

2024 年度

社会责任 (ESG) 报告



关于本报告

报告范围

本报告覆盖交通银行股份有限公司及附属公司。
本报告时间范围自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，发布周期为年度。部分内容超出上述范围。
本行于 2025 年 3 月 21 日发布《交通银行股份有限公司 2024 年度社会责任（ESG）报告》。

报告编制依据

本报告参照全球可持续发展标准委员会 (Global Sustainability Standards Board) 发布的《GRI(Global Reporting Initiative) Standards 可持续发展报告标准》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》编写，同时满足《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《金融机构环境信息披露指南》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等相关意见和指引要求。

报告汇报原则

本报告依据以下原则进行汇报：

重要性：本报告综合参考香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》与上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中关于重要性议题识别的要求。通过与内外部利益相关方的深入沟通与调研，本行系统识别利益相关方所关注的 ESG (环境、社会和治理) 因素，并据此确定本报告所涵盖的议题范围。重要性分析流程与结果会同本报告其他内容，一并听取本行董事会意见并经董事会审阅通过。

量化：报告中的部分财务数据来自于本行 2024 年度财务报表，并经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2024 年为主，部分包括以前年度数据。

平衡：报告客观披露本行绩效，避免采用影响读者决策或判断的披露方式。

一致性：本报告披露数据所使用的统计方法与往年保持一致。如统计方法或关键绩效指标有任何变更或有任何其他影响有意义比较的相关因素，报告中将会清楚说明。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告编制流程

本报告以本行企业社会责任（ESG）管理、实践为基础，按照“立项审批——收集素材——编制修订——高级管理层审议——社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会审议——董事会审议——对外披露”的流程推进，并在立项审批、编制修订等环节与利益相关方积极沟通，研究论证报告框架结构及内容。

报告保证方法

本报告提请毕马威华振会计师事务所（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》进行第三方鉴证，提供独立的鉴证报告。

报告发布形式

本报告以印刷版（采用环保纸印刷）和网络版两种形式发布，网络版可在本行网站（www.bankcomm.com）查阅。
本报告以中文、英文两种语言发布，在对两种文本理解发生歧义时，请以中文文本为准。

指代说明

为便于表述，在报告中“交通银行股份有限公司”以“交通银行”“交行”“本行”“全行”或“我们”表示；“本行及附属公司”以“全集团”“本集团”“集团”表示。

“交通银行（香港）有限公司”简称为“香港子行”
“交通银行（巴西）股份有限公司”简称为“巴西子行”
“交银金融科技有限公司”简称为“交银金科”
“交银国际信托有限公司”简称为“交银国信”
“交银金融租赁有限责任公司”简称为“交银金租”
“交银国际控股有限公司”简称为“交银国际”
“中国交银保险有限公司”简称为“交银保险”
“交银金融资产投资有限公司”简称为“交银投资”
“交银施罗德基金管理有限公司”简称为“交银基金”
“交银人寿保险有限公司”简称为“交银人寿”
“交银理财有限责任公司”简称为“交银理财”

CONTENTS

目录

02 行领导致辞

04 走进交行

- 04 公司概况
- 06 关键绩效
- 08 荣誉榜

10 治理篇 坚持稳健运营

- 12 优化公司治理
- 15 恪守商业道德
- 17 防范金融风险
- 18 完善合规管理
- 19 强化责任管理

22 经济篇 聚焦实体经济

- 24 支持实体经济
- 27 服务国家战略
- 33 发力普惠金融
- 36 助力乡村振兴
- 40 守护美好生活
- 44 创新数字金融

48 环境篇 赋能生态文明

- 50 助力低碳，金融赋能绿色发展
- 71 低碳运营，引领行业绿色转型

76 社会篇 和衷共济谱新篇

- 78 携手同行，助力员工成长
- 85 服务“交”心，提升客户体验
- 97 多措并举，保障供应链安全
- 99 实干笃行，贡献社会爱永续

102 独立鉴证报告

105 关键绩效页数据编制基础

107 温室气体排放及能源资源 数据第三方声明

108 报告对标

109 GRI 内容索引

行领导致辞

2024 年是不平凡的一年。这一年，党的二十届三中全会胜利召开，新中国迎来成立 75 周年华诞，全面深化改革阔步前行，中国式现代化迈出坚实步伐。这一年，交通银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移走好中国特色金融发展之路，积极培育和弘扬中国特色金融文化，扎实践行主力军压舱石职责，交出一份稳中有进、稳中提质的答卷。资产总额达 14.9 万亿元，全年实现净利润 935.86 亿元，一级资本在英国《银行家》杂志“全球银行 1000 强”中排名第 9 位，连续第 3 年跻身全球银行前 10 强，连续第 2 年入选全球系统重要性银行。

聚焦主责主业，全力做好“五篇大文章”。

我们牢记国有大行职责定位，聚焦提升自身综合实力和服务实体经济能力，朝着建设具有特色优势的世界一流银行集团不懈努力。科技金融方面，聚焦服务高水平科技自立自强，以“股、贷、债、租、托”引导金融资源向科技领域聚集，丰富“交银科创”产品体系，科技型企业贷款余额超 7,600 亿元，战略性新兴产业贷款余额超 8,600 亿元。绿色金融方面，完善“2+N”绿色金融政策体系，支持传统产业低碳转型和绿色产业发展，人民银行口径绿色贷款余额 8,926.08 亿元。普惠金融方面，坚持金融为民惠民，积极对接支持小微企业融资协调工作机制，加大助企帮扶力度，广泛开展“千企万户大走访”活动，普惠型小微企业贷款余额 7,620.73 亿元。养老金融方面，打造专业专注、温情关怀、智能便利的服务，丰富养老金融产品供给，提升老年客群支付便利性，参与社会养老保险体系建设，积极推进养老产业金融、养老金金融、养老财富管理、养老消费金融和适老化金融服务五大重点领域发展。数字金融方面，以数字化转型为引领，运用大数据、人工智能、区块链等前沿技术赋能基层、服务客户，助力全要素生产率提升，4 项科技成果荣获人民银行金融科技发展奖。

心怀“国之大者”，以金融之力服务国家战略。

我们持续加大对国家重大战略、重点领域和薄弱环节的支持力度，金融供给实现质的有效提升和量的合理增长。积极支持现代化产业体系建设，针对不同细分行业制定专项授信策略指引，为全国近 40% 的专精特新“小巨人”企业提供金融支持，贷款余额较上年末增长 55%。深度融入区域协调发展战略，全力支持上海建设“五个中心”、强化“四大功能”，助推自贸区建设，为重点区域发展提供高质量服务。支持高水平对外开放、扩大人民币跨境使用场景，推动人民币国际化、升级数字化跨境结算平台、深化跨境金融创新，深耕“全球南方”、为“一带一路”重点项目提供融资支持，国际结算量达 5,124.99 亿美元，跨境贸易融资投放量达 1,578.99 亿元人民币。创新链金融模式，围绕先进制造业产业链供应链打造全新服务模式，提升标准化链金融客户服务能力，产业链金融业务量达 6,165.78 亿元，为 5.59 万户产业链核心企业和链属企业提供金融服务。

坚持以人为本，积极服务人民美好生活。

我们关注员工、客户和社区的可持续发展，注重与社会共同分享发展成果。建立健全员工管理和赋能体系，加大关心关怀，提升幸福感和归属感。加大金融消费者权益保护力度，数万名员工参与金融教育宣传活动，触达人群 4.78 亿人次，织密反诈防骗防线，用心守护百姓钱袋子。启动“文旅大戏”系列活动，有力支持文化和旅游新型消费培育壮大。提升乡村振兴综合金融服务水平，扩大“三农”服务覆盖面，打造“交银益农通”综合金融服务品牌，涉农贷款余额达 8,413.67 亿元，增幅 15.72%。加大对重点帮扶县和脱贫地区的帮扶力度，打造全链条产业帮扶模式，积极参与当地特色项目，推动农村经济及乡村振兴各项事业发展。积极支持社会公益慈善事业，携手中国残联为青海受地震影响的重度残疾人家庭实施无障碍改造；全年累计实施公益项目 225 个，捐赠 5,883.99 万元，以金融之力传递温暖与关爱，为爱聚能、点蓝未来。

潮起宜踏浪、风正好扬帆。2025 年是“十四五”规划的收官之年，交通银行将坚持稳中求进工作总基调，深入践行金融工作的政治性、人民性，聚焦主责主业，做实做细“五篇大文章”，积极培育和弘扬中国特色金融文化，全力支持服务经济社会发展大局，以高质量金融服务为进一步全面深化改革、推进中国式现代化作出新的更大贡献。

交通银行党委书记、董事长

任德奇

交通银行党委副书记、行长

张宝江

交通银行党委副书记

徐吉明

走进交行

公司概况

本行始建于 1908 年，是中国历史最悠久的银行之一。1987 年 4 月 1 日，本行重新组建后正式对外营业，成为中国第一家全国性国有股份制商业银行，总部设在上海。2005 年 6 月在香港联交所挂牌上市，2007 年 5 月在上交所挂牌上市，2023 年入选全球系统重要性银行。按一级资本排名，本行居全球银行第 9 位。

本行以“建设具有特色优势的世界一流银行集团”为目标，以绿色为全集团业务经营发展底色，着力打造普惠金融、贸易金融、科技金融、财富金融四大业务特色，持续提升客户经营、科技引领、风险管理、协同作战、资源配置五大专业能力，以“上海主场”建设、数字化转型的创新突破引领全行高质量发展。

经金融监管总局批准，本行通过手机银行、网上银行等线上服务渠道，以及境内 2,800 余家网点、境外 24 家分（子）行及代表处，为 284 万公司客户和 1.99 亿零售客户提供综合金融服务，包括存贷款、产业链金融、现金管理、国际结算与贸易融资、投资银行、资产托管、财富管理、银行卡、私人银行、资金业务等。本集团通过全资或控股子公司，涉足金融租赁、基金、理财、信托、保险、境外证券和债转股等业务领域。

本行作为一家历史悠久的国有大型银行集团，将充分发挥国有大行服务实体经济主力军和维护金融稳定压舱石作用，保持战略定力，防范化解风险，努力为客户提供优质金融服务，为股东创造更多价值，为员工营造幸福家园，为社会做出更大贡献！

报告期内，本集团经营模式、主要业务和主要业绩驱动因素均未发生重大变化。



关键绩效

经济绩效



集团净利润
935.86 亿元



境外银行机构资产总额
12,662.51 亿元

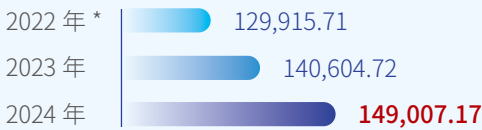


涉农贷款余额
8,413.67 亿元

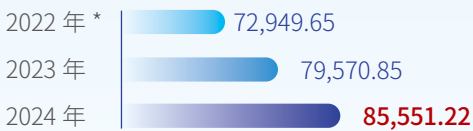


中小微企业贷款余额
29,723.23 亿元

资产总额（亿元）



贷款总额（亿元）



资本充足率（%）



* 注：本报告 2022 年相关数据已根据追溯调整后的财务报告重新列报

纳税总额 323.91 亿元

股利分配 281.46 亿元

每股股利 0.379 元

平均资产回报率 0.65%

平均股东权益报酬率 9.08%

不良贷款率 1.31%

拨备覆盖率 201.94%

一级资本充足率 12.11%

核心一级资本充足率 10.24%

境外银行机构利润 103.89 亿元

非银控股子公司资产总额 7,360.09 亿元

非银控股子公司利润 91.85 亿元

中西部地区贷款余额 25,823.62 亿元

科教文卫行业贷款余额 1,514.90 亿元

个人贷款余额 27,524.06 亿元

境内网点数 2,818 个

环境绩效



绿色贷款余额
8,926.08 亿元



清洁能源产业贷款余额
2,685.65 亿元



集团碳排放
487,403 吨 CO₂e

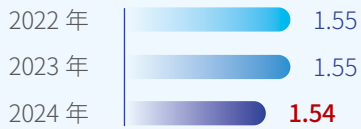


集团能耗量折合标准煤
101,247 吨



电子银行业务分流率（%）
97.85

数据中心能源使用效率值



集团用水量 3,678,793 吨

集团用电量 760,385 兆瓦时

集团用纸量 1,785 吨

集团用气量 586 万立方米

全行视频会议次数 176,524 次

总部有害废弃物处理量 0.4 吨

社会绩效



集团员工总数
95,746 人



女性中高层管理人员
2,953 人



少数民族员工
4,518 人



员工平均培训时长
111 小时

每股社会贡献值（元）



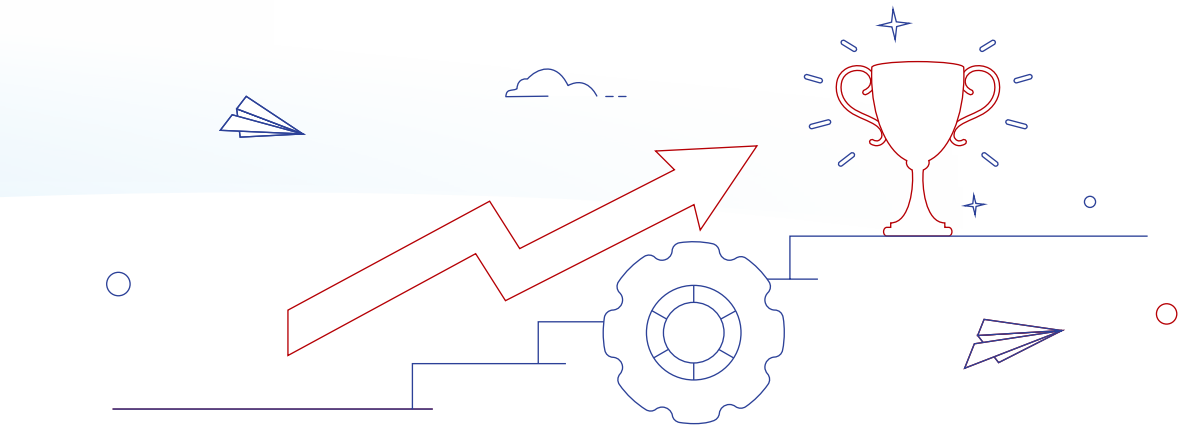
捐赠支出（万元）



荣誉榜

(以下奖项为部分列示，排序不分先后)

2024 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
综合排名	
2024 全球系统重要性银行	金融稳定理事会（FSB）
2024 年度全球银行 1000 强第 9 位	英国银行家杂志（The Banker）
业务奖项	
金融科技发展奖一等奖	人民银行
绿色银行评价先进单位	中国银行业协会
数据管理能力成熟度（DCMM）评估五级认证	中国电子信息行业联合会
2024 金融高质量发展案例	人民日报社
2024 建设金融强国创新实践案例	人民网
“2024 金融强国年度盛典”数字金融年度案例（信用就医）	央视财经
手机银行年度卓越奖、企业网银年度卓越奖	中国金融认证中心（CFCA）
节能减排科技进步奖	中国节能协会、中国质量认证中心
华证 ESG 综合评级 AA	上海华证指数信息服务有限公司
2024 年度金融科技·金融机构最佳发展奖	第五届长三角金融科技创新与应用全球大赛
2024 年度 GF60 绿色金融案例最佳金融机构	2024 第三届绿色金融北外滩论坛绿色金融 60 人论坛（GF60）
最佳养老金托管银行	财资



2024 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
第二十二届财经风云榜 2024 年度普惠金融先锋银行、乡村振兴责任银行、金融产品创新银行	和讯网
品牌奖项	
2024 年上市公司可持续发展最佳实践案例	中国上市公司协会
2024 人民企业社会责任——企业履责	人民网
社会责任年度卓越影响力企业	新华网
“中国鼎”年度品牌建设优秀案例	中国网
年度最佳品牌形象银行 金责奖——年度可持续发展优秀企业	新浪财经
年度服务粤港澳大湾区创新品牌案例	21 世纪经济报道
“好公司 50”卓越发展大奖	界面
年度责任金融特别奖 2024 上市公司口碑榜——上市公司最具社会责任奖	每日经济新闻
2024 卓越竞争力品牌建设金融机构	中国经营报
ESG 新标杆企业奖	证券之星
2024 企业社会责任——领袖型企业 金蜜蜂 2024 优秀企业可持续发展报告——长青奖	金蜜蜂智库

治理篇

坚持稳健运营

回应可持续发展趋势

本行推动党的领导与公司治理有机融合，持续优化公司治理体系，恪守商业道德，全面防范金融风险，回应利益相关方期望，全面统筹公司高质量发展。

我们的行动

- 优化公司治理
- 恪守商业道德
- 防范金融风险
- 强化责任管理

我们的绩效

召开董事会会议
9次

监事会会议
4次

股东大会
3次

对标 SDGs 目标



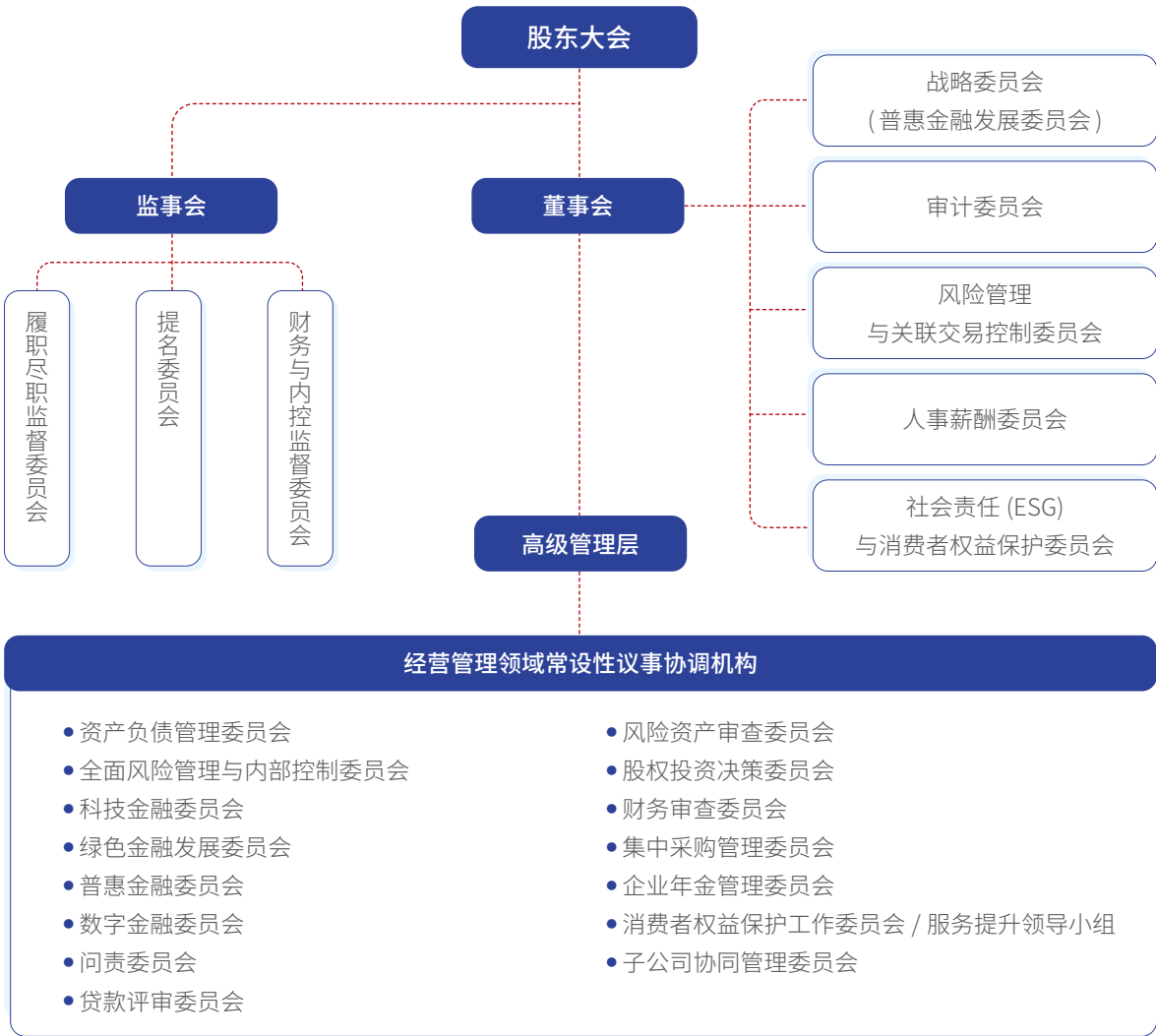
优化公司治理

坚持党建引领

本行坚持党建引领，坚持党的领导与公司治理有机融合、有效衔接，厘清各治理主体权责边界，切实履行全面从严治党政治责任，制定修订《交通银行党委落实全面从严治党主体责任清单》《交通银行党委深入贯彻落实中央八项规定精神的实施办法》等文件，健全责任体系、监督体系，积极践行金融工作的政治性和人民性。

治理架构

本行始终致力于构建健全的公司治理机制，恪守法律法规及交易所上市规定，致力于提升信息披露的透明度，以切实维护广大股东的合法权益。本行确保股东大会、董事会、监事会和高级管理层职责分明，加快建设“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的现代金融企业治理机制，不断提升公司治理的科学性、稳健性和有效性。



交通银行治理架构

董事会

董事会是本行的决策机构，积极发挥“定战略、作决策、防风险”的作用。董事会定期听取高级管理层提交的股东大会和董事会决议执行报告、授权经营执行情况报告、董事意见建议落实情况报告等，加强决策执行的监督评估，形成闭环管理机制。建立健全董事长与独立董事座谈机制，独立董事专门会议机制、独立董事与外审沟通机制，高级管理层定期汇报机制等，有效发挥董事会专家咨询和监督作用。



监事会

监事会紧密围绕国家战略部署和本行发展战略，强化战略监督，开展全行服务科技金融领域监督调研，为助推集团高质量发展建言献策。切实履行财务与资本、风险、内控与合规等领域监督职责，规范开展“两会一层”及 36 位董监高履职评价工作。



关联交易与信息披露

董事会下设风险管理与关联交易控制委员会，强化关联交易的指导与监督，推进完善关联交易管理制度和体系，进一步规范关联交易管理流程，强化关联交易监督检查。

本行信息披露合规充分，在两地交易所及时披露公告 155 份，在官网披露碳减排贷款、关联交易等公告 21 份，高质量完成年报编制工作，注重数据支撑及数据变化趋势的分析说明，提高信息传递有效性和报告可读性；守好合规底线，连续十一年获评上海证券交易所信息披露 A 类评价。

提升股东回报

本行高度重视与投资者分享经营成果，通过召开业绩说明会、股东大会、开展路演等方式加强与投资者关系的沟通交流。2024 年，组织参加 73 场投资者交流活动，与 600 余人次机构投资者深入沟通，对于资本市场关注的热点问题进行回应与沟通。开展分析师座谈，与中金公司、浙商证券等头部机构就资本市场未来趋势等议题进行探讨。同时，本行利用上证 e 平台、网上接待日、投资者热线、投资者邮箱等线上平台与中小投资者保持沟通，解决利益冲突，保持市场活跃度。

报告期内

开展股东大会
3 次

审议通过议案
20 项

2023 年度普通股每股分配现金股利人民币
0.375 元（含税）

共分配现金股利人民币
278.49 亿元

占归属于母公司普通股股东净利润的
32.67 %

本行向境内优先股股东派发股息人民币
18.32 亿元



恪守商业道德

本行持续健全商业道德相关制度体系建设，完善反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、反洗钱、反欺诈方面的各项工作，开展覆盖所有员工的商业道德培训，开展营运和反洗钱审计，覆盖账户安全、资金安全、信息安全、反电诈反洗钱等运营点。报告期内未发生反不正当竞争相关违规或诉讼事件，因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的涉案金额 0 元。

反商业贿赂及反贪污

本行严格遵守《中国共产党章程》《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党党内监督条例》《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国监察法实施条例》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等党内法规和国家法律，始终以严的基调、严的措施、严的氛围强化政治监督、正风肃纪反腐，严格禁止商业贿赂和贪污行为发生，并坚持面向全体员工开展反商业贿赂及反贪污培训。

截至报告期末

向董事及员工提供的反腐败培训次数

25 次

参与反腐败培训的董事及员工的人数

12,090 人次

董事及员工参与反腐败培训的时长

24,180 小时

关于贪污诉讼案件数目及诉讼结果等信息，可登陆中央纪委国家监委网站查询。



加固中央八项规定堤坝

防止“四风”问题，健全完善财务支出、公务接待、商务招待等配套制度，监督检查费用管理、集中采购等重点领域。报告期内，共查处违反中央八项规定精神问题 111 起，批评教育和处理 148 人，给予党纪政务处分 101 人。



反商业贿赂
及反贪污举措

坚决打赢反腐败斗争

坚持“三不腐”一体推进，紧盯“关键少数”和权力运行，持之以恒正风肃纪反腐，严肃查处严重违纪违法案件，加强制度建设、强化制度执行。2024 年，本行运用“四种形态”批评教育和处理 1,654 人次。

举报人保护

本行遵守《纪检监察机关处理检举控告工作规则》《中央纪委国家监委驻交通银行纪检监察组信访举报工作办法》《交通银行信访工作规定》等，通过来信、来访、来电、电子邮件等方式接受来自员工、合作伙伴、第三方及社会人士对公司的监管，并明确要求为信访举报人保密，规定不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况转交或透露给被检举、揭发的人员或者单位。

反洗钱

本行遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》等法律法规，以及《交通银行股份有限公司洗钱风险管理策略、政策及程序（2020年版）》《交通银行反洗钱管理办法》等内部制度，持续健全反洗钱内控制度体系。2024年，修订《交通银行反洗钱检查与问题整改工作实施细则》《交通银行2024年反洗钱评价考核办法》等制度，深化反洗钱改革，加快信息系统建设和数字化转型，优化客户尽职调查，完成一道防线反洗钱管理、集团一体化反洗钱管理工作机制等重点改革任务，积极履行反洗钱法律责任和社会责任。



深圳分行开展反洗钱宣传

反欺诈

本行严格落实《中华人民共和国反电信网络诈骗法》《关于推进电信网络诈骗“资金链”精准治理的指导意见》，展开涉诈涉赌犯罪打击治理，构建主动性、智能化、安全可靠的反诈风险防控体系，推动全行涉电诈“资金链”精准治理，开展反诈宣传，用切实行动保护人民群众“钱袋子”。



反电诈管理机制

开展反电诈新业务风险评估、治理监督、考核和制度建设等工作。



反电诈技防体系

以“实时计算为主、批量计算为辅，AI与规则相结合”的主要原则持续完善模型防控体系，在反诈领域深化AI和大模型应用实践，打造全流程实时监控引擎，筑牢一体化联防联控核心模型体系。达成事前防控、事中拦截、事后管控的治理目标。

构建反电诈“智鹰”防控体系



天津市分行开展预防电信诈骗专题讲座



四川省分行到峨边县开展反诈宣传



青岛分行走进中国海洋大学开展反诈宣传活动

防范金融风险

本行坚持把防控风险作为金融工作的永恒主题，以防范化解各类重大金融风险为重点，不断健全风险管理体系，持续提升数字化风控能力，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线。

治理

本行持续深化风险治理体系和治理能力现代化建设。报告期内，本行持续提升全面风险管理统筹能力，充分发挥各级全面风险管理与内部控制委员会风险决策职能，强化风险管理责任清单的落实与督导，完善风险管理制度体系，围绕重点领域开展全面风险排查，对排查发现的问题强化整改提升。



战略

本行始终坚持底线思维，统筹发展和安全，强化集团统一风险管理，持续巩固资产质量，加强重点领域风险管理，不断提升全面风险管理能力，以高质量风险管理推动全行高质量发展。报告期内，本行开展风险管理“十四五”规划中期评估，确保“十四五”时期风险管理任务扎实落地。本行持续健全风险类别、机构、产品“三维一体”的全面风险管理体系，着力提升“四早”能力，深入推动集团统一风险管理要求在境外行和子公司落实落细。

影响、风险和机遇管理

本行高效推进风险管理各项工作扎实落地。强化信用风险、市场风险、流动性风险、银行账簿利率风险、信息科技风险、战略风险、声誉风险、国别风险、气候风险等各类风险管理。持续提升风险计量能力，扎实有序推进风险管理数字化转型，强化并表管理。一体统筹国内和全球系统重要性银行管理，推动各项附加监管要求按时达标。

本行持续巩固资产质量，结合党中央精神、国家重大战略、产业政策、监管要求、宏观经济形势等，持续完善优化授信政策体系。重点聚焦“五篇大文章”相关领域，制定授信支持五篇大文章工作措施；压实授信经营主体责任人风险防控责任，持续强化授信审查审批专业能力；开展“贷（投）后管理年”行动，各项目标完成情况整体良好。加强合规与反洗钱管理，修订操作风险、涉刑案件、外包管理等重要制度。健全内控合规检查与问题整改流程，优化内控合规评价问责机制，持续保持案防高压态势，持续强化法律服务专业支撑。

指标与目标

本行董事会将“稳健、平衡、合规、创新”确立为全行总体风险偏好，对信用、市场、操作、流动性、银行账簿利率、信息科技、国别等各类风险设定具体风险限额指标，定期监测执行情况，采取有效管理措施，严格控制各类风险。本行建立培训、传达、沟通、激励和监督机制，推动人人成为风险文化的维护者、传播者和践行者。报告期内，风险管理研修中心开展 82 期培训项目，培训干部员工 58,500 人次，课程覆盖风险管理、资产保全、授信管理、授信审批和内控合规等方面。

完善合规管理

本行确保内控管理体系职责清晰、目标明确、内控严密、运行高效，倡导“内控合规创造价值”理念，以“严守底线、主动合规”为主题在全集团开展内控合规集中教育工作，通过案例、宣讲等多种形式切实提升员工内控合规意识。2024 年，本行合规管理整体平稳，合规风险总体可控。

截至报告期末

开展“行长讲内控合规”活动，覆盖

7.1 万余人

开展“内控合规大家谈”活动，覆盖

8.1 万余人

强化责任管理

ESG 管理体系

本行董事会是企业社会责任（ESG）工作的最高决策机构，董事会下设社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会，该委员会定期听取高级管理层提交的绿色金融工作报告和消费者权益保护工作报告等，对本行 ESG 目标的执行进展情况进行监督、检查和评估。2024 年，本行董事会批准对外发布《2023 年度社会责任（ESG）报告》《2023 年度环境信息披露报告》，全面呈现本行在 2023 年服务国家战略、优化公司治理、推动绿色转型、践行社会责任等方面的工作成果与进展，向投资者和社会各界展示本行的可持续发展实践。

本行独立董事马骏博士是 ESG 和绿色金融领域的知名专家。报告期内，马骏博士担任中国金融学会绿色金融专业委员会主任、“一带一路”绿色投资原则指导委员会共同主席、香港绿色金融协会主席、可持续投资能力建设联盟主席等重要职务。其丰富的专业背景和实践经验能够为本行在 ESG 领域的战略规划和业务发展提供有力支持和专业指导。

交行企业社会责任（ESG）工作管理体系

董事会

- 本行企业社会责任（ESG）工作的最高决策机构。

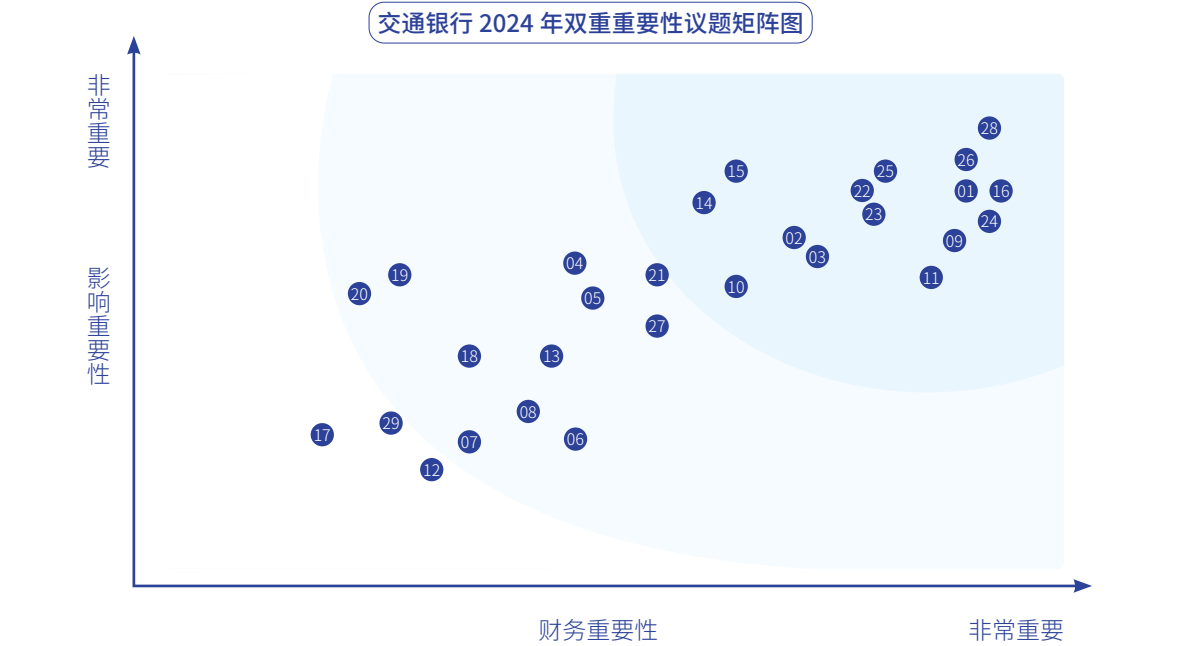
董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会

- 制定本行社会责任战略和政策，以及履行社会责任的规划和措施，定期审核社会责任工作目标的达成情况，提请董事会批准年度社会责任（ESG）报告。
- 研究、制定、评估和提升本行在 ESG 方面履行社会责任的成效，提高 ESG 信息披露质量；审核消费者权益保护工作的战略、政策和目标，研究消费者权益保护重大问题和重要政策，向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告。
- 负责绿色金融工作，在本行树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展

理念，审核本行绿色金融发展战略、绿色金融发展目标及报告，审核本行涉及环境与可持续发展的授信政策，向董事会提出建议。

- 根据董事会授权审批对外捐赠事项，根据本行实际情况，提请董事会或股东大会批准追加对外捐赠额度。
- 监督和评估本行社会责任、ESG、消费者权益保护、绿色金融战略、政策、规划、措施等的执行情况，向董事会提出建议。

重要性分析



交通银行 2024 年双重重要性议题清单			
01 应对气候变化	09 乡村振兴	17 尽职调查	25 数字金融
02 污染物排放	10 社会贡献	18 利益相关方沟通	26 普惠金融
03 废弃物处理	11 创新驱动	19 反商业贿赂及反贪污	27 优化公司治理
04 生态系统和生物多样性保护	12 科技伦理	20 反不正当竞争	28 防范金融风险
05 环境合规管理	13 供应链安全	21 绿色金融	29 提升股东回报
06 能源利用	14 产品和服务安全与质量	22 服务实体经济	
07 水资源利用	15 数据安全与客户隐私保护	23 养老金融	
08 循环经济	16 员工	24 科技金融	

利益相关方沟通

利益相关方	定义	利益诉求	沟通方式	回应举措
客户	• 本行现有和潜在客户	• 方便、快捷、优质的金融服务	• 产品宣传、客服电话、线上线下活动等	• 提供高效优质的服务、创新金融产品，保护客户信息等
股东	• 本行股份持有人	• 良好的投资回报，公平、公正、透明、及时的信息披露	• 股东大会、投资者活动、热线、电子邮件及传真、公司公告等	• 稳健经营、积极的投资者关系管理等
政府机构	• 各级政府；人民银行及分支机构、国家金融监督管理总局及派出机构、证监会等监管机构	• 维护金融体系稳定、促进国家经济发展、支持民生等	• 政策指示、工作汇报、日常沟通等	• 合规管理、积极响应国家战略及宏观经济政策、服务实体经济、开展科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融等
员工	• 为本行服务的员工，无论聘用方式和期限	• 稳定就业、合理的福利待遇、满意的工作环境、良好的成长空间	• 职工代表大会、员工意见征集、员工调研、心理咨询等	• 以提升员工满意度为核心，保障员工合法权益、实现共同成长
环境	• 本行经营所在地区，及因业务影响的生态环境	• 关注气候变化，支持低碳经济发展	• 信息披露、各类活动、业务定价策略等	• 发展绿色金融、倡导电子银行、开展绿色办公、推行绿色采购、投身绿色公益等
社区	• 本行经营所在地区，以及所影响的其他地区公众和机构	• 社会和谐、增进福祉	• 金融服务活动、公益活动等	• 积极投身公益慈善、开展志愿者活动、普及金融知识等
合作伙伴	• 本行供应商、同行以及发生交易活动的其他机构	• 诚信互惠、公平采购、合作共赢	• 招标采购会、业务交流与合作等	• 责任采购、业务合作等
社会组织	• 中国银行业协会等行业组织，以及环保、公益等非营利性组织	• 各种有助于行业发展、社会和谐的利益关切	• 信息披露、各类活动等	• 接受监督、参与行业活动等

经济篇

聚焦实体经济

回应可持续发展趋势

金融是国民经济的血脉，关系中国式现代化建设全局。本行紧扣金融强国建设目标，发挥服务实体经济主力军和维护金融稳定压舱石作用，持续加大对重大战略、重点领域和薄弱环节的金融支持力度，服务经济高质量发展。

我们的行动

- 支持实体经济
- 服务科技金融
- 服务国家战略
- 发力普惠金融
- 布局养老金融
- 创新数字金融

我们的绩效

资产总额
149,007.17 亿元

纳税总额
323.91 亿元

贷款总额
85,551.22 亿元

普惠型小微企业贷款余额
7,620.73 亿元

增幅
29.10%

普惠型涉农贷款余额
1,200.99 亿元

增幅
23.17%

涉农贷款余额
8,413.67 亿元

增幅
15.72%

对标 SDGs 目标



支持实体经济

本行把为实体经济服务作为出发点和落脚点，以科技金融为引擎、以服务制造强国为导向、以“链金融”为特色，全面提升金融服务效率和水平，更好满足实体经济多样化的金融需求。

服务科技金融

本行落实“投早、投小、投长期、投硬科技”，引导金融资源向原创性、引领性的科技创新领域聚集，助力高水平科技自立自强，努力打通科技与金融的专业壁垒，专注于为科技型企业提供全生命周期金融服务，全方位陪伴企业稳步成长与发展。

治理

本行成立科技金融委员会，负责制定科技金融发展计划，统筹管理、协调和推动全行科技金融业务的经营和发展，并建成“总分辖支”四级组织体系，形成上下贯通、总分联合、母行与子公司协同的推进机制。同时，形成以《科技金融专项授信支持政策》为主线以及专项政策指引、审批指引为补充的政策支持体系，引领全行提供更精准、更高效的金融服务。

战略

本行“十四五”规划把“科技金融”作为打造特色优势的重要方向，制定《交通银行科技金融行动方案》，围绕组织统筹、产品创新、支撑保障、风险管理四方面，打造科技金融整体推进体系。

影响、风险和机遇管理

本行通过产品服务升级、数智赋能、风险管理等方式，持续探索金融助力科技创新和科技企业发展新模式，为建设科技强国贡献交行力量。



案例 上海市分行上线“智慧知产贷”，让科技企业不再等“贷”

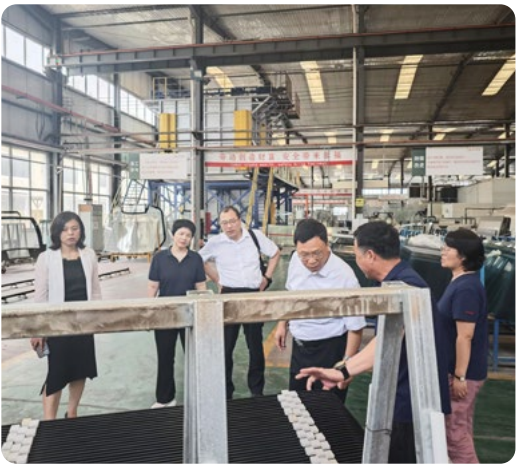
针对科技型企业“投入早、高成长、知识产权评估难”的特点，2024年4月，上海市分行上线面向科技企业的全线上、纯信用信贷产品——科创易贷·智慧知产贷。该产品充分运用“大数据”模型，突破看抵押、看现金、看资产的传统思维，更加注重企业的科技属性，将企业研发水平、知识产权、创始人学历、科创园区等要素作为增信因子，通过线上扫码、系统核额、线上放款的流程，最高可提供2,000万元线上信用贷款额度，具有准入条件优、授信金额大、审批速度快、免抵押担保等特点，精准满足科创企业的融资需求。



科创易贷·智慧知产贷

案例 河北省分行自主研发首款“科创数智贷”

河北省分行自主研发首款面向科技型小微企业的线上信用贷款产品——科创数智贷，该产品打破传统金融服务模式，运用“1+N”科技型企业评价模型，创新整合税务、征信、工商、结算、创新积分等行内外数据进行多维度核额，帮助企业“随时扫码申请、1分钟快速出额、最快当天放款”，有力支持当地科技型小微企业发展。2024年12月30日，《关于“科创数智贷”线上信用贷款产品的小发明》在全国金融系统616个创新成果中脱颖而出，获得中国金融工会“2024年全国金融系统职工‘五小’优秀创新成果”奖。



河北省分行深入科技型企业，介绍“科创数智贷”产品

指标与目标

截至报告期末，本行科技金融授信客户数5.64万户，较上年末增长45.37%；科技型企业贷款余额超7,600亿元；战略性新兴产业贷款余额超8,600亿元，较上年末增长9.05%；服务近四成专精特新“小巨人”企业，贷款余额较上年末增长55%。



助力制造业发展

本行贯彻落实制造强国战略，编制《关于深化制造业金融服务助力推进新型工业化的通知》《交通银行 2024 年授信与风险政策纲要》《交通银行 2024 年行业信贷政策及投向指引》等政策，优化制造业板块策略，明确制造业重点产业链、产业科技创新发展、产业结构转型升级、工业智能化绿色化发展等重点领域发展目标，持续优化资源分配及激励约束，强化服务支撑，提升专业能力，加快推进制造业中长期重点项目投放，不断加大金融支持力度。

案例 辽宁省分行助力中国钢铁企业融资创新

凌源钢铁集团有限责任公司是中国钢铁行业的重要力量，面对日益激烈的市场竞争和转型升级的压力，急需通过优化融资结构、拓宽融资渠道来增强自身的竞争力。辽宁省分行为凌源钢铁集团有限责任公司量身定制债券注册及发行方案，2024 年 10 月 30 日，作为牵头主承销商，助力其在银行间市场成功发行 2024 年度第一期中期票据，债券期限为 3+N 年，发行规模 22 亿元，为其转型升级和可持续发展注入新的动力。该债券作为国内钢铁行业首支 AA+ 级别的永续债，为中国钢铁企业融资创新带来新的突破。

锻造产业链金融韧性

本行引导分行结合区域、制造业和科技行业特色，先行先试，加快与优质制造业、科技型企业合作落地“脱核”产业链创新模式业务，在上海、北京、深圳等地实现“点”的突破。

截至报告期末

产业链金融业务量
6,165.78 亿元
同比增长
6.73%

服务产业链上下游企业
5.59 万户
同比增长
17.94%

案例 运用链金融支持啤酒企业稳链固链强链

某啤酒股份有限公司是我国啤酒生产龙头企业，上游供应商多为传统制造业企业，结算周期一般为 3-6 个月，但无法开展传统的快捷保理、快捷贴现等产业链业务，上游端供应商只能通过自身解决资金需求问题，稳定、低成本的融资渠道成为限制上游供应商发展的瓶颈。交行定制化开发全流程线上化的“商贸易贷”产品。该产品是业内第一个以数据交互模式的场景定制融资产品，自 2024 年初投入使用以来，已为十余户客户累计提供授信超 2 亿元，有力支撑公司供应链企业发展。

服务国家战略

本行胸怀“国之大者”，利用经营综合化、服务全球化优势，建立健全境内外、本外币、离在岸一体化的金融服务体系，不断增强服务国家战略质效，提升金融资源优化配置和全球服务能力。

推进国际业务发展

本行发挥金融纽带作用，主动融入高水平对外开放大局，助力构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，增强国际竞争力和影响力。

优化境外机构布局

截至报告期末，本行已在全球设立 24 家境外分（子）行及代表处，境外经营网点达 66 个，形成横跨五大洲、覆盖主要国际金融中心的境外经营网络。

截至报告期末

境外银行机构资产总额
12,662.51 亿元人民币

国际结算量
5,124.99 亿美元

跨境贸易融资投放量
1,578.99 亿元人民币

同比增长
0.56%



2024 年交行迪拜国际金融中心分行开业，作为交行在中东地区设立的首家银行机构，将聚焦中阿重点合作领域，为中资企业“走出去”、中东与中国经贸投资往来等提供金融服务，为构建中阿“五大合作格局”及助力中阿命运共同体建设添砖加瓦

服务共建“一带一路”

本行支持中远秘鲁钱凯港项目、五矿秘鲁项目等“一带一路”标志性重点工程和海天塑机塞尔维亚项目、天合光能越南项目等“小而美”惠民生项目，用金融之笔绘就“一带一路”风景线。

截至报告期末

境内外分行“一带一路”贷款余额

120.82 亿美元

较年初增长

15.01%



秘鲁钱凯港是中国在秘鲁建设的第一个大型交通基础设施工程，建成后是南太平洋重要经贸枢纽和物流中心，也是秘鲁面向世界的重要门户。交行与中资银行通过银团方式提供资金支持。2024 年 11 月 14 日钱凯港正式开港

案例 金融活水润泽海外矿产开发，加速秘鲁经济腾飞

北京市分行充分发挥跨境经营优势，作为银团贷款联合牵头行，高效完成授信申报及审批、融资协议签署等工作，向五矿拉斯邦巴斯铜矿项目发放离岸贷款 2.25 亿美元，为海外矿产资源开发及回运提供强有力的资金支持。该项目是践行“一带一路”倡议、“中秘产能合作”的旗舰项目，每年直接拉动秘鲁 GDP 增长约 1.5 个百分点，创造 8,000 余个直接工作岗位，带动约 7.5 万个间接就业岗位，为秘鲁经济发展、民生改善发挥重要作用。



五矿拉斯邦巴斯铜矿项目

提升跨境服务能级

本行紧跟企业跨境金融服务需求，提供多渠道覆盖、标准与特色服务相结合、离在岸一体化的贸易金融服务，以高质量金融供给助力企业“走出去”。

提升跨境金融服务能级的举措

服务跨境金融需求

- 发布“普惠外贸新动能服务方案”，涵盖跨境电商、市场采购贸易、外贸综合服务、智汇班列及跨境贸易融资等重点领域，助力外贸企业转型升级。
- 积极支持外贸新业态新模式发展，落地 24 个外贸新业态项目，业务量为 730.37 亿元，同比增长 40.08%。
- 推广“外贸贷”线上核额产品，余额较年初增长 91.13%，支持小微外贸企业融资需求。

打造场景专属服务

- 推动国内证与供应链场景融合，在全行推广“电费管家”，业务量同比增长 61.03%。
- 打造“智汇班列”场景金融方案，提供自动申报、发票匹配、汇率管理、融资支持等一揽子功能。
- 推广“资本金管家”资本项目数字化试点产品，业务量同比增长 54.66%，便利跨境投融资。

推动数字化转型

- 扩大“交通银行—中远海运电子提单金融服务方案”覆盖面，落地 25 笔业务。
- 参与航贸数字化平台建设，运用区块链技术实现航贸链上跨境信用证和央行再融资技术验证、跟单托收及数币存证费实单验证，落地跨境支付、信用证及数币境内划转项下 6 个业务场景。
- 完善线上化产品线，推出 Easy 保线上保函业务，丰富离岸网银开证、贸易融资产品，提升离在岸线上产品一体化管理水平。

稳外贸稳外资

- 发挥外汇局跨境金融服务平台“出口信保保单融资”全场景便利化功能优势，向优质外向型客群推出“信保+”系列服务方案，短期信保融资余额较年初增长 66.42%。
- 迭代跨境资金池产品，为跨国集团提供一体化资金集中运营服务，本外币跨境双向资金池收付量为 363.37 亿美元，同比增长 21.48%。

案例 “智汇班列”项目助力“一带一路”建设

河南省分行创新上线中欧班列首个“本外币一体运费支付系统”，解决郑州陆港运费线下收缴流程长、操作繁、对账难、错账多的问题。河南省分行成为交行首家投产智汇班列的机构，开创交通银行服务运输行业的新模式，打造智汇班列产品体系的基底，切实为中欧班列融入“一带一路”建设、助力河南地区“高水平对外开放”做出积极贡献。

案例 青海省分行落地首笔资本金管家数字化业务

在国家外汇管理局青海省分局指导下，青海省分行为青海铜业有限责任公司开通“资本金管家”产品的资本项目数字化服务，协助其通过网银操作在线填写《资本项目外汇收入支付便利化业务支付命令函》，在审核线上申请的资料后，为其办理 1 笔 7,200 万元的结汇待支付账户内资金境内支付，落地青海省第一笔资本项目数字化试点业务，省去公司人员前往柜台验印、转账的时间，办理时效由原先 1 个工作日缩短为半小时，有效降低企业“脚底成本”，打通资本项目业务数字赋能增效的“最后一公里”。

推动人民币国际化

本行凭借全球网络优势，提供安全、高效的跨境人民币支付结算服务，积极参与“多边央行货币桥”建设，推动境外行 CIPS（Cross Border Interbank Payment System，人民币跨境支付系统）直参“应接尽接”，以 CIPS 标准收发器配套信用证、保函业务创新推动重点客户营销拓客，不断扩大跨境人民币国际“朋友圈”，扎实推进人民币国际化进程。

截至报告期末

CIPS 标准收发器客户市场

第 1

案例 首尔分行落地系列首单首笔业务，创新人民币国际化服务

首尔分行积极履行人民银行指定韩国唯一人民币清算行的职责使命，丰富创新人民币业务，构建首发优势，成功落地多个首单、首笔创新业务，持续助推人民币国际化，提升高水平对外开放服务能力。



系列首单首笔创新业务

- 全球首单非金融企业离岸人民币社会责任债券
- 市场首单资产支持证券（ABN）跨境转让业务
- 系统首笔非银金融机构跨境人民币拆借业务
- 系统首笔境内银行间市场人民币债券回购业务
- 江苏省首单非银金融机构通过 CIPS 清算的人民币拆借交易

案例 参与新加坡规模最大的跨境人民币银团贷款

某集团是全球最大的私营原油交易商，也是国际五大原油贸易商之首。2023 年交行首批参加该集团首个离岸人民币银团贷款，2024 年原银团到期后继续参与离岸人民币银团贷款，这是近年来新加坡市场上规模最大的系列人民币银团贷款，有利于推动人民币国际化，充分展示跨国企业对中国市场、中国经济和人民币的信心。

支持重点区域发展

本行立足区域所需、发挥金融所能，因地制宜畅通国家重大战略区域经济“血脉”，以优质高效金融服务，奏响共同繁荣发展的新乐章。

服务上海“五个中心”建设

本行发挥自身区位和禀赋优势，编制《交通银行上海主场建设行动方案（2024 年版）》，建强服务上海“五个中心”建设金融能力，牵动引领全行高质量发展。

创新区域绿色金融产品

- 制定支持航运业绿色低碳转型综合服务方案，编制《浦东新区金融机构碳排放核算报告（交通银行）》，成为上海首批开展碳排放核算与信息披露的银行。
- 参与浦东新区气候投融资试点，发布浦东新区气候投融资项目库首单，与浦东新区生态环境局签署合作协议。
- 落地全国首单水上运输业转型贷款、上海市首笔钢铁业转型贷款、上海市首笔化工行业转型贷款、全国首单“两新”+“转型”债券，抓实转型金融项目储备。

服务上海“五个中心”建设的举措

打造创新债券样板

- 作为唯一银行代表参与浦东综改方案中境内机构自贸离岸债承销试点方案设计，落地市场首单含永续条款混合科创票据、首单超长期浮息债券、首单保障性住房平急两用债券、上海市首单转型票据。

支持重大活动

- 连续三年作为核心支持企业支持进博会，深度参与陆家嘴论坛、碳博会、世界人工智能大会等重大活动。

案例 强化科技创新策源功能，为科创行业注入金融“活水”

上海市分行落实国家科技强国战略、助推上海全球科创中心建设，成功为上海临港经济发展（集团）有限公司（以下简称“临港集团”）发行 2024 年度第二期中期票据（混合型科创票据）。该项目是全国首单含永续条款的混合型科创票据，募集资金主要用于临港集团对科技创新领域创业投资基金出资和企业股权投资，票面利率与临港集团旗下创投基金的未来收益挂钩，通过设置量化触发目标，让债券市场投资者有机会分享创投基金潜在成长价值，吸引更多耐心资本投入关键技术领域和初创期科技型企业。

加速粤港澳大湾区建设

本行编制《交通银行支持粤港澳大湾区高质量发展行动方案（2024—2025 年）》，在横琴粤澳深度合作区率先上线多功能自由贸易账户 EF 业务，成为同业中提供账户服务种类最多的银行；举办“交银湾通·活水润企”系列活动，搭建银政企学研对话合作平台，共探大湾区高质量发展之路。

案例 广东省分行成功上线“横琴粤澳深度合作区多功能自由贸易账户”

2024 年 5 月，广东省分行成功上线横琴粤澳深度合作区多功能自由贸易账户（简称 EF 账户）系统，可为符合条件的合作区客户和非居民客户提供跨境资金结算、汇兑、投融资等相关金融服务。依托 EF 账户体系，广东省分行可为企业、个人和金融机构开立包括 EFE、EFN、EFF 和 EFU 在内的多币种账户，并根据分账核算单元连接境内外两个市场、两种资源的独特优势，为客户提供更加多元化的融资渠道、更市场化的利率，促进贸易和投融资自由化便利化。



“交银湾通·活水润企”横琴世界湾区论坛活动启动仪式

助推自贸区建设

本行努力当好金融创新排头兵、先行者，投身自贸区、自贸港金融改革创新实践，聚焦自贸区特色，围绕自由贸易账户体系、产品应用、服务场景、特色政策四方面，制定自贸金融服务方案，助力上海自贸区高水平制度型开放，落地市场首单资产支持证券跨境转让业务，丰富跨境资产转让的业务场景；编制《交通银行支持海南自贸港高质量发展行动方案（2024—2025 年）》，首次使用 EF 账户为海南省财政厅赴港发行离岸债券提供资金交收服务，拓展 EF 账户应用场景。

案例 落地市场首单资产支持证券跨境转让业务

为响应国务院印发的《全面对接国际高标准经贸规则推进中国（上海）自由贸易试验区高水平制度型开放总体方案》，交行成立创新业务工作小组，首尔分行（首尔人民币清算行）以人民币承接境内优质资产，在银行间市场买入交银理财持有的某新能源企业发行的资产支持证券，达成跨境交易，2024 年 4 月 30 日成功落地市场首单资产支持证券跨境转让业务，将跨境资产转让的主体拓展至资产管理公司，将交易品种扩大至资产支持证券，拓展境内企业人民币融资渠道，为人民币资产出海注入新动能。

发力普惠金融

本行坚持“以客户为中心”，构建多层次、广覆盖、可持续的普惠金融体系，不断满足经济社会发展和人民群众日益增长的金融需求，持续提升普惠金融服务的覆盖率、可得性和满意度，让金融真正普之于众、惠之于民。

治理

本行高度重视普惠金融发展，强化顶层设计，形成以普惠金融发展委员会为引领，乡村振兴工作领导小组和普惠金融委员会为统筹的组织架构，在总行和省直分行均成立普惠金融事业部；出台《交通银行普惠金融行动方案（2024—2025 年）》《交通银行关于做好 2024 年普惠信贷工作的意见》等制度，作为普惠金融业务发展的行动纲领，集全行之力提升普惠金融服务质效。

截至报告期末



召开

3 次普惠金融委员会会议

战略

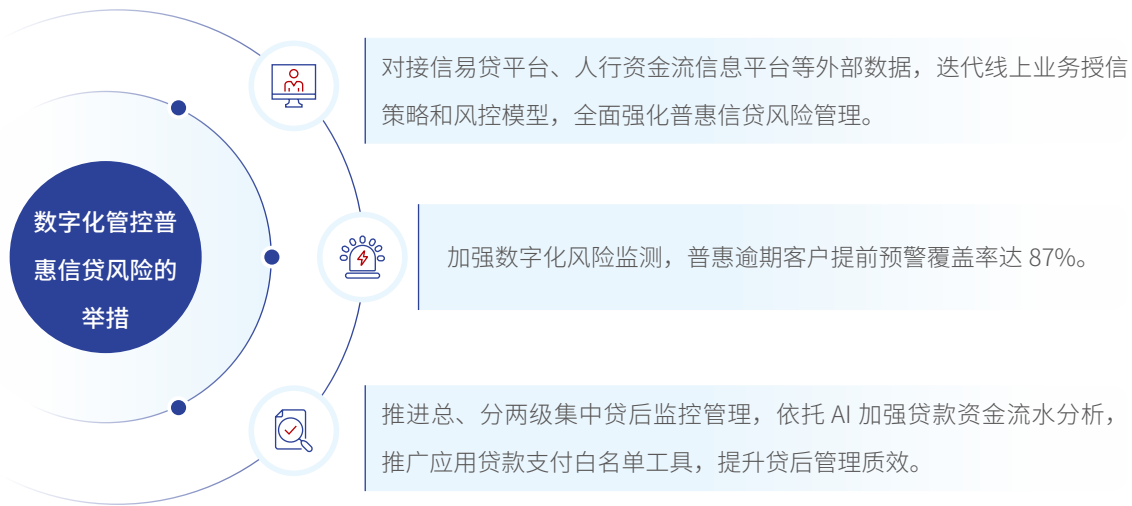
本行将普惠金融上升为全行战略，在十四五规划中明确把“普惠金融”作为打造战略特色优势的重要方向，通过单列信贷计划、绩效考核倾斜、授信尽职免责、资金优惠、重点领域资源倾斜等多元方式，做实做细普惠金融大文章。

影响、风险和机遇管理

本行在普惠金融风险管理、服务触达渠道、产品服务质量等领域持续发力，打造特色优势，全方位提升管理和效能。

防控普惠信贷风险

本行加强普惠信贷数字化风险管理能力，助力防范化解风险，有效增强敢贷愿贷能贷的信心。



升级服务触达渠道

本行注重线下网点服务功能和服务质效并重，推动网点特色化、差异化转型运营，依托网点遍布城乡的优势，为各类客群打造强有力的普惠金融服务“桥头堡”。

本行围绕国家重点区域和县域“两条主线”，完善网点布局，提高网点质效。截至报告期末，本行境内持牌营业网点 2,818 家，覆盖全部境内省级行政区，其中长三角、粤港澳大湾区、京津冀等重点区域 12 个省、直辖市实现地级及以上城市网点全覆盖；在 193 个县域（县级市、县、自治县）设有 319 家网点。



截至报告期末

普惠资产业务达标网点占比

87.66%

累计投放

18,061 台智能机具

提供无障碍通道网点

2,553 家

占全部网点

91%

提升普惠金融质效

本行不断优化金融服务和 workflows，探索推进普惠金融高质量发展的有效路径，进一步提升普惠金融服务的可得性和便利度，加强对小微企业和乡村振兴的金融支持。



荣誉奖项

- 荣获和讯网“普惠金融先锋银行”“乡村振兴责任银行”
- “科创易贷”入选 2024 服贸会“科技金融先锋榜”优秀案例

指标与目标

本行明确助力普惠金融发展的目标指标，为谱写普惠金融高质量发展时代答卷指引方向。截至报告期末，普惠型小微企业贷款余额 7,620.73 亿元，增幅 29.10%；贷款客户数 41.62 万户，增幅 21.88%；涉农贷款余额 8,413.67 亿元，增幅 15.72%；普惠型涉农贷款余额 1,200.99 亿元，增幅 23.17%。

助力乡村振兴

本行锚定农业强国战略目标，按照“聚焦重点，做出特色”的思路，竭力为“三农”提供多元化、全方位的金融支持，提升金融服务的可获得性和便捷性，以金融活水益农、益村、益业，以更广泛的金融供给浇灌乡村沃土，高质量服务农业强国建设。

治理

本行在总行层面成立乡村振兴工作领导小组，由董事长、行长担任双组长，制定和完善金融服务乡村振兴工作机制，统筹规划和推进集团乡村振兴业务和定点帮扶的战略决策部署；制定《交通银行 2024 年学习“千万工程”经验服务乡村全面振兴行动方案》《关于推进县域机构高质量发展的意见》《交通银行 2024 年定点帮扶工作计划》等，统筹部署乡村振兴和定点帮扶工作，推动乡村振兴再上新台阶。

战略

本行深入贯彻党中央关于全面推进乡村振兴的战略部署，认真落实党的二十大和二十届二中、三中全会、中央经济工作会议、中央农村工作会议精神，以责任担当为引领，围绕“聚焦重点、做出特色”，不断加大产品和服务创新，努力为“三农”提供综合金融支持。发挥本行金融企业专业优势，切实履行定点帮扶责任担当。

影响、风险和机遇管理

本行夯实助力乡村振兴和定点帮扶责任担当，结合自身资源禀赋，推动涉农金融产品、服务渠道、业务流程升级，拓展线下网点服务半径，扩大“三农”服务的覆盖面，有效提升金融和非金融服务质效。

推进乡村全面振兴

本行聚焦重点领域加快推进乡村全面振兴，满足农村地区多样化金融需求，打通金融服务下沉乡村的“最后一公里”，为推进中国式现代化作出新的更大贡献。

推进乡村振兴的金融举措

聚焦重点支持

- 学习运用“千万工程”经验，加强粮食安全、巩固拓展脱贫攻坚、产业振兴、基础设施建设以及乡村治理等重点领域金融供给，提升服务质效。

创新产品服务

- 迭代优化产品体系，深化各地农担线上化合作模式，推进“内蒙古农牧贷”“甘肃交农 e 贷”“贵州农贸贷”等 38 款涉农场景特色项目落地，为新型农业经营主体、农户等提供普惠涉农服务。
- 推进农村基础金融服务提质升级，落地全国首家离行式金融服务舱。

截至报告期末

全行涉农贷款客户数

216,477 户

截至报告期末

召开

2 次乡村振兴工作领导小组会议



荣誉奖项

- “发挥金融专长助推乡村产业发展”入选中国城乡金融报“金融服务乡村振兴优秀实践案例”



新疆区分行各辖行开展“金融助农”活动

案例

甘肃省分行“交农 e 贷”精准服务新型农业经营主体

甘肃省分行联合甘肃省农业融资担保有限责任公司，聚焦“牛羊菜果薯药”六大特色农业产业和“甘味品牌”建设，开发场景定制产品“交农 e 贷”，满足农户及家庭农场、农民专业合作社等新型农业经营主体农业种植、农业养殖、农业贸易批发、农产品加工制造等流动资金需求。农户在线下向银行递交贷款申请资料，经过系列核查审批流程，一周内可获得贷款；在线上进入甘肃农担新农 APP“交农 e 贷”产品页面或扫描“交农 e 贷”产品专属二维码，进行贷款申请、审批、提款、还款等操作，最快 3 天即可获贷，让农户足不出户尽享一站式线上融资和担保服务。

案例

四川“供销粮油贷”——创新“金融+供销”合作服务模式

四川省分行与四川省供销科技产业集团有限公司联合打造全国首个粮食生产全成本全线上授信贷款产品“供销粮油贷”，通过与供销科技平台进行相互数据交互，最快仅需两个小时即可完成从授信申请、远程核实到完成放款的全流程，打破过去农业生产线下授信审核周期长、授信额度低等问题，将金融活水源源不断“注入”四川农田，促进粮食和重要农产品稳产保供，助力新时代“天府粮仓”建设。

案例

落地首个云上交行“三农版”金融服务舱

2024 年 9 月 22 日，交行首个“三农版”云上交行金融服务舱在上海市金山区朱泾镇慧农村和民主村成功落地，通过科技赋能金融服务，借助远程视频、人脸识别等技术手段，将先进的金融设备引入乡村，提供借记卡交易、数字钱包等基础个人金融业务服务以及普惠金融等 39 项金融服务，实现业务流程全线上操作，打破物理网点的限制，解决农户出行不便、业务办理等候时间长等问题，为乡村振兴提供坚实金融保障。

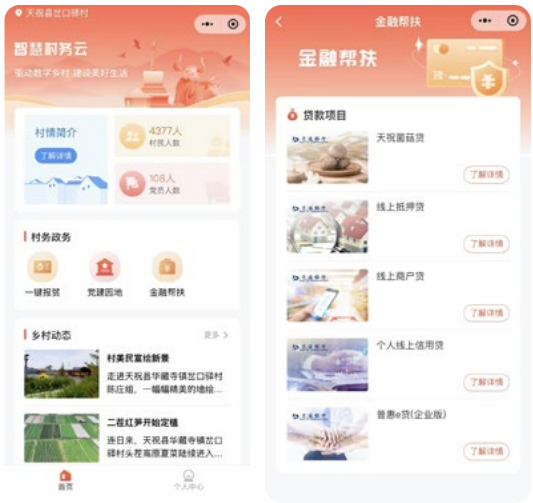
拓展金融帮扶致富路

本行坚决落实“四个不摘”要求，保持帮扶政策、帮扶力量、帮扶队伍总体稳定，守牢不发生规模性返贫底线，充分发挥金融全牌照优势，开启全方位、多层次、多领域的倾情帮扶，努力将定点帮扶“责任田”打造成金融帮扶“示范田”。



案例 创新“智慧村务”云上服务，为乡村振兴注入“新活力”

交行构建乡村治理数字化新体系，在定点帮扶县天祝县岔口驿村试点开发上线“智慧村务”综合服务平台，融合党情、村务、金融服务“三位一体”，促进村级事务及时公开、随时可查，提升村民自治及乡村治理数字化、智能化、便捷化水平；健全完善防止返贫动态监测和帮扶机制，一键即刻上报困难农户家庭情况，助力村干部成为精准帮扶、及时送暖的“守护人”。此外，交行在“智慧村务”平台上开辟金融帮扶专区，将“金融活水”源源不断地输送到农业农村重点领域和薄弱环节，让广大农户和涉农企业便捷享受高效、优质的金融服务，激发乡村振兴内生动力，扎实推进共同富裕。



“智慧村务”综合服务平台

案例 科技赋能乡村振兴，理塘甜蜜事业再腾飞

交行自 2015 年起，定点扶贫四川省理塘县，将科技扶贫的理念深植于这片土地，播下希望与梦想的种子。2023 年，交银金科推出独具特色的蜂箱认养小程序，实时监测和分析的数据为农户提供科学的养殖指导，提高蜂蜜的产量和品质，消费者通过认养蜂箱，能够远程参与蜜蜂养殖。2024 年，全面优化升级蜂箱认养小程序，新界面设计更加友好，操作更加便捷，为消费者准备丰富的赠品回馈，进一步扩大影响力，为理塘的农户带来实实在在的收益。



理塘蜂蜜亮相第七届进博会

指标与目标

本行 2024 年定点帮扶各项重点指标达成全年目标并保持力度不减，截至报告期末，本行向总行定点帮扶县投入捐赠资金 2,600 万元；投入有偿帮扶资金 33,927.47 万元，增幅 29.38%；引进帮扶资金（含无偿和有偿）2,154.8 万元，增幅 12.24%；购买和帮销农产品 3,529.44 万元，增幅 5.24%；引进帮扶项目或企业数 7 个，引进帮扶项目或企业实际投资金额 17,000 万元；培训帮扶县人员合计 4,446 人次，增幅 6.64%。

守护美好生活

本行践行金融为民、金融惠民，围绕民生需求，提供智能化、个性化、有温度的产品和服务，将金融服务深度融入社会大众日常生活消费全场景，持续擦亮金融服务人民美好生活的底色。

服务人民金融需求

本行坚持以人民为中心的发展思想，提升财富管理全流程服务质效，更好满足客户多层次财富管理需求，切实增强人民群众获得感、幸福感、安全感。



荣誉奖项

- 获评上海证券报“金理财年度银行财富管理品牌奖”、财联社财富管理银行“拓扑奖”、中国基金报优秀财富管理机构 and 优秀理财销售银行“英华奖”

布局养老金融发展

本行成立养老金融工作领导小组，编制《交通银行养老金融行动方案（2024—2025 年）》，形成“战略清晰、机制健全、布局全面、产品丰富、服务完善”的养老金融服务体系，全面推进养老产业金融、养老金金融、养老财富管理、养老消费金融和适老化金融服务五大重点领域发展，充分满足老年群体“金融 + 非金融”需求。



案例

遵义分行落地交行系统首家自建型“长者食堂”

2024 年 11 月底，在银政企三方的联动努力下，遵义分行在遵义市红花岗区忠庄社区落地“长者食堂”，这是交行系统内首家依托自建型系统打造的“长者食堂”，标志着遵义分行“网点做特色、社区强联动、双线（线上线下）齐发力”的养老金融服务取得重大突破。“长者食堂”具有老年人刷脸、刷码、刷卡多种消费方式，让老年群体就餐更加便捷，颇受好评。在与红花岗区民政局的协同推进下，“长者食堂”正复制推广到其他 7 个社区，建成后预计惠及 1,000 余户老年群体。

案例 重庆市分行落地全国首笔养老机构保证金监管试点

2024 年 10 月 30 日，在重庆市民政局、司法局指导下，重庆市分行用心书写养老金融大文章，与重庆市公证处、交银金科合作上线“重庆市公证处资金监管平台”，实现全国首笔养老机构的保证金监管试点落地。该平台是公证处、银行和商户分别提供各自系统，可有效解决传统资金监管模式存在的种种弊端，线上“提存公证”的创新模式可解决预付费消费场景中普遍存在的跑路多、退费难、取证烦等关键社会性难题，公证监管模式帮助消费者及时掌握预付资金使用情况，打消预付资金的顾虑，增强对商家的信心。



落地全国首笔养老机构保证金监管试点



“文旅大戏”吉林篇走进上海

本行焕新个人贷款整体品牌——“交银惠贷”，紧扣“惠”字核心，升级产品体系和服务流程，将金融实惠传递给每一位客户。打造数字化综合授信模式，实现一次申请、一次授权、一次征信，为客户提供涵盖消费、经营、购车等业务的一站式信贷解决方案。整合住房安居、日常消费、购车出行、创业经营、农户生产等多个场景，为客户提供全场景、全品种的信贷服务，践行金融为民、金融惠民的价值理念。

案例 湖南省分行创新“电梯贷”，助力县域老城区升级

为解决老旧城区市民安装电梯资金难题，2024 年湖南省分行创新推出“电梯贷”，是交通银行首次推出并落地的加装电梯信用贷款，可以根据不同地区资金需求来灵活定制授信额度，有助于缓解市民一次性出资加装电梯的压力，让“悬空老人”、残疾人等群体上下楼不再愁。分行成功在邵东市发放首笔 7.4 万元“电梯贷”，有效改善居民出行条件和生活品质。



交通银行的“电梯贷”及时解决了我们安装电梯一次性花费的资金难题，为我们安全出行按下了‘快进键’。

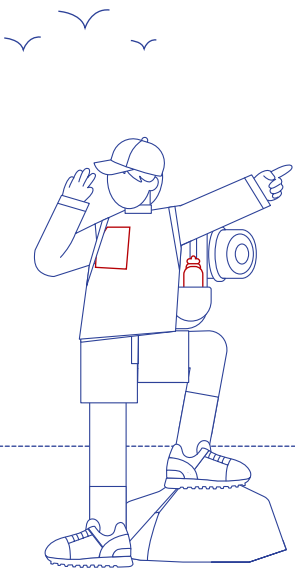
——邵东市民 刘先生



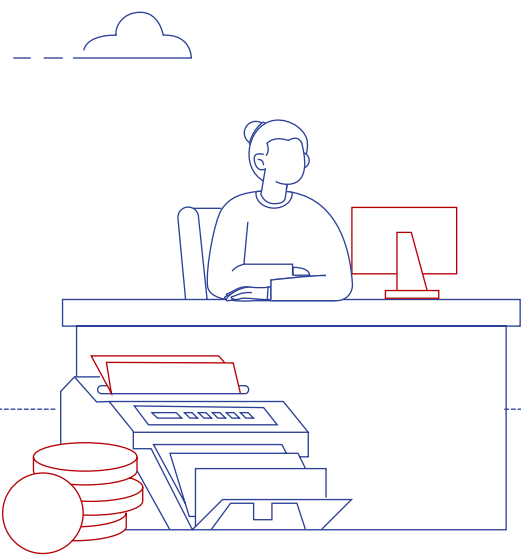
民生服务提质增效

2024 年，交行携手内蒙古、上海、广西、山西、吉林等多地文旅单位，启动“文旅大戏-心动的旅‘城’”系列宣传，在加强旅游目的地推广的同时，推出诸多贴心、便捷、高效的旅游金融服务，以金融之力赋能文旅产业高质量发展。

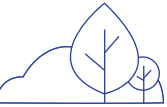
交行充分发挥集团力量，组织各地分行联合当地政府、文旅企业、商户等多方从支付便利、门票优惠、消费信贷支持等方面配置相应资源，推出系列惠民措施。通过不断推动金融服务与文旅产业的深度融合、协同发展，交行正努力推动构建起一个更加包容、开放、可持续的文旅金融服务生态体系。



交通银行与新华网合作推出“文旅大戏”系列宣传片



交通银行为客户兑换残币、火烧币



创新数字金融

本行坚持数字技术与数据要素双轮驱动，稳步深入推进数字化新交行建设，扎实书写数字金融大文章，不断提高金融服务的便利性和竞争力，与广大客户共享数字时代美好生活。

坚持科技伦理

本行始终坚持“科技向善，数据平权”的价值理念，严格遵守《金融领域科技伦理指引》，编制《交通银行模型风险管理暂行办法》《交通银行数据安全办法》等制度，明确技术创新和数据应用方面的科技伦理规范。2024 年全国金融科技活动周期间，本行在官方网站、手机银行、微信公众号等线上渠道举办“伦理为本、数据领航”专题栏目，大力宣传金融科技伦理知识。报告期内，未发生违反科技伦理的行为。

驱动创新发展

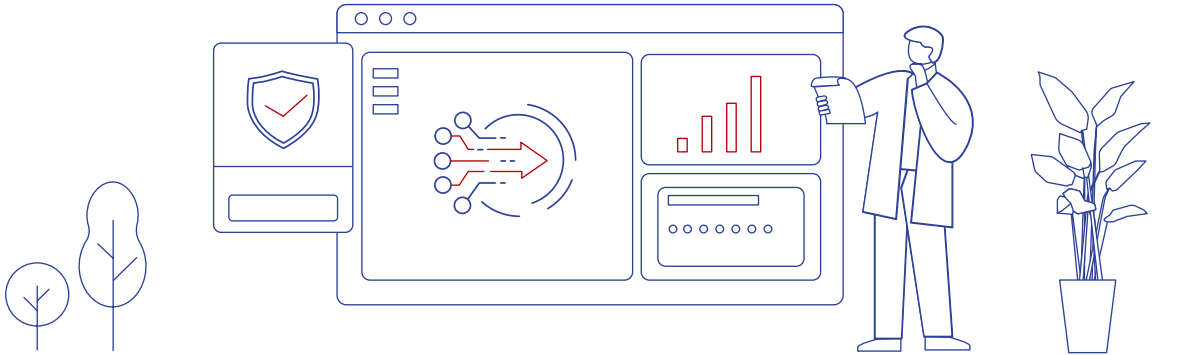
本行主动拥抱数字经济浪潮，通过科技创新提升与数字经济发展相适应的金融服务质效，加快培育新质生产力，增强核心竞争力和影响力。

治理

本行设立数字化转型领导小组、数字金融委员会，加强对数字化转型、数字金融重大事项的决策和组织统筹；数字金融委员会负责审定新产品目录，对重点创新项目、新产品全生命周期管理中的重大事项进行决策。设立金融科技与产品创新委员会，统筹负责公司、零售、同业等产品创新与审查工作。执行《交通银行知识产权管理办法》，并积极保护、主动管理本行知识产权，切实尊重并防止侵犯他人知识产权。

战略

本行将数字化新交行建设作为战略推进的重要突破口，坚持一张蓝图绘到底，扎实推动《交通银行股份有限公司“十四五”时期（2021—2025 年）金融科技发展规划》《交通银行数字金融行动方案（2024—2025 年）》等规划方案落地，着力打造业务新动能、数字新基建、治理新格局，加快锻造全集团数字金融新优势。积极发挥区块链、量子计算、数字孪生等前沿技术优势，以技术创新引领推动业务发展，提供更加便捷、高效、个性化的金融服务。



数字技术创新应用



- 探索数字孪生技术，模拟物理网点、业务流程，为经营决策提供辅助。
- 加速 5G 在业务领域的全覆盖，探索 6G 在 AI 和边缘计算领域应用。

- 对接上海浦江数链、雄安链、珠三角征信链等主流政府链场景，提升多样区块链集成、跨链管理能力。
- 加强与政府、金融同业及企业合作，落地数字城市、电子政务、普惠金融等领域场景。



- 发挥企业级隐私计算平台业务价值，加强对接国家发展改革委、数据要素市场、地方政务平台数据，实现数据要素价值共享，研究隐私计算金融行业标准。
- 积极开展量子计算研究，落地价值估算、趋势预测、组合优化、决策分析等领域场景。
- 开展抗量子攻击安全研究，结合后量子密码算法和量子密钥分发技术，推进算法试用和量子通信试点。



荣誉奖项

- 4 项科技成果荣获**人民银行金融科技发展奖**，其中基于全域 AI 技术的企业级全面风险管理项目荣获**一等奖**
- 获评**数据管理能力成熟度评估（DCMM）五级认证**

影响、风险和机遇

本行制定《交通银行金融科技创新实验室管理办法》《交通银行合作创新采购方式管理办法》等制度，逐步完善金融科技创新管理体系，不断提升金融科技创新成果转化水平。

金融科技创新管理机制

- 加强实验室管理** 系统性规范管理金融科技创新实验室建设和运行，集聚力量提升前沿科技攻关能力。
- 创新供应商合作** 邀请供应商合作研发，共担研发风险，进一步加强基础性、前沿性金融科技研究。

指标与目标

截至报告期末，信息科技投入 1,143,063 万元；专利总计 591 项，申请在途专利 272 项，授权专利 319 项，有效专利 263 项。

提速数字运营

本行构建线上线下一体化、智能化、便捷化的金融服务体系，以数字化转型为核心，持续赋能业务发展，有效延伸金融服务触角。

数字金融服务

升级线上服务渠道

迭代个人手机银行 9.0 版本，聚焦“普惠、简洁、好用”建设理念，从财富、普惠、权益、便捷四大方面为客户带来更有温度的金融服务体验。

建强“云上交行”品牌

创新应用 AI 和音视频技术，打造“云上交行”数字化服务品牌，视频座席远程为客户办理金融业务，实现“机构在线、员工在线、服务在线、产品在线”。截至报告期末，“云上交行”在交通银行手机银行、小程序、微银行和智能屏上线，实现行内全渠道覆盖。

打造金融生态云场景

发布金融生态云平台，围绕重点场景和重要产业丰富开箱即用的“行业+金融”SaaS 服务，打造金融生态云服务矩阵。

截至报告期末

个人手机银行客户数
13,344.85 万户

“交通银行”微信小程序用户规模
4,867.31 万人
较年初增长
33.64%

云管家用户规模
978.47 万人
较年初增长
31.92%



荣誉奖项

- “云上交行”入选共青团中央“第十八届‘振兴杯’全国青年职业技能大赛优胜奖”、中国通信学会“2023 年度中国数字普惠金融十大创新成果”、上海金融科技产业联盟创新监管联合实验室“2024 年人工智能大模型金融领域示范场景及创新应用案例”

创新数字人民币应用

本行作为数字人民币的试点运营机构之一，加快数字人民币产品创新和生态建设力度，在多领域创建数字成果，涌现出一批“首创”“首批”“首款”“首个”典型案例，为行业数字生态发展树立“交行样本”。

1

- 持续深化数币在交通领域应用，首创上海公共交通乘车码，实现上海交通领域一码通乘。

2

- 首批参与香港地区试点工作，实现数字人民币钱包系统与香港“转数快”支付系统无缝对接，为香港居民提供交行钱包业务服务。

3

- 推出业内首款粤港澳大湾区数字人民币可视硬钱包，动态二维码在卡面墨水屏露出，让硬件钱包“可碰、可扫”，实现产品创新突破。

4

- 抢抓数字人民币深化改革关键契机，联合网商银行、支付宝公司、美团公司，于每月 16 日起开展业界首个以月为周期的“数币节”营销活动。

5

- 依托数币智能约定向支付优势，为泸州老窖企业量身定制，首创普惠贷款线上申请、审核、放款，定向发放，确保授信资金闭环流转和用途的真实可信，有效增强普惠金融的便利性和可获得性。

数字人民币
创新应用

案例

上海实现全域公共交通“数币出行”

在全国首创且已覆盖杭州、绍兴和海宁地铁的数字人民币乘车码基础上，交通银行与上海公共交通卡股份有限公司携手打造数字人民币交行交通码，于 2024 年 6 月 28 日正式面客使用，用户可通过数字人民币 APP-“服务”-“乘车码”-交行交通码小程序，在上海市公交、轮渡、地铁、磁悬浮、机场巴士、松江有轨、金山铁路等所有交通场景畅享一码通行，实现跨城市及跨交通工具的全面升级，充分展现数字人民币的公共性和普惠性，加快数字人民币融入人民生活，稳步推动数字人民币多元化应用。数字人民币交行交通码出行解决方案荣获工信部“2024 年数字普惠金融‘一起益企’优秀案例”、人民网“2024 建设金融强国创新实践案例”、上海金融业联合会“2024 上海金融业赋能新质生产力优秀成果奖”、浙江省数字人民币试点工作领导小组联合办公室“浙江省数字人民币优秀应用案例一等奖”等奖项。

数字人民币上海公共交通乘车码正式上线

47

环境篇

赋能生态文明

回应可持续发展趋势

发展绿色金融是构筑美丽中国宏伟蓝图的关键支柱。步入 2024 年，本行深刻践行新发展理念，全力深耕绿色金融领域，矢志不渝地推进绿色金融体系建设，不断创新与丰富绿色金融产品与服务谱系，显著提升绿色金融专业服务能力，并加快步伐迈向绿色低碳运营模式，以绿色金融的高质量飞跃，为美丽中国建设注入强劲动力。

我们的行动

- 应对气候变化
- 绿色低碳运营
- 开展绿色金融

我们的绩效

人民银行口径绿色贷款余额
8,926.08 亿元

同比增长
705.66 亿元

增幅
8.58%

其中，清洁能源产业贷款余额
2,685.65 亿元

同比增长
633.13 亿元

增幅
30.85%

对标 SDGs 目标



助力低碳，金融赋能绿色发展

本行始终贯彻新发展理念，将发展绿色金融作为长期战略，持续精进并拓宽绿色金融服务体系。面对全球气候变化的严峻挑战，本行聚焦于气候风险防控机制优化、绿色金融产品与服务创新、国际合作与交流等关键领域，引领绿色金融的蓬勃发展。

应对气候变化

本行积极应对气候变化，充分响应国家碳达峰、碳中和战略，建立健全气候相关治理体系，明确“2+N”绿色金融政策体系与战略方针，将气候风险纳入全面风险管理体系中，综合纵深推进气候治理。本行是气候相关财务信息披露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）支持机构，加入国际可持续发展准则理事会（ISSB）可持续报告准则先学伙伴（P4EAST）。

治理

治理架构

董事会是本行推进 ESG 及绿色金融等方面的最高决策机构。董事会下设风险管理与关联交易控制委员会，负责监督气候和环境相关风险及机遇管理，督导气候和环境风险汇报机制的落实，确保气候变化风险要素融入全面风险管理体系；社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会负责绿色金融相关工作，审核本行绿色金融发展战略、绿色金融发展目标等，指导本行树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念。2024 年，经董事会审批后本行首次对外披露环境信息专项报告，全面展示本行在支持绿色金融发展、强化气候风险管理、服务实体经济低碳转型等方面的具体实践。

高级管理层负责制定发展战略和目标，明确各部门职责和权限，开展内控检查和考核评价，定期向董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会报告绿色金融工作情况，并按监管机构要求及时报送。

交通银行绿色金融发展委员会（以下简称“交行绿金委”），是总行经营管理领域常设性议事协调机构，对集团绿色金融发展的重大政策制度、重要事项议题等进行决策部署，积极推进建立和完善绿色金融工作“四项机制”（绿色金融政策研究和传导机制、绿色金融创新与发展机制、绿色金融资源配置和保障机制、绿色金融目标考核和评价机制）和“五项体系”（绿色金融公司治理体系、绿色金融风险管理体系、绿色金融数据治理体系、绿色金融人才支撑体系、绿色运营和信息披露体系），促进提升绿色金融发展能力。交行绿金委主要工作职责包括：审议集团绿色金融发展重大规划、绿色金融发展战略和目标、绿色金融相关政策和重要制度；统筹规划和推进集团绿色金融工作体制机制建设，监督指导各单位落实绿色金融业务发展和创新要求等。

绿色金融发展委员会组成人员

主任委员	副主任委员	部门委员
行长	分管授信与风险的副行长、分管公司业务的副行长、分管零售业务的副行长、首席风险官	总行各部门主要负责人

（绿金委办公室设在总行授信部）

绿色金融发展委员会内设架构

投向政策与结构调整小组

主要负责建立绿色金融政策研究和传导机制，紧跟国家关于“双碳”目标、绿色发展的方案要求，快速响应并落实融入到行内政策、制度的制定和完善中，规范绿色金融数据治理（含外部数据引入等），建立相关的系统支撑，推动信贷结构按照绿色金融工作要求不断优化。

“双碳”工作小组

主要负责在“双碳”背景下，建立完善绿色金融发展风险管理体系，研究和推进交行资产组合层面和自身运营层面的碳达峰、碳中和，做好环境和气候风险的压力测试以及相关信息的公开和披露。

对公业务小组

主要负责推进对公绿色金融（含对公、普惠小企业、含信贷、非信贷、债投等）在业务、产品、模式、流程等方面的创新，牵头推进监管有关绿色金融定量考核指标的完成和达标。

零售业务小组

主要负责推进零售绿色金融（含个金、信用卡、个人经营贷等）在业务、产品、模式、流程等方面的创新，配合推进监管有关绿色金融定量考核指标的完成和达标。

资源保障小组

主要负责提供与绿色金融工作相关的组织架构、人力资源、财务资源、培训资源、配合评价等方面的支持保障。

培训机制

本行积极开展绿色金融相关培训，组建绿色金融专业人才团队，定期举办绿色金融人才团队培训班、绿色金融案例培训班等系列培训，并搭建内部学习平台，在公司业务大讲堂、“周周学”等培训中设置绿色金融相关课程，在“e 校园”平台发布绿色金融、气候风险管理相关课程、课件、产品手册等学习资料。同时，本行开展绿色金融实践培养，结合“专业菁英”项目，组织分行优秀学员在总部开展绿色金融业务相关跟岗实践，通过一揽子培训培养、项目锻炼、跟岗学习、创新竞赛、考核激励等手段，加强风险条线人才培养的前瞻性和系统性。

薪酬机制

本行已在关键管理人员绩效考核机制中涵盖绿色金融相关内容，考核结果与薪酬分配挂钩。本行将绿色金融发展和气候风险管理要求融入经营机构绩效考核体系中，通过设立绿色金融占比、还原绿色金融相关的价值创造等量化指标，完善绿色金融相关指标体系，促进绿色金融产品创新、业务特色打造和同业合作成果落地。

战略

本行高度重视气候相关金融风险管理，将绿色作为全集团业务经营发展的底色，将气候风险纳入全面风险管理体系，服务好绿色金融大文章，以高质量发展助推国家“双碳”战略。

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧扣国家碳达峰、碳中和目标要求和实施进程，结合自身发展实际，明确发展绿色金融服务碳达峰、碳中和的具体目标和重点任务，提出包括优化信贷结构、服务能源绿色低碳转型等十六个具体行动，展望到 2025 年、2030 年、2060 年三个阶段性目标。

《交通银行股份有限公司“十四五”时期（2021-2025 年）发展规划纲要》明确把绿色作为全集团业务经营发展的底色，将发展绿色金融贯穿融入四大业务特色，促进规模、质量与效益的均衡。一是授信政策和指引更加精细化、差异化，精准服务战略主导行业、区域、客群。二是信贷资源配置、审批授权和机制、风险计量与定价等方面与战略的连接度进一步提高。三是四大业务特色领域的风险处置手段不断优化，资产保全价值创造能力显著增强。四是长三角区域资产质量主要指标领先区域同业，在风险管理机制创新及难点突破方面形成示范效应，以点带面引领全行协调发展。

《交通银行股份有限公司“十四五”时期（2021-2025 年）风险管理规划》要求持续强化气候和环境风险管理。一是建立健全绿色金融四项机制和五大体系。完善绿色金融政策制度并有效传导，推进碳金融产品和业务创新，为绿色金融匹配发展资源，健全考核评价体系。充分发挥董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会和绿色金融发展委员会领导作用，加强绿色金融风险管控，统一绿色信贷数据标准，完善绿色运营和 ESG 信息披露体系。二是将气候和环境风险纳入全面风险管理体系。持续评估气候和环境风险对于全行经营管理的影响。建设碳排放（或碳足迹）测算体系，研究气候和环境风险的定性和定量分析方法。逐步实施气候和环境风险披露。加强气候和环境风险数据基础建设，搭建气候和环境风险数据库。

本行建立健全“2+N”绿色金融政策体系。“2”即两个顶层设计文件《交通银行股份有限公司绿色金融政策》和《交通银行服务碳达峰碳中和目标行动方案》，对全行高质量发展绿色金融、高水平服务国家“双碳”战略作出方向性部署。“N”即 N 项绿色金融专项政策，内容涉及绿色金融发展和气候风险管理的组织架构、业务管理、支持工具、细分行业、产品集成、审批政策、考核评价等。

此外，本行制定并实施专项资源配置方案，支持绿色金改区、气候投融资试点、西部地区等重点区域建设，加大绿色信贷项目的投放，促进重点区域绿色业务发展和区域经济绿色转型。2024 年，本行持续做好绿色银行自我评价工作，被中国银行业协会授予绿色银行评价先进单位。

影响、风险和机遇管理

风险管理体系

本行高度重视气候相关金融风险管理，将绿色作为全集团业务经营发展的底色，将气候风险纳入全面风险管理体系，在新产品新业务评估过程中强化气候风险影响分析，将气候风险融入信贷管理流程。在风险板块考核方案中设置气候和环境风险评分指标，在内控评价中考量绿色信贷检查与整改情况。同时，定期开展与气候和环境风险管理相关主题培训。持续服务好绿色金融大文章，以全方位的风险管理体系助推绿色发展，以高质量发展助推国家“双碳”战略。

专业部门层级气候风险管理的“三道防线”



风险管理流程

本行将 ESG 风险管理全面嵌入业务流程，从而使“三道防线”的风险管理机制有效落实。



气候变化风险与机遇分析

风险类别	具体风险点		潜在财务影响概述	影响范围与期限
物理风险	急性风险	极端气候事件（如致命热浪、洪涝、暴风雪、干旱等）。	生产供应中断，运营成本攀升。	短期：生产成本激增，高风险资产价值波动。 中、长期：高风险资产比例上升，加剧财务压力。
		生态系统污染（如土壤、空气、水、海洋污染及环境事故等）。	生产成本与高风险资产保费双重增加。	中、长期：设备受损，资产减值风险增加。 长期：环境修复成本高昂，影响企业可持续发展。
	慢性风险	长期性气候变化导致的地理变化（如海平面上升、季风带偏移、冰川消融等）。	生产成本与高风险资产保费持续上涨。	中、长期：健康问题频发，劳动力效率下降。 长期：疾病传播风险上升，企业运营成本进一步增加。
		自然资源的破坏和短缺（如耕地沙漠化、淡水资源短缺等）。	收入锐减，高风险资产保费攀升。	短、中、长期：劳动力受负面影响，企业整体运营效率下降。
转型风险	政策和法律方面：		生产受阻，环境修复成本增加。	短、中、长期：资产提前报废，资产减值增加，运营成本上升。
	科技方面：		生产受阻，技术研发费用支出增加。	中、长期：现有资产提前报废，减少对产品和服务的需求。
	市场方面：		收入下滑，市场份额减少。	短、中、长期：融资难度加大，市场不确定性增加；原材料价格上涨，资产重新估值受影响。

注：“短期”指未来 1-3 年，“中期”指未来 3-5 年，“长期”指未来 5-10 年。

研究资料显示，我国实现“双碳”目标的气候资金需求在百万亿级别，商业银行在绿色金融、转型金融领域发展潜力巨大。

气候变化
机遇展望

碳金融产品创新为金融机构业务发展提供新的机遇，以支持减排为目标的传统金融产品与以碳排放权为基础资产的金融产品近年来取得跨越式发展。

气候风险对本行造成影响的传导路径

风险类别	风险表现	气候变化影响	影响范围
信用风险	因借款人或交易对手未能根据约定条件履行义务使银行蒙受损失。	自然灾害或气候环境变迁导致借款人盈利能力下降或资产贬值，抵质押品价值下滑。借款人未能适应法律、法规、政策、科技等变化，持续经营能力受到影响。	中、长期
市场风险	因市场价格（利率、汇率、股票价格和商品价格）的不利变动使银行表内和表外业务发生损失。	气候灾害或市场短期内迅速转型引发资产价格估值异常变动。	中、长期
流动性风险	因无法以合理成本及时获得充足资金，使银行难以偿付到期债务、履行其他支付义务和满足正常业务开展的其他资金需求。	物理风险和转型风险冲击拥有较多碳密集型资产的金融机构资产负债表。在气候风险管理方面应对不利的银行发行的证券可能遇冷，引发筹资困难。	中、长期
操作风险	因不完善或有问题的内部程序、员工、信息科技系统以及外部事件使银行遭受损失，包括法律风险，不包括策略风险和声誉风险。	自然灾害或气候环境变迁可能会直接导致金融机构的办公楼、网点、数据中心等受到损害，也可能会直接影响到行业重要金融服务基础设施的正常运转，进而使商业银行业务发生中断。	中、长期
声誉风险	因机构行为、员工行为或外部事件等，导致利益相关方、社会公众、媒体等对银行形成负面评价，从而损害银行品牌价值，不利于正常经营，甚至影响到市场稳定和社会稳定。	金融机构实施直接或间接加剧气候变化的行为，或未能采取有效措施应对及帮助客户应对气候变化，可能会面临外部负面评价，使声誉受损，进而影响到业务发展与市值管理。	短、中、长期

气候风险压力测试

气候风险压力测试领域	气候风险压力测试结果
本行自 2021 年起对电力、钢铁、建材、有色金属冶炼、民航、石化、化工和造纸等高碳行业开展了气候风险敏感性压力测试，分析社会经济绿色低碳转型对本行资产质量的潜在影响。	结果显示，本行八个高碳行业客户的信用风险在相关压力情景下有所上升，但整体风险可控，对本行资本充足水平影响有限。
本行就欧盟碳边境调节机制的影响展开量化研究，针对钢铁和铝行业中的重点客户开展专项压力测试，分析欧盟碳边境调节机制正式实施后对本行信贷资产质量的潜在影响。	结果显示，相关行业客户的信用风险在相关压力情景下有所上升，但整体风险可控，对本行影响有限。
本行对未来或收到国际航空碳抵消和减排计划（CORSIA）机制影响的航空业进行压力测试，结合航空业转型相关能源政策与碳价变化情况分析我国航空业在压力情景下的损失系数，进而测算对交行航空业客户资产质量的冲击。	结果显示，相关转型风险对本行航空资产质量影响有限。

气候风险情景分析

在转型情景下

基于能源政策模拟情景模型，针对本行企业客户在同《巴黎协定》、我国双碳目标相一致的降碳路径中未来可能的营业收入、能源成本、碳排放成本、固定资产投资、资产减值等指标的变化曲线进行模拟，进而评估相关情景下交行稳健运营的可持续性。结果显示，相关转型对本行风险可控。

在物理情景下

本行基于外部专业研究机构提供的气候耦合模式模型，预测未来急性与慢性气象灾害可能对交行重点地区、重点行业资产质量造成的影响。其中，根据洪涝、台风等急性气象灾害的发生频率和发生强度，结合物理风险敏感性资产的地理坐标分布，开发物理风险预警模型。对农业、水力发电等行业开展气候蠕变影响研究；对房地产业、交通运输业开展急性气象灾害间接损失影响研究。结果显示，相关风险对本行影响有限。

指标与目标

本行紧扣国家碳达峰、碳中和目标要求和实施进程，结合自身发展实际，制定并印发《交通银行服务碳达峰碳中和目标行动方案》。

本行参考国内外标准和同业情况，制定印发《交通银行投融资客户碳排放量管理办法》，明确客户碳排放量的管理架构和职责分工，规范投融资客户碳排放量计量的工作流程、估算方法与应用场景，根据信息来源的可靠性，对客户碳排放量计量结果实行分级管理，为气候相关情景分析、压力测试、集团绿色转型、信息披露等提供高质量数据基础。

本行自 2021 年起对高碳排放行业投融资客户开展碳排放量计量。在最新一轮工作中，对火电、钢铁、建材、有色、石化、化工、航空、造纸八大高碳行业和交通运输业开展范围一和范围二的碳排放量计量，对采掘业开展范围三碳排放量计量，持续提高碳数据覆盖率和精细度。



亮点实践

开展投融资环境影响量化测算工作

制定印发《交通银行投融资客户碳排放量管理办法》，明确客户碳排放量的管理架构和职责分工，参考国内外标准，规范投融资客户碳排放量计量的工作流程、估算方法与应用场景，根据信息来源的可靠性，对客户碳排放量计量结果实行分级管理，为气候相关情景分析、压力测试、集团绿色转型、信息披露等提供高质量数据基础。

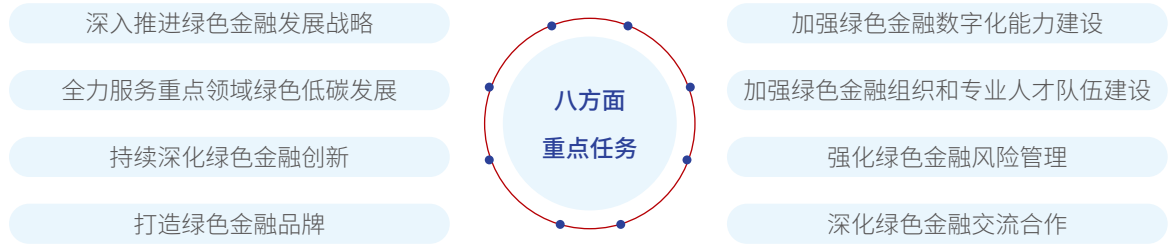
同时，本行参考中国人民银行《金融机构碳核算基数指南（试行）》，基于重点行业客户碳排放量计算结果，计算归因至本行投融资活动中的碳排放量（即归因因本行资金支持所产生的碳排放量），并计算本行平均资产碳强度（本行平均每单位资金所形成的碳排放当量）。

积极开展绿色金融

本行高度重视绿色金融，不断健全绿色金融治理体系，完善绿色金融政策体系，聚焦重点领域、重点区域，加大绿色金融支持服务实体经济力度，更好满足各类主体在绿色投融资、绿色消费、低碳转型中的金融需求，通过提升自身业务发展“含绿量”，提升客户业务“含金量”。

绿色信贷

报告期内，本行制定印发《交通银行绿色金融行动方案 (2024-2025 年)》，进一步明确本行绿色金融发展的四方面行动目标、八方面重点任务和 30 项具体举措；更新完善光伏产业链、风能产业链、智能电网产业链、储能产业链、氢能产业链以及工业绿色低碳转型等 6 项专项授信策略指引；聚焦能源、制造业、城乡建设、交通运输等“双碳”重点领域，有扶有控支持传统产业的减排降碳转型金融需求；推出“碳强度 +ESG”双挂钩转型贷款、ESG 可持续发展挂钩贷款、ESG 智造贷等个性化创新产品，持续推进绿色金融业务高质量发展。



案例 交通银行落地浙江首笔“碳强度 +ESG”双挂钩转型贷款

湖州南浔区素有“鱼米之乡、丝绸之府”的美誉，是全国粮食生产先进县（区），近年来，南浔区水产养殖业发展迅速，但也面临环境污染、生态破坏、产品质量安全等问题。交通银行浙江省分行为湖州南浔强村富民集团投资建设数字化绿色渔业给予授信支持，根据农业转型相关标准，运用自主开发的 ESG 评价系统，创新性地将项目低碳转型成效与可持续发展绩效相结合，定制“碳强度 +ESG”双挂钩低碳转型金融服务方案，发放贷款 1 亿元。这是浙江省落地的首笔农业领域转型金融贷款，也是首单将碳强度和 ESG 评价双挂钩的转型金融贷款。

项目建成后预计可年节水 850 万吨，同时通过工业化养鱼，以数字赋能智慧渔业发展，为传统渔业注入新动能，助力产业转型升级和农民农村共同富裕。

“‘碳强度 +ESG’双挂钩转型贷款让我们节约了近 30 万元财务成本，也让我们更有动力提升新质生产力，降低碳排放，实现可持续发展。”

——南浔强村富民集团董事长 **朱风明**

浙江湖州南浔

绿色信贷管理举措

将 ESG 风险嵌入项目评估
审查和审批流程

- 实施绿色信贷“一票否决制”，加强信贷资金拨付管理，将客户的 ESG 风险状况作为决定信贷资金拨付的重要依据。

将客户 ESG 表现作为尽职调查工作的重要内容

- 根据调查情况形成对企业 ESG 风险的初步意见，构建授信客户 ESG 风险动态评估机制，在系统中嵌入《客户 ESG 表现及风险管控情况动态评估表》，对客户 ESG 表现及其对风险的控制和管理情况进行动态评估。

将客户 ESG 表现作为评判客户信用风险的重要内容

- 将客户的 ESG 风险状况作为决定信贷资金拨付的重要依据，对在 ESG 方面存在严重违法违规和重大风险的客户，严格限制对其授信。在贷后管理中，时刻关注客户 ESG 风险，当发生重大风险时，通过信贷备忘录等流程主动发起动态评估，对评估结果为“不满意”的客户，在整改完毕并获得有关认可前原则上不得增加授信敞口。

强化绿色信贷
内控管理

- 将绿色信贷制度、流程、执行情况纳入内部审计和内控检查。

优化环境
相关数据管理

- 明确申报碳减排支持工具的内部工作流程，形成合力，提升政策工具申报质量；按要求开展碳减排支持工具信息披露，通过官方网站等公开渠道披露相关信息；开展绿色信贷分类系统优化工作，加强绿色信贷分类管理。

境外项目的
ESG 风险管理

- 对因 ESG 风险产生较大争议的拟授信境外融资项目，聘请合格、独立的第三方对其 ESG 风险进行评估和检查，并公布相关评估和检查报告。

提升绿色金融
专业能力

- 举办“绿色金融实践行动”劳动竞赛，依托重点课题研究实践激发全行员工开展绿色金融工作的积极性；建立多层次培训体系，面向不同层级举办专题培训班；加强同行交流与资源经验互享；推进绿色特色机构建设，2024 年共认定 19 家分行的 24 家机构为绿色特色机构。

加强绿色信贷
内控管理

- 统计口径做好绿色贷款的筛选和分类，通过建立提级审批预警模型、贷中复核、抽（检）查等手段，对绿色信贷分类加强管理。
- 开展常态化绿色信贷分类自查和抽查，严防“漂绿”“洗绿”；完善绿色金融业务流程，通过智能化手段防范“洗绿”风险。
- 在《关于完善交通银行重大突发信用风险应急处置机制的通知》中明确了针对如环境污染和生态破坏、自然灾害等重大突发风险事件的定义及应急处置流程，全面将绿色信贷制度、流程、执行情况纳入内部审计和内控检查。

报告期内，本行持续优化工业绿色低碳转型领域信贷政策，对钢铁、煤电等重点行业研究形成差异化的准入标准，并围绕航运、钢铁、煤电等行业出台差异化信贷政策或专项服务方案。

行业分类授信政策

现代农业

- 优选实现规模化经营、生产符合环保标准、产品符合食品安全要求、产销接续顺畅的新型农业经营主体开展合作，支持生产方式绿色低碳转型；
- 持续关注和评估自然条件、食品安全、环保要求等因素变化对企业生产经营带来的影响。



高碳排放行业

- 对钢铁、煤炭、水泥、电解铝、炼焦等重点行业实施专项管理，明确以行业规范条件、能效水平、环保绩效为评价标准，持续优化信贷资源结构，新增投放进一步向绿色低碳转型领域倾斜。



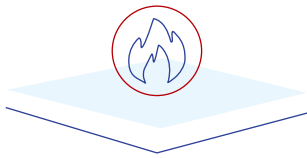
金属矿及非金属矿业

- 信贷资源向具有资源和规模优势、产业链一体化、开采技术领先、综采成本低、绿色低碳安全、综合利用率高、智能化成效好、管理水平先进的优势矿企集中，加快退出资源接续能力弱、经营成本高、环保安全隐患大、转型升级难度大、经营持续弱化的中小型单体矿企。



石油和天然气行业

- 围绕企业绿色低碳转型、能效提升等技术改造、新建与改扩建项目等择优提供信贷支持；
- 持续推进信贷结构调整优化，加快退出生产装置技术落后、安全环保减排投入不足的企业。



截至报告期末

绿色贷款余额

8,926.08 亿元

较年初增加

705.66 亿元

增长

8.58%

绿色贷款增速超过本外币各项贷款增速

获得碳减排支持工具支持以来，累计向

494 个项目

发放符合人民银行要求的碳减排贷款

253.49 亿元

贷款加权平均利率

3.41%

带动的年度碳减排量为

506.27 万吨二氧化碳当量

生态环境贷款

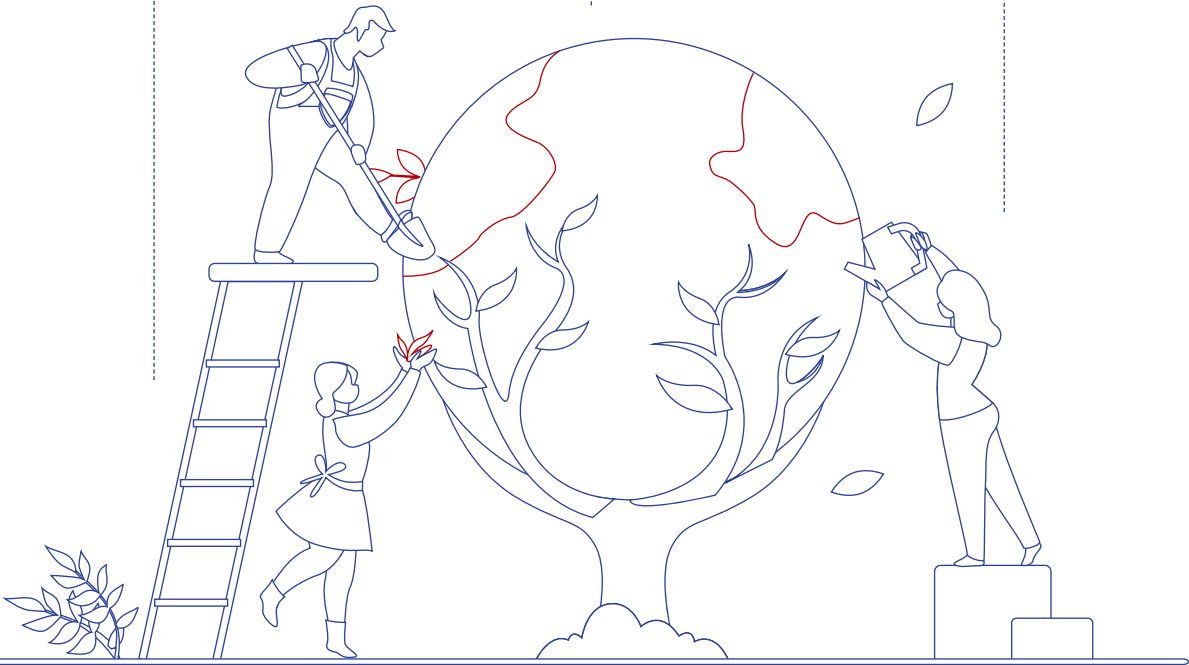
497.61 亿元

较上年末增加

117.30 亿元

增幅

30.84%



交行全力服务重点区域的绿色低碳转型，特别是在上海主场航运产业链方面，积极研究并制定《交通银行上海主场航运产业链绿色低碳转型金融服务方案》，旨在强化上海国际航运中心绿色智慧升级与能级跃升，加速航运产业链转型金融步伐。同时，本行联袂制定全国水上运输业转型金融标准；举办专题研讨会，并提出 16 项涵盖航运全链条的绿色转型举措，积极贡献航运业绿色发展。

案例 上海市分行推动全国首笔水上运输业转型金融贷款成功落地

自《上海市转型金融目录（试行）》及其使用说明于 2024 年 1 月 1 日正式实施以来，上海市分行迅速响应，在上海金融监管部门及总行指导下，携手中国远洋海运集团，依据《转型目录》标准，成功向中远海运发展股份有限公司旗下子公司发放上海市首笔水上运输业转型金融贷款，金额达 7.5 亿元，助力企业加速低碳转型。此次落地的贷款也是国内首单水上运输业转型金融贷款，具有显著示范效应，为上海国际航运中心及航运强国建设贡献力量。

展望未来，交行将以此为契机，加速推进各行业转型金融服务方案的研发与实施，构建全面的转型金融产品体系，赋能碳密集型行业加速转型，全力支持上海经济社会绿色低碳发展。



案例 发布上海市浦东新区气候投融资项目库首单

2024 年 9 月，交行参加“上海市浦东新区气候投融资项目库建设推介会暨低碳转型应用论坛”并发布上海市浦东新区气候投融资项目库首单。

自 2022 年 4 月上海市浦东新区气候投融资试点成为第一批国家气候投融资试点区域以来，交行协同浦东新区生态环境局在长三角区域内广泛遴选各类主体，与平台首个入库项目——江苏省盐城市的普枫新能源项目顺利完成产融对接。本次首单发布进一步深化交行与普枫新能源的合作，是银企双方共同助力实现碳达峰、碳中和国家战略的重要体现，也标志着交行在绿色金融领域的进一步拓展。

生态环境与生物多样性保护

制度保障生态环境与生物多样性保护



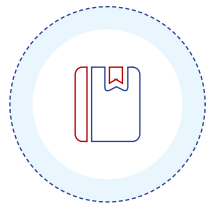
《交通银行绿色信贷实施办法》

将 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系，识别、监测、防控业务活动中的 ESG 风险，重点关注客户及其重要关联方因公司治理缺陷和管理不到位而在建设、生产、经营活动中可能给环境、社会带来的危害及引发的风险，包括但不限于与生态保护、环境污染、气候变化、生物多样性、自然资源利用、安全生产、职业健康、性别平等、职工权益、征地拆迁、移民安置等有关的环境、社会 and 治理问题。



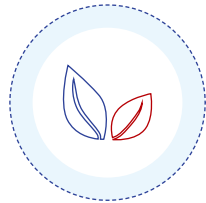
《交通银行相关授信与风险政策纲要》

报告期内，针对 13 个对生物多样性潜在影响较大的行业，在行业信贷政策中明确生物多样性和生态风险管理要求，对于存在重大环境风险、危害国家重大保护野生动植物及其栖息地，严重破坏自然保护区、国家重点生态功能区和国家公园的客户和项目，不予信贷准入。



《交通银行服务碳达峰碳中和目标行动方案》

在市场化、法治化原则下，支持森林、草原、湿地、海洋等生态保护修复重大工程。



《交通银行绿色金融行动方案（2024-2025 年）》

支持针对国家重点生态功能区、生态保护红线、自然保护地等重要生态系统的保护和修复重大工程，支持碳汇能力巩固提升，支持国家公园、国土绿化行动建设以及“三北”等重点生态工程，助力提升生物多样性、稳定性、持续性。

绿色债券

2024 年，本行发行首笔对标中欧《可持续金融共同分类目录》的绿色金融债，规模 50 亿元，是本行积极应用国际绿色金融标准的一大创新举措，进一步丰富绿色金融发展内涵。

案例

交银国际助力南宁交投集团成功发行可持续发展债券

2024 年 4 月 24 日，交银国际助力南宁交通投资集团有限责任公司成功发行 3 年期 3 亿美元高级可持续发展债券。该项目为南宁市属首单可持续发展债券，将在发行人《可持续融资框架》下作为“可持续债券”发行，所募集资金可用于三个绿色募集资金用途类别及两个社会责任募集资金用途类别下的项目，吸引众多知名国际投资人认购，对广西进一步对外开放和提升国际形象具有积极的正面意义。

案例

巴西子行承销 16 亿雷亚尔绿色债券，助力可再生能源项目

巴西子行秉持绿色发展理念，不断丰富绿色金融服务体系。2024 年，巴西子行承销 Copel Geração e Transmissão S.A. 发行的 16 亿雷亚尔绿色债券，期限分别为 5 年、7 年和 10 年，资金将用于可再生能源项目，切实助力巴西清洁能源产业发展。



荣获气候债券倡议组织第九届年度“气候债券先锋奖”中的“2023 年度最大规模金融企业绿色债券发行人奖”。此奖项彰显国际市场对本行践行绿色发展理念及推动绿色金融债券发行工作的认可，将提升本行在全球绿色金融领域的影响力



本行主承销绿色及转型类债券

20 单

同比增长

53.85%

服务客户

17 家

同比增长

41.67%

承销金额共计

69.79 亿元

截至报告期末

交银国际承销绿色债券

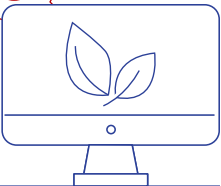
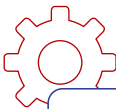
32 单

企业融资金额

95 亿美元

同比分别增加

13 单和 36 亿美元



个人客户绿色金融服务

本行自 2017 年起开办汽车分期业务，长期深耕汽车金融业务，以全周期、全场景满足大众绿色金融需求，积极支持新能源汽车产业健康发展。2024 年以来，本行积极响应国家政策及市场变化，重点发力新能源品牌汽车分期业务，全面推动产品创新、属地场景赋能及渠道精细化经营，做好绿色金融大文章。截至报告期末，已累计服务 24.29 万客户新能源汽车分期，累计放款额 304 亿元；其中 2024 年服务客户 18.81 万户，放款额 219 亿元，同比提升 308%。

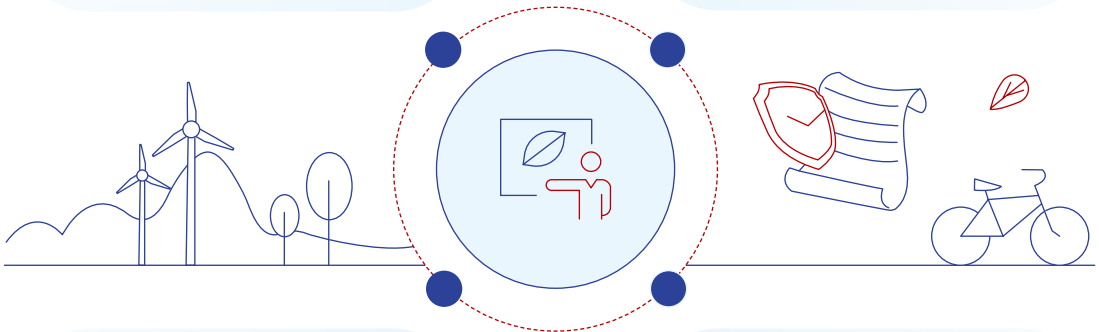
案例

香港子行推动绿色金融服务，助力客户实现低碳生活

香港子行积极倡导并支持客户采纳绿色健康及可持续的生活方式，为零零售客户提供包括绿色定期存款、绿色按揭、电动车贷款以及代售香港特区政府绿色债券在内的多样化产品，推动零售产品线的绿色转型与多元化。

- 为获得“绿建环评”铂金级或金级认证的楼盘推出“绿色按揭特别利率计划”，截至报告期末，已有 93 个楼盘符合资格，且已批准逾百宗申请。

- 为响应香港特区政府建设绿色宜居城市和资助基础建设的号召，配合香港特区政府推出“政府基础设施建设零售债券”，并成功帮助客户认购 2.7 亿港元。



- 推出 DreamCash 电动车贷款，旨在鼓励零排放的绿色出行。

- 代售 39 支 ESG 基金，为客户提供多元绿色投资机会。

通过以上举措，香港子行不仅丰富绿色金融产品体系，满足客户对绿色低碳生活的需求，也引领绿色生活新风尚。

绿色信托

2024 年，交银国信始终锚定双碳目标，厚植绿色发展底色，积极拓展绿色股权投资、绿色标品投资、绿色资产证券化等业务，着力做好绿色金融大文章，实现绿色金融业务高质量发展。截至报告期末，交银国信一二级市场绿色债券余额合计 19.88 亿元。

案例 交银国信成功落地首单投资于新能源领域的 Pre-REITs 权益类信托产品

交银国信成功推出首单投资于新能源领域的 Pre-REITs 权益类信托产品，以自有资金与上汽金控等合作成立私募股权基金，投资于正泰安能的户用分布式光伏电站资产，首期 148MW，覆盖 5,478 座电站，首年即实现收益分配。此项目拓展交银国信权益产品线，也是交银集团通过多元化服务支持国家新能源建设、乡村振兴及绿色金融、普惠金融的实例。

绿色租赁

交银金租秉持绿色发展理念，先后制定《绿色金融政策》及《推动绿色金融发展、服务双碳目标行动方案》等，着力打造“交银绿金”绿色租赁品牌。2024 年，公司绿色船型新增投放金额近 200 亿元；航空租赁业务投放均为新技术绿色机型，2024 年末，绿色机型占比超 47%；将新基建（新能源）租赁业务中心进一步优化整合为新基建（新能源）租赁业务部，持续优化绿色租赁产品体系，迭代升级“优能租 1+N”绿色租赁产品，全年新增起租金额 6.34 亿元，落地行业首笔支持钢铁行业低碳转型融资租赁项目、公司首单支持纺织行业循环经济产业融资租赁项目。2024 年，分别发行 15 亿元和 9.5 亿美元对标中欧《可持续金融共同分类目录》的绿色金融债券和标准 S 条例境外绿色债券，进一步提升在绿色金融领域的国际影响力。



荣誉奖项

交银金租

- “分布式光伏专属绿色租赁产品——优能租”案例入选

人民网“2024 建设金融强国创新实践案例库”之“绿色金融案例库”

- 荣获中国金融传媒股份有限公司颁发的

“2024 银行业 ESG 绿色金融实践案例奖”

- “积极服务产业降碳增效，奋力书写绿色金融大文章——优能租”案例入选

新华网第十届绿色发展论坛“美丽中国建设实践案例”

- “积极支持重卡换电行业，助力‘双碳’目标实现”案例入选

上海市银行同业公会“上海银行业绿色金融服务优秀案例”

- “优能租工商业分布式电站 1+N 产品”案例入选

上海市融资租赁行业协会“首届全国绿色租赁年度创新案例”

- “打造‘交银绿金’绿色租赁模式，赋能绿色供应链”案例入选

中国经济信息社《中国企业 ESG 发展调研报告》“绿色责任投资实践案例”



2024 年，交银金租订造的首艘 7500ceu LNG 双燃料汽车运输船——“辽河口”轮首航，作为汽车运输船“国家队”创新项目，为“中国制造”走出国门提供“中国方案”

绿色保险

交银人寿持续完善绿色金融体系的建设，通过制定绿色金融政策、授信政策和考核评价牵引，促进投资业务向绿色 ESG 转型。截至 2024 年末，交银人寿共投资绿色金融产品 79.35 亿元。

案例 交银人寿 12 亿绿色债权计划助力崇明东滩绿色养老社区建设

2024 年，“交银—上实养老绿色基础设施债权投资计划”落地，该计划总规模 12 亿元，期限 15 年，专项投资于上海崇明东滩 CCRC 持续养老社区项目。该项目依托东滩湿地生态优势，融合医疗康养、生态农文旅与都市新农业，旨在打造全龄友好型绿色养老社区。项目荣获国内最高 G1 绿色评级。

绿色投资

本行高度重视在投资活动中融入环境、社会和公司治理（ESG）因素，以体现其负责任的投资理念，并积极推动绿色金融的发展。交银国际制定《交银国际直接投资业务风险管理办法》，在项目审查流程中专门设立“ESG 识别”环节，明确要求业务团队在项目投资评估中必须纳入环境、社会和公司治理等多维度考量。

案例 交银理财投资落地嘉兴 1 期天然气收费收益权绿色资产支持专项计划

2024 年，交银理财投资落地嘉兴 1 期天然气收费收益权绿色资产支持专项计划 1.64 亿元，该专项计划基础资产对应的清洁能源项目符合《绿色低碳转型产业指导目录（2024 年版）》要求，募集资金对应的基础资产年度节能量约为 132.61 万吨标准煤，二氧化碳减排量约 322.95 万吨，二氧化硫减排量约 27,053.67 吨，氮氧化物减排量约 6,190.24 吨，绿评结果为 G1。

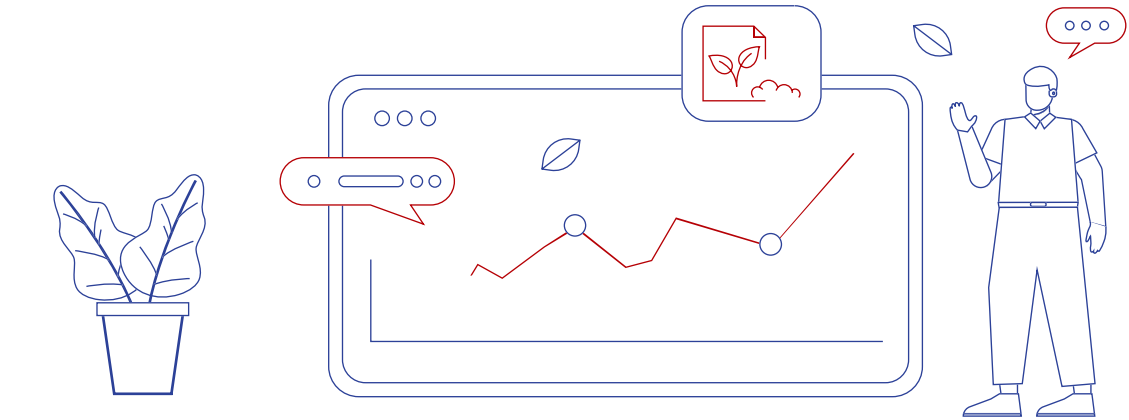
绿色基金

交银基金积极践行 ESG 理念，布局 ESG 领域产品，旗下有三支 ESG 主题基金。

ESG 产品	特点
交银施罗德上证 180 公司治理 ETF 及联接基金	成分股一部分来自于上证公司治理板块，该板块评选过程中通过股东治理、董事会治理等七个维度对上市公司治理状况进行评分，优质的样本空间使得该产品 ESG 属性突出，成分股公司治理优秀、稳定性良好。截至报告期末，交银 180 治理 ETF 联接基金规模 3.31 亿元，近一年净值增长率 18.13%。
交银施罗德国证新能源指数基金（LOF）	被动跟踪国证新能源指数，该产品成分股主要集中于新能源和新能源汽车产业，中长期投资价值较为突出。截至报告期末，该指数基金规模 3.53 亿元，A 类份额近一年净值增长率 8.53%。
交银施罗德中证环境治理指数型基金（LOF）	被动跟踪中证环境治理指数，该产品成分股总体结构偏环保公用行业，聚焦于 ESG 主题中的环保板块，是市场中较为纯粹的环保概念指数基金。截至报告期末，该基金规模 3.31 亿元，A 类份额近一年净值增长率 6.33%。

绿色理财

交银理财扎实推进绿色金融各项工作，持续创新绿色金融产品和服务，加大 ESG 主题策略理财产品发行力度，强化 ESG 风险管理，引导更多社会资金流向绿色、低碳领域，为绿色产业及企业绿色转型提供金融支持。2024 年，交银理财新发 10 只 ESG 主题产品，新发规模 76.32 亿元；截至报告期末，存续 ESG 主题产品 12 支，产品总规模 99.32 亿元。



低碳运营，引领行业绿色转型

本行始终秉持绿色运营理念，严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规，致力于推动能源资源的节约与高效利用。在运营过程中，不断优化业务流程，采用环保材料与节能技术，确保各项经营活动符合最严格的环保标准。报告期内，交行未发生任何与环保领域相关的行政处罚事件。

绿色服务

本行持续深化绿色服务，2024 年重点布局清洁能源、低碳交通、节能环保等领域，创新推出多款绿色金融产品，包括专项绿色信贷、碳中和主题理财及绿色供应链金融解决方案等。升级“交银蕴通”公司金融品牌，发布个人手机银行 9.0 版，为企业客户、个人客户提供更绿色、更普惠、更高效、更便捷的金融服务。



“交银蕴通”公司金融品牌焕新升级发布

绿色服务环保效益

客户分类	客户 / 交易规模	年度增幅	环保效应（相当于）		
			植树	减排 CO ₂	减少用纸量
企业网银 (含企业手机银行)	225.57 万亿元	17.18%	60.11 万棵	8,441.35 吨	34,101.13 吨
个人网银 (含个人手机银行)	102.76 亿笔	-0.01%	188.16 万棵	26,402.40 吨	106,263.83 吨

注：以企业网银平均每户用纸、个人网银平均每笔用纸量为基础测算。

绿色办公

本行坚持绿色发展理念，把绿色作为全集团业务经营发展的底色，积极推进生态优先、节约集约、绿色低碳发展，提升绿色发展治理能力。持续开展自身运营双碳工作研究，分析节能降碳潜力，为下一步低碳运营提供数据支持。倡导绿色办公，加强能源管理，开展绿色节能建筑改造、食堂餐饮光盘行动、垃圾分类、水平衡测试等，提高能源资源利用效率，降低自身运营对环境的影响。

2024 年，总行加强危险废物的管理，防止危险废物污染环境，保障人身健康。随着锦明大厦、交银大厦、张江园区完成远程水表安装、智慧平台建设，并完成水平衡测试，积极开展节水型机关（单位）创建，推动总行向低碳运营转型，实现经济发展和环境保护的良性循环。



交通银行获评“碳排放核算与信息
披露试点单位”

推进绿色数据中心建设

本行积极推进数据中心绿色低碳运营与存量机房改造工作，建立节能管理团队，不断挖掘数据中心节能潜力，探索绿色节能技术，建立数据中心碳排放测算体系，显著提高数据中心能效水平，并以浦江园区为试点打造绿色低碳示范园区，对机房设备能耗展开精细化管理，从暖通、配电以及辅助设施入手，探索余热回收，开展多项节能优化措施研究与日常节能维护工作，全面提高数据中心绿色水平。

减少日常运营对环境的影响

本行严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，强化污染防治力度，全面推进节能减排工作，并严格规范各类废弃物的处置流程，守护生态环境。

污染防治

- 采取提级管理措施，严格按照排污许可证的规定排放污染物、规范运行管理、运行维护污染防治设施、开展第三方监测、进行台账记录并按时提交执行报告、及时公开环境信息，以确保办公大楼管辖区域内锅炉的污染物排放达到国家和地方污染物排放标准和总量控制要求。
- 在维修、养护中央空调过程中，规范操作，空调维修过程中主动回收利用旧制冷剂，减少消耗臭氧层物质的泄漏。

节能减排

- 为落实节能减排工作，设立能源管理小组，为企业节能减排工作提供组织保障，在全公司范围内“全面、全员、全过程”地开展节能减排工作。通过“智慧企服”系统平台对能源数据进行实时监控，实时录入电、气等能源数据，生成能源趋势图表，为能源数据分析、能耗预测奠定坚实的数据基础。开展节水型单位建设，完成交银大厦和张江园区的水分项计量远传水表安装、智慧平台建设，完成水平衡测试，锦明大厦获得创建节水型机关（单位）称号。同时，在总行各大楼内开展既有建筑绿色更新改造，建设绿色低碳大楼。

水资源管理

- 利用“智慧企服”信息平台监控用水量，对故障点及时处置，杜绝水资源的“跑、冒、滴、漏”现象。推广应用中水回收处理、锅炉高温废水回收利用等节水技术。（注：银行所有用水均取自市政网络，不使用自然取水，公司在求取适用水源上无相关问题。）

总行各楼宇（园区）环境管理目标



注：总行各楼宇（园区）为本行在上海的五个办公场所，分别为陆家嘴（交银大厦）、张江、虹桥锦明大厦、高科和漕河泾。

废弃物管理

- 电子信息产品废弃物
- 与具有资质的单位签约，对总行各楼宇（园区）产生的废弃电子线路板进行回收利用处理。

- 无害废弃物
- 大力推进无纸化办公，优先对纸张进行双面打印，鼓励光盘行动，从源头上减少无害废弃物产生，并做好垃圾分类处置管理工作，与环卫公司签订协议，定期运输、处置产生的无害废弃物。

- 应用“智慧企服”信息系统和拓展点餐制应用场点，鼓励光盘行动，从源头上减少无害废弃物产生。优化交银大厦和锦明大厦点餐制度，在半份菜、分批少量制作等措施的基础上，餐饮浪费进一步减少。

- 有害废弃物
- 严格按照符合国家相关规范要求的技术路线进行危险废物收运、贮存、处置等活动。
 - 规范危险废物管理流程。进一步推行危险废物各项管理标准，厘清各单位管理边界，严格按照 2023 年 7 月 1 日起执行的新规范设立危险废物识别标签和危险废物贮存设施标志。

- 合规处置废弃灯管。按照环保管理部门“一事一签一备案”的要求，于 2024 年 1 月前完成上海市危险废物管理信息系统的危废管理计划申报。通过提前办理危险废弃物转移联单，定时、定车、定人，安排具有资质的单位对在沪各分公司废弃的荧光灯管进行收集处置。2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，已处置废弃灯管 397.5KG、废电路板 2.5KG。

全集团 2024 年绿色办公统计

指标	总量	人均（按 127,595 人计）
全集团	用水 3,678,793 吨 排水 3,310,914 吨 耗水 367,879 吨	用水 29 吨 / 人
	用电 760,385 兆瓦时 用天然气 586 万立方米 用汽油 3,025,557 升 用柴油 186,090 升	用电 5,959 千瓦时 / 人 用气 46 立方米 / 人 用汽油 24 升 / 人 用柴油 1.46 升 / 人
全集团温室气体排放	范围一温室气体排放 19,935 吨 CO ₂ e 范围二温室气体排放 467,468 吨 CO ₂ e 合计排放 487,403 吨 CO ₂ e	合计排放 3.82 吨 CO ₂ e/ 人
全集团总能耗量折合标准煤	101,247 吨	0.79 吨 / 人
全集团纸张消耗	1,785 吨	0.01 吨 / 人
全行视频会议	176,524 次	

注：集团自身运营温室气体排放主要由能源使用产生，包括范围一和范围二的排放。其中，范围一为汽油、柴油、天然气、液化天然气、液化石油气、燃料油等化石能源燃烧产生的直接排放；范围二为电力和热力消耗隐含的间接排放。

全集团 2024 年无害废弃物排放情况

废弃物类型	总量（吨）	人均（吨 / 人）（按 127,595 人计）
生活垃圾	6,349	0.05
餐厨垃圾（含湿垃圾）	2,509	0.02
合计	8,858	0.07

注：全集团用能人员 127,595 人（含派遣制）

总行 2024 年车辆使用情况统计

车辆类别	行驶里程（公里）	
轻型汽车（≤ 2.5 吨）	446,893	
轻型汽车（2.5-3.5 吨）	132,636	
轻型汽车（3.5-5.5 吨）	90,696	
中型及重型汽车（5.5-15 吨）	31,940	
燃料类别	使用量（升）	人均（升 / 人）（按 4,791 人计）
柴油	8,489.86	1.77
汽油	76,537.59	15.98

总行 2024 年排放物统计

排放物种类	排放量（吨）
氮氧化物（NO _x ）	1.28
硫氧化物（SO _x ）	0.14
颗粒物（PM）	0.047

注：排放物计算系数来源于香港联合交易所《环境关键绩效指标汇报指引》。

总行 2024 年电子信息产品废弃物排放情况

电子信息产品废弃物类型	总量（件）	人均（件 / 人）（按 4,791 人计）
主机	1,238	0.2584
显示器	1,238	0.2584
笔记本电脑	1,289	0.269
打印机	38	0.0079
复印机	6	0.0013

总行 2024 年有害废弃物处理量

废弃物类型	总量（吨）	人均（公斤 / 人）（按 4,791 人计）
废弃灯管	0.3975	0.083
废电路板	0.0025	0.0005

交行 2024 年制成品所用包装材料情况

类型	单位	数值	较 2023 年
信用卡信封总重量	吨	99.04	上升 31.67%
信用卡信封单个重量（多种规格）	克	6、10	不变
信用卡封套总重量	吨	330.61	上升 13.96%
信用卡封套单个重量	克	40	不变
信用卡卡函总重量	吨	47.32	下降 26.6%
信用卡卡函单个重量	克	6	不变
信用卡所用物料总重量	吨	476.97	上升 10.97%
制成品所用包装材料的密度	吨 / 万张	0.58	上升 45%

社会篇

和衷共济谱新篇

回应可持续发展趋势

本行以“创造共同价值”为使命，积极履行社会责任，关心员工成长，注重客户体验，打造韧性供应链，积极回馈社会，为共创和谐社会贡献力量。

我们的行动

- 助力员工成长
- 提升客户体验
- 保障供应链安全
- 贡献社会

我们的绩效

员工平均受训时长
111小时

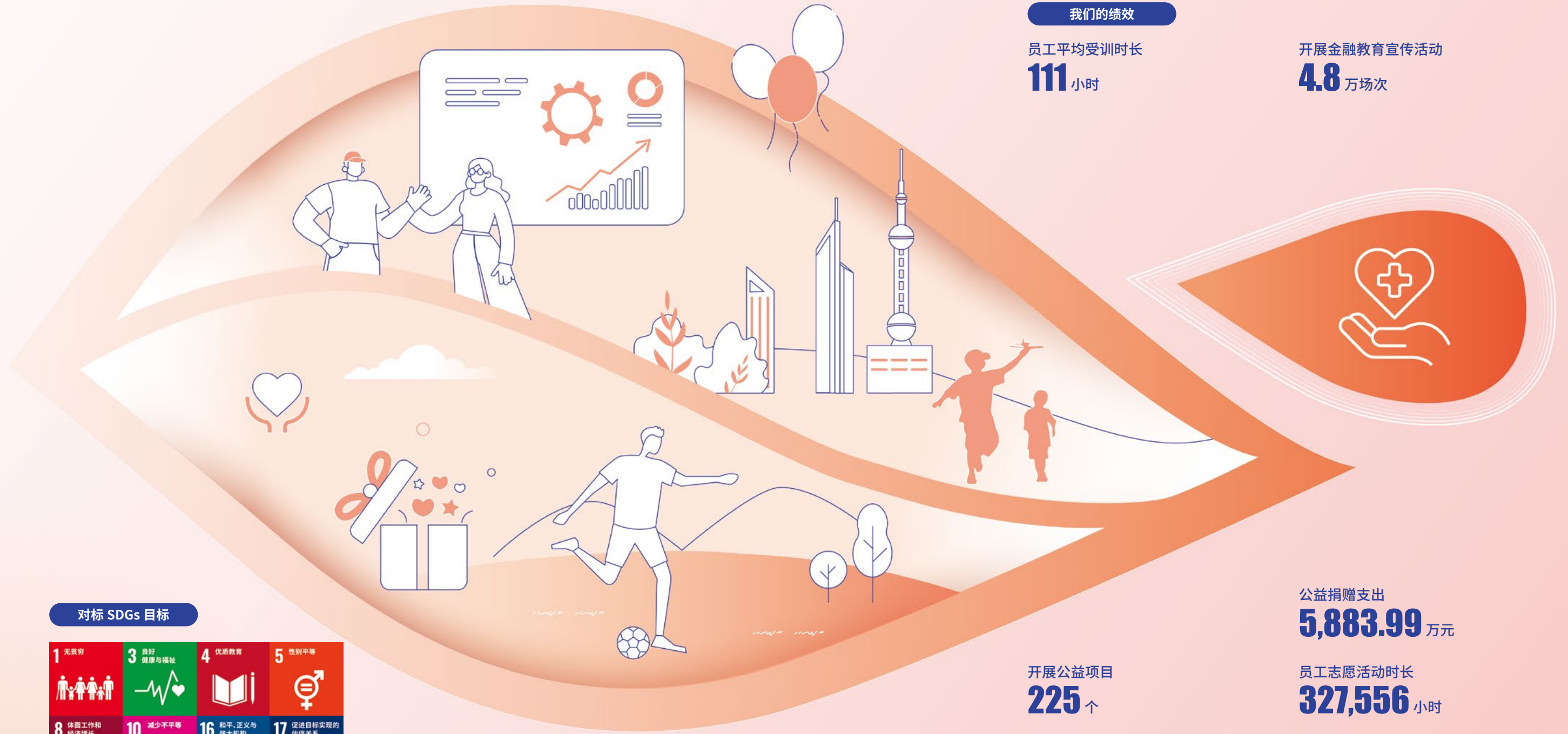
开展金融教育宣传活动
4.8万场次

开展公益项目
225个

公益捐赠支出
5,883.99万元

员工志愿活动时长
327,556小时

对标 SDGs 目标



携手同行，助力员工成长

本行坚持“共创、共荣、共享、共担、共赢”的员工发展理念，创建健康和谐的工作环境和发展平台，充分保障每一位员工的基本权益，实现企业可持续发展和员工成长的双赢。

保障员工权益

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》、国务院《禁止使用童工规定》等相关法律法规，结合本行实际制定并实施《交通银行劳动合同办法》《交通银行员工招聘与录用管理办法》《交通银行员工请休假规定》《稳健薪酬管理办法》《境内行补充医疗保险管理办法》，修订《交通银行股份有限公司女员工权益保护专项集体合同》《交通银行员工离职管理办法》等，建立健全员工管理、关怀和保障制度体系，切实维护所有员工的基本权益。

本行恪守平等雇佣、同工同酬的用工原则，坚持公开、平等、竞争、择优的招聘原则，积极促进公平就业，坚决杜绝性别、民族、地域、宗教等方面的就业歧视。在招聘过程中从严把关资格条件等，禁止使用童工及强制劳工等违法违规行为发生。如果发生上述违规行为，按照《交通银行员工违规行为处理办法》相关规定处理。

本行贯彻落实以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，修订管理办法，加强“总-分-支”三级组织架构建设，进一步提升工作规范化水平；规范召开职工代表大会，严格落实务公开、民主决策要求，审议通过涉及员工切身利益的制度办法，切实维护员工知情权、参与权、监督权。

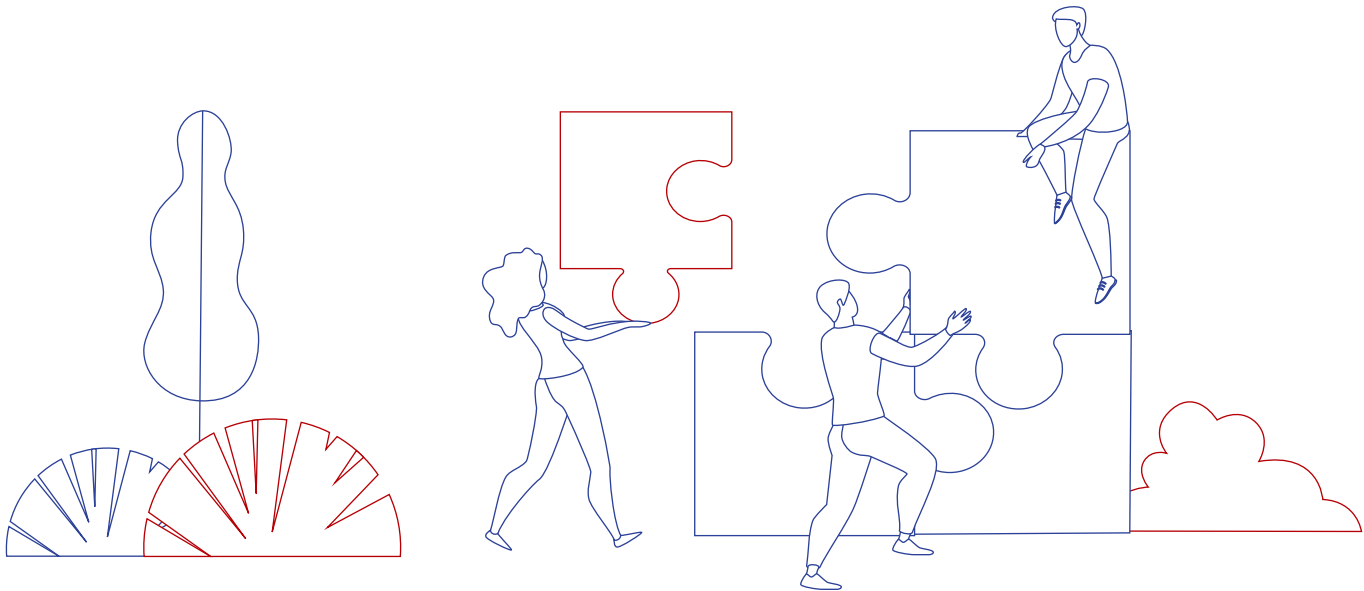
截至报告期末

本行与 **100%** 境内行正式员工签订劳动合同，提供合规的、稳定的薪酬待遇和健全的社会保障体系，严格执行《社会保险法》等国家有关法律法规，为全体员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险以及失业保险



荣誉奖项

- 荣获前程无忧“2024年中国典范雇主”、智联招聘“2024中国年度最佳雇主”



集团员工(含子公司)

95,746 人

境内银行机构从业员工

89,301 人

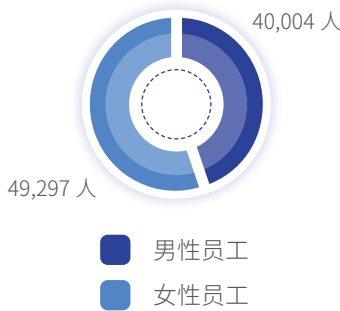
子公司从业员工（不含总分行派驻到子公司人员）

3,822 人

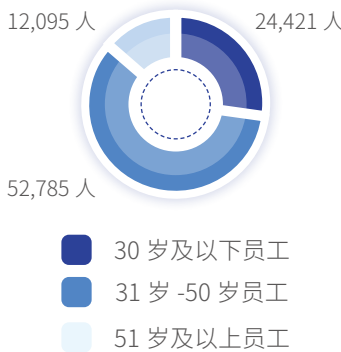
境外分（子）行当地员工

2,623 人

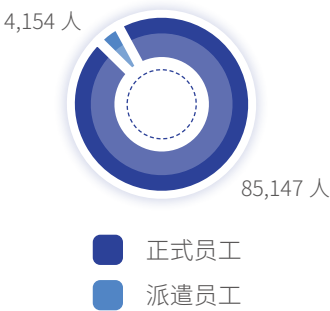
员工性别结构（境内银行机构）



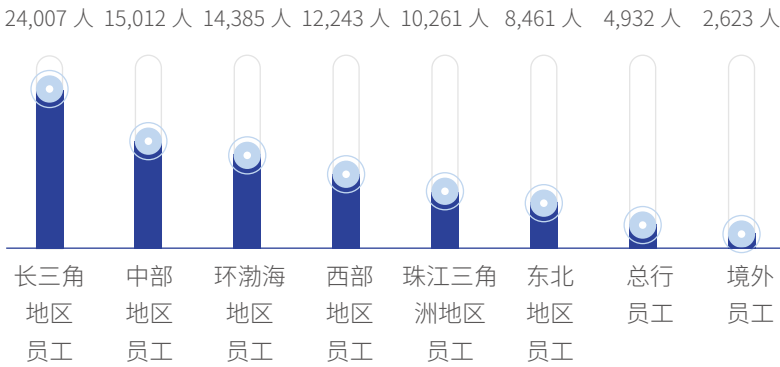
员工年龄结构（境内银行机构）



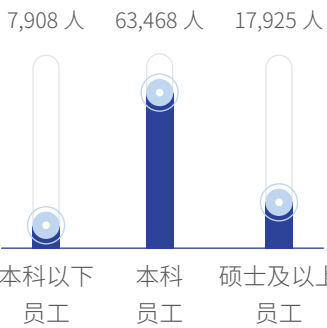
员工雇佣类型结构（境内银行机构）



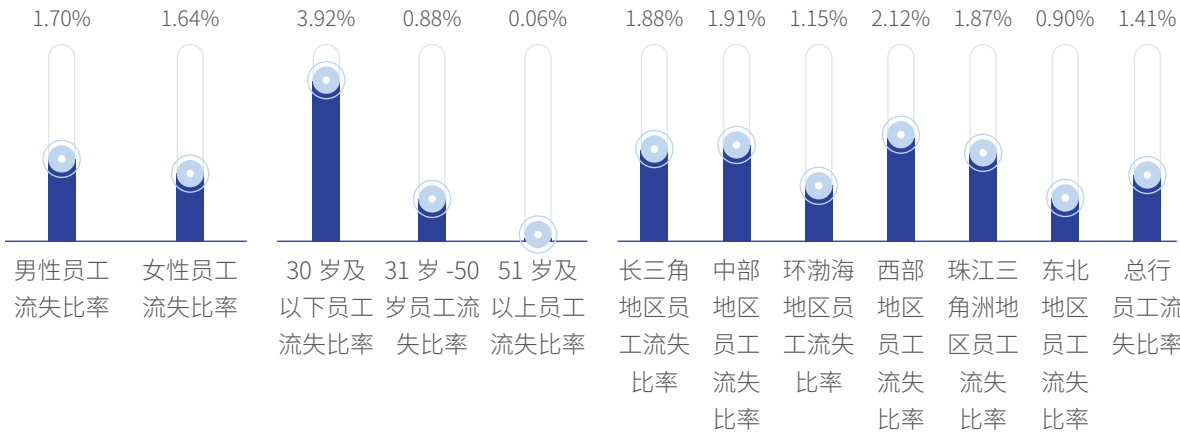
员工地区结构（境内银行机构及境外分（子）行，不含子公司）



员工学历结构（境内银行机构）



员工流失比率（境内银行机构）



助力员工发展

本行打造完善的人才培养机制和丰富的培训体系，为员工提供广阔的职业发展空间，激发员工的积极性和创造力，与员工同频共成长。

聚焦人才培养

本行遵守《交通银行关于进一步加强全行人才队伍建设的意见》《交通银行金融科技人才队伍建设规划（2020-2024 年）》《交通银行关键人才素质提升行动方案》等制度要求，以落实“百千万”关键人才素质提升行动方案为抓手，统筹谋划人才队伍建设，致力于培养高素质专业化金融人才，提升核心竞争力。



与香港特区政府保安局对接，组织“保安局青少年制服团队领袖论坛：交通银行财经讲座活动”，并安排 6 名领袖论坛成员进入交行开展暑期实习，增强金融知识储备，为交行未来引入优秀人材做好准备

助力人才培养的举措

人才培养机制

- 统筹推进、有机整合、协同培养“六支专业人才队伍”与“五篇大文章”重点领域人才队伍建设。
- 明确分层分类人才培养原则，创建关键人才培养模型，提供精细化人才培养工具，完善人才画像，明确培养落实跟进方式方法，确保人才培养落地、有效。
- 建立关键人才名单动态管理机制，将“集中调整”和“动态调整”相结合，保证关键人才质量。

在校生实习项目

- 精心组织开展台湾大学生暑期实习项目，提供优质的职场实践和学习平台。

人才培训体系

- 构建“1+2+6+9”矩阵式培训实施体系，发挥 1 中心、2 基地、6 家区域中心和 9 大条线培训合力。
- 搭建“1+7”开班主干课+24 门公共基础课+20 门专业技能课的岗前培训课程体系，推动新员工培训规范化、体系化。
- 2024 年全行共开展 13,254 期培训办班，培训 105 万人次。

截至报告期末



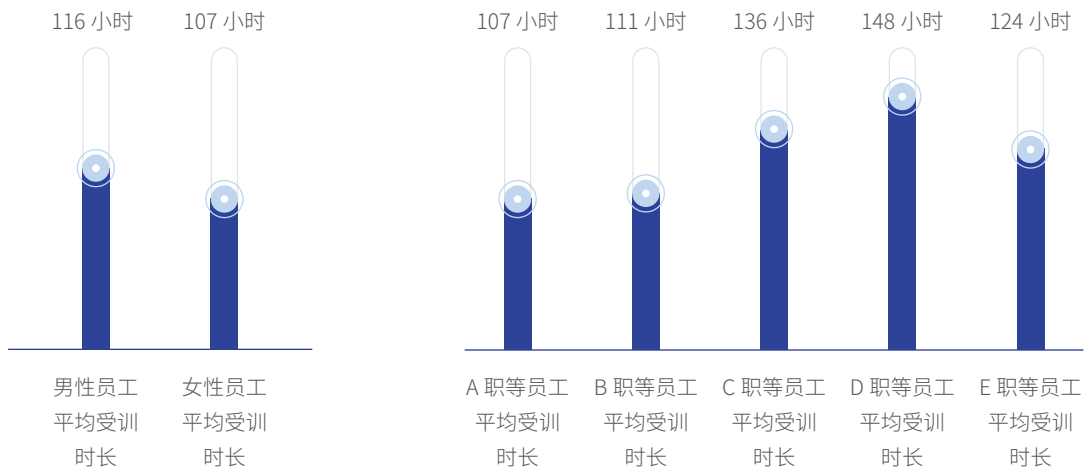
受训总人数（含线上培训）**105** 万人次



- 男性员工受训人次占比：91.59%
- 女性员工受训人次占比：92.75%

- 管理人员受训人次占比：8.58%
- 专题人才受训人次占比：11.08%
- 业务类人员受训人次占比：62.01%
- 其他人员受训人次占比：18.34%

员工平均受训时长**111** 小时



注：员工职等属性分为 A、B、C、D、E5 个职等。

完善发展路径

本行着力构建完善、畅通和清晰的员工发展通道，支持员工晋升发展，鼓励员工积极主动实现个人价值。

员工发展路径

• 建立纵向可晋升、横向可转换的专业序列，鼓励在专业岗位上专业造诣深厚的专业人才，拓展广大干部员工职业发展通道。

• 强调担当导向、基层导向、业绩导向，常态化组织开展专家晋升工作，拓宽专业人才职业发展通道。

• 对所有在岗员工定期实施绩效考核，年末绩效沟通时，由考核主管将员工绩效考核结果反馈员工。



• 高级管理人员薪酬与绩效评价结果挂钩，绩效考核评价指标设有绿色信贷占比，考核服务生态文明战略情况。各分支机构负责人薪酬与本单位经营绩效考核结果挂钩，省直分行和子公司绩效考核指标设置绿色金融（绿色信贷）、科技金融 / 战略性新兴产业等指标，覆盖节能环保、新能源、新材料等绿色信贷投向，支持本行高质量发展绿色金融业务。

• 为健全激励约束机制，充分发挥薪酬在经营管理中的导向作用，本行制定完善《交通银行股份有限公司绩效工资延期支付和追索扣回管理办法》，建立集团内高级管理人员和关键岗位人员绩效工资延期支付和追索扣回制度，对其绩效工资工资的 40% 以上实行延期支付，递延期限不少于三年，以后年度根据风险超常暴露，以及违法、违规、违纪等情形实施止付和追索扣回。

真情关爱员工

本行秉承“以人为本”的企业文化理念，切实回应员工期望诉求，做细做实员工关爱，构建和谐劳动关系，让温暖从无声处缓缓流淌到每一位员工的心中。

关心员工健康

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规以及《银行安全防范要求》等行业安全标准，落实《交通银行安全保卫管理办法》《交通银行营业网点安全保卫工作规范》《交通银行消防安全管理工作实施细则》等安全管理办法，不断健全员工健康保障措施，为员工健康保驾护航。

本行根据国家有关规定，按时足额缴纳基本医疗、工伤等社会保险，提供团体补充医疗保障，组织开展员工健康体检。



2024 年 9 月 11 日，福建省分行举办“天使助力 健康生活”主题活动，向员工们科普健康知识，提供专业的健康检测与咨询服务，让员工们受益匪浅

交通银行员工工伤情况

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
因工死亡人数（人）	2	3	3
因工死亡比率（%）	0.0022	0.0034	0.0037
因工伤损失工作日数（日）	11,401	9,317.5	6,880.5

数据口径说明：因工死亡比率 = 因工死亡人数 / 2024 年境内行员工总人数

慰问帮扶员工

本行竭诚服务员工，注重员工的日常关爱慰问，有效提升员工的幸福感、安全感、获得感。

员工慰问帮扶的举措

• 优化升级互助活动系统，形成员工基本医疗 + 补充医疗 + 关爱慰问 + 互助补助的局面。2024 年共 75,237 人自愿加入互助活动，补助关爱员工近 500 人次，补助金额近 800 万元。



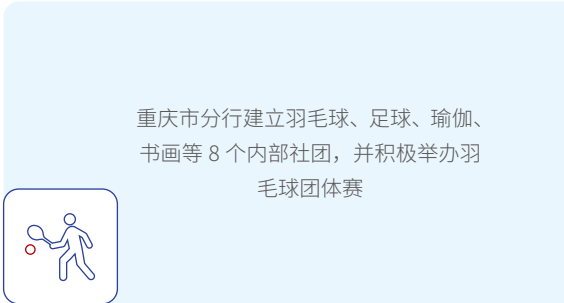
• 围绕“三八”妇女节，重点开展女性关爱周活动，举办女性健康、职场成长、形象提升等各类讲座，开展读书会、游园会、女劳模访谈、旗袍秀等女性特色活动，加强女员工关爱力度。

丰富精神生活

本行倡导“积极、健康、自由、快乐”的生活方式，创新开展各类文体活动，帮助员工平衡好工作与生活，增强员工凝聚力。



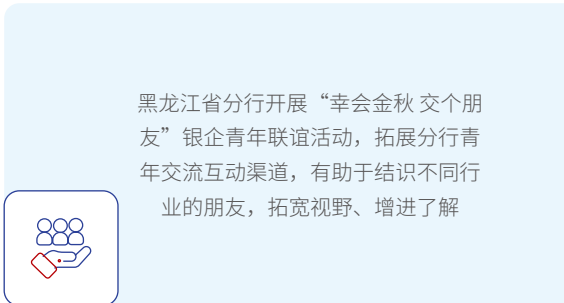
河北省分行举办 2024 年“团结奋进杯”员工三人制篮球赛



重庆市分行建立羽毛球、足球、瑜伽、书画等 8 个内部社团，并积极举办羽毛球团体赛



苏州分行吴中支行分工会举办“缤纷初夏、与爱同行”家庭日活动，员工和家属们在感受周末休闲时光的同时增进凝聚力



黑龙江省分行开展“幸会金秋 交个朋友”银企青年联谊活动，拓展分行青年交流互动渠道，有助于结识不同行业的朋友，拓宽视野、增进了解



服务“交”心，提升客户体验

本行积极培育和弘扬中国特色金融文化，坚持“以客户为中心”的服务理念，将消费者权益保护纳入公司治理和经营发展战略，加强消保全流程管控，保障数据安全和客户隐私保护，确保在业务经营全过程中公平、公正和诚信对待金融消费者。

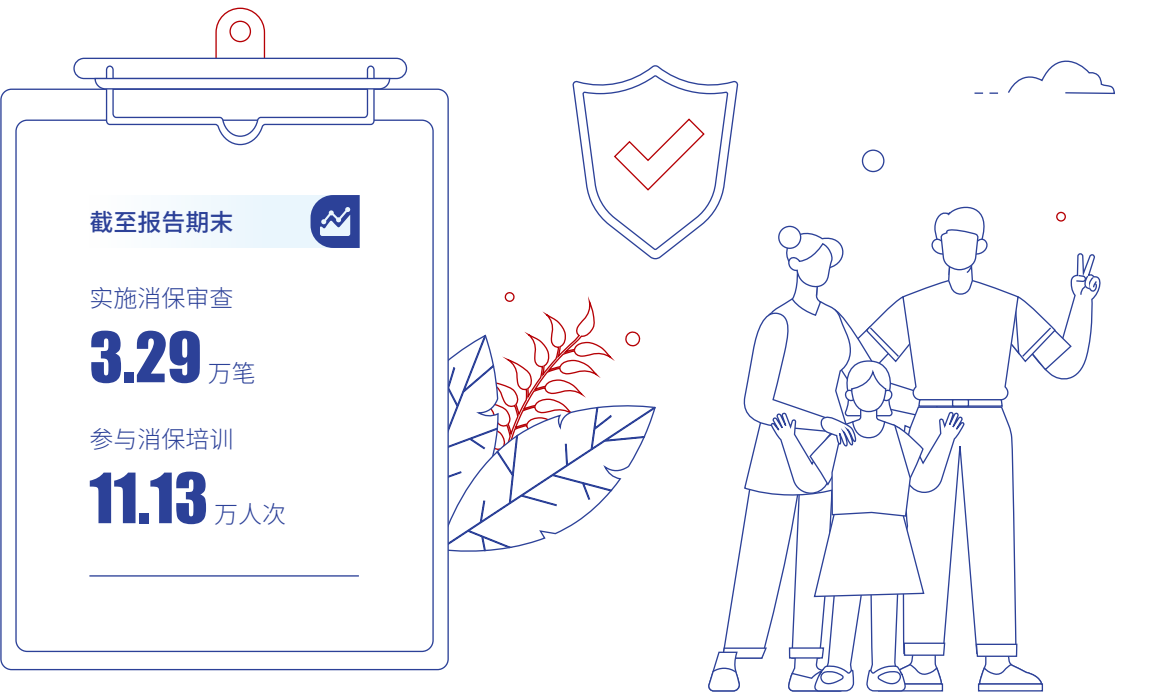
加强消费者权益保护

本行构建“大消保”工作格局，将消保工作融入公司治理和企业文化，落实到经营管理各环节全流程，不断完善消费者权益保护工作机制，持续提升金融服务能力和水平，切实保障金融消费者合法权益。

健全消保机制

本行董事会承担消费者权益保护工作最终责任，下设董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会、消费者权益保护工作委员会，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导。

2024 年，本行已建立并运行消保审查、适当性管理、销售行为可回溯管理、个人信息保护、合作机构名单管理、矛盾纠纷多元化解、金融教育、金融营销宣传等 15 项工作机制，确保消费者权益保护工作开展有章可循、有规可依。全面贯彻落实金融监管要求，重视消费者关心关切，年内修订印发《交通银行客户意见（投诉）处理管理办法》《交通银行个人客户信息保护管理办法》《交通银行金融营销宣传管理办法》《交通银行合作机构消费者权益保护管理办法》《交通银行消费者权益保护信息披露管理办法》等 17 项消保制度文件，目前已有 31 项消保制度在全行有效运行中。





强化投诉治理体系

本行构建快速高效畅通的投诉治理体系,通过投诉处理、分析、督办、问责、溯源整改、多元化解、应急处置等 7 项机制标本兼治加强投诉治理,实现全渠道、全业务、全流程高效处置,充分借鉴新时代“枫桥经验”多元化解纠纷,科技赋能完善投诉处理系统。

强化投诉处理的举措



交通银行投诉处理流程及投诉受理渠道



交通银行投诉处理流程及投诉受理渠道

消费者投诉反馈情况统计表

指标名称	2024 年
消费者投诉数目	31.5 万件
消费者 15 日投诉办结率	100%
消费者投诉受理时间	7×24 小时

注：消费者投诉主要涉及信用卡、借记卡、个人贷款等业务，主要分布在上海市、江苏省、广东省、山东省等地区。31.5 万件为剔除重复投诉后的数据。

促进公平营销

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，落实执行《交通银行广告宣传管理办法》《交通银行消费者权益保护管理办法》《交通银行集团品牌架构体系管理办法》《交通银行商标管理办法》《交通银行企业形象识别管理手册》等管理制度，定期对相关员工开展培训，加强集团品牌、商标一体化管理，规范工作流程，明确涉及广告、商标等的商业纠纷或风险事件时的处置措施。截至报告期末，未发生广告宣传、商标相关的违规事件；未发生产品和服务信息与标识的违规事件、涉及营销传播的违规事件。

2024 年，本行与线下商超建立线上营销渠道，开展“华润万家 40 周年大促”“永辉超市满 148 减 38 元”“联华折扣日”等营销活动，帮助线下商超更好地将活动信息触达给目标客群，并通过数据分析和用户反馈，不断优化平台功能和用户体验。

管理债务催收

本行高度重视催收管理，制定并实施《交通银行太平洋信用卡分行司法催收业务管理办法》《交通银行信用卡分行属地催收业务外包服务商管理指导意见》《交通银行太平洋信用卡中心催收和反欺诈部品质管理规范》，建立标准化的催收程序，切实保障消费者合法权益。

债务催收管理的举措

催收工作机制

- 通过人工催收和非人工催收开展逾期还款提醒，人工催收包括电话、面对面、司法催收等，非人工催收包括短信、信函、电子邮件、IVR 语音、智能语音催收等，同时，根据实际情况开展委外催收。
- 采用“智能+人工”方式，开展差异化还款提醒服务。通过短信、电子邮件、IVR 语音提示即将到期客户，通过“机器人+人工”提示逾期 30 天内客户，通过人工电话提示逾期 90 天内客户，通过人工电话或面对面沟通提示逾期超 90 天客户。

合规催收作业

- 不向债务无关第三人催收，不威胁恐吓客户，不冒用行政机关或司法机关等名义，切实保障客户体验。
- 通过合法正规渠道获取客户信息，在未经客户明确授权或同意的情况下，不随意使用客户预留信息用于其他债务人的催收展业。对客户信息尽到保密义务，不向无关第三方透露。
- 针对信用卡欠款金额超出还款能力且有还款意愿的客户，在平等协商的基础上，提供个性化分期还款方案，帮助客户解决实际困难。
- 设立专职催收外包服务商管理团队，明确委外催收的工作要求、操作规范、催收作业流程，杜绝暴力催收，切实保障客户信息安全及个人权益。

催收审查机制

- 对信用卡催收开展消费者权益保护审计、业务专项审计，审查催收政策落实情况；严格开展内部日常催收业务品质自查，监督员工合规作业情况，推进员工展业品质精细化管理。
- 严格管理委外催收机构，制定相关管理要求，严格外包服务商准入、存续及退出标准，制定催收业务处理规范、合规管理及信息安全等要求，每年开展风险评估。强化对外包催收机构的过程管理及业务指导，针对催收话术和行为规范等内容开展培训和检查，确保外包催收机构依法合规展业。

催收专项培训

- 明确员工岗前培训、岗中培训内容和频次相关的制度要求，每月开展合规考试，检验员工催收教育培训成效。
- 针对高风险员工制定回炉培训计划，确保所有催收人员依法合规催收，切实强化员工合规意识。

开展金融教育

本行围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题，开展“3·15”“金融教育宣传月”“担当新使命 消保县域行”等金融教育活动，加强“以案说险”等风险提示及日常性金融教育工作，干部员工参与全、宣传内容实、创新方式多、宣传渠道广、县域特色突出，以喜闻乐见的方式引导消费者“学金融、懂金融、信金融、用金融”。

消费者金融教育活动

聚焦关键群体



持续加大对老年人、青少年、新市民、务工务农人员、残障人士、外籍来华人士等关键群体的金融教育，产生积极的社会影响力。

- 聚焦老年人，提供满足老年人需要的金融服务和教育。如交行信用卡中心走进张江环东综合为老服务中心，设立“消保教育宣传基地”，引导当地老年人树立理性消费、价值投资观念。
- 聚焦青少年，开设有趣生动的金融知识课堂。如交行无锡分行联合无锡学院共同举办大学生金融节—消保嘉年华主题活动，反诈脱口秀、金融打卡游戏等多个趣味互动场景吸引众多师生参与。
- 聚焦新市民，通过“以案说险”普及实用的金融产品与服务知识。如交行湖北省分行走进环球金融城等商圈，山东省分行走进美汰家具等企业，向新市民普及防非反诈、理性投资知识，提示商户和务工人员安全用卡。
- 聚焦务工务农人员，开展进乡村进市场活动。如交行河南省分行在中牟县青谷堆村，通过“我为群众送台戏”形式向村民们普及消费者八大权益、防范代理维权知识，借助“乡村大喇叭”播放金融知识快板。交银国信子公司前往湖北省孝感市孝昌县白沙镇群光村，推动金融知识宣讲下沉到偏远乡村。
- 聚焦残障人士，开展金融安全守护行动。如交行陕西省分行走进西安市启智学校，福建省分行走进三明市残疾人联合会向特殊学生们介绍人民币知识，为孩子们送去温暖。
- 聚焦外籍来华人士，提供双语金融教育服务。为便于向外籍来华人士开展金融教育，交行统一发布《金融消费者的八大权益》《警惕涉及金融领域“代理维权”风险的提示》等双语宣传折页，在境内、境外机构广泛运用及推广。

聚焦重点地区



持续增强对扶贫地区、边远地区、少数民族地区等重点区域的覆盖度。

- 延伸扶贫地区，做到扶贫先扶智。云南省分行前往腾冲清水镇何家寨村，通过“乡村大喇叭”的宣传形式，使用少数民族语言向傈僳族村民们循环广播防范非法金融活动的相关知识。
- 延伸边远地区，分类施策精准实施。广东省分行走进罗坑镇中心坝村，针对留守老人、小孩较多的特点，运用“我为村民刷面墙”“金融知识赶大集”等形式开展宣传教育活动，并将“漫说八大权益”漫画上墙。
- 延伸少数民族地区，建立长期金融教育模式。西藏分行组建“金融知识宣讲团”，积极对接拉萨市养老院、福利院联合开展金融知识宣讲及公益活动，并建立定期开展金融教育的工作机制。

创新线上渠道



创新打造线上“金融教育基地”，在手机银行开设专门频道，整合多模态交互、3D 数字人建模等技术能力，让数字员工“姣姣”与消费者进行金融知识互动问答，消费者可随时随地学习金融知识、防非反诈常识等，上线以来触达消费者近 2,000 万人次。

截至报告期末



开展线上线下活动

4.8 万场次

触及金融消费者

4.78 亿人次

走进企业



2024 年 5 月 28 日，苏州分行通过发放宣传折页、课件讲解、播放小视频、现场互动等形式，向东南电梯股份有限公司员工宣传防范电信诈骗、养老领域诈骗、个人征信、金融消费者权益等金融知识

走进校园

2024 年，本行各地分行与当地高校开展形式多样的金融教育宣传活动。如，贵州省分行与贵州省教育厅联合开展全省高校普及金融知识、防范网络诈骗宣传活动，贵州省分行在活动现场详细讲解网络诈骗常见手段及如何保护个人金融信息等知识。



江苏省分行携手人民银行陶萍劳模工匠创新工作室共同走进江浦实验小学滨江分校，用生动写实的案例和通俗易懂的语言向师生们介绍数字人民币、反诈和人民币知识



河北省分行前往大学校园为在华留学生宣讲便捷支付政策

走进社区



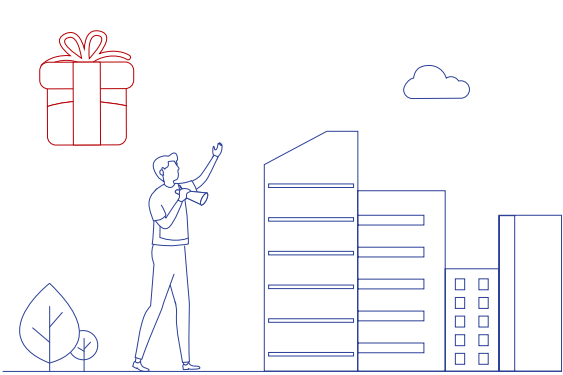
山东省分行联合济南历下公安分局举办金融消费者权益保护主题汇演活动，为市民们上演文艺节目，期间为“警银平安共建·示范单位”揭牌，建立长期金融教育合作机制，将在未来共同开展多场针对性强、覆盖面广的金融教育活动



河南省分行开展“金融为民谱新篇，情暖幸福夕阳红”教育宣传活动，员工自编自演情景剧《那一年，那一天》，将银行趣事与金融知识相结合，让观众在欢笑中潜移默化收获金融知识



广东省分行联合多方在海珠国家湿地公园举办“聋健融合 携手共进”金融知识健步走活动，向听障人士讲解普及金融消费者八大权益、投资理财三适当、惠民利民金融政策等金融知识



走进乡村



江西省分行走进集贸市场、中心广场等地，开展“金融知识送群众”“金融知识大课堂”“金融知识大赶集”活动，为村镇居民普及防范电信网络诈骗、防范非法集资、宣讲金融服务等内容，帮助基层群众“学金融、懂金融、信金融、用金融”

强化数据安全与客户隐私保护

本行将数据资产视为最重要的资产之一，持续提升数据安全管理能力，保障客户信息和隐私安全，让客户享受更安心、更可靠的金融服务。

完善数据安全管理体系

本行建立覆盖董事会、高管层、数据安全统筹、数据安全技术保护等部门的数据安全治理架构，协同建设数据安全体系，按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”的原则，压实三道防线数据安全职责，保障数据安全管理和技术保护有序开展，同时高管层下设数据治理（金融统计标准化）委员会，确保所需资源配置，审批、协调与决策数据安全的重大事项；构建以数据安全办法为基本遵循，覆盖数据分类分级、影响性评估、出行出境、应急管理等领域的数据安全制度体系，数据安全政策覆盖所有业务线，不断提升数据安全管理水平。



保障数据安全的举措

全流程管理

- 健全数据安全事前评估、事中管控、事后检查的全流程管理体系，强化数据生命周期各环节安全保护，完善数据出行出境、第三方数据合作等重点领域管控措施，将模型数据安全审查纳入模型风险管理体系，扎好数据应用的安全关口。

应急管理

- 规范数据安全事件应急报告与处置流程，定期开展数据安全监测，及时识别和防范数据安全风险。

数据管理

- 将个人客户信息保护要求纳入业务全流程管理，按照合法合规、最小必要等原则，在业务关系建立、存续和终止等各环节细化落实个人客户信息保护要求，承诺会对客户个人信息和其他数据进行严格保密。
- 在新增收集客户信息、使用批量敏感信息及开展其他对客户有较大影响的活动时，事先开展数据安全影响性评估。
- 收集客户信息前落实“明确告知、授权同意”的要求，取得客户授权。
- 严格按照客户隐私政策收集、使用、存储和共享客户的个人信息，在实现业务处理目的的最小范围内使用客户信息。

第三方数据及隐私安全管理

- 加强与第三方数据合作的管理，确保数据合作业务合法合规，采用技术保护措施保障数据安全。加强对合作方的日常监督管理，及时识别和化解潜在数据安全风险。
- 遵循“明确告知、授权同意、最小必要”原则收集个人信息，依法向个人数据主体明确告知数据收集的目的、数据使用范围和用途等内容，并依法获得个人数据主体的授权。

数据分类

- 完善数据分类分级管理机制，严格实施系统数据分类和安全定级。

风险评估

- 全面梳理交行数据安全能力现状，评估数据安全风险和目标差距，完善数据安全工作体系。

- 开展覆盖总分行、子公司和境外分（子）行的数据安全事件应急演练，提升集团层面数据安全事件预警和应急处置能力。

- 涉及客户敏感信息的使用（例如人脸识别时需采集人脸信息），交行会按照法律法规要求，在功能使用前再次获取客户的单独授权。
- 向外部提供客户敏感信息，均事前取得客户授权同意（法律、行政法规另有规定的除外）。
- 按照国家、行业有关规定及与客户的约定保留个人信息，约定期满进行信息删除或者匿名化处理。
- 根据“业务必须、最小权限”原则设计数据访问策略，通过限制用户越权访问、数据脱敏展示等满足最小化原则。

信息审计

- 每三年开展一次数据安全专项审计、网络信息安全专项审计，并在其他审计项目中审计信息安全内容。

培训宣贯

- 面向全行开展线上、线下数据安全培训，提升员工数据安全意识和管理能力。



- 交行手机银行针对客户端进行安全加固，并对运行环境风险进行感知和处置，有效提高被攻击和被分析的门槛。针对手机银行互联网侧全报文加密、签名、防重处理，有效的保障数据免遭篡改、丢失的问题。遵守 SDLC 安全开发管控流程，在需求、设计、开发、测试、生产各个环节嵌入安全控制措施，在需求和设计阶段识别风险并提出相应的设计方案，有效地进行风险左移。

- “买单吧”APP 通过网络安全等级保护 3 级测评。根据交行数据分级分类办法及分级保护技术规范，对业务开展过程中涉及的各级别各类数据，在数据生命周期的采集、传输、存储、使用、提供、删除和销毁阶段，采取身份认证、字段加密、完整性校验、数据脱敏、网络隔离、边界防护和监控、分区域存储、虚拟化、操作监控和审计、去标识化及匿名化等措施，对数据实施有效保护。定期开展各类演练，确保有足够能力应对各类威胁和攻击。

- 通过 E 校园平台学习《网络安全合规培训班》，详细解读数据安全法、网络数据安全条例等数据安全法律法规。

截至报告期末



召开 **2** 次数据治理（金融统计标准化）委员会会议

未发生数据安全事件

未发生个人信息安全事件



荣誉奖项

- 获得数据管理能力成熟度（DCMM）**五级认证**，成为全国**第三家**获得最高等级认证的商业银行
- “模型与人工智能数据安全审查管理机制”项目入选中国信息通信研究院和中国通信标准化协会大数据技术标准推进委员会**“2024 第八届大数据‘星河 (Galaxy)’案例”**
- 获评中国电子信息行业联合会 **2024 年度“数据管理十大名牌企业”**

加强客户隐私保护

本行编制《交通银行个人客户信息分层授权管理办法》《交通银行合作机构消费者权益保护管理办法》等管理制度，进一步完善健全客户信息保护制度体系，明确各层级员工处理不同安全等级个人客户信息的权限、以及与外部机构合作中的客户信息保护要求，有效保障客户信息和隐私安全。

保护客户隐私的举措



完善隐私政策

- 更新手机银行 APP、“买单吧”APP、微信小程序等隐私政策，充分保障客户依法享有的个人信息权利，提升隐私保护合规水平。
- “买单吧”APP 通过参与 APP 相关安全认证、定期开展 APP 个人信息保护自查等方式，持续提升个人客户信息保护水平。



明确操作规范

- 建立严格的客户信息收集、存储、查阅、复制、使用流程和操作规范，使用和对外提供客户信息均获得消费者明确授权。



系统排查检查

- 将个人信息保护纳入内控案防专项治理，组织全集团排查。
- 排查合作机构个人客户信息授权使用、信息安全影响性评估、使用后信息销毁并承担保密责任等制度要求的执行情况。



个人信息保护

- 高度重视对客户个人信息的保护，关注并积极响应客户行使其信息权利，向客户提供丰富有效且便捷的行使个人信息查增改删撤权利的途径。客户可通过交行网点、95559 客服热线、手机银行等线上线下渠道，查阅、更正及删除个人资料。
- 手机银行相关交易流程中可以访问、更正或更新提交的个人信息；客户可在“设置 - 隐私管理”中获取个人信息副本；客户可通过在线客服等途径提出删除其他个人信息的请求，交行将在收到申请后的次日起十五个工作日内完成核查和处理。



建立考核机制

- 将个人客户信息保护纳入内控合规评价考核中，考核个人客户信息保护的制度执行情况、违规及风险案件情况等。



开展应急演练

- 开展个人信息安全事件应急演练，熟悉事件报告与风险处置流程、准确甄别风险事件类型与级别，提升数据及信息安全事件应急处理能力。



组织专题培训

- 面向全行、子公司开展个人客户信息保护专题培训，参训人员超 6 万人次，全面提升集团员工个人信息保护意识和能力。

截至报告期末



荣誉奖项

未发生泄露客户隐私事件

- 获得中国银联支付应用软件安全认证证书、移动互联网应用程序（App）安全认证证书、金融科技产品认证证书

聚力筑梦绽放“她”芳华

本行充分关爱女性群体，提供有温度、个性化的产品和服务，从经济、生活等多维度赋能新时代女性，助力她们拥有更高品质的生活。

助力“她”经济

推出闺蜜主题卡、水晶蜜卡、泡泡玛特小甜豆主题卡、银联标准国韵主题信用卡等女性系列卡产品，以其差异化的产品理念、创新性的产品权益、女性化的品牌礼品，精准服务年轻女性客群。2024 年，女性系列卡产品共发卡 6.3 万张。

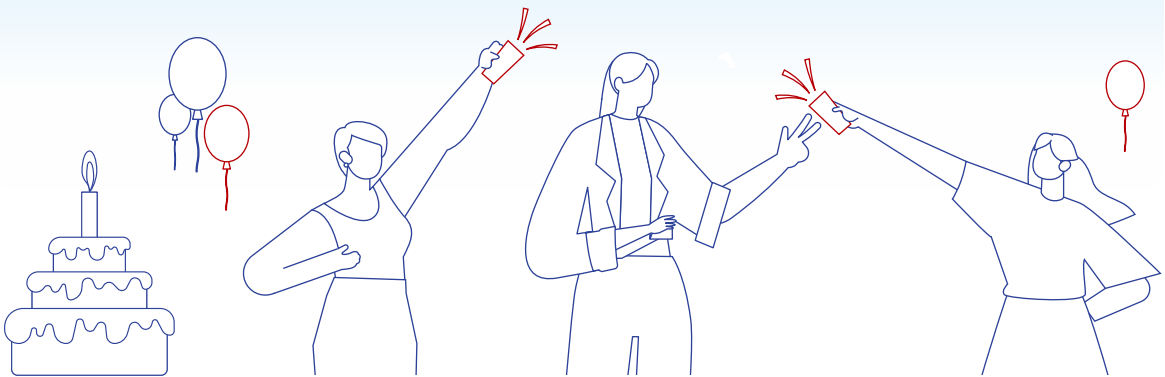
保护“她”健康

巴西子行支持 Destemidas 联邦体育公益项目，面向里约热内卢 Maré 贫民窟的年轻女性，组织体育活动，开展预防暴力侵害讲座及辩论，普及女性健康知识，2024 年惠及约 80 名女性。

金融
赋能
“她”力量

丰富“她”生活

北京市分行为女员工组织开展掐丝珐琅装饰画制作、女神节蛋糕烘焙、点茶等多元活动，创造充满乐趣和创意的美好时光。



多措并举，保障供应链安全

本行切实执行《交通银行集中采购管理办法》《交通银行供应商管理办法》等制度，设立集中采购管理委员会作为集中采购事项的决策管理机构，形成集中协同、垂直联动、分级审批的集中采购管理体制，大力营造公开、公平、公正和诚实信用的供应链生态，防范环境与社会风险，维护供应商合法权益，引领价值链可持续发展。

践行阳光采购

- 对纳入集中采购范围的项目，要求优先采用公开性方式，推行公开招标和“公开征集 + 非招标”的采购方式，通过公开渠道确定参与采购活动的供应商，对拟推荐项目候选供应商的非公开性采购，须报集中采购管理委员会审议，营造开放竞争的采购环境，确保采购活动公开透明、高效竞争。
- 加大项目信息公开力度，稳控单一来源采购占比，严格方式运用，坚持事前公示制度，接受社会监督。采用非公开招标方式的，及时在公开渠道公告采购结果。
- 积极开拓供应商寻源，激发采购活力。全行加强推广运用供应商市场调查机制，研究探索寻源路径、流程衔接、成果应用等，深度挖掘市场资源，扩大寻源渠道。同时，将供应商竞争度纳入集中采购工作评价，倡导公平竞争。

- 将绿色环保理念融入采购制度、流程，要求优先采购节能环保产品，将“节能环保”作为拟采购设备技术性能的评审要素之一，积极向供应商传递绿色环保主张。

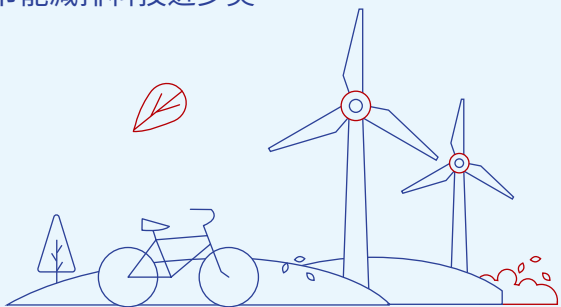
倡导 绿色采购

- 大力推广数字化采购，全面推广电商采购平台，优化改造采购系统，展开电子招投标子系统建设工作，积极推行在线合同签署用印等工作，努力提升绿色采购质效。



荣誉奖项

- 交通银行智采商城项目荣获中国节能协会“节能减排科技进步奖”



保护供应商合法权益

• 切实执行《交通银行集中采购质疑和投诉处理办法》，建立规范、高效的集中采购质疑、投诉处理机制。

• 以《数据安全法》《个人信息保护法》为核心，通过加强教育培训、签订保密协议、严格控制访问权限等方式，保护供应商公司和个人信息。

• 依据诚实守信的基本原则与供应商进行合同签署，致力于与供应商建立合作共赢的合作关系，并及时履行付款约定。

实干笃行，贡献社会爱永续

本行遵守《交通银行对外捐赠管理办法》，勇担社会责任，积极投身社会公益事业，主动融入社区建设，联动社会各界共同打造一个更加美好、充满希望的未来。

截至报告期末

公益捐赠支出
5,883.99 万元

开展公益项目
225 个

员工志愿活动参与
244,463 人次

员工志愿活动时长
327,556 小时

传播文化

案例

巴西子行开展里约植物园故居翻新和茶文化展联邦文化公益项目

里约植物园于 1808 年创建，是巴西最早规划的植物园之一，曾经的植物园园长帕切科·莱昂的住所和办公室位于其中，因年久失修而被迫关闭。为庆祝中巴建交 50 周年，巴西子行联合国家电网于 2024 年翻修和保护帕切科·莱昂故居，2024 年 11 月起在这栋故居开展茶文化展览，讲述中国茶叶的历史、礼仪、艺术和社会演变等。

服务展会



从消博会到服贸会，从广交会到进博会，从 Sibos 2024 到世界人工智能大会，交行青年志愿者用热情和专业、笑容与服务，为中外交流搭建起一座座沟通桥

截至报告期末

总行在库供应商共

43,446 家（所有供应商均需遵守上述采购管理制度），按地区分类如下：

环渤海地区

8,140 家

长江三角洲地区

10,418 家

珠江三角洲地区

5,974 家

中部地区

7,496 家

西部地区

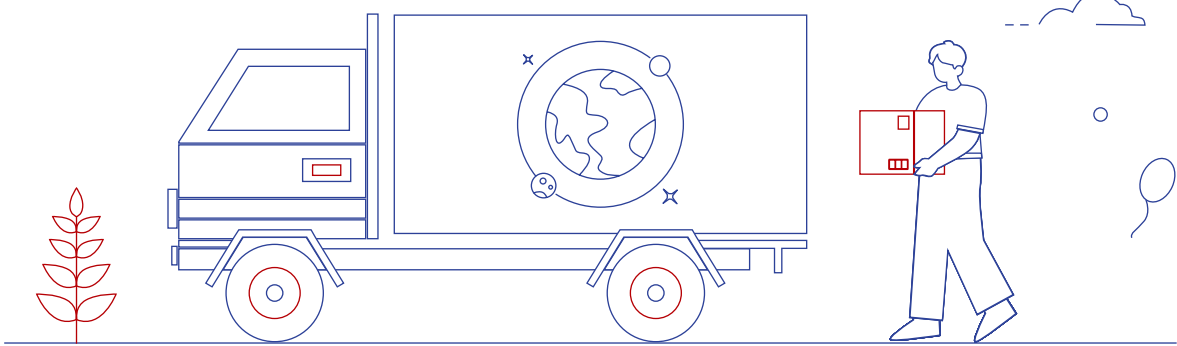
7,919 家

东北地区

3,479 家

境外

20 家



抗洪救灾

案例 湖南省分行投身救灾一线，守护人民生命财产安全

2024 年 7 月，湖南遭遇罕见洪灾，岳阳市平江县、华容县等地遭受重创。湖南省分行员工踊跃向岳阳市慈善总会捐款，并采购大米、食用油、方便面等赈灾物资送往受灾群众安置点，了解受灾群众金融诉求，宣传灾后重建金融支持政策。



湘潭分行捐赠抗洪抢险救灾慰问物资

金融助残

案例 向善而行，四川省分行成立首只慈善信托产品

四川省分行成立首只慈善信托产品，产品募集总规模达 1.1 亿，系统内共 71 名客户认购，预计捐赠 10 万余元，为孤独症、智力落后及发育障碍儿童等特需儿童提供社区融合公益课堂，通过搭建慈善事业平台，引导客户财富向善。



联合中国残联为 100 户青海重度残疾人家庭实施无障碍设施改造



公益助学

案例 湖南省益阳分行开展“送你一朵小红花”公益助学活动

湖南省益阳分行携手市妇联、益阳市妇幼保健院以及湖南工艺美术职业学院走进资阳区长春镇桃子塘小学，开展“送你一朵小红花”公益助学活动，为小朋友们带来绘画课、身心关爱体检和心理量表筛查课以及货币起源、钱币识别、储蓄理念培养等财商课。



厦门分行开展“益鹭童心 为爱同行”公益送书活动



爱心助医



2024 年 3 月 5 日，海南省分行联合海南省血液中心在海口共同启动海南自贸港“献血日认领”公益项目，海南省分行成为海南自贸港首家认领“献血日”的爱心企业，将每年的 3 月 5 日中国青年志愿者服务日定为“交通银行海南省分行献血日”



香港子行联合香港社区医疗教育服务协会于 2024 年 12 月 22 日成功举行“交心通未来 社区关爱计划：九龙地区健康义诊活动启动礼”，帮助市民更好地了解自身健康状况，增强疾病预防意识

保护生态

案例 青海省分行助力三江源国家公园建设

青海省分行为更好践行绿色发展理念，大力推进生态文明建设，积极推动青海省建设“国家公园示范省”，保护好三江源，截至报告期末，累计向三江源生态保护基金会捐赠 200 万元，致力于改善生态保护工作者在高海拔地区的工作生活环境，更好的服务国家生态环保事业。

案例 西藏分行开展公益植树活动

2024 年 4 月 26 日至 5 月 6 日，西藏分行开展“认种一棵树、共建南北山”主题线上公益植树活动，分行员工积极参与，通过认种认养志愿服务，为拉萨南北山绿化建设出一份力、建一份功，助力建设美丽西藏。

独立鉴证报告



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码：100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500091 号

致交通银行股份有限公司董事会

关于交通银行股份有限公司《2024 年社会责任 (ESG) 报告》(以下简称 “《社会责任 (ESG) 报告》”) 中选定信息的报告

一、结论

我们对交通银行股份有限公司 (以下简称 “交通银行”) 的《社会责任 (ESG) 报告》中选定的 2024 年度关键数据 (即《社会责任 (ESG) 报告》第 6-7 页关键绩效, 以下简称 “鉴证的关键数据”) 执行了有限保证的鉴证业务。

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信交通银行《社会责任 (ESG) 报告》的鉴证的关键数据未能在所有重大方面按照本报告附录: 关键数据编制基础 (以下简称 “编制基础”) 所列标准编制。我们对鉴证的关键数据形成的结论不涵盖随附或包含在鉴证关键数据及本报告中的其他信息 (以下简称 “其他信息”)。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分, 我们没有对其他信息执行任何程序。

二、形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号 (修订版) ——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的 “注册会计师的责任” 部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会 (IESBA) 发布的《国际会计师职业道德守则 (包括国际独立性准则)》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organisation of independent member firms affiliated with KPMG International Limited ("KPMG International"), a private English company limited by guarantee.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所, 是与美国私营会计师事务所 — 毕马威国际有限公司 (“毕马威国际”) 相关的独立成员所全球性组织中的成员。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

二、形成结论的基础 (续)

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号 (ISQM 1) ——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系, 包括与遵守职业道德要求、执业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

我们相信, 我们获取的证据是充分、适当的, 为形成结论提供了基础。

三、使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外, 本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

四、对鉴证的关键数据的责任

交通银行的管理层负责:

- 设计、执行和维护与编制鉴证的关键数据有关的内部控制, 以使鉴证的关键数据不存在由于舞弊或错误导致的重大错报;
- 选择或制定用于编制鉴证的关键数据的适当标准, 并适当地提及或描述所使用的标准; 和
- 按照编制基础编制鉴证的关键数据。

五、编制关键数据的固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

六、注册会计师的责任

我们负责:

- 计划和实施鉴证工作, 以对鉴证的关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证;
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论; 及
- 向交通银行董事会报告我们的结论。

关键绩效页数据编制基础



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

六、注册会计师的责任 (续)

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对鉴证的关键数据获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对鉴证的关键数据和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：

- 1) 对交通银行参与提供《社会责任 (ESG) 报告》关键数据的相关部门进行访谈；
- 2) 对《社会责任 (ESG) 报告》关键数据实施分析程序；
- 3) 对《社会责任 (ESG) 报告》关键数据选择样本进行检查；
- 4) 重新计算。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所 (特殊普通合伙)
中国 北京
日期：2025 年 3 月 21 日

- 1

“非银控股子公司”指本行 8 家非银子公司，包括交银施罗德基金管理有限公司、交银国际信托有限公司、交银金融租赁有限责任公司、交银人寿保险有限公司、交银国际控股有限公司、中国交银保险有限公司、交银金融资产投资有限公司和交银理财有限责任公司。“控股子公司利润”数据系“归属母行利润”口径。
- 2

境外银行机构是指在 18 个国家和地区设立的 24 家境外分 (子) 行及代表处，分别是香港分行 / 交通银行 (香港) 有限公司、纽约分行、旧金山分行、东京分行、新加坡分行、首尔分行、法兰克福分行、澳门分行、胡志明市分行、悉尼分行、布里斯班分行、墨尔本分行、台北分行、伦敦分行、交通银行 (卢森堡) 有限公司 / 卢森堡分行、交通银行 (卢森堡) 有限公司巴黎分行、交通银行 (卢森堡) 有限公司罗马分行、交通银行 (巴西) 股份有限公司、布拉格分行、约翰内斯堡分行、迪拜国际金融中心分行和多伦多代表处。
- 3

中西部地区是指山西省、内蒙古自治区、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、广西区、重庆市、四川省、贵州省、云南省、陕西省、甘肃省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区、西藏自治区和青海省等 18 个省、自治区、直辖市。
- 4

中小微企业贷款余额是指依据报送中国人民银行口径小微企业数据加中型企业数据的贷款余额合计数。
- 5

涉农贷款余额是指依据报送中国人民银行口径，涵盖城市非金融企业及机关团体涉农贷款、农户贷款、农村非金融企业及机关团体贷款和非农户个人农林牧渔业贷款的贷款余额合计数。
- 6

科教文卫行业贷款余额根据国民经济行业门类 (2011) “科学研究和技术服务业” “教育” “卫生和社会工作” “文化、体育和娱乐业” 门类统计口径计算得出。
- 7

境内网点数是指交通银行在中国境内持牌营业网点的数量。
- 8

清洁能源产业贷款余额是指依据报送中国人民银行口径，涵盖境内各分行的新能源与清洁能源装备制造、清洁能源设施建设和运营、传统能源清洁高效利用、能源系统高效运行产业贷款的贷款余额合计数。
- 9

绿色贷款余额是指依据报送中国人民银行口径，涵盖境内各分行的节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务的贷款余额合计数。

温室气体排放及能源资源数据 第三方声明

- 10

电子银行业务分流率是指通过电子渠道交易量占电子渠道交易量和非电子渠道交易量总和的比例，涵盖境内各分行，不含境外分行和子公司。
- 11

集团碳排放是指直接排放和能源间接碳排放量的合计；集团能耗量折合标准煤是指天然气使用量和用电量折合的标准煤量；集团用水量是指集团年度自来水消耗量；集团用电量是指集团年度天然气消耗量；集团用气量是指集团年度电力消耗量；集团用纸量是指集团年度纸张领用量。总部有害废弃物处理量是指总部转移给有资质的第三方公司、由第三方公司进行签收和处理的有害废弃物的总量；总部为交通银行在上海的五个办公场所，分别位于陆家嘴（交银金融大厦）、张江、虹桥锦明大厦、高科和漕河泾。
- 12

全行视频会议次数是指交通银行全行采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间实时传送声音、图像以举行会议的次数。
- 13

数据中心能源使用效率值是指交通银行数据中心的电力总能耗与 IT 设备总能耗的比例。
- 14

每股社会贡献值根据上海证券交易所 2008 年 5 月 14 日发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》的相关要求，并考虑到银行业的行业特征，按如下方式计算：每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。
- 15

集团员工总数是指境内银行机构、境外分（子）行和子公司范围内的正式和派遣员工总人数；女性中高层管理人员是指境内银行机构职级 9 级及以上的女性正式和派遣员工总数；少数民族员工是指境内银行机构少数民族员工总人数，包括正式和派遣员工。
- 16

员工平均培训时长是指交通银行总行和境内所有分行员工在 e 校园系统和中国干部网络学院平台上受训的平均培训时长。
- 17

捐赠是指根据《交通银行对外捐赠管理办法》等有关规定，以交通银行名义向公益和社会发展事业的捐赠，包括乡村振兴捐赠和公益捐赠。

温室气体排放及能源资源数据第三方声明

本报告以
交通银行股份有限公司
中国（上海）自由贸易试验区银城中路 188 号，200120
为主体，涵盖交通银行全球各运营机构 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日温室气体排放及主要能源资源数据。

能源消耗		2024 年
汽油消耗量（L）		3,025,557
柴油消耗量（L）		186,090
天然气消耗量（万 Nm³）		586
液化石油气消耗量（t）		9.64
甲醇消耗量（t）		8.457
电力消耗量（MWh）		760,385
热力消耗量（GJ）		526,795
综合能源消耗总量（tce）		101,247
温室气体排放		2024 年
范围一和范围二温室气体排放总量（tCO ₂ e）		487,403
其中	范围一温室气体排放量（tCO ₂ e）	19,935
	范围二温室气体排放量（tCO ₂ e）	467,468
其他环境足迹		2024 年
办公用纸量（t）		1,785
用水量（t）		3,678,793
排水量（t）		3,310,914
耗水量（t）		367,879
无害废弃物的排放总量（t）		8,858

温室气体核算根据 ISO14064-1《温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》与世界资源研究所（WRI）发布的《温室气体核算体系》中提出的核算范围。基于交通银行业务性质，使用《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南》及《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》中提供的排放因子、全国最新电网平均二氧化碳排放因子，以及境外地方政府发布的电力排放因子进行核算。

中节能衡准科技服务（北京）有限公司
北京市海淀区西直门北大街 42 号 16 层 1607 负责人签字 
声明日期：2025 年 3 月 6 日



报告对标

章节	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》对标	《环境、社会及管治报告守则》 (2025 年 1 月 1 日起生效版) 对标
关于本报告	第四条 / 第六条	汇报原则 / 汇报范围
行领导致辞	/	/
走进交行	/	/
治理篇：坚持稳健运营		
优化公司治理	第十二条	/
恪守商业道德	第五十五条 / 第五十六条	B7/B7.1/B7.2/B7.3
防范金融风险	/	/
完善合规管理	/	/
强化责任管理	第五条 / 第九条 / 第十一条 / 第十八条 / 第五十三条	管治架构
经济篇：聚焦实体经济		
支持实体经济	/	/
服务国家战略	/	/
发力普惠金融	/	/
助力乡村振兴	第三十九条	/
守护美好生活	/	/
创新数字金融	第四十二条 / 第四十三条	/
环境篇：赋能生态文明		
助力低碳，金融赋能绿色发展	第二十一条 / 第二十二条 / 第二十三条 / 第二十八条 / 第三十二条 / 第三十三条	D16/D19/D20/D21/D22/D23/D24/D25/D26/D27/D28/D29/D30/D31/D32/D33/D34/D35/D36/D37/D38/D39/D40/D41
低碳运营，引领行业绿色转型	第二十条 / 第二十四条 / 第二十五条 / 第二十六条 / 第二十七条 / 第二十九条 / 第三十条 / 第三十一条 / 第三十四 - 三十七条	A1/A1.1/A1.3/A1.4/A1.5/A1.6/A2.1/A2.2/A2.3/A2.4/A2.5/A3/A3.1/D17/D18
社会篇：和衷共济谱新篇		
携手同行，助力员工成长	第五十条	B1/B1.1/B1.2/B2/B2.1/B2.2/B2.3/B3/B3.1/B3.2/B4/B4.1/B4.2
服务“交”心，提升客户体验	第四十七条 / 第四十八条	B6/B6.2/B6.3/B6.5
多措并举，保障供应链安全	第四十五条	B5/B5.1/B5.2/B5.3/B5.4
实干笃行，贡献社会爱永续	第四十条	B8/B8.1/B8.2

注：1.《环境、社会及管治报告守则》“B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比”不适用，本集团业务不涉及已售或已运送产品。
2.《环境、社会及管治报告守则》“B6.4 描述质量检定过程及产品回收程式”不适用，本集团业务不涉及质量检定及产品回收。

GRI 内容索引

使用说明 交通银行在 2024 年 1 月至 2024 年 12 月参照 GRI 标准报告在此份 GRI 内容索引中引用的信息。

使用的 GRI 1 GRI 1：基础 2021

GRI 标准	披露项	所在章节
GRI 2：一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	优化公司治理
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	关于本报告
2-5	外部鉴证	独立鉴证报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	多措并举，保障供应链安全
2-7	员工	携手同行，助力员工成长
2-9	管治架构和组成	优化公司治理
2-10	最高管治机构的提名与遴选	优化公司治理
2-11	最高管治机构的主席	优化公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	强化责任管理
2-13	为管理影响的责任授权	强化责任管理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	强化责任管理
2-15	利益冲突	优化公司治理
2-16	重要关切问题的沟通	强化责任管理
2-17	最高管治机构的共同知识	行领导致辞
2-18	对最高管治机构的绩效评估	优化公司治理
2-19	薪酬政策	携手同行，助力员工成长
2-20	确定薪酬的程序	携手同行，助力员工成长
2-22	关于可持续发展战略的声明	行领导致辞
2-23	政策承诺	行领导致辞
2-24	融合政策承诺	行领导致辞
2-25	补救负面影响的程序	强化责任管理
2-26	寻求建议和提出关切的机制	强化责任管理

GRI 标准	披露项	所在章节
2-27	遵守法律法规	强化责任管理
2-28	协会的成员资格	强化责任管理
2-29	利益相关方参与的方法	强化责任管理
2-30	集体谈判协议	强化责任管理
GRI 3：实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的流程	强化责任管理
3-2	实质性议题清单	强化责任管理
3-3	实质性议题的管理	强化责任管理
经济		
GRI201：经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	助力乡村振兴
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	携手同行，助力员工成长
GRI203：间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	服务国家战略
203-2	重大间接经济影响	服务国家战略
GRI205：反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	恪守商业道德
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	恪守商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	恪守商业道德
环境		
GRI301：物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	低碳运营，引领行业绿色转型
GRI302：能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	低碳运营，引领行业绿色转型
302-3	能源强度	低碳运营，引领行业绿色转型
302-4	减少能源消耗	低碳运营，引领行业绿色转型
302-5	产品和服务的能源需求下降	低碳运营，引领行业绿色转型
GRI303：水资源与污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	低碳运营，引领行业绿色转型
303-2	管理与排水相关的影响	低碳运营，引领行业绿色转型

GRI 标准	披露项	所在章节
303-3	取水	低碳运营，引领行业绿色转型
303-4	排水	低碳运营，引领行业绿色转型
303-5	耗水	低碳运营，引领行业绿色转型
GRI304：生物多样性 2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	助力低碳，金融赋能绿色发展
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	助力低碳，金融赋能绿色发展
304-3	受保护或经修复的栖息地	助力低碳，金融赋能绿色发展
GRI305：排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	助力低碳，金融赋能绿色发展
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	助力低碳，金融赋能绿色发展
305-4	温室气体排放强度	低碳运营，引领行业绿色转型
305-5	温室气体减排量	低碳运营，引领行业绿色转型
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	低碳运营，引领行业绿色转型
GRI306：废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	低碳运营，引领行业绿色转型
306-2	废弃物相关重大影响的管理	低碳运营，引领行业绿色转型
306-3	产生的废弃物	低碳运营，引领行业绿色转型
306-4	从处置中转移的废弃物	低碳运营，引领行业绿色转型
306-5	进入处置的废弃物	低碳运营，引领行业绿色转型
GRI308：供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	多措并举，保障供应链安全
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	多措并举，保障供应链安全
社会		
GRI401：雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	携手同行，助力员工成长
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	携手同行，助力员工成长
GRI403：职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	携手同行，助力员工成长
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	携手同行，助力员工成长

GRI 标准	披露项	所在章节
403-3	职业健康服务	携手同行，助力员工成长
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	携手同行，助力员工成长
403-5		携手同行，助力员工成长
403-6	促进工作者健康	携手同行，助力员工成长
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	携手同行，助力员工成长
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	携手同行，助力员工成长
403-9	工伤	携手同行，助力员工成长
403-10	工作相关的健康问题	携手同行，助力员工成长
GRI404：培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	携手同行，助力员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	携手同行，助力员工成长
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	携手同行，助力员工成长
GRI405：多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	携手同行，助力员工成长
405-2	男女基本工资和报酬的比例	携手同行，助力员工成长
GRI406：反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	携手同行，助力员工成长
GRI413：当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	实干笃行，贡献社会爱永续
GRI414：供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	多措并举，保障供应链安全
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	多措并举，保障供应链安全
GRI416：客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	服务“交”心，提升客户体验
GRI417：营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	服务“交”心，提升客户体验
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	服务“交”心，提升客户体验
417-3	涉及营销传播的违规事件	服务“交”心，提升客户体验
GRI418：客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	服务“交”心，提升客户体验



