

绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



2021 社会责任报告

绿色让生活更美好

绿

色

让

生

活

更

美

好



目录

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

- 3 报告说明
- 4 关于我们
- 5 董事长致辞
- 7 行长致辞
- 9 责任专题
 - 9 服务乡村振兴 助力共同富裕
- 23 责任规划
 - 25 邮储银行“十四五”规划纲要
 - 27 企业文化
 - 28 责任理念
- 29 责任实践
- 77 责任绩效
- 81 ESG披露
 - 81 管治
 - 85 环境
 - 86 社会
- 94 第三方鉴证报告
- 97 指标索引
 - 97 《负责任银行原则》内容索引
 - 99 《GRI可持续发展报告标准》内容索引
- 105 意见反馈表

29 共绘生态之美

- 31 和谐共生 打造绿色银行
- 34 低碳发展 践行绿色金融
- 37 高效节能 实施绿色运营

41 夯实民生之本

- 43 深耕普惠 支持中小微企业
- 49 融入社区 增进民生福祉
- 53 科技赋能 构建金融生态

59 筑牢经济之基

- 61 坚守本源 服务新发展格局
- 63 因地制宜 推动区域协调
- 65 创新驱动 促进产业升级

67 汇聚社会之善

- 69 人才兴行 携手员工成长
- 71 诚信立业 守护客户权益
- 75 至臻至诚 投身社会公益

报告说明

一、报告范围

报告组织范围：本报告覆盖中国邮政储蓄银行股份有限公司总行及辖内机构。文中“中国邮政储蓄银行”“邮储银行”“本行”指“中国邮政储蓄银行股份有限公司”。

报告时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日。部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期：本报告为年度报告。

二、报告编制依据

本报告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》、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《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》和《公司履行社会责任的报告》编制指引、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》的相关要求，同时遵循联合国环境署《负责任银行原则》，参照金融稳定理事会气候相关财务信息披露工作组（TCFD）《气候相关财务信息披露工作组建议报告》、全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织ISO 26000《社会责任指南（2010）》、国家标准化管理委员会《社会责任指南（GB/T36000）》进行编写。

三、报告数据说明

报告中的财务数据均来自《中国邮政储蓄银行股份有限公司2021年年度报告》（A股），其他数据以2021年为主，部分数据超出以上时间范围。本报告中所涉及货币金额均以人民币计量。本报告所载若干数额及百分比数字已约整，因此若干表格所示总数未必是前述各项数字的总和。

四、报告保证方法

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。同时，为进一步保证报告的真实性和可靠性，聘请独立第三方机构德勤华永会计师事务所（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》（“1-I-SAE3000”）的要求对本报告中披露的选定关键指标执行有限鉴证，并出具独立第三方鉴证报告。

五、报告发布形式及报告语言

- 报告以印刷版和电子版两种形式发布。印刷版置于本行办公室供本行股东及其他利益相关方查阅，电子版可在上海证券交易所、香港联合交易所及本行网站查阅。
- 本报告有中文简体、中文繁体和英文三个语言版本。若内容理解不一致，以中文简体版本为准。

六、其他信息获取渠道

获取历年社会责任报告可登录：

<https://www.psb.com/cn/gyyt/tzzgx/qyshzr/>

获取其他相关信息可登录：

<https://www.psb.com/cn/gyyt/ycfm/ycdt/>

七、联系方式

中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室

地址：北京市西城区金融大街3号

邮箱：csr@psbcoa.com.cn

传真：86-10-68858859

关于我们

中国邮政储蓄可追溯至1919年开办的邮政储金业务，至今已有百年历史。2007年3月，在改革原邮政储蓄管理体制基础上，中国邮政储蓄银行有限责任公司正式挂牌成立。本行于2012年1月整体改制为股份有限公司，于2015年12月引入十家境内外战略投资者，于2016年9月在香港联交所挂牌上市，于2019年12月在上交所挂牌上市，圆满完成“股改—引战—A、H两地上市”三步走改革目标。

本行拥有近4万个营业网点，服务个人客户超6亿户，定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业，依托“自营+代理”的独特模式和资源禀赋，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供服务，加速向数据驱动、渠道协同、批零联动、运营高效的新零售银行转型。本行拥有优良的资产质量和显著的成长潜力，是中国领先的大型零售银行。

本行坚持服务实体经济，积极落实国家战略和支持中国现代化经济体系建设，积极履行社会责任。坚持以客户为中心，打造线上和线下互联互通、融合并进的金融服务体系，为广大客户提供优质、便捷、高效的综合化金融服务。坚持风险为本，秉承审慎稳健的风险偏好，持续完善“全面、全程、全员”的全面风险管理体系建设。坚持“洞悉市场，先行一步”的经营理念，发力普惠金融、财富金融、产业金融、绿色金融四大领域，实现自身高质量发展。

成立15年来，本行的市场地位和影响力日益彰显。惠誉、穆迪分别给予本行与中国主权一致的A+、A1评级，标普全球给予本行A评级，标普信评给予本行AAAspc评级，中诚信国际给予本行AAA评级，展望均为稳定。2021年，在英国《银行家》杂志“全球银行1000强”排名中，本行一级资本位列第15位。

面对中国经济社会发展的重要战略机遇期，本行深入贯彻新发展理念，紧扣高质量发展主题，坚持稳中求进的工作总基调，全面深化改革创新，加快推进特色化、综合化、轻型化、数字化、集约化转型发展，坚定履行国有大行经济责任、政治责任和社会责任，持续提升服务实体经济质效，着力提高客户服务能力，努力建设成为客户信赖、特色鲜明、稳健安全、创新驱动、价值卓越的一流大型零售银行。

英国《银行家》杂志
TOP 1000
WORLD BANKS 2021



FitchRatings
惠誉



稳定

Moody's
穆迪



稳定

S&P Global
Ratings
标普全球



稳定

S&P Global
(China) Ratings
标普信评



稳定

CCXI
中诚信国际



稳定



张金良

中国邮政储蓄银行董事长

▶ 董事长致辞

2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，也是中国邮政储蓄银行励精图治、谋划长远发展的关键一年。我们紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，从百年党史中汲取智慧和力量，与时代同向、与国家同步、与社会同频、与人民同心，坚持走高质量发展之路，全力服务经济社会发展大局，实现“十四五”良好开局。

坚持人民至上，推动行稳致远。我们坚持以人民为中心的发展思想，保持零售银行战略定力，经营发展稳定向好。我们践行国有大行责任，将社会责任融入发展战略、公司治理、企业文化和业务流程，携手各方打造有担当、有韧性、有温度的一流大型零售银行。2021年，邮储银行获得明晟公司（MSCI）ESG评级A级，在中国银行业处于领先水平。

传承普惠基因，服务百姓民生。我们把普惠基因深植血脉，扎实推进三农金融数字化转型，打造普惠金融特色品牌，践行“普惠城乡，让金融服务没有距离”的使命担当。我们不断提升中小微企业金融服务能力和水平，构建小微金融数字化、专业化服务体系，成为普惠金融引领者和践行者，心怀“国之大者”，为乡村振兴贡献“邮储力量”。

践行绿色理念，共建美丽家园。“绿水青山就是金山银山”，我们坚持可持续发展理念，深入实施绿色金融发展规划，制定《中国邮政储蓄银行落实碳达峰碳中和行动方案》，致力于打造一流绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行。我们正式采纳负责任银行原则（PRB），成为气候相关财

务信息披露工作组（TCFD）支持机构，从公司治理、产品创新、激励机制、风险管理、信息披露等方面推进绿色银行建设，擦亮绿色这抹鲜明底色。

坚守人才之本，携手员工成长。我们高度重视人才的培育与发展，构建科学规范、开放包容、运行高效的人才发展治理体系，推进优秀人才储备和干部队伍建设，常态化开展员工晋升工作，持续为员工提供脱颖而出的竞争机制和施展才华的广阔天地，以专业服务创造价值，鼓励员工结合实际选择适合自身禀赋的职业发展路径，充分尊重员工、开发员工潜能、成就员工梦想。

投身公益事业，积极回馈社会。我们积极参与社会公益活动和慈善事业，凝聚社会力量，传递人文关怀。刚刚过去的3月20日，邮储银行迎来成立15周年，也迎来邮爱公益5周年。5年来，我们为需要帮助的学生铺就成才之路，陆续开展邮爱自强班、邮爱奖学金、邮爱公益爱心包裹等项目，美好“邮”爱而生、梦想因爱绽放！

回望百年，我们传承文化赓续荣光；立足当下，我们顺势而为乘势而上；展望未来，我们满怀理想豪情激荡！迈入“十四五”新征程，邮储银行肩负服务实体经济、支持乡村振兴、助力共同富裕的历史重任。我们将充分把握“绿水青山”与“金山银山”的辩证关系，处理好发展和减排、整体和局部、短期和中长期的关系，不断提高公司治理体系和治理能力现代化水平，走绿色低碳的高质量发展道路，持续为股东、客户、员工和社会创造卓越价值，以实际行动迎接党的二十大胜利召开！

董事长：张金良



刘建军

中国邮政储蓄银行行长

▶ 行长致辞

2021年，中国邮政储蓄银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，持续强化社会责任（ESG）管理，以金融力量助力经济、社会与环境可持续发展，在履行国有大行担当的同时经营业绩稳定向好。2021年，本行实现净利润765.32亿元，同比增长18.99%；年末不良贷款率为0.82%，资产质量持续平稳优良。

助力乡村振兴，浇灌共富之路。推动实现乡村全面振兴和共同富裕，对金融机构来说，既是使命担当，也是机遇所在。本行发挥自身禀赋优势，深化三农金融事业部改革，持续健全专业化为农服务体系 and 线上线下有机融合的服务模式，努力打造服务乡村振兴数字生态银行，助力绘就乡村振兴的壮美画卷和实现共同富裕目标。截至2021年末，涉农贷款余额超1.6万亿元；累计发放小额贷款超6万亿元，服务超5,000万人次。

发展绿色金融，共绘生态之美。生态文明是人类文明发展的历史趋势。本行积极探索助力碳达峰、碳中和的绿色金融路径，提出“绿色让生活更美好”的主张，深入推进绿色银行建设，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持生物多样性保护，促进人与自然和谐共生。截至2021年末，绿色贷款余额3,722.94亿元，较上年末增长32.52%。

深耕普惠金融，夯实民生之本。本行深化中小微金融数字化转型，打造普惠金融队伍，共建“中

小企业研究院”，实现小微金融服务增量、扩面、提质；开展客户旅程优化，为广大城乡居民做好普惠金融服务；大力发展金融科技，持续赋能经营管理、业务发展和客户服务。截至2021年末，普惠型小微企业贷款余额9,606.02亿元，个人消费贷款余额2.67万亿元。

坚守金融本源，筑牢经济之基。金融是现代经济的血液。本行积极融入新发展格局，全力服务国家战略，支持实体经济，助力区域协调发展；持续加大对先进制造业、战略性新兴产业、“专精特新”企业等的资金支持，促进产业升级；发展贸易融资、供应链金融等业务，支持高水平对外开放。截至2021年末，公司贷款余额2.25万亿元，较上年末增长13.96%。

共创美好生活，汇聚社会之善。本行注重对股东的回报，为员工搭建“纵向能晋升、横向能发展”的职业平台，切实保护广大消费者权益，积极投身社会公益，与各方共享发展成果。截至2021年末，全年共举办线上线下培训班超4.3万期，培训员工271万余人次；电话渠道客户满意度达99.64%。邮爱公益基金成立以来，累计募资4,105.99万元，资助学生18,000余人。

浩渺行无极，扬帆但信风。展望2022年，邮储银行将继续坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业定位，踔厉奋发，笃行不怠，加快建设一流大型零售银行，在经济、社会和环境领域作出新的更大的贡献。让我们携手共奋进，一起向未来！

行长：刘建军



▶ 责任专题

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

绿色让生活更美好

服务乡村振兴 助力共同富裕

履行金融服务“三农”的责任担当

服务“三农”特色优势

开启“十四五”服务乡村振兴新篇章

2021年重要进展





履行金融服务 “三农”的责任担当

邮储银行作为定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业的国有大行，坚决贯彻落实党中央、国务院关于“三农”工作的各项决策部署，立足遍布城乡的服务网络，积极创新金融服务模式，持续深化三农金融事业部改革，打造专业化为农服务体系，全力做好“三农”金融服务，为农业农村发展、农民生活改善贡献力量。

农村基础金融服务的重要供给者

多年来，本行依托扎根农村的服务网络优势，积极布放自助设备，建立助农服务点，打通金融服务“最后一公里”，使农民不出村就可以享受存取款、转账等基础金融服务。同时在农村地区大力推广手机银行，发展便捷支付和线上贷款，通过让数据多跑路、用户少跑腿，为广大农村地区提供更加便捷高效的金融服务。截至2021年末，拥有近4万个网点，其中约70%分布在县及县以下地区，县域布放自助设备近10万台。县及县以下个人存款占全行个人存款近70%。全行县域手机银行客户约2亿户，占全行手机银行客户数量的比例超60%。

打赢脱贫攻坚战的积极助力者

在脱贫攻坚战中，本行积极发展扶贫小额信贷，大力推进产业和项目扶贫，支持贫困地区发展特色产业，探索出了“驻村第一书记”合作模式、平台合作模式、产业引领模式、能人带动模式及信用村镇模式等有邮储银行特色的金融扶贫五大模式。其中，“产业引领+能人带动+金融帮扶”的宁夏“蔡川模式”入选中国普惠金融助力脱贫攻坚典型案例，进入联合国对发展中国家扶贫开发的课程。自2012年以来，在832个贫困县（已脱贫）累计投放各项贷款超过万亿元，为打赢脱贫攻坚战作出了积极贡献。

截至2021年末

| | |
|-----------------------|-------|
| 在832个贫困县（已脱贫）累计投放各项贷款 | 超过万亿元 |
| 涉农贷款连续八年新增 | 超千亿元 |
| 小额贷款业务自开办以来，累计放款 | 超6万亿元 |
| 县及县以下地区网点占比 | 约70% |
| 县域手机银行客户占比 | 超60% |

农村经营主体的重要融资渠道

本行个人信贷业务从农户小额贷款起步。建立健全小额贷款专营体制机制，培育专业化人员队伍，助力广大小农户、家庭农场、专业大户、农村商户等小微主体实现致富梦想。尤其是近年来，已实现基于移动展业的小额贷款全流程数字化，银行人员可携带移动设备上门服务，当场办理业务，最快可当场签约放款，将“窗口服务”变为“门口服务”。截至2021年末，涉农贷款连续八年新增超千亿元。小额贷款业务自开办以来，累计放款超6万亿元，服务超5,000万人次，笔均金额仅10余万元。

城乡要素流动的重要桥梁

本行网络不仅深入乡村，而且广布城镇。多年来，充分利用“城乡一张网，全国一盘棋”的资源禀赋，依托邮银协同优势，通过城乡协同、总分联动、内外合作，助力城乡产品、人才、资金等要素高效流动，积极为农村大学生、进城务工人员、返乡创新创业人员、新型农业经营主体提供金融服务，大力支持生猪、主粮、种子等行业现代化升级和农村电商、休闲农业等新产业新业态茁壮成长，积极支持农村基础设施建设、公共服务和人居环境改善。



邮储银行全力支持农业生产，图为安徽省马鞍山市分行信贷客户经理走访和县乌江镇种粮大户，了解其资金需求

服务“三农”特色优势



▶ 开启“十四五” 服务乡村振兴新篇章

2021年，本行认真学习研究国家“十四五”规划，结合自身实际，编制了《中国邮政储蓄银行关于“十四五”时期服务乡村振兴的落实意见》，明确“12345”工作框架，提出服务乡村振兴“十大核心项目”。“十四五”期间，将紧紧围绕“三农”工作大局，立足新发展阶段，以推进三农金融数字化转型为主线，提升线上线下载有机融合的服务能力，打造服务乡村振兴数字生态银行，积极做普惠金融的引领者和践行者，持续推进三农金融业务由服务“小农户”向服务“大三农”全产业链金融转变，全力支持全面推进乡村振兴，助力实现共同富裕。



服务乡村振兴“十大核心项目”

- ▶ 农业农村大数据平台建设
- ▶ 乡村振兴公司业务生态版图
- ▶ 县域场景建设
- ▶ 邮银协同的惠农合作
- ▶ 线上产品提升
- ▶ 母子协同的三农生态建设
- ▶ “邮E链”平台
- ▶ 三农金融数字化风控
- ▶ 政府数据采集和对接
- ▶ 三农金融品牌建设



邮储银行信贷支持的浙江省舟山市嵊泗枸杞岛贻贝养殖基地

加大乡村振兴重点领域支持力度，助力农业农村现代化。 聚焦新型农业经营主体、农村创新创业人员、农村集体经济组织等群体，持续加大金融支持力度，进一步提升涉农公司业务发展能力，强化批零联动，保障重要农产品供给安全，推进农业供给侧结构性改革和乡村建设行动，助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。

加快推进数字化转型，着力提升线上线下有机融合的服务能力。 着力推进三农金融数字化转型，提升线上服务能力，推动线下服务升级。加快推进农村信用体系建设，构建农业农村大数据平台，提升大数据分析能力，为广大农户精准画像、提供综合服务，努力让全国绝大多数农户都享受邮储银行便捷优质的金融服务。

健全全流程风控体系，保障三农金融业务稳健发展。 抓好重点机构、重点产品、重点行业、重点客户等重点领域的风险管控，加强人员道德风险防范。持续提升数字化风控能力，丰富和优化风险预警模型，提高自动风险预警水平。

健全组织和政策保障体系，确保三农金融发展活力动力。 强化组织领导，充分发挥本行支持乡村振兴领导小组作用，完善总行统筹、一级分行负总责、市县行抓落实的领导机制。建立健全保障体系，加大绩效考核、资源倾斜、服务创新的力度。持续打造“一懂两爱”三农金融队伍，提升三农金融品牌影响力。



果蔬企业负责人向福建省漳州市分行信贷客户经理介绍蜜柚收购情况



四川省攀枝花市米易县支行三农客户经理走访早春番茄种植基地



安徽省阜阳市阜南县支行客户经理向食品企业员工了解腌制鸭蛋流水线操作工艺



客户经理走访养殖户，为育肥羊“贷”去好政策

2021年重要进展

2021年，本行坚持贯彻落实党中央、国务院关于“三农”工作的各项决策部署，发挥邮银协同优势，强化科技赋能，推进三农金融数字化转型，加快服务乡村振兴“十大核心项目”落地实施，加大乡村振兴重点主体和领域的信贷支持力度，积极助力巩固拓展脱贫攻坚成果，支持全面推进乡村振兴。截至2021年末，涉农贷款余额1.61万亿元，较上年末增加1,984.45亿元，增长13.90%；小额贷款余额9,153.54亿元，较上年末增加1,691.02亿元，增长22.66%。

截至2021年末

| | |
|-------------------|--------------------|
| 涉农贷款余额 | 小额贷款余额 |
| 1.61万亿元 | 9,153.54 亿元 |
| 较上年末增加 | 较上年末增加 |
| 1,984.45亿元 | 1,691.02亿元 |
| 较上年末增长 | 较上年末增长 |
| 13.90% | 22.66% |

► 增强定力，强化组织和政策保障

一是强化组织领导。2021年，本行坚持党委对服务乡村振兴工作的领导，充分发挥支持乡村振兴领导小组作用，并将原有三农金融服务管理委员会调整为乡村振兴及普惠金融管理委员会，在原有三农金融事业部基础上，调整设立三农金融事业部（乡村振兴金融部）。二是强化顶层设计。制定《中国邮政储蓄银行关于“十四五”时期服务乡村振兴的落实意见》，明确“12345”工作框架和服务乡村振兴“十大核心项目”。建立党组织书记服务乡村振兴基层联系点机制，开展服务乡村振兴综合调研，形成生猪、种业等乡村振兴重点行业研究报告集。三是强化政策支持。在经营绩效考核中设置乡村振兴考核指标，加大内部资金转移定价优惠力度，给予信贷额度和经济资本配置倾斜。完善尽职免责实施细则。

► 精准用力，紧扣服务乡村振兴重点

一是助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。严格落实“四个不摘”要求，保持金融帮扶政策总体稳定。制定脱贫人口小额信贷政策，全力支持建档立卡脱贫人口、边缘易致贫户发展生产、增收致富。加大脱贫地区金融支持力度，助力脱贫地区县域支柱产业和优势特色产业发展。二是加大粮食等重要农产品信贷支持力度。单列乡村振兴授信政策指引，把种子、谷物种植等行业列为鼓励进入类重点行业。积极做好春耕备耕金融服务。持续做好生猪产业链金融服务，全力支持生猪稳产保供。三是积极支持新型农业经营主体发展。下发《中国邮政储蓄银行关于金融支持新型农业经营主体发展的落实意见》，持续做好农村承包土地经营权抵押贷款，探索发展农机具、农业商标、动产质押等抵质押融资业务，拓宽抵质押物范围，推广农户信用贷款。四是加强产业链金融服务。聚焦粮食、饲料等重点行业，开发重点行业产业链经营贷款产品，支持小农户与现代农业有效衔接。五是积极助力乡村建设行动。推出幸福美丽新村建设、集体建设用地租赁住房、节能环保等贷款产品，支持农村基础设施建设。促进医院贷、学校贷等公共服务类和其他民生资源类贷款发展。落地农产品批发市场建设贷款项目，支持冷链仓储设施项目建设。



新疆吐鲁番市分行信贷客户经理走入田间地头为葡萄种植户提供金融服务



► 提升能力，金融科技赋能乡村振兴

一是扎实开展农村信用体系建设，积极探索主动授信机制。建立“一筛二访三审核，四采五评六公示”的“123456”信用村建设机制，创新线上信用户贷款产品。同时，建立“三农”数据中台，加强内部数据整合，积极开展与政府等第三方的外部数据合作，探索更加高效精准的“小额度、广覆盖”的主动授信机制。截至2021年末，已评定信用村19.08万个、信用户363.64万户。二是持续优化产品和服务，提升服务效率。大力发展线上贷款产品，持续优化“极速贷”等线上产品，创新面向农垦、收单商户等多种场景客群的线上贷款服务。持续推动移动展业系统功能优化，加快小额贷款全流程数字化作业步伐，2021年小额贷款线上放款笔数占比近95%。三是积极推进县域服务场景建设。加大县域地区手机银行推广力度。推动移动支付在县域便民场景中的应用。推进乡村振兴重点领域与数字人民币应用场景深度融合。四是协同中国邮政集团有限公司积极落实人民银行等七部门组织的金融科技赋能乡村振兴示范工程。

► 形成合力，加强内外部协同合作

一是加强与中国邮政集团有限公司各板块协同，深入推进惠农合作项目，持续完善协同服务机制，健全惠农服务产品，提升惠农服务质效，合力推进解决农村“融资难”“销售难”“物流难”问题。二是积极参与农业农村部“新型农业经营主体信贷直通车活动”，截至2021年末，活动已在全国20个省级机构落地。三是深化与全国农担体系合作，持续优化农担贷款合作流程，积极推进合作线上化，提升服务效率，改善客户体验。

案例 / case

助力巩固拓展脱贫攻坚成果

贵州省分行立足地方特色产业，持续加大对省内20个国家级重点帮扶县、30个省级重点帮扶县的金融支持力度，为脱贫地区、脱贫人口引入金融“活水”。

围绕省内茶、食用菌、蔬菜、刺梨、中药材、辣椒、水果、生态渔业、生态家禽、生猪、牛羊、特色林业12大特色产业，分行深度拓展“银政、银担、银保”三大合作平台，以“线上+线下”农户信用贷款、小企业涉农贷款等为重要支撑，推出“核桃贷”“黔猪贷”“贵椒贷”等特色产品，缓解特色涉农产业融资困境。在重点帮扶县毕节市赫章县，为核桃种植、加工、销售等环节提供超2,000万元“核桃贷”信贷支持；在黔东南州从江县，对蛋鸡养殖产业龙头企业进行信贷支持，带动超1万人就业。截至2021年末，贵州省分行在20个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额59.80亿元，较上年末增加10.02亿元，增长20.14%。

“邮担云通”助农模式：“贷”来新希望

安徽省分行推出“邮担云通”，创新全国银行系统与全国农担系统合作新模式，建成了首个银行系统与农担系统全流程对接的信息交互平台，为银行系统和全国农担体系开展深度合作提供了样板。

“邮担云通”模式下，邮担双方通过信息互通、数据共享，集成在线收费、远程签约等功能，为客户提供业务全流程线上办理服务，实现“需求扫一次、客户跑一趟、合同签一份”，进一步提高客户信贷便利度和覆盖面。2021年12月10日，“邮担云通”成功启动，当月，首批业务已实现落地。



贵州省分行金融支持丹寨县茶叶变“金叶”，村民笑开颜

共建信用村体系 助力农户致富

“感谢邮储银行帮我解决了资金困难！”看着到账短信，河南省周口市西华县东王营乡黄营村村民宋女士脸上洋溢着喜悦。由于疫情影响，宋女士急需款，但缺少担保。西华县支行了解到情况后，综合信用村、信用户等背景情况提供纯信用贷款，从现场考察、采集信息到成功授信，短短20分钟解决了宋女士燃眉之急。

河南省分行积极响应国家乡村振兴战略，省、市、县三级行均成立农村信用体系建设领导小组，出台农村信用体系建设配套激励政策，有效保障了农村信用体系建设的顺利推进。截至2021年末，河南省分行共建设信用村3.19万个，评定信用户30.21万户，累计为2.14万户信用户授信，发放纯线上信用贷款6.26亿元。

助力解决涉农支付问题

本行与中储粮集团财务有限公司合作，提供数字人民币支付及管理服务，为中储粮开立对公账户及数字钱包，在湖南试点落地数字人民币涉农支付场景，指导售粮农户和经纪人自助开立个人数字钱包，中储粮可通过数字人民币支付粮食收购款项，实现农户售粮款免费、实时到账，降低结算成本，提升结算效率。

延伸阅读



乡村振兴主题品牌宣传片
《绘就乡村振兴壮美图景》

▶ 责任规划

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

绿色让生活更美好

责任规划

邮储银行“十四五”规划纲要
企业文化
责任理念





“十四五”时期，邮储银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以国家“十四五”规划纲要为引领，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，坚持稳中求进工作总基调，以服务实体经济、服务人民生活为本，以改革创新为根本动力，以客户为中心，以价值创造为导向，奋力开创高质量发展新局面，努力建设成为客户信赖、特色鲜明、稳健安全、创新驱动、价值卓越的一流大型零售银行。

邮储银行“十四五”规划纲要

战略目标

以金融科技赋能高质量发展，加速业务模式转型，搭建智能风控体系，提升价值创造能力，打造服务乡村振兴和新型城镇化的领先的数字生态银行。

“一二三四五六”战略方针

- 一 以推动高质量发展为主题；
- 二 服务乡村振兴和新型城镇化，下沉服务巩固县域优势，重点突破提升城市竞争力，形成城乡“双轮驱动”战略格局；
- 三 坚持服务“三农”、城乡居民和中小企业三大定位；
- 四 发力普惠金融、财富金融、产业金融、绿色金融四大领域；
- 五 推进特色化、综合化、轻型化、数字化、集约化“五化”转型；
- 六 强化科技赋能、客户深耕、中收跨越、人才强行、风控护行、协同发展六大战略。

四大领域



普惠金融。充分发挥普惠金融引领者和践行者的作用，发挥“自营+代理”独特模式优势，向传统资源禀赋中注入科技力量，线上线下有机融合，迭代升级服务模式。



财富金融。构建积极开放、拥抱创新的财富金融新模式，顺应居民财富增长和消费升级趋势，精细化客户分层经营，全面升级客户体验。



产业金融。以产业金融支持产业结构转型升级，组合直接融资和间接融资产品，创新满足依托核心企业沿产业链的大中型企业及零售客群需求。



绿色金融。大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，全面贯彻党中央、国务院关于碳达峰碳中和等重大决策部署，建设一流的绿色普惠银行和气候友好型银行。

企业文化



使命

普惠城乡，让金融服务没有距离



愿景

建设客户信赖、特色鲜明、稳健安全、创新驱动、价值卓越的一流大型零售银行



价值观

为客户创造价值
诚信是立业之基
因为稳健，所以持久
员工是最重要的资本
专业才能卓越
拥抱变化，持续创新



企业精神

有担当，有韧性，有温度



应用理念

管理理念：删繁就简，让管理变轻
经营理念：洞悉市场，先行一步
风险理念：审慎合规是行稳之道，驾驭风险是致远之路
服务理念：竭诚竭诚竭力，让客户满意
人才理念：尊重员工价值，开发员工潜能，成就员工梦想
协同理念：胸怀全局，同心同向，共享共进



品牌主张

进步 与您同步



邮储人共识

- 1.发简明的文，开有用的会，说简洁直白的话。
- 2.职务不等于权威，创造价值才会被尊重。
- 3.人情是合作的纽带，不是原则的障碍。
- 4.做表面文章应付他人，不如踏实做事成就自己。
- 5.深入市场，贴近客户，脱离一线只能是纸上谈兵。
- 6.议而不决就是失职，前线等不及后方的议来议去。
- 7.一个行动胜过一打纲领，马上就办，办就办好。
- 8.互相补台，人人有舞台。
- 9.少发无效指令，让一线轻装上阵。
- 10.专业通道同样能通往职业巅峰。

责任理念

本行将社会责任工作融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程之中，携手各方打造有担当、有韧性、有温度的一流大型零售银行。



▶ 责任实践

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

共绘生态之美

绿色让生活更美好

和谐共生 打造绿色银行
低碳发展 践行绿色金融
高效节能 实施绿色运营

和谐共生 打造绿色银行

本行深入贯彻绿色发展理念，严格落实国家政策和监管要求，支持联合国2030可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》，从公司治理、政策制度、产品创新、激励机制、风险管理、信息披露等方面推进绿色银行建设，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持生物多样性保护，助力我国实现2030年前碳达峰、2060年前碳中和的目标。截至2021年末，绿色贷款余额3,722.94亿元，较上年末增长32.52%，连续两年增速超过30%；绿色融资余额4,281.05亿元，较上年末增长33.89%。绿色债券投资余额231.14亿元，绿色债券承销规模68.50亿元。绿色信贷支持项目年节约标准煤1,397.92万吨，年减排二氧化碳当量3,151.76万吨。2021年7月-12月，在碳减排支持工具支持下，合计向196个项目发放碳减排贷款205.46亿元，带动的年度碳减排量为383.44万吨二氧化碳当量。获得国际金融论坛（IFF）第二届“全球绿色金融奖——创新奖”、亚洲金融协会绿色金融优秀案例等奖项。



邮储银行支持光伏发电项目，推进能源产业转型发展

加强顶层设计。经董事会审议通过，本行出台《中国邮政储蓄银行“十四五”规划纲要》，提出全面贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰碳中和等重大决策部署，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资。制定《中国邮政储蓄银行落实碳达峰碳中和行动方案》，扎实推进碳达峰碳中和工作，提出：到2025年前，努力建设国内一流的绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行；到2030年前，建成“碳达峰”银行，实现自身运营与投融资“碳达峰”，建成国内一流的绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行；到2060年前，建成“碳中和”银行，实现自身运营和投融资“碳中和”，建成国内一流的绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行。

强化组织领导。董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会、监事会定期听取绿色银行建设情况汇报，审议绿色金融发展、ESG及气候风险管理的重大决策。成立碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组，对本行“双碳”工作进行总体部署和系统推进。审计局每年选取12家分行开展绿色信贷专项审计，监督绿色银行建设工作。

完善机构建设。积极探索绿色金融机构建设经验，累计成立碳中和支行、绿色支行和绿色金融部等绿色金融机构10家。其中，广东茂名高州市挂牌成立高州市长坡碳中和支行，福建三明、南平市分行成立绿色金融中心，广西柳州、贺州市分行成立绿色金融事业部，浙江湖州市分行成为总行级绿色金改示范行。

健全激励约束。从绩效考核、信贷规模、经济资本、内部资金转移定价（FTP）、内部审计等方面加大资源配置。一是将绿色贷款、绿色融资指标纳入一级分行经营管理绩效考核以及总行相关部门平衡计分卡指标考核。二是从信贷规模、FTP、审查审批等方面，加大资源倾斜力度。设置绿色信贷专项额度，对绿色“三农”、绿色小微、绿色消费等绿色贷款、绿色债券在FTP方面给予15个BPS优惠。三是采取差异化经济资本计量政策，符合监管标准的绿色“三农”、绿色小微、绿色消费等绿色金融业务降低经济资本调节系数，“两高一剩”行业提高经济资本调节系数。四是每年开展绿色信贷专项审计。

截至2021年末

| | |
|-------------------|-------------------|
| 绿色贷款余额 | 绿色融资余额 |
| 3,722.94亿元 | 4,281.05亿元 |
| 较上年末增长 | 较上年末增长 |
| 32.52% | 33.89% |

提升专业能力。为董事、监事、高级管理层和相关部门负责人开展ESG和公司治理培训。通过网络远程、电视电话会议等方式，面向全行组织授信政策、ESG风险、节能减排数据测算、绿色贷款统计等课程培训15次。开展“碳中和目标下的商业银行低碳转型路径研究”“碳中和目标下银行信贷资产配置和风险防范研究”等课题研究，出版《商业银行气候融资研究》专著，提升专业能力。

案例 case

碳中和支行挂牌成立

2021年10月29日，中国邮政储蓄银行广东茂名高州市长坡碳中和支行正式挂牌成立。

与普通银行网点相比，高州市长坡碳中和支行将通过节能改造等方式，将绿色环保理念贯穿于装修设计、材料使用、日常营运全过程，努力实现网点“零碳排”，打造碳中和示范网点；创建“双碳”政策宣传阵地，向群众宣传“绿色、低碳、环保”的生活理念，带动更多社会力量参与到低碳环保事业中去。同时，聚焦当地发展绿色低碳技术、绿色生产、绿色消费和推进乡村振兴等方面的投融资需求，通过设立绿色金融体验中心，积极推广小额“极速贷”“小微易贷”等线上产品，为小微企业主提供线上金融服务，推动产品、业务、流程线上化、数字化、智能化转型和一站式办理；通过优化绿色信贷资源配置以及积极探索优化碳排放权质押贷款、碳汇指标质押贷款、节能减排收益权质押融资等创新性绿色金融产品和服务等举措，助力经济、社会和环境协调发展。



低碳发展 践行绿色金融

加强政策制度建设。优化授信政策指引，融入和强化生物多样性保护和气候变化内容，推动金融资源向生物多样性领域和基于自然的解决方案倾斜；单独制定“绿色金融和气候融资授信政策指引”，将水电、风电、光伏发电、垃圾发电、节能环保、新能源汽车、铁路、轨道交通等行业列为鼓励进入类；积极支持传统行业绿色低碳转型发展，保障其合理融资需求；坚决执行环境评价一票否决制度，对各类环保不过关的业务、客户与项目事项实施“零容忍”政策，坚持不营销、不受理、不审查、不审批。制定绿色银行工作要点和“双碳”综合金融服务方案，明确绿色银行建设工作目标、重点任务和保障措施。

优化资源配置。实施绿色金融经济资本计量差异化政策，完善经济资本管理评价体系，设置专项信贷规模，对绿色贷款、绿色债券在内部资金转移定价（FTP）方面给予15个BPS优惠，开通审查审批“绿色”通道，加大平行作业支持力度，支持绿色金融业务发展。积极申请碳减排支持工具，为碳减排重点领域内具有显著碳减排效应的项目提供优惠利率融资。

创新金融产品。投资全国首单绿色个人汽车抵押贷款资产支持证券。承销全国首单可持续发展挂钩债权融资计划、首单碳中和超短期融资券、北京市属国企首单“碳中和”银行间债务融资工具。推广“两山贷”“生态贷”等金融产品。推出绿色低碳主题信用卡，助力绿色消费行为。为低碳、绿色、环保、社会责任、公司治理等相关主题的ESG基金提供托管服务，积极倡导可持续发展和责任投资。



2021年12月25日，广东省分行支持建设的我国首个百万千瓦级海上风电项目——三峡阳江沙扒海上风电场实现全容量并网发电。

案例 / case

➤ **全国首单绿色个人汽车抵押贷款资产支持证券**

2021年6月，本行投资全国首单绿色个人汽车抵押贷款资产支持证券。该项目入池基础资产全部为个人新能源汽车贷款，符合绿色项目标准，融资全部用于新能源汽车贷款的投放，是资产端与用途端的“双绿”产品。投资合计2.4亿元，利率较可比短融中票低10-20个BPS。根据专业第三方评估机构联合赤道环境评价有限公司的独立评估认证报告，该基础资产及募投项目预计每年可减排二氧化碳1.13万吨，节约标准煤1.30万吨，减排可吸入颗粒物1.08吨，减排氮氧化物34.17吨。

➤ **守护一江碧水 复绿长江岸线**

本行为江西省长江最美岸线（彭泽段）示范项目授信5亿元。该项目包含长江沿岸受损山体生态修复、中心城区污水处理厂系统综合治理、乡镇污水处理等3个“山清水秀”类子项目，对推进长江沿线城市生态环境、长江水生生物多样性保护和可持续发展具有重要意义。项目建成后，彭泽县域河道水质和给水水源将得到明显改善，预计可降低污水处理成本近30%，促进渔业和农业等产品产量预计增加10%~20%，真正将“绿水青山”转化为“金山银山”。

➤ **助推实现生态产品价值**

在浙江省丽水市景宁县委县政府及相关部门、人民银行丽水市中心支行的指导和支持下，浙江省丽水市景宁县支行率先在大均乡伏叶村开展金融助推生态产品价值实现路径试点，用金融助力GEP与GDP相互转化良性发展。其中，“两山贷”结合当地“绿谷分”为农户提供信用贷款支持；“生态贷”可采用自然资源资产产权抵质押等担保方式提供贷款；以“农民丰收卡”和“邮惠付”为代表的生态支付结算体系，为生态产品经营者提供更加便捷、实惠的服务。截至2021年末，浙江省丽水市分行“两山贷”余额1.01亿元，“生态贷”余额21.96亿元，“邮惠付”商户收单5,496户，获得溯源体系商户收单清单近1,500户。

➤ **延伸阅读**



绿色金融主题宣传片
《绿色先行者》



江西省分行助力打造长江“最美岸线”（图片由九江市发改委沿江办最美办提供）



▶ 高效节能 实施绿色运营

本行深化绿色运营，2020年结合总行现有运营情况，修订并印发《中国邮政储蓄银行总行能源管理规定（2020年修订版）》，2021年下发《关于做好总行碳资产管理工作的通知》《关于开展总行2020年度能源利用状况自查的通知》，印发《总行2021年能源管理工作要点》，明确年度能源管理目标和要求。参与北京社会企业质量协会、北京能源学会、北京环境科学学会联合发起的2021年度北京市绿色创建活动。完成总行大楼LED节能灯具改造，通过节能改造预计2022年全年可节约用电约35万度。

加强碳排放管理，总行自2019年连续三年通过了北京市西城区发改委组织的节能目标责任考核工作。

“十四五”时期，将制定科学合理的节能减排目标与碳达峰行动方案。将参照国家《既有建筑绿色改造技术规程》《既有建筑绿色改造评价标准》等规范，遵循因地制宜原则施行建筑节能材，加快推进材料革新，在建材使用中优先选用低碳节能环保材料，积极使用轻质板材、节能玻璃门窗、高效保温材料等。加快照明系统节能改

造，推广使用节能型照明灯具或声控、智能装置，削减用电量。“十四五”时期，力争全行自有产权办公场地全部完成LED节能灯具改造。

数据中心按照节能低碳、综合利用、高质量发展要求，以提升数据中心绿色发展水平为目标，强化数据中心绿色设计、采购和施工，引入人工智能技术，通过机器学习、能效建模和全局控制，持续开展绿色运维和节能挖潜，力争实现能源效率最大化和环境影响最小化，推动数据中心持续健康发展，合肥数据中心获评“2020年度

国家绿色数据中心”。2021年度积极开展数据中心节能改造工程，采用多项绿色节能技术，实现平均PUE值（电源使用效率）持续降低。未来将按照国家标准开展数据中心工作，大力践行数据中心绿色节能，进一步提升数据中心能耗表现。

2021年环境类绩效指标¹

环境绩效表现

除另有说明外，本部分环境绩效统计范围包含中国邮政储蓄银行总行、境内一级分行机关、一级分行直属单位及控股子公司。

| 排放物 ² | |
|-----------------------------------|------------|
| 二氧化硫（吨） ³ | 0.01 |
| 氮氧化物（吨） ⁴ | 0.12 |
| 温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨） ⁵ | 179,529.31 |
| 人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/人） | 5.33 |
| 每平方米楼面面积的温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/平方米） | 0.12 |
| 直接排放（范畴一）（吨） | |
| 公车耗油排放 | 923.84 |
| 设施用柴油排放 | 54.55 |
| 天然气排放 | 3,446.04 |
| 间接排放（范畴二）（吨） | |
| 外购电力排放 | 175,104.88 |
| 有害废弃物总量（吨） ⁶ | 88.65 |
| 人均有害废弃物总量（吨/人） | 0.0026 |
| 每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米） | 0.00006 |
| 无害废弃物总量（吨） ⁷ | 4,007.73 |
| 人均无害废弃物总量（吨/人） | 0.12 |
| 每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米） | 0.0028 |

注：

- 1 本年度统计范围包含中国邮政储蓄银行总行、境内一级分行机关、一级分行直属单位及控股子公司，2021年的全国疫情整体控制良好，复工复产背景下的温室气体、能源消耗量、用水量及无害废弃物等指标逐步抬升恢复到正常年份排放和消耗量水平。
- 2 由于数据机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平方米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及办公用水消耗强度均包含办公区域和数据机房。
- 3 二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
- 4 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
- 5 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算乃按二氧化碳当量呈列，并根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006年 国家温室气体清单指南 2019 修订版》以及联交所发布的《环境、社会及管治汇报指南》中的《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》进行核算。
- 6 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池。
- 7 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾和废弃硬盘，部分单位的办公垃圾由办公区物业统一处理，尚不能单独计量，我们依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。

| 能源及资源消耗 | |
|---------------------------|--------------|
| 能源消耗总量（兆瓦时） ¹ | 306,469.55 |
| 人均能源消耗总量（兆瓦时/人） | 9.10 |
| 每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米） | 0.21 |
| 直接能源消耗（兆瓦时） | |
| 公车耗油 ² | 3,687.51 |
| 设施用柴油 ³ | 203.97 |
| 天然气 | 15,567.95 |
| 间接能源消耗（兆瓦时） | |
| 外购电力 ⁴ | 287,010.13 |
| 总行外购电力消耗量（兆瓦时） | 111,055.87 |
| 办公用水消耗量（吨） ⁵ | 1,202,581.16 |
| 总行办公用水消耗量（吨） ⁶ | 249,415.31 |
| 人均办公用水消耗量（吨/人） | 35.69 |
| 每平方米楼面面积的办公用水消耗量（吨/平方米） | 0.83 |

注：

- 1 能源消耗总量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GBT2589-2020）》中提供的有关换算因子进行计算，包含外购电力、天然气、公车耗油和设施用柴油。
- 2 公车耗油包括公务用车耗用汽油和公务用车耗用柴油。
- 3 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。
- 4 本行总行外购电力消耗量为总行在京机构耗电总量，包括金鼎大厦办公区、东方资产大厦办公区、新盛大厦办公区、大成大厦办公区、金隅大厦办公区、玺萌大厦办公区、丰台路口72号院办公区、总部基地网络金融部办公区、总部基地软件研发中心办公区、诺德大厦办公区、昆仑中心办公区、新时代国际中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、万商银河大厦办公区的耗电量。
- 5 办公用水消耗量包括自来水和中水，其中河南省分行机关、北京分行直属单位、上海分行直属单位、山西省分行直属单位、审计分局广州分局、审计分局沈阳分局、软件研发中心苏州办公区和中邮消费金融有限公司的办公用水为办公区物业控制，水费包含在物业费中，用水量尚不能单独计量，我们依据中华人民共和国住房和城乡建设部发布的国家标准《建筑给水排水设计规范》（GB50015-2019）标准进行了估算。
- 6 本行总行办公用水消耗量为总行在京机构耗水总量，包括金鼎大厦办公区、东方资产大厦办公区、新盛大厦办公区、大成大厦办公区、金隅大厦办公区、玺萌大厦办公区、丰台路口72号院办公区、总部基地网络金融部办公区、总部基地软件研发中心办公区、诺德大厦办公区、昆仑中心办公区、新时代国际中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、万商银河大厦办公区。新盛大厦办公区由于水费包含在物业费中，用水量尚不能单独计量，且其办公用水数据影响微小，重要性较低，暂未包含在统计范围内。

责任实践



GREEN WORLD, BETTER LIFE.

绿色让生活更美好

夯实民生之本

- 深耕普惠 支持中小微企业
- 融入社区 增进民生福祉
- 科技赋能 构建金融生态

深耕普惠 支持中小微企业

中小微企业既是保障经济持续健康发展的动力之源，也是推动经济结构转型升级的强大动力和稳定就业的重要支撑。多年来，本行深耕中小微金融市场，深化金融与科技融合，持续推进金融服务供给侧结构性改革，不断提升中小微企业金融服务能力和水平，积极落实减费让利政策，全力服务有灵气、有活力的广大中小微企业客群。2019年以来，累计发放普惠型小微企业贷款近2.5万亿元。截至2021年末，普惠型小微企业贷款余额9,606.02亿元，余额占全行各项贷款比例稳居国有大行前列，服务客户超过171万户，实现小微金融服务增量、扩面、提质。

“十四五”时期是我国开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一个五年。本行将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，深化中小微企业金融服务，强化政策支持和服务保障，以科技赋能中小微企业金融服务，持续提升中小微企业服务线上化、智能化、移动化、开放化水平，不断延伸服务半径，继续为中小微企业提供高效、灵活、便捷的普惠金融服务。

2021年重要进展

强化体制机制保障

本行在公司治理中强化普惠金融战略，明确中小微金融服务的工作框架和实施路径，通过完善管理架构提升战略引领水平。在董事会战略规划委员会工作职责中增加普惠金融相关职责，形成以董事会战略规划委员会为引领、乡村振兴及普惠金融管理委员会为统筹、普惠金融事业部（小企业金融部）和三农金融事业部（乡村振兴金融部）为主体、多部门有机联动的工作格局，全力支持普惠金融业务发展。出台《中国邮政储蓄银行服务中小微企业能力提升方案》，强化“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制。加大内部资金转移定价（FTP）、绩效考核引导、专项奖励费用、收入补贴、授信政策、尽职免责等方面资源倾斜力度，进一步激发小微企业信贷业务发展的内生动力，提升专业化服务能力。

2019年以来

普惠型小微企业贷款累计发放金额

近2.5万亿元

截至2021年末

普惠型小微企业贷款余额

9,606.02亿元

服务客户

超过171万户



信贷客户经理实地了解科技小微企业最新引进的物流仓储系统



江苏省镇江市分行信贷支持的制氧机生产企业

深化中小微金融数字化转型

本行以数字化转型为动力，以防范风险、安全发展为底线，持续加大对中小微企业的信贷支持力度。深入推进中小微金融数字化转型，构建包括数字化营销体系、数字化产品体系、数字化风控体系、数字化运营模式、数字化服务方式等内容的“5D (Digital)”体系，全力破解小微企业融资难题，推动实现小微金融高质量发展与银行自身高质量发展的相互促进。借助数据化、模型化、标准化的技术手段，持续丰富“小微易贷”、小额“极速贷”等数字化拳头产品，广泛对接税务、发票、政务、进出口、企业订单等外部数据，36家一级分行全部实现银税直连，不断丰富各类线上获客场景，实现产品与场景融合。推出面向小微客群的“邮储经营”手机银行APP，为小微企业提供“金融+场景”的一站式服务，向构建线上线下协同的普惠金融生态圈迈出了全新一步。

成立“中小企业研究院”

本行与工业和信息化部、中国人民大学共同推动成立“中小企业研究院”。2021年5月8日在中国人民大学举行成立仪式，工业和信息化部、中国人民大学、邮储银行三方签署合作协议，并组织召开了中小企业研究院指导委员会第一次会议，审议研究院工作规则。下一步，本行将继续贯彻落实党中央、国务院及监管部门支持中小企业的政策，依托中小企业研究院，凝聚“政”“企”“研”等社会各界力量，共同打造中小企业研究高端智库，积极为相关政策的制定和落实建言献策，在中小企业金融服务、中小企业智库建设等方面展现新作为、作出新贡献。

专业化服务赋能中小微企业

做好中小微企业金融服务，专业专注是基础。本行通过一以贯之的专业化服务，不断夯实可持续发展基础，推动中小微企业金融服务高质量发展。打造一支具有专业化能力、提供综合化服务的普惠金融队伍，为中小微企业提供专业贴心的金融服务。累计发布81期小微企业运行指数。联合中国人民大学、经济日报社共同举办“第三届小微经济发展论坛”，发布《中小微企业创新发展报告》，为中小微企业创新发展建言献策。积极参与人民银行消费者权益保护局牵头开展的《普惠金融数字化线上化业务模式规范》金融行业标准制定，为普惠金融数字化发展营造更加健康、有活力的政策环境。



服务“专精特新”中小企业

本行持续加大“专精特新”中小企业金融支持力度，主动了解客户融资需求，针对“专精特新”企业专业性强、轻资产、高成长性的特点，强化“专精特新”中小企业专项政策支持，开发专用评级模型，优化升级授信技术，为“专精特新”中小企业的发展壮大提供有力的金融支持。通过外部平台对接、内部协同联动强化服务广度和深度，与全国中小企业股份转让系统有限责任公司（以下简称“全国股转公司”）、北京证券交易所（以下简称“北交所”）签署战略合作协议，可为客户提供结售汇、票据、本外币融资及转板上市、重大资产重组、兼并收购等一揽子综合金融服务。目前，本行服务国家级专精特新“小巨人”企业超1,000家，覆盖高端装备制造、新材料、新一代信息技术、新能源及生物医药等行业领域。

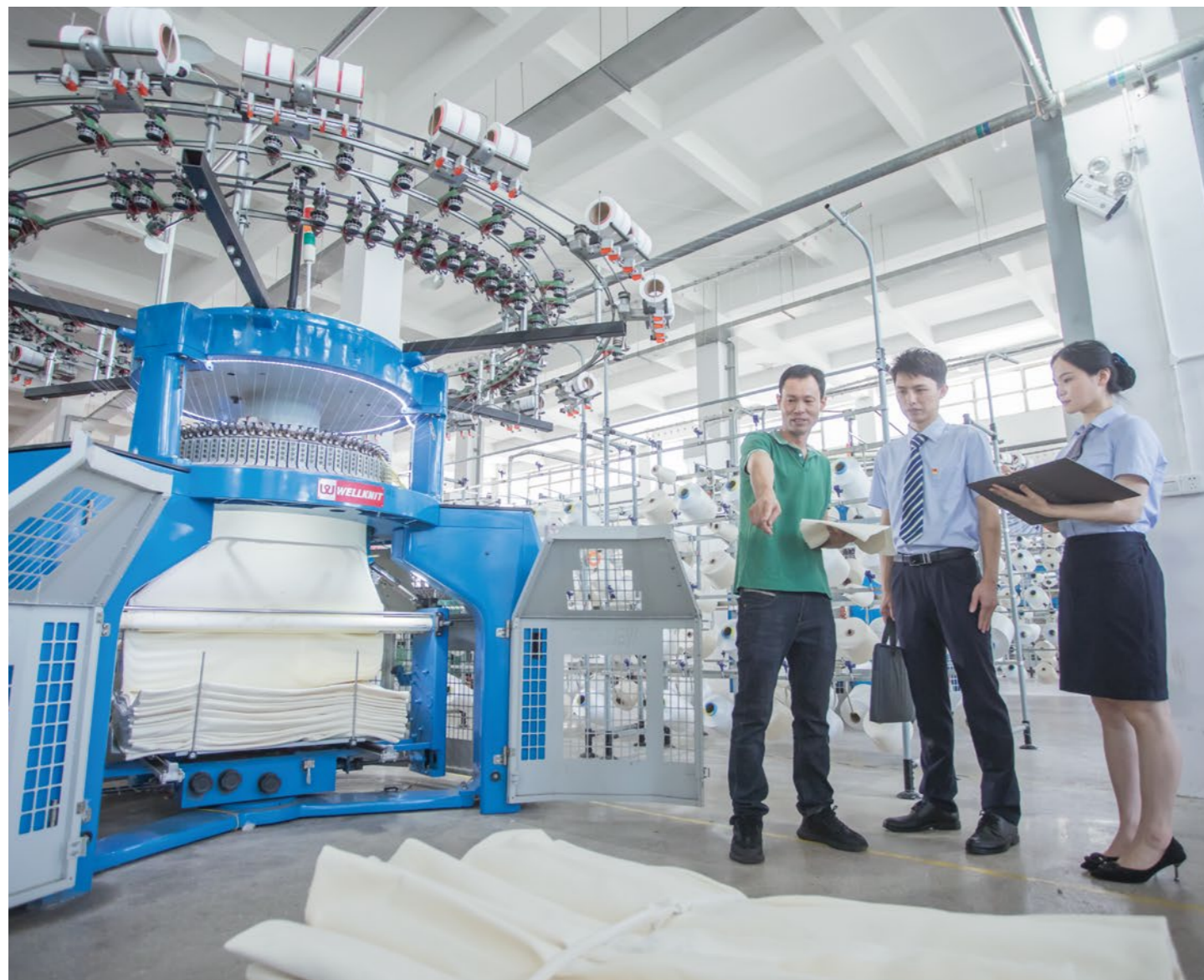


客户经理在纺织企业开展贷后回访

案例 / case

与全国股转公司、北交所签署战略合作协议

2021年12月10日，邮储银行与全国股转公司、北交所签署战略合作协议，更好支持“专精特新”等创新型中小企业成长，服务多层次资本市场建设，助力国家创新驱动发展战略实施。本行将与全国股转公司、北交所在企业培育、信贷支持、投贷联动、综合金融服务、科技金融、创新研究等方面开展深入合作，共同探索支持中小微企业、发展普惠金融的新路径、新方案。



邮储银行参与“百行进万企”活动，图为客户经理走访企业

产融合作带来“真金白银”

江西中科绿色农业有限公司是江西省九江瑞昌市一家集茶叶种植、生产、加工和销售为一体的市级龙头企业，生产白茶、油茶、庐山云雾、黄金茶等特色产品。传统茶叶从种植到销售，回笼资金周期较长，加上近年来企业经营规模不断扩大，流动资金需求增加，在更新生产线的过程中，企业的资金周转一度陷入困境。

了解公司情况后，江西省九江瑞昌市支行主动上门服务，制定授信方案，通过引入担保公司增信，解决了企业缺少抵押物的难题，快速为企业发放了100万元流动资金贷款，帮助企业引进自动化、智能化的茶叶加工设备，采用新技术新设备改进传统茶叶加工流程。

同时，邮储银行与工业和信息化部积极沟通，决定将瑞昌市作为试点地区，为其配套专项政策和资源，支持当地小微企业发展。此外，还通过总分联动，促成了九江市分行与九江市工业和信息化局、瑞昌市人民政府签署产融合作三方战略合作协议，联合推出融资对接服务平台，携手服务实体经济发展。未来3年，邮储银行将向瑞昌市重点行业、绿色化改造和园区厂房建设等领域提供100亿元意向性融资支持，助力瑞昌市实现高质量发展。



客户经理走入茶园了解客户金融需求

提高中小微企业服务精度

厦门分行立足区域实际，与政府部门、信用平台、科技公司跨界合作，打造跨界大数据应用的线上金融产品，依托金融科技手段，运用大数据为中小微企业增信。利用进出口小微企业海关报关等大数据，厦门分行创新推出针对进出口小微企业融资需求的纯信用线上产品——“小微易贷”跨境企业融资模式业务，目前该产品已成功复制推广至江西、广西、广东、安徽、山东、浙江等多家分行。厦门分行依托全国“信易贷”示范平台推出的全国首个垂直工程行业领域信用大数据应用金融服务产品——工程企信贷（原名“工程信易贷”），目前已为全国工程行业小微企业输送资金近60亿元。

融入社区 增进民生福祉

本行完善传统金融服务方式，畅通线下服务渠道，深入开展客户旅程优化工作，实施网点系统化转型，充分考虑老年客户等群体数量与金融服务需求，保障网点总量相对稳定，持续通过深度下沉的网络为包括老年人在内的广大城乡客户做好普惠金融服务。

加强对特殊客户群体的关爱，按照统一标准开设“爱心窗口”、增配“爱心专座”，加大力度修建网点无障碍通道，切实做好“服务者”的角色。在延伸服务方面，在合规的基础上，通过上门、远程等方式，提高金融服务的灵活性，提升本行金融服务的“温度”。

向个人客户提供代收付服务等各类结算服务，利用网点结算便利办理社保代收付服务，2021年合计代收社养老金645.57亿元；在广大农村地区，发挥自身网络覆盖面广的优势，支持农村地区社保、医保事业，代收新农保保费交易金额12.33亿元，代付新农合报销及补助交易金额2.97亿元。

积极满足客户消费融资需求，严格落实国家政策和监管要求，重点支持居民合理的自住、改善型住房需求，做好住房信贷平稳有序投放，住房贷款整体保持平稳增长，致力于维护房地产市场平稳健康发展。在投向布局上，坚持分类调控、因城因地施策，合理调配信贷资源，制定和实行差异化的信贷政策，以实际行动落实金融风险防控主体责任。在客户结构方面，深入贯彻党中央、国务院决策部署，严格落实“房住不炒”要求，重点支持刚性和改善性购房需求，首套房贷款占比保持90%以上，贷款笔均金额仅43万元，在持续做好金融服务实体经济的同时，推动个人住房贷款业务稳健发展。截至2021年末，个人消费贷款余额2.67万亿元，较上年末增加3,029.30亿元。



截至2021年末

个人消费贷款余额

2.67万亿元

较上年末增加

3,029.30亿元

客户旅程优化

2021年，本行将客户体验提升工作三年行动方案有机融入中国邮政集团有限公司“窗口服务体验提升年”活动，从客户服务的全流程出发，重新梳理和优化客户旅程，全面提升客户服务水平，同时加强管理制度建设力度，印发《中国邮政储蓄银行客户体验管理办法（2021年版）》《中国邮政储蓄银行客户旅程管理办法（2021年版）》等服务制度。通过强化网点综合化、智能化转型的力度，提升网点服务的温度，加快网点形象改造、效能提升的速度等措施，不断提升窗口服务质效。

提升网点交互体验，激活网点新活力

加强网点服务人员队伍建设，丰富培训形式、加大培训频次，促进网点人员综合化发展，不断提升员工专业服务能力；强化网点服务管理，完善“检查—整改—提升”闭环管理方式，建立网点服务投诉整治的长效机制，持续提升网点主动服务意识；按照全程关注、优先办理、主动协助原则，做好特殊客户群体关爱，强化服务“温度”与“深度”；评选服务标兵，打造窗口服务示范点，发挥服务榜样的力量，带动全行网点客户体验提升。

全面加快科技赋能，推动网点智能化转型

强化交易渠道建设，提升网点渠道智能化水平。本行建立了统一柜面管理平台，打造智慧柜面运营新模式；优化了自助设备布放结构，提升智能设备占比，累计在全行网点布放智能柜员机（ITM）近5万台，共计实现240余项功能；扩大移动展业设备应用规模，加强功能整合、丰富业务场景，支撑网点外拓。

推进线上线下协同，促进渠道间互联互通

加强线上线下联动，推出手机银行、微信银行等线上渠道预约排队功能，客户可线上预约、线下取号，节省客户在网点的等候时间；利用二维码、电子凭条等技术，支持客户通过手机银行扫码联动自助设备办理存取款业务，并可扫码获取业务办理的电子凭条，为客户提供无卡、无纸化的便利操作体验。推进线下渠道间融合，研发推广“移动授权”功能，利用展业设备对柜面及自助渠道业务办理授权，提升业务办理效率；推出存折预约取款功能，传统现金设备联动智能非现金设备，拓宽存折现金业务的设备受理范围，全方位满足客户现金存取需求。

助力老年人跨越“数字鸿沟”

本行严格落实国家和监管部门要求，践行传统服务和智能化服务创新并行、融合发展的理念，专项部署并推进老年客户服务质量提升工作，通过强化传统金融服务、创新适老金融产品、加强教育宣传与培训，多措并举做实做细适老化服务。

积极融入老年友好型社会建设，在各省挑选老年客户数量较多的280余家网点，设置为老年服务特色示范网点，在服务设备、服务通道、智能设施、服务流程、金融教育等方面，为老年客户提供差异化的服务，扎实开展尊老、敬老特色服务。

为老年人使用智能产品和服务提供充分便利，一是推出“尊长专线”，一键直达人工服务。60岁以上客户拨打95580电话热线可一键直达尊长人工客服，无需再经过语音导航和按键选择操作环节。二是手机银行上线新功能，帮助老年人更好享受智能化服务。推出视频客服，以“面对面”视频形式帮助老年人解决各项问题，简化服务流程；全新上线手机银行“大字版”在线客服及“大字版”远程客户经理，帮助老年人更好应用智能服务；优先为老年客群提供语音输入，缓解打字难的问题。三是自助设备适老化水平再提升，便利老年人操作使用。推出了大字版与一键呼叫人工功能，试点上线了指纹替代签名，提升了兼具存折受理功能的自助设备占比，充分满足老年人使用偏好。四是丰富柜面助老服务功能，降低新兴业务办理难度和门槛。新增了跨行资金归集、快捷支付绑卡、手机号收款签约等功能，以便老年人到网点办理使用，享受便捷的支付、收款服务；在柜面业务办理流程上探索引入了“刷脸办”模式，以刷脸替代实物介质，解决老年人特殊困难。

专项开办网点服务管理人员培训班，充分宣贯“全程关注、优先办理、主动协助”的服务原则，推动全行上下培育、弘扬“尊老、敬老”的中华民族传统美德。在“防范非法集资宣传月”“6.29全国反欺诈主题宣传”活动中，加大对老年人的宣传力度，将风险案例、金融维权途径等知识以通俗易懂的语言普及给老年人。

2021年9月至12月开展第二届“金晖杯”摄影大赛，面向全国50岁及以上的客户免费开放，为老年客户提供非金融场景有“温度”服务的同时，向社会大众宣扬了“老有所养、老有所学、老有所乐、老有所为”的良好风尚。



老年人客户在江苏省苏州市分行“金融书屋”中休闲阅读



北京香山支行员工用手语和听障客户沟通

延伸阅读



央视《焦点访谈》
报道邮储银行香山支行
“传递无声的温暖”

案例 case

实施智慧民生服务

本行大力推进开放式缴费平台建设，加大对社保、教育、医疗等民生单位的支持力度，提升行业服务能力及个性化服务效率，构建智慧民生服务生态，满足城乡单位和个人用户的多样化场景需求。

从用户体验出发，针对医院收费、非税收缴等场景，在安徽推出“贴心账单”，缴费用户通过扫描专属二维码，实现无需输入缴费编号快速缴费；在河南汛情期间，快速迭代上线了个人及对公线上捐款及生成电子证书功能，向当地10余家慈善公益机构提供专属服务；在校园场景中，借助生物识别技术，研发学生刷脸付、家长即时通等缴费模式，并叠加教育教学管理，提供一体化智慧服务。

十年坚守 为残障群体提供手语服务

香山支行地处北京市海淀区香山公园附近，网点附近有5家敬老院和1家橡胶福利工厂，服务范围内有数百名视力、听力及其他障碍人士。作为这片地区仅有的两家银行网点之一，香山支行承担着为附近老年客群和残障人士客群代发养老金的工作。

为更好地给残障人士提供贴心的服务，2011年，香山支行开始为听障客户提供手语服务。此外，对于视障群体，2015年，香山支行在装修时专门协调铺设了一条特殊的盲道，还设立了一个专门为残障人士开设的“绿色通道窗口”。正是因为香山支行多年来坚持提供优质的手语服务，每月养老金发放的日子，听障客户都会不约而至，他们在领取养老金的同时还能见面交流。

多年来，香山支行坚持为客户提供贴心、便捷、专业的特色金融服务，受到周边社区居民的广泛好评，被客户亲切地称为“手语银行”。10年坚守，至今香山支行手语培训的新员工和轮岗员工已超过100人。

科技赋能 构建金融生态

本行高度重视科技赋能，全力加快信息化建设，深入推进数字化转型。特别是自2019年来，坚持规划引领，持续提升科技支撑能力。圆满完成“十三五”IT规划，三年开展680项工程建设，建成234个信息系统，企业级应用架构基本搭建完成。坚持完善IT治理，持续加强科技队伍建设。改革成立总行信息科技“三部两中心”（信息科技管理部、金融科技管理部、管理信息部、软件研发中心、数据中心），增设苏州、西安研发分中心；2019、2020两年总行科技队伍实现人数翻番。坚持创新驱动，不断提升科技赋能水平。全力推动人工智能、区块链、云计算、大数据等创新应用，深入推进业技融合、不断提升客户体验。坚持底线思维，切实防范信息科技风险。认真落实网络安全责任制，提升网络安全防控能力。

在全行上下、技术业务共同努力下，科技能力迅速提升，赋能业务效果显现。在人工智能应用方面，人脸、声纹识别为手机银行、95580提供每日超150万次服务；智能图像支持每日近3万笔智能稽核；OCR图像已实现19种财务单据识别，为全年近400万笔报账交易的影像识别提供支撑，减轻财务审核压力。在云计算应用方面，云平台日均交易量达到5.06亿笔，占全行交易总量的90%。在区块链应用方面，雄安新区非税电子票据区块链累计上链电子票据302.59万张。在大数据应用方面，积极赋能乡村振

兴，构建农业农村客户画像，沉淀44.96万个行政村。

2021年，本行以数字化转型为主线，以科技赋能高质量发展为核心，持续深化业技融合，强化敏捷研发、快速迭代，科技能力迅速提升。一是强化顶层设计。完成“十四五”IT规划编制，为建设一流科技支撑体系、全面实现科技引领、构建数字生态银行指明方向。二是全力推动信息化工程建设。以十大项目群、74项重点工程建设为抓手，272项信息化工程投产上线。加快自主可控能力提升，自主研发、自主平台应用、敏捷研发三项占比均提升10个百分点以上。三是推进科技创新应用。“邮储大脑”机器学习平台一期项目全量上线，覆盖运营管理、信贷业务、财务管理等超过90个场景；持续优化区块链平台，完成共识迁移、多中心灾备等新增功能建设，增强平台的兼容性及便捷性；云平台增加容器云管理能力，统一云管平台成功投产，实现多云环境的统一资源、全流程标准管理；大数据基础能力进一步夯实，138个源业务系统数据接入大数据平台，完善主仓系统“十大主题”数据模型和六大数据集市，为90多个业务系统以及财务、风险管理等提供数据支撑。

特别在大数据赋能乡村振兴方面，通过打通内外部的数据资源，构建了农户基础信息库，进一步夯实了涉农数据基础。基于此，开展了以行政村为单位的村级信用评价

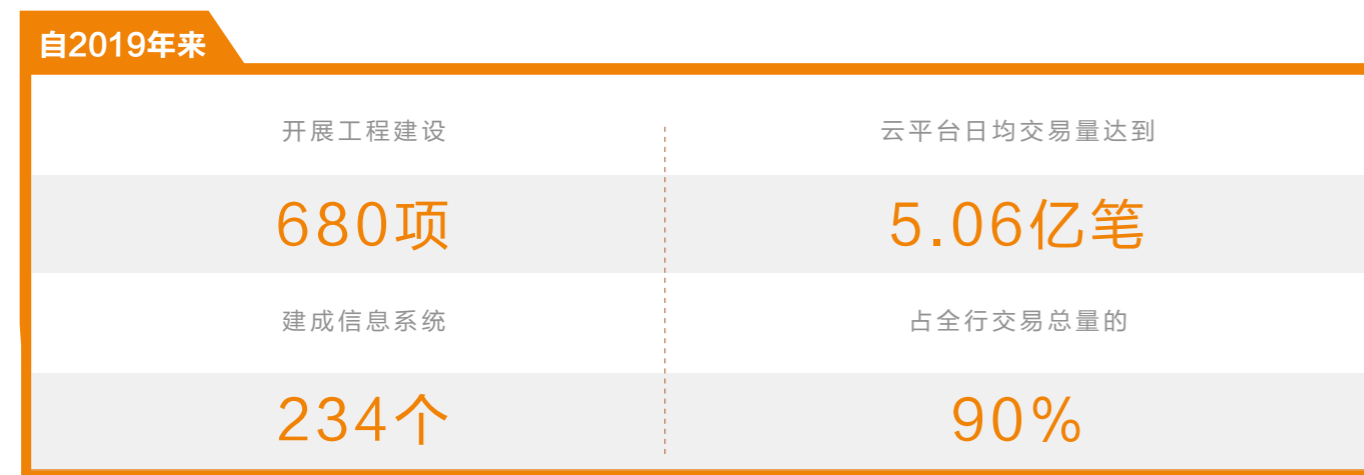
模型建设，进一步提升了信用村、信用用户的认定效率；开展行政村精准画像，多维度展现行政村全貌，支撑农村信用体系建设、农户预授信等工作，助力构建服务乡村振兴的数字化服务体系，提升三农金融服务质效。在统一授信方面，利用知识图谱技术，定义股权、担保、供应链等26种关系，构建了全行级对公客户关系网络，为精准、高效的授信服务提供大数据支撑，提升本行客户服务体验。

持续加强业务连续性管理，完善业务连续性管理体系，组织开展业务影响分析和业务连续性风险评估，优化业务连续性策略与计划、总体应急预案和各类重要业务专项应急预案，有序开展储蓄、支付、结算、手机银行、网银、信用卡等重要业务应急演练以及相关信息系统灾备切换、应用、网络、动力演练，全年未发生重大运营中断事件、重大信息系统故障以及重大信息安全漏洞事件，保持信息系统高可用，有效保障全行重要业务的持续运营。

立足“十四五”，本行加快数字化战略布局，深化科技赋能，制定了“十四五”IT规划，从企业级视角对业务

架构、应用架构、技术架构、数据架构、金融科技和IT治理进行全新布局，提出“加速度”（SPEED）信息化战略。S（Smart）代表智慧，即以“邮储大脑”为依托，构建精准智能的业务拓展、风险防控、经营管理能力，实现高效的智慧决策；P（Platform）代表平台，即构建共享、复用的平台模式，通过平台建设实现敏捷科技赋能；第一个E（Experience）代表体验，通过扩展线上线下多触点服务，为用户带来一体化的极致体验；第二个E（Ecosystem）代表生态，通过对生态伙伴实现开放互联，打造共生共赢的金融生态圈；D（Digitalization）代表数字化，深入推进数字化转型，驱动全行生产经营方式变革。

“十四五”期间，本行将重点推进场景创新、产品研发、风险防控、数据分析、技术支撑、组织治理等科技能力建设，用5年时间，实现信息化向数字化的深刻变革，不断夯实和提升科技赋能水平，为数字化转型和高质量发展提供有力的科技支撑保障。





客户（左）在深圳分行数字人民币试点商户（右）的指导下体验数字人民币消费

➤ 数字人民币

数字人民币是推动我国数字经济发展的基础设施，本行在人民银行指导下，积极利用自身资源禀赋优势，稳妥推进数字人民币研发试点，实现数字人民币业务高质量发展。

业技融合敏捷开发，支持新体验架构App研发。持续完善数字人民币产品矩阵，累计上线数字人民币产品功能组件超过230个，不断提升数字人民币支付服务能力。建立高效集约、安全稳健的数字人民币业务运营体系，充分保障数字人民币业务运行连续性。

充分发挥邮储特色，创新打造特色应用场景。与合作伙伴开展使用数字人民币支付绿色出行等活动；积极响应乡村振兴号召，在海南、西安、大连、青岛等试点地区建设普惠金融数字人民币示范小镇；持续探索场景创新，在上海首次应用可视卡硬钱包实现医院内部消费场景支付，在北京实现硬钱包叠加健康宝功能，在大连首家落地航运领域数字人民币B2B对公支付项目。

积极加强外部合作，打造数字人民币生态圈。通过定制化、个性化开发，为企业提供资金管理灵活、支付交易高效的数字人民币服务方案，落地中石油加油站、国能e购商城等数字人民币支付场景。与平安银行实现业内首次以“直连”方式输出数字人民币服务，已与60余家银行签署数字人民币服务合作协议。与优质支付机构、服务商共同合作，持续深化应用场景创新，着力打造数字人民币生态圈。

➤ 为客户打造“个性化”手机银行

本行持续强化手机银行、网上银行、电话银行及微信银行等电子银行渠道服务管理与保障，致力于提供多元化的金融服务。报告期内，引入集邮、报刊订阅、邮政文创等场景服务，新增财富私享专区、个性化主题、车主生活、旅游出行、充值特惠等场景功能，着力提升客户服务水平，2021年7月，围绕“智能化、个性化、开放性、安全性”方向，推出手机银行7.0版本。截至2021年末，电子银行客户3.81亿户，其中，个人网银客户2.49亿户，手机银行客户3.26亿户。报告期内，个人电子银行交易金额31.47万亿元，同比增长13.41%；其中，手机银行交易金额13.04万亿元，同比增长16.85%。电子银行交易替代率96.05%，较上年末提升0.36个百分点；手机银行月活客户规模（MAU）突破4,700万户。

➤ 为更多网点创造“专属”生态圈

本行以网点为中心，大力推进“同心圆”金融生态圈建设，积极搭建便民菜市场、小吃一条街、商业步行街等服务场景，为商家经营提供安全便捷的结算产品，为客户日常消费提供丰富多样的权益活动，通过商户、客户间的互动，促进商圈繁荣、经济增长。以客户为中心，以满足客户数字化经营为切入点，打造“引进来”与“走出去”双轮驱动的“收单+SaaS”新模式。同时，搭建行业场景数字化解决方案平台，引入优质行业服务商数字化解决方案，实现“1+1>2”的内外系统联动效应，打造高黏性的强场景。树立“客户+产品+服务”的理念，深化智慧餐饮、智慧零售、智慧教育、智慧医疗四大行业数字化解决方案的推广应用，对内利用统一收单系统的基础产品能力，打造标准化全覆盖的API接口，支撑全行“邮惠付”行业场景建设。

截至2021年末，已在全国建成网点商圈4,120个，覆盖超50%的自营机构，服务近亿位C端客群。融合商圈消费场景，定制化提供贷款、理财等综合金融服务，累计为商户提供生产经营性贷款超820亿元。

截至2021年末

| | |
|-----------|--------|
| 电子银行客户 | 3.81亿户 |
| 个人网银客户 | 2.49亿户 |
| 手机银行客户 | 3.26亿户 |
| 电子银行交易替代率 | 96.05% |
| 在全国建成网点商圈 | 4,120个 |



邮储银行亮相服贸会，带你感受科技范儿

➤ 邮惠万家银行获批开业

2021年12月，中国银保监会正式批复本行直销银行子公司中邮邮惠万家银行有限责任公司（以下简称邮惠万家银行）开业。邮惠万家银行开业获批，标志着本行在探索母子行业务协同、深化体制机制改革的道路上又迈出了坚实一步。邮惠万家银行深入研究国家战略，积极落实总行数字化转型战略部署，以总行“十四五”规划纲要为引领，聚焦“服务三农、助力小微、普惠大众”的使命，致力于打造金融服务乡村振兴、科技助力美好生活的创新平台。围绕这一目标，邮惠万家银行以协同、联接、创新为发展策略，着力构建业内先进的金融科技和智能风控能力，积极推动场景生态协同建设与线上线下渠道融合，场景金融、普惠信贷、大众财富和数字乡村等四大业务平台的产品开发工作已取得扎实进展。

2021年是邮惠万家银行打基础的关键一年，公司治理、人才引进、科技支撑、风险保障等各方面工作加速推进，为业务全面开展打下了坚实基础。未来，邮惠万家银行将坚持审慎经营、稳健发展的理念，持续提升规范治理、市场机制、敏捷团队、先进科技、智能风控、协同支持等基础能力，打造一家科技引领、特色鲜明，高质量发展的轻型智慧银行。

（注：本节更多内容请参阅《中国邮政储蓄银行股份有限公司2021年年度报告》。）



案例 / case

➤ 积极组织参加2021年国家网络安全宣传周活动

本行积极组织参加2021年国家网络安全宣传周活动，围绕“筑牢金融数据安全底线，促进金融数据综合应用”主题，通过视频、海报、现场讲解、客户体验等多种形式，宣传本行在金融科技建设、网络与数据安全保护等方面的成果，促进公众安全意识提升。同时，本行各分支机构也通过网点、社区、网站、APP、公众号等线上线下多渠道广泛开展宣传，进一步增强了社会公众防范金融诈骗等安全意识，宣传了金融科技在保护个人金融信息和维护金融网络安全方面的创新成果。

▶ 责任实践

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

绿色让生活更美好

筑牢经济之基

坚守本源 服务新发展格局
因地制宜 推动区域协调
创新驱动 促进产业升级

▶ 坚守本源 服务新发展格局

本行在国家实施对外开放战略、推进“一带一路”建设中谋好篇、布好局，以服务自贸港、自贸区和“一带一路”沿线为重点，发展贸易融资、供应链金融等业务，支持高水平对外开放。上线中国国际贸易“单一窗口”国际贸易融资产品，直连国家外汇管理局跨境金融区块链平台，迭代新一代国际结算、信贷业务平台系统、代客资金交易系统，全面提升服务跨境贸易智能化水平。同时，精准施策，不断优化差异化授信政策，充分发挥自身的渠道优势、客户优势、批零联动优势，积极支持新经济、新业态，助力畅通国内大循环。

截至2021年末，公司贷款余额2.25万亿元，较上年末增加2,761.51亿元，增长13.96%；公司客户数量突破百万大关，达115.14万户，年新增32.69万户。

▶ 支持自贸港、自贸区发展

本行基于各地自由贸易试验区发展定位，积极先行先试，围绕区内贸易、航运、物流仓储及战略性新兴产业等客户需求，提供账户管理、工资代发、国际结算、贸易融资、供应链、跨境担保等一揽子金融服务，形成了多家分行协同推进的良好态势。

▶ 发展供应链金融

本行以场景化、生态化、数字化为方向，通过模式创新、科技赋能，深耕重点行业，培育产业链新动能，实现了供应链金融业务的多场景、多行业、多渠道和快流程。以银企直联、企业网银等多渠道对接核心企业及第三方平台信息系统，依托在线供应链平台实现业务全线上办理，线上保理业务的放款时间提升至“T+2小时”。

顺应金融科技发展趋势，积极推进大型优质企业在线保理业务，围绕建筑、高端制造等产业链核心企业，为上游供应商提供金融服务。基于上游供应商中大部分为小微企业，为解决小微企业融资难题提供了重要的资金支持。



▶ 支持文旅产业发展

本行结合文化旅游行业营运特点，推出“旅邮通”服务方案，力求构建智慧文旅综合服务体系。灵活运用传统的项目融资产品和固定资产支持贷款、项目前期贷款等特色化信贷产品，积极采用短期融资券、中期票据、企业债券和供应链金融等多样化融资方式，多元化解决客户融资需求。

同时，通过提供智慧景区综合解决方案，建立旅游资源方、旅游服务方、金融服务方到旅游消费者之间的闭环服务体系，搭建“储蓄+支付结算+信贷+信用卡+投资理财+对公业务”的服务模式，积极打造食、住、行、游、购、娱的“金融+文旅”生态圈，实现全流程跟进、全生命周期服务。

▶ 为客户提供快捷高效的资产配置服务

本行运用金融科技持续赋能，持续优化客户关系管理系统，加强客户数字化运营，推进全渠道协同开展综合化、差异化服务，为客户提供全流程陪伴式服务；基于客户不同家庭生命周期需求，在个人财富管理系统推出养老、子女教育、保险保障等目标场景理财规划功能，科技赋能理财经理智能、快速为客户制定个性化理财规划方案；在手机银行上线“财富体检”功能，为大众客户提供线上财富诊断及优化建议服务。报告期内，共为105.29万名客户进行“财富体检”，为19.04万名财富客户制定资产配置方案。

截至2021年末

| | |
|--------|------------|
| 公司贷款余额 | 2.25万亿元 |
| 较上年末增加 | 2,761.51亿元 |
| 较上年末增长 | 13.96% |

因地制宜 推动区域协调

本行坚守金融服务实体经济本源，对标高质量发展要求，积极配置金融资源，为京津冀协同发展、长江经济带、粤港澳大湾区建设等国家战略提供有力资金支持，积极助力区域协调发展。

服务京津冀协同发展。持续加大对城市轨道交通、货运港口、制造业、清洁能源等领域的支持力度，助力新型首都经济圈建设。截至2021年末，京津冀地区公司贷款余额 2,130.98 亿元。

服务粤港澳大湾区建设。积极支持高技术制造业、交通等领域，支持大湾区建设。截至2021年末，粤港澳大湾区公司贷款余额1,302.42亿元。

服务长江经济带发展。聚焦新能源、交通、现代农业等领域，积极参与长江大保护项目，深度参与长江经济带生态环境修复工程，针对三峡集团长江大保护系列项目成立项目专项服务团组，实现多个项目金融服务落地，助力长江经济带协调发展。截至2021年末，长江经济带区域公司贷款余额 5,830.74亿元。

服务长三角一体化发展。积极支持交通、制造业等领域，参与岳黄高速、杭衢铁路、皖通城铁等城际交通项目建设，助力长三角互联互通。截至2021年末，长三角地区公司贷款余额2,540.51亿元。

服务雄安新区建设，助力新区各项基础设施建设。积极推进数字雄安智慧新区合作，以创新发展为驱动，为雄安新区建设提供全方位的综合金融服务。持续深入推进“非税电子票+区块链”服务，创新政务民生领域重要金融服务场景，于2021年10月落地雄安非税款项数字人民币缴纳，成为全国首笔数字人民币支付“非税电子票+区块链”业务。

截至2021年末

| | |
|---------------|------------|
| 京津冀地区公司贷款余额 | 2,130.98亿元 |
| 粤港澳大湾区公司贷款余额 | 1,302.42亿元 |
| 长江经济带区域公司贷款余额 | 5,830.74亿元 |
| 长三角地区公司贷款余额 | 2,540.51亿元 |



贵州省分行支持建设的盘兴高速背武甲特大桥

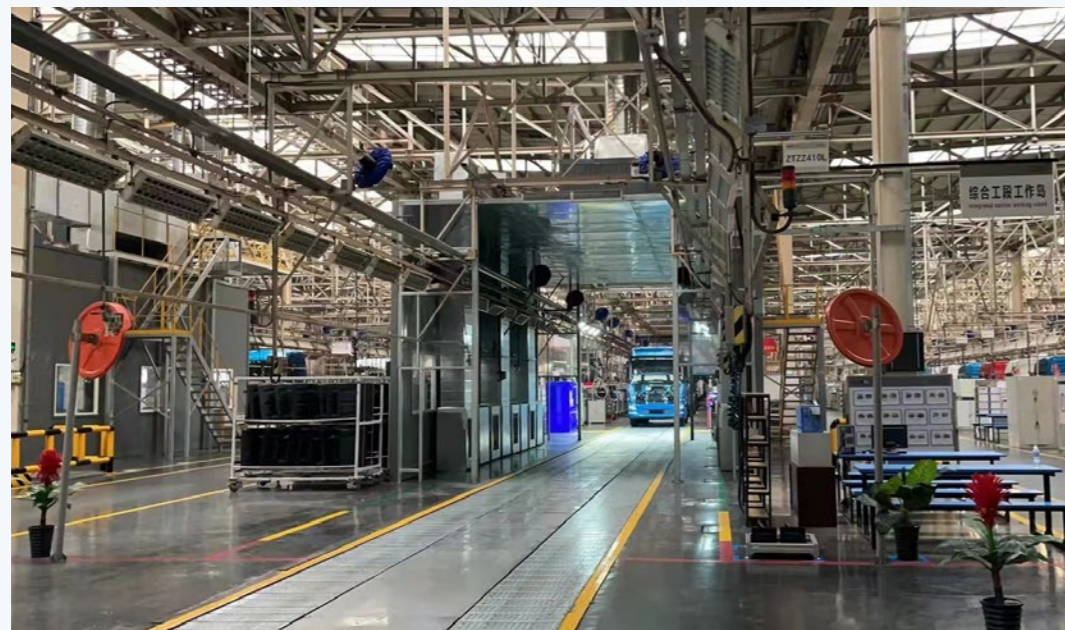
创新驱动 促进产业升级

本行贯彻国家战略方针，完善支持制造业发展的长效机制，激发服务制造业高质量发展的内生动力，持续加大对制造业绿色低碳发展、先进制造业、战略性新兴产业、“专精特新”制造业企业的资金支持，推动制造业产业链升级和核心技术攻关，不断加强产品创新和服务模式创新，持续提升金融支持制造业高质量发展水平。截至2021年末，制造业中长期贷款较上年末增长42.72%。

案例 / case

助力高端制造产业发展

戴姆勒SFTP平台的H6高端重型卡车生产线建设项目，是福田汽车联合戴姆勒在北京怀柔区打造全球创新研发中心、高端智能制造中心等重要举措之一，助力北京打造高端制造核心竞争力。项目总投资85.75亿元，银团授信总金额51.69亿元，其中本行份额10亿元，为首都高端制造产业贡献金融力量。



图为福田汽车生产车间

打造智慧交通金融服务融合生态圈

浙江省分行参与浙江数字化建设，努力探索场景建设，持续推进智慧交通项目，共计为全省78家高速公路公司开展集上门收款、聚合支付和ETC结算在内的高速通行费全面结算服务，年收款量近500亿元。依托现有结算渠道，浙江省分行积极布局了停车场、加油站的智慧交通场景。与浙江高速公路智能收费运营服务有限公司、第三方科技公司合作上线了全省首个ETC停车场，可服务省内1,300万车主，实现ETC精准秒付停车费。搭建“U易行”车主智慧出行平台，构建包括停车、加油、充电、养护、景区出行等一系列车主服务的支付新生态，为ETC车主提供智慧出行服务。



客户经理走访新兴光伏企业，为科技型小企业提供针对性的金融服务

▶▶ 责任实践

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

绿色让生活更美好

汇聚社会之

善

人才兴行 携手员工成长
诚信立业 守护客户权益
至臻至诚 投身社会公益

人才兴行 携手员工成长

本行积极推进人才强行战略，强化员工职业发展，组建优秀人才队伍，完善激励约束机制，提升员工的归属感与幸福感，激发员工干事创业的热情。

强化员工职业发展

高度重视员工职业发展，为员工搭建了“纵向能晋升、横向能发展”的职业发展平台，常态化开展员工晋升工作，鼓励员工结合实际选择适合自身禀赋的职业发展路径，充分激发员工干事创业的热情。



建立优秀人才储备机制。持续推进“领航工程”人才库建设，以一级分行正副职、总行处级等各级人才库为抓手，通过搭建事业平台激发员工的内生动力、开发员工的发展潜力。截至2021年末，已有约500人进入高级管理人才库、约4,500人进入中级管理人才库、约14,000人进入基层管理人才库。



培养优秀年轻干部。加强长远规划，明确年轻干部建设目标，健全年轻干部选拔、培育、管理、使用的全链条机制，通过搭建年轻干部能力素质模型，启动“骐骥”人才培养工程，形成年轻干部人才储备池，为新时代邮储银行改革发展提供充足的干部储备和人才保证。



健全内部流动机制。搭建总行员工跨部门流动平台，鼓励员工根据个人专业特长和职业规划，自主择岗，实现人岗相适，激发内生动力；持续开展总分行双向交流工作，加强干部员工多岗位历练和培养，推动总分行员工在实践中取长补短、共同进步；完善跨分行干部交流机制，积极推动干部跨一级分行交流任职，优化干部成长路径。

组建优秀人才队伍

加快人才发展体制机制改革和政策创新，逐步培养和造就一支规模适度、结构合理、素质优良的人才队伍，构建起一套贴合战略、富有邮储银行特色的人才发展体系。稳步提升人才素质，全行大学本科及以上学历人员占比持续提升，近3年提升6.21个百分点。积极选拔培养领军人才，通过高端引领全面激发人才创造活力，截至2021年末，选拔聘任总行级信息科技领军人才18人，2022年将进一步拓展建设覆盖各战略性业务领域的领军人才队伍。坚持五湖四海、任人唯贤，以信息科技、智能风控团队等队伍建设为重点，通过市场化选聘，持续引进优秀人才。

创新人才招聘宣传形式，提升雇主品牌形象和人才吸引力。设计“邮小储”招聘宣传形象IP，推出青春篇、科技篇、战略篇、幸福生活篇系列校园招聘空中宣讲，展示了本行阳光、积极、充满活力的企业形象和企业文化，全网累计观看近百万人次，吸引20万人次投报本行2022年校园招聘岗位。2021年，在由智联招聘联合北京大学社会调查研究中心共同发起的“中国年度最佳雇主”评选活动中，获评年度最佳雇主30强。



上海分行开展“永远跟党走——勇立潮头 力争上游”第三届职工龙舟比赛

完善激励约束机制

薪酬福利管理方面，持续优化薪酬总额分配体系，突出效益和价值导向，不断提升人工成本效能。建立健全按业绩贡献决定薪酬的分配机制，有序推进市场化激励约束机制建设，推动薪酬分配向作出突出贡献的人才和一线关键岗位倾斜，激发干部员工干事创业的热情。根据国家政策规定，以提升员工满意度为目标，持续深化福利管理的内涵和外延，不断优化福利保障体系建设，增强员工归属感。提高企业年金缴费比例，强化员工退休后福利保障。优化企业年金投资管理体系，有效实现年金资产保值增值。开通员工自助查询企业年金信息渠道，增强信息披露，提高年金服务支撑力度。持续完善以基本医疗保险、补充医疗保险和重大疾病保险为支柱的医疗保障体系，不断筑牢员工抵御重大风险的“安全网”，切实解决员工后顾之忧。

绩效管理方面，搭建了统一的员工绩效管理体系。绩效考核突出业绩和价值创造导向，同时设置行为能力评价指标，关注员工成长和能力发展；绩效考核结果与员工薪酬分配、职业发展、培训培养等挂钩；加强绩效考核闭环管理，注重绩效辅导与沟通，帮助员工不断改进绩效、提升能力素质水平。



福建省分行工作人员在闽侯县荆溪镇关口小学开设“反假币”小课堂

诚信立业 守护客户权益

本行高度重视消费者权益保护，认真贯彻落实监管要求，紧跟客户需求变化，将消费者权益保护融入公司治理、经营发展战略和企业文化建设，将消费者权益保护与业务发展作为一体两面的重要工作。

完善消保体制机制

不断完善消费者权益保护制度体系，建立了以《中国邮政储蓄银行消费者权益保护管理办法》为核心，投诉处理、金融知识普及、消费者权益保护考核、消费者金融信息保护等专项制度为基础，相关业务管理制度为外延的消费者权益保护制度体系。

构建完备的消费者权益保护机制，不断健全消费者权益保护的全流程管控机制，在产品、服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实消费者权益保护要求，持续规范经营行为，切实保护广大金融消费者合法权益。

持续夯实消费者权益保护工作基础，健全消保工作机制，落实消费者权益保护主体责任。报告期内，本行进一步完善消保制度建设，制定实施个人业务营销宣传合规管理工作规定，厘清营销宣传职责分工和工作流程，明确个人业务营销宣传基本规范。进一步提升消费者权益保护审查工作水平，制定《中国邮政储蓄银行消费者权益保护审查要点手册（2021年版）》，提高审查要点的规范性、可操作性，切实发挥消保审查事前风险识别、风险防范的作用。

优化消保培训

积极开展消费者权益保护培训，培训对象覆盖管理人员、基层业务人员、新入职人员等，持续提升各级机构消费者权益保护意识和水平。进一步丰富消保培训资源，建设消费者权益保护内训师队伍，组织开展课程研发，全面梳理各项消保工作的重点难点、工作技巧，形成消保体制机制、投诉处理与管理、消保审查、营销宣传与个人信息保护等课程，为全行消保教育培训工作提供支撑。

加强消保审查

严格落实“预防为主”工作原则，进一步加强消费者权益保护审查，对可能影响消费者权益的业务制度、收费项目、合同文本、营销方案等事项严格落实审查要求。

要求各相关业务部门严格执行事前送审要求，在产品服务投放前、收费定价执行前、营销宣传开展前发起消保审查，在法律事务系统中建设消保审查模块，实现自评、送审、审查、反馈等全流程线上管理，增强信息系统支撑力度。

印发《中国邮政储蓄银行媒介策划及投放管理办法（2021年修订版）》，在媒介策划及投放管理流程中内嵌消保审查流程，明确部门职责、工作标准和管理流程，做好媒介策划与投放管理涉及的消保审查工作。

严格消保考评

根据监管最新要求和年度工作重点，更新完善考核指标，提高考核针对性。报告期内，本行对各一级分行、总行相关部门消保工作开展情况进行全面考核，通报考核中发现问题，并提出下一步工作要求，督促各级机构通过考核检视自身存在的问题，持续提高消保工作水平。

保护客户个人信息

加强个人信息保护相关规定宣贯学习。组织全行加强《个人信息保护法》学习，印发使用人脸识别技术处理个人信息、客户个人信息使用等系列风险提示，解读个人信息保护重要规定，提出针对性工作建议，指导各级机构落实新法新要求。组织开展个人信息保护培训，面向全行消保相关人员系统讲解个人信息保护的制度体系及具体规定，分析商业银行个人信息保护核心问题，强调个人信息泄露的严重后果，提高全行个人信息保护意识。

组织开展个人信息保护对标提升工作。高度重视客户个人信息保护工作，组织各级机构根据法律法规、监管规定、行业标准等优化完善个人信息保护相关制度、协议、系统，推动全行构建个人信息保护全流程管控体系，防范个人信息泄露风险。



完善贷后服务

持续完善信贷产品体系，满足客户多元化融资需求，保障客户的知情权和自主选择权。灵活对授信方案作出更契合客户实际状况的调整，提供多样化的贷款期限和还款方式，多种产品支持客户随用随还，通过“线上+线下”渠道为客户办理贷款支用和还款提供便捷服务。

客户投诉管理

董事会对消费者权益保护工作进行总体规划和指导，定期听取工作情况汇报，持续加强对消保及投诉管理工作情况的指导监督。2021年，不断完善投诉管理制度体系，进一步畅通投诉渠道，优化投诉处理流程，提升投诉全流程管控水平。报告期内，本行客户投诉数量合计44.01万件，网点平均投诉量11.11件，每万名个人客户平均投诉量6.91件，主要涉及借记卡、信用卡、功能类业务、呼叫服务、代理保险业务等，主要分布在河南、广东、山东、江苏、湖北、河北等地区。投诉处理满意度96.33%，办结率99.91%。（因各银行投诉统计或有差异，本行投诉件数暂不支持用于同业对比。）

本行定期对全行金融消费者的投诉情况进行系统性分析，组织各级机构深入分析、整改客户投诉反映出的制度、流程、系统和管理等方面的问题，紧盯热点难点投诉，充分发挥投诉溯源改进对提升服务水平的积极作用，推动服务质量提升。



新疆乌鲁木齐市分行送金融知识进社区



立足网点开展金融知识宣传

金融知识普及

2021年初印发金融知识教育宣传工作计划，对全年宣传活动进行统筹规划，明确宣传目标、宣传内容及时间安排。除监管部门组织的活动外，制定理财基础知识普及、保险知识普及、销售专区“双录”知识普及等自主宣传计划，关注“一老一小”等重点人群的金融知识需求，助力营造良好的金融消费环境。

加大金融知识教育宣传力度，持续开展全方位、多角度、广覆盖的金融知识宣传。组织各级机构深入开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“防范非法集资宣传月”“防范支付结算业务跨境赌博和电信网络诈骗”“安全宣传月”“个人征信宣传”等宣传活动，不断丰富宣传形式、创新宣传内容，通过“线上+线下”“集中+外拓”等宣传方式开展教育宣传，提高宣传活动的针对性和有效性，在加强对重点人群教育宣传的基础上，努力扩大活动受众面和影响力，累计受众1.75亿人次，不断增强消费者对金融产品、服务的认知能力和风险防范意识，被银保监会消保局评为“2021年金融联合教育宣传活动优秀组织单位”。

案例 / case

开展线上线下投资者教育

2021年，本行举办首届理财节，开展“财富牛选”“财富智慧岛”“财富锦囊”等线上活动。在公众号开设“财富顾问说”栏目，持续推送大类资产、基金和保险配置理念等投资者教育文章。通过多样的投资者教育活动，启蒙客户的理财意识、培育客户科学的投资理念。

全面启动美好生活启航计划。2021年，本行在遍布城乡的近4万个网点开展“财富周周讲”投资者教育活动，以长期权益基金投资和保险保障规划为重点，引导客户树立正确的长期投资理念，对重疾、意外、养老等进行保险保障，助力客户实现美好生活。



线下开展“百城峰会”高端客户投资者教育活动



邮储银行在广西百色开展“回眸百年 砥砺前行”3·20邮爱公益健步走活动

至臻至诚 投身社会公益

本行积极参与社会公益活动和慈善事业，围绕支持教育、扶危济困、设立邮爱驿站提供便民服务、保护生物多样性等方面，开展形式多样的志愿服务，将温暖带给社会大众的同时，传递志愿精神。

2021年，邮爱公益项目持续开展，项目合作范围持续拓展。其中，邮爱自强班项目继续进行资助，为家庭经济条件困难的自强班学生提供每人每年2,000元的助学金；邮爱奖学金项目对家庭经济困难的892名高中毕业生一次性资助每人2,000元的毕业奖学金；新增邮爱公益爱心包裹项目，捐赠100万元定制爱心包裹，向河南省兰考县1万名乡村小学生发放；新增爱心体育教室捐赠项目，向甘肃省临洮县程家铺初级中学捐赠一间爱心体育教室。截至2021年末，邮爱公益项目已经累计为超过18,000名学生提供成才支持，邮爱公益基金共募集资金4,105.99万元，其中，本行捐赠合计2,000万元。

截至2021年末

邮爱公益基金共募集资金

4,105.99万元

本行捐赠合计

2,000万元



案例 / case

全力支持防汛救灾

2021年河南省多地遭遇强降雨天气致灾，本行在做好自身防汛工作的基础上，全力支持防汛救灾，与河南人民共渡难关，向河南捐款2,000万元，用于支持当地灾情救助和灾后重建。迅速制定推出多项措施，线下网点与线上服务并举，保障基础金融服务畅通，践行国有大行责任担当。

“环保一袋”公益活动

深圳分行联合媒体在全市范围发起了“环保一袋”海洋公益活动。深圳分行根据黑脸琵鹭、鲸鱼及寄居蟹三种海洋生物的形象，设计了三款可降解的公益环保袋，在袋身通过简洁的标语与卡通的内容展示海洋的美好。

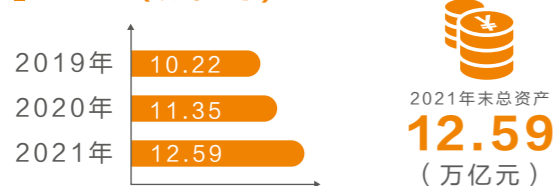
深圳分行在网点及深圳市志愿服务U站先后布放了近4万个环保袋。市民通过扫描活动二维码，进行简单的线上环保互动小游戏，便可免费领取精美的环保袋。通过这种寓教于乐的方式，促进广大市民了解海洋保护知识、提升海洋环保意识。

- 1 邮储银行党员志愿者助力疫情防控，协助组织市民有序进行核酸检测
- 2 浙江省分行设立邮爱驿站，服务户外工作者，关爱特殊群体，普及金融知识，倾心打造“有温度”的暖心银行
- 3 江西省分行组织开展无偿献血志愿服务活动
- 4 山东省济宁市邹城市支行在网点建立“有声图书馆”，图为网点大堂经理指导客户扫描二维码选择书籍

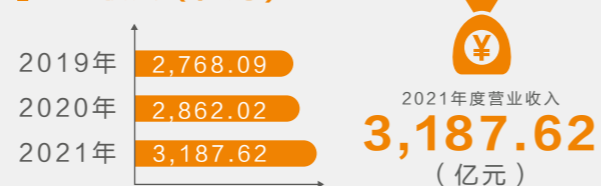
责任绩效

经济绩效

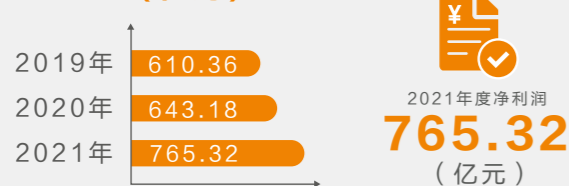
总资产 (万亿元)



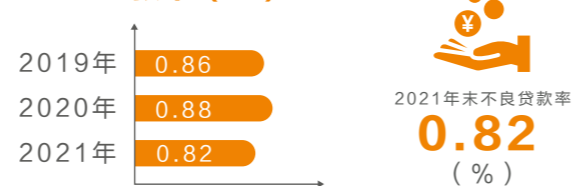
营业收入 (亿元)



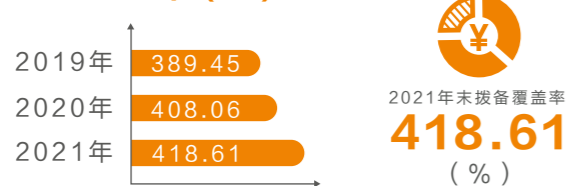
净利润 (亿元)



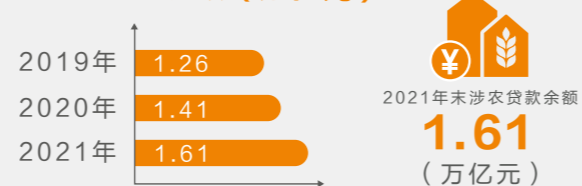
不良贷款率 (%)



拨备覆盖率 (%)



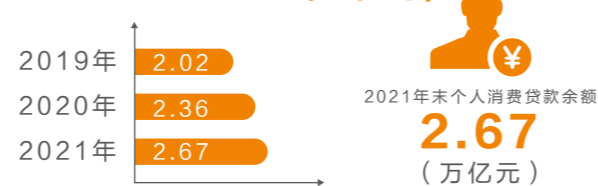
涉农贷款余额 (万亿元)



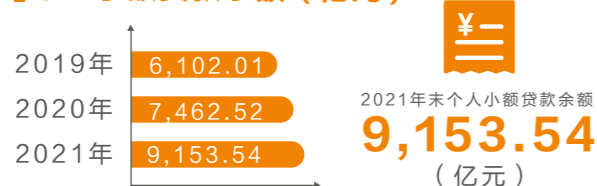
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)



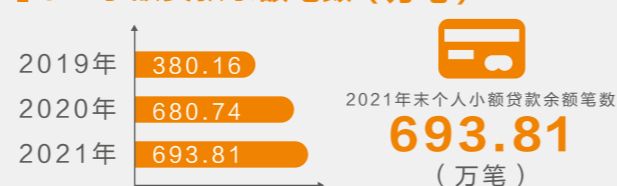
个人消费贷款余额 (万亿元)



个人小额贷款余额 (亿元)



个人小额贷款余额笔数 (万笔)



环境绩效

| 指标 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
|-----------------|----------|----------|----------|
| 绿色贷款余额 (亿元) | 2,157.78 | 2,809.36 | 3,722.94 |
| 个人电子银行交易替代率 (%) | 92.44 | 95.69 | 96.05 |

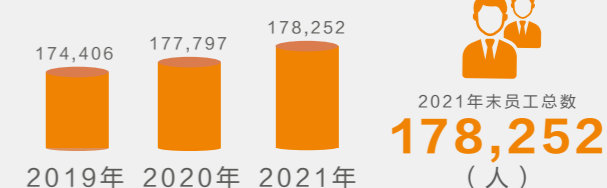


社会绩效

每股社会贡献值 (元)



员工总数¹ (人)



女性员工占比 (%)



少数民族员工占比 (%)



95580电话渠道客户满意度 (%)

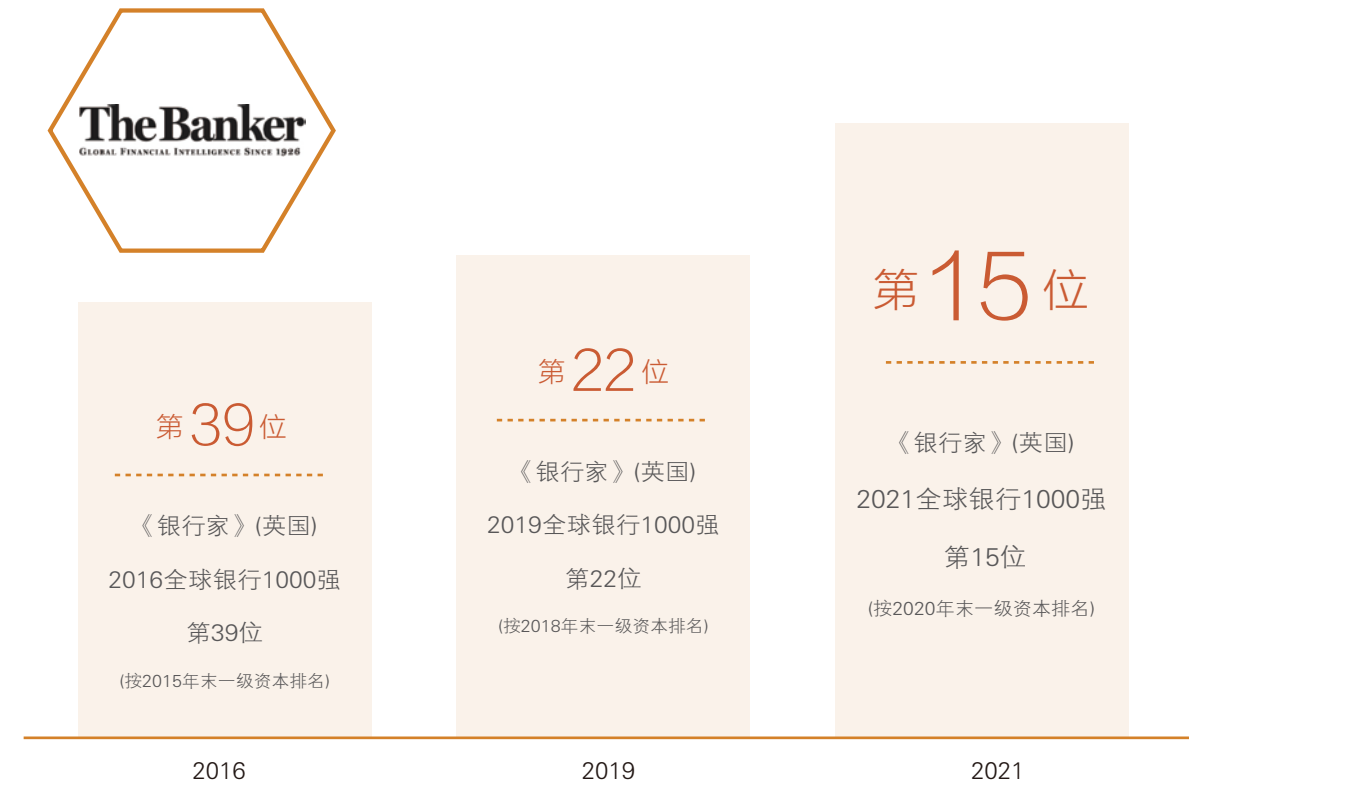


对外捐赠 (境内) (万元)



注: 1. 员工总数统计口径为本行合同制员工 (含控股子公司1,377人), 另有劳务派遣用工15,694人。

社会认可



Forbes 第28位 | 《福布斯》2021全球企业2000强排名第28位

财富 FORTUNE 第38位 | 财富中文网中国500强排名第38位 (按2020年营业收入排名)

Brand Finance 第133位 | 英国品牌金融咨询公司全球最具价值品牌500强排名第133位

MSCI A级 | 明晟公司ESG 评级获评A级

| 奖项名称 | 颁奖机构 |
|-----------------------|-------------------|
| 全国普法工作先进单位 | 中央宣传部、司法部、全国普法办 |
| 中央和国家机关创建模范机关先进单位 | 中央和国家机关工作委员会 |
| 中央和国家机关先进基层党组织 | 中央和国家机关工作委员会 |
| 年度金融科技发展奖 | 中国人民银行 |
| 金融联合教育宣传活动优秀组织单位 | 中国银保监会消费者权益保护局 |
| 年度市场影响力奖 | 全国银行间同业拆借中心 |
| 年度绿色银行评价先进单位 | 中国银行业协会 |
| 年度债市领军机构 | 中央国债登记结算有限责任公司 |
| 优秀银行类交易商 | 上海票据交易所股份有限公司 |
| 受理环境共建突出贡献奖 | 中国银联 |
| 全球绿色金融奖——创新奖 | 国际金融论坛 |
| 金融服务中小微企业优秀案例 | 中国中小企业投融资交易会组委会 |
| “十四五”开局金融行业助力乡村振兴示范案例 | 瞭望智库 |
| 最佳零售银行 | 《环球金融》 |
| 亚太地区绿色贷款杰出领导力大奖 | 《环球金融》 |
| 最佳投资者关系奖 | 《中国融资》 |
| 最具投资价值奖 | 《中国融资》 |
| 最具投资价值上市公司 | 大公文汇传媒集团 |
| 最佳ESG实践上市公司 | 大公文汇传媒集团 |
| 年度金融服务乡村振兴示范机构 | 《香港商报》 |
| 科技赋能金融业务发展突出贡献奖 | 《金融电子化》 |
| 金融业信息安全突出贡献奖 | 《金融电子化》 |
| 十佳智能风控管理创新奖 | 《银行家》(中国) |
| 年度最佳普惠金融服务银行 | 《金融时报》 |
| 年度十佳社会责任机构 | 《中国银行保险报》 |
| 年度高质量发展银行天玑奖 | 《证券时报》 |
| 年度金质银行品牌天玑奖 | 《证券时报》 |
| 银行理财产品金牛奖 | 《中国证券报》 |
| 可持续发展效益奖 | 《财经》 |
| 年度亚洲卓越商业银行 | 《21世纪经济报道》 |
| 年度科技银行 | 《21世纪经济报道》 |
| 最佳风控财富管理银行 | 《第一财经日报》 |
| 年度数字化经营银行 | 《华夏时报》 |
| 年度优秀国有大型商业银行 | 中国网 |
| 年度碳金融先锋 | 澎湃新闻 |
| 杰出风险控制管理奖 | 金融界 |
| 年度最佳雇主30强 | 智联招聘和北京大学社会调查研究中心 |

ESG披露¹

管治

公司治理

本行始终坚持党的领导，通过持续优化和完善公司治理运作，为不断强化社会责任（ESG）管理、充分履行国有大行责任提供坚强保障。

董事会高度重视环境、社会、管治（ESG）建设，探索将ESG理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，重点推进绿色银行建设、普惠金融、消费者权益保护等方面工作，积极履行国有大行责任担当。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，主要负责拟定适合本行发展战略和实际情况的社会责任及消费者权益保护战略、政策和目标，报董事会批准后实施；拟定本行社会责任及消费者权益保护基本管理制度，报董事会批准后实施；对本行社会责任及消费者权益保护战略、政策、目标、基本管理制度等的执行情况及效果进行监督、检查和评估，并向董事会提出建议；审核涉及环境与可持续发展的授信政策并向董事会提出建议等。

报告期内，董事会审议了《中国邮政储蓄银行“十四五”规划纲要》，明确全面贯彻党中央、国务院关于碳达峰碳中和等重大决策部署，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，建设一流的绿色普惠银行和气候友好型银行；健全公司治理机制和激励约束机制，持续加强信息披露和资本市场交流，优化股权管理体系。董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会会议审议了对外捐赠、年度绿色银行建设工作报告、年度社会责任（环境、社会、管治）报告、消费者权益保护工作总结和计划等8项议题，对本行积极履行社会责任、建设绿色银行、提升消费者权益保护等工作进行了重要指导，为本行不断加强ESG建设提供坚实基础。董事会、董事会战略规划委员会审议了2020年落实普惠金融政策情况及2021年发展计划、支持小微企业工作及落实普惠金融政策情况、支持乡村振兴情况等议题，有效贯

彻落实普惠金融相关政策要求，推动本行普惠金融业务高质量发展；审议了贯彻落实《银行保险机构公司治理准则》及公司治理状况的议题，全面落实公司治理领域要求，持续推进公司治理建设。

同时，各位董事就绿色金融、消费者权益保护等重点工作多次听取经营层专题汇报，积极参加碳达峰碳中和、商业银行公司治理、全面风险管理等主题培训，围绕大力发展绿色金融和气候融资，强化消费者权益保护，以“双碳”目标为切入点推动ESG工作等提出诸多专业意见建议。

信息披露

报告期内，本行严格遵守法律法规、上市地监管规则要求，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，坚持“简明清晰、通俗易懂”原则，持续优化报告披露内容，创新披露形式，通过优化排版设计和色彩运用，展现形式上增加关键数据图表、视频及相关业务二维码等方式，优化阅读体验。同时，围绕市场和投资者的关注热点，主动拓展自愿性信息披露的广度和深度，提高报告的可读性，致力于保障广大股东尤其是中小股东权益，提升公司透明度。

此外，根据最新监管政策要求，全面修订信息披露相关管理办法，健全制度体系；通过开展信息披露培训、明确重大事件报送范围和量化标准等方式，加强对信息披露和内幕信息的管理，进一步提升全行信息披露责任主体的合规意识；建设并启用信息披露管理系统，结合工作实践不断调整和优化信息披露工作流程，持续强化信息披露相关规章制度的落地执行。

在上海证券交易所上市公司2020-2021年度信息披露工作评价中，本行获评A级（优秀）。

投资者关系

本行始终坚持贴近市场、前瞻研判、专业高效、全面协同，通过与资本市场各类主体建立联系，畅通多渠道沟通平台，持续跟踪监管动态、市场热点以及分析师研报，建立有效的内外协调机制，致力于为投资者创造长期价值。本行以

投资者交流活动为窗口，依托业绩推介及路演、调研及峰会、投资者热线及邮箱、“上证e互动”等沟通平台，灵活采用多种形式与资本市场保持常态化交流，全方位展示经营发展成果，及时回应投资者关切，主动沟通热点问题，获得广泛认可。本行注重增强全行资本市场意识，加强资本市场观点研究，传递资本市场声音，推动全行将投资者关切融入经营管理。

报告期内，在董事会及高级管理层高度重视与积极指导下，本行采用现场会议、电话会议等形式召开4次业绩推介会，其中2020年年度业绩推介会、2021年中期业绩推介会均由董事长及高级管理层成员出席，以“网络视频直播+电话接入+文字直播”方式召开，向资本市场充分展示本行发展战略和长期价值。本行2020年年度业绩推介会获得上市公司协会颁发的“上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例”。

2020年年度业绩及2021年中期业绩发布后，本行董事长及高级管理层成员分别带队开展线上路演，以诚恳、开放的态度与投资者、分析师就本行经营发展、转型创新、战略愿景等情况进行深入交流，积极回应资本市场关切。本行全年共计组织线上路演交流46场，参加投资论坛峰会23场，接待调研56场，累计通过125场会议与境内外投资者、分析师约1,650人次进行沟通交流，积极参加“2021年北京辖区上市公司投资者集体接待日”活动，通过上证路演中心平台与投资者在线交流。

本行国际评级及国内评级水平维持不变，展望均为稳定，仍为中国银行业领先，体现了资本市场对本行经营发展能力和潜力的高度认可。此外，在香港财经杂志《中国融资》举办的“2021年中国融资大奖”评选中，本行荣获“最佳投资者关系奖”和“最具投资价值奖”。

履行监事会监督职责

本行监事会充分发挥监督制衡作用，认真履行对董事会、高级管理层社会责任履职情况的监督职责，积极维护银行、股东、职工、债权人和其他利益相关者合法权益。报告期内，监事会审议通过2020年社会责任（环境、社会、管治）报告，就报告审议情况发表独立意见并在年报中予以披

露。监事会审议研究我行支持乡村振兴、支持小微企业及落实普惠金融政策、绿色银行建设、消费者权益保护、反洗钱等领域工作情况报告，并将消费者权益保护、维护相关方利益及履行社会责任等作为年度履职评价的重要方面，进一步加强对董事会、高级管理层社会责任履职情况的监督评价。

报告期内，监事会聚焦服务乡村振兴战略重点举措的落地执行情况，促进惠农合作业务稳健发展，推动全行落实服务“三农”、城乡居民和中小企业定位；聚焦绿色发展理念，围绕近年来绿色金融监管政策导向，关注绿色银行建设执行情况，促进加快全行绿色金融发展。

切实履行审计监督职责

内部审计重点围绕重大政策落地、服务实体经济、风险管理、内部控制、财务管理、信息科技、消费者权益保护、反洗钱等内容开展审计监督，促进本行提升普惠金融服务能力、绿色金融服务水准，提出相关改进建议，并持续跟踪监督问题的整改情况，着力提升审计监督质效。同时，推进内部审计管理架构优化，完善审计制度体系，强化审计人才队伍建设，深化大数据审计技术应用，加快推动审计数字化转型，为全行的稳健经营和高质量发展提供有力保障。

信息安全与系统审计方面，每年均开展相关审计项目。2021年开展数据治理审计、网络安全审计、业务连续性审计、合肥数据中心审计、理财子公司系统开发审计、银行卡支付敏感信息安全审计和直销银行业务系统安全审计等7项信息科技专项审计，重点关注信息安全制度建设与管理机制，信息系统相关的开发安全、数据安全、运维安全、网络安全等方面，促进全行信息安全管理水平和信息科技治理水平持续提升。

风险管理

本行持续优化“全面、全程、全员”的全面风险管理体系，不断加强风险管理顶层设计，稳步有序推进资本管理高级方法建设，应用成果不断落地；积极推动风

注：1. ESG披露汇报原则包括：重要性、本行通过会议、问卷调查等方式了解各利益相关方诉求期望，结合本行战略与发展重要内容，统筹确定本行报告重点内容。量化、本行根据监管各方要求，于本报告中严格披露相关定量指标。平衡、本行高度关注信息披露的实质性，客观公允地披露在ESG实质性议题的定量及定性信息。一致性、本行采取一致的报告方法开展持续性披露工作，于报告说明部分详细汇报报告编制及参考依据，并及时披露参考依据的调整事项。

险管理数字化转型升级，实现零售贷款自动化审批和贷后精准管理，提升非零售组合及客户层面的风险管理智能化水平；严守资产质量管控底线，强化重点领域风险防控，积极拓展不良资产处置渠道，持续开展内控合规提质增效活动，推进市场风险内部模型法建设，优化操作风险监测和预警机制，巩固专业风险管理质效，持续提升全行风险管理水平。

持续强化信息科技风险管理，充分发挥科技风险“三道防线”协同机制。强化数据安全管理和个人信息保护，扎实推进信息科技风险管理提质升级活动，优化完善网络安全纵深防御技术手段，持续开展风险监测、评估与检查，提升科技风险整体防控能力。夯实基础设施建设，加快自动化运维能力建设，推进运维标准化实施，妥善做好持续性运营安排。加强灾备建设，提前制定备份和支持保障计划，针对极端情况制定应急预案，开展专项应急演练，提升应急处置能力。

一直致力于提升内控合规管理能力，对标现代商业银行标准，通过理念引领、机制建设、手段创新，不断加大力度，持续强化内控合规战略部署。2021年，推广实施风险经理派驻工作，扎实推进基层机构内控机制建设，基层内控有效性快速提升。目前，全行派驻风险经理1,600余名，重点防控基层非柜面业务的操作风险和合规风险，并对基层机构的风险管理工作进行全面指导和监督，定位于防案件、风险事件和重大违规问题，切实强化内控管理。

利益相关方管理

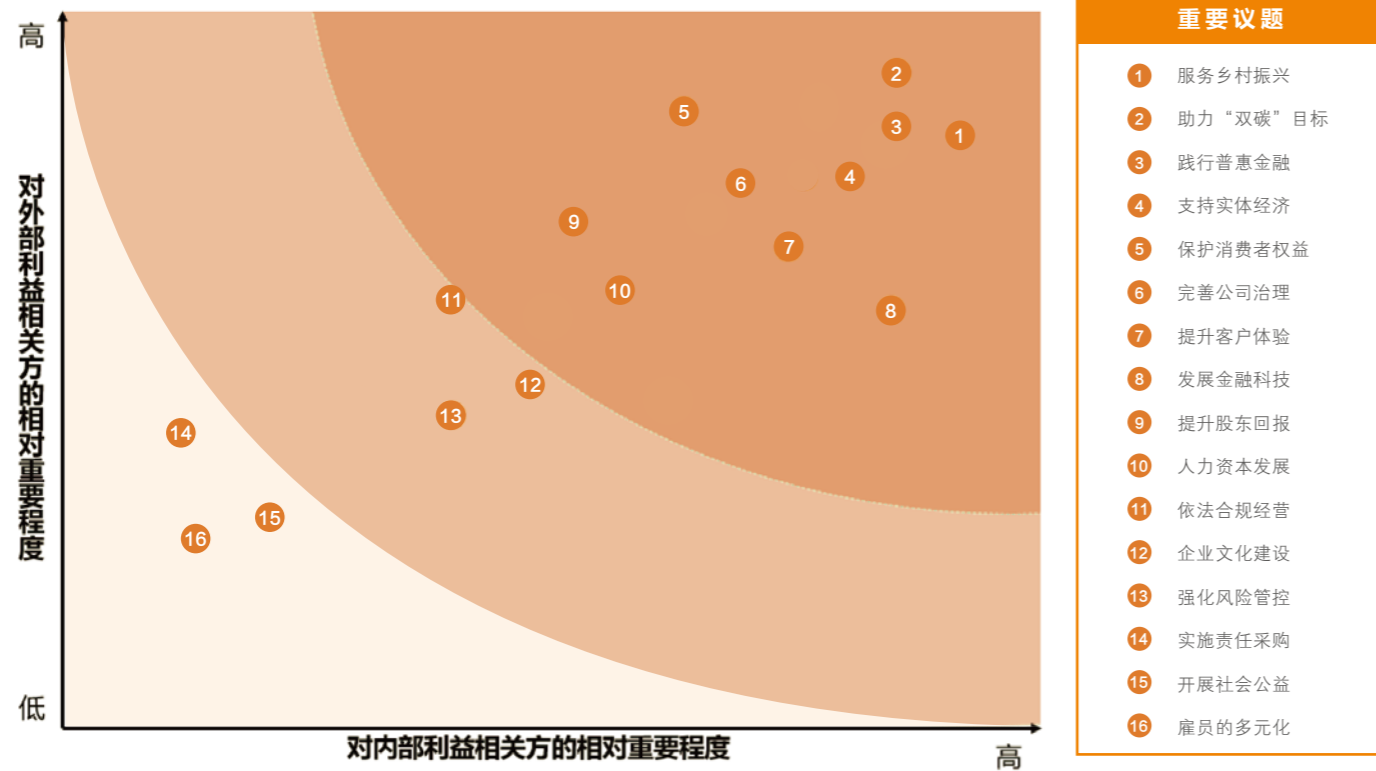
| 利益相关方 | 核心期望与诉求 | 沟通方式 | 回应举措 |
|--------|---|--|--|
| 政府 | <ul style="list-style-type: none"> 全面服务新发展格局 践行普惠金融 助力“双碳”目标 支持实体经济 服务乡村振兴 支持抗击疫情 | <ul style="list-style-type: none"> 专题汇报 日常沟通 | <ul style="list-style-type: none"> 落实政策指引 落实国家战略及各项部署 |
| 监管机构 | <ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 完善公司治理 强化全面风险管理 加大反洗钱工作力度 | <ul style="list-style-type: none"> 工作汇报 现场检查 非现场监管 会议研讨 | <ul style="list-style-type: none"> 落实监管政策及要求 完善公司治理 加强风险防控及内控管理 |
| 股东/投资者 | <ul style="list-style-type: none"> 推动业务发展，提升盈利能力及股东回报 严格控制ESG风险，安全稳健经营 及时、准确、全面的信息披露 | <ul style="list-style-type: none"> 股东大会 董事会公告 定期报告 业绩发布会 日常沟通 | <ul style="list-style-type: none"> 实现稳健经营，增强可持续竞争力 开展全面风险管理 提高信息披露透明度 |

| 利益相关方 | 核心期望与诉求 | 沟通方式 | 回应举措 |
|-------|--|--|--|
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> 保护消费者权益 提升客户体验 加强金融科技创新 加快金融产品和服务创新 | <ul style="list-style-type: none"> 物理渠道及在线平台 满意度调查 培训推介会 | <ul style="list-style-type: none"> 加强科技创新 加强消费者权益保护 实施客户体验提升专项项目 |
| 合作伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> 公平透明 互利共赢 促进行业发展 实施责任采购 | <ul style="list-style-type: none"> 业务交流 行业研讨 信息披露 供需座谈 | <ul style="list-style-type: none"> 坚持诚实信用、公平竞争原则 完善采购管理 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 维护员工合法权益 雇员的多元化 推进人力资源发展 丰富员工业余生活 | <ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工调查 意见征询与反馈 | <ul style="list-style-type: none"> 修订相关政策制度 完善人才培养体系 关爱员工工作生活 完善职级晋升机制 |
| 公众与媒体 | <ul style="list-style-type: none"> 及时客观披露信息 畅通信息沟通与回应 共建和谐社区 | <ul style="list-style-type: none"> 官方网站 微博、微信等平台 金融知识宣传 媒体采访 | <ul style="list-style-type: none"> 开展金融知识宣传 开展公益慈善活动 参与社区建设 |
| 环境 | <ul style="list-style-type: none"> 积极应对气候挑战，助力实现“双碳”目标 推进绿色金融体系建设 完善环境和社会风险管理 支持绿色低碳经济发展 | <ul style="list-style-type: none"> 信息披露 绿色金融宣传 专题研究及文章 | <ul style="list-style-type: none"> 优化信贷结构 加强环境和社会风险管理 创新绿色金融产品和服务 开展绿色办公 实施绿色采购 |

实质性议题分析

2021年，面向利益相关方，本行通过日常交流、政策文件收集、工作会议、专题汇报、问卷调查等正式及非正式渠道持续开展沟通，覆盖政府及监管部门、股东及投资者、本行各级员工、客户、供应商、金融同业及行业协会、非盈利组织及社区组织。

统筹梳理各相关方建议、反馈，本年度实质性议题进一步聚焦助力“双碳”目标、服务乡村振兴、践行普惠金融、发展金融科技、保护消费者权益、人力资本发展、提升客户体验等ESG议题，以期更好地回应各方关切。



强化合作推进。参与发起碳中和行动联盟，联合有关金融机构共同发布《金融机构支持上海国际碳金融中心建设共同倡议》，与碳排放权登记结算（武汉）有限责任公司签署《支持全国碳市场发展战略合作协议》。签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》。

试点碳核算。利用“金睛”信用风险监控系統，开展环境气候风险管理，促进客户环境信用修复，探索开展企业客户碳核算，帮助企业客户核算温室气体排放情况，截至2021年末，推动280家企业客户完成环境信用修复，457家企业客户完成碳核算。

有序推动碳核算试点 助力实现“双碳”目标

本行积极有序推动环境信息非强制性披露企业客户碳核算，与公众环境研究中心（IPE）合作，应用温室气体排放核算平台（InsBlue），为企业客户提供实时在线温室气体排放核算。本行按照积极探索、客户自愿、有序推进的原则，制定“三步走”的碳核算试点工作思路：第一步，确定浙江省湖州市分行作为首家试点行，积极探索试点经验；第二步，选择浙江、广东、山东和重庆分行作为第二批试点行，稳妥有序扩大试点；第三步，全国36家一级分行进行全面试点推广。

为保障碳核算试点工作顺利开展，一是科学制定企业客户碳核算工作方案，不搞“一刀切”，根据各地区情况，差别化制定分行碳核算企业的目标。二是建立激励约束机制，将碳核算推广指标纳入授信管理评价体系，按季进行考核通报。三是出台相关配套支撑政策。对配合开展碳核算的企业，给予优惠贷款利率；在客户准入、授信重检等环节通过“绿色通道”优先审批。截至2021年末，累计推动457家企业客户完成碳核算。

环境¹

► 层面A4：气候变化

加强风险管理。本行从风险政策、风险限额、授信政策、客户评级、审查审批、放款管理、贷后管理等方面，将环境气候风险纳入授信业务全流程管理。制定环境和社会风险管理办法，将授信客户划分为A、B、C三类，并实行动态管理。在法人客户授信调查和审查报告模板中增加“ESG风险及气候风险”内容，将ESG风险纳入内部评级调整因素。2017-2021连续五年开展ESG风险排查，2021年增加温室气体重点排放行业气候风险专项排查，摸清底数、分类处置，防范化解潜在风险。严格控制“两高一剩”²领域信贷增速和占比，近三年“两高一剩”公司贷款占公司贷款比重逐年下降，截至2021年末，“两高一剩”公司贷款余额505.23亿元，占公司贷款比重为2.24%，较上年末下降0.91个百分点。严格新增客户准入管理，禁止支持不符合要求的高耗能、高排放项目。完成火电、钢铁和水泥行业气候风险压力测试。

开展压力测试。2021年，本行参与了人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对本行信贷资产的潜在影响。测试结果表明，在压力情景下，本行火电、钢铁、水泥行业客户的信用风险有所上升，但对本行资本充足水平的影响整体可控。浙江省分行开展基于资产碳足迹的环境压力测试，采取“自下而上”的企业财务传导模型和资本定价模型，对水泥、电力及石化行业开展环境压力测试，多维度衡量高污染高排放行业的环境风险。

支持国际倡议原则。2021年5月，正式采纳负责任银行原则（PRB），加入联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）；7月，正式成为气候相关财务信息披露工作组（TCFD）支持机构。

社会

► 层面B1、B4：雇佣、劳工准则

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》以及国务院《禁止使用童工规定》等相关法律法规，保障员工各项劳动权利，维护员工合法权益。依法与本行员工签订劳动合同，在劳动合同中明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件等内容，并遵照劳动合同的约定履行企业应尽的义务，保障员工职业健康与安全，按时足额发放工资，合理安排工作时间，实行带薪休假制度，保障员工权益。截至2021年末，未发生聘用童工和任何强制劳工的情形。根据经营发展需要依法合规开展招聘工作，坚持竞争择优。在员工招聘和内部晋升等有关政策规定和工作实践中，不因性别、民族等因素区别对待，确保公平公正。

持续深化构建服务职工工作体系，从解决一线员工就餐、休息等最迫切、最直接的问题入手，延伸至诉求收集、技能提升、民主管理、互助保障、帮扶救助、心理关爱、母婴关怀和文体活动等8项服务内容，多层次推进员工关爱工作做实做细。推动女职工关爱工作落到实处。2021年，本行首次面向全行推出孕期女职工关爱“1+1”礼包，即一件“孕妈工服”和一个“孕妈徽章”，切实回应和解决孕期女职工反映的“工装难”问题，赋予柜面一线及怀孕初期的孕期女职工明确标识，使一线女职工在怀孕期间受到更加细致的保护和关爱。

立足“员工体验”视角，按年度组织开展邮储人年度调查工作，持续收集反馈邮储人心声和建议。全行14万余人参与调查，覆盖超70%员工。

注：1. 报告期内，本行未因环境问题受到行政处罚的情况。环境层面A1：排放物、层面A2：资源使用、层面A3：环境及自然资源 请参阅“高效节能 实施绿色运营”。
2. “两高一剩”行业分类参考银保监会办公厅关于印发《绿色信贷实施情况关键评价指标》的通知（银监办发[2014]186号）

| 指标名称 | 单位 | 数据 |
|------------------|----|---------|
| 员工总人数 | 人 | 178,252 |
| 男性员工总数 | 人 | 71,728 |
| 女性员工总数 | 人 | 106,524 |
| 劳动合同制员工总数 | 人 | 178,252 |
| 劳务派遣制员工总数 | 人 | 15,694 |
| 全职员工总数 | 人 | 178,252 |
| 兼职员工总数 | 人 | 0 |
| 年龄30岁及以下的员工人数 | 人 | 34,620 |
| 年龄31岁至40岁的员工人数 | 人 | 88,064 |
| 年龄41岁至50岁的员工人数 | 人 | 41,058 |
| 年龄51岁及以上的员工人数 | 人 | 14,510 |
| 总行员工人数 | 人 | 5,914 |
| 长江三角洲地区员工人数 | 人 | 19,575 |
| 珠江三角洲地区员工人数 | 人 | 18,964 |
| 环渤海地区员工人数 | 人 | 26,643 |
| 中部地区员工人数 | 人 | 45,504 |
| 西部地区员工人数 | 人 | 41,178 |
| 东北地区员工人数 | 人 | 20,474 |
| 员工流失比率 | % | 2.47 |
| 男性员工流失比率 | % | 2.56 |
| 女性员工流失比率 | % | 2.40 |
| 年龄30岁及以下的员工流失比率 | % | 6.95 |
| 年龄31岁至40岁的员工流失比率 | % | 1.93 |
| 年龄41岁至50岁的员工流失比率 | % | 0.40 |
| 年龄51岁及以上的员工流失比率 | % | 0.27 |
| 总行员工流失比率 | % | 2.71 |
| 长江三角洲地区员工流失比率 | % | 4.77 |
| 珠江三角洲地区员工流失比率 | % | 3.21 |
| 环渤海地区员工流失比率 | % | 1.60 |

| 指标名称 | 单位 | 数据 |
|-------------|----|-------|
| 中部地区员工流失比率 | % | 1.64 |
| 西部地区员工流失比率 | % | 2.83 |
| 东北地区员工流失比率 | % | 1.77 |
| 女性员工占比 | % | 59.76 |
| 少数民族员工占比 | % | 6.49 |
| 劳动合同签订率 | % | 100 |
| 中高层管理人员男女比例 | % | 4.1:1 |

▶ 层面B2：健康与安全

| 指标名称 | 单位 | 数据 |
|----------------|----|--------|
| 2019年因工死亡员工人数 | 人 | 6 |
| 2020年因工死亡员工人数 | 人 | 4 |
| 2021年因工死亡员工人数 | 人 | 3 |
| 2019年因工死亡人员比率 | % | 0.0034 |
| 2020年因工死亡人员比率 | % | 0.0022 |
| 2021年因工死亡人员比率 | % | 0.0017 |
| 2021年因工受伤人数 | 人 | 238 |
| 2021年因工伤损失工作日数 | 天 | 12,338 |

本行高度重视员工工作环境安全和人身安全，认真落实《中国邮政储蓄银行安全保卫工作管理办法（2018年修订版）》，持续抓好员工安全生产教育，有序推进《中国邮政储蓄银行安全生产专项整治三年行动实施方案》落实，认真开展专项检查和排查整治活动，严守不发生重大安全生产责任事故底线。

加强安全教育培训，提高安全防范意识

组织开展“安全宣传月”“安全生产月”“消防安全月”等主题活动，广泛宣传普及安全知识与应急处置技能，提高全员安全意识。举办邮政金融安全管理人员培训班和一级分行分管安全保卫工作行领导培训班，有效提升安全管理人员专业能力。印发《中国邮政储蓄银行总行本部消防安全责任制实施办法（2021年版）》，进一步提高总行消防安全管理水平。组织各级注册消防工程师对辖内安保人员开展消防安全培训，强化消防安全履职能力。

开展专项排查整治，筑牢安全生产防线

组织全行各级机构开展消防安全隐患排查整治和业务库安全风险专项排查活动，有效整治消防和业务库安全风险隐患。有序推进安全用电监测系统建设，及时排查预防电器火灾风险。推行四类业务库异地值守和远程授权，降低员工劳动强度，进一步防范库内值守所带来的员工人身和资金安全风险。

增强技术防范能力，提升科技赋能水平

推动安全保卫管理系统上线，完成视频智能分析系统的开发测试和试点上线，以技术手段提高工作效率，减轻员工工作量。做好营业场所报警测试工作，确保各类报警有效发挥作用。加快推进二级分行联网监控中心建设，提升分支机构接处警效率和对外部风险事件的处置能力。完成自助设备防盗刷电磁干扰模块安装工作，有效阻断银行卡在使用中被侧录风险。

▶ 层面B3：发展及培训¹

本行持续深化人才开发与培养，全方位加强人才队伍建设。紧扣经营管理与发展形势，强化合规与风险培训，打造高素质专业化人才队伍。完善以集中培训和远程培训为主体，党校培训、资格认证等多手段相辅相成的人才培养开发体系。

2021年，共举办各类线上线下培训班4.3万余期，培训员工超271万人次。

以评优活动为抓手，加强培训资源建设。2021年度总行持续开展“十佳微课”与“十佳案例”评比活动，并对2020年度两项“十佳”进行表彰和展播，加强成果推广应用，助力知识经验积累和员工能力提升。

围绕领导力，强化领导干部培训。按照“专业能力、经营管理能力和领导能力”三阶体系，打造“航计划”品牌培训项目。2021年，共培训管理干部1,000余人次。

围绕专业力，强化专业人员培训。以提升员工专业能力为目标，系统化建立员工岗位资格认证体系，常态化开展岗位资格认证考试。2021年，全行共参考28万人次。

围绕服务力，强化营业人员培训。针对网点柜员，以提升职业素质和职业技能为核心，持续开展短频快日常培训，通过远程培训、微课学习等方式，及时、高效传达监管要求、业务规范。

围绕营销力，强化销售人员培训。针对客户经理、理财经理等，以提升营销能力为核心，强化营销人员的市场拓展能力、风险识别能力和职业道德操守。扎实做好业务产品知识和消费者权益保护培训，夯实客户服务基础。组织国际金融理财师（CFP）现场培训，系统提升理财经理的专业知识、客服服务能力和营销技巧。

| 指标名称 | 单位 | 数据 |
|------------------------|----|---------|
| 员工参加培训总人数 ² | 人 | 190,412 |
| 员工参加培训百分比 | % | 98.03 |
| 男性员工参加培训百分比 | % | 97.75 |
| 女性员工参加培训百分比 | % | 98.22 |
| 中高级管理层员工参加培训百分比 | % | 92.75 |
| 其他层级员工参加培训百分比 | % | 98.04 |
| 人均参与培训时长 | 小时 | 40.6 |
| 男性员工人均培训时长 | 小时 | 34.89 |
| 女性员工人均培训时长 | 小时 | 44.37 |
| 中高级管理层人均培训时长 | 小时 | 72.29 |
| 其他层级员工人均培训时长 | 小时 | 40.54 |

注：1.更多内容请参阅“人才兴行 携手员工成长”。
2.参加培训人员统计口径包含合同制员工和劳务派遣用工。

▶ 层面B5：供应链管理

围绕本行推动高质量发展主题，深入践行采购管理“合规、专业、服务”定位，严格执行采购相关法律法规，持续完善采购管理制度体系，优化采购组织流程，推进采购信息化建设。一是在采购管理制度内明确坚持公开、公平、公正原则及优先采购节能环保、绿色产品标识产品，符合绿色包装和绿色运输要求等；二是在采购全流程中推动供应商承担社会责任，在供应商资格准入、商务评分、协议订立、后评估等环节，将供应商绿色环保、环境管理、质量管理、员工权益等社会责任承担情况作为重要评价指标；三是持续要求供应商签署并履行《节能减排和绿色环保发展协议》《廉洁承诺书》，不断加强和推动供应商共同履行绿色环保等社会责任；四是加强采购信息化建设，推行线上化采购和绿色采购。

| 指标名称 | 单位 | 数据 |
|--------------------|----|-----|
| 总行集中采购供应商总数量 | 个 | 356 |
| 中国境内长江三角洲供应商数量 | 个 | 58 |
| 中国境内珠江三角洲供应商数量 | 个 | 39 |
| 中国境内环渤海地区供应商数量 | 个 | 228 |
| 中国境内中部地区供应商数量 | 个 | 9 |
| 中国境内西部地区供应商数量 | 个 | 10 |
| 中国境内东北地区供应商数量 | 个 | 6 |
| 港澳台及境外地区供应商数量 | 个 | 6 |
| 已完成环境、社会风险评估的供应商数量 | 个 | 356 |

▶ 层面B6：产品责任¹

个人信息保护

本行制定个人客户信息保护、信息系统数据安全管理办法和企业标准，明确了内部职责分工、工作流程、数据生命周期安全防护和客户信息保护方面的具体要求，在做好传统网络安全的基础上，对重要敏感数据和客户个人信息实施重点保护。同时，将数据安全与客户信息保护纳入全行消费者权益保护和金融科技风险管理范畴，统筹开展有关评估、检查和审计工作，保障各项制度要求得到有效落实。印发《中国邮政储蓄银行个人信息安全突发事件应急预案》，为个人信息安全突发事件的高效处置提供指导，切实保护金融消费者权益。

梳理本行重要敏感数据和个人客户信息应用场景，建立“数据安全需求基线”并定期根据内外部监管合规要求更新，明确本行信息系统中重要敏感数据和个人客户信息全生命周期安全保护要求。推进自动化需求分析平台建设，加强“数据安全需求”在信息系统开发过程各阶段的安全管控，逐步实现重要敏感数据和个人客户信息安全保护要求在各系统的技术落地和闭环管理。

注：1.层面 B6.1、B6.4 不适用于本企业，B6.2请参阅“诚信立业 守护客户权益”。

支付安全

本行不断优化系统技术管控功能并严守业务准入审核制度，确保支付数据传输安全并保证业务场景风险可控。在防范电信网络新型欺诈方面，成立电信网络诈骗“资金链”治理工作专班，建立长效管理机制，提升全行整体防控能力。不断完善系统功能，积极应用大数据、人脸识别等技术，增强系统防控能力。严把源头开户关，强化客户身份识别，严控增量风险；开展存量账户清理，压降存量风险；持续开展打击治理电信网络诈骗和跨境赌博宣传活动，形成风险群防群治的良好局面。

知识产权

本行严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，持续做好知识产权创造、运用、管理与保护各项工作。鼓励自主创新，培育创新企业文化，在各项经营管理活动中强化知识产权法律风险监测和防控，积极履行知识产权保护责任。

隐私保护政策

本行积极贯彻落实《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规要求，在手机银行等电子渠道收集、使用、存储、保护、共享、转发、公开披露及管理（以下简称“收集使用”）个人客户信息时，严格遵循“合法、正当、必要”原则。将根据法律法规、行业发展及本行业务开办情况，及时修订更新隐私政策相关条款，切实保障客户信息安全。

全方位维护客户知情权。在手机银行、官方网站个人网银页面、官方公众号页面显著位置公布隐私政策文本，向客户展示收集使用个人客户信息的方式，并以加重字体提醒客户留意关键条款。同时，根据最新法律法规、行业发展及本行业务开办变化情况，结合个人信息收集使用必要性评估结果，及时修订、更新隐私政策相关条款，切实保障客户知情权。

多角度保障客户自主选择。客户首次使用本行电子银行服务时，以显著方式弹出隐私政策授权页面，引导客户仔细阅读并明示同意后再向其提供电子银行服务。客户在使用本行手机银行APP服务过程中，有权选择是否同意本行使用其个人敏感信息或手机相关权限，客户选择拒绝时，不影响其他业务正常使用。

产品审查

本行业务与产品创新实施统一领导、分工负责的管理架构，总行高级管理层业务与产品创新管理委员会统筹协调全行业务与产品创新管理工作。业务与产品创新管理委员会是全行产品创新工作的审议、决策和协调机构，主要负责审议产品创新相关发展规划、政策制度，产品创新项目的必要性、可行性，重大产品创新项目的投产和产品创新争议事项的裁定，确定重点产品创新项目并协调资源推动实施，监督管理相关工作执行情况。

将产品创新风险评估纳入全面风险管理体系，遵循统一的风险管理策略与风险偏好，由总行高级管理层风险管理委员会领导，风险管理部牵头组织，各风险管理相关部门根据职责承担相应工作，对产品创新的各类风险进行识别和评估，提出控制措施和决策建议。

层面B7：反贪污

清廉金融文化

本行积极开展反贪污培训工作，抓好清廉金融文化建设与银行业务的有机融合。近年来，通过制度保障、教育引导、舆论宣传等方式，着力推动干部员工从思想上树牢廉洁从业理念，进一步提高廉洁自律意识，筑牢拒腐防变的思想防线。

各级纪检机构全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，协助党委推进全面从严治党、从严治行，忠实履行监督执纪问责职责。紧紧围绕增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”强化政治监督。发挥利剑作用，扎实开展总分行巡察工作，推进巡察有形有效覆盖。锲而不舍落实中央八项规定精神，持续整治形式主义、官僚主义，弘扬新风正气。做实日常监督，管在“关键时”、管住关键事、管好关键人，不断增强监督治理效能。开展“以案四说”警示教育，深化以案促改、促治工作，努力做到查处一案、警示一片、治理一域。加强纪检干部队伍自身规范化、法治化、正规化建设，更好发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

反洗钱

本行严格落实反洗钱监管要求，践行“风险为本”的反洗钱理念，建立了以《中国邮政储蓄银行反洗钱工作基本规定》为基础，以《中国邮政储蓄银行客户身份识别及客户身份资料和交易记录保存管理办法》《中国邮政储蓄银行大额交易和可疑交易报告管理办法》为核心的反洗钱制度体系，提升反洗钱治理能力。一是加强反洗钱宣传。以“防范利用虚拟货币进行洗钱犯罪活动”为主题，在全行范围内开展反洗钱宣传月活动，组织邮银各级机构充分利用点多面广的优势，紧扣活动主题，通过联合媒体宣传、开展特色活动、运用自有线上线下渠道宣传等多种方式，积极提示公众防范虚拟货币交易风险，进一步增强公众反洗钱意识，取得了良好的宣传效果。二是加强洗钱风险评估与管控。建立健全洗钱风险评估工作机制和指标体系，组织开展洗钱风险评估，根据评估结果完善风险管理策略，强化高风险业务风险管控。三是持续完善反洗钱可疑交易监测模型体系，强化可疑交易分析培训及考核，持续提升反洗钱监测分析工作质效。四是优化升级反洗钱系统功能。深入开展反洗钱数据治理，研究启动新一代反洗钱系统建设工程，为提升反洗钱工作水平提供信息科技支撑保障。

员工行为管理

本行不断加强员工风险数据核查，通过对重点岗位和重点人员开展风险排查，及时发现员工异常行为，采取有力处置措施，有效防范员工道德风险，推动案防关口前移。一是强化员工行为排查，加大责任追查力度。通过开展邮银员工风险数据核查，及时发现并处置员工违规行为，充分发挥问责的警示震慑作用。二是完善监测分析系统，提升风险预判能力。不断优化员工异常交易相关风险模型，进一步提高风险监测效力。

举报人保护

2019年印发《中国邮政储蓄银行员工违规行为处理办法（2019年修订版）》，明确对泄露举报事项、对信访举报人打击报复、不按规定保护信访举报人等违规行为的问责处理标准，加强对信访举报人员的保护，同时采取多种形式培训，促进全行全员掌握行为“负面清单”。2020年，印发《中国邮政储蓄银行员工抵制、检举和堵截违法违规行为奖励办法（2020年修订版）》，规定了奖励的范围、标准及程序，并明确要保护举报人的合法权益，对打击、报复举报人的行为，及时进行调查处理，采取必要措施对举报人进行保护。2021年，严格落实相关制度要求，对符合制度要求的举报行为予以奖励，对打击、报复举报人等违规行为予以严肃问责，强化对举报人的保护。

案件防控

本行不断提升案件防控水平，深入防控员工涉及贿赂腐败类违法违规违纪行为。根据监管要求，将员工涉嫌贿赂腐败的刑事犯罪案件纳入业内案件管理范畴，及时向监管机构报送并严格落实内部问责。2021年，制定下发了《业内案件处置操作规程》和《业内案件整改后评价办法》，明确员工贪污贿赂、违法犯罪等业内案件在案件调查、整改、问责、审结、后评价等环节的流程和工作要求，提升案件处置质效；组织开展案件风险排查，充分利用非现场数据分析结果，针对重点地区、重点岗位员工账户异常可疑交易，排查员工是否存在贿赂、贪腐等违法违规行为；组织总行各部门和各级分行主要负责人签订《案件防控及安全生产责任书》，认真抓好案件防控工作，全面提升案件防范和综合治理能力；开展案件警示教育，组织参观监狱等警示教育基地，教育从业人员以案为戒，严守合规底线；编写《银行从业人员重点刑事罪名解析》，对贪污罪、受贿罪等贪污贿赂类犯罪进行全面解读，以案释法，以案示警，提升员工职业道德素养和合规守法意识。

| 指标名称 | 单位 | 数据 |
|--------------------|----|---------|
| 开展反洗钱培训次数 | 次 | 10,018 |
| 累计参与反洗钱培训人次 | 人次 | 540,436 |
| 向董事及员工提供的反贪污培训次数 | 次 | 12 |
| 参与反贪污培训的董事及员工的人数 | 人 | 175,803 |
| 董事及员工参与反贪污培训的时长 | 小时 | 90,188 |
| 与员工相关的已审结贪污诉讼类案件数量 | 件 | 0 |
| 与公司相关的已审结反洗钱相关案件数量 | 件 | 0 |

合规文化建设

本行印发2021年内控合规提质增效工作要点，持续督导各分行活动情况。2021年全年，总行共编制并发布8期活动简报，全行组织专题学习5,900次，发布活动专刊及简报数量2,511期，完善制度数量共4,203项。通过在线学习考试、普法宣传教育、行为规范宣讲、合规文化长廊建设、合规征文比赛、警示教育动画片宣传、警示教育基地参观等系列活动，引导员工知法守法、知规守规，强化内控意识，依法合规经营，进一步规范员工行为，营造良好的内控合规文化。制作13集“合规天天学”学习视频、20集“小邮说法”主题警示教育动画片、18集“小邮说法-法律与你同行”主题教育动画片，组织全体员工进行学习。

▶ 层面 B8: 社区投资¹

注：1. 请参阅“至臻至诚 投身社会公益”。

▶ 第三方鉴证报告

Deloitte.

德勤

独立鉴证报告

中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“邮储银行”）董事会的委托，对邮储银行编制的自2021年1月1日起至2021年12月31日止的《中国邮政储蓄银行2021年社会责任（环境、社会、管治）报告》（以下简称“社会责任报告”）中的关键社会责任指标实施有限保证鉴证程序。

董事会的责任

董事会负责遵照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》、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《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》和《公司履行社会责任的报告》编制指引、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》的相关要求，同时遵循联合国环境署《负责任银行原则》，参照金融稳定理事会气候相关财务信息披露工作组（TCFD）《气候相关财务信息披露工作组建议报告》、全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织ISO 26000《社会责任指南（2010）》、国家标准化管理委员会《社会责任指南（GB/T36000）》编制社会责任报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责。

董事会有确定企业社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录的责任。

我们的责任

根据与邮储银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对社会责任报告中的关键社会责任指标进行有限保证鉴证，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

关键社会责任指标包括：

- 普惠型小微企业贷款余额
- 涉农贷款余额
- 绿色贷款余额
- 绿色融资余额
- 对外捐赠
- 总资产
- 营业网点数量
- 县及县以下地区网点数量
- 个人电子银行交易替代率

- 供应商总量
- 员工总数
- 女性员工占比
- 中高层管理人员男女比例
- 少数民族员工占比
- 劳动合同签订率
- 员工流失率
- 员工培训人数
- 温室气体排放总量
- 外购电力消耗量
- 办公用水消耗量
- 天然气消耗量
- 有害废弃物排放总量

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师执业道德守则》（"Code of Ethics for Professional Accountants"）对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》（"International Standard on Quality Control 1"）。

鉴证工作的基础

我们按照《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》（"International Standard on Assurance Engagements 3000"）执行有限保证鉴证工作。我们在策划和执行有限保证鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

工作程序、范围及局限性

社会责任报告独立有限保证鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 与邮储银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告流程的有关控制；
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解邮储银行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，邮储银行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与邮储银行确立2021年度社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评价标准；
- 抽样测试邮储银行2021年度关键社会责任指标与我们的工作成果一致性及其编制社会责任报告流程的有关控制。

鉴证工作的局限性

有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性及其绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为邮储银行总行本部和北京分行。邮储银行的其他分支机构及子公司信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括对邮储银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标以外的其他信息。

结论

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信在社会责任报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报。

独立有限保证鉴证报告的使用

本独立有限保证鉴证报告仅是为董事会编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。



指标索引

《负责任银行原则》内容索引

| 原则 | 指标 | 页码 | 备注 |
|-----------------|--|---|---|
| 原则1: 一致性 | 1.1 银行主要业务模式与经营区域 | 4 | 关于我们 |
| | 1.2 银行的商业战略与可持续发展目标保持一致性 | 4 25-26 31 | 关于我们 邮储银行“十四五”规划纲要 和谐共生 打造绿色银行 |
| 原则2: 影响与目标设定 | 2.1 银行主要业务对社会可持续发展的影响, 以及面临的可持续发展挑战与机遇 | 11-22 34-40 43-48 49-52 61-66 | 专题: 服务乡村振兴 助力共同富裕 低碳发展 践行绿色金融 深耕普惠 支持中小微企业 融入社区 增进民生福祉 筑牢经济之基 |
| | 2.2 描述银行设定的可持续发展进步目标 | 15-17 31 | 专题: 服务乡村振兴 助力共同富裕 和谐共生 打造绿色银行 |
| | 2.3 银行为完成上述目标采取的措施与计划 | 18-22 31-35 85-86 | 专题: 服务乡村振兴 助力共同富裕 共绘生态之美 ESG披露-环境 |
| | 2.4 目标实施进展情况 | 11-22 31-40 77-78 85-86 | 专题: 服务乡村振兴 助力共同富裕 共绘生态之美 责任绩效 ESG披露-环境 |

| 原则 | 指标 | 页码 | 备注 |
|-------------------|--------------------------------|---|---|
| 原则3: 客户与顾客 | 3.1 促进银行与客户之间负责任关系的实践行为 | 34-35 71-74 | 低碳发展 践行绿色金融 诚信立业 守护客户权益 |
| | 3.2 银行与客户共同致力于可持续发展实践与可持续性经济行为 | 34-35 75-76 90 | 低碳发展 践行绿色金融 至臻至诚 投身社会公益 ESG披露-供应链管理 |
| 原则4: 利益相关方 | 4.1 对利益相关方关心议题的确认与解决 | 83-85 | ESG披露-管治 (利益相关方管理 实质性议题分析) |
| 原则5: 公司治理与银行文化 | 5.1 银行符合负责任原则的公司治理结构、政策框架 | 25-28 81-82 | 责任规划 ESG披露-管治(公司治理) |
| | 5.2 培养员工负责任的银行文化 | 27 28 69-76 | 企业文化 责任理念 汇聚社会之善 |
| 原则6: 透明与负责 | 6.1 银行实施负责任原则的良好实践与进步情况 | 11-22 31-35 43-58 69-76 77-80 81-93 97-98 | 专题: 服务乡村振兴 助力共同富裕 共绘生态之美 夯实民生之本 汇聚社会之善 责任绩效 ESG披露 《负责任银行原则》内容索引 |

《GRI可持续发展报告标准》内容索引

| | 指标编号和描述 | 备注 |
|-------|--------------------------------|------------------------------------|
| 组织概况 | 102-1 组织名称 | 关于我们 |
| | 102-2 活动、品牌、产品和服务 | 关于我们 |
| | 102-3 总部位置 | 报告说明 |
| | 102-4 营运位置 | 关于我们 |
| | 102-5 所有权与法律形式 | 关于我们 |
| | 102-6 服务的市场 | 关于我们 |
| | 102-7 组织规模 | 关于我们 |
| | 102-8 关于员工和其他工作者的信息 | 责任规划、人才兴行 携手员工成长、至臻至诚 投身社会公益、ESG披露 |
| | 102-9 供应链 | 科技赋能 构建金融生态、坚守本源 服务新发展格局、供应链管理 |
| | 102-10 组织及其供应链的重大变化 | 供应链管理 |
| | 102-11 预警原则或方针 | 产品责任、科技赋能 构建金融生态 |
| | 102-12 外部倡议 | 报告说明 |
| | 102-13 协会的成员资格 | 社会认可 |
| 战略 | 102-14 高级决策者的声明 | 董事长致辞 |
| | 102-15 关键影响、风险和机遇 | 董事长致辞 |
| 道德和诚信 | 102-16 价值观、原则、标准和行为规范 | 责任规划 |
| | 102-17 关于道德的建议和关切问题的机制 | 责任规划 |
| 管治 | 102-18 管治架构 | ESG披露 |
| | 102-19 授权 | ESG披露 |
| | 102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任 | ESG披露 |
| | 102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商 | ESG披露 |
| | 102-22 最高管治机构及其委员会的组成 | ESG披露 |
| | 102-23 最高管治机构主席 | 参见年报 |
| | 102-24 最高管治机构的提名和甄选 | 参见年报 |
| | 102-25 利益冲突 | 参见年报 |
| | 102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用 | ESG披露 |
| | 102-27 最高管治机构的集体认识 | 董事长致辞、行长致辞、ESG披露、责任规划 |
| | 102-28 最高管治机构的绩效评估 | 参见年报 |

| | 指标编号和描述 | 备注 | |
|---------------------|----------------------------|-------------------|-------|
| 管治 | 102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理 | ESG披露、责任规划 | |
| | 102-30 风险管理流程的效果 | 诚信立业 守护客户权益、ESG披露 | |
| | 102-31 经济、环境和社会议题的评审 | ESG披露 | |
| | 102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用 | ESG披露 | |
| | 102-33 重要关切问题的沟通 | | |
| | 102-34 重要关切问题的性质和总数 | | |
| | 102-35 报酬政策 | 参见年报 | |
| | 102-36 决定报酬的过程 | 参见年报 | |
| | 102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与 | 参见年报 | |
| | 102-38 年度总薪酬比率 | 参见年报 | |
| | 102-39 年度总薪酬增幅比率 | 参见年报 | |
| | 利益相关方沟通 | 102-40 利益相关方群体列表 | ESG披露 |
| | | 102-41 集体谈判协议 | |
| 102-42 利益相关方的识别和遴选 | | ESG披露 | |
| 102-43 利益相关方参与方针 | | | |
| 102-44 提出的主要议题和关切问题 | | ESG披露 | |
| 报告实践 | 102-45 合并财务报表中所涵盖的实体 | 参见年报 | |
| | 102-46 界定报告内容和议题边界 | 报告说明 | |
| | 102-47 实质性议题列表 | ESG披露 | |
| | 102-48 信息重述 | 报告说明 | |
| | 102-49 报告变化 | 报告说明 | |
| | 102-50 报告期 | 报告说明 | |
| | 102-51 最近报告日期 | | |
| | 102-52 报告周期 | 报告说明 | |
| | 102-53 有关本报告问题的联系人信息 | 报告说明 | |
| | 102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明 | 报告说明 | |
| 102-55 GRI 内容索引 | 《GRI可持续发展报告标准》内容索引 | | |
| 102-56 外部鉴证 | 第三方鉴证报告 | | |
| GRI 103 管理方法 | 103-1 对实质性议题及其边界的说明 | | |
| | 103-2 管理方法及其组成部分 | ESG披露 | |
| | 103-3 管理方法的评估 | ESG披露 | |

| 指标编号和描述 | | 备注 |
|--------------------|---------------------------------|--------------------------|
| GRI 201 经济绩效 | 管理方法 | 筑牢经济之基 |
| | 201-1 直接产生和分配的经济价值 | 2021年经济类绩效指标 |
| | 201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇 | 共绘生态之美、环境 |
| | 201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划 | 参见年报 |
| | 201-4 政府给予的财政补贴 | |
| GRI 202 市场表现 | 管理方法 | |
| | 202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比 | |
| | 202-2 从当地社区雇佣高管的比例 | |
| GRI 203 间接经济影响 | 管理方法 | |
| | 203-1 基础设施投资和支持性服务 | 坚守本源 服务新发展格局、因地制宜 推动区域协调 |
| | 203-2 重要间接经济影响 | 深耕普惠 支持中小微企业 |
| GRI 204 采购实践 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 204-1 向当地供应商采购支出的比例 | ESG披露 |
| GRI 205 反腐败 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 205-1 已进行腐败风险评估的运营点 | |
| | 205-2 反腐败政策和程序的传达及培训 | ESG披露 |
| | 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动 | ESG披露 |
| GRI 206 不正当竞争行为 | 管理方法 | |
| | 206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼 | |
| GRI 301 物料 | 管理方法 | 不适用 |
| | 301-1 所用物料的重量或体积 | 不适用 |
| | 301-2 所使用的回收进料 | 不适用 |
| | 301-3 回收产品及其包装材料 | 不适用 |
| GRI 302 能源 | 管理方法 | 高效节能 实施绿色运营 |
| | 302-1 组织内部的能源消耗量 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 302-2 组织外部的能源消耗量 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 302-3 能源强度 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 302-4 减少能源消耗量 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 302-5 降低产品和服务的能源需求 | 2021年环境类绩效指标 |

| 指标编号和描述 | | 备注 |
|--------------------|---|-------------------------------------|
| GRI 303 水资源 | 管理方法 | 高效节能 实施绿色运营 |
| | 303-1 按源头划分的取水 | 不适用 |
| | 303-2 因取水而受重大影响的水源 | 不适用 |
| | 303-3 水循环与再利用 | |
| GRI 304 生物多样性 | 管理方法 | 低碳发展 践行绿色金融 |
| | 304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点 | |
| | 304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响 | 和谐共生 打造绿色银行、低碳发展 践行绿色金融、至臻至诚 投身社会公益 |
| | 304-3 受保护或经修复的栖息地 | |
| | 304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种 | |
| GRI 305 排放 | 管理方法 | 高效节能 实施绿色运营 |
| | 305-1 直接（范畴 1）温室气体排放 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 305-4 温室气体排放强度 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 305-5 温室气体减排量 | 2021年环境类绩效指标 |
| | 305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放 | 不适用 |
| | 305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放 | 2021年环境类绩效指标 |
| GRI 306 污水和废弃物 | 管理方法 | 高效节能 实施绿色运营 |
| | 306-1 按水质及排放目的地分类的排水总量 | 不适用 |
| | 306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量 | |
| | 306-3 重大泄漏 | 不适用 |
| | 306-4 危险废物运输 | 不适用 |
| | 306-5 受排水和 / 或径流影响的水体 | 不适用 |
| GRI 307 环境合规 | 管理方法 | 高效节能 实施绿色运营 |
| | 307-1 违反环境法律法规 | |
| GRI 308 供应商环境评估 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 308-1 使用环境标准筛选的新供应商 | |
| | 308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动 | |

| 指标编号和描述 | | 备注 |
|---------------------|---------------------------------|-------------|
| GRI 401 雇佣 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 401-1 新进员工和员工流动率 | |
| | 401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利 | 人才兴行 携手员工成长 |
| | 401-3 育儿假 | |
| GRI 402 劳资关系 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 402-1 有关运营变更的最短通知期 | |
| GRI 403 职业健康与安全 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表 | |
| | 403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率 | ESG披露 |
| | 403-3 从事职业病高发职业或高风险职业的工作者 | 不适用 |
| | 403-4 工会正式协议中的健康与安全议题 | ESG披露 |
| GRI 404 培训与教育 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数 | |
| | 404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案 | ESG披露 |
| | 404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比 | |
| GRI 405 多元化与平等机会 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 405-1 管治机构与员工的多元化 | ESG披露 |
| | 405-2 男女基本工资和报酬的比例 | |
| GRI 406 反歧视 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 406-1 歧视事件及采取的纠正行动 | |
| GRI 407 结社自由与集体谈判 | 管理方法 | |
| | 407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商 | |
| GRI 408 童工 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商 | |
| GRI 409 强迫或强制劳动 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商 | 不适用 |
| GRI 410 安保实践 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 410-1 接受过人权政策或程序的培训的安保人员 | |
| GRI 411 原住民权利 | 管理方法 | 不适用 |
| | 411-1 涉及侵犯原住民权利的事件 | 不适用 |

| 指标编号和描述 | | 备注 |
|--------------------|--------------------------------|-------------|
| GRI 412 人权评估 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 412-1 接受人权审查或影响评估的运营点 | |
| | 412-2 人权政策或程序方面的员工培训 | |
| | 412-3 包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约 | |
| GRI 413 当地社区 | 管理方法 | 至臻至诚 投身社会公益 |
| | 413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点 | |
| | 413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点 | |
| GRI 414 供应商社会评估 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 414-1 使用社会标准筛选的新供应商 | ESG披露 |
| | 414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动 | |
| GRI 415 公共政策 | 管理方法 | 不适用 |
| | 415-1 政治捐赠 | 不适用 |
| GRI 416 客户健康与安全 | 管理方法 | 诚信立业 守护客户权益 |
| | 416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估 | 诚信立业 守护客户权益 |
| | 416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件 | 不适用 |
| GRI 417 营销与标识 | 管理方法 | 诚信立业 守护客户权益 |
| | 417-1 对产品和服务信息与标识的要求 | |
| | 417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件 | |
| | 417-3 涉及市场营销的违规事件 | |
| GRI 418 客户隐私 | 管理方法 | 诚信立业 守护客户权益 |
| | 418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉 | |
| GRI 419 社会经济合规 | 管理方法 | ESG披露 |
| | 419-1 违反社会与经济领域的法律和法规 | |

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您于百忙中阅读《中国邮政储蓄银行 2021 年社会责任（环境、社会、管治）报告》，我们非常关注您对我们社会责任报告的意见。请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

• 以下哪类利益相关方最切合您的身份？

政府 股东 客户 员工 合作伙伴 同行 / 行业组织 环保组织
社区 / 公众 媒体 其他

• 您对本报告的总体评价：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您认为本报告结构安排：

很合理 较合理 一般 较差 很差

• 您认为本报告版式设计：

很合理 较合理 一般 较差 很差

• 您认为本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您认为本报告披露的社会责任信息质量：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您对社会责任报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？

再次衷心感谢您的支持！您可以通过以下方式反馈给我们：

联系方式：

中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室

地址：中国北京市西城区金融大街 3 号

邮编：100808

传真：86-10-68858859

邮箱：csr@psbcoa.com.cn