

正信銀行有限公司

2024 年度企业社会责任报告

目 录

第一章	银行概况	1
第二章	履行社会责任发展战略	2
第三章	金融服务助力经济发展	4
第四章	消费者权益保护	5
第五章	员工发展	8
第六章	公益慈善及绿色运营	9

第一章 银行概况

2010 年 1 月经中国银行业监督管理委员会批准，正信银行有限公司在原正大国际财务有限公司基础上改制设立并正式开业。原正大国际财务有限公司是 1992 年 3 月经中国人民银行批准的中国境内第一家社会性外资财务公司，多年来积极参与中国经济的改革发展，努力为企业的各类金融需求提供服务，并作出了应有的贡献。

正信银行有限公司为全国性的外资法人银行，总行设在上海，注册资本 10 亿元人民币，主要股东为泰京银行大众有限公司和卜蜂国际投资有限公司。

正信银行有限公司秉承“诚信、合规、学习、分享、创新”的企业精神，凭借国际化优势及本土化管理经验，立足中国、面向全球，致力于为境内外各类客户提供全方位、专业化、高品质的金融服务。

正信银行始终牢记使命和责任，将践行社会责任理念与自身的发展战略和经营活动紧密融合，持续创造可持续价值，以实际行动回馈社会，努力成为有担当、有情怀、有温度的银行，实现银行经济价值与社会价值、环境价值的和谐统一。

第二章 履行社会责任发展战略

根据《正信银行章程》，银行的经营宗旨是“严格控制风险、秉承合规理念；以市场为导向，以优质的中小型、科技型和国际企业为客户定位，以社会与股东收益的最大化和风险的最小化为银行合法经营的宗旨。”秉承“诚信、合规、学习、分享、创新”的企业精神，贯彻创新、协调、绿色、开放、共享、普惠的发展理念，诚实守信、开拓创新，遵守公平、安全、有序的行业竞争秩序，注重环境保护，将为社会创造价值、履行社会责任根植于银行的经营发展中，促进银行的高质量发展，维护良好的社会声誉，营造和谐的社会关系。

坚持遵循国家战略为基本原则，积极推进金融创新、优化信贷资源配置结构；坚持大力支持实体经济、小微企业和“三农”经济，推进绿色信贷、普惠金融持续发展；坚持因地制宜，扬长避短开拓市场，自觉服务社会经济，履行社会责任；坚持持续构建合规底线思维、履职尽责防控风险的信贷文化。

坚持绿色导向、坚持低碳发展。全面贯彻绿色发展国家战略，加快建设绿色金融发展体系，积极创新和推广绿色金融产品服务，为绿色项目提供多元化、多样性的绿色金融产品；倡导绿色采购，充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收促进，优先采购有利于环境保护的材料、产品和服务；积极与第三方合作营造植树生态园，努力实现“碳中和”；倡导绿色办公，积极推广无纸化办公，推广线上业务和便利化服务，引导员工培育绿色健康生活方式，加大节能减排力度，最大限度地节约社会资源、保护环境、减少污染，做好碳达峰、碳中和工作，努力建设“绿色银行”。

尊重金融消费者、员工、供应商、债权人、社区等利益相关者的合法权益，与利益相关者建立有效的沟通交流机制。以客户为中心，依托金融科技，创新产品和服务，整合业务流程，让客户共享科技发展的成果；建立规范的消费者权益保护工作机制，广泛开展金融公众

教育，落实金融知识普及，不断提高客户的风险防范能力，有效落实消费者权益保护职责。

坚持以人为本，积极优化用人环境，深化学习型组织建设，完善职业培训体系与发展通道，为员工素能提升创造机会、搭建平台，助力员工可持续发展；不断提升和优化各项员工福利和保障，切实维护和保障员工各项合法权益，以人性化管理激发员工自我驱动及潜能。

坚持参与社会公益慈善事业，持续关注并积极参与、支持三农、扶贫济困、助教助学、助老助残等公益慈善活动，支持环保、科技、医疗、体育等公益事业；积极为公益助力，践行企业社会责任。

第三章 金融服务助力经济发展

2024 年，我行在信贷投向上坚持以国家产业政策和金融监管要求为导向，聚焦支持实体经济、绿色经济、“三农”经济、科创经济、小微企业和双循环经济，精准加大金融服务农业科技、绿色经济等重点领域的金融支持力度，大力支持农业经济和生态减排环保、可持续高质量发展。我行积极服从和服务于国家战略，大力从信贷和投行业务支持中国现代农牧企业“走出去”，助力企业逐步健全完整产业链，根据国家发展优质种源战略，在政府有关部门积极支持下正进入将优质奶绵羊种源引入国内发展进程。我行将继续做好跟踪服务，持续践行金融服务“一带一路”战略，注重支持符合国家“走出去，引进来”战略下有效产能输出、高端技术引进和政府国际合作等优质项目及其相关产业链、供应链金融需求。

我行聚焦长三角一体化国家战略，突出支持服务实体经济，在金融服务助力经济发展中发挥更大的作用：一是继续坚持为实体经济服务，围绕产业链、创新链优化配置资金链，把更多资源向先进制造业和战略性新兴产业倾斜。二是切实改进支农支小金融服务，开发个性化、差异化、定制化金融产品。三是积极创新服务长三角一体化发展的金融产品、支持政策，服务模式、管理手段。同时，将统筹发展和安全，坚持合规经营、强化风险管控工作，推动相关业务高质量发展。

我行依照国家绿色金融战略决策，成立了“正信银行绿色信贷工作领导小组”，并下设“绿色金融部”作为本行绿色金融专营部门，积极推进绿色金融业务的发展。建立绿色金融业务的绿色通道，优先给予支持。我行积极探索金融支持绿色发展新路径、新模式，聚焦乡村振兴战略，与企业 in 社会主义新农村建设、现代农业投资、绿色金融等领域共商共建，创新合作。

第四章 消费者权益保护

我行消保工作坚持贯彻以人民为中心的发展思想，坚持行业自律，加强组织领导，完善机制建设，着力补短板、谋发展，不断夯实基础工作，积极履行公平对待消费者的企业社会责任。全年围绕进一步完善消保工作机制，加大金融知识普及宣教力度，积极开展消保审查，做好舆情监测等方面积极开展工作。整体来看，我行消费者权益保护工作开展情况与我行的实际业务发展需要基本相适应，客户投诉及建议渠道畅通，全年受理客户直接投诉或监管部门转办客户投诉均为零，未发生引发声誉风险的负面舆情或重大突发群体性事件及由于消费者权益保护工作不利及客户投诉事件引发的诉讼或仲裁情况。

➤ 积极践行消费者权益保护工作机制

2024 年，我行严格遵守《正信银行消费者权益保护工作管理办法》、《正信银行消费投诉处理管理办法》、《正信银行消费者权益保护审查管理办法》等管理制度的规定，健全矛盾纠纷多元化解配套机制，持续规范消费投诉处置预案和流程，加强金融产品、服务及定价的设计开发及调整、营销推介及售后管理等各个环节的全流程管控，保障消费者的切身利益。

➤ 加强消费者权益保护审查管理

我行严格遵照《银行保险机构消费者权益保护管理办法》和《正信银行消费者权益保护审查管理办法》等规定，在保证业务连续性和金融服务质量的同时，通过事前审查、事中管控、事后监督，对面向消费者提供的产品和服务，在设计开发及调整、定价管理、协议制定、营销推介及售后管理等各个业务环节采取有效措施，有效落实消费者权益保护工作的各项规定和要求，切实保护金融消费者的合法权益。

➤ 开展各类主题金融知识宣教活动

我行目前已逐步形成监管机构统一部署与常态化教育宣传有效结合的金融宣教工作机制。2024 年，我行先后组织开展了“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、防范非法集资宣传月活动、普及金融知识万里行活动、“金融教育宣传月”活动等系列宣教活动。在这些专项宣教活动中，我行结合监管要求和业务实际，根据客户群体特征，聚焦重点人群，实施精准金融知识教育，通过图文结合、以案普法等宣传形式，提高了宣教内容的生动性，有效提升了金融知识普及的工作实效。

➤ 持续加强客户信息安全管理

我行严格遵照《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，切实履行消费者个人信息保护义务，持续加强柜面、网上银行、手机银行等各渠道的客户信息安全管理。业务方面，制定了客户信息保护相关规章制度，对客户信息分级授权，柜面服务做到不外泄、不外传；进一步优化网上银行、手机银行等电子渠道业务操作流程，在客户同意的情况下，保留最少信息以便开展业务操作，并落实了网上防欺诈的相关措施。技术方面，建立了重要或敏感数据的分级标准生产数据恢复操作审批流程、数据清理策略等措施，并按规定做好同城和异地灾备。我行未发生信息泄露、损毁、丢失等事件。

➤ 加强舆情监测信息报告及消费投诉工作

2024 年，我行继续加强舆情监测和信息报告工作，密切关注涉及我行及同业的声誉风险事件、隐患及处置措施，实时监测线上渠道运行情况，以确保及时发现问题、解决问题，有效保障客户权益和银行的声誉。

我行严格落实客户投诉工作的首问负责制，由“客户投诉处理专员”负责客户投诉处理、统一对外联系和答复客户，设置 AB 角并明确岗位职责。在具体操作方面，制定了实时处理、转办处理、回访处理和声誉风险事件处理等要求，明确了客户投诉不同等级管理方法和处理时限。对造成投诉的责任以及投诉处理工作存在问题，规定了问责程序。

第五章 员工发展

我行积极推进人才战略的实施，以更高的站位、更广阔的视野和更开放的思维，持续优化人才结构，积极创新人才机制，全力保障员工合法权益和健康安全的同时，为员工提供广阔的职业发展机会，全面致力于人才培养及素能提升，实现银行和员工的共同发展。

我行坚持薪酬机制与我行公司治理要求相统一、薪酬激励与我行竞争能力及持续能力建设相兼顾、薪酬水平与风险成本调整后的经营业绩相适应、短期激励与长期激励相协调的原则，致力于建设并实施有利于本行战略目标实施和竞争力提升，有利于人才培养和激励，有利于强化合规风控管理、有利于推动银行稳健经营和可持续发展的薪酬管理制度。

我行持续加强员工行为管理，开展多渠道、多样化的培训学习，积极致力于培育德才兼备的员工和有战斗力、凝聚力的团队；着力培育良好的人才发展环境，积极挖潜，持续推动关键岗位调整和年青骨干员工的轮岗交流，满足我行经营发展的实际需要；以人为本，保障员工权益，切实做好关乎员工身心健康的每一件实事，不断优化各项员工福利和保障。

第六章 公益慈善及绿色运营

➤ 助学接力 传递爱心

2024 年，我行持续关注并积极参与 2024 年度（暨第十五次）“春蕾助学接力棒活动”，鼓励全体党员积极参与现场助学及线上助学捐款及实物捐助，为大别山的孩子们奉献爱心，为国家的脱贫攻坚事业贡献应有的力量。

➤ 积极推进绿色运营行动

我行积极贯彻《银行业保险业绿色金融指引》、《上海银行业保险业“十四五”期间推动绿色金融发展 服务碳达峰碳中和战略的行动方案》，积极推进绿色运营行动：

依托 2020 年成立的“可持续发展小组”，负责管理运营中涉及的绿色双减、气候治理等细分领域的可持续发展工作，并制定了适合我行实际的双碳、减排等阶段性工作目标，落实并执行依据联合国气候治理框架形成的气候治理标准，持续监测管理我行自身排放数据。

持续推进系统建设，构建“智能、共享、绿色”的办公及服务应用场景，提升综合服务水平，提高管理效能，实现“碳中和”，努力实现绿色办公、绿色服务理念。