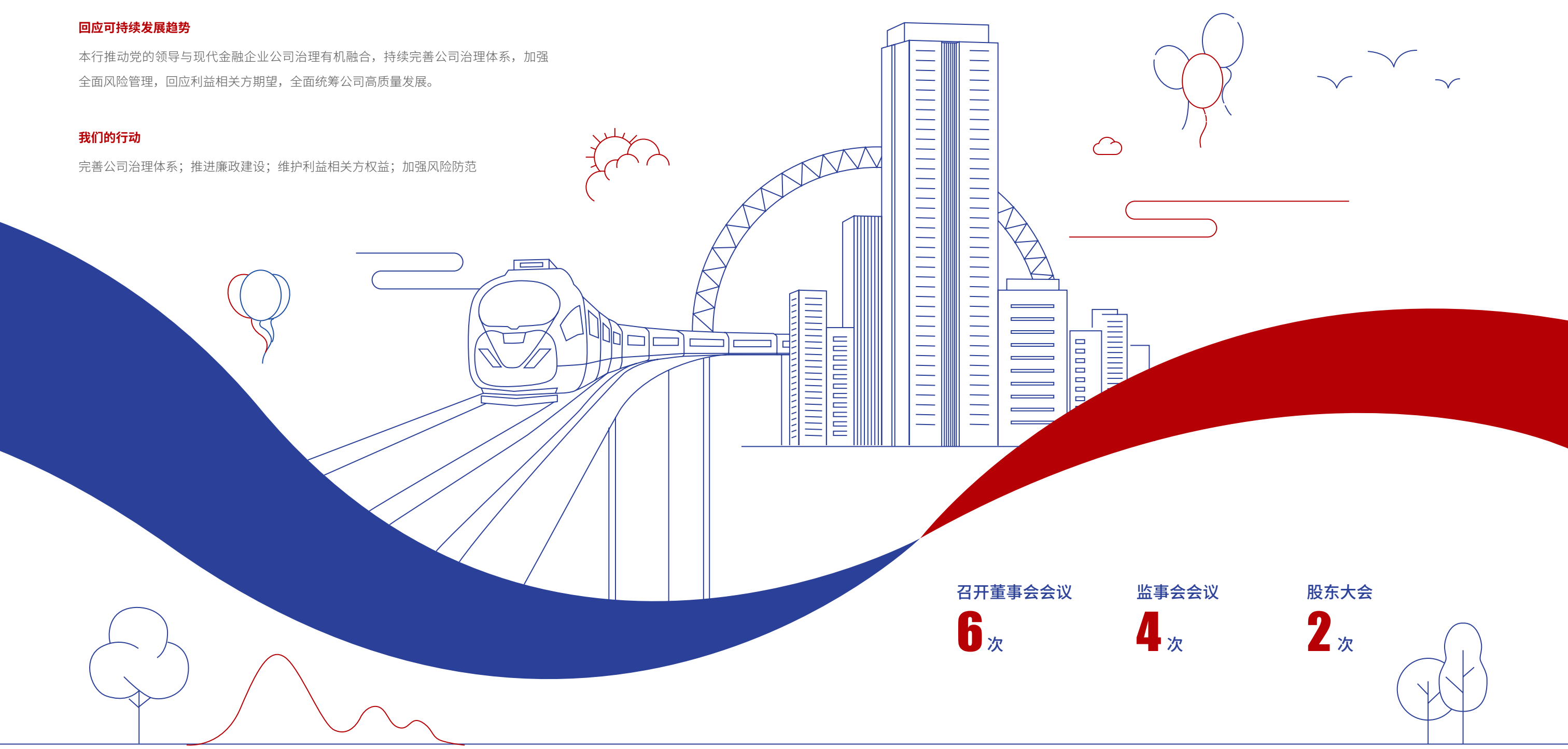


回应可持续发展趋势

本行推动党的领导与现代金融企业公司治理有机融合，持续完善公司治理体系，加强全面风险管理，回应利益相关方期望，全面统筹公司高质量发展。

我们的行动

完善公司治理体系；推进廉政建设；维护利益相关方权益；加强风险防范



召开董事会会议

6次

监事会会议

4次

股东大会

2次

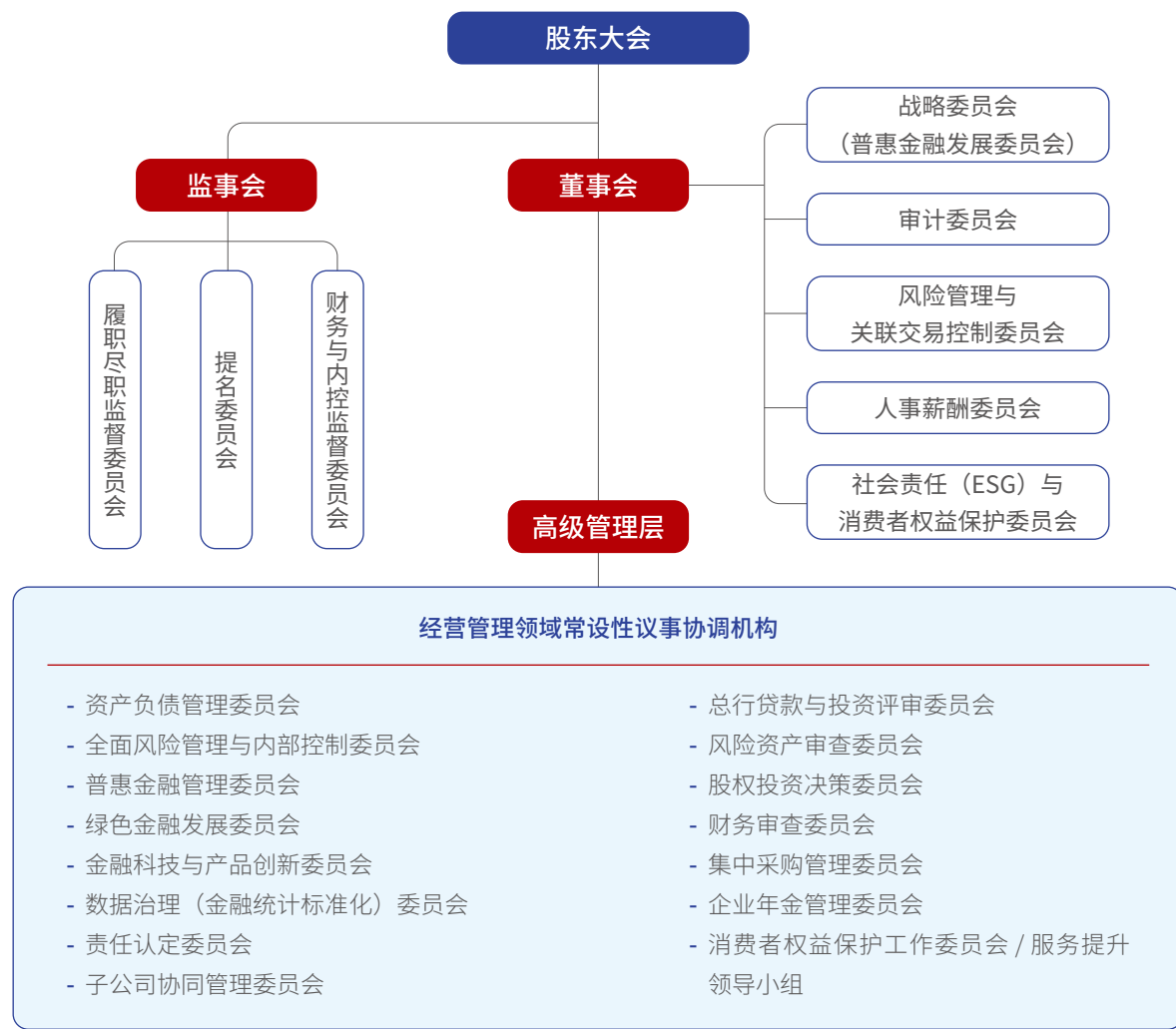
治理概况

党建领航

本行坚持党建引领，加强党的领导与公司治理有机融合、有效衔接，厘清各治理主体权责边界，切实履行全面从严治党政治责任，制定修订《交通银行党委落实全面从严治党主体责任 2023 年度任务安排》《交通银行党委落实全面从严治党主体责任清单》等文件，健全责任体系、监督体系，积极践行金融工作的政治性和人民性。

治理架构

本行始终致力于建立良好的公司治理架构，严格遵守法律、监管法规以及上市地证券交易所上市规则，不断提高信息透明度，保障广大股东权益。报告期内，本行股东大会、董事会、监事会及高级管理层的权利和责任明晰，各方独立运作、有效制衡。



交通银行治理架构

董事会

本行持续巩固董事会运作效能。董事会定期听取高级管理层提交的股东大会和董事会决议执行报告、授权经营执行情况报告、董事意见建议落实情况报告等，加强决策执行的监督评估，形成闭环管理机制。坚持董事长与独立董事、股权董事座谈机制，独立董事与外审沟通机制，高级管理层定期汇报机制等，有效发挥董事会战略决策和专家咨询作用。

本行确保董事会的独立性、专业性及多元化。执行董事均长期从事商业银行经营管理工作，具有丰富的银行专业知识和管理经验；非执行董事在财政、经济、金融、审计、企业管理等领域工作多年，具有较高的政策理论水平和管理实践经验；独立董事为境内外经济、金融、审计、法律等领域的专家学者，熟悉境内外监管规则、商业银行公司治理和经营管理，有利于董事会战略决策作用的发挥。2023 年，本行股东大会选举王天泽先生为独立董事，其任职资格已于年内获批。

关键绩效

截至报告期末，董事会共有

16 名董事

其中：执行董事

2 名

非执行董事

8 名

独立非执行董事

6 名

独立非执行董事人数在董事会成员总数中的占比超过

1/3

女性董事

1 名

报告期内，召开董事会会议

6 次

通过议案

69 项

召开董事会下设专门委员会

24 次

通过议案和报告

131 项

董事会参加中国证监会、上海证券交易所、香港公司治理公会等组织的各类培训

40 余人次



监事会

监事会推进年度履职监督工作，不断完善制度保障。报告期内，做好《公司章程》监事会部分审议审核流程，修订印发《议事规则》，贯通“三专”工作机制，加强对战略、财务与资本、风险、内控和合规管理等领域监督，持续发挥对重点领域的监督作用。

关键绩效

截至报告期末，监事会共有成员

9 名

其中：股东监事

2 名

外部监事

3 名

职工监事

4 名

报告期内，召开监事会会议

4 次

专门委员会会议

8 次

审议议案和报告

55 项

出席股东大会

2 次

列席董事会现场会议

5 次

组织赴分行

7 家

开展现场调研

30 余次

专家座谈

3 场

专业培训

3 次



股东大会

本行按时召开股东大会，回应利益相关方关切，完成 A 股和 H 股普通股和境内优先股的年度派息及税务相关工作，积极响应境内分行和股东诉求，继续保持“零差错”。

关键绩效

报告期内，开展股东大会

2 次

审议通过议案

12 项

2022 年度普通股每股
分配现金股利人民币

0.373 元 (含税)

共分配现金股利
人民币

277.00 亿元

占集团净利润 (归属
于母公司股东) 的

32.72 %

本行向境内优先股股东派发股息人民币

18.32 亿元

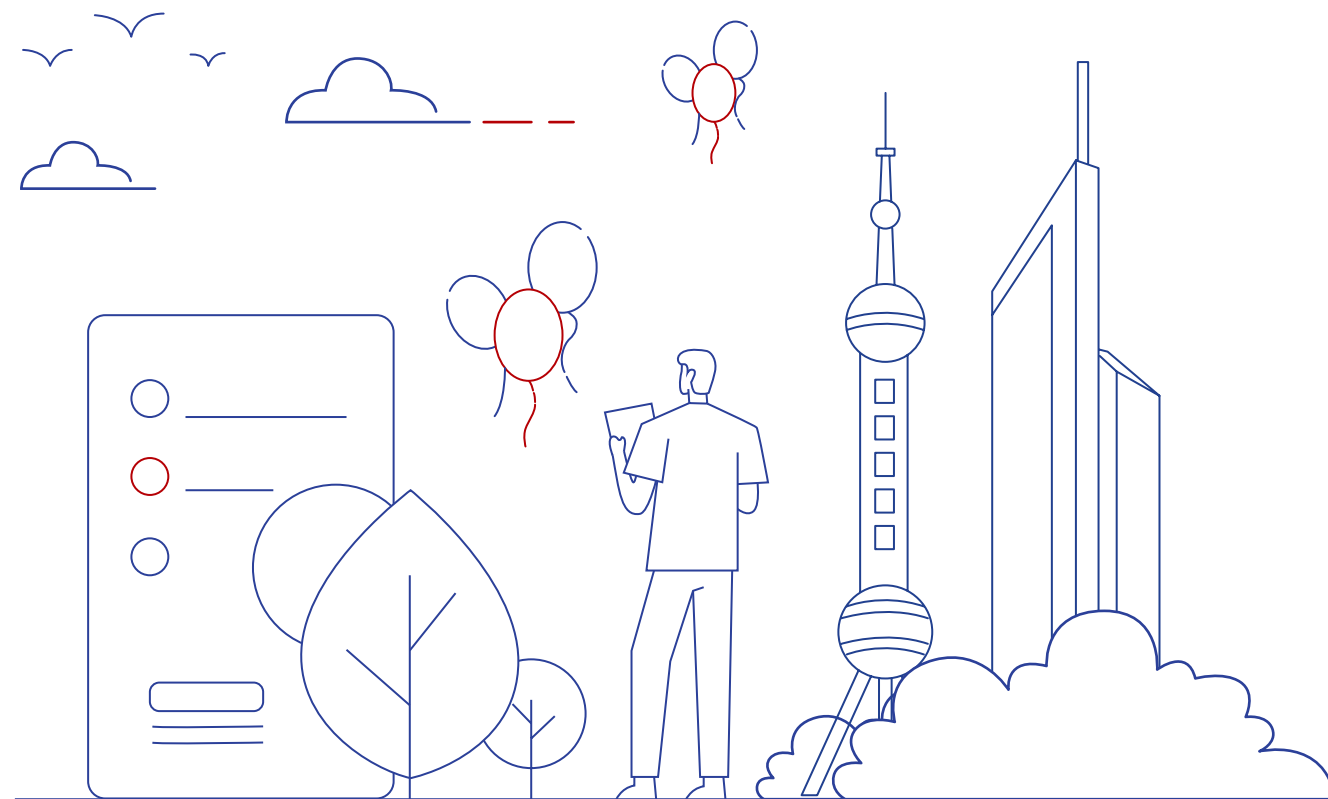
投资者关系管理

除年度和半年度业绩发布会同步举行网络直播以外，三季度业绩发布会之后另行举办针对中小投资者的业绩说明会，共计与超过 18 万人次投资者、分析师和媒体记者沟通交流。推出年度业绩宣传片、定期业绩长图，丰富传播形式，提升交流成效。同时，加大路演推介力度，与 30 家国际投资机构、13 家境内机构投资者和法人股东进行交流；开展“推进上海主场建设，赋能高质量发展”专题反向路演，向市场专题推介战略实施成效，取得良好效果。报告期内，估值管理工作团队现场参加境内外投资者论坛活动 14 场，接待投资者调研 43 次，共计与约 600 人次机构投资者交流。

关联交易与信息披露

本行董事会高度重视关联交易管理，董事会下设风险管理与关联交易控制委员会，强化关联交易的指导与监督，推进完善关联交易管理制度和体系，进一步规范关联交易管理流程，强化关联交易监督检查。2023 年，在股东大会上报告 2022 年度关联交易管理情况报告。

本行信息披露合规充分，在两地交易所及时披露公告 215 份，在官网披露碳减排贷款、关联交易等公告 21 份，高质量完成年报编制工作，注重数据支撑及数据变化趋势的分析说明，提高信息传递有效性和报告可读性；守好合规底线，连续十年获评上海证券交易所信息披露 A 类评价。



合规建设

合规管理

本行构建职责清晰、目标明确、内控严密、运行高效的内控管理体系，培训宣传合规文化，印发《关于开展“剖析内控问题 提升合规意识”集中教育活动的通知》，组织开展“行长讲内控合规”“内控合规大家谈”、内控合规宣传教育等活动，切实增强员工合规意识。2023 年，本行未受到重大行政处罚。

商业道德

2023 年，本行不断强化员工道德风险管理。本行董事会成员分别参加上海证券交易所、香港公司治理公会、中国上市公司协会、上海上市公司协会及行内举办的各类商业道德专题培训，培训内容包括反洗钱、内幕信息管理、关联交易、合规风险等多项内容，持续提升履职能力。同时，开展反洗钱等领域的专项审计工作。2023 年，本行不涉及反不正当竞争行为、反垄断方面的重大法律诉讼。

反腐败

本行严格遵守《中国共产党章程》《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》等党内法规和国家法律，始终以严的基调、严的措施、严的氛围强化政治监督、正风肃纪反腐，并坚持面向全体员工开展反腐败培训。报告期内，开展财经纪律审计（含反腐败相关内容），并对子公司进行全覆盖检查。

关键绩效

报告期内，对全行纪检干部开展廉洁文化主题教育培训

53 场次

向董事及员工提供的反腐败培训

31 场次

已审结的贪污诉讼案件

0 件

参与反腐败培训的董事及员工

12,930 人

董事及员工参与反腐败培训

25,860 小时

关键绩效

组织开展“行长讲内控合规”活动

1,275 场次

覆盖

6.4 万余人

开展“内控合规大家谈”活动

6,019 场次

覆盖

8.5 万余人

组织开展“内控大讲堂”

4 期

注：关于贪污诉讼案件数目及诉讼结果等更多信息，可登陆中央纪委国家监委网站查询。



持续加固中央
八项规定堤坝

健全完善财务支出、公务接待、商务招待、外埠差旅费管理等配套制度，加强对费用管理、集中采购、履职待遇等重点领域的监督检查，防止“四风”问题。全年共查处违反中央八项规定精神问题 67 起，批评教育帮助和处理 111 人，给予党纪政务处分 71 人。

坚决打赢反腐败斗争
攻坚战持久战

坚持“三不腐”一体推进，深挖金融风险背后的腐败问题。紧盯“关键少数”和权力运行，持之以恒正风肃纪反腐，严肃查处严重违纪违法案件，加强制度建设、强化制度执行。

常态化开展
警示教育

报告期内，设置线上警示案例展；组织召开全行警示教育大会 2 次；在 e 校园开设的作风与廉洁文化大讲堂视频累计播放量超 8.5 万次；运用“四种形态”批评教育帮助和处理 1,464 人次。

反腐倡廉主要举措

反洗钱

本行深入贯彻落实《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）》等法律法规和监管要求。持续健全反洗钱内控制度体系，修订《交通银行客户洗钱风险等级评估及分类管理办法》《交通银行大额交易和可疑交易报告管理办法》《交通银行涉洗钱高风险国家及地区业务管理规定》《交通银行反洗钱信息安全保护管理办法》等制度，完善客户洗钱风险评估管理规定、大额交易和可疑交易报告工作要求，规范反洗钱信息安全保护，优化涉洗钱高风险国家及地区业务风险管理，为有效开展反洗钱工作提供制度保障。同时，加强覆盖全行员工的反洗钱宣传教育培训，积极履行反洗钱法律责任和社会责任。

反欺诈

本行严格落实《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，健全全行反电诈工作机制，强化反欺诈能力建设，开展反欺诈宣传，牢牢守住人民群众的“钱袋子”。

组织开展《中华人民共和国反电信网络诈骗法》宣传工作，解读反诈法律法规、防骗知识要领，并与普法宣传、金融消费者权益保护教育、志愿服务等活动有机结合。

组织开展打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月活动，重点宣传“预警劝阻”工作，从防范角度提高人民群众反诈防诈意识，现场宣传共计 7,399 次，发放宣传物料 40.24 万份，覆盖 445.57 万人次。

组织开展“反诈拒赌校园行”宣传活动，增强在校学生的防赌反诈意识，共计进入 901 家学校开展线下宣传；通过主题讲座、交流会议、有奖竞答等多种形式宣传，共计发放物料 17.86 万份，覆盖 53.89 万人次。

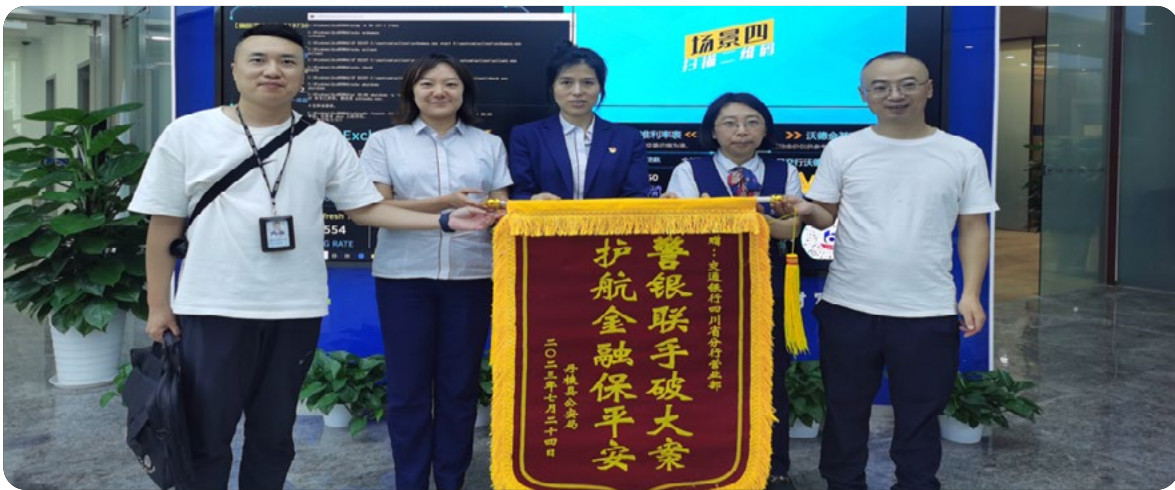
反欺诈主要措施



安徽省亳州分行开展防范电信诈骗网络直播活动



大连分行开展反诈宣传



丹棱县公安局授予四川省分行营业部锦旗，感谢其为数起电信诈骗案件的破获提供有力支持

举报人保护

本行遵守《中央纪委国家监委驻交通银行纪检监察组信访举报工作办法》，修订《交通银行纪检监察机构监督执纪措施使用工作办法》《中央纪委国家监委驻交通银行纪检监察组立案相关程序规定实施办法》等，落实举报人保护，规定不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况转交或透露给被检举、揭发的人员或者单位。畅通举报渠道，本行已在官网对外公布董事会审计委员会邮箱，受理本行员工及其他与本行有交易者（如客户及供应商）的举报。2023 年，全行共受理信访举报 1,192 件，处置问题线索 1,541 件，立案 204 件，党纪政务处分 221 人。

保护知识产权

本行执行《交通银行知识产权管理办法》，积极保护、主动管理本行知识产权，切实尊重并防止侵犯他人知识产权。报告期内，未发生涉及产品和服务信息与标识、涉及营销传播的行政处罚事件。

风险管理

本行不断完善风险架构，持续深化风险治理体系。



报告期内，本行修订完善风险管理“十四五”规划，推进集团统一风险管理、风险计量中心、风险管理数字化转型三个迭代优化项目，围绕中央金融工作会议指出的重点风险领域开展全面风险排查，对排查发现的问题完善应对预案，形成管理闭环。同时，以科技赋能推进风险管理数字化转型，推动风险监测系统在数据、模型、规则和应用等方面全面优化升级，打造预警规则中枢，对风险预警信息进行分级分类管理。

责任管理

ESG 管理实践

本行建立自下而上的 ESG 管理体系，董事会是本行企业社会责任 (ESG) 工作的最高决策机构。董事会下设董事会社会责任 (ESG) 与消费者权益保护委员会，董事会社会责任 (ESG) 与消费者权益保护委员会定期听取高级管理层提交的绿色金融工作情况报告、消费者权益保护工作情况报告等，对本行 ESG 目标的执行进展情况进行监督、检查和评估。2023 年，本行董事会批准对外发布《2022 年度社会责任 (ESG) 报告》，向广大投资者和社会公众全方位展示本行 2022 年服务实体经济、完善公司治理、引领绿色发展、开展社会公益等方面的工作及成效。截至 2023 年末，董事会社会责任 (ESG) 与消费者权益保护委员会共有 4 名委员，召开会议 4 次。

本行马骏独立董事是 ESG、绿色金融研究和实践领域的专家。报告期内担任中国金融学会绿色金融专业委员会主任、“一带一路”绿色投资原则指导委员会共同主席、北京绿色金融协会会长、香港绿色金融协会主席等职务。其专业背景能够支持和辅助本行 ESG 领域工作。

制定本行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，提请董事会批准年度社会责任 (ESG) 报告。

研究、制定、评估和提升本行在 ESG 方面履行社会责任的成效，提高 ESG 信息披露质量；审核消费者权益保护工作的战略、政策和目标，研究消费者权益保护重大问题和重要政策，向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告。

监督和评估本行社会责任、ESG、消费者权益保护、绿色金融战略、政策、规划、措施等的执行情况，向董事会提出建议。



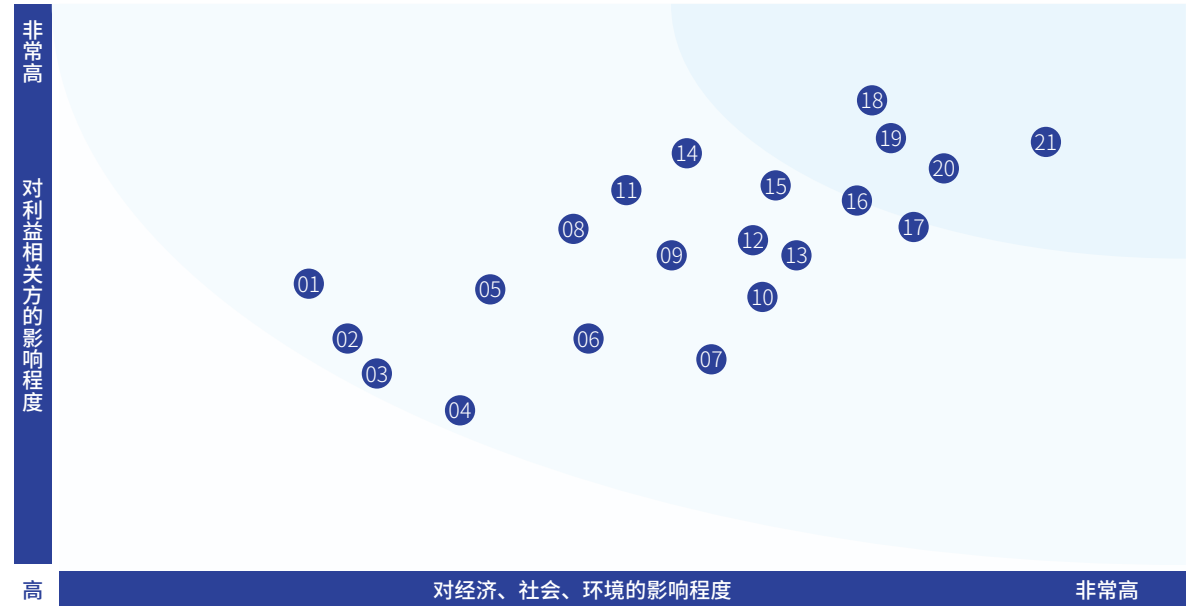
根据董事会授权审批对外捐赠事项，根据本行实际情况，提请董事会或股东大会批准追加对外捐赠额度。

负责绿色金融工作，在本行树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念，审核本行绿色金融发展战略、绿色金融发展目标及报告，审核本行涉及环境与可持续发展的授信政策，向董事会提出建议。

董事会社会责任 (ESG) 与消费者权益保护委员会职责

实质性议题分析

实质性议题矩阵



- 01 提升股东回报
- 02 负责任供应链管理
- 03 绿色运营
- 04 致力公益慈善
- 05 员工培训与发展
- 06 普及金融知识
- 07 应对气候变化
- 08 优化公司治理
- 09 员工权益与福祉
- 10 合规发展
- 11 提升客户体验
- 12 养老金融
- 13 科技金融
- 14 数字金融
- 15 消费者权益保护
- 16 绿色金融
- 17 数据安全与隐私保护
- 18 普惠金融与乡村振兴
- 19 服务实体经济
- 20 响应国家战略
- 21 防范金融风险

利益相关方沟通

利益相关方	客户	股东	政府机构	员工	环境	社区	合作伙伴	社会组织
定义	<ul style="list-style-type: none"> 本行现有和潜在客户 	<ul style="list-style-type: none"> 本行股份持有人 	<ul style="list-style-type: none"> 各级政府；人民银行及分支机构、国家金融监督管理总局及派出机构、证监会等监管机构 	<ul style="list-style-type: none"> 为本行服务的员工，无论聘用方式和期限 	<ul style="list-style-type: none"> 本行经营所在地区，及因业务影响的生态环境 	<ul style="list-style-type: none"> 本行经营所在地区，以及所影响的其他地区公众和机构 	<ul style="list-style-type: none"> 本行供应商、同行以及发生交易活动的其他机构 	<ul style="list-style-type: none"> 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
利益诉求	<ul style="list-style-type: none"> 方便、快捷、优质的金融服务 	<ul style="list-style-type: none"> 良好的投资回报，公平、公正、透明、及时的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 维护金融体系稳定、促进国家经济发展、支持民生等 	<ul style="list-style-type: none"> 稳定就业、合理的福利待遇、满意的工作环境、良好的成长空间 	<ul style="list-style-type: none"> 关注气候变化，支持低碳经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 社会和谐、增进福祉 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信互惠、公平采购、合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 各种有助于行业发展、社会和谐的利益关切
沟通方式	<ul style="list-style-type: none"> 产品宣传、客服电话、线上线下活动等 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会、投资者活动、热线、电子邮件及传真、公司公告等 	<ul style="list-style-type: none"> 政策指示、工作汇报、日常沟通等 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会、员工意见征集、员工调研、心理咨询等 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露、各类活动、业务定价策略等 	<ul style="list-style-type: none"> 金融服务活动、公益活动等 	<ul style="list-style-type: none"> 招标采购会、业务交流与合作等 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露、各类活动等
回应举措	<ul style="list-style-type: none"> 提供高效优质的服务、创新金融产品，保护客户信息等 	<ul style="list-style-type: none"> 稳健经营、积极的投资者关系管理等 	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理、积极响应国家战略及宏观经济政策、服务实体经济、开展科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融等 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 发展绿色金融、倡导电子银行、开展绿色办公、推行绿色采购、投身绿色公益等 	<ul style="list-style-type: none"> 积极投身公益慈善、开展志愿者活动、普及金融知识等 	<ul style="list-style-type: none"> 责任采购、业务合作等 	<ul style="list-style-type: none"> 接受监督、参与行业活动等

经济篇

稳中求进，务实笃行

回应可持续发展趋势

金融是现代经济的核心，是国民经济的血脉。本行胸怀“国之大者”，将自身所能、所长与国家所需、民心所向紧密对接，准确把握自身职责定位，在做优做强上久久为功，为经济社会发展提供高质量金融服务。

我们的行动

服务国家战略；支持实体经济；做好科技金融；推动绿色金融；发展普惠金融；推进养老金融；深化数字金融

资产总额

140,604.72 亿元

贷款总额

79,570.85 亿元

对标 SDGs 目标



涉农贷款余额

9,781.37 亿元

增幅

24.80 %

纳税总额

304.40 亿元

普惠型小微企业贷款余额

5,902.79 亿元

增幅

29.38 %

普惠型涉农贷款余额

975.05 亿元

增幅

41.68 %

履责于行，服务国家战略

本行积极主动服务国家战略，发挥境内外、离在岸、本外币一体化经营优势，切实履行国有大行担当。

推进国际业务发展

本行依托全球布局，充分把握市场机遇，打造跨境跨业跨市场金融服务体系，支持高水平对外开放。

优化境外机构布局

截至报告期末，本行已在全球五大洲的 18 个国家和地区设有 23 家境外银行机构，境外经营网点达 69 个，为客户提供包括存款、贷款、国际结算、贸易融资、外汇兑换等在内的综合金融服务。

截至报告期末

境外银行机构资产总额为 **12,499.46** 亿元人民币
 国际结算量 **5,096.53** 亿美元
 跨境贸易融资投放量 **2,155.05** 亿元
 同比增长 **2.01** %

案例 | 成功举办韩国人民币清算论坛

2023 年 12 月 11 日，首尔分行成功举办 2023 年人民币韩元直兑交易市场暨韩国人民币清算论坛，推进人民币国际化，助力韩国人民币韩元直兑交易市场建设，促进中韩两国贸易投资便利化。



交行获得首尔外汇市场运行协会颁发的人民币韩元直兑市场突出贡献感谢状

助力“一带一路”建设

2023 年是共建“一带一路”倡议提出十周年。十年来，本行将服务共建“一带一路”作为集团的长期战略性任务，发挥经营综合化、服务全球化优势，深化资金融通、设施联通、贸易畅通、政策沟通、民心相通“五通”交流合作，累计在“一带一路”共建国家和地区设立 8 家境外银行机构，为近 1,000 家相关企业的高端设备出口、工程承包、投资并购等项目提供超过 3,000 亿元授信支持。

2023 年，本行印发《关于做好金融服务共建“一带一路”高质量发展的意见》等融资制度，加大对项目的支持力度，满足优质中资企业跨境融资需求，并采用大数据、人工智能及电子签署等先进技术，对接“中欧班列——上海号”金融服务平台，与跨境电子单证平台开展合作，以数字化赋能“一带一路”贸易全链条发展，助力谱写共建“一带一路”高质量发展新篇章。

截至报告期末

境内行支持“一带一路”离在岸本外币贷款余额 **42.15** 亿美元

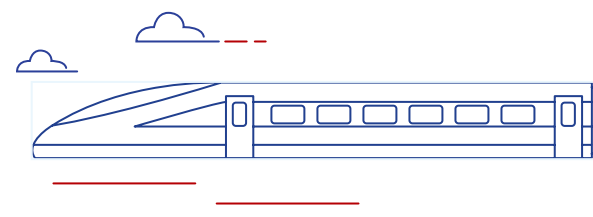
较年初增长 **59.12** %

境外行支持“一带一路”贷款余额 **64.41** 亿美元

较年初增长 **171.66** %



上海市分行发布“丝路电商”/跨境电商综合金融服务平台



对接“中欧班列——上海号”金融服务平台

强化跨境服务能力

本行以客户需求为导向，主动靠前服务，拓展国际交易渠道，提供数字化、场景化、特色化的跨境金融服务，让企业跑出“加速度”。

创新服务模式

在新一代网银建立一体化服务管家模式，优化结算与融资业务流程关联、国内证贸易融资秒开秒放、离在岸一体化即期外汇买卖等 40 余项金融服务。

服务外贸新业态新模式

落地 23 个外贸新业态项目，覆盖京津冀、长三角、大湾区等重点区域，收汇业务量为 485.9 亿元，同比增长 73.9%。

打造场景化服务方案

推出航运金融综合服务方案、中欧班列高质量发展金融服务平台和电子提单金融服务方案，电费管家、航运管家、资本金管家业务规模分别达 40.2 亿元、8.5 亿元、86.3 亿元。

加强平台建设

对接政府、监管平台，深化外汇局跨境金融服务平台应用场景，共享跨境收付汇、出口信用保险等多维度外贸数据，有效拓宽贸易金融业务办理渠道。

强化跨境业务的举措

推动人民币国际化

人民币跨境支付系统 (Cross border Interbank Payment System, 简称 CIPS) 是人民币国际化的重要载体。本行充分发挥 CIPS 标准收发器技术先发、境内外服务一体化等综合优势，搭建 CIPS 生态圈，加速人民币跨境支付布局，为促进人民币国际化发展贡献力量。



获评第 13 届中国经贸企业最信赖的金融服务商 (金贸奖) 之“最佳跨境人民币结算银行”

截至报告期末

CIPS 标准收发器客户数为

1,015 户

市场排名第一

跨境人民币收付量为

18,960.25 亿元

创历史同期最高

同比增长

23.30 %

案例 | 落地巴西市场首笔跨境人民币贷款

北京市分行、巴西子行为国家电投控股的圣西芒水电站提供 10 亿元贷款。这是巴西市场首笔跨境人民币贷款，首创“境内机构跨境人民币贷款+CIPS+境内外货币互换”覆盖融资、结算和汇率避险全流程的业务模式，预计为企业节省逾 6,000 万元的财务费用，丰富了人民币在巴西的获取与运用场景，促进人民币国际化发展。

“这一创新性探索，对海外中资企业践行‘一带一路’倡议，开展多样化融资提供示范作用。”

——央视《正点财经》评价

支持重点区域发展

本行积极响应区域协调发展战略和区域重大战略，先试先行，提供多元化金融服务，以金融之力谱写中国式现代化发展新篇章。

助力上海国际金融中心建设 支持长三角一体化发展

本行不断增强“一体化”意识和“一盘棋”思想，落实长三角一体化国家战略，2023 年出台《交通银行落实浦东新区综合改革试点要求的措施方案》等多项支持意见和创新制度，与上海市政府、临港新片区管委会签署全面战略合作协议，参加陆家嘴论坛、碳博会、世界人工智能大会、进博会等在沪重大活动。



坚持服务科技强国战略，编制《交通银行打造科创金融业务特色 发挥长三角示范引领实施方案 (2023 年)》，持续优化科技金融组织体系，上海市、安徽省等分行设立科技特色支行；深化与 G60 科创走廊合作，研发推出 G60 交银科创人才贷。



积极服务城市数字化转型，交行“一网通办”事项连续两年入围国务院办公厅电子政务办、上海市“一网通办”工作要点，参与事项数量领先同业；在 2023 世界人工智能大会上发布“云上交行”品牌，以工具形式入驻上海市政务工具箱。



交行支持的“远程虚拟窗口”服务，入选国务院办公厅《政务服务效能提升典型经验案例》。“交政通”实现与政务服务平台双向赋能，政务事项引入交行手机银行“长三角交政通”，首次在“随申办”“皖事通”上线个人养老金账户开立等金融服务，在“随申办”平台上新“交行旗舰店”。

推动粤港澳大湾区建设

本行把握粤港澳大湾区“一点两地”的全新战略定位，推进落地横琴、前海“两个金融 30 条”，发布“交银湾通”2.0 服务方案，并建设“湾区通”技术平台，研发推出港车北上 ETC、港人北上生活缴费、薪金直汇等业务场景金融服务，扎实推进粤港澳大湾区高质量发展。

案例 | “交银湾通”2.0 全面助力粤港澳大湾区高质量发展

2023 年 10 月 18 日，交行举办“交银湾通·共赢未来”发布会，迭代更新“交银湾通”2.0 版综合金融服务方案，升级汇兑通、企融通、理财通、乐融通、服务通五大场景服务方案，为粤港澳大湾区提供更多元、更普惠、更绿色、更便捷的一体化金融服务。



“交银湾通·共赢未来”发布会

参与自贸区建设

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。

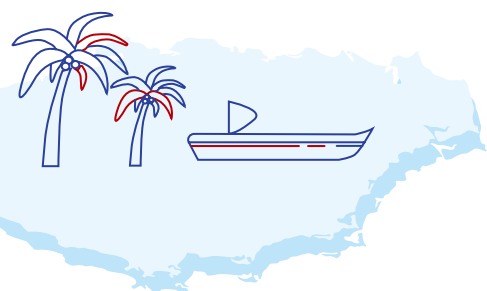
上海自贸区

- 积极响应上海市政府打造“丝路电商”先行区规划，自建丝路电商 / 跨境电商自建平台，支持外贸小微商户凭交易电子信息开展出口收汇资金结算。
- 成功落地 30 余项市场首单创新业务。
- 创新“投资者 + 承销商 + 信托人 + 中央结算公司清算行 + 本地结算行”五位一体明珠债综合金融服务体系，清算量市场占有率占比 63%，排名市场第一。



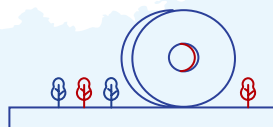
海南自贸港

- 大力支持旅游业、现代服务业、高新技术产业、热带特色高效农业等海南四大主导产业，提升创新服务能力。
- 落地多项“首支”“首单”“首笔”投融资业务。
- 协助海南省政府在港发行离岸人民币地方政府债券，承销规模列同业第一。



广西自贸区

- 把握中国—东盟自贸区 3.0 版建设和 RCEP 生效实施等重大机遇，充分发挥全牌照和国际化优势，推动跨境贸易投融资便利化和数字化场景建设。



山东自贸区

- 为自贸区内企业开展离岸贸易等相关业务提供全面、高效的金融支撑；重点围绕一带一路“基建链、优势产能输出链”两个产业链，积极对接央企对外承包项目、出口大型设备和“走出去”企业开拓新兴市场等重大工程。



支持自贸区建设的举措

驰而不息，支持实体经济

报告期内，本行发布《关于 2023 年服务实体经济政策支持的通知》，保障总量增长、结构优化，不断提升资源配置效率和金融供给服务质效，引导资源聚焦于高质量发展的战略方向、重点领域和薄弱环节，促进现实生产力提升转化。

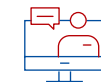
助力科技金融发展

本行制定《交通银行科技金融行动方案》，明确服务科技型企业全生命周期的专属机制，引导金融资源向“硬科技”“卡脖子”等科技攻关领域聚集，推动科技金融扩面上量。

- 总行组建科技金融工作专班，形成全集团统筹协调、一体推进机制。
- 根据区域科技资源聚集情况，差异化设置科技金融专班 / 专业团队、科技支行 / 科技特色支行，推动跨部门融合发展。



统筹组织



产品供给

- 发布“交银科创”品牌，打造涵盖“股贷债租”四大产品体系和“链圈园”三大场景生态的专属服务方案。
- 丰富线上产品服务，满足科技型中小企业、科技领域人才、创新创业个人主体的小额、快捷融资需求。
- 发挥多元化牌照优势，为科技型企业提供跨境跨业跨市场的综合服务。

- 适配科技型小微企业客户准入、贷后管理等差异化信贷政策，加大科技金融专项授权支持力度。
- 单列科技金融信贷规模，对符合条件的科技金融贷款，给予相关综合资源支持政策。
- 实施全行小微型科技企业贷款 (T+3%)、12 家重点分行科技企业贷款 (T+2%) 的不良容忍政策。
- 积极对接政府主管部门和三大交易所，联合举办多场资本市场路演主题活动和系列培训，拓展科技金融“朋友圈”。



支撑保障



风险防控

- 运用大数据分析和建模，通过“技防”和“人防”相结合的方式，对科创型客户进行监测分析和风险核查。
- 定期开展科技金融专项风险排查。

助力科技金融发展的举措

案例 | 金融支持大飞机项目

交行把航空产业需求特点与自身国际化、综合化经营优势紧密结合，强化多元融资服务，以实际行动为国产飞机健康稳步发展提供持续动力。交行《C919 大飞机项目》案例入选央视财经“金融之夜科技金融优秀案例”。

自 2008 年中国商飞成立起，交行即与中国商飞建立业务合作，是中国商飞的战略合作银行之一，先后开展了债券承销、单一信托计划、同业定期存款、大额存单等多笔中国商飞首单业务。2011 年，C919 飞机尚处于初期设计阶段，交银金租便与中国商飞签署了 30 架 C919 飞机启动用户协议，成为 C919 飞机的第 9 家启动用户。2022 年 11 月，交银金租通过全球布局，利用爱尔兰子公司与中国商飞开展合作，签署了《50 架 C919 和 10 架 ARJ21 飞机购买意向书》，为 C919 提供了首个海外租赁平台，助力国产大飞机走向海外。同时，利用交行全球化布局 and 全方位金融产品的优势，为中国商飞提供涵盖飞机租赁等业务的航空金融综合服务方案，带动国产民机的创新链、价值链、产业链形成更大规模。

促进制造业发展

本行高度重视制造业发展，发布《交通银行支持制造强国行动方案》(2023 年版)，成立由行领导牵头、前中后台各部门组成的工作专班，聚焦产业升级“卡脖子”领域、先进制造产业集群、科技型制造企业等，加大信贷支持力度，同时对制造业、制造业中长期贷款给予拨备支出减免、资本占用减免、经济利润亏损补平等专项支持，积极向制造业企业让利，为制造业快速发展注入金融动能。

案例 | 交银金租成功落地金融租赁行业首单自贸区 SPV 集成电路设备直租项目

2023 年 6 月 28 日，交银金租通过在上海临港新片区设立 SPV，成功落地苏州芯昱安电子科技有限公司设备直租项目，帮助该集成电路测试企业采购 8 台晶圆测试探针台设备，是金融租赁行业首单自贸区 SPV 集成电路设备直租项目。此次业务创新体现了本行践行国家战略、服务科技产业、支持小微客户，助推先进制造业高质量发展。

截至报告期末

科技金融授信客户数较上年末增长超

40 %

战略性新兴产业贷款余额较上年末增长超

30 %

服务近四成专精特新“小巨人”企业，贷款余额较上年末增长

55 %

截至报告期末

制造业贷款余额 11,032 亿元

较年初增长 15.59 %

制造业中长期贷款余额 5,744 亿元

较年初增长 39.41 %

提质增效，发展普惠金融

本行制定《关于 2023 年加力提升普惠金融服务质量的意见》《交通银行 2023 年普惠金融专项行动方案》《关于推进普惠金融高质量发展的意见》等制度，“一盘棋”统筹推进普惠金融和乡村振兴业务发展，继续保持增量扩面态势，提升重点领域服务精准度，推动贷款利率总体保持平稳，逐步降低小微企业综合融资成本。

助力乡村振兴

本行始终将服务乡村振兴、做好定点帮扶作为“一号工程”，竭力提供多元化、全方位的支持，以金融活水益农、益村、益业，推动农业强国建设。

乡村振兴金融服务

本行编制《2023 年全面推进乡村振兴支持建设农业强国的行动方案》等，严格落实监管要求，不断强化政策保障，优化产品服务，积极提升“三农”金融服务的可获得性和便捷性。

完善体制机制

- 依托全行乡村振兴工作领导小组，推动乡村振兴金融服务工作；加大政策倾斜，给予普惠型涉农贷款、县域涉农贷款 FTP 补贴、经济资本减免等优惠，单列涉农信贷计划，强化考核引导。

加大产品创新

- 打造“交银益农通”乡村振兴品牌体系，形成标准化的线上融资服务、场景特色差异化服务，为农业经营主体提供灵活便捷的金融服务。
- 在交行手机银行、微信小程序设立“交银益农通”乡村振兴服务专区，提供信贷融资、助农商城、支付结算、政策资讯等综合金融服务。
- 持续丰富乡村振兴数据库，完善新型农业经营主体信用体系，为数据赋能、下沉服务提供有效支撑。
- 积极推广乡村振兴主题卡，加强对农户的金融服务。

聚重点支持

- 学习运用“千万工程”经验，加强粮食安全、乡村产业、城乡融合、巩固脱贫攻坚等重点领域金融供给，提升服务质效。

金融助力乡村振兴

完善长效帮扶机制

本行严格落实“四个不摘”要求，守牢防止返贫底线，印发《交通银行 2023 年定点帮扶工作计划》和《交通银行 2023 年定点帮扶工作成效考核评价方案》，切实履行定点帮扶责任担当，努力将定点帮扶的“责任田”打造成为金融帮扶“示范田”，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。

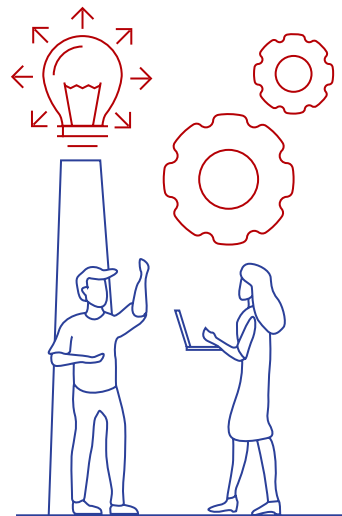


完善体制机制

- 定期召开专题会议，统筹推进全集团开展帮扶工作；党委班子成员连续 8 年赴帮扶县督导调研全覆盖；开展乡村振兴领域不正之风和腐败问题专项整治，确保定点帮扶工作成效经得起时间和实践检验。

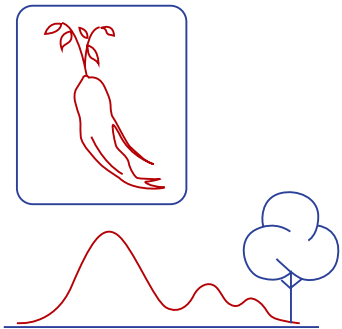
发力五大振兴

- **产业振兴**：实施理塘县仓储物流、天祝县饲草料基地、浑源县黄芪种植加工等项目。
- **人才振兴**：全年举办 10 期定点帮扶专题培训。
- **生态振兴**：实施村级垃圾处理转运、人居环境改善提升等项目，助力建设宜居宜业和美乡村。
- **文化振兴**：帮助天祝县 60 岁以上老人办理养老认证人脸识别、网上查询、缴费等业务，开展“防电信诈骗、反洗钱、珍惜个人征信”等金融知识进农村宣传活动。
- **组织振兴**：总行、省分行、省辖分行三级联动，与帮扶县基层党组织开展联学共建活动。



扶持特色产业

- 围绕全区域特色产业，开展强链补链“造血式”产业链帮扶。在天祝县，打造菌菇生产、种植、加工、物流、销售到品种研发的全链条产业帮扶模式；在理塘县，将帮扶资金投入到了文旅民宿建设项目中，带动文旅产业发展；在浑源县，围绕黄芪特色产业链强链补链，助力黄芪种植成为当地特色主导产业。



多措并举实现长效帮扶

截至报告期末

向总行定点帮扶县投入捐赠资金

2,600 万元

增幅

4 %

培训帮扶县人员

4,169 人

增幅

10.2 %

帮助销售定点帮扶地区农产品

2,233.92 万元

增幅

4.08 %

引进帮扶资金（含无偿和有偿）

1,919.74 万元

增幅

22.57 %

购买定点帮扶地区农产品

1,119.75 万元

增幅

6.11 %



案例 | 发挥金融全牌照优势，让金融活水精准“资”润乡村

交行发挥金融全牌照优势，积极引导社会资源参与，探索打造投资、信托、金融科技等“常态化、可持续、广覆盖”的综合金融帮扶模式。

在甘肃省天祝县，交行依托慈善信托设立奖助学金，并捐赠教学设备。在四川省理塘县，开发上线智慧蜂箱认养项目，搭建“农业认养服务”场景，助力养蜂业产业发展，带动农户增收致富。在山西省浑源县，创设首家股权投资基金合伙企业，投资金额达 1.53 亿元，吸引投资人和推动招商引资，并带来税收，推动乡村经济高质量发展。

支持小微企业

本行主动承担社会责任，紧密围绕稳增长、扩内需、促消费，积极落实支持实体经济各项要求，持续完善体制机制、优化业务流程、聚焦重点领域，持续推动“全员做普惠”，不断推进普惠金融高质量发展。



案例 | 大连分行成功落地“普惠租赁证+福费廷”业务

大连分行采用“同业+普惠”展业新模式，通过系统内首笔“普惠租赁证+福费廷”模式，拓展普惠产业链业务，即将邦银金租作为核心企业，为与其开展融资租赁售后回租业务的小微企业提供增信、结算、融资于一体的综合性服务。针对承租人安徽滁州某公司在异地的情况，大连分行仅用 4 天时间，完成了从收集异地材料到成功发放 1,000 万元普惠“两增”贷款的全流程，满足采购原材料的资金需求，创新服务普惠小微企业融资方式，降低企业融资成本。

增进民生福祉

本行树立以人民为中心的价值取向，积极关注人民群众“急难愁盼”问题，以更高的覆盖率和更强的可得性，在多样化的民生场景中提供“全链条、全场景、全周期”的服务，满足人民的美好生活需求，实现经济价值和社会价值的最大化。

发展财富金融

本行坚持以客户为中心，不断优化产品供应、提升服务水平、扩大服务范围，让兼具安全性、收益性、流动性的金融产品走进寻常百姓家。



荣誉奖项

获得上海证券报 2023 “金理财年度银行财富管理品牌奖”、中国基金报“第二届中国基金业创新英华奖——销售创新奖”、中国证券报“银行理财销售金牛奖”

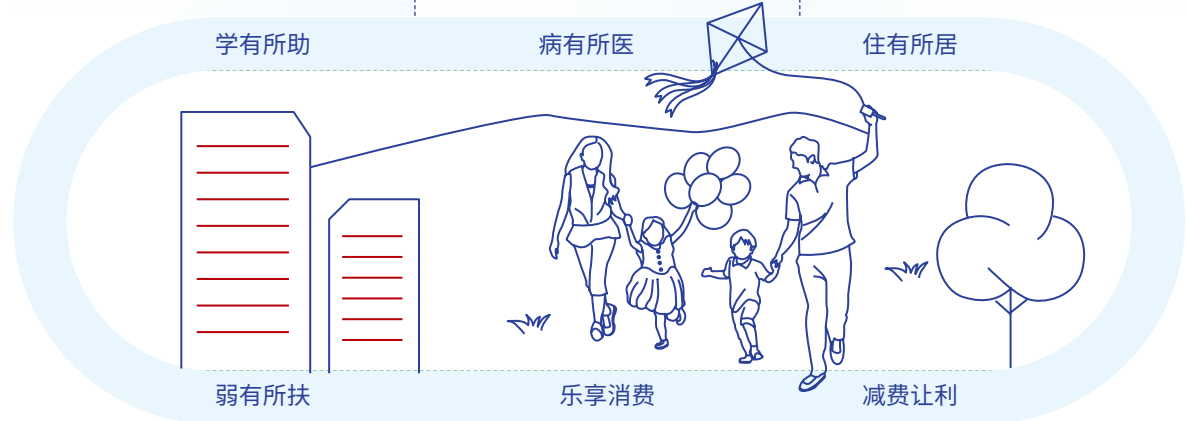
加强民生保障

本行践行金融为民，开展系列惠民生、暖民心的活动，满足人们日益增长的美好生活需求。

落地国开行助学贷款代理结算业务，为贵州、甘肃、新疆等贫困地区学生提供账户开立、贷款结算服务，开展“万分接力、同心助学”积分捐赠活动，为贫困学子资助 3,000 万元。截至报告期末，该项目首年为 11 个地区约 48 万名学生代理发放 51.03 亿元助学贷款。

打造信用就医产品，持续创新无感支付、医后支付、亲情付、一键还款等就医付费流程，扩展社区医院、跨省就医、住院购药等服务场景，深化与政府、大型医疗机构的合作，开展账户开立、工资代发、收费管理等活动。截至报告期末，信用就医已覆盖全国 29 个省级行政区、82 个城市、900 余家医院，签约客户 136.07 万户、支付笔数 169.23 万笔。

打造住房公积金金融服务生态圈，落地大连市首批“住房公积金旗舰店”、首家“7×24 小时住房公积金便利店”、首批“按月提取住房公积金偿还商业贷款业务”等创新性业务，推出面向住房公积金缴存客群的新惠贷专属产品。



遵守《中华人民共和国无障碍环境建设法》，加强网点设施和信息交流无障碍建设，在网点出入口设置无障碍坡道，为营业员配置带有手语翻译软件的智能平板，积极推广大字版手机银行 App，努力跨越“数字鸿沟”，让残疾人群体享受到更优质的金融服务。

编制《交通银行 2023 年加大金融支持扩大消费行动方案》，组织以汽车、家居、文旅等大额消费场景为重点的“交心生活·惠消费”主题营销活动，开展头部电商平台惠民支付营销活动，联合中国银联开展“老字号嘉年华”活动。

联合中国银联持续开展营销活动，减免中小微商户 500 元以下银联二维码交易收单手续费。2023 年补贴个体和小微商户手续费 2.21 亿元，减免个人客户年费 16.92 亿元，减免银行卡服务费和手续费 20.86 亿元。

服务新市民

本行发布《交通银行 2023 年新市民金融服务行动计划》，聚焦并解决新市民创业、就业、住房、教育、医疗、养老等“金融 + 非金融”服务需求，提供一站式解决方案，充分解决其后顾之忧。

基础金融服务

- 发行新市民主题借记卡，根据客户群体设计四类卡面，提供包括交通出行、商超礼券等专属权益。
- 发行新市民主题信用卡，提供现金分期等分期类服务，针对新市民购物消费需求提供外卖满减优惠、积分兑视听影音会员等优惠活动。

就业创业服务

- 加大对新市民创业、吸纳新市民就业企业的支持，加强政策引导和资源配置，持续完善“双创贷”产品服务方案，推进场景定制及商户客群专属产品实施落地，为异地经商的小微企业主、个体工商户等新市民客群提供信贷、收单等综合金融服务。
- 为灵活就业人员提供“新市民安心意外保障计划”专属保险，扩展灵活就业人员缴纳社保的渠道，支持通过交行手机银行或网点自主缴纳住房公积金、养老保险，解决灵活就业人员社会保障后顾之忧。

消费金融服务

- 积极对接市属及区属国企、管委会、房管局，支持新市民群体需求较大的租赁住房及保障性租赁住房开发建设，支持专业化、规模化的住房租赁企业持有、运营租赁住房项目，助力向新市民提供更多保障性房源。
- 针对高校毕业生群体推出专属消费贷产品“菁才惠民贷”，允许临毕业大学生线上预申请、就业后即申请提用，提供更优惠利率和更高效申请体验，通过组合还款方式降低毕业生入职初期多方面生活压力。
- 联合多地住房公积金中心推出专属贴息贷款，对符合住房公积金贷款条件的灵活就业人员，由本行发放商业贷款、公积金中心贴息，让客户享受到公积金贷款同档次利率，减轻购房置业成本。

健康养老服务

- 围绕新市民就医服务需求，推出“信用就医”服务，以先诊疗后付费方式，最大程度减少患者就医排队付费时间，切实减轻新市民就医费用负担。“信用就医”额度全国通用，通过长三角已备案人群异地信用就医跨省通办、享受跨省异地就医信用结算服务，降低新市民就医门槛、消除跨地域就医的顾虑。
- 为老年新市民提供线上线下便利化服务。在线下网点推行敬老服务，设置弹性服务窗口，保留现金、存折等老年客户熟悉的服务方式，提供爱心座椅、老花镜等便民设施和预约上门服务。打造线上手机银行 8.0 新版养老专区，推出关爱版手机银行，开发爱心版长者线上专区功能，为随迁老人等新市民提供一站式养老财富管理 and 增值服务。

服务新市民的举措

案例 | 发布“菁才惠民贷”产品方案，满足新市民多元需求

2023年4月12日，在第三届中国国际消费品博览会期间，交行在海南海口成功举办“促消费·惠民生·扩内需——消费升级新趋势”主题论坛，发布“菁才惠民贷”产品方案，聚焦应届毕业生和职场新人等新市民群体，提供专属消费金融产品，满足新市民就业初期租房、置物、生活等方面消费需求，让消费金融惠及更广大的人民群众。



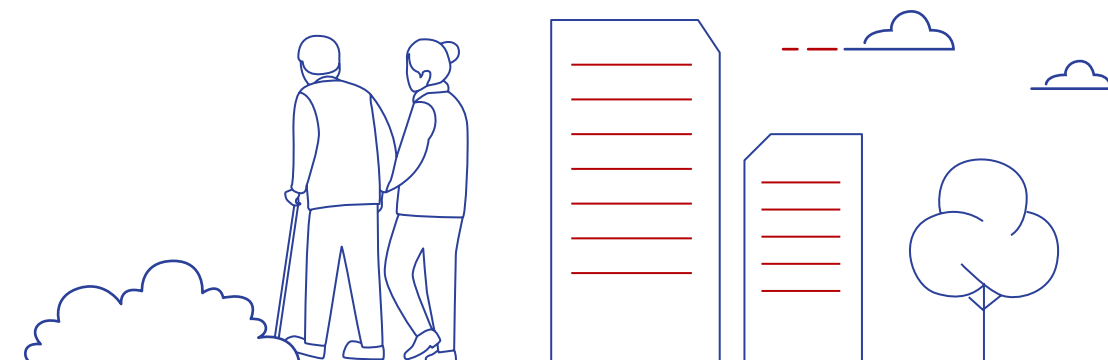
“菁才惠民贷”产品方案推介现场

案例 | 让住房公积金惠及更多灵活就业人员

为解决灵活就业新市民的购房置业需求，河南省分行联合郑州市住房公积金管理中心共同推出了“灵活就业”人员住房公积金贴息贷款，河南省分行向按时、足额缴纳住房公积金12个月以上、符合住房公积金贷款条件的灵活就业人员发放商业贷款，郑州市住房公积金管理中心通过补贴利息降低贷款利率，让更多灵活就业人员在城市安居。

推进养老金融

本行主动服务积极应对人口老龄化国家战略，着力做好养老金融大文章，助力国家多层次、多支柱养老保险体系建设，不断完善养老金融服务体系，持续优化手机银行、小程序、微银行、柜面、手持终端、智易通等线上线下全渠道养老金融产品和服务，提升养老金融服务的可得性、便捷性、体验感，助力养老行业更好发展，进一步保障老人晚年生活质量。



养老金融

建立覆盖国家养老保险一二三支柱的养老金融业务体系，提供全方位养老金管理服务；大力发展个人养老金业务，个人养老金资金账户规模持续增长；融入各类政务民生服务场景，持续优化客户体验，提升个人养老金服务可得性和便利性；构建个人养老金储蓄、基金、理财和保险全频道产品体系；发挥综合化经营优势，旗下子公司积极开展养老金融业务，服务广大人民群众多样化养老财富管理需求；持续强化全国社保基金、基本养老保险基金、企业（职业）年金的账户管理和托管服务，业务规模稳步增长。

养老服务金融

加强线上线下适老服务，手机银行设立养老专区，为客户展示和规划三大支柱养老金资产，提供智能养老测算工具和投资规划服务；推广网点敬老服务，打造“交银养老服务示范网点”；建立养老服务顾问机制，提升网点为老金融服务能力；推出适老化健康保险产品。

养老产业金融

推广“惠老展业贷”“惠老助力贷”“惠老融资租赁”等产品；服务国家普惠型养老服务体系建设，推进普惠养老专项再贷款试点。

养老金融的举措

案例 | 交银人寿创新上线养老年金险，惠及更广泛人群

为解决60岁及以上长者养老年金产品稀缺的痛点，交银人寿2023年创新推出“幸福人生颐享养老年金保险”，将最大投保年龄延长至80周岁，惠及更多人群，充分保障老年人的养老生活品质。“幸福人生颐享养老年金保险”荣获和讯网第二十一届中国财经风云榜“2023年度值得关注养老险产品”。

截至报告期末

个人养老金资金账户规模较年初增长 **303.64%**

养老目标基金管理规模居**行业首位**，养老理财收益率居**行业前列**

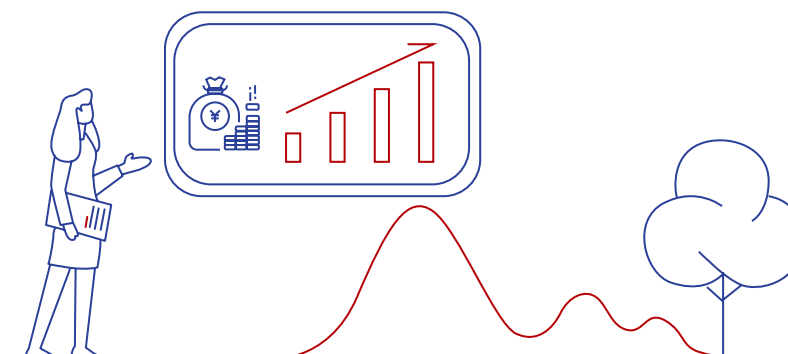
代销个人养老金产品 **159**款

上架产品总数居**行业前列**

养老金托管规模居**市场首位**

养老服务业授信余额较年初增长 **22.09%**

授信客户数量较年初增长 **23.08%**



精益求精，优化金融服务

本行坚持以客户为中心，不断创新服务模式，提供便捷、高效、安全的金融服务。

优化网点布局

本行完善国家重点区域和县域“两条主线”的线下网点布局，扩大金融服务的广度和深度。截至报告期末，本行境内持牌营业网点共 2,834 家，覆盖全部境内省级行政区；在境内 252 个地级及以上城市设有网点，覆盖率为 75%；在 191 个县域（县级市、县、自治县）设有 315 家网点，其中全国百强县覆盖率近 80%。

发展数字金融

本行运用“数据+技术”新要素，不断驱动业务和技术融合创新，提升产品供给和金融服务覆盖面和便捷度，助力经济社会发展迈上新台阶。

业务线上化、场景化、智能化

产业链金融上线近 30 个核心企业在线合作项目 and 快易付秒放、智慧汽车金融秒放等产品，业务量超 4,664 亿元；惠民就医在全国 34 家省直分行、829 家医疗机构上线；交政通新增引入 591 项政务事项进网点，打造家门口政务圈。

产品创新能力提升

零贷企架上线 54 个项目，贷款余额超 50 亿元；交银易付上线 15 个可售产品，结算业务量达 576.85 亿元；创新推出云跨行，结算量达 68 亿元。

服务体验优化

生物识别日交易高峰达 180 万笔，覆盖 1,040 多项业务功能，电话银行语音识别率 98%，机器人语音分流率 83.5%。

渠道和场景建设深化

构建“云网点”“云柜员”“云管家”的三大“云上交行”服务内涵，上线 56 个交易场景，获得“2021-2022 年度上海金融创新奖一等奖”；上新个人手机银行 8.0 版、企业网银 6.0 版和企业手机银行 2.0 版，个人手机银行月活跃客户数 4,910.48 万户；企业网银和企业手机银行签约客户 202.50 万户；推出开放银行，累计开放接口 4,676 个，调用次数超 41 亿次。

加快数字化发展

案例 | “云上交行”上线发布

2023 年 7 月，交通银行举办 2023 世界人工智能大会“新一代 AI·新时代金融”论坛，正式发布“新时代金融”赋能“新智慧服务”——“云上交行”。“云上交行”在政务领域以“工具”形式整合音视频等 12 项子能力，在现有远程虚拟窗口和政务服务村居延伸等应用基础上，不断拓展政务、交通、医疗、健康、就业等市民生活领域应用场景，发挥金融级安全、全信创认证等优势，积极助力营造市民生活新体验、构建社会治理新模式，展现金融科技赋能市民高品质生活，挖掘新时代下金融科技红利在社会民生领域的创新场景与潜在范式，协同营造创新生态，在更好满足人民美好生活需要上贡献“数智”力量。



“新时代金融”赋能“新智慧服务”发布现场

创新产品服务

交行设立金融科技与产品创新委员会，统筹负责公司、零售、同业等产品创新与审查工作；本行坚持市场和客户导向，坚持惠企利民，为广大用户提供有温度、专业化、多元化的创新产品和服务，努力创造共同价值。

<h4>中小企业薪税人事服务平台（交薪通）</h4> <p>聚集“人事服务、薪酬代发、财务费控、协同办公、企业福利、智慧党建”六大模块，助力解决中小企业日常管理中应用系统割裂、数据管理分散、手工作业繁琐、薪税报缴复杂等难题，为企业提供“统一、开放、便捷、专业”的数字化管理服务，助力中小企业降本增效。</p>	<h4>跨行资金管理系统</h4> <p>集成十大产品体系矩阵和五大特色场景应用，集中解决企业在跨银行资金管理方面的痛点、难点，以金融科技赋能企业财资管理效能提升。</p>	<h4>借记卡积分权益平台（交享分）</h4> <p>以“积分+权益”增强客户粘性，打造客户长效经营体系。客户可通过与本行的资产、交易、行为等互动获取积分，兑换多样化权益。</p>
--	--	--

创新产品服务

拓展数字人民币应用

交行作为数字人民币的指定运营机构之一，始终坚持数字人民币试点工作的人民性，坚持市场化和法治化原则，聚焦跨境服务、政务民生、交通出行、教育医疗、贷款场景等重点领域，不断加大投入，丰富产品和应用场景生态体系建设，为用户带来更多优惠和便利。

截至报告期末

数字人民币累计交易金额

7,233.41 亿元

累计交易笔数

1.18 亿笔

环境篇

绿色金融，大有可为

回应可持续发展趋势

2023 年，本行深入贯彻落实新发展理念，将绿色作为经营发展的底色，以金融力量守护绿水青山，为建设人与自然和谐共生的美丽中国保驾护航。

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

8,220.42 亿元

其中，清洁能源产业贷款余额

2,052.52 亿元

同比增长

1,866.10 亿元

增幅

29.37 %

同比增长

662.18 亿元

增幅

47.63 %，增幅均高于同期各项贷款增幅

对标 SDGs 目标



电子银行业务分流率

98.09 %

绿色金融，厚植发展底色

本行积极履行国有大型商业银行责任担当，在《交通银行股份有限公司“十四五”时期（2021-2025 年）发展规划纲要》中明确指出“把绿色作为全集团业务经营发展的底色”，坚决落实党中央关于生态文明建设重大决策部署，积极把握重要发展机遇，以金融活水灌溉和守护好绿水青山。报告期内，本行被中国银行业协会授予“2021 年绿色银行评价先进单位”。

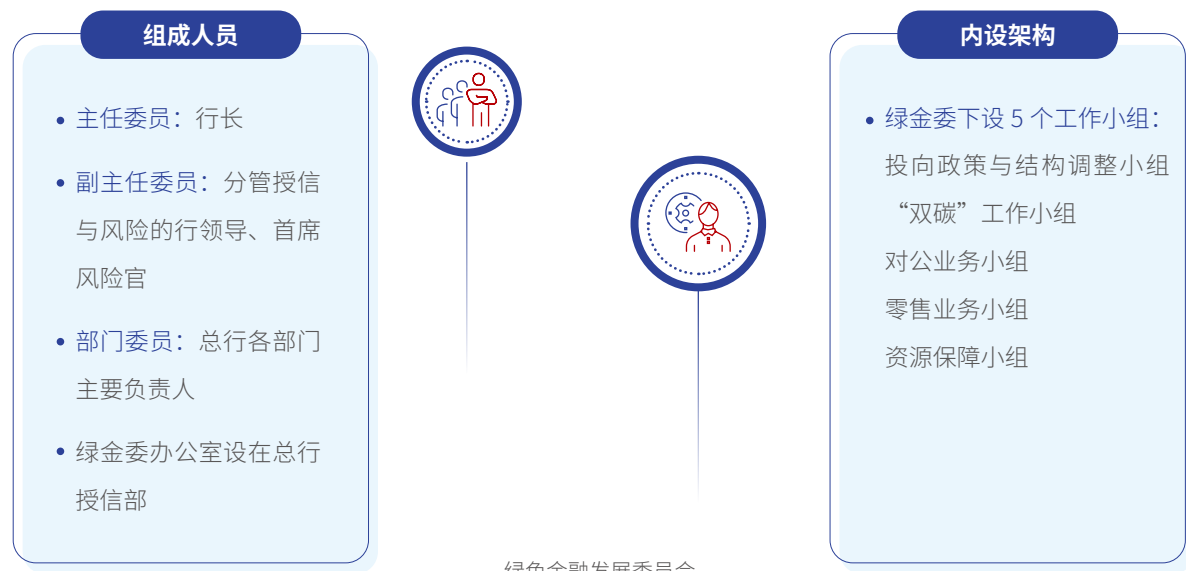
应对气候变化

概况

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，持续跟进落实“1+N”政策体系，服务国家“碳达峰、碳中和”战略。本行是气候相关财务信息披露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）支持机构，加入国际可持续报告理事会（ISSB）可持续报告准则先学伙伴（P4EAST）。

气候和环境风险相关治理架构

不断完善绿色金融治理体系。总行层面，2021 年成立绿色金融发展委员会（以下简称“绿金委”），绿金委是总行经营管理领域常设性议事协调机构，对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，积极推进建立和完善绿色金融工作“四项机制”和“五项体系”，促进提升绿色金融发展能力。交行绿金委主要工作职责包括：审议集团绿色金融发展重大规划、绿色金融发展战略和目标、绿色金融相关政策和重要制度；统筹规划和推进集团绿色金融工作体制机制建设，监督指导各单位落实绿色金融业务发展和创新要求等。分行层面，各省直分行、境外分（子）行亦成立了本机构的绿色金融发展委员会或绿色金融工作领导小组，部分分行还成立了绿色金融专门部门和绿色支行，持续提升绿色金融服务质效。



4 项机制

- 绿色金融政策研究和传导机制
- 绿色金融创新与发展机制
- 绿色金融资源配置和保障机制
- 绿色金融目标考核和评价机制

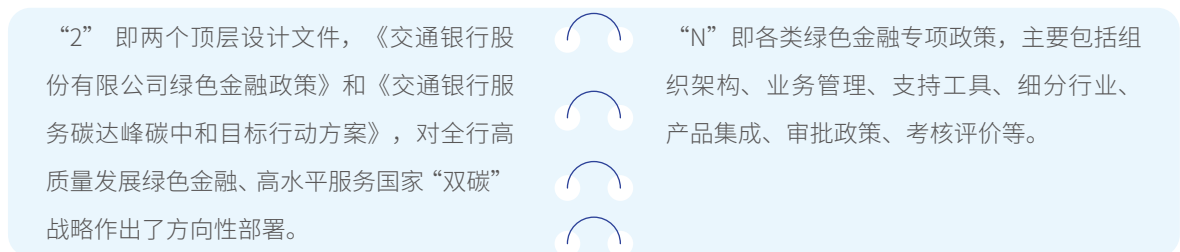
5 项体系

- 绿色金融公司治理体系
- 绿色金融风险管理体系
- 绿色金融数据治理体系
- 绿色金融人才支撑体系
- 绿色运营和信息披露体系

绿色金融“四项机制”和“五项体系”

气候和环境风险相关政策制度

依据《交通银行股份有限公司“十四五”时期（2021-2025 年）发展规划纲要（2022 年修订）》，进一步明确把绿色作为全集团业务经营发展的底色，推动开展相关工作。报告期内，修订完善《交通银行股份有限公司“十四五”时期（2021-2025 年）风险管理规划（2023 年修订）》，持续强化气候和环境风险管理。



交行“2+N”绿色金融政策体系

2023 年，修订《交通银行绿色信贷实施办法》（以下简称“《办法》”），完善了 ESG 风险、组织架构设置等方面的要求，更新《ESG 风险合规文件清单》。在《办法》中，一方面明确提出根据监管有关要求和自身管理需求，构建授信客户 ESG 风险动态评估机制，对客户 ESG 表现及其对风险的控制和管理情况进行动态评估，并将评估结果作为信贷准入、审查审批、贷后管理和退出的重要依据。另一方面，依据《客户 ESG 表现及风险管控情况动态评估表》，对于发生重大环境、社会和治理风险事件且未整改完成的企业，评为“不满意”。如，因违反环境、安全生产等法规被监管部门责令停产停工、停业整顿、关闭；发生重大以上生产安全事故的；谎报、瞒报较大以上生产安全事故；因违反环境、安全生产等法律法规被监管部门罚款，且对企业生产经营造成实质性影响等。

《交通银行服务碳达峰碳中和目标行动方案》

方案解读

本行制定印发《交通银行服务碳达峰碳中和目标行动方案》，方案以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧扣国家碳达峰、碳中和目标要求和实施进程，结合自身发展实际，明确发展绿色金融服务碳达峰、碳中和的具体目标和重点任务，提出包括优化信贷结构、服务能源绿色低碳转型等十六个具体行动。明确到 2025 年、2030 年、2060 年三个阶段的目标，具体到“十四五”期末，交通银行绿色金融品牌和产品创新要取得显著成效，绿色金融体制机制要发挥明显作用，绿色低碳理念要融入经营管理的各个环节，服务碳达峰、碳中和的主动性、自觉性要明显提高，绿色贷款余额不低于 8,000 亿元，力争达到 1 万亿元。

气候变化带来的风险与机遇

在商业银行主要风险类别中识别气候变化风险因素

风险类别	风险表现	气候变化影响	影响范围
信用风险	因借款人或交易对手未能根据约定条件履行义务使银行蒙受损失。	自然灾害或气候环境变迁导致借款人盈利能力下降或资产贬值，抵质押品价值下滑。 借款人未能适应法律、法规、政策、科技等变化，持续经营能力受到影响。	中、长期
市场风险	因市场价格（利率、汇率、股票价格和商品价格）的不利变动使银行表内和表外业务发生损失。	气候灾害或市场短期内迅速转型引发资产价格估值异常变动。	中、长期
流动性风险	因无法以合理成本及时获得充足资金，使银行难以偿付到期债务、履行其他支付义务和满足正常业务开展的其他资金需求。	物理风险和转型风险冲击拥有较多碳密集型资产的金融机构资产负债表。 在气候风险管理方面应对不利的银行发行的证券可能遇冷，引发筹资困难。	中、长期
操作风险	因不完善或有问题的内部程序、员工、信息科技系统以及外部事件使银行遭受损失，包括法律风险，不包括策略风险和声誉风险。	自然灾害或气候环境变迁可能会直接导致金融机构的办公楼、网点、数据中心等受到损害，也可能直接会影响到行业重要金融服务基础设施的正常运转，进而使商业银行业务发生中断。	中、长期
声誉风险	因机构行为、员工行为或外部事件等，导致利益相关方、社会公众、媒体等对银行形成负面评价，从而损害银行品牌价值，不利于正常经营，甚至影响到市场稳定和社会稳定。	金融机构实施了直接或间接加剧气候变化的行为，或未能采取有效措施应对及帮助客户应对气候变化，可能会面临外部负面评价，使声誉受损，进而影响到业务发展与市值管理。	短、中、长期

气候变化机遇展望

- 研究资料显示，我国实现“双碳”目标的气候资金需求在百万亿元级别，商业银行在绿色金融、转型金融领域发展潜力巨大。
- 碳金融产品创新为金融机构业务发展提供新的机遇，以支持减排为目标的传统金融产品与以碳排放权为基础资产的金融产品近年来取得跨越式发展。

气候变化风险与机遇分析

气候和环境风险管理

- 持续将气候和环境风险融入全面风险管理体系，在集团风险偏好中单独设置气候风险指标，指导各子公司将气候风险纳入其自身风险偏好体系；根据资本新规最新要求，在主要风险识别中将气候风险单列为一项风险大类进行评估，定期通过全面风险管理与内部控制委员会听取全行应对气候相关风险管理情况。
- 在风险管理纲领性文件、授信政策体系中强化气候和环境风险管理要求，杜绝与中央政策不符的高耗能、高排放项目进行绿色包装后变相上马。
- 在新产品新业务风险评估过程中，将气候风险单列一项，与信用、市场、操作等风险并列；由产品部门进行初评，并由气候风险管理部门进行复评。落实原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》，进一步规范绿色金融管理，将 ESG 管理要求融入客户与项目准入、尽职调查、授信审查审批、合同管理和资金拨付管理、贷后管理、内控考核、信息披露等业务全流程当中。
- 强化气候和环境风险定量分析，将高碳排放行业气候风险敏感性压力测试由上一年度涉及的八个行业拓展至覆盖其上下游具有典型转型风险意义的行业；关注和研究欧盟碳边境调节机制对本行相关客户产生的潜在影响，推动对可能受影响较大的重点行业客户开展调查和压力测试工作。
- 在风险板块考核方案中设置气候和环境风险评估指标；在内控评价中考量绿色信贷检查与整改情况；开展与气候和环境风险管理相关的主题培训，邀请国际可持续报告理事会 (ISSB) 高级别专家来进行交流研讨，督促各经营单位贯彻低碳发展理念。

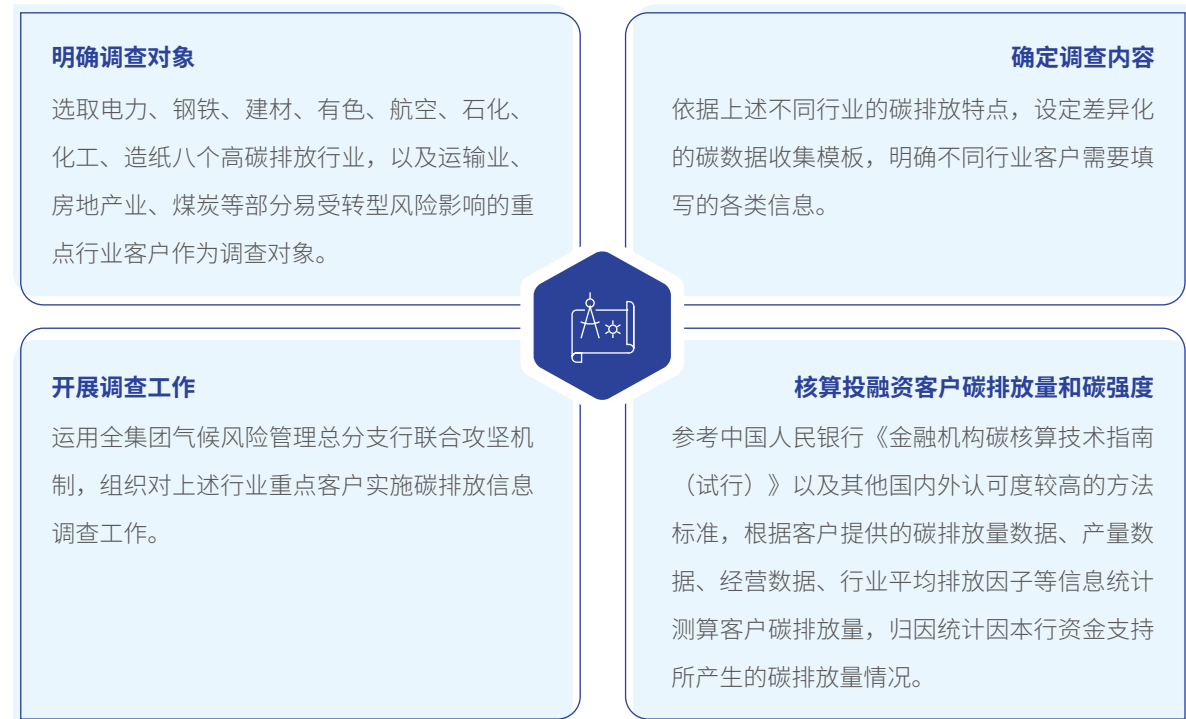


气候和环境风险量化分析

2023 年，本行就欧盟碳边境调节机制的影响开展量化研究，针对钢铁和铝行业中的重点客户开展专项敏感性压力测试，分析外部碳关税压力对本行信贷资产质量的潜在影响。结果显示，相关行业客户的信用风险在相关压力情景下有所上升，但整体风险可控，对本行资本充足水平影响有限。同时，推动实施针对其他高碳行业和部分易受转型风险影响的行业的转型风险压力测试。此外，持续建强内部专业能力并开展对外交流，就符合我国国情的气候宏观情景构建以及物理风险压力测试实施展开研究。

开展投融资环境影响量化测算工作

本行 2021 年起对“温室气体排放范围三”中投融资客户碳排放量进行评估。2023 年度，本行在前期碳数据管理工作的基础上，进一步提高碳数据覆盖率和精细度。



切实用好人民银行货币政策工具

亮点实践

报告期内，本行制定印发《关于进一步落实碳减排支持工具要求做好碳减排贷款投放相关工作的通知》，延续实施碳减排支持工具至 2024 年末，提示各分行强化管理，确保碳减排贷款使用合规合理，切实用好人民银行货币政策工具。

截至报告期末，本行已累计获批碳减排支持工具资金 128.26 亿元。2023 年本行累计向 74 个项目发放符合人民银行要求的碳减排贷款 49.35 亿元，贷款加权平均利率 3.14%，带动的年度碳减排量为 122.73 万吨二氧化碳当量。自 2021 年获得碳减排支持工具以来，本行已累计向 427 个项目发放碳减排贷款 213.77 亿元，贷款加权平均利率 3.47%，带动的年度碳减排量为 418.81 万吨二氧化碳当量。

积极发展绿色金融

本行高度重视绿色金融发展，不断健全绿色金融治理体系，完善绿色金融政策体系。打造多元化绿色金融产品及服务体系，聚焦国家区域战略助力打造绿色发展高地，将绿色发展理念融入打造业务特色全过程，致力将绿色金融底色擦得更亮。

绿色信贷

截至报告期末



绿色信贷管理举措

严格执行绿色信贷准入制度

- 将 ESG 风险嵌入项目评估审查和审批流程，实施绿色信贷“一票否决制”，加强信贷资金拨付管理，将客户的 ESG 风险状况作为决定信贷资金拨付的重要依据。

加大绿色信贷专项培训力度

- 通过“赋能”培训，重大项目锻炼等方式，提升授信条线分行绿色金融专业人才团队的绿色金融业务能力。
- 结合国家政策、监管规定及业务实际，不定期组织开展各类专题培训班。
- 基于交行 - 汇丰 RES 框架，加强与汇丰银行的绿色金融交流培训工作。
- 积极派员参加各类权威第三方机构组织的培训活动。
- 根据绿色智能识别项目及 ESG 评价体系项目建设进度，结合实际需求，开展研讨交流及宣导培训。

将客户 ESG 表现作为尽职调查工作的重要内容

- 交行明确要求将客户 ESG 表现作为尽职调查工作的重要内容，根据调查情况形成对企业 ESG 风险的初步意见，连同调查情况一并写入尽职调查报告。
- 构建授信客户 ESG 风险动态评估机制，在系统中嵌入《客户 ESG 表现及风险管控情况动态评估表》，对客户 ESG 表现及其对风险的控制和管理情况进行动态评估。

将客户 ESG 表现作为评判客户信用风险的重要内容

- 交行明确将客户 ESG 表现作为评判客户信用风险的重要内容，将客户的 ESG 风险状况作为决定信贷资金拨付的重要依据，对在 ESG 方面存在严重违法违规和重大风险的客户，严格限制对其授信。
- 在贷后管理中，关注客户 ESG 风险相关信息，当发现重大风险时，客户经理通过信贷备忘录等流程主动发起动态评估，对其中动态评估结果为“不满意”的客户，在整改完毕并获得有关认可前原则上不得增加授信敞口。

优化环境相关数据管理

- 明确申报碳减排支持工具的内部工作流程，形成合力，提升政策工具申报质量。
- 按要求开展碳减排支持工具信息披露，在获得碳减排支持工具资金后，每季度次月 15 日前通过官方网站等公开渠道披露相关信息。
- 启动绿色信贷智能分类项目，加强绿色信贷分类管理。

强化绿色信贷内控管理

- 将绿色信贷制度、流程、执行情况纳入内部审计和内控检查。



亮点管理举措



将客户 ESG 表现作为尽职调查工作的重要内容

本行将客户 ESG 表现作为尽职调查工作的重要内容，ESG 相关内容主要包括环境、社会、公司治理三个层面。在环境方面，主要包括企业电力、热力、油品、煤炭、天然气等能源消耗量，企业污染防治和控制措施，是否对环保方面的违法违规事件进行整改等。在社会方面，包括雇佣员工的数量、女性员工比例、是否为员工提供安全健康的工作环境、市场声誉、供应链关系等。在公司治理方面，包括风险与危机管理、股权权益保护、税务、商业道德等方面内容。

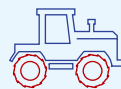


推进绿色智能识别、ESG 风险评价模型建设，积极提升绿色信贷精细化管理水平

2023 年，交行启动绿色智能识别咨询项目，研究在国民经济行业分类基础上，采用细分类别方法学梳理绿色投向分类并建立绿色金融映射模型，辅助业务经办人员根据贷款实际投向自动进行绿色贷款分类贴标，力争在强化精细化管理的同时，防范“洗绿”“漂绿”风险；此外，研究构建分行业、分规模的客户 ESG 风险评价模型，助力提升绿色信贷精细化管理水平。

2023 年, 本行进一步完善绿色信贷行业投向指引, 在《交通银行行业信贷政策及投向指引 (2023 年 8 月版) 》中建立高碳行业“碳准入”指标, 明确严禁介入涉负面清单的违规“两高”项目, 助力绿色低碳循环发展经济体系建设。

2023 年交通银行行业信贷政策及投向指引



现代农业



节能环保



金属矿及非金属矿业



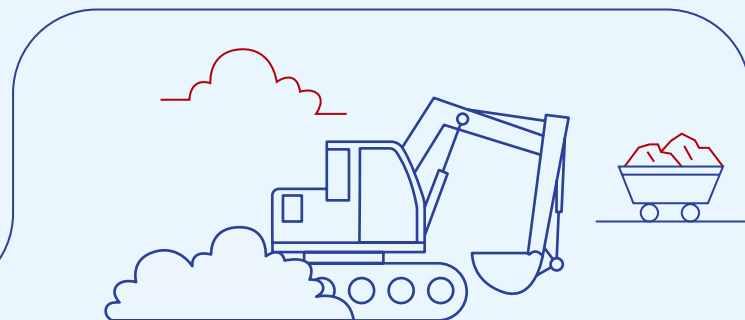
石油开采及加工

- 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农业生产经营。
- 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、产销接续顺畅的新型农业经营主体开展合作, 支持生产方式绿色低碳转型, 支持现代设施农业发展。持续关注 and 评估自然条件、食品安全、环保要求等因素变化对企业生产经营带来的影响。

- 跟进污染治理、生态保护、应对气候变化、绿色低碳发展等政策导向, 聚焦京津冀协同发展、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国家重大战略, 在风险可控、商业可持续的前提下, 积极做好环境基础设施补短板 and 更新改造、城乡绿色发展、节能减排工程等重大项目金融服务。

- 支持具备资源禀赋的保障性、优势矿产开发以及绿色智能矿山改造。信贷资源进一步向具有资源和规模优势、产业链一体化、开采技术领先、综合成本低、绿色低碳安全、综合利用率高、智能化成效好、管理水平先进的优势矿企集中; 加快退出资源接续能力弱、经营成本高、环保安全隐患大、转型升级难度大、经营持续弱化的中小型单体矿企。

- 对出现以下情况的低层级企业应加快减持退出, 纳入减退加固名单管理:
- 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。
 - 技术装备落后, 环保能耗不达标, 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, 不符合《石油炼制工业污染物排放标准》的石油炼制企业。
 - 主力生产装置不符合国家产业政策: 常减压装置 200 万吨/年及以下 (青海格尔木、新疆泽普除外), 以明火高温加热方式生产油品的釜式蒸馏装置、使用废旧橡胶和塑料土法炼油工艺, 焦油间歇法生产沥青、5 万吨/年及以下的单套煤焦油企业。



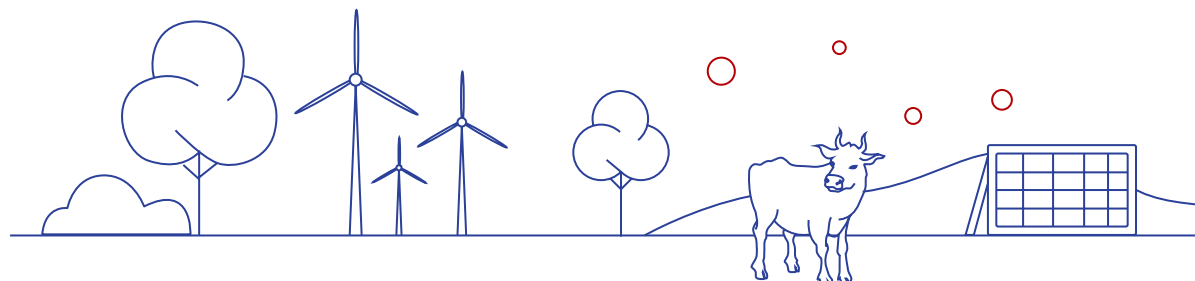
案例 | 河北省首笔“碳中和挂钩”贷款落地雄安新区

2023 年 9 月, 在中国人民银行雄安新区分行的指导下, 河北省首笔“碳中和挂钩”贷款在雄安新区落地。该笔贷款作为省内首笔“碳中和挂钩”贷款, 是交行河北省分行积极落实国家碳达峰碳中和决策部署、推进双碳工作的具体体现; 而落地在雄安新区, 则体现了雄安作为绿色发展城市典范, 引领全省绿色低碳转型的示范作用。“碳中和挂钩”贷款是指将借款人的贷款利率与二氧化碳中和量等关键绩效指标挂钩, 贷款存续期内持续关注绩效目标实现情况, 激发企业碳中和动力, 实现经济与社会效益相融合。

传统信贷领域的绿色升级是雄安新区金融创新持续深化的缩影。绿色金融通过一系列投融资工具, 包括绿色信贷、绿色债券、绿色基金等, 引导和撬动金融资源向节能降耗项目、绿色转型项目、碳捕集与封存等低碳技术创新项目倾斜, 有力支撑了雄安新区高标准高质量建设。

生物多样性保护

本行持续关注生物多样性保护。在《交通银行服务碳达峰碳中和目标行动方案》中, 明确在市场化、法治化原则下, 支持森林、草原、湿地、海洋等生态保护修复重大工程。在《交通银行绿色信贷实施办法》中, 明确“积极支持应对气候变化、生物多样性保护、清洁生产、资源综合循环利用和生态农业等领域的投融资需求, 为相关项目提供有效金融支持”; 同时, 在客户准入阶段, 对在生态保护、环境污染、气候变化、生物多样性等方面严重违反国家相关法律法规, ESG 表现不合规的企业及项目, 不予准入。在《交通银行 2023 年授信与风险政策纲要》中, 明确“积极对接工业、交通、建筑、能源领域绿色低碳转型, 以及环境污染防治、生物多样性保护等领域融资需求”。



绿色债券

报告期内，交行入选绿色债券标准委员会成员单位。

报告期内，交行主承销绿色债券 13 单，承销金额共计 83.92 亿元，同比增长 17.12%。

报告期内，交行总行在银行间市场发行 300 亿元绿色金融债券，募集资金专项用于投放满足《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》要求的绿色信贷项目，支持领域包括清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保、清洁生产等。

为进一步拓宽发行渠道，交行 2023 年制定公布《交通银行绿色债券框架》（以下简称“绿色债券框架”），支持总行和海外分子行境外绿色债券发行，并在框架中首次融入中欧《可持续金融共同分类目录》。该框架获得了穆迪 SQS2（优秀）可持续发展质量分数，是穆迪自 2022 年 10 月更新其第二方意见评级方法论以来，授予亚太地区金融机构绿色债券框架的最高评级。2023 年 8 月，香港分行在绿色债券框架下成功发行交行首笔境外绿色债券，规模 5 亿美元，募集资金将用于为合格绿色资产进行融资和 / 或再融资。

2023 年，交银国际承销绿色债券 **19** 单，同比增加 **10** 单，企业融资金额 **463** 亿港元，同比增长 **1.23** 倍。

2023 年，交银金租在全国银行间债券市场成功发行交银金租首单人民币绿色金融债券，发行规模 30 亿元。本次发行涵盖银行、券商、保险等多层次投资主体，订单总额超过 **60** 亿元。

设立募集资金监管账户

由资金监管机构对募集资金的到账、存储和划付实施管理，确保募集资金用于绿色项目。

督导发行人做好信息披露

企业发行绿色债务融资工具除应按照《银行间债券市场非金融企业债务融资工具信息披露规则》等相关自律规则披露信息外，于每年 4 月 30 日前披露上一年度募集资金使用和绿色项目进展情况；每年 8 月 31 日前，披露本年度上半年募集资金使用和绿色项目进展情况。

承销绿色债券后的监督管理措施

案例 | 交银国际助力福建漳龙集团成功发行中资非金融企业首笔离岸蓝色债券

2023 年 10 月 26 日，交银国际作为联席簿记管理人助力福建漳龙集团有限公司（“漳龙集团”）成功发行 5 亿美元离岸债，票息 6.7%，期限 2 年 10 个月，该笔债券是中资非金融企业首笔离岸蓝色债券，债券募集资金将用于漳龙集团《绿色及蓝色融资框架》下合格蓝色项目的融资或再融资，包括可持续水及废水管理、海上可再生能源以及可持续渔业等项目。

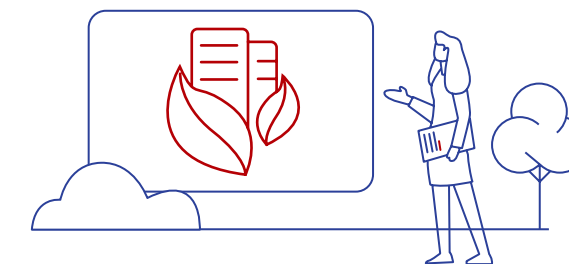
绿色业务回购

2023 年 10 月，在中国外汇交易中心的指导下，交行作为首批四家机构之一，通过银行间市场本币交易平台达成首笔用于支持绿色业务的质押式回购交易。本次回购交易融入资金支持的绿色项目符合中欧《共同分类目录》清单，此为该目录在银行间回购市场的首次应用。

绿色业务回购的推出进一步丰富了绿色金融“工具箱”。借助回购业务灵活便捷的交易方式，交行充分发挥货币市场资金价格优势，将融入资金全部用于支持金融机构绿色业务，促进绿色融资成本进一步降低。这既是货币市场业务支持实体经济发展的具体体现，也是金融驱动绿色发展的创新实践。

绿色信托

交银国信充分发挥信托制度和集团协同两大优势，贡献绿色信托力量。截至报告期末，交银国信绿色金融业务已广泛覆盖绿色贷款、绿色债券投资、绿色股权投资、绿色产业基金、绿色资产证券化五大绿色金融领域，存续绿色金融业务规模超过 80 亿元，持续擦亮绿色金融底色。



个人客户绿色金融服务

2023 年 8 月，交行“买单吧”APP 上线“碳账户”体系，倡导绿色低碳生活方式。该体系覆盖信用卡服务、交通出行、生活服务等多个场景，针对用户查账、还款、公交地铁骑行、新能源充电等行为，基于科学的减碳计量标准，将用户在“买单吧”上产生的减碳行为予以记录和衡量，用碳能量的形式让用户直观感知到哪些行为绿色减碳，鼓励和引导用户践行绿色低碳的生活方式，持续激发用户形成减碳习惯。截至报告期末，共计 33 万用户通过“买单吧”碳账户体系参与到减碳行动中。

案例 | 开发 CCER 碳资产服务信托，支持实体经济企业盘活存量 CCER 碳资产

“交银国信·新加坡金鹰集团厦门电厂 CCER 碳资产服务信托”系交银国信与新加坡金鹰集团合作成立的全国首单外资机构非资金募集型 CCER 碳资产服务信托。该项目由新加坡金鹰集团下属境内东亚电力（厦门）有限公司作为委托人，将其持有的国家核证碳减排量（Chinese Certified Emission Reduction, 简称 CCER）作为信托基础资产委托给受托人交银国信设立服务信托，交银国信向委托人提供信托财产专户的开立、管理、销户以及上海环境能源交易所账户、CCER 账户的开立、管理等信托服务。

交银国信立足信托本源，发挥信托制度优势，通过该服务信托方案，不仅支持实体经济企业盘活存量 CCER 碳资产，也为信托公司助力“双碳”战略目标、服务实体经济、走出新发展模式做出了有益探索，在信托行业中具有重要意义。



2023 年 12 月 13 日，“交银国信·新加坡金鹰集团厦门电厂 CCER 碳资产服务信托”荣获“武汉首批绿色金融创新实践案例”奖

绿色租赁

交银金租坚持绿色发展理念，做强做专绿色租赁，打造公司高质量发展“新赛道”，为金融租赁行业实现绿色低碳转型提供了示范样本。截至报告期末，交银金租设备与设施租赁领域新能源业务投放同比增长超过 300%；公司绿色租赁资产余额达 1,390.84 亿元。

交银金租大力支持“交通强国”战略，构建“海陆空”三栖绿色金融发展格局，服务交通体系绿色低碳转型。报告期内，符合新 EEDI III（船舶设计能效指数三阶段）标准船型投放超 50%，自主开发的机队碳排放分析系统正式上线，年内交付新技术环保机型达 100%。成功破局新能源充电桩领域，支持海口公共充电基础设施建设，助力打造“绿色公交”运行体系，服务城市居民绿色出行。持续深耕绿色能源垂直产业链，重点布局“风光水储氢”等领域，风电、光伏业务余额近百亿元，先后支持超过 15,000 户农户建设光伏电站，将太阳能发电应用到现代农业种植领域。在内蒙古落地 300 万吨“绿氢+”煤制烯烃项目设备直租业务，是全球唯一的规模化以绿氢替代化石能源生产高端化工产品的项目。

报告期内，交银金租荣获新华网第九届绿色发展论坛“2023 最具影响力绿色金融租赁企业品牌”，以及《中国银行保险报》“绿色金融典范奖”等权威媒体的绿色殊荣，引领低碳转型，绘就绿色租赁新画卷。

绿色保险

交银保险在 2023 年 6 月初推出全新“乐家宝”家居综合保障计划，为香港分行客户提供绿色保险包括免费保障“太阳能发电板的公众责任保险”及“购买带有节能标签的新电器提供超过原保障价值的赔偿金”，自选额外收费保障“电动车充电器的公众责任保险”。

交银人寿根据中保协《绿色保险分类指引（2023 年版）》，在现有的公共交通意外险等绿色生活类保险基础上，结合政策和社会需求积极提升供给效能。

绿色投资

截至报告期末，交银人寿下属资管公司累计发行设立绿色保险债权投资计划 4 笔、投资计划规模合计 51.32 亿元，累计实现资金投放 27.82 亿元，其中交银人寿的投资额达 14.97 亿元。“交银-奉发古华绿色债权投资计划”是公司在上海地区的首笔绿色保险债权计划，资金投向于上海奉贤发展（集团）有限公司投建的奉贤新城绿色建筑项目，也是公司发挥上海主场优势、推进绿色金融的有效实践。



案例 | 交银投资贯彻落实绿色金融理念，积极开展绿色投资

随着碳达峰碳中和战略的深入推进，我国风电、光伏电站的装机量及发电量逐年提升，新能源发电量保持快速增长。2023 年 8 月，交银投资分别以 5 亿元及 4 亿元增资国电投下属中电投东北新能源敦汉风电有限公司及中电投东北新能源朝阳风电有限公司，增资款用于偿还敦汉风电和朝阳风电自身的银行贷款。通过本次债转股，帮助标的企业及母公司东北新能源夯实了资本，助力其长期健康发展，贡献“双碳”战略目标的达成。



案例 | 交银人寿践行 ESG 理念，积极参与绿色项目投资建设

交银人寿参与投资的“托克托电厂至呼和浩特市市长输供热管网工程项目”于 2023 年 11 月底胜利完工并投入运营，滚滚暖流从世界最大火力发电厂之一的托克托电厂流向千家万户。托克托电厂至呼和浩特市市长输供热管网工程是内蒙古自治区重点民生工程，该项目全线长 104.7 公里，是亚洲输热距离最长、单体供热管径最大的供热工程之一，也是国内最大的供热性民生工程之一。

公司以股权投资方式参与组建了项目公司，由其负责项目投资、建设和运营。该项目达产后每年可节约燃煤 113.2 万吨、天然气 67,536 万立方米，每年减少二氧化碳排放量 339.4 万吨、二氧化硫排放量 3,435.8 吨、氮氧化物排放量 6,222.7 吨、粉尘颗粒物排放量 1,109 吨。

绿色基金

交银基金积极践行 ESG 理念，布局 ESG 领域产品，旗下有三支 ESG 主题基金。

ESG 产品	特点
交银施罗德上证 180 公司治理 ETF 及联接基金	成分股一部分来自于上证公司治理板块，该板块评选过程中通过股东治理、董事会治理等七个维度对上市公司治理状况进行评分，优质的样本空间使得该产品 ESG 属性突出，成分股公司治理优秀、稳定性良好。
交银施罗德国证新能源指数基金 (LOF)	被动跟踪国证新能源指数，该产品成分股主要集中于新能源和新能源汽车产业，中长期投资价值较为突出。
交银施罗德中证环境治理指数型基金 (LOF)	被动跟踪中证环境治理指数，该产品成分股总体结构偏环保公用行业，聚焦于 ESG 主题中的环保板块。

绿色理财

交银理财积极推动绿色金融发展，通过发行 ESG 主题策略产品引导更多社会资金流向绿色、低碳领域，为企业绿色转型以及节能环保、清洁能源、清洁交通等绿色产业提供金融支持。在产品发行方面，截至报告期末，交银理财共新发 ESG 主题策略产品 4 只，规模合计 48 亿元，存量 ESG 主题策略产品总规模合计 63.8 亿元。从产品形态上看，交银理财的 ESG 主题策略产品覆盖了封闭式与开放式，满足客户不同流动性与收益要求，帮助投资者树立绿色低碳投资理念。

交银理财致力于绿色金融的努力获得了社会认可。在新浪财经组织的中国企业 ESG“金责奖”评选中，交银理财从 2019 至 2021 年连续三年获评“责任投资优秀资管机构奖”。2022 年，交银理财首款长三角 ESG 主题产品——“稳享灵动慧利长三角 ESG 主题 (90 天持有期) 理财产品”荣膺“2022 财联社绿水金山奖·绿色金融产品创新奖”。

推动行业发展

本行努力助推绿色金融行业发展，积极开展内外部交流，为绿色金融发展贡献交行力量。



参与绿色金融 相关标准制定

- 2023 年，交行牵头上海市人民政府 32 项重大行政决策事项目录之一——《上海市转型金融目录》水上运输行业的制定工作，研究形成了涉及远洋、沿海、内河、港口四个领域重点船型 / 港口类型的降碳路径、碳排放基准值、先进值等指标，服务航运业绿色低碳转型发展。

制定转型金融目录，是上海市人民政府的重大行政决策事项。作为总部在上海的国有大行，交行全力支持目录制定和落地工作，专门组建 20 多人的团队，赴政府委办局、行业协会、代表性企业调研，深入分析行业降碳路径（包括能效提升、能源替代、管理优化等），牵头起草水上运输业（航运业）的转型金融目录，获得政府部门、人民银行等金融管理部门认可。目录发布后，交行接续设计航运产业链转型金融服务方案，加快推动业务开展，服务上海国际航运中心绿色化、智慧化发展。

- 牵头组建上海银行同业公会绿色金融工作小组，参加上海市碳达峰碳中和标准化技术委员会、节能协会绿色金融服务专业委员会。
- 交行是上海环境能源交易所的首批合作银行，也是碳中和行动联盟的首批金融机构会员和常务理事单位，交行积极配合联合会筹建绿色金融专委会，深度参与浦东新区绿色金融立法工作，助力构建绿色金融生态圈。



积极参与 行业交流

交行深化推动绿色金融行业发展责任担当



案例 | 交行全面支持碳博会举办，与金融同业合力传递绿色发展理念

首届上海国际碳博会于 2023 年 6 月 11 日至 14 日在上海国家会展中心举办，交行充分发挥上海金融业联合会、陆家嘴金融城理事会理事长单位作用，协助主办方邀请金融同业与合作伙伴共同参展。

在平行论坛上，交行携手上海市工商联、上海市贸促会与中国商飞、宝武集团等多家企业共同启动国际绿色金融枢纽全球伙伴计划；促成上海金融业联合会、陆家嘴金融城与气候债券倡议组织签署绿色金融合作协议；积极助力民营经济可持续发展，协同国家级高新区共同推进绿色低碳转型。

未来，交行将积极发挥各业态金融机构专业力量，为完善绿色金融标准、推动绿色金融创新、共同践行 ESG 理念贡献金融智慧。



交行推动上海金融业联合会绿色金融专委会建设工作

绿色运营，推动低碳转型

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，深入推进节约能源资源，绿色低碳发展。报告期内，本行无涉及环保领域的行政处罚事件。

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。2023 年，通过自助设备整合，交行在不断拓展机具对客户服务功能、开展适老化改造、提升机具性能及使用效率的基础上，大幅减少电子渠道的资源投入和能源占用，较 2022 年减少了约 6.97% 的碳排放，形成了良好的节能减排示范效果。

客户分类	客户 / 交易规模	年度增幅	环保效应 (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)	202.50 万户	11.46%	53.52 万棵	7,516.44 吨	30,364.73 吨
个人网银 (含个人手机银行)	102.77 亿笔	6.06%	188.16 万棵	26,402.72 吨	106,265.13 吨

绿色服务环保效益

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。

倡导绿色办公

2023 年，交行在全集团范围内开展碳盘查，了解自身运营碳排放现状。

总行根据各楼宇（园区）的不同特点，参照《设施设备绿色运营管理服务规范 T/C PMI 011-2020》的要求，实施《绿色物业管理方案》。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。2023 年，总行制定《危险废物管理制度（2023 版）》，加强危险废物的管理，防止危险废物污染环境，保障人身健康。办公区和公共区域 LED 灯改造、卫生间自动感应龙头更新、交银大厦电梯升级改造更新等节能项目在各楼宇（园区）全面完成并投入使用，推动总行向低碳运营转型，实现经济发展和环境保护的良性循环。

2023 年，浦江新同城数据中心正式投入运行，取得绿色建筑计认证和 T4 认证。



减少日常运营对环境的影响



污染防治

- 采取提级管理措施，严格按照排污许可证的规定排放污染物、规范运行管理、运行维护污染防治设施、开展第三方监测、进行台账记录并按时提交执行报告、及时公开环境信息，以确保办公大楼管辖区域内锅炉的污染物排放达到国家和地方污染物排放标准和总量控制要求。
- 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。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

- 设立能源管理小组，在全公司范围内“全面、全员、全过程”地开展节能减排工作。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。开展节水型单位建设，通过安装水分项计量远传水表、智慧平台建设，完成水平衡测试，创建节水型机关（单位）。同时，在总行各大楼内开展既有建筑绿色更新改造，建设绿色低碳大楼。



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

- 与具有资质的单位签约，对总行各楼宇（园区）产生的废弃电子线路板进行回收利用处理。

无害废弃物

- 大力推进无纸化办公，优先对纸张进行双面打印；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。
- 应用“智慧企服”信息系统和拓展点餐制应用场合，鼓励光盘行动，从源头上减少无害废弃物产生。2023年10月7日起，在交银大厦和锦明大厦推出点餐制，在半份菜、分批少量制作等措施的基础上，餐饮浪费进一步减少，两地厨余垃圾同比下降 25.7%。

有害废弃物

- 严格按照符合国家相关规范要求的技术路线进行危险废物收运、贮存、处置等活动。
- 规范危险废物管理流程。进一步推行危险废物各项管理标准，厘清各单位管理边界，严格按照 2023 年 7 月 1 日起执行的新规范设立危险废物识别标签和危险废物贮存设施标志。
- 合规处置废弃灯管。按照环保管理部门“一事一签一备案”的要求，于 2023 年 3 月 15 日前完成上海市危险废物管理信息系统的危废管理计划申报。通过提前办理危险废物转移联单，定时、定车、定人，安排具有资质的单位对在沪各分公司废弃的荧光灯管进行收集处置。报告期内，已处置废弃灯管 1,450KG。



2025 年相较 2021 年
温室气体排放量减少

30%

2025 年相较 2021 年
无害废弃物减少

10%

2025 年相较 2021
年耗电量减少

5%

总行各楼宇（园区）
环境管理目标

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。



2023 年，本行积极开展既有建筑绿色更新改造，建设绿色低碳大楼，在总行各大楼内开展幕墙贴膜、LED 灯照明改造、屋顶防水等绿色改造项目，推进水分项计量系统的安装，并开展水平衡测试和节水型单位的创建，大力提高绿色低碳运营水平。2023 年 10 月，首批场点虹桥锦明大厦获得上海市既有建筑绿色低碳更新改造评定银奖



2023 年 8 月 10 日，上海环境能源交易所向交行上海长三角一体化示范区分行、苏州汾湖支行两家网点颁发碳中和证书，标志着这两家网点成为长三角区域首批“零碳网点”

全集团 2023 年绿色办公统计

指标	总量	人均 (按 113,359 人计)
全集团	用水 3,574,190 吨 排水 3,216,771 吨 耗水 357,419 吨	用水 31.53 吨 / 人
	用电 659,263 兆瓦时 用天然气 574 万立方米 用汽油 3,186,696 升 用柴油 265,428 升	用电 5,815.71 千瓦时 / 人 用气 50.61 立方米 / 人 用汽油 28.11 升 / 人 用柴油 2.34 升 / 人
全集团温室气体排放	直接排放 20,504 吨 CO ₂ e 间接排放 423,555 吨 CO ₂ e 合计排放 444,059 吨 CO ₂ e	合计排放 3.92 吨 CO ₂ e / 人
全集团总能耗量折合标准煤	107,028 吨	3.92 吨 / 人
全集团纸张消耗	1,802 吨	0.02 吨 / 人
全行视频会议	43,084 次	

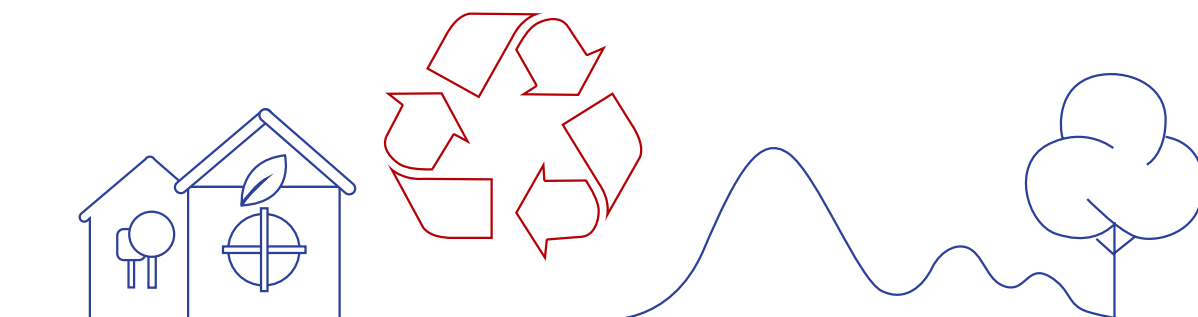
注:

1. 直接与间接温室气体排放计算系数来源于《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南 (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。
2. 根据生态环境部发布的《关于做好 2023—2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》, 自 2022 年, 境内机构在核算使用外购电力所导致的排放时, 电力排放因子缺省值由 0.5810tCO₂/MWh 调整为 0.5703tCO₂/MWh。境外分行采用各国家定期发布电力平均排放因子。

全集团 2023 年无害废弃物排放情况

废弃物类型	总量 (吨)	人均 (吨 / 人) (按 113,359 人计)
生活垃圾	13,002	0.11
餐厨垃圾 (含湿垃圾)	7,787	0.07
合计	20,789	0.18

注: 全集团用能人员 113,359 人 (含派遣制)。



总行 2023 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)	439,309	
轻型汽车 (2.5-3.5 吨)	145,178	
轻型汽车 (3.5-5.5 吨)	53,233	
中型及重型汽车 (5.5-15 吨)	27,450	
燃料类别	使用量 (升)	人均 (升 / 人) (按 5,043 人计)
柴油	5,660.15	1.12
汽油	75,994.95	15.07

总行 2023 年排放物统计

排放物种类	排放量 (吨)
氮氧化物 (NO _x)	0.8702
硫氧化物 (SO _x)	0.0177
颗粒物 (PM)	0.1003

注: 排放物计算系数来源于香港联合交易所《环境关键绩效指标汇报指引》。

总行 2023 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 5,043 人计)
主机	721	0.14
显示器	721	0.14
笔记本电脑	1,200	0.24
打印机	298	0.06
复印机	20	0.004

总行 2023 年有害废弃物排放情况

废弃物类型	总量 (吨)	人均 (公斤 / 人) (按 5,043 人计)
废弃灯管	1.45	0.2875

交行 2023 年制成品所用包装材料情况

类型	包装材料总重量		包装材料单个重量 (克, 多种规格)
信用卡信封	75.22 吨	较 2022 年下降 91.55%	6、10
信用卡封套	290.11 吨	较 2022 年下降 59.37%	14、40
信用卡卡函	64.47 吨	较 2022 年下降 37.40%	6

社会篇

携手同行，和美与共

对标 SDGs 目标



回应可持续发展趋势

本行积极履行企业社会责任，切实回应各利益相关方诉求，关心关爱员工成长，积极回馈社区，为和谐社会建设贡献智慧与力量。

我们的行动

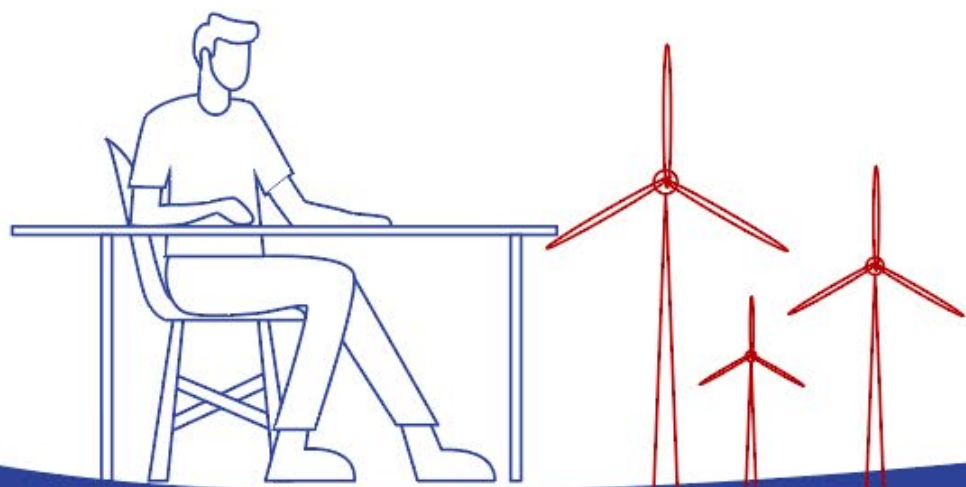
保障员工基本权益；赋能员工职业发展；关心关爱困难员工；保护客户权益；开展公益活动；推动供应链可持续建设；助力社区发展

员工平均受训时长

123 小时

开展金融教育宣传活动

2.48 万次



公益捐赠支出

5,836.22 万元

开展公益项目

278 个

累计志愿服务

389,936 小时

以人为本，用心关爱员工

本行切实保障每一位员工的基本权益，完善员工发展路径，激发员工潜力，为员工营造健康和谐的工作环境，与员工“共创、共荣、共享、共发展”。

保障员工权益

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》、国务院《禁止使用童工规定》等相关法律法规，结合本行实际制定并实施《交通银行劳动合同办法》《交通银行员工招聘与录用管理办法》《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》《交通银行员工离职管理办法》等规章制度，不断完善内部员工管理制度，切实保障每一位员工的基本权益。

本行恪守平等雇佣、同工同酬的用工原则，杜绝任何歧视性行为，修订《交通银行股份有限公司女员工权益保护专项集体合同》，保障女性员工权益。同时，本行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。

本行积极了解和回应员工在工作生活中的合理需求，通过职代会、工代会等会议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、表达权和监督权。

民主管理

依照职工代表大会相关实施办法要求，进一步规范议事决策流程；规范召开职代会，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权。

满意度调查

通过问卷等形式征求基层员工的意见和建议，了解员工各类急难愁盼问题，结合调研、问卷调查情况，扎实做好制度修订、员工互助等工作，不断增强员工满意度。

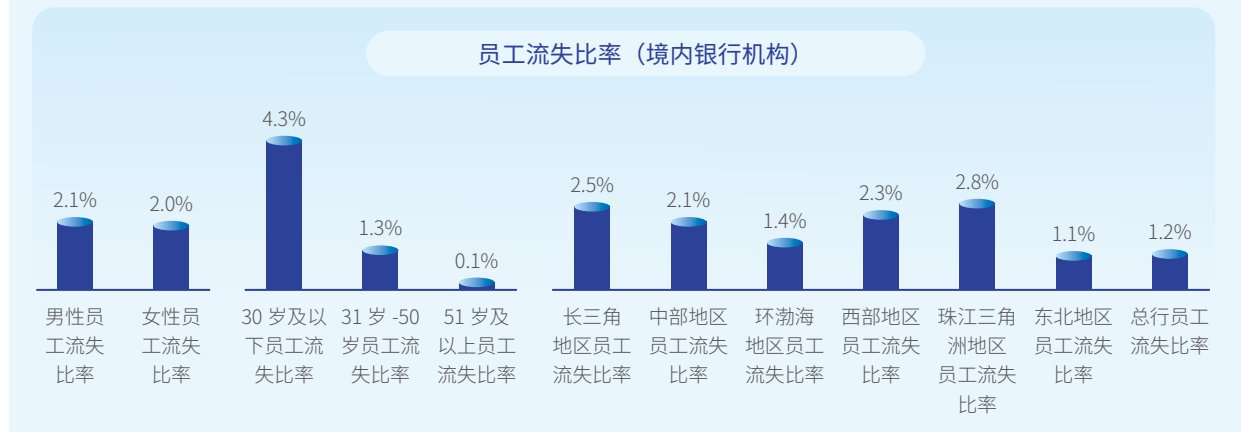
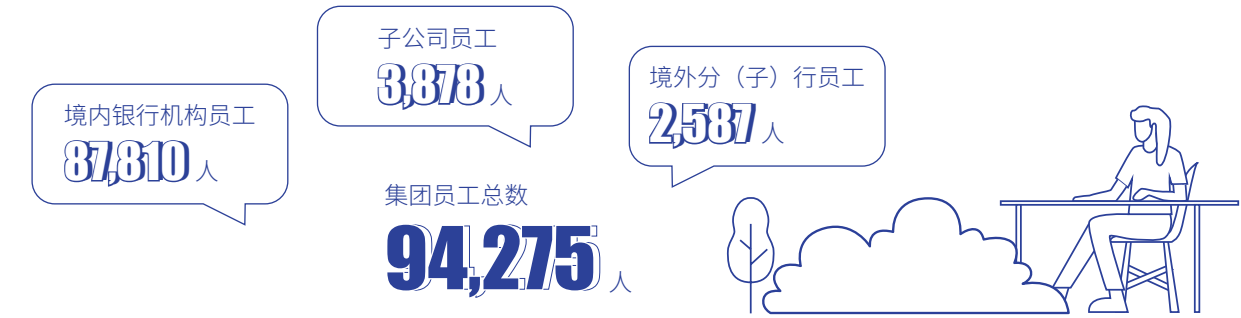
沟通交流

应用“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。总行部门能够在平台上对政策进行解释、辅导，通过两者间的良性互动，使部门管理运行更加透明、高效。

制度保障

持续实施《交通银行企业民主管理实施办法》和《交通银行工会组织管理办法》，召开职代会等会议审议《交通银行离退休人员关爱慰问、大病特困补助办法（2023年版）》《交银互助活动管理办法》和《交通银行员工关爱慰问工作实施细则（2023年版）》。

员工权益保障渠道



赋能职业发展

本行继续实施人才强行战略，构建多梯度人才培养体系，建设金融科技人才队伍，同时不断完善招聘与人力资源管理制度，优化员工薪酬机制与职业发展路径，为员工打造一个公平、多元的职业发展平台，携手员工共同成长。

聚焦人才培养

本行积极对接新时代人才强国战略，制定出台《关于进一步加强全行人才队伍建设的意见》，建立人才工作领导小组工作机制，强化人才工作统筹谋划，落实《交通银行金融科技人才队伍建设规划（2020-2024 年）》，力争打造多领域、多通道、多层次的培训发展体系，助力员工成长。

优化培养方案

不断调整金融科技“万人计划”培养方案、完善考核晋升淘汰机制，着力打造一支“布局前瞻、敏捷高效、价值创造”的金融科技人才队伍。



毕业实习生项目

聚焦储备高校优秀毕业生，提升校园招聘质效，多部门联合开展暑期高校实习生项目。

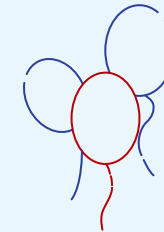
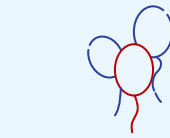
按照“面授重精品，网络重普及”原则，优化线上+线下培训渠道，提高教育培训实效性和针对性。

拓宽培训渠道

与中国浦东干部学院签署战略合作协议，开展中层管理干部培训班；与华为技术有限公司和阿里云计算有限公司基于培训框架协议，围绕数字化领导力和数字化组织运营等主题，分别举办“中青年”和“英才”培训班。

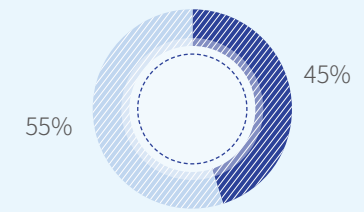
领导力培养

人才建设工程

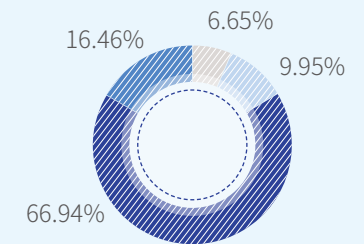


参训总人数（含线上培训）

108 万人次

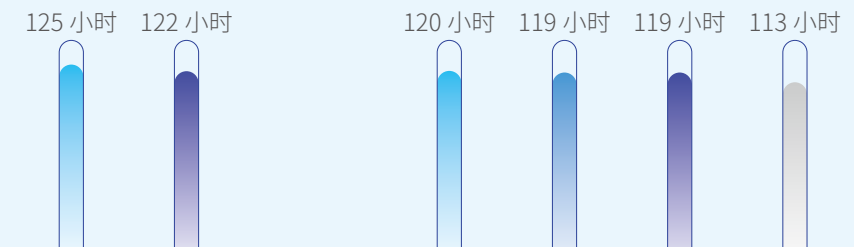


■ 男性员工参训人次占比
■ 女性员工参训人次占比



■ 业务类人员参训人次占比
■ 其他人员参训人次占比
■ 专题人才参训人次占比
■ 管理人员参训人次占比

员工平均参训时长 123 小时



■ 男性员工平均参训时长
■ 女性员工平均参训时长
■ 管理人员平均参训时长
■ 业务类人员平均参训时长
■ 专题人才平均参训时长
■ 其他人员平均参训时长

完善发展路径

本行着力构建完善、畅通和清晰的员工发展通道，加强干部员工内训实践，优化绩效考核和薪酬激励机制，对所有员工定期实施绩效考核，鼓励员工积极主动实现个人价值。



报告期内，组织岗位资格认证考试 320 场、完成岗位资格认证 8 万余人次。支持员工获得从业类证书 440 人次，中级职称 153 人次，信息技术类高级资质 41 人次。



长效化推进各级干部交流轮岗，构建内部多岗位锻炼、全集团跨单位流动相互促进的干部交流“双循环”体系，加强人才队伍建设。



健全激励约束机制，完善员工职位职级体系，自 2018 年以来持续改革和优化薪酬分配体系。



推动干部员工绩效考核机制建设，印发《交通银行推进管理干部能上能下实施细则》，建立不胜任退出或调整的常态化机制，鼓励员工竞争上岗。



对所有在岗员工定期实施绩效考核，绩效工资与所在单位、部门以及个人的绩效考核结果挂钩。年末绩效沟通时，由考核主管将员工绩效考核结果反馈员工。



充分发挥薪酬在经营管理中的导向作用，本行制定完善了《交通银行股份有限公司绩效工资延期支付和追索扣回管理办法》，建立集团内高级管理人员和关键岗位人员绩效工资延期支付和追索扣回制度，对其绩效工资的 40% 以上实行延期支付，递延期限不少于三年，以后年度根据风险超常暴露，以及违法、违规、违纪等情形实施止付和追索扣回。

完善员工发展路径

建设幸福交行

关爱身心健康

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》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，不断健全员工健康保障措施，为员工健康保驾护航，着力为员工构建幸福和谐的工作环境。

根据本行实际制定实施《交通银行模范职工之（小）家建设管理办法（暂行）》《交银互助活动管理办法》《交通银行员工关爱慰问工作实施细则》等规章制度，不断完善健康保障措施，有序开展“安全生产月”活动与工会劳动保护工作，提升全行员工的安全意识，完善安全管理制度的机制。

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
因工死亡人数 (人)	3	3	2
因工死亡比率 (%)	0.0034	0.0037	0.003
因工伤损失工作日数 (日)	9,317.5	6,880.5	6,471.5

数据口径说明：因工死亡比率 = 因工死亡人数 / 当年境内行员工总人数。

交通银行员工工伤情况



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。



持续加强做好员工心理关爱服务，全年为全行员工提供一对一心理咨询。

员工健康保障措施

员工慰问帮扶

本行竭诚服务员工，主动了解并回应员工在日常工作生活中的需求，注重员工的日常关爱慰问，提升员工归属感。

在员工帮扶方面，优化升级互助活动系统。2023 年共 7 万余名员工自愿加入互助活动，补助员工近 500 人次，补助金额 700 余万元。

对于困难员工，明确各单位最低工资执行标准不低于所在地政府部门的政策要求，为员工提供相对稳定的收入托底保障。



推动职工小家、园区健身房、职工书屋、女职工关爱室等设施建设，提供专业健身教练操课教学服务，共建温馨职场和幸福家园。

开展总部 16 家文体社团线下交流活动，制定管理规章制度，近 2,000 名员工参与各类社团活动，推动在沪机构间的交流互动。

员工关爱措施



案例 | 交银保险获“积金好雇主 5 年+”

“积金好雇主”是香港特区政府积金局的年度嘉许计划，旨在促进雇主履行法律责任，同时表扬重视雇员退休保障的好雇主。2023 年，交银保险员工关爱再获认可，荣获香港积金局颁授“积金好雇主 5 年+”。该奖项是对交银保险长期以来重视“家文化建设”，积极开展员工关爱，重视员工关怀和雇员退休福利保障的肯定。

丰富精神生活

本行持续倡导“积极、健康、自由、快乐”的生活方式，各级机构不断创新开展文体活动，平衡员工工作与生活，营造健康、快乐的工作氛围，增强员工凝聚力。



连续三年举办“交行云春晚”，采用线上模式，观看人数达4万余人



四川省分行开展“拥抱金秋·品鉴美好”女职工插花、茶艺活动



宁波分行开展“悦享美好童年 传承优良家风”庆“六一”亲子嘉年华活动，员工和家属感受交行大家庭的温暖



山东省东营分行举办“粽情端午”趣味活动，感受浓重端午节气氛



北京市分行开展“‘飞’比寻常 交个‘盘’友”飞盘主题活动，丰富员工业余生活，拓宽交友平台



巴西子行举办“熊猫杯”员工运动会，增强员工协作精神，提高凝聚力

凝心聚力，助力社区发展

打造可持续供应链

本行切实执行《交通银行集中采购管理办法》及《交通银行供应商管理办法》等制度，设立集中采购管理委员会作为集中采购事项的决策管理机构，形成集中协同、垂直联动、分级审批的集中采购管理体制，大力营造公开、公平、公正和诚实信用的采购市场环境，防范环境与社会风险，维护供应商利益，引领价值链可持续发展。



- 对纳入集中采购范围的项目，要求优先采用公开性方式，推行公开招标和“公开征集+非招标（竞争性磋商、谈判，不含单一来源）”的采购方式，通过公开渠道确定参与采购活动的供应商，对拟推荐项目候选供应商的非公开性采购，须报集中采购管理委员会审议，营造开放竞争的采购环境，确保采购活动公开透明、高效竞争。2023年度，全行公开性采购数量占比84.71%，同比上升了2.06个百分点。



- 加大项目信息公开力度，稳控单一来源采购占比，严格方式运用，坚持单一来源采购项目事前公示制度，接受社会监督。采用非公开招标方式，及时在公开渠道公告采购结果。



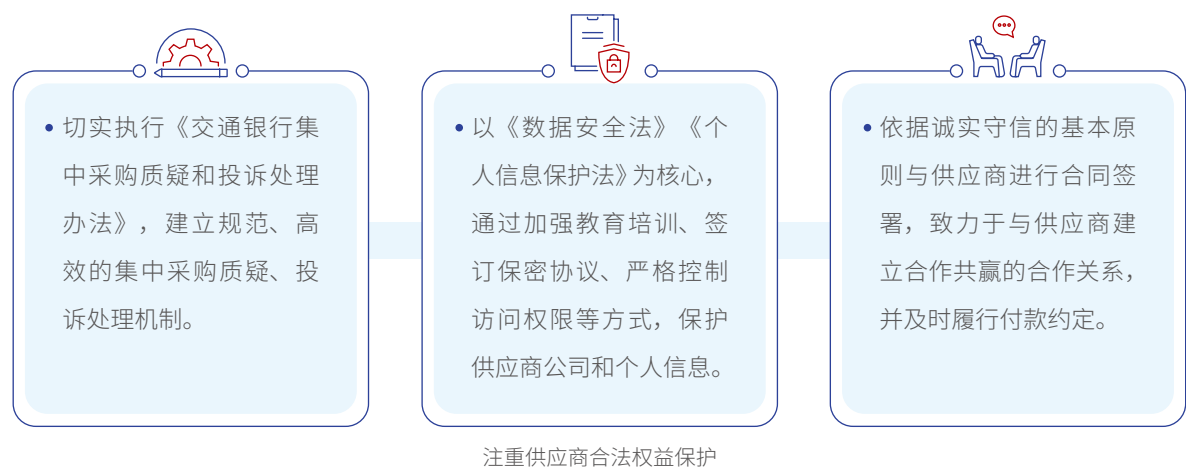
- 积极开拓供应商寻源，激发采购活力。总行率先试点供应商市场调研，研究探索寻源路径、流程衔接、成果应用等，深度挖掘市场资源，扩大寻源渠道。同时，将供应商竞争度纳入集中采购工作评价，倡导公平竞争。



倡导绿色采购

- 将绿色环保理念融入采购制度、流程，要求优先采购节能环保产品，将“节能环保”作为拟采购设备技术性能的评审要素之一，积极向供应商传递绿色环保主张。

- 大力推广数字化采购，全面推广电商采购平台，优化改造智采系统，展开电子招投标子系统建设工作、积极推行在线合同签署用印等工作，努力提升绿色采购质效。



保障客户权益

本行秉持公平、公正、诚信的原则，将消费者权益保护纳入公司治理和经营发展战略，严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《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，完善消费者权益保护体制机制，多措并举加强消保全流程管控，确保在业务经营全过程中公平、公正和诚信对待金融消费者。

消费者权益保护

本行在董事会层面和高级管理层分别设立董事会社会责任 (ESG) 与消费者权益保护委员会、高级管理层消费者权益保护工作委员会，形成双委员会工作机制，将消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化和经营发展战略，融入业务经营管理全流程，不断提升消保工作水平和能力。2023 年本行继续完善健全消保管理制度体系，新增、修订《交通银行股份有限公司消费者权益保护政策》《交通银行投诉处理管理办法》《交通银行侵害消费者权益行为责任认定管理办法》等 9 项制度办法，消保工作扎实有效。

投诉管理体系

- 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，设置投诉处理团队专门负责处理投诉，实现投诉受理、流转、处理、回复全流程闭环管理。
- 建立投诉处理逐级审批机制，由高级管理层负责审批，不断提升投诉处理质效。针对投诉问题开展溯源整改，推动改善并结项客户体验、员工服务客户过程中存在的痛点问题，主要涉及个贷、借记卡、信用卡、线上渠道、营销活动、产品与服务信息展示及告知等方面的优化改进。

纠纷调解流程

- 消费者或银行就纠纷问题向调解组织申请调解，如调解双方都有调解意愿，则提交相关证明及背景材料至调解组织并参与调解。银行与消费者自愿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。
- 2023 年本行加大金融消费纠纷多元化解机制的运用，通过运用非诉第三方调解等方式方法，积极主动与消费者协商解决矛盾纠纷。全行共参与完成金融纠纷调解 8,063 笔；其中调解成功 3,903 笔，调解成功率 48.4%。

催收管理

- 针对小微企业信贷业务和个人经营性贷款，本行遵循依法合规、尽职追索、如实记录、保护隐私原则，对逾期业务开展催告提醒，引导债务人履行清偿责任，并明确催收过程中禁止的行为。坚持分类施策，积极做好小微企业资金接续服务，根据小微企业实际情况，按照市场化、法治化原则，做好已延期贷款到期后的接续安排，不盲目抽贷、断贷、压贷。
- 针对信用卡业务，本行建立了完善的内部规章制度及考核办法以规范催收展业，严格遵循我国法律法规及监管规定，杜绝暴力催收，开展欠款逾期提醒工作。所有催收人员经过正规业务培训后上岗。

广告、商标管理制度

- 落实执行《交通银行广告宣传管理办法》《交通银行集团品牌架构体系管理办法》《交通银行商标管理办法》，对相关员工进行培训，加强集团品牌、商标一体化管理，规范工作流程，明确涉及广告、商标等的商业纠纷或风险事件时的处置措施。
- 报告期内，未发生广告宣传、商标相关的违规事件。

员工消保内训

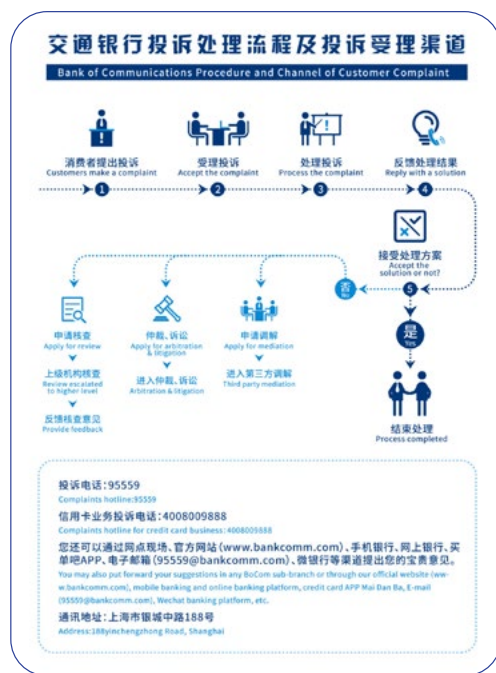
- 总行开展 14 期消保专题培训，3.1 万人次参与，培训对象覆盖总分行中高级管理人员、消保条线人员、零售条线人员及金融服务中心客服人员等。培训主题内容涵盖银行保险机构消费者权益保护管理办法、消保工作要点提示、有责投诉认定实施细则解析、投诉处理技巧等。

多措并举保障消费者权益

指标	2023 年
受理投诉	22.5 万件
投诉受理时间	7×24h 人工服务

客户投诉及反馈情况统计表

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



交通银行投诉处理流程及投诉受理渠道

关键绩效

报告期内, 本行**未发生**涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的案件

本行在 2022 年度人民银行消保评估获评 **A 级**

本行 10 家网点获评中银协“百佳示范单位”, 占行业获评总量的

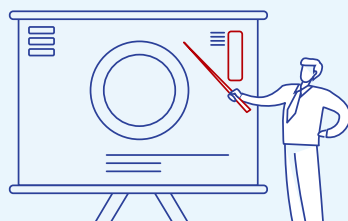
10 %

保障数据安全

本行坚决贯彻《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》, 健全数据安全责任制和治理架构, 加强制度引领, 形成以数据安全办法为基本遵循, 覆盖数据分类分级、影响性评估、出行出境、应急管理等多个数据领域专项办法为主体的数据安全制度体系, 数据安全政策覆盖所有业务线, 保障全行数据安全工作依法合规、科学有序推进。

关键绩效

报告期内, 数据安全统筹管理部门组织开展了 **13** 次数据安全培训 (含部门员工培训、e 校园培训等)



2023 年度主要排名 / 奖项名称 主办方或颁奖机构

外部数据管理能力等级证书 (稳健级) 中国信息通信研究院

数据治理最佳实践奖 DAMA 国际数据管理协会

2023 星河案例: 数据资产管理标杆案例、行业数据应用标杆案例、行业数据应用优秀案例 中国信息通信研究院

报告期内, 本行荣获数据治理及应用方面相关奖项



明确数据安全职责分工

建立覆盖董事会、高级管理层、数据安全统筹部门、数据安全技术保护等部门的数据安全管理组织架构, 通过下设金融科技委员会和数据治理 (金融统计标准化) 委员会, 推动交行数据安全工作体系持续完善, 保障数据安全管理和技术保护各项工作有序开展。



数据安全评估和检查

定期开展数据安全评估和检查, 对数据安全、权益保护、技术保护、数据出口和终端安全管控等方面进行全面评估检视, 推动问题改进和管理提升。



客户数据和隐私保护

持续加强个人客户信息保护制度建设, 明确交行各部门在个保领域的职责分工, 同时, 按照“谁收集、谁负责”原则, 确定个人客户信息收集后的保存期限和销毁方式, 最小化客户数据的收集和保留; 建立个人客户行使撤回同意、查阅、更正、删除和复制其个人客户信息等权利的申请受理和处理机制。本行严禁向第三方出租、出售客户个人资料。建立个人客户信息安全事件应急处置机制, 定期开展演练, 以应对个人客户信息泄露等突发事件。



加强数据安全应急演练

发布《交通银行数据安全事件应急管理办法》《交通银行个人客户信息泄露突发事件应急预案》, 建立安全风险事件报告和应急处置工作流程, 组织开展数据安全与个人客户信息安全事件应急演练, 持续完善总分协同的安全事件应急处置工作机制, 提升数据安全事件处置能力。



数据出行安全保障

细化各类型数据出行场景的安全管理要求, 压实各级机构的管理责任。与数据接收方约定双方的数据安全保护责任义务, 通过数据安全影响性评估管理机制对数据出行事项开展事前评估与审核, 明确数据安全管控措施, 保障业务合规开展过程中的数据出行安全。

关键绩效

累计召开 **2** 次数据治理委员会会议

聘请外部机构对本行计算机信息系统进行审计 **1** 次, 涉及信息技术相关风险评估、程序及数据安全管理等方面

报告期内, 本行信用卡中心持有 ISO 27001 信息安全管理体系认证

开展公共教育

本行积极探索创新，聚焦线上渠道组织开展金融教育宣传活动，推进常态化教育宣传阵地建设，不断提升消费者金融素养。

关键绩效

累计开展线上线下活动

2.48 万次

触及消费者

4.66 亿人次



聚焦重要群体

在“3.15”消费者权益保护教育宣传周、银行业普及金融知识万里行、金融消费者权益保护教育宣传月、“姣姣说消保”等主题活动期间，聚焦老年人、青少年、新市民、农民、残障人士等重点人群，精心组织开展一系列进商圈、社区、企业、校园、农村的集中教育宣传活动。



开展机构合作

持续做好与社区、老年大学、老人福利院、教育部门、学校等机构的消保宣传合作，通过日常交流、培训、金融教育基地开放参观等方式形成常态化合作，让受众群体做好身边人的常分享、常提示、常宣传，一起守护金融安全。



教育宣传阵地

建成 22 家“金融教育示范基地”，在全国金融教育宣传活动中起到示范作用；同时，充分借助官网、官微、手机银行、“买单吧”等消保专区或专栏推进矩阵式教育宣传，继续扩大“姣姣说消保”品牌影响力。

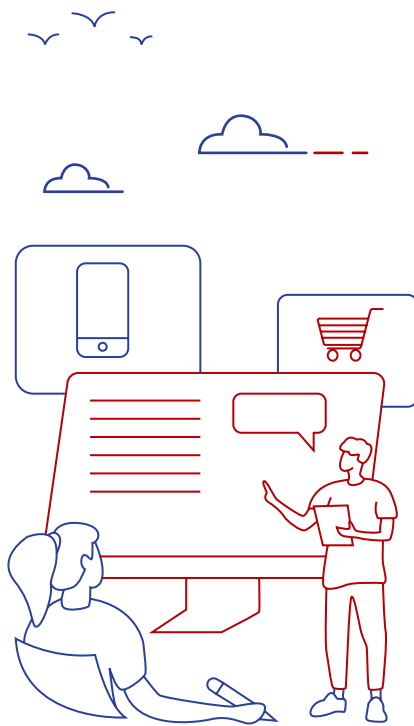
消费者教育宣传活动



广西区分行进校园开展“3.15”金融消费者权益日主题宣传系列活动，设置种植“诚信小树苗”环节，通过寓教于乐的方式普及金融知识



江西省分行向新市民宣传金融知识



上海市分行开展“金融消费者权益保护教育宣传月走进同济大学”专场活动



天津市分行金融志愿者在和平路步行街集中教育宣传，为老年人讲解金融知识

赋能“她”力量

本行充分关爱女性群体，提供有温度的产品、服务和关怀，持续为新时代女性的美好生活赋能，陪伴“她们”向内随心，向外探索，探享人生新境界。



上海市分行新区支行营业部开展“女神”护肤活动



推出“闺蜜卡”系列女性卡

助力她经济

2023 年 3 月，本行以“从心 从容”为主题，正式发布运通怡然白金信用卡，为首次 in 高端卡系列中面向女性推出的信用卡，为女性提供金融权益，助力提升生活品质。

保障她权益

在“买单吧”APP 开设女性专属权益平台，为女性客群量身定制“闺蜜三倍积分”“分期五折优惠”和“免费挂失补卡权益”等长期用卡权益。

释放她潜能

湖南省衡阳分行捐赠 10 万元用于打造“湘妹子能量家园”，引导、调动帮扶村留守妇女积极参与乡村基层治理，助力和美乡村建设。

关注她健康

2023 年 5 月，交行聚焦女性健康保障，在手机银行上线《女神守护保》保险产品，为“她”提供专属保障，助力提升女性疾病保障力度。

金融绽放“她”力量

积极回馈社区

本行积极参与社区建设，执行《交通银行对外捐赠管理办法》，积极履行企业社会责任、投身社会公益事业，开展特色社区公益活动，为打造更和谐的社区贡献力量与智慧。



甘肃省分行向积石山县地震灾区捐款 100 万元



关键绩效

报告期内，公益捐赠支出

5,836.22 万元

员工志愿服务时间

389,936 小时

员工志愿服务规模

34,371 人次



澳门分行全体员工参加“公益金百万行”活动支持澳门慈善事业



香港分行“国庆乐善减塑启 Duck Run”慈善跑，支持慈善服务，倡导环保理念



“天之交子·共圆心愿”爱心公益活动中，交行团员青年与当地小学足球社团开展友谊比赛



四川省泸州分行志愿者踊跃参与泸州市古蔺县抗洪救灾



“总统挑战”组织是由新加坡总统发起，由新加坡政府管理的慈善公益机构，新加坡分行向 President's Challenge 慈善组织提供援助，帮助社会贫困家庭、残障人士、孤寡老人等社会弱势群体



巴西子行连续第三年参与非政府组织 Viver Solidario 举办的暖心圣诞节活动，发动员工筹集善款超 9 万元，用于购买食品和医疗、卫生用品。超过 8 家慈善机构收到爱心物品，分发给巴西贫困社区的个人和家庭

展望 2024

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年。交通银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，做细做实“五篇大文章”，当好服务实体经济主力军和维护金融稳定压舱石，加快建设具有特色优势的世界一流银行集团，为推进中国式现代化作出积极贡献。

做好“五篇大文章”，坚持服务实体经济。

做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，在惠民利企上下功夫。精准发力，服务高水平科技自立自强；扩面上量，更好满足人民群众和实体经济多样化金融需求；完善功能，积极参与对人口老龄化；加快创新，深度融入数字中国建设大局，全方位提升服务实体经济质效。

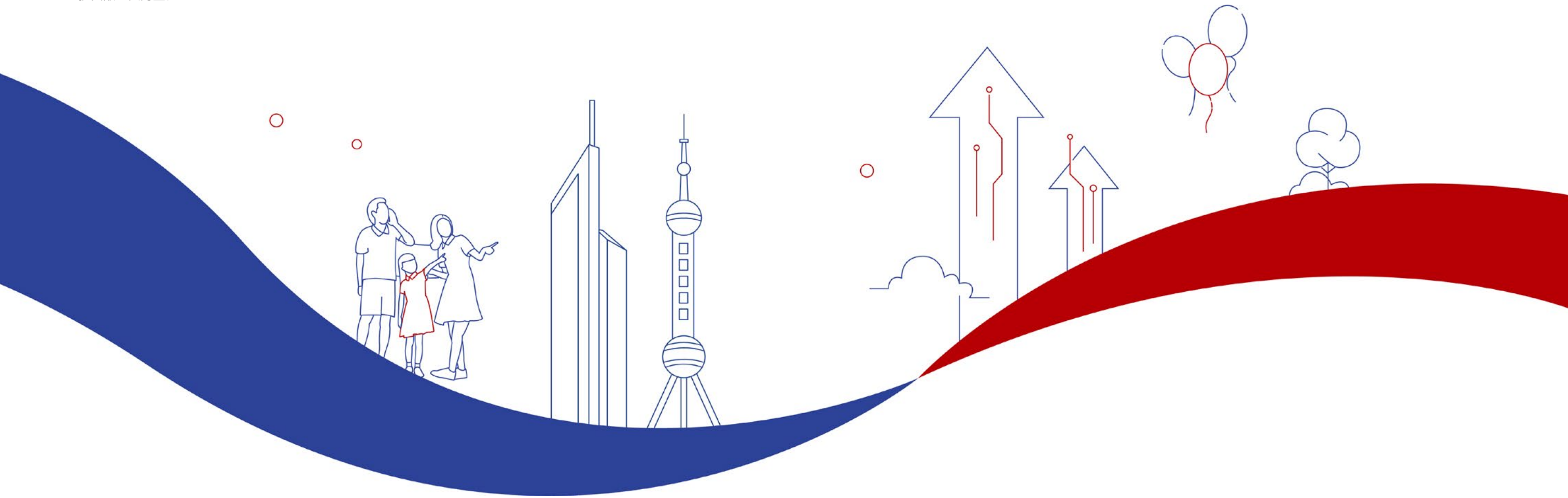
擦亮绿色底色，维护生态和谐之美。

认真识别应对气候变化带来的金融风险，健全绿色金融治理体系，积极创新多元化绿色金融产品，在服务国家区域战略中打造绿色发展高地。坚决贯彻绿色运营理念，倡导并实施绿色办公，为协同推进经济发展和环境保护贡献坚实力量。

回应各方需求，共建温馨幸福社区。

在自身发展的同时关注社区、员工与客户等利益相关方需求，保障员工权益，致力于为员工创造公平和谐的工作与晋升平台，赋能员工成长；保护消费者权益，畅通沟通渠道，提升消费体验；践行金融为民，关爱残疾人士等社会弱势群体，增进社会福祉；积极投身社区建设，开展特色公益活动；助推性别平等，与各方携手编织社会发展和谐篇章，共享可持续发展成果。

中华优秀传统文化自古便深植“天人合一”的哲学思想，始终将可持续发展置于重要位置。作为一家国有金融企业，我们在服务实现中国式现代化的伟大实践中，在环境维度倡导“人与自然和谐共生”理念，在社会层面致力于实现“全体人民共同富裕”的目标，在治理领域坚守并弘扬中国特色金融文化。交通银行将努力推动环境、社会和公司治理之间的均衡发展，展现金融企业的责任担当，为构建完善中国特色 ESG 体系积极探索实践。



独立鉴证报告



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

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

独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2400059 号

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(以下简称“交通银行”)编制的《交通银行股份有限公司 2023 年社会责任 (ESG) 报告》(以下简称“《社会责任 (ESG) 报告》”)中选定的 2023 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。

一、 关键数据

本报告就《社会责任 (ESG) 报告》关键数据(即《社会责任 (ESG) 报告》第 6-7 页关键绩效)实施了有限保证的鉴证工作。

我们的鉴证工作仅限于《社会责任 (ESG) 报告》中选定的 2023 年度关键数据,《社会责任 (ESG) 报告》中所披露的其他信息及以前年度信息均不在我们的工作范围内。此外,我们工作的目的不是就交通银行内部控制的有效性发表意见。

二、 标准

交通银行编制《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 93-94 页的关键数据编制基础(以下简称“编制基础”)中。

三、 管理层的责任

按照编制基础编制《社会责任 (ESG) 报告》关键数据是交通银行管理层的责任。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。

第 1 页,共 3 页

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

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所,是与英国私营担保有限公司—毕马威国际有限公司("毕马威国际")相关联的独立成员所全球性组织中的成员。



独立鉴证报告 (续)

四、 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《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。该职业道德准则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号》,据此维护全面系统的质量管理体系,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。

五、 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《社会责任 (ESG) 报告》关键数据发表结论。

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。

六、 实施的工作总结

有限保证的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,有限保证的鉴证业务的保证程度远低于合理保证的鉴证业务。我们不会就《社会责任 (ESG) 报告》关键数据是否在所有重大方面按照编制基础编制,发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估《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,选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。

我们所实施的程序包括:

- 1) 对交通银行参与提供《社会责任 (ESG) 报告》关键数据的相关部门进行访谈;
- 2) 对《社会责任 (ESG) 报告》关键数据实施分析程序;
- 3) 对《社会责任 (ESG) 报告》关键数据选择样本进行检查;
- 4) 重新计算。

第 2 页,共 3 页

关键绩效页数据编制基础



独立鉴证报告 (续)

七、固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评价和计量标准体系, 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。

八、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《社会责任 (ESG) 报告》中选定的 2023 年度关键数据未能在所有重大方面按照编制基础编制。

九、使用限制

本报告仅是为董事会编制《社会责任 (ESG) 报告》之用, 并不适合及不能用作其他用途。我们不会对除交通银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

毕马威华振会计师事务所 (特殊普通合伙)

毕马威华振会计师事务所 (特殊普通合伙)

中国北京

日期: 2024 年 3 月 27 日

第 3 页, 共 3 页

- 1 “非银控股子公司”指本行 8 家非银子公司, 包括交银施罗德基金管理有限公司、交银国际信托有限公司、交银金融租赁有限责任公司、交银人寿保险有限公司、交银国际控股有限公司、中国交银保险有限公司、交银金融资产投资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 个国家和地区设立的 23 家境外分(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、旧金山分行、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、悉尼分行、布里斯班分行、墨尔本分行、台北分行、伦敦分行、交通银行(卢森堡)有限公司/卢森堡分行、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、布拉格分行、约翰内斯堡分行和多伦多代表处。
- 3 中西部地区是指山西省、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、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区、西藏自治区和青海省等 18 个省、自治区、直辖市。
- 4 中小微企业贷款余额是指依据报送中国人民银行口径小微企业数据加中型企业数据的贷款余额合计数。
- 5 涉农贷款余额是指依据报送中国人民银行口径, 涵盖城市企业各类组织涉农贷款、农户贷款、农村企业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数。
- 6 保障性住房贷款余额根据原中国银行保险监督管理委员会关于《S66 保障性安居工程贷款分地区情况表》填报说明统计口径计算得出。
- 7 科教文卫行业贷款余额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 境内网点数是指交通银行在中国境内持牌营业网点的数量。
- 9 清洁能源产业贷款余额是指依据报送中国人民银行口径, 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数。

温室气体排放及能源资源数据第三方声明

温室气体排放及能源资源数据第三方声明

本报告以
交通银行股份有限公司
中国（上海）自由贸易试验区银城中路 188 号，200120
为主体，涵盖交通银行全球各运营机构 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日温室气体排放及主要能源资源数据。

能源消耗		2023 年
汽油消耗量 (L)		3,186,696
柴油消耗量 (L)		265,428
煤和油消耗量 (L)		33,782
天然气消耗量 (万 Nm ³)		574
煤气消耗量 (万 Nm ³)		4
液化天然气消耗量 (t)		8
液化石油气消耗量 (t)		51
甲醇消耗量 (L)		13,005
电力消耗量 (MWh)		659,263
热力消耗量 (GJ)		423,331
综合能源消耗总量 (tce)		107,028
温室气体排放		2023 年
范围一和范围二温室气体排放总量 (tCO ₂ e)		444,059
其中	范围一温室气体排放量 (tCO ₂ e)	20,504
	范围二温室气体排放量 (tCO ₂ e)	423,555
其他环境足迹		2023 年
办公用纸量 (t)		1,802
用水量 (t)		3,574,190
排水量 (t)		3,216,771
耗水量 (t)		357,419
无害废弃物的排放总量 (t)		20,789

温室气体核算根据 ISO14064-1《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》与世界资源研究所 (WRI) 发布的《温室气体核算体系》中提出的核算范围。基于交通银行业务性质，使用《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)》《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南》及《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》中提供的排放因子、全国最新电网平均二氧化碳排放因子，以及境外地方政府发布的电力排放因子进行核算。

中节能衡准科技服务 (北京) 有限公司
北京市海淀区西直门北大街 42 号 16 层 1607 负责人签字
声明日期: 2024 年 2 月 21 日



- 10 绿色贷款余额是指依据报送中国人民银行口径，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数。
- 11 电子银行业务分流率是指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。
- 12 集团碳排放是指直接排放和能源间接碳排放量的合计；集团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；集团用水量是指集团年度自来水消耗量；集团用电量是指集团年度天然气消耗量；集团用气量是指集团年度电力消耗量；集团用纸量是指集团年度纸张领用量。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；总部为交通银行在上海的五个办公场所，分别位于陆家嘴 (交银金融大厦)、张江、虹桥锦明大厦、高科和漕河泾。
- 13 全行视频会议次数是指交通银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。
- 14 数据中心能源使用效率值是指交通银行数据中心的电力总能耗与 IT 设备总能耗的比例。
- 15 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，按如下方式计算：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。
- 16 集团员工总数是指境内银行机构、境外分 (子) 行和子公司范围内的正式和派遣员工总人数；女性中高层管理人员是指境内银行机构职级 9 级及以上的女性正式和派遣员工总数；少数民族员工是指境内银行机构少数民族员工总人数，包括正式和派遣员工。
- 17 员工平均培训时长是指交通银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。
- 18 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，包括乡村振兴捐赠和公益捐赠。

香港联合交易所 ESG 指引

本报告已遵循《环境、社会及管治报告指引》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， 推动低碳转型	包含
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	绿色运营， 推动低碳转型	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， 推动低碳转型	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， 推动低碳转型	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， 推动低碳转型	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， 推动低碳转型	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， 推动低碳转型	包含
A2: 资源使用	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， 推动低碳转型	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， 推动低碳转型	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， 推动低碳转型	包含

层面	指标编号	指标内容	所在章节	披露情况
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， 推动低碳转型	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， 推动低碳转型	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。	绿色运营， 推动低碳转型	包含
A3: 环境及 天然资源	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。	绿色金融， 大有可为	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。	绿色金融， 大有可为	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政策的政策。	绿色金融， 厚植发展底色	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， 厚植发展底色	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。	以人为本， 用心关爱员工	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。	以人为本， 用心关爱员工	包含
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	以人为本， 用心关爱员工	包含

层面	指标编号	指标内容	所在章节	披露情况
B2: 健康与安全	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。	以人为本, 用心关爱员工	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。	以人为本, 用心关爱员工	包含
	B2.2	因工伤损失工作日数。	以人为本, 用心关爱员工	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。	以人为本, 用心关爱员工	包含
B3: 发展及培训	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。描述培训活动。	以人为本, 用心关爱员工	包含
	B3.1	按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层等) 划分的受训雇员百分比。	以人为本, 用心关爱员工	包含
	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。	以人为本, 用心关爱员工	包含
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。	以人为本, 用心关爱员工	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。	以人为本, 用心关爱员工	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。	以人为本, 用心关爱员工	包含
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。	凝心聚力, 助力社区发展	包含
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	凝心聚力, 助力社区发展	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。	凝心聚力, 助力社区发展	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。	凝心聚力, 助力社区发展	包含

层面	指标编号	指标内容	所在章节	披露情况
B5: 供应链管理	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	凝心聚力, 助力社区发展	包含
B6: 产品责任	一般披露项	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	凝心聚力, 助力社区发展	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。	凝心聚力, 助力社区发展	包含
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	合规建设	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。	凝心聚力, 助力社区发展	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。	合规建设	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。	合规建设	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。	合规建设	包含
B8: 社区投资	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	合规建设	包含
	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。	凝心聚力, 助力社区发展	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)。	凝心聚力, 助力社区发展	包含
B8.2	在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。	凝心聚力, 助力社区发展	包含	

GRI 内容索引

使用说明	交通银行在 2023 年 1 月至 2023 年 12 月参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	所在章节
GRI 2: 一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	治理概况
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	关于本报告
2-5	外部鉴证	独立鉴证报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	凝心聚力，助力社区发展
2-7	员工	以人为本，用心关爱员工
2-9	管治架构和组成	治理概况
2-10	最高管治机构的提名与遴选	治理概况
2-11	最高管治机构的主席	治理概况
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	责任管理
2-13	为管理影响的责任授权	责任管理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	责任管理
2-15	利益冲突	责任管理
2-16	重要关切问题的沟通	责任管理
2-17	最高管治机构的共同知识	行领导致辞
2-18	对最高管治机构的绩效评估	治理概况
2-19	薪酬政策	以人为本，用心关爱员工
2-20	确定薪酬的程序	以人为本，用心关爱员工
2-22	关于可持续发展战略的声明	行领导致辞
2-23	政策承诺	行领导致辞
2-24	融合政策承诺	行领导致辞
2-25	补救负面影响的程序	责任管理

GRI 标准	披露项	所在章节
2-26	寻求建议和提出关切的机制	责任管理
2-27	遵守法律法规	治理概况
2-28	协会的成员资格	责任管理
2-29	利益相关方参与的方法	责任管理
2-30	集体谈判协议	责任管理
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的流程	责任管理
3-2	实质性议题清单	责任管理
3-3	实质性议题的管理	责任管理
经济		
GRI201: 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	稳中求进，务实笃行
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色金融，厚植发展底色
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	以人为本，用心关爱员工
GRI203: 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	稳中求进，务实笃行
203-2	重大间接经济影响	稳中求进，务实笃行
GRI205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	合规建设
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	合规建设
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	合规建设
环境		
GRI301: 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	绿色运营，推动低碳转型
GRI302: 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色运营，推动低碳转型
302-3	能源强度	绿色运营，推动低碳转型
302-4	减少能源消耗	绿色运营，推动低碳转型
302-5	产品和服务的能源需求下降	绿色金融，大有可为

GRI 标准	披露项	所在章节
GRI303: 水资源与污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	绿色运营, 推动低碳转型
303-2	管理与排水相关的影响	绿色运营, 推动低碳转型
303-3	取水	绿色运营, 推动低碳转型
303-4	排水	绿色运营, 推动低碳转型
303-5	耗水	绿色运营, 推动低碳转型
GRI304: 生物多样性 2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	绿色金融, 厚植发展底色
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	绿色金融, 厚植发展底色
304-3	受保护或经修复的栖息地	绿色金融, 厚植发展底色
GRI305: 排放 2016		
305-1	直接 (范围 1) 温室气体排放	绿色运营, 推动低碳转型
305-2	能源间接 (范围 2) 温室气体排放	绿色运营, 推动低碳转型
305-4	温室气体排放强度	绿色运营, 推动低碳转型
305-5	温室气体减排量	绿色运营, 推动低碳转型
305-7	氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大气体排放	绿色运营, 推动低碳转型
GRI306: 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色运营, 推动低碳转型
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色运营, 推动低碳转型
306-3	产生的废弃物	绿色运营, 推动低碳转型
306-4	从处置中转移的废弃物	绿色运营, 推动低碳转型
306-5	进入处置的废弃物	绿色运营, 推动低碳转型
GRI308: 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	凝心聚力, 助力社区发展
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	凝心聚力, 助力社区发展
社会		
GRI401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	以人为本, 用心关爱员工
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	以人为本, 用心关爱员工
GRI403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	以人为本, 用心关爱员工

GRI 标准	披露项	所在章节
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	以人为本, 用心关爱员工
403-3	职业健康服务	以人为本, 用心关爱员工
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	以人为本, 用心关爱员工
403-5	工作者职业健康安全培训	以人为本, 用心关爱员工
403-6	促进工作者健康	以人为本, 用心关爱员工
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	以人为本, 用心关爱员工
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	以人为本, 用心关爱员工
403-9	工伤	以人为本, 用心关爱员工
403-10	工作相关的健康问题	以人为本, 用心关爱员工
GRI404: 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	以人为本, 用心关爱员工
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	以人为本, 用心关爱员工
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	以人为本, 用心关爱员工
GRI405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	以人为本, 用心关爱员工
405-2	男女基本工资和报酬的比例	以人为本, 用心关爱员工
GRI406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	以人为本, 用心关爱员工
GRI413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	凝心聚力, 助力社区发展
GRI414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	凝心聚力, 助力社区发展
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	凝心聚力, 助力社区发展
GRI416: 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	凝心聚力, 助力社区发展
GRI417: 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	合规建设
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	合规建设
417-3	涉及营销传播的违规事件	凝心聚力, 助力社区发展
GRI418: 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	凝心聚力, 助力社区发展

蓝气球公益
Blue
品牌理念

