

# 正信銀行有限公司

## 2021 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.....	4
消费者权益保护.....	6
员工发展.....	8
公益慈善及“绿色银行”.....	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

#### ➤ 精准施策，支持实体经济发展

2021 年是我国“十四五”规划的起步之年，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，持续践行金融服务“一带一路”战略，聚焦支持实体经济、绿色经济、“三农”经济以及小微企业和普惠金融。截至 2021 年末，我行绿色信贷余额占比为 21.53%，普惠信贷余额占比为 2.67%。

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。根据国家发展优质种源战略，目前，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，坚持自觉践行金融服务和支持国家“一带一路”战略。

金融服务农业科技、绿色经济也是我行信贷工作的重点，2021 年全年信贷资金近 22%投向现代农业和涉农科技与环保产业，大力支持农业经济和生态减排环保、可持续高质量发展。

在持续强化防疫工作期间，我行对于存款客户以及医疗、科研机构、疫情防控相关企业推出多项优惠减免举措、制订信贷纾困方案，帮助企业良性发展。2021 年，为进一步拓宽普惠金融服务渠道，提升为中小微企业金融服务能力，我行相继与上海浦东科技融资担保有限公司、上海创业接力融资担保有限公司签署了战略合作协议，合力构筑更加公平和可持续的银担合作机制。

### ► 科技驱动，助力金融服务发展

根据“接受变革、不断创新”的理念和“建设数字化、信息化银行”的战略规划，我行坚定不移地走数字化转型和智慧化发展之路，打造“正信银行智慧金融服务体系”。

2021 年 10 月，正信银行智能银行项目二期正式上线。本次上线的二期项目实现了个人网上银行、个人手机银行、企业网上银行、企业手机银行等业务功能的开发完善，更为精准、有效地服务目标客户，实现金融科技赋能经营转型，从而加速推进服务模式重塑，提升业务创新力。同时，我行结合系统实际，采用了 IPv4/IPv6 双栈技术，实现了我行门户网站及智能银行全面支持 IPv6 连接访问的目标，以及 IPv6 与 IPv4 网络安全级别的一致性，有效保障客户信息安全。

## 第四章 消费者权益保护

2021 年，我行积极贯彻银保监会、人民银行等部门的监管要求，消费者权益保护工作坚持科学发展，坚持行为监督，坚持行业自律，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、积极开展消保三查工作、做好舆情监测等方面积极开展工作，并继续获评为“上海市金融机构消费者权益保护评估” A 级机构，受到了中国人民银行上海分行的通报表彰。

### ► 加强金融知识宣教工作

2021 年，我行进一步加强对员工的教育培训工作，主要采用日常网络教育与集中授课相结合的方式，向全行员工普及消费者权益保护法规的相关知识，进一步强化员工保护消费者合法权益的主观能动性，提升业务技能和管理水平，促进各项服务工作的改进，提升消保工作的有效性。

2021 年度，根据上海银保监局、中国人民银行、中国银行业协会和上海市银行同业公会的统一部署，我行面向客户及社会公众，开展了“3.15”消费者权益保护宣传周活动、2021 年“普及金融知识万里行”活动、“存款保险宣传月”活动、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动以及“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”活动等系列活动。通过银行官网、微信公众号、短信服务和电子银行等线上渠道编发了四十余期金融知识专题宣传材料。依托现代网络科技扩大了金融知识宣教的覆盖面和受众量；通过营业网点张贴宣传海报、发放宣传资料、电子屏连续播放宣传口号及相关金融知识和案例、柜面人员直接参与面对面的金融知识普及宣传等形式，做好对客户点对点的宣教，结合不同客户群的特点，组

织实施区别化的宣传普及工作，有针对性地帮助客户提高自我保护能力。

#### ➤ 积极提升特殊消费群体服务质效

2021 年，我行在完善手机银行功能、提升客户体验的同时，积极探索细化特殊服务措施。我行地处外滩历史保护建筑，融合外滩金融一条街窗口服务的需要，通过柔性方式，以服务措施替代硬件缺陷，设立无障碍服务专线，为有需要的客户提供全程无障碍专人服务。

#### ➤ 完善消保审查管理机制

2021 年，我行结合消保会审制度的工作实践，探索并实施了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措施与工作程序，进一步确保金融产品和服务的设计开发、调整、营销推介、售后管理等各个业务环节的有序进行，为有效落实金融消费者权益保护工作的监管规定和要求夯实了基础。

## 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。

2021 年，我行着力加强员工行为管理，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；推动组织变革，通过对机构设置、关键岗位的调整，持续优化管理模式和人才结构，满足我行经营发展的实际需要。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。

## 第六章 公益慈善及“绿色银行”

### ➤ 守望相助 传递爱心

2021 年 5 月，我行积极响应股东方的号召，组织全体员工开展了“支援泰国抗击疫情捐赠活动”。全体员工积极参加本次捐款活动，为支持泰国抗疫和打赢全球疫情阻击战贡献正信人的绵薄之力，用实际行动彰显金融人的责任担当。

### ➤ 响应号召 建立“碳中和”绿色金融示范生态林

为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》，2021 年我行携手申亚集团共同打造“25 亩‘碳中和’绿色金融示范生态林”。此举是我行将绿色金融与“碳中和”、“碳净零”领域相结合的一次有益探索与实践。利用森林碳汇实现温室气体的减排，率先实现年度碳排放量的减排中和目标。同时，银企双方将积极聚焦乡村振兴战略，一同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，积极履行企业社会责任。

### ➤ 建设协同办公系统 推进绿色办公

2021 年 12 月，正信银行协同办公系统正式投入试运行。该系统构建了“智能、共享、绿色”的办公应用场景，提升办公综合服务水平，提高办公管理效能。我行将结合实际，按照分步实施的原则逐步推进、不断完善，以期通过更完善的功能、更便捷的流程、更优越的用户体验，为全行员工提供坚强有力的内部办公信息化平台，实现绿化办公。