

正信銀行有限公司

2022 年度企业社会责任报告

目 录

银行概况.....	1
履行社会责任发展战略.....	2
金融服务助力经济发展.....	2
消费者权益保护.....	6
员工发展.....	9
公益慈善及“绿色银行”.....	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。

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。

践行绿色金融理念，积极应对气候变化，为绿色发展注入金融动能。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；将绿色低碳理念融入采购环节，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；积极倡导绿色环保理念，号召员工将其融入工作和生活，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

2022 年是我国实施“十四五”规划的关键之年，开启全面建设社会主义现代化国家新征程，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，精准加大重点领域金融支持力度，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。截至 2022 年末，我行绿色信贷余额占比为 33.2%，普惠信贷余额占比为 25.8%。

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，完成集团企业整合改制，其优质种源和高端绵羊奶源已被全球乳制品业界巨头充分认可和订购，同时也受到国家农业部和上海市政府的高度重视和关注。金融服务农业科技、绿色经济也是我行信贷工作的重点。全年绿色信贷主要投向现代农业和涉农科技与环保产业，较 2021 年末上升 11.65%，涉及行业包括高效节能装备制造、绿色有机农业、绿色畜牧业，大力支持农业经济和生态减排环保、可持续高质量发展。

2022 年伊始，上海市疫情防控形势严峻复杂，我行积极发挥信息科技优势，加强人员和科技资源投入，及时调整优化系统和网络配置，为我行在疫情防控期间各项业务和内部管理工作的平稳运行提供了坚实的技术保障。提前通过官网、微信公众号、网上银行、手机银行、短信平台等向客户和社会公众发布公告信息，及时就网点服务、线上服务信息提示客户；主动了解客户业务需求，通过全覆盖跟踪排摸涉及抗疫、民生保障等企业受疫情影响情况建立线上绿色审批通道，加快金融信贷支持，及时帮助企业纾困，保障业务连续性；为进一步

体现服务优势，我行配备专属客户经理和总行营业部服务专员，做到客户服务有保障、客户诉求有回应。

第四章 消费者权益保护

我行消保工作积极贯彻落实以人民为中心的发展思想，在监管机构的指导下，坚持行业自律，加强组织领导，完善机制建设，夯实消保工作基础，积极履行公平对待消费者的企业社会责任。全年围绕完善消保工作机制、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与银行实际业务发展与规模基本适应，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。

➤ 完善组织体制、制度机制建设

我行已将消费者权益保护工作的推进、落实纳入我行公司治理、发展战略的整体规划中，初步建立了适应我行义务发展现状的制度体系及工作机制。积极落实“一把手工程”的监管要求，由行长直接分管全行消保工作并担任领导小组组长。结合新颁布的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，修订了《正信银行消费者权益保护管理办法》；结合《中华人民共和国个人信息保护法》及相关法规，修订了《正信银行个人客户金融信息安全管理办法》。

➤ 开展金融知识宣传和教育

根据监管机构的统一部署，我行组织开展了“‘3.15’消费者权益保护宣传周宣传活动”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识守住‘钱袋子’”“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等系列金融知识宣传活动；同时，遵照人民银

行规定积极开展存款保险知识的系列宣传。本年度主要以“非接触式”的方式开展宣教工作，我行通过银行官网、微信公众号、短信服务平台和电子银行等线上渠道，依托现代网络科技扩大了覆盖面和受众量。同时，通过营业网点积极做好对客户点对点的宣教。本年度我行累计推送各类金融知识 60 余篇，在网点开展日常性宣教活动 10 余次。

➤ 积极开展消保审查工作

在保证业务连续性和金融服务质量的同时，我行积极开展消保审查工作，依据制度框架、消费者的权力义务等规章，出具书面审查意见，并做好审查意见的督办与落实，为消保部门担当主体责任、提前介入涉及消费者权益保护工作发挥了积极作用，为完善我行消费者权益保护全流程审查管理机制、健全并细化涉及我行金融消费者权益保护工作的全流程审查管控机制与工作程序积累了经验。

➤ 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，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，均能提前告知消费者采集使用其金融信息的目的、方式、类别、内容，以及提供消费者金融信息可能存在的风险等内容；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。

➤ 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简报编发工作，密切关注涉及本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。

我行着力加强员工发展与员工关爱，培育良好的人才发展环境，创造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；以人为本，保障员工的权益及福利，切实做好关乎员工身心健康的每一件实事，不断提升和优化各项员工福利和保障，以人性化管理激发员工自我驱动及潜能。

封控期间，物资短缺、买菜难的问题困扰着全员，我行高效组建后援保障团队，想大家所想，急大家所急，在各方努力下，后援保障团队完成了全员爱心物资大礼包的派送任务。此外，我行组织全员参加公益直播培训，帮助大家在工作与生活中积极调整心态。

第六章 公益慈善及“绿色银行”

➤ 积极推进金融服务适老化改造

根据监管工作要求，为解决老年人运用智能技术困难的问题，我行成立了“正信银行金融无障碍工作小组”，以充分考虑老年人使用习惯、让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感为宗旨，积极推进银行金融服务的适老化改造，完成了网点区域布局的优化，保留了手工填写纸质申请单和提供纸质定期存单，优化了智能银行操作流程、用户界面和信息提示。

➤ 积极践行“绿色银行”

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》，践行绿色金融理念，努力建设“绿色银行”：成立了“正信银行绿色信贷工作领导小组”，制定绿色信贷发展战略，将绿色产业列入我行信贷投向优先支持范围，持续发展绿色金融业务。积极响应习主席提出的力争 2030 年前实现碳达峰、2060 年前实现碳中和的号召，积极贯彻落实中共中央、国务院《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》，打造“25 亩‘碳中和’绿色金融示范生态林”。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。