

正信銀行有限公司

2023 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	6
第五章	员工发展	9
第六章	公益慈善及绿色运营	10

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；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

为进一步加强和推进我行金融支持实体经济和小微企业，积极践行普惠金融服务，我行已于 2019 年根据监管要求成立了由行长任组长、分管副行长任副组长的“普惠金融”和“百行进万企”工作领导小组。2023 年，我行进一步成立了“万企千亿”行动暨首贷户“千企万户”工程工作领导小组，制定了具体工作方案，并将其作为 2023 年重点工作予以推动。不断加强小微企业金融服务队伍建设，加强小微企业金融产品创新、服务模式创新和管理方法创新，并对小微企业设定专项奖励，在金融服务和支持小微企业以及在落实小微贷款“三个不低于”指标方面不懈努力。

2023 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。2023 年，我行绿色信贷占比较高，涉及行业为绿色有机

农业以及绿色畜牧领域。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，与企业在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。

今后我行将继续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。

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。

➤ 完善消费者权益保护工作机制

2023 年，我行修订了《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》等制度，并制定了《正信银行消费者权益保护审查管理办法》，进一步完善消费者权益保护工作的规范性要求，健全并细化消费者权益保护工作的全流程管控机制。

➤ 加大金融知识宣教活动力度

根据监管机构统一部署，我行组织开展了“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动、防范非法集资宣传月活动、打击治理电信网络诈骗犯罪“全面反诈在行动”集中宣传月、“金融消费者权益保护教育宣传月”活动等系列活动，结合监管要求及我行业务实际，根据客户群体特征，聚焦重点人群，实施精准金融知识教育。我行以营业网点为宣传主阵地，通过官网、微信公众号、短信服务平台和电子银行等线上渠道，“线上+线下”相结合的宣教方式有效扩大了覆盖面和受众

量，帮助消费者提升金融素养与风险防范意识。通过在营业大厅金融知识宣讲园地设立原创主题展板、由高级管理层带队开展金融知识教育宣传，结合图文结合、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。

➤ 健全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》等制度规定，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。

➤ 加强消费者金融信息保护

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。在信息收集方面，我行在向消费者提供柜面金融服务或电子银行服务时，告知了收集使用的目的、方式和范围等规则，并经消费者同意；在信息保存方面，落实分级授权系统设置，明确了包括硬件、软件、电子数据、纸质文件、人员、服务设施等信息资产的分级和分类，严格执行新规，逐步完善保管和存储所收集的消费者金融信息相关工作，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。

➤ 持续做好消费投诉处理及舆情监测情况

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。

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。

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，全面致力于人才引进、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。

我行着力加强员工行为管理，开展多渠道多样化培训学习，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；推动关键岗位的调整，持续优化管理模式和人才结构，满足了我行经营发展的实际需要；推动绩效考核的导向作用，采取激励与约束并举的方式调动和激发员工自主性；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

➤ 传递爱心 爱无国界

2023 年 7 月，我行积极响应股东方的号召，组织全体员工开展了“泰国红十字会朱拉隆功医院资捐款活动”。大家积极参加本次捐款活动，贡献绵薄之力，弘扬了“爱是正大无私的奉献”主旋律。

➤ 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：持续推进系统建设，构建了“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，努力实现绿色办公、绿色服务。积极贯彻实施党中央、国务院“碳达峰、碳中和”战略决策，打造“25 亩‘碳中和’绿色金融示范生态林”。