



2015 社会责任报告
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

目录

01 报告说明	02
02 董事长致辞	04
03 行长致辞	06
04 责任专题：打造移动金融“易+”生态圈	08
05 新起点：新常态下的光大	12
06 融入管理，防止区域性系统性风险	18
07 融入战略，提升金融服务实体经济效率	24
08 融入经营，让创新成为发展源动力	34
09 融入文化，为企业植入社会责任基因	44
10 融入环境，立足行业优势共建生态文明	52
11 融入社会，书写善时代光大感人故事	58
12 新征程：更有内涵的发展	65
13 附录	66

报告说明



一、报告范围

报告组织范围：本报告覆盖中国光大银行总部及辖内机构。

报告时间范围：2015 年 1 月 1 日至 2015 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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的相关要求，同时参考中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南 (CASS-CSR3.0)》、全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持续发展报告指南 (G4)、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南 (2010)》以及 AA1000 验证标准等进行编写。其各项指标在本报告中的披露情况可参见报告末尾的指标索引。

三、报告数据说明

报告中的财务数据均来自 2015 年度财务报告，其他数据以 2015 年为主，部分包括以前年度数据。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。

文中“本行”、“我行”等指“中国光大银行”。

四、报告质量保证方法

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请安永华明会计师事务所（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》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

五、报告编写流程



六、报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。印刷版置于我行办公室供我行股东及利益相关方查阅，电子版可在我行网站查阅 (www.cebbank.com)。

七、联系方式

中国光大银行股份有限公司办公室
地址：北京市西城区太平桥大街 25 号中国光大中心
邮编：100033
总机：86-10-63636363
传真：86-10-63639066、63639088

董事长致辞



大道之行，天下为公。实现更有社会责任的发展，已然融入光大的血液，成为光大的文化。

天行健，君子以自强不息。经过八年苦斗，2015 年光大集团资产 3.6 万亿元，净资产 3,200 亿元，利润 500 余亿元，赫然位列世界 500 强。那个曾经长期亏损，资不抵债，人心不稳，文化不聚的旧光大一去不复返了！

坤厚载物，德合无疆。光大集团对国家、对社会深怀感恩之心。光大旗下主舰之光大银行，尤其不能忘怀她在艰难之际的呵护者、支持者和培育其成长的中国社会经济沃土。

以天下之责，发创新之力，顺协调之愿，秉绿色之需，助开放之势，守共享之本，此乃光大独善兼善之道。

志行万里惟光大，

与尔并肩济天下！

董事长 **唐双宁**

2016 年 3 月 29 日

行长致辞



2015 年，光大银行主动适应经济新常态，立足服务实体经济，回报各方信任，努力践行创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，为促进经济、社会和环境可持续发展做出新的贡献。

坚持创新发展 推进深化改革，创新体制机制，持续释放经营活力。完善创新管理，升级改造创新服务平台，加快重点创新项目研发，激发全行创新热情。全面布局互联网金融，推出直销银行——“阳光银行”，打造涵盖金融“医、食、住、行、娱”全方位生活场景的“易+”生态圈，提高客户服务体验。

促进协调发展 积极配合国家三大战略实施和四大板块协调发展，将信贷资源向国家战略重点领域和薄弱环节倾斜，促进城乡区域协调发展。加强风险管控，夯实基础管理，深化阳光服务，筑牢提质增效的发展根基，在增强自身硬实力的同时持续提升软实力。

践行绿色发展 积极拓展绿色金融，助力“美丽中国”建设，支持环境生态保护、节能减排和发展循环经济，持续创新能效融资、碳排放权融资等绿色信贷。注重发展普惠金融，主动减免部分小微金融服务收费，国标小微企业贷款实现“三个不低于”的目标。坚持绿色运营，倡导低碳生活，开展绿色公益，努力降低能源资源消耗，向社会公众传递绿色环保理念。

助力开放发展 加强银行与集团境外企业的联动，深化内地分行与境外分行的联动，加强自贸区机构建设和业务创新，整合贸易金融业务，提升综合服务能力，为中资企业“走出去”提供全方位金融支持。首尔分行设立申请获得韩国金融委员会批准，创造了中资银行设立海外机构当年申请当年获批的历史记录。

携手共享发展 持续打造“人才工程”、“人心工程”，建立公开的选人用人机制，拓宽职业通道，开展全方位多层次培训，助力员工发展，保障员工权益，开展关爱活动，持续提升员工幸福感。积极反哺社会，连续 11 年支持“母亲水窖”公益项目，通过爱心捐款、结对帮扶、志愿者活动等多种形式开展精准扶贫，传递爱的力量。

2016 年，光大银行将继续落实五大发展理念，适应经济发展新常态，坚持稳中求进的工作总基调，对接国家战略规划，服务实体经济，更加注重发展的质量和效益，更加注重结构调整和风险控制，更加注重改革和创新，更加注重基础和能力建设，推进新常态下更有内涵的发展。

行长 **张金良**

2016 年 3 月 29 日

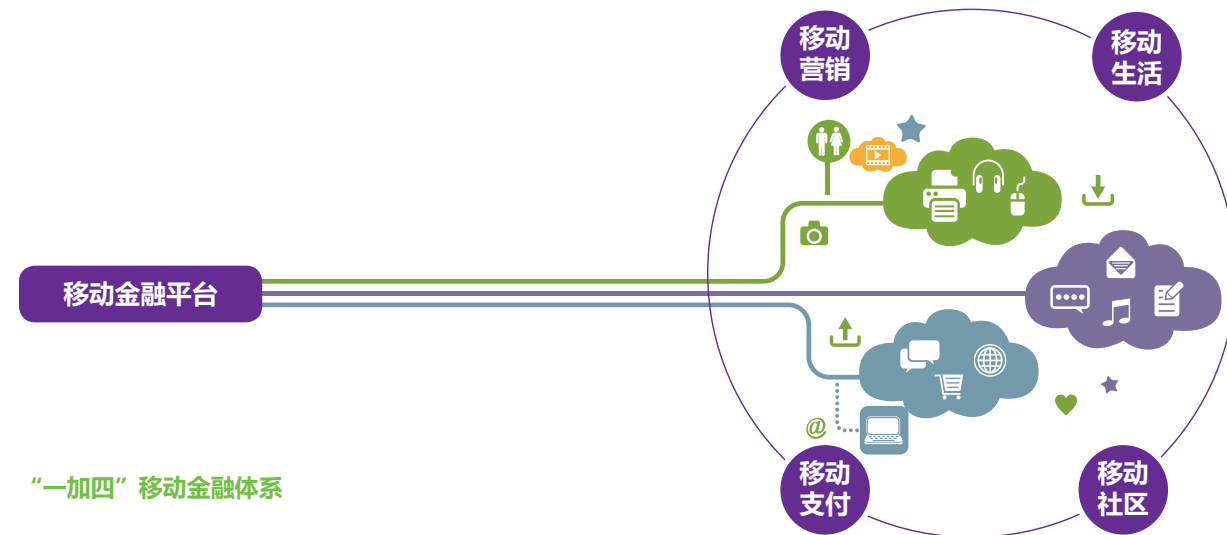
责任专题：打造移动金融“易+”生态圈

让金融融入生活，将移动金融打造成一套完善的生活服务解决方案，是我行重要的战略构想。2015年，我行整合跨平台合作资源，通过全面升级和推出手机银行、微信银行、摇摇缴费、微商城、直销银行移动端等 M-Ebank 移动金融产品，打造出涵盖金融 + “医、食、住、行、娱” 全方位生活场景“易+”生态圈，让用户轻松获得“金融 + 非金融”服务体验。



1. 打造移动金融体系

创新融合和开放第三方合作业态，将成熟的金融服务融入生活场景，创造“移动支付、移动生活、移动社区、移动营销”四大服务板块，打造具备开放性、兼容性并可广泛应用的移动金融体系。



移动金融产品研发流程

为真正满足用户实际需求，我行产品研发要经历 18 个环节才能正式与用户见面。



即使在 18 道质量和体验把控下，我行依然坚持不断改善，持续优化。产品在和用户见面后，研发人员还会通过以下方式了解用户在使用中可能存在的问题。

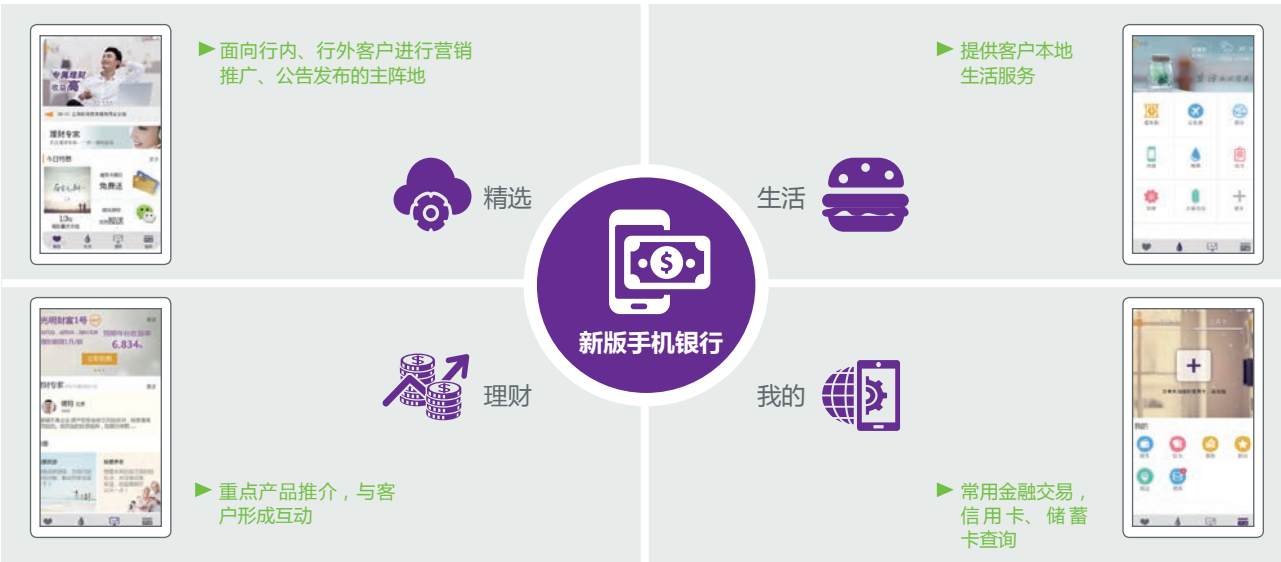


责任专题：打造移动金融“易+”生态圈

2. 拓展移动金融服务

我行移动金融入口主要包括手机银行、微信银行及直销银行移动端。

重新出发——手机银行的全新布局



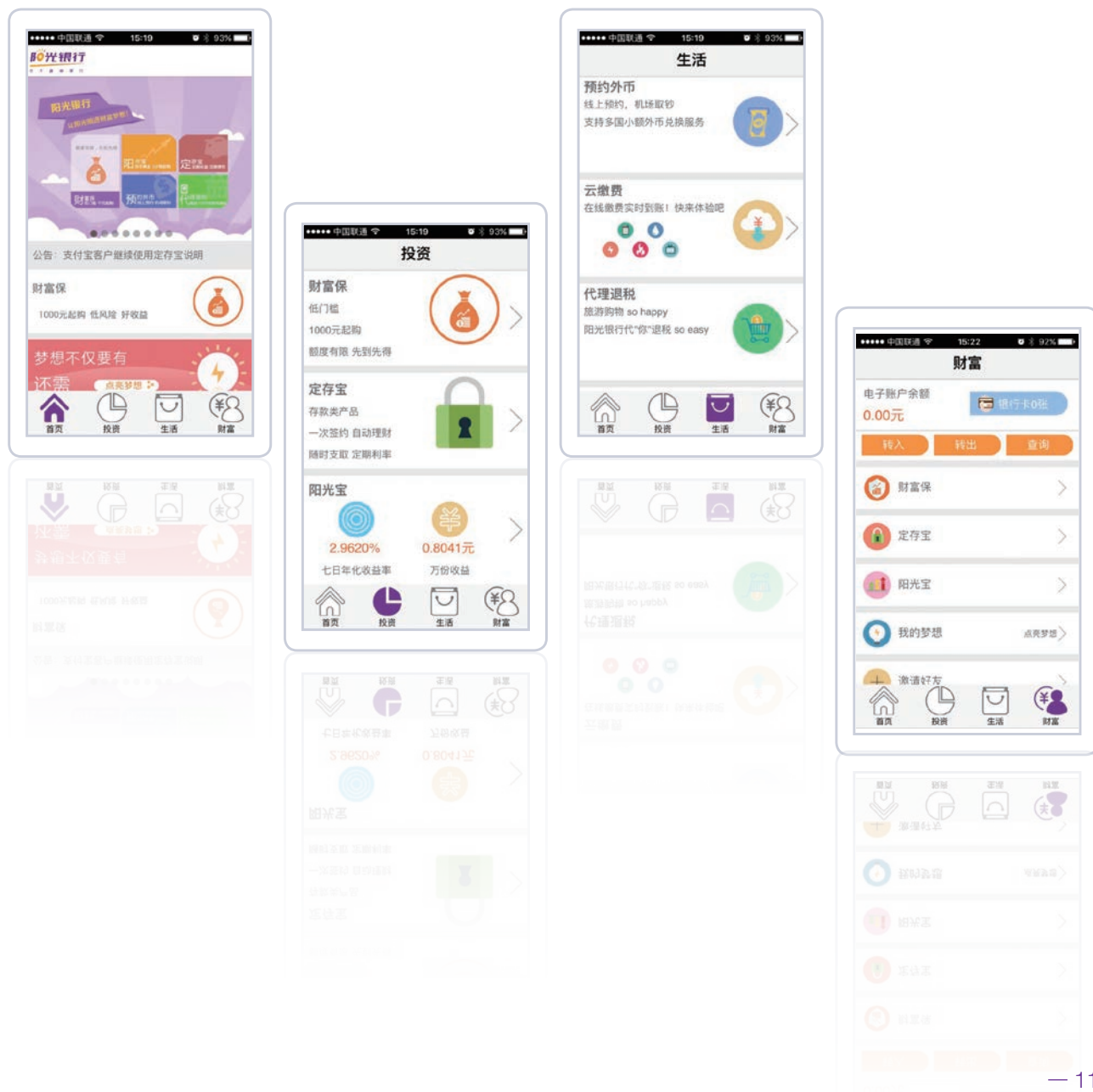
打造全新微信银行

2015年，我行推出微信银行3.0版，以用户为导向，全面覆盖微生活圈。微信服务平台将用户使用频率较高的服务进行前置化处理，操作路径简明便捷，用卡信息一键获取，微信客服在线实时互动，微商城一步到达，全面提升用户移动金融服务体验。



推出直销银行移动端

我行于 2015 年 8 月 18 日同时对外发布了我行直销银行——“阳光银行”PC 端及移动端，通过为客户提供“5+4”“金融+生活”服务体系，为广大用户带来优质、便捷的产品服务体验。



新起点：新常态下的光大



（一）公司简介

中国光大银行成立于1992年8月，是经国务院批复并经中国人民银行批准设立的全国性股份制商业银行，总部设在北京。本行于2010年8月在上海证券交易所挂牌上市（股票代码601818），2013年12月在香港联合交易所挂牌上市（股票代码6818）。

截至报告期末，本集团资产规模达3.17万亿元；全国性经营网络基本形成，已在29个省、自治区、直辖市的108个经济中心城市和香港地区设立分支机构1,048家；国际化拓展迈开步伐，光银国际投资有限公司在香港成立，首尔分行获当地监管机构批准；综合化经营初见成效，光大金融租赁股份有限公司、韶山光大村镇银行股份有限公司、江苏淮安光大村镇银行股份有限公司经营情况良好；社会责任日益彰显，持续多年支持“母亲水窖”公益活动在社会上产生较大影响；在英国《银行家》杂志2015年发布的“世界1,000家大银行”排名中，本行位列第57位。

本行不断改革创新，锐意进取，通过加快产品、渠道和服务模式的优化，在综合经营、资产管理、投行业务、电子银行和信用卡业务等方面培育了较强的市场竞争优势，基本形成了各业务主线均衡发展、风险管理逐步完善、创新能力日益增强的经营格局。

多年来，伴随中国经济和金融业的发展进程，本行品牌形象和市场价值不断提升，在为广大客户和社会公众提供优质金融服务的同时，实现了良好的经营业绩，已成为一家运作规范、颇具影响力的上市银行。

截至报告期末，已在29个省、自治区、直辖市的108个经济中心城市和香港地区设立分支机构



1,048 家

资产总额



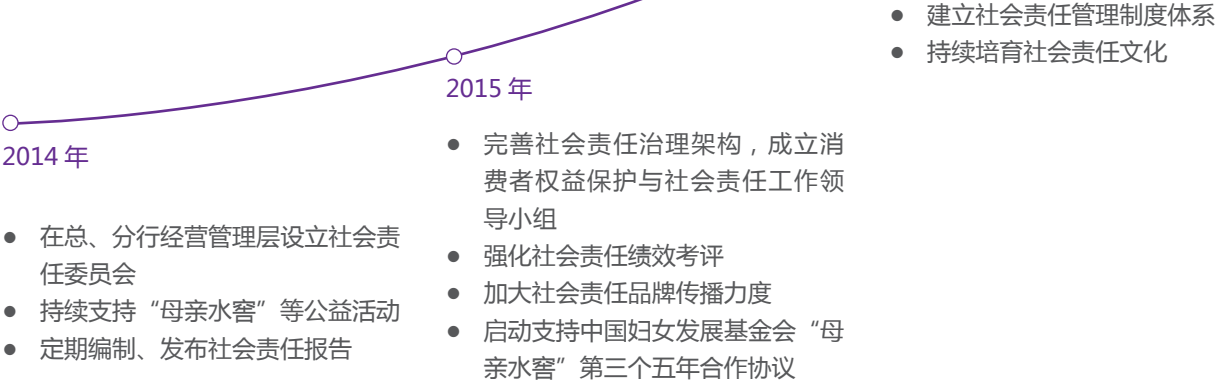
3.17 万亿元

新起点：新常态下的光大

（二）责任管理

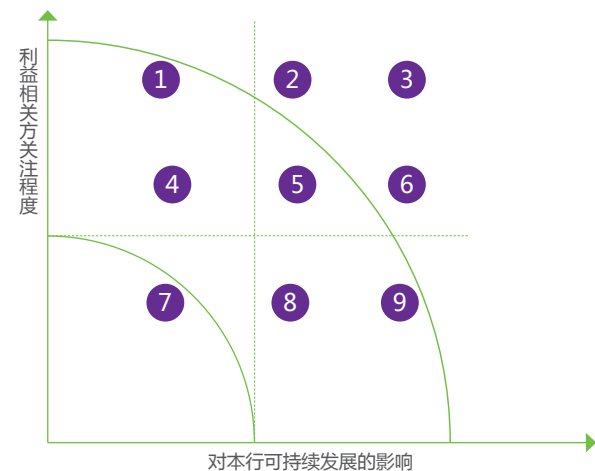
1. 责任战略

继续深入贯彻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》关于银行业金融机构履行社会责任的要求，在 2013-2016 社会责任子战略的指导下，持续提升社会责任管理水平，把履行社会责任融入企业经营发展的各个环节，努力推进全行持续稳健发展。



【2013-2016年社会责任子战略】

通过分析国际和国内社会责任主流标准、政府的政策要求、银行业协会的社会责任指标，对标业内多家 CSR 先进企业，结合光大银行的发展战略和规划，梳理出我行履行社会责任的一般性议题；对各利益相关方进行访谈，了解利益相关方对各个议题的意见和建议，并建立“对利益相关方的重要性”和“对光大银行的影响”二维矩阵，最终确定我行 2015 年的核心议题。



- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. 社会公益 | 4. 企业管理 | 7. 绿色运营 |
| 2. 服务小微 | 5. 服务战略 | 8. 绿色信贷 |
| 3. 风险防控 | 6. 客户服务 | 9. 金融创新 |

2. 责任治理

新设消费者权益保护与社会责任工作领导小组，成员由 16 个部门的第一负责人组成，下设日常办公室负责管理日常事务。加强对社会责任绩效的考评，在一级分行平衡计分卡中，单独设立“履行社会责任评价”考评项目，有效推动全行社会责任工作的持续深入开展。

3. 责任沟通

高度重视社会责任的内外部沟通与交流，不断丰富和拓展与利益相关方的沟通方式。

- 每月发行内部刊物《光大家园》，在行内搭建沟通交流的平台；
- 自 2010 年起连续五年按年发布社会责任报告；
- 参与银监会主办的银行业新闻例行发布会，以“普惠金融 光大未来”为主题，详细解读我行互联网金融与电子银行业务发展特色等情况；
- 参加中国社科院主办的“分享责任中国行”、“首届企业社会责任前沿论坛”、“首届分享责任年会”等活动；
- 邀请主流媒体实地采访我行绿色金融开展情况；
- 组织内部干部、员工和外部客户开展“西部行”活动，实地考察“母亲水窖”公益项目和西部缺水情况；
- 参加人民网、新华网、南方周末等主流媒体主办的社会责任分享与评比活动。



每月发行《光大家园》



连续五年发布社会责任报告

新起点：新常态下的光大



我行参与银行业新闻发布例会

利益相关方	期望与要求的回应
政府	落实国家宏观调控政策，支持经济结构调整与转型升级，服务实体经济发展
监管机构	依法合规、稳健经营，保持优良内部控制和道德操守，防控风险，保证金融资产安全
股东	完善公司治理结构，及时准确披露信息，诚信经营，创造长期价值回报
债权人	资产保值增值，及时准确披露信息，完善公司治理
客户	不断加强科技创新，为客户提供安全、便捷、高效的“线上 + 线下”综合金融服务
员工	营造舒适和谐工作氛围，提供完善的职业培训与多元化职业发展平台，不断提升员工幸福感
供应商和合作伙伴	公平合作，诚信履约，互利共赢，建立长期合作关系
公众	履行责任，回馈社会，共建美丽社区
环境	发展绿色金融，践行绿色运营，开展环保公益

4. 责任能力

近年来，我行定期邀请社会责任领域的专家学者对各部门、各分行社会责任负责人和联络人进行社会责任培训，持续增强意识，提升履责能力，不断提高我行社会责任管理水平。2015 年，我行还积极参加外部机构举办的社会责任培训，不断加强对社会责任理论的学习和趋势的了解，提升我行社会责任工作的科学性和前瞻性。



我行开展社会责任培训



我行参加第七期“分享责任——中国企业社会责任公益讲堂”

5. 责任荣誉

2015 年 6 月，在中国银行业协会《2014 年度中国银行业社会责任报告》发布暨社会责任工作表彰会议上，我行荣获“**2014 年度社会责任最佳民生金融奖**”。

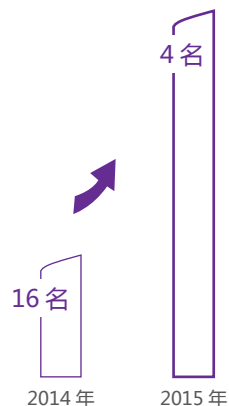
2015 年 11 月，中国社会科学院发布《企业社会责任蓝皮书（2015）》，**我行在银行业的社会责任发展指数排名中名列第 4**，名次较 2014 年大幅提升。

2015 年 12 月，中国社会科学院发布《企业公益蓝皮书（2015）》，**我行在银行业企业公益发展指数排名中名列第 2**，十一年如一日持续支持的“母亲水窖”公益项目入选**50 佳品牌项目库**。

2015 年 7 月，在南方周末主办的第七届中国企业社会责任年会上，我行持续支持的“母亲水窖”公益项目荣获“**2015 年度最佳责任案例**”。

2016 年 1 月，在人民网主办的第十届人民企业社会责任奖颁奖典礼上，我行荣获“**年度案例奖**”，是唯一获奖的股份制银行。

《企业社会责任蓝皮书（2015）》银行业排名



融入管理，防止区域性系统性风险



我行不断完善公司治理，加大风险防控力度，提高依法治行稳健经营的管理水平，努力实现规模、质量和效益的协调发展。

（一）完善公司治理

1. 优化治理结构

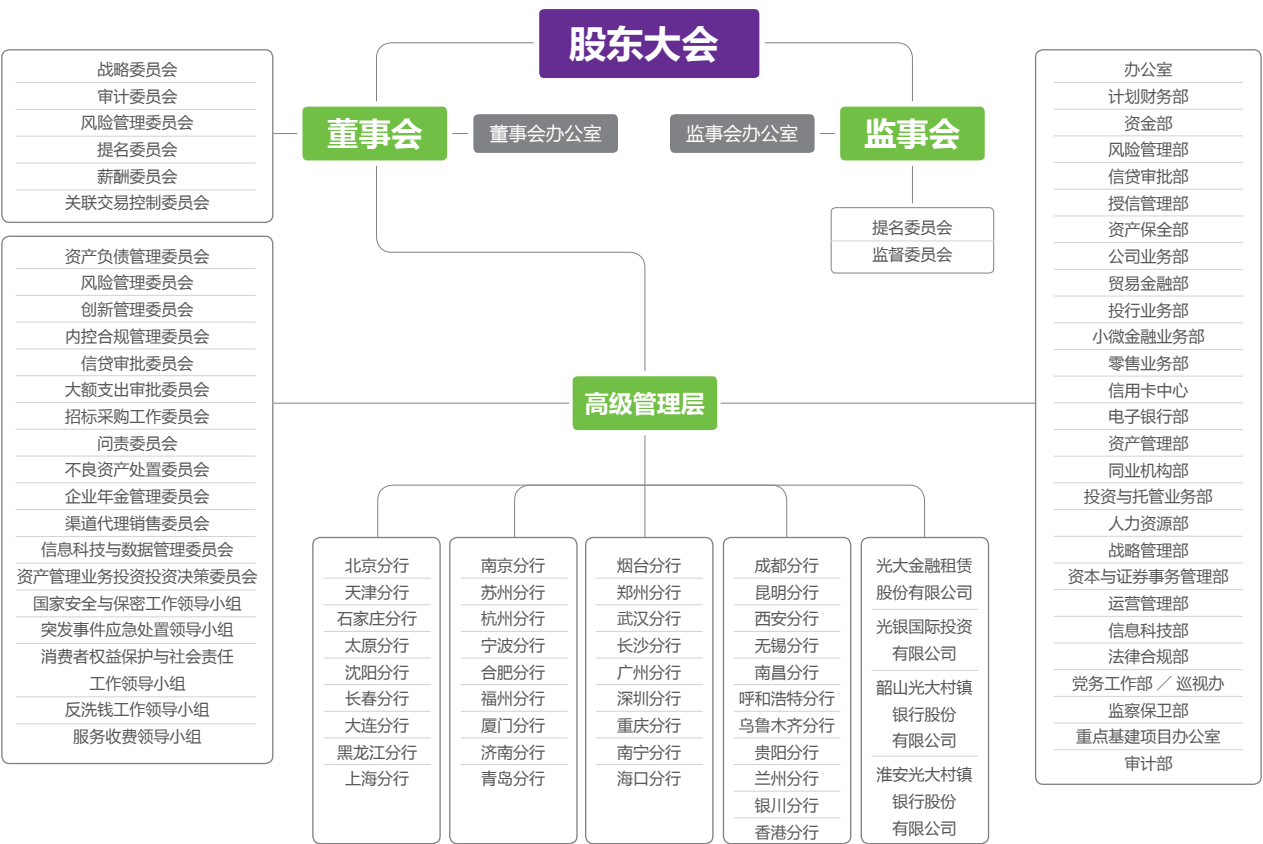
持续优化以“三会一层”为主体的现代公司治理架构，各治理主体遵循独立运作、有效制衡、协调运转原则，形成合理的激励、约束机制，进行科学、有效的决策、监督和执行。截至 2015 年底，我行董事会共有成员 16 名，其中执行董事 2 名，非执行董事 8 名，独立董事 6 名；监事会由 9 名监事组成，其中股东监事 3 名，外部监事 2 名，职工监事 4 名。

2015 年各公司治理主体会议召开情况

股东大会：共召开 4 次股东大会，审议通过董事会工作报告、监事会工作报告、利润分配方案、非公开发行 H 股股票方案、修订股东大会／董事会议事规则等 20 项议案。

董事会：共召开 8 次董事会会议，审议议案 65 项，听取报告 20 项；共召开 26 次董事会各专门委员会会议，审议议案 54 项，听取报告 21 项。

监事会：共召开 7 次监事会会议，审议议案 22 项，听取报告 2 项；共召开 8 次监事会专门委员会会议，审议议案 13 项。



融入管理，防止区域性系统性风险

2. 完善治理机制

修订完善《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《董事会秘书工作细则（2011年修订稿）》等制度。

董事会不断完善资本管理体系，夯实资本基础，成功完成2015年首次2亿股优先股发行，制订并通过非公开发行H股股票方案；督促管理层建立健全和有效实施内部控制；不断提升关联交易管理水平；严格按照监管规定开展信息披露工作。

监事会不断完善履职监督方式，促进董事会、高管层及其成员正确履职；有针对性地开展财务监督；进一步加强对全行内控、风险、战略和薪酬的监督；对重大经营管理问题提出意见和建议，供董事会和高管层决策参考。

2015年12月15日，由《董事会》杂志发起和主办的第十一届中国上市公司董事会“金圆桌论坛”暨“金圆桌奖”颁奖盛典在南京举行，我行荣获“优秀董事会”奖。



3. 加强信息披露

认真做好定期报告编制工作，如期完成并披露A+H股2014年年度报告、2015年半年报及一、三季度报告。

统筹兼顾境内外监管机构要求，落实相关信息披露新规则，完善信息披露机制，提高信息披露合规性，重点落实光大集团与汇金公司持有本行股份划转、优先股发行各环节信息披露、光大集团筹划认购我行非公开发行H股停牌公告及理财子公司分拆澄清等重大事件类信息的公告任务。全年共发布77期A股临时公告和134期H股临时公告，有效提升经营管理透明度。

4. 保护中小股东权益

通过制度安排和程序保障，我行实现对股东，尤其是中小股东权益的有效保护。

- 对利润分配方案、非公开发行H股股票方案、高管薪酬、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，独立董事均发表客观、公正、独立的意见。
- 根据相关监管要求，我行股东大会均采取现场加网络投票方式召开，并在审议影响中小投资者利益的重大事项时就中小投资者的表决进行单独计票并予以披露。
- 召开2015年第一次临时股东大会的同时召开2015年第一次A股和H股类别股东大会，就非公开发行H股股票涉及的相关事项提交类别股东大会进行审议，关联股东在相关议案表决中回避。会前，我行聘请独立财务顾问，由其提供交易是否合理、是否符合上市公司及其股东整体利益等意见，并提交香港联交所预审。

（二）加强风险防控

1. 深化管理改革

制定《深化风险管理体制机制改革方案》，改革风险管理体制，明确各部门各层级责任目标和职责界限。下发《对公客户经营主责任人管理办法（试行）》，建立经营主责任人制度，改进风险管理机制，进一步完善授信审批授权机制。持续优化风险管理政策流程关键环节，完善全流程管理，强化授信业务关键风险环节操作控制。建立金融市场业务独立风险监测及报告机制，按季提交独立金融市场业务风险报告。

2. 严控资产质量

建立健全资产质量统筹管理体系，推动资产质量阶段管控工作落实，强化重点项目不良化解督导工作，强化“三道

防线”、全周期资产质量管控。加强对不良贷款的重组和对重组企业的跟踪力度，加强对存量不良贷款清收处置，推进不良贷款处置方式创新。强化重点领域风险防控，严密防范相关领域系统性风险。防范外部风险与银行内生性风险的传染以及银行机构表内风险与表外风险的传导。信用风险总体可控。

3. 强化数据管理

持续加强 CECM 系统优化，积极推动法人客户统一额度系统 (CLM) 建设，有序开展企业征信平台系统及客户风险统计报送系统优化，初步建立金融市场业务组合管理数据平台，形成金融市场全板块的客户风险视图，第四次获得“企业征信系统数据质量工作优秀机构”及“企业征信系统数据质量工作优秀个人”称号。



融入管理，防止区域性系统性风险

（三）坚持守法合规

1. 积极开展合规管理

更新和补充评价指标，不断完善制度体系。按季度对分行法律合规管理工作进行评价，将评价结果与分行平衡计分卡挂钩，同时通报评价结果，督促分行不断提升管理水平。

先后组织操作风险与案防专项培训、专职合规经理培训、法律事务专业培训、反洗钱专项培训等培训，有效提升法律合规管理水平，培养良好合规文化。

案例

长春分行开展 “依法合规知识竞赛”活动

长春分行开展员工“依法合规知识竞赛”活动，这次活动是分行成立二十年行庆系列活动之一，也是分行集中于12月开展的“明公私、强纪律”主题警示教育系列活动和加强案件防控警示教育系列活动的主要内容。活动增强了员工的制度意识，使员工对违反规章制度行为及禁止从事行为有了更加深刻的认识，有力推进合规文化建设。



2. 持续夯实内部控制

加强内控管理工作

审慎开展合规审核工作，严格把控合规风险；积极开展内控合规预警工作，利用内控合规管理委员会工作机制，加强对监测发现的处置和跟踪，积极发掘和化解潜在风险；全面开展内控合规检查工作。截至2015年底全年本行共开展内控日常监督检查1,265项，发现问题2,268个，整改问题1,743个。

推进案防机制建设

夯实案防基础，落实案防责任制。通过加强员工及客户资金异常交易排查，建立和稳固常态化排查机制，统一和提高分行管理层对案防工作的思想及认识，丰富和完善案件风险排查手段方式，确保和提升排查工作的严肃性、时效性。

3. 推进反洗钱体系建设

完善反洗钱管理制度

落实监管新要求，进一步明确反洗钱工作组织架构、职责分工、监督检查以及履行各项反洗钱法定义务的具体要求，将反洗钱规定和要求嵌入业务条线的规章制度或操作规程。

开展反洗钱风险自评

参考人民银行金融机构洗钱风险评估标准，结合我行实际情况，制定我行风险自评估指标，并组织开展洗钱风险自评估工作；针对洗钱活动的区域特征、行业特征、交易特点以及各地区监管部门的监管要求，采取分类指导的原则，对反洗钱区域特征明显或案件的高发区进行重点监控。

强化高风险客户管理

启动金融产品洗钱风险评估工作。组织相关部门，对可能存在洗钱风险的金融产品或服务进行分析，全面评价金融产品的洗钱风险程度，并有针对性地提出风险控制措施；将客户风险等级分类与可疑交易监测分析工作紧密有效的结合起来，进一步加强对中、高风险客户的监测。

开发完善新一代反洗钱系统

在反洗钱监测模式、处理流程、监测范围和应用功能方面进行全面优化和升级，逐步建立我行自主监测模型，全面提升我行反洗钱风险防控能力，不断优化反洗钱监控名单系统，提高检索和识别的有效性。

案例

广州分行主办反洗钱专刊

为深入推进“重合规、防风险、促发展”合规理念，加强反洗钱工作信息交流与共享，广州分行主办《广州分行反洗钱专刊》，开辟监管动态、我们在行动、系统运行、风险案例、交流园地、榜样力量及活色声香等栏目，进一步促进反洗钱政策法规的宣传普及。



4. 落实党风廉政建设

制定并印发《党风廉政建设责任制实施办法》、《落实党风廉政建设党委主体责任的意见（试行）》和《落实党风廉政建设纪委监督责任的意见》，对党委主体责任和纪委监督责任的具体内容、工作要求、工作机制和保障措施做出详细规定，使全行落实“两个责任”更有指导性和针对性。

组织全行领导干部党风廉政建设责任书签订工作。2015年，共签订责任书4,220份，其中总行222份，分行3,998份；非党员干部签订廉洁从业责任书582份。全行积极开展各项专题教育活动，累计培训教育151,282人次。



指标名称	指标单位	2015年
反腐倡廉教育	人次	28,666
党性党纪与理想信念培训	人次	24,796
社会主义核心价值体系培训	人次	19,637
法治与法律合规培训	人次	20,871
职业道德培训	人次	9,609
其他教育活动	人次	47,703

融入战略，提升金融服务实体经济效率



2015 年，面对经济发展“新常态”，光大银行积极落实国家宏观经济金融政策，把握信贷投向，坚定不移地服务国家战略，支持小微企业，助力民生工程，携手企业“走出去”，致力实现金融普惠，不断提升金融服务效率，全力支持实体经济发展。

（一）服务国家战略

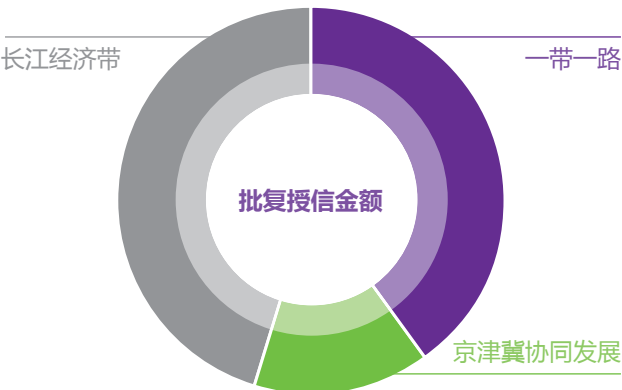
1. 服务三大战略

制定和颁布《关于贯彻落实国家重大战略、促进信贷结构优化调整的通知》，积极支持国家重点领域重大工程建设，持续推进“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带建设等重大战略实施，促进经济社会持续健康发展。全年围绕三大国家战略累计批复 3,817 亿元，投放 1,542 亿元。

光大银行 2015 年围绕三大国家战略授信投放情况一览表

单位：亿元

项目	批复授信金额	实现投放金额
一带一路	1,534	624
京津冀协同发展	561	171
长江经济带	1,722	747
合计	3,817	1,542



案例

支持“一带一路”基础建设

2015 年，乌鲁木齐分行为新疆维吾尔自治区交通运输厅 S301 线托克逊 - 乌拉斯台段公路工程发放 7.37 亿固定资产贷款。该公路是一条横贯东西的重要干线，将打通新疆资源开发跨越式发展的“西煤东运”通道，为电煤化工产业带创造便利的交通条件，实现资源优势向经济优势的转化。



融入战略，提升金融服务实体经济效率

案例

联合设立“引导基金” 为 2022 张家口冬奥会加油

“张家口市奥运及城市基础设施引导基金”承担着张家口市政府冬奥会筹备阶段基础建设前期融资重任，2015 年 9 月，我行积极响应京津冀协同发展战略，在充分调研“引导基金”模式后，结合《张家口市 2011 年冬奥会所需资金概算方案》，我行资产管理部与石家庄分行积极探索基金模式，研究交易方案及出资方式，共同牵头该基金的设立，承诺出资 48 亿元，有效缓解了冬奥会建设资金融资难问题。



案例

2,000 亿元产业基金 助力长江经济带发展

湖北省长江经济带产业基金母基金规模 2,000 亿元，其中，当地政府出资 400 亿元作为引导基金。2015 年，光大银行武汉分行、光大金控北京公司成为湖北省政府 400 亿元引导基金管理公司的股东之一，并积极投身产业基金的各项投资筹备工作。



2. 促进区域协调发展

用好增量，盘活存量，通过加大信贷支持力度，有效推动区域协调发展。

案例

“贷动”西藏经济发展

积极服务西藏地区客户，与西藏矿业发展股份有限公司及子公司、西藏自治区地质矿产勘查开发局等展开合作，主动授信，积极支持西藏经济发展。2015 年，本行西藏地区客户数量年增长 50%，授信余额增长 393%，实现跨越式增长。

3. 支持城镇化建设

制定与城镇化建设贷款相应的信贷投向政策和业务管理办法，在区域准入、客户准入、项目标准、授信审批、贷款额度管理等方面都给予明确规定。为城镇化建设贷款开辟审批绿色通道，提高审批效率，针对城镇化建设中的旧城改造、安置房建设、土地综合整治和城镇基础设施建设四大类项目给予重点支持。全年累计批复 1,389 亿元，投放 474 亿元。

全年累计批复



1,389 亿元

投放

474 亿元



案例

上海分行支持保障房建设助民安居

上海市崇明县城桥新城 41 号地块面积 114,917.1 平方米，是上海保障房建设的重要工程之一，项目建成后将优化地区房产市场结构。2015 年，上海分行响应上海市政府国际性生态化大都市战略，批复额度为 1.8 亿元，参与动迁安置房项目贷款。



建设前



建成后

融入战略，提升金融服务实体经济效率

（二）支持小微企业

进一步完善体制机制，在不断强化风险管理的同时，加强小微金融业务产品创新和渠道建设，试点信贷工厂模式，积极推动科技金融与绿色金融，助力小微企业持续、健康发展。截至2015年底，我行小微企业贷款余额2,884亿元，高于各项贷款平均增速，小微贷款客户数和申贷获得率均高于上年同期，达到了监管部门“三个不低于”的要求，位于股份制商业银行前列。

2015年，我行荣获银监会“全国银行业金融机构小微企业金融服务优秀团队”，同时成为唯一获得天涯社区“2015年度最佳小微生态营销奖”的商业银行。

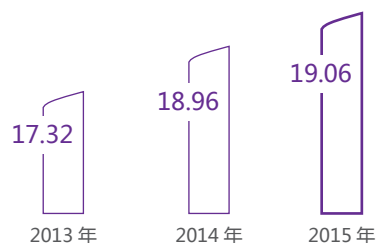


“三个不低于”：

小微企业贷款增速不低于各项贷款平均增速
小微企业贷款户数不低于上年同期户数
小微企业申贷获得率不低于上年同期户数

指标	单位	2015年	2014年	2013年
小微企业贷款余额	亿元	2,884	2,465	2,022
小微企业贷款余额占全部贷款余额的比例	%	19.06	18.96	17.32
小微企业贷款客户数量	户	172,669	88,482	45,646

小微企业贷款余额
占全部贷款余额的
比例 (%)



1. 缓解融资难

完善机制建设

按照“小额化、分散化、标准化、便利化”的思路，强化六项机制建设，积极搭建银保、银政等多种合作渠道，服务重点目标市场和客户。给予小微贷款财务、考核资源支持，单列小微贷款规模，配置专项费用，实施向小微企业倾斜的贷款投放政策。同时，进一步完善小微贷款尽职免责制度，努力保护经营机构的积极性。

升级产品服务

围绕与国计民生息息相关的弱周期行业，我行优先对具有区域优势、行业特色和受益于国家政策扶持的小微客户予以支持。先后研发推出了节能融易贷、政采融易贷、抵押融易贷、设备融易贷、商票融易贷等“融易贷”系列产品。通过推动现有产品标准化、小额化，开发上线“小额融易贷”系列产品，梳理和优化各项环节，有效提高小额业务审批效率。



案例

小微结算 方便又划算

2015年，我行按照“结算+融资”的创新思路，推出“小微结算卡”，该产品将单位结算卡和小微企业授信业务有机结合，可在柜台、POS、ATM、网银等多种渠道使用，使客户能够灵活、方便地使用结算和信贷资金。“申请门槛低、内部审批快、启用简单、使用便捷、成本低廉”成为光大银行小微结算卡口口相传的标志性特征。

“在柜台使用时，我不再需要像传统支票转账一样，携带多个印章，只要携带结算卡及本人身份证即可办理转账业务，“免验印鉴、凭密支付”省去了在柜台漫长的等待时间，既方便又快捷。”

——某小微客户

拓展融资渠道

制定银保渠道业务系列管理办法，通过加强保险公司、担保公司管理与合作，发挥银保、银担互补优势，加强市场营销推进，不断加大对小微企业的金融扶持力度。

融入战略，提升金融服务实体经济效率

2. 破解融资贵

降低融资成本

落实监管部门有关政策，对涉及小微企业的收费进行持续清理，不断扩大小微企业免费项目。2015 年，除政府法定免费项目外，我行减免小微企业资信证明费等 12 项收费，把降低小微企业融资成本落到实处。

优化审批流程

根据小微客户短、平、快的融资需求简化流程，实行集中审查审批、集中抵押登记、集中档案管理、集中放款审核、集中贷后管理，通过流水化作业，提高小微业务授信效率，减轻企业负担。

案例

信贷工厂 打造小微金融可持续发展新模式

信贷工厂推行“标准化、流程化”作业与管理方式，按照“营销管理、授信调查、信贷审批、信贷执行、贷后管理”五个业务模块进行设置。通过改变传统的授信模式，降低经营成本，从体制上给予小微企业更好支持。2015 年，信贷工厂在苏州分行进行试点，并将逐步推广到多家分行。



我行减免小微企业资信证明费等

12 项 收费

案例

信用创造价值——国内首款商户信用评分个人主题信用卡发布

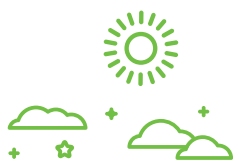
信用积累的缺乏和抵押物的缺失，是许多客户不能及时获得金融支持的重要原因，用大数据征信让更多客户的信用成为财富，这也是普惠金融的重要根基。2015 年 10 月，我行与考拉征信在风控、征信、大数据等方面开展战略合作，联合推出国内首款以商户信用评分为基础的个人主题信用卡——信盈联名信用卡，开启国内以纯客户信用评分批贷的先河，也是大数据征信应用于信用卡产品的一次成功探索。



（三）关注百姓生活

1. 支持重大工程项目建设

创新支持和服务重点领域投融资机制，积极开展信贷产品和服务创新，主动对接、重点支持重大工程项目建设，为重大工程项目建设提供多渠道、全方位金融服务。



案例

新水源 新生活 新未来

兰州水源地项目为甘肃省1号重点项目，建成后可缓解兰州市现有水源污染隐患，同时有效解决国家级新区——兰州新区备用水源需求，提升兰州市供水安全保障能力。兰州分行仅用7个工作日，为兰州市水务建设管理有限公司水源地项目授信39亿元。



融入战略，提升金融服务实体经济效率

2. 保障“三农”信贷资源投入

制定《小微贷款和涉农贷款工作管理办法》等内部政策，明确我行涉农贷款的目标市场、业务方向和营销方式，引导分行有效开展涉农业务。

根据银监会《关于支持商业银行进一步改进小型微型企业金融服务的补充通知》要求，我行参考小微企业减免项目，对涉及“三农”企业服务收费项目进行梳理精简，最大限度降低“三农”企业的融资成本。



案例

“政采融易贷”助力海口三农发展

2015年，海南省相关部门通过申请配套财政资金，壮大该省中部市县养禽业，带动农民增收。政策实施后，某公司便开始向当地畜牧局提供鹅苗，由畜牧局发放给农户进行养殖。当年2月，海口分行根据该公司与当地畜牧局签订的鹅苗购销合同，通过政采融易贷平台累计为其发放贷款人民币816万元。



3. 养老金融让老人安享夕阳

结合当前养老保险制度改革及养老金融发展态势，依托光大集团金融全牌照优势，我行通过整合养老金及福利管理相关的金融服务资源，打造“养福全程通”金融服务品牌，为企事业单位和员工的养老金及福利管理提供全流程、立体化、一站式的综合金融服务。截至 2015 年底，全行归集和托管养老金资产 377.6 亿元，连续七年蝉联 CFO 杂志“最佳企业年金服务奖”。



养福全程通 企业年金 | 职业年金 | 薪酬递延福利计划 | 弹性福利管理计划 | 养老金福利
养老金及福利管理顾问 | 养福卡 | 养老金理财产品 | 代发工资 | 补充医疗

养福全程通，是光大银行为企业员工提供的一站式福利管理服务，依托光大集团全牌照优势，整合集团内养老金、福利管理、薪酬递延、弹性福利、补充医疗、补充养老等金融服务资源，为企业提供全流程、立体化、一站式的综合金融服务，助力企业实现福利管理目标，提升员工福利水平，增强企业凝聚力。

95595 www.ceibank.com <http://www.ceibank.com>



Bank 中国光大银行
光大集团 中国光大银行

（四）银企携手“走出去”

2015 年，本行深化与集团在港企业的联动，加强内地分行与香港分行的联动；首尔分行申设获得韩国监管机构正式批准，创造我国银行业海外机构设立当年申请当年获批的记录；加强自贸区机构建设，通过自贸区创新业务，积极服务实体经济需求，为中资企业“走出去”提供全方位金融支持。

案例

首尔分行申设获批 支持“走出去”战略迈出重要一步

2015 年 12 月，光大银行首尔分行申设获得韩国监管机构正式批准，这是我行继香港分行后申请设立的首家海外分支机构，并创造我国银行业海外机构设立当年申请当年获批的记录。首尔分行对于加强我行海内外业务联动，提升全方位跨境金融服务能力具有重要意义。我行将充分利用韩国在国际及亚洲区域市场的重要地位，基于当地市场平台，助力企业扩展市场版图，为企业“走出去”保驾护航。

案例

香港分行内外联动

2013 年 2 月，我行在境外的首家分行在香港开业。香港分行充分发挥光大集团“源自香港”独特品牌与市场优势，利用香港国际金融中心和人民币离岸中心的有利地位，重点开展国际结算、双边贷款、银团贷款、贸易融资、外汇买卖、资金拆借、债券发行和投资等业务，通过积极拓展境内外两个市场的联动业务，为客户提供了一个连接海内外、覆盖交易及资金流各个环节的综合性金融联动平台。

融入经营，让创新成为发展源动力



十三五规划指出“创新是引领发展的第一动力”，要求“必须把发展基点放在创新上”。我行积极响应政策指引，加大创新力度，深化创新改革，努力实现战略发展愿景。

（一）创新战略引领发展

1. 深化创新体制机制改革

完善创新管理体制、促进创意激发、加快推进重点领域重点创新项目落地实施、完善考核激励机制，多措并举，激发全行创新活力，发挥创新对于引领发展的第一动力作用，实现创新强行。

2. 创新协调机制

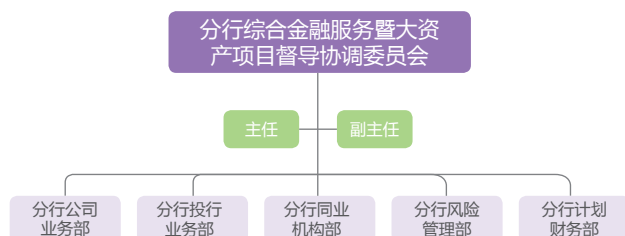
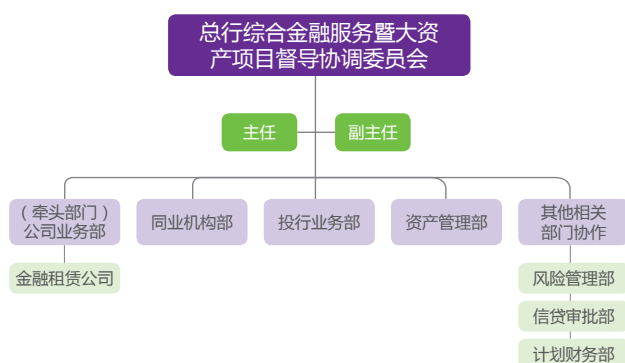
创新对公业务综合金融服务机制，成立总分层级综合金融服务暨大资产项目督导协调委员会，连同委员会各相关部门，对我行“大资产业务”^注进行有序组织、协调和推进，按旬对大资产开展结果进行统计、发布。截至 2015 年底，我行大资产多元化融资规模为 24,872 亿元，比年初增加 1,688 亿元，有效地满足了客户多元化的融资需求。

2015 年 8 月 3 日，总行下发《关于进一步完善综合金融服务 加快推动大资产项目开展的通知》（工作通知〔2015〕245 号），在全行范围内搭建对公业务综合金融服务机制，成立综合金融服务暨大资产项目督导协调委员会。

3. 完善创新激励机制

完善创新激励制度

推进创新激励制度建设，完善对于优秀创意和优秀创新成果的评选奖励制度，进一步提高激励效率；建立重点创新项目推进制度，填补创新研发环节的激励空白，集中支持重大创新突破。



[注] 大资产业务是指本行综合运用各种合作方式或业务模式、渠道，向对公客户提供融资产品和服务的业务。

融入经营，让创新成为发展源动力

形成创新工作全流程激励

创意 激发

从建立创意快速提交通道、创意聚焦、创意点赞、归集并解决难点痛点问题等多个方面，优化创意生成和评价机制；

创新 评奖

评选并奖励优秀创意和优秀创新成果，激发全体员工的创新热情，营造积极的创新氛围，推动全行各项业务创新发展；

重大创新 项目激励

针对创新研发环节，对重大创新项目的核心团队成员进行激励，有力促进我行战略重点方向核心创新团队人才建设，进一步推动重点业务领域创新。

（二）创新科技智慧惠民

1. 建立科技创新机制流程

我行于 2011 年成立科技创新实验室，在各部门的积极配合下，实验室逐步形成“创意直通、闭环运作、成果孵化”的科技创新机制框架，在全行范围内形成“人人有为，人人可为”的创新氛围。

科技创新工作流程“七步骤”：



2. 提升科技系统运行效率

2013 年我行“私有云”开始规划，2015 年建设完成基础设施环境，实现资源管理集中、成本管理集中、运营管理集中和灾备管理集中，优化总分行信息科技工作模式，产生良好经济、社会效益。

案例

“私有云”技术

我行从“全行池化”、“统一灾备”、“分行瘦身”三个方面实现总、分行开发、测试和生产环境的统一承载、高度复用以及高效供给，提升全行科技运行效率。



“私有云”全局一览图

3. 共享科技创新研发成果

科技创新实验室充分贯彻“鼓励创新，奖励成功，允许失败，惩罚不作为”的创新理念，充分利用互联网、移动支付、大数据等技术，结合电子银行、公司、零售、风险等业务领域进行相关探索。

互联网创新

瑶瑶缴费

硬件创新

安心宝

创新在基层

跨境支付



案例

上海分行跨境支付项目 获“银行科技发展奖”

上海分行提出的跨境支付项目获得中国人民银行颁发的“银行科技发展奖”，使我行成为业内首家实现跨境支付自动化实时处理平台的银行。



4. 开展科技创新探索

利用科技创新提升客户服务体验。引入人脸识别技术，利用生物特征信息拓展客户身份识别。探索音频卡，方便客户在电话、手机、电脑上进行声音支付交易。利用大数据技术分析挖掘网络信息形成特惠商户、消费指数、生活指数、评价指数。

融入经营，让创新成为发展源动力

（三）创新服务心系客户

1. 创新服务让生活更便捷

离客户更近一点

社区金融是“普惠金融”精神的体现，更是贯彻党的群众路线的具体实践。

2015年，在银监会的大力支持下，我行社区银行开业635家。

目前，我行已先后在社区银行中提供的便民服务举措包括：错时服务、上门服务、自助服务、理财服务、代理缴费服务、社区物业管家服务、免费无线上网服务等。

在提供金融服务的同时，社区银行还积极参与公益事业：为藏区的孩子捐衣捐书；严冬为环卫工人提供热水；为“母亲水窖”募捐义卖手工艺品；为社区环保提供废旧电池回收；为帮助贫困家庭而创立的“阳光愿意帮”社区互助会等等。

社区银行作为金融服务深入社区的一个窗口，我们期望能为社区居民提供既贴近生活，又回馈大众的便民惠民金融服务，向居民传递更有创新力、更加智能化、更具社会责任感的银行服务。



深圳分行社区银行便民服务

“金融 + 生活”深度融合

紧密结合“互联网 +”趋势，相继推出云缴费、阳光银行、云支付、“购精彩”商城等产品和服务，拓展服务渠道，不断促进金融与互联网融合创新。

案例

创新打造光大直销银行——“阳光银行”

“阳光银行”于2015年8月18日正式发布上线，旨在构建安全、便捷的空中“金融 + 生活”服务体系，打破时空限制与银行卡归属限制，面向广泛互联网用户提供专业金融服务与生活化场景，以服务功能的全面性和特色化赢得市场认可。截至2015年底，“阳光银行”客户55万户。凭借服务功能的全面性和特色化，“阳光银行”赢得了市场和客户的广泛认可，先后荣获中国金融认证中心“年度最佳直销银行”、经济观察报“互联网金融创新平台奖”、人民网“2015年银行业互联网创新口碑排行榜”等奖项。



案例

“光大·云缴费” 助推普惠金融再升级

2015年，我行在创新“云缴费”商业模式基础上，继续推动其从“普惠金融”向“智慧城市”延展。持续丰富缴费品种，已上线超过600项业务，覆盖近300多个城市。坚持开放合作，拥有121家输出合作伙伴，2015年成功输出至微信、交通银行、兴业银行等重点合作平台。全年“云缴费”平台交易金额达217亿元，交易笔数达1.3亿笔。



成功发布《2015中国便民缴费产业白皮书》，作为中国第一份研究大众缴费状况的专业报告，白皮书全面系统展现了中国缴费产业的市场规模、缴费业务品种分布、渠道分布、区域分布与客户偏好及中国缴费产业的未来发展趋势，有力推动缴费产业的发展。



缴费产业白皮书发布会



2015中国便民缴费产业白皮书发布会暨中国光大银行与贵州省公共缴费及大数据产业合作签约仪式

案例

全新推出“云支付”服务

“云支付”是我行将银行各类支付结算服务进行整合升级，为行内外公私客户提供的包括B2C支付、B2B支付、跨境支付、e托管、财政支付、跨行代付、线下收单等在内的专业化支付结算服务。截至2015年底，云支付整体交易金额突破1.1万亿元，其中B2C支付中间业务收入超过3.9亿元。



案例

“购精彩”商城打造“金融+生活”特色服务平台

2015年10月28日，我行“购精彩”电子商务平台(mall.cebbank.com)正式上线营业，“购精彩”商城以“金融+生活”为理念，坚持“开放、合作、共赢”，为客户精心打造以专业化金融服务为依托的电子商务金融服务平台。截至2015年末我行电商整体销售额近1亿元，“购精彩”商城注册用户接近11万户，电商综合服务方案输出模式实现突破，成功为中国黄金集团打造电商平台。



“购精彩”商城

融入经营，让创新成为发展源动力

满足不同客户多样需求

持续加大创新力度，紧密围绕客户需求，不断为客户提供创新、便捷的产品和服务，提升客户满意度。

案例

白领易贷，满足优质客户消费融资需求

为持续改善消费金融服务，积极创新符合消费群体特点的差异化贷款产品，2015年，我行研发推广面向优质零售客户的小额信用贷款产品——白领易贷，填补我行信用类消费信贷产品空白，产品推出当年即获得社会认可，累计发放贷款 16.56 亿元，满足 7,000 多名优质客户的消费融资需求。



2015 年，本行理财产品客户收益



586.78 亿元

比上年增加 195.78 亿元

案例

ETC 项目提供优质、绿色金融服务

为促进解决收费站区拥堵现象，节约广大群众出行时间，减少资源消耗，降低污染，倡导绿色出行，我行积极发挥资源优势，主动参与交通运输部推广的 ETC 项目。截至 2015 年底，累计服务客户 32 万户。我行开展 ETC 项目具有三大亮点：

- **高效** 通过网点一站式服务，简化业务办理流程，提高处理效率，为客户办理 ETC 业务提供便捷高效的服务。
- **便民** 将金融与非金融有机结合，让客户同时享有金融服务和通行便利。
- **便利** 通过互联网技术创新推出云充值服务，客户可通过我行手机银行随时进行 ETC 卡充值圈存。



2. 安全服务让生活更安心

确保系统稳定运营

整合系统资源，加强运维管理，夯实基础设施建设，推进扩容改造与升级，继续保持安全运营良好态势。截至 2015 年底，系统整体可用率达到 99.99% 以上，与去年同期持平。通过 CMMI4 认证，成为国内首家通过 CMMI 四级认证的股份制商业银行。多项科技成果被人民银行评为“处于或达到国内领先水平”，数据中心荣获工信部“中国数据中心机房优秀运维管理奖”和住建部“中国数据中心优秀运维奖”。



开展金融知识教育

组织开展金融知识宣传活动，通过多种方式广泛宣传金融知识，提升社会公众的金融意识和金融素质。累计活动次数 7,200 余次，发放宣传材料 300 余万份，受众客户量约 570 余万人。



南昌分行走进学校开展金融知识大讲堂



无锡分行组织
金融知识公益宣传

案例

北京分行开展 “金融知识进万家”集中宣传日活动

2015 年 9 月 12 日，北京分行“金融知识进万家”集中宣传日活动拉开帷幕，突破传统宣传模式，通过现场开设金融知识讲座、互动问答、金融案例短剧表演、银行服务规范礼仪展示以及群众喜闻乐见的广场舞表演等形式，向社区群众宣传普及金融知识，提高金融知识宣传效果。



融入经营，让创新成为发展源动力

保护客户个人信息

制定严格的客户信息保护策略，通过系统建设、防御体系建立、信息安全加固、数据治理建设、内部审计等手段全方位提升客户信息保护能力，维护客户合法隐私权利。

- 实施办公环境客户数据安全项目，进一步规范办公环境客户数据使用，重点加强互联网金融风险防控和数据安全管理建设，提升银行互联网边界和数据安全的防护水平；
- 建立全方位、多层次的安全检测和防护机制，主动预警，对网络、日志、交易等层面的安全风险监控统一规划，确保客户信息在被访问、传输、存储等各环节得到安全防护；
- 自主研发的“安心宝”密码键盘系统能够向客户展示柜员操作的交易信息，客户通过“安心宝”系统核对交易信息无误后，输入密码提交交易，防范柜台人员篡改客户交易的人为操作风险，保证客户知情权和业务信息安全；
- 持续落实国密算法改造，稳步提升信息技术自主可控能力。

3. 阳光服务让生活更幸福

不断扩展阳光服务内涵与外延，在全行先后开展阳光服务精益管理计划和阳光服务效率提升计划，近千条业务流程得到梳理和优化，服务效率和服务水平再上新台阶。

全面规范服务管理

对营业网点 26 项主要服务流程的规范性和服务效率进行调研诊断、分析改进；对比同业较为成熟的社区银行服务现状，梳理社区银行岗位服务职能、仪容仪表规范、服务行为规范、基础服务流程以及环境设施管理规范等，制定《社区银行服务管理规范》。

参与规范服务评选

严格落实《中国银行业营业网点文明规范服务评价标准 (CBSS1000 2.0)》、《中国银行业柜面服务规范》等各项行业服务标准，通过积极参与银行业文明规范服务“五星级营业网点”评定和百佳示范单位评选活动，采取示范推广、学习观摩、培训交流等手段，普及推广服务规范，升级全行规范化服务水平。

拓展阳光服务内涵

在坚持和不断完善原有“十项做法”的基础上，进一步对服务环境、服务行为、服务流程、资源配置、服务渠道、服务模式等方面进行认真总结，继续推出“盲文业务指南”、“阳光服务请您监督”、“客户之声专家会诊”等阳光服务新的“十项做法”，从细微之处见精神，倡导服务文化，提升服务满意度。



贵阳分行开展阳光服务指导培训

案例

从细微之处入手 真情践行“阳光服务”

成都分行积极拓展服务视野，不断创新服务形式、服务内容，努力为客户提供全方位的便捷和满意。

- 增设“便民服务台”，配备老花镜、文具、针线盒、常用药品、保温毯、导盲犬口罩等，为客户提供更加温馨、细致的服务体验；
- 设置并完善爱心通道、求助按钮等便民服务设施，给特殊消费群体提供便利化服务；
- 为网点过往行人提供免费开水；
- 建立健全客户满意度调查机制，完善网点长效服务监督制度。

切实推进消费者权益保护

将消费者权益保护工作提升到一个新的高度，明确董事会对消费者权益保护工作的领导职责；强化消费者权益保护体制机制建设，持续开展消费者权益保护年度考核评价，切实提升全行消费者权益保护工作的积极性。

在产品和服务的售前、售中、售后各个业务环节深入推进各项消费者权益保护措施，强化合规管理，加大客户投诉管理力度，深入开展金融知识宣传与教育，采取有效措施加强特殊客户群体关爱，进一步加大消费者权益保护培训力度，提升全行员工消费者权益保护意识和工作水平。



2015 年中国光大银行消费者权益保护知识竞赛现场

案例

倾听客户的声音

为更好地解决客户多方位服务需求，本行不断加强客户投诉管理，通过多种渠道充分收集客户意见和建议，并根据客户体验和意见及时对各项产品和服务进行分析改进、优化完善。2015 年，本行共受理外部客户有效投诉 880 件，客户投诉处理完成率 100%。



案例

客户转账误入钓鱼网站 光大银行成功为客户索偿

2015 年 7 月，我行客户江门市民梁先生误入钓鱼网站，在输入卡号、网银登录密码、动态口令、账户密码等信息后，10 分钟内被钓鱼网站盗刷 3.4 万元人民币。梁先生到开户行光大银行江门分行寻求帮助，分行服务专员在了解情况后迅速启动应急投诉机制，经多方沟通协调，终于在事发后第五个工作日成功为梁先生追索回被盗转的 3.4 万元人民币。

“当我情绪冷静下来，回想整个事情的经过，我自己都能感觉到维权的困难和渺茫。但是没想到光大银行的工作人员坚持不懈、想方设法并最终成功为我追回被盗刷资金，经过这件事我更加亲身感受到光大银行对客户的用心、重视和担当！”

——客户 梁先生



客户梁先生亲手将锦旗送到我行工作人员手中

案例

与同业相比，光大银行在客户体验方面处于领先地位，尤其在渠道整合和信用卡各项活动方面。

——Forrester Research (弗雷斯特新研究公司)

融入文化，为企业植入社会责任基因



人才是企业基业长青之根本，人心是企业可持续发展的灵魂。责任融入文化，体现为以人为本，重视人的成长与发展。光大银行紧抓“人才工程”、“人心工程”这两把金钥匙，开启快速、健康发展的新天地。

（一）“人才工程”筑巢引凤

1. 完善机制建设

深化体制机制改革，加强干部选用机制建设，完善制度体系，强化选拔任用的制度规范和过程管理；拓宽选人渠道，以内部培养为主，外部引进为辅，推进竞争择优机制的不断完善；健全领导干部党校轮训制度，认真落实“党要管党、从严治党”要求，突出干部监督管理，进一步加强干部队伍的思想建设、能力建设和作风建设，营造良好的工作氛围，推进银行改革发展战略目标的实现。

2. 着力系统培训

完善培训体系建设

打造全方位、立体化、个性化的培训平台，以提升培训实效为目标，按照“1+4+1”（1个培训规划、4个培训管理体系和1个工作指引）的模式，开展全行培训管理，提升培训经费的投入产出率，为员工提供良好的学习环境。全年总行培训中心、各业务条线及分行共组织培训 5,225 期次，参训人员 303,024 人次。

创新员工培训方式

积极探索新型学习形式，采用内训与外训、线上和线下相结合的方式，通过建立“阳光微课堂”微信学习平台等，实现员工随时随地在线学习。

人才工程与人心工程的辩证关系

“人才工程”把人才视作第一生产力，把发现人才、推荐人才、培养人才和使用人才作为头等大事来抓，通过“人才工程”建设直接促进公司发展；“人心工程”致力于营造心齐、气顺、劲足的内部关系，使人才有希望、有目标、有奔头、有归属，通过“人才工程”筑巢引凤，通过“人心工程”使大家心有归属。

案例

昆明分行倾力打造专业化内训师队伍

昆明分行自 2009 年组建自己的内训师队伍以来，已走过 6 个春秋。他们是一支普通的员工队伍，各自负责着不同的日常工作；他们又是一支并不普通的员工队伍，常在工作之余，争分夺秒地提升自身业务素质和管理能力，向员工传授着知识，分享着经验。6 年来，他们在各类培训讲台上留下无数身影，已成为分行培训员工、塑造良好企业文化的主力军。



融入文化，为企业植入社会责任基因

案例

信用卡中心“阳光 365 商学院” 360 度提升员工能力

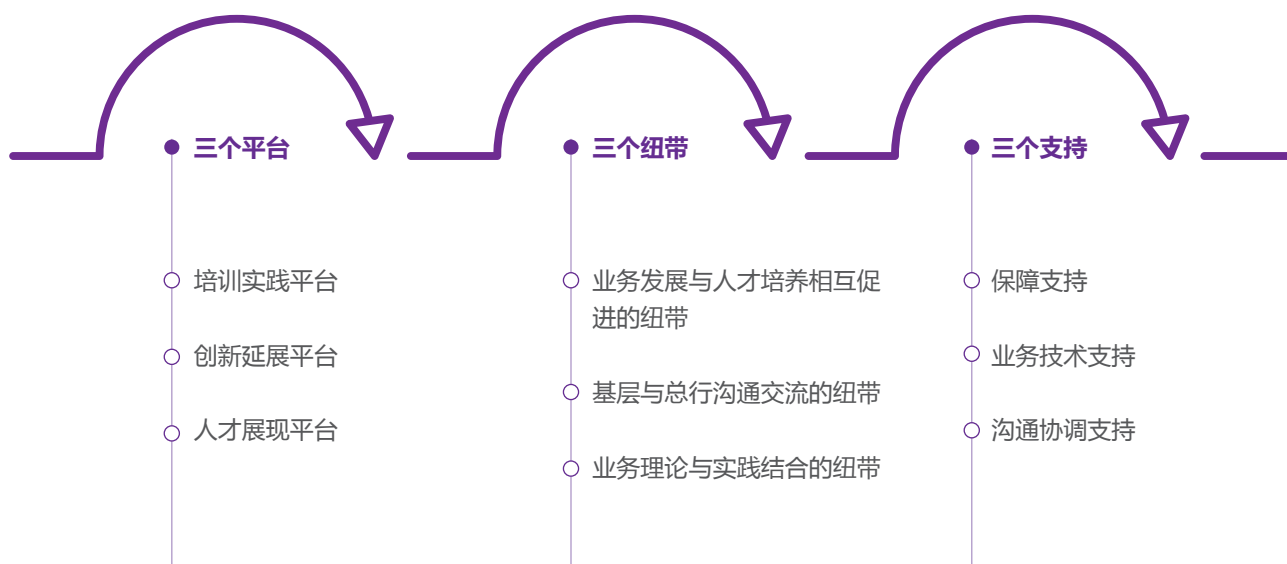
“阳光 365 商学院”以提升员工价值、打造高效民主创新员工队伍、培养创新人才以适应发展为三大目标，以领导力、协作力、创新力、执行力、战斗力、服务力为六大重点，采取集中面授、网络视频、实践锻炼、交流研讨、外出学习、材料自学等方式，依托内训和外聘师资，针对总分行高级管干、基础管干、核心人才、专业人才、基础人才五类人才提供全方位培训。

3. “案例大赛”促员工素质再升级

组织开展全行范围“案例大赛活动”，进一步强化员工队伍建设，促进各类岗位知识、工作经验、职业技能的有效传承。活动得到全行各级领导和员工广泛关注与参与，历时 6 个月，秉承公开、公正原则，经过层层选拔，涌现出大量具有较强专业性的优秀案例，79 名获奖个人和机构脱颖而出。

目标明确 保障有力

案例大赛旨在全行营造知识共享、脱颖而出的重视实践学习的氛围，总结并提炼各岗位人才在工作实践中积累的经验教训，凝结大家智慧，激发员工潜力，最终促进个人与组织的共同发展，为达成目标组织方设计了一整套保障机制，概括为“三个平台、三个纽带、三个支持”。



全程公开 全行参与

案例大赛共分为案例征集、专业评审、现场总决赛、网络人气投票四个阶段：

案例征集 5月 - 7月	专业评审 8月	现场总决赛 9月	网络人气投票 10月
<ul style="list-style-type: none">共收到总分行员工提交工作案例 2,081 份市场与产品业务板块 880 份、风险内控板块 431 份、财务运营板块 476 份、中后台综合管理板块 294 份	<ul style="list-style-type: none">总、分行共计 38 位业务骨干组成专业评审团按照 10% 比例进行筛选，最终筛选出 212 份优秀案例进入现场总决赛环节	<ul style="list-style-type: none">总行各部室、中心总经理室成员，分行副行长共计 39 人担任总决赛评委集中打分环节对案例的典型性、实用性等 9 个评价项目、23 个评价细则进行打分现场呈现环节采用全行视频直播的方式，由参赛选手逐个进行案例演讲呈现	<ul style="list-style-type: none">召集总分行员工在网上进行案例学习加大总行行领导、部门负责人，分行行领导等人员的投票权重，提高我行高管人员对案例大赛的关注度



厚积薄发 硕果累累

本次大赛共产生 79 名获奖个人及机构。获奖的案例作品上传我行电子平台教学系统，同时作为我行 2016 年课程体系建设规划和微课开发的基础素材，案例汇编成《中国光大银行案例集》印发全行。“学习 + 分析 + 案例研讨”的混合型培训模式，促进员工更加高效、快乐地学习。

精心总结 效果持续

案例大赛结束后，全行对本次活动进行系统总结。



本次大赛共产生

79 名

获奖个人及机构

好案例四标准

- 能不能用一句话说清：你能用一句话说清你的案例吗？在微信时代，要惜字如金。
- 案例好不好：你所制定的案例是个好案例吗？案例既有高下之分，也有好坏之分。大数据时代，既要会识货，又要货比货。
- 案例实不实：案例不能务虚，案例落地需要扎实的资源和能力作为基石。
- 案例实施快不快：天下武功，唯快不破。作为银行，一快天下无难事。

融入文化，为企业植入社会责任基因

4. 畅通发展路径

扩展专业人才发展空间

继续推进人才队伍建设，进一步拓展专业人才发展空间。2015年，我行开展二级、三级人才选拔笔试、面试工作，重视实际工作表现，确保选拔公平、公正、公开。

构筑后备队伍成长平台

不断优化分行班子和各级干部队伍结构，完善干部考核评价机制，重视优秀年轻干部的选拔培养，不断完善干部公推制度，加强后备干部的选拔、培养和管理力度。



二级专业人才选拔考试

（二）“人心工程”春风化雨

1. 建设民主之家

继续推进民主管理，全面落实职代会制度，保障员工的知情权、参与权和监督权，构建和谐工作环境和企业文化。



2. 营造关爱之家

高度重视员工职业健康，定期为员工开展健康体检，提供心理健康援助。关心退休员工、女性员工和困难员工，为员工解难事、办实事。总行为全行员工尤其是外地员工提供在京就医预约挂号及导医服务。

2015年全行各级工会成立的阳光关爱基金共接收员工自愿捐款315万元，其中使用219万元帮扶198名困难员工。临近春节，总行向全行205名困难员工送去慰问。



金融工会常务副主席张东风、光大集团工会主席姜波来到光大银行合肥分行的员工家中送去温暖和爱心



本行纪委书记、副行长、工会主任武健代表总行党委、工会向海口分行困难职工送去慰问

舒适的工作生活环境

心理咨询室



午休室



图书阅览室



健身房



案例

关爱女性健康

信用卡中心不断加强对女员工的“四期”关爱，为女员工增加每半年一次的女性特殊体检；组织开展女性专科中医专家出诊 6 次，共问诊 60 余人次；调整哺乳室内部装饰，更加温馨、实用；在三八妇女节、六一儿童节、母亲节等与女性相关的节日期间，组织发放慰问品；结合女性职工关注的热点问题，进行中医专家讲座。



哺乳室



瑜伽室

融入文化，为企业植入社会责任基因

3. 丰富文化之家

推行“健康生活快乐工作”的理念，组织开展系列文体活动，努力丰富员工业余文化生活，促进部门间员工交流，培育团队合作精神。在总行指导下，2015年，各分行陆续开展多种员工喜闻乐见、丰富多彩的文化活动。首次开展评选“感动光大”活动，收到28家工会上报“感动光大”事迹材料共98篇。



首次开展评选“感动光大”活动，
收到28家工会上报“感动光大”
事迹材料共

98 篇



呼和浩特分行国学讲座



大连分行春季运动会

案例

全员健身动起来

2015年，各分行广泛开展全员健身活动。总行鼓励分行组织召开光大集团系统驻地企业职工联动运动会，全年共支持7家分行运动会补助工会经费33万元。以光大银行员工为主组成的光大集团参加第四届中央国家机关职工运动会，在羽毛球、乒乓球、太极拳、篮球和广播体操等项目上取得了优异成绩。





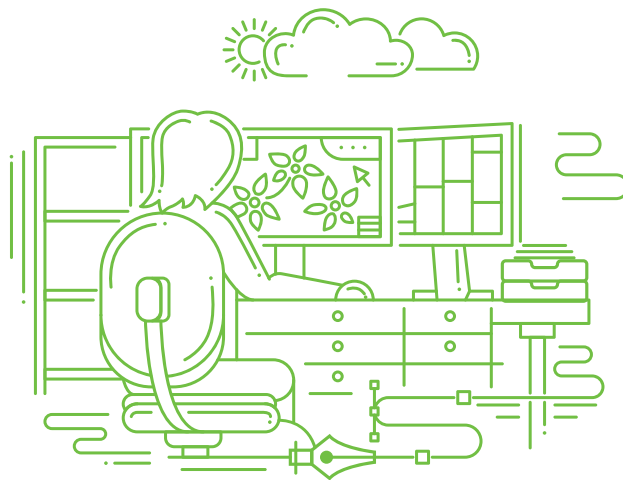
厦门分行“光大乐跑团”笑傲国际马拉松

4. 打造职工之家

2015年，总行40家直属工会均建立职工之家。近三年总行给予19个职工之家工会经费补助320万元。全行共有职工小家1,032个，各分行职工小家达标率接近90%。2015年各级工会共投入850万元用于职工小家建设。职工书屋、荣誉墙、健身角、小食堂等“四个一”工程在金融系统进行宣传介绍。



重庆分行职工之家



融入环境，立足行业优势共建生态文明



我行不仅重视本身的低碳运营，也通过信贷资源配置，将支持绿色产业、发展低碳金融作为业务发展重要方向。积极践行可持续发展理念，创新绿色金融产品和服务，强化重大工程项目的绿色低碳化建设和运营管理，有效防范项目环境和社会风险。

（一）绿色金融贷动美丽未来

1. 加强绿色金融政策引导

印发《小微企业绿色金融业务指引》，明确“节能、环保、循环经济、绿色权益、新能源”五大类为目标市场，通过搭建营销渠道、创新配套产品等，全面启动我行绿色金融业务。下发科技金融业务指引，研发和设计科技型小微企业打分卡，推动分行深度开发国家级高新区市场。



绿色信贷的一般风险贷款余额

387 亿元

与年初相比增长近 10%

相当于节约标准煤 25.38 万吨、
节约二氧化碳当量 62.59 万吨，
节水 77.37 万吨的环保效益

案例

自我诊断 绿色金融继续发力

首次开展绿色信贷实施情况自评价，系统梳理、总结在政策落实过程中的得失。从自评价结果来看，总体表现良好，在组织管理、政策制度及能力建设、流程管理、内控管理与信息披露、监督检查五个方面共计 19 个大项的评价指标中，符合监管要求的有 16 项，占比 84%。



融入环境，立足行业优势共建生态文明

2. 创新绿色金融模式

不断创新绿色金融服务模式，灵活运用排污权、收费权、特许经营权等进行抵质押贷款，创新担保方式。利用工程供水、供热、发电、污水垃圾处理等预期收益权质押贷款，为支持小微企业发展开拓新路径。



案例

闪电行动 立解环保企业燃眉之急

安徽某民营企业是环保型企业。由于公司经营的特点，流动资金较为紧张。我行在了解这一情况后，启动风险经理平行作业流程，在项目预审通过后提前介入授信调查、审查，在不到二十天时间内完成授信审批全部流程，批复授信额度 5,200 万元，及时解决企业的“燃眉之急”。

案例

清洁能源 偏远地区发展之源

奇台县新特能源有限责任公司项目所在地位于新疆维吾尔自治区昌吉州奇台县，属 III 类资源区。太阳能光伏发电项目将大大改善当地供电用电状况。该项目总需 1.85 亿元，新疆分行给予该客户项目融资贷款 1.48 亿元，以当期基准利率发放，批复 11 年分期还款，一次性解决企业项目建设资金不足等问题，确保项目建设顺利进行。

3. 加快信贷结构调整

加快传统产业的信贷结构调整，对钢铁、水泥、平板玻璃、有色金属、煤炭等产能过剩行业及其相关的贸易行业，加大结构调整和信贷退出力度。截至 2015 年末，钢铁及钢铁贸易、煤炭及煤炭贸易等九大产能过剩行业授信余额全部控制在限额之内。其中：



钢铁及钢铁贸易行业较年初下降了

11.38%



煤炭及煤炭贸易行业较年初下降了

16.70%

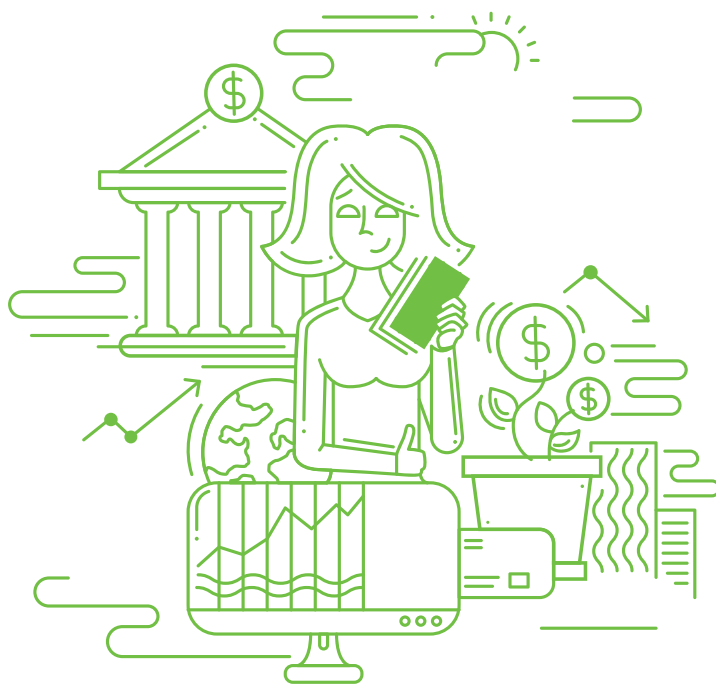
4. 打造绿色金融新标准

通过自身信贷结构调整，加强授信风险管理，促进企业转型升级。以绿色信贷的风险评价和客户准入为突破口，在国内率先推出合同能源管理项目风险评价体系和客户准入评分卡，为拥有节能技术和专利的科技型小微企业打开绿色审批通道，有效推动“节能环保、循环经济、绿色权益”等领域绿色金融的发展。同时建立我行绿色金融评估标准，打造我行小微绿色金融服务品牌。

案例

坚持可持续发展的商业实践

2015年10月22日，我行参加由天津绿色供应链服务中心(TGCC)、中环联合认证中心(CEC)、公众环境研究中心(IPE)和可持续发展联盟(TSC)联合举办的“可持续发展与商业实践——2015绿色供应链论坛”，向与会嘉宾分享绿色金融方面的创新实践，重点阐述光大银行绿色金融的新格局、新产品、新突破以及绿色供应链金融的案例。



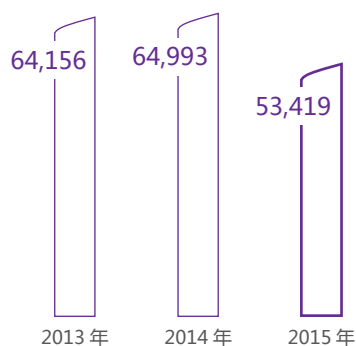
融入环境，立足行业优势共建生态文明

（二）绿色运营倡导低碳文化

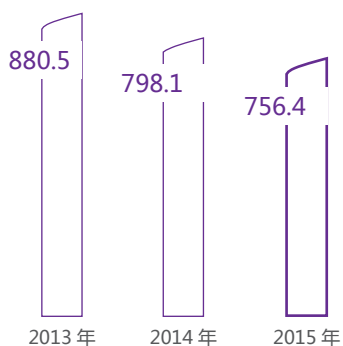
高度重视日常办公中的环境管理，制定一系列制度要求，在全行倡导低碳文化，提高员工节约意识和责任心，鼓励员工在日常工作中从小事做起，自觉节水、节纸、节电，实现我行绿色运营目标。

指标	单位	2015 年	2014 年	2013 年
总行大楼耗水总量	吨	53,419	64,993	64,156
办公人均耗水量	吨 / 人	26.02	28.26	27.89
总行大楼耗电总量	度	7,564,823	7,981,280	8,805,120
办公人均耗电量	度 / 人	3,684.77	3,800	3,828
公务车耗油总量	升	10,468	11,067	13,288
公务车人均耗油量	升 / 人	4.81	4.81	5.77
办公用纸总量	万张	317.50	325.30	147
办公人均用纸量	万张 / 人	0.15	0.15	0.06
视频设备覆盖率	%	100	100	100
视频会议召开次数	次	157	210	295
视频会议次数占总会议次数的比例	%	96	95	92

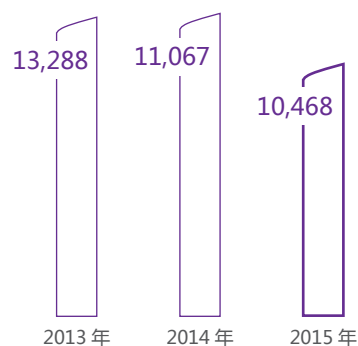
总行大楼耗水总量



总行大楼耗电总量 (万度)



公务车耗油总量



案例

南通分行坚持绿色运营

南通分行在办公区域醒目处张贴节能标语、宣传画等，营造良好氛围。如在空调上张贴“温控要求”，在洗手间张贴“节约用水”、“节约用纸”，在照明开关上张贴“节约用电”，在打印机上张贴“绿色打印”等节能降耗的温馨提示语。充分利用网络办公，对日常公文收发处理采用内部网络平台，减少纸质文件印发，对于必须发放的纸质文件，严格控制印发份数，实行双面印刷。



（三）绿色公益创造美好生活

在全行宣传和倡导绿色环保文化，组织员工开展绿色公益实践，以实际行动向社会公众传递绿色环保理念。

案例

黑龙江分行积极参与大型植树志愿活动

黑龙江分行团委积极参与金融团工委组织的“增绿减霾，金融护航”大型植树志愿活动，促进金融系统青年员工树立“植绿、爱绿、护绿”的生态文明观念，继承和弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，为建设大美龙江做出积极贡献。



案例

昆明分行举办“冬季登山暨绿色环保行”活动

为保护长虫山红云生态公园的优美环境，昆明分行举办了“冬季登山暨绿色环保行”活动，分行经营班子，各部室、支行员工，客户及家属 400 余人共同参加了这次活动。分行团委组织“环保志愿小分队”，年轻的团员们手臂系上绿色丝带，沿途宣讲环保知识，穿梭于林间，捡起地上的垃圾，喧闹过后还长虫山一份干净与宁静。



融入社会，书写善时代光大感人故事



结合主业，倡导全员参与，大力联动社会，持续支持“母亲水窖”公益项目 11 年，积极投身扶贫、教育、助残等多个公益领域，通过多年努力形成一条具有光大特色的公益发展之路。

（一）支持“母亲水窖”大爱无言

持续支持“母亲水窖”公益项目 11 年。截至 2015 年底，共建造水窖 8,593 口，小型水利工程 55 处，校园安全饮水项目 6 处，受益群众 101,026 人。

案例

您消费一次 我捐一分爱心

自 2012 年起，我行信用卡中心联合全国妇联、中国妇女发展基金会推出“您消费一次 我捐一分爱心”活动，即我行面向全部本行信用卡持卡人开展公益行动，信用卡持卡人每在 POS 机刷卡消费一笔（可计积分交易），我行就为“母亲水窖”公益项目捐献一分钱。此外，我行还为信用卡用户提供自动捐款服务，持卡人可自愿选择开通服务并为项目注入爱心善款。



案例

2015 年“光大梦想 爱心启航——全国青少年才艺展评暨母亲水窖公益活动”成功举办

自 2011 年起，我行与中央人民广播电台、全国妇联中国妇女发展基金会共同打造“光大梦想 爱心启航——全国青少年才艺展评暨母亲水窖公益活动”，活动面向全国青少年开展，结合母亲水窖公益事业，采取音乐、舞蹈、朗诵、表演、绘画等多种艺术形式，以爱心和梦想为主题开展创作，表达对西部缺水地区儿童的关心关注。五年来活动足迹遍布全国 65 个城市，75 万个家庭参与，为母亲水窖公益事业创作万余个精彩的作品，更在各城市之间上演爱心接力，使万余户西部缺水家庭受益。2015 年活动有来自全国 34 个城市的一千多名小选手参加。



融入社会，书写善时代光大感人故事

（二）开展扶贫济困慈心为民

研究制定精准扶贫措施，通过开展爱心捐款、结对帮扶、项目援助等系列有效措施，有序推进扶贫工作。

案例

授人以渔

甘孜州道孚县各卡乡冻坡甲村是成都分行全行员工爱心捐赠的对口扶贫村，地处山区，交通不便、条件艰苦，但比较适合畜牧业发展。为切实改变扶贫村面貌，帮助村民尽早脱贫致富，我行积极协调道孚县康巴渠德农牧实业发展合作社，由合作社通过“公司+农户”的模式，联动入村开展产业扶贫工作，引导村民开展奶牛养殖，并为其提供信贷支持。截至2015年底，冻坡甲村已有6户与康巴渠德农牧实业发展合作社签订奶牛养殖、鲜奶收购协议。



案例

行动中 情暖金融街

总行党委、工会向西城区丰盛胡同等5个街道社区捐资17.5万元扶贫帮困，在中秋节来临之际向社区贫困居民送去粮、油等食品1千余份。



探望 91 岁老红军



慰问社区困难居民

案例

亮眼快闪 助力扶贫

2015年11月1日上午，昆明地铁东风广场站内骤然响起欢快的音乐，随即上演了一场别开生面的“快闪”表演活动。本次“快乐光大 闪耀春城”活动由昆明分行联合云南轨道交通集团有限公司、云南西盟县共同举办。西盟是昆明分行的定点扶贫县，八年来，昆明分行认真贯彻落实省委省政府扶贫战略部署，坚持“真扶贫，扶真贫”，把扶贫工作落到实处，积极探索多元化扶贫方式，共帮助西盟培训专业技术人员150余人次。



快闪活动现场



融入社会，书写善时代光大感人故事

（三）助力文化教育百年大计

持续参与文化教育扶贫，通过改善贫困落后地区教育基础条件、开展助学捐赠活动、鼓励员工义务支教等方式，为贫困地区儿童搭建成长的桥梁。

案例

宁波分行连续九年 开展阳光助学活动

2015年4月27日，宁波分行领导及员工代表一行4人，前往余姚镇丈亭中学开展上半年阳光助学活动，为54名贫困学子送去新一期阳光助学爱心善款3.24万元。这是分行连续九年从未间断的爱心公益活动。九年来，分行参与资助员工137名，受助学生200余名，累计资助学生714人次，资助金额达43.22万元。

案例

“来自星星的你”公益助学活动

2014年，我行信用卡中心与北京石景山区华奥打工子弟学校建立联系，发起“来自星星的你”公益助学活动，组织员工报名参加义务支教活动并成立志愿者服务队。截至2015年底，志愿者团队约40余人，为华奥打工子弟学校定期开展电脑维修、教师电子教学指导、法律咨询及音乐、手工、五子棋、篮球、足球、乒乓球、旅行、英语兴趣班等共7项课程教学。



总行信用卡中心“来自星星的你”公益助学活动



济南分行爱心图书捐赠活动



重庆分行“阳光爱心公益行”第三期活动

（四）关爱弱势群体情暖万家

注重建设理解、关心、帮助弱势群体的文化，在日常业务开展中为弱势群体提供多种类型的支持服务，积极组织员工参与到弱势群体帮扶的公益实践中，切实解决弱势群体的困难。

案例

无障碍信用卡

我行首创国内针对残障人群的专属信用卡，从卡片设计到产品功能，都专注于为客户提供更加便捷、安全的金融服务，例如无障碍信用卡印有盲文，为盲人提供更舒心的用卡体验；为持卡人提供VIP级别的金融绿色通道，设立残障爱心基金。我行用实际行动为所有持卡人提供切实有效的服务，真正实现“服务零距离”。



案例

黑龙江分行为儿童福利院孩子送上节日祝福

2015年5月下旬，我行黑龙江分行上游团支部自发捐款9,200元，购置水果、食品、玩具、课外书籍、运动服、日用品等孩子们喜欢的礼物，来到哈尔滨市儿童福利院及红阳小学校，为孩子们送去美好的节日祝福。



案例

光大好声音 为盲童送福音

为了给有需要的盲童带来知识的温度，带动更多的盲童们热爱阅读，我行从1,500名客服代表中选出6名声音甜美的客服代表，为不能看书的盲童读故事，让盲童们听到阅读的希望，汇聚一个又一个人的力量，形成合力，通过“好声音”点亮盲童的阅读人生。



融入社会，书写善时代光大感人故事

（五）倡导志愿服务你我同行

秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，对内支持员工积极开展志愿服务，对外鼓励客户为公益活动奉献一份爱心。2015年，我行员工志愿者活动时长达到339小时。



海口分行行庆献血活动



扬州分行“情系西藏山区”爱心捐赠活动

案例

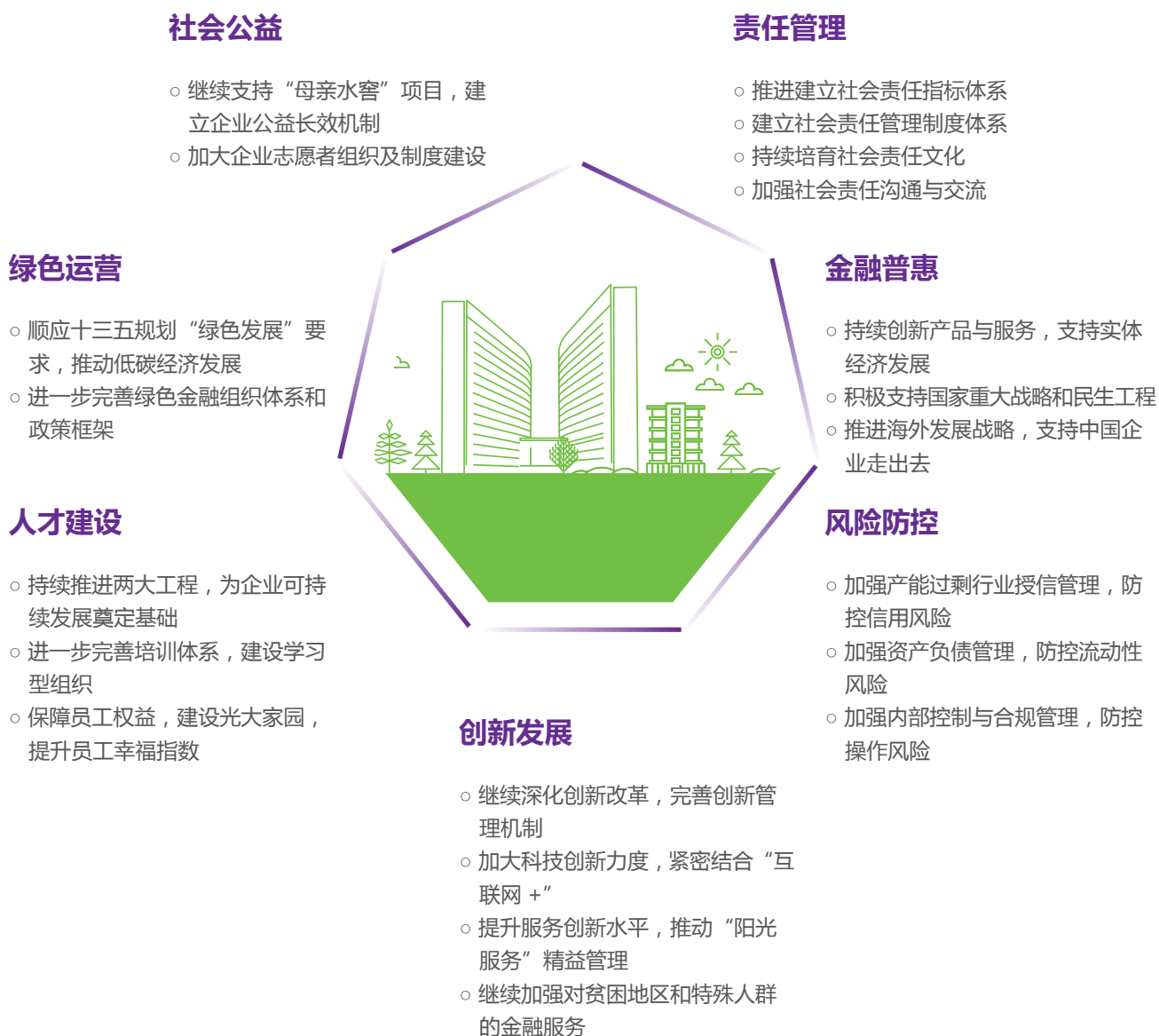
开展积分捐赠公益活动

2015年5月6日，本行团委启动“光大积分·汇聚爱心”公益行动，通过我行信用卡中心搭建的积分捐赠平台，引导光大信用卡持卡人及光大集团系统广大青年员工捐赠信用卡积分，持卡人自愿捐赠的积分将转换为公益资金，用于中国妇女发展基金会“母亲水窖”公益项目之“校园净水”计划。截至2015年底，本行积分捐赠平台共完成积分捐赠交易4,142笔，总积分值90,378,000。



新征程：更有内涵的发展

2016 年是全面建成小康社会决胜阶段的开局之年，也是推进结构性改革的攻坚之年。我行将落实“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，适应经济发展新常态，积极应对挑战，抓住发展机遇，推进社会责任与银行自身发展的进一步融合，实现持续健康发展。



附录

附录 1 关键绩效表

经济绩效	单位	2015 年	2014 年	2013 年
总资产	万亿元	3.17	2.74	2.42
营业收入	亿元	931.59	785.31	653.06
净利润	亿元	295.77	289.28	267.54
小微企业贷款余额	亿元	2,884.35	2,464.85	2,021.69
平均资产回报率	%	1.00	1.12	1.14
加权平均净资产收益率	%	15.50	17.36	21.48
不良贷款率	%	1.61	1.19	0.86
资本充足率	%	11.87	11.21	10.57
社会绩效		2015 年	2014 年	2013 年
员工总数	人	40,319	39,015	36,290
女性员工比例	%	55.17	54.80	55.00
员工满意度	%	98.80	97.25	96.59
外部客户有效投诉	件	880	881	867
总行公益捐款额	万元	613.11	934.00	1,184.14
环境绩效		2015 年	2014 年	2013 年
绿色信贷余额	亿元	387.00	347.61	326.77
电子渠道综合柜面替代率	%	93.97	92.03	89.30
总行大楼耗水总量	吨	53,419	64,993	64,156
总行大楼耗电总量	度	7,564,823	7,981,280	8,805,120

附录 2 荣誉表

名称	评价活动及组织	时间
“2014 年度中国企业社会责任杰出企业奖”	新华网 “第七届中国企业社会责任峰会”	2015 年 1 月 15 日
“2014 最受小微企业信赖银行”	《CM 华夏理财》、《华夏时报》 “第八届金蝉奖颁奖典礼”	2015 年 1 月 21 日
“最佳微笑服务银行”	海峡金融论坛促进会	2015 年 3 月 28 日
信用卡中心《光大银行：打造信用卡品牌服务》 案例获 “全国服务业优秀十佳创新案例奖”	全国服务业公众满意度专项调研活动组	2015 年 4 月 26 日
“阳光理财” 荣获 “2014 年度最佳银行理财品牌” 奖	《上海证券报》2015 年中国财富管理高峰论坛暨第七届 “金理财” 奖颁奖典礼	2015 年 5 月 28 日
“卓越缴费体验电子银行奖”	《经济观察报》 “寻找新路径·新金融论坛暨创新金融 TOP 榜颁奖典礼”	2015 年 6 月 16 日
“2014 年度社会责任最佳民生金融奖”	中国银行业协会《2014 年度中国银行业社会责任报告》发布暨社会责任工作表彰会议	2015 年 6 月
信用卡中心 “母亲水窖” 公益活动荣获 “2015 年度最佳责任案例” 奖	《南方周末》第七届中国企业社会责任年会	2015 年 7 月 25 日
“最具创新信用卡” 奖	《投资者报》第二届最佳银行评选活动	2015 年 7 月
“2015 最佳服务创新银行” 奖、“2015 最佳客户体验信用卡品牌” 奖	21 世纪经济报道第八届 21 世纪资产管理 “金贝奖” 颁奖典礼	2015 年 8 月 1 日
“光大信用卡” 荣获 “2015 中国信用卡行业最佳金融服务奖”	《经济》杂志社 2015（第十一届）中国企业诚信与竞争力论坛峰会	2015 年 9 月 21 日
中国普惠金融榜之 “优秀品牌奖”	《每日经济新闻》 “2015 中国普惠金融发展论坛”	2015 年 11 月 13 日
“最佳企业年金服务奖”	《首席财务官》杂志社 “2015 年度中国 CFO 最信赖的银行” 评选活动	2015 年 11 月 13 日

附录

附录 2 荣誉表（续）

名称	评价活动及组织	时间
“最佳对公汽车金融服务银行”	《21 世纪经济报道》报社 “2015（第六届）中国汽车金融年会暨 2015 中国汽车营销创新峰会”	2015 年 11 月 22 日
“年度最佳小微生态营销奖”	天涯社区网站 “2015 社区营销高端研讨会”高峰论坛	2015 年 11 月 27 日
“2015 年度优秀普惠金融服务银行”	《21 世纪经济报道》第十届 21 世纪亚洲金融年会	2015 年 11 月 28 日
“光大信用卡” 荣获中国金融（行业）十大诚信品牌企业奖项	中国金融投资发展论坛组委会 2015 中国金融投资发展论坛峰会	2015 年 11 月 28 日
“年度卓越绿色银行奖”、“年度卓越信用卡服务银行奖”	《经济观察报》“2014-2015 年度中国卓越金融奖”颁奖典礼	2015 年 12 月 4 日
“最佳服务创新品牌银行”、“最佳客户信赖品牌信用卡银行”	“2015 第一财经金融价值榜”颁奖典礼	2015 年 12 月 11 日
“社会责任奖”、“杰出手机银行品牌奖”、“杰出信用卡创新奖”	金融界网站 “2015 金融界领航中国年度论坛暨第四届年度评选颁奖盛典”	2015 年 12 月 17 日
“最具创新力银行” 奖	“2015 东方财富风云榜”颁奖典礼	2015 年 12 月 18 日
“年度最佳养老金服务银行” 奖、“年度最佳电子银行” 奖	“2015 中国金融机构金牌奖·金龙奖”颁奖典礼	2015 年 12 月 18 日
“节能环保贡献奖”	中国政府采购报社和中国政府采购新闻网 “2015 中国政府采购奖颁奖盛典”	2015 年 12 月 24 日
“2015 年度金橙奖之互联网金融创新平台奖”	《经济观察报》“2015 金橙奖颁奖典礼”	2015 年 12 月 29 日
长期支持 “大地之爱·母亲水窖” 荣获年度案例奖	人民网第十届人民企业社会责任奖颁奖盛典	2016 年 1 月

附录 3 鉴证报告

中国光大银行股份有限公司 2015 年社会责任报告

独立鉴证报告

致中国光大银行股份有限公司董事会：

一、鉴证范围

中国光大银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2015 年社会责任报告（以下简称“报告”）由贵行管理层编制。收集和披露报告内容，包括根据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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的要求编制报告，保留充分的证据，以及设计、实施和维护与报告编制相关的内部控制是贵行管理层的责任。

我们的责任是根据贵行管理层的要求，对报告中选定的 2015 年关键绩效指标实施《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》（“ISAE3000”）中有限保证的鉴证程序并形成鉴证意见。

根据双方的业务约定条款，本报告仅为贵行董事会编制。我们的工作仅限于就上述约定事项向贵行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的报告或做出的结论对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

二、鉴证工作

我们按照 ISAE3000 的要求计划和执行鉴证工作。为了得出鉴证结论，我们执行了下列工作：

根据贵行管理层的要求，我们仅在贵行总行层面对报告就以下选定的 2015 年关键绩效指标实施了鉴证程序：

- 小微企业贷款余额
- 员工总数
- 女性员工比例

- 客户投诉处理完成率
- 总行公益捐款额
- 理财产品客户收益
- 绿色信贷余额
- 电子渠道综合柜面替代率
- 对私网银客户数
- 手机银行客户数
- 总行大楼耗水总量
- 总行大楼耗电总量

我们所实施的鉴证程序仅限于以下方面：

- 访谈贵行参与提供报告中所选定的关键绩效指标的相关部门人员；
- 实施分析性复核程序；
- 对选定的关键绩效指标实施抽样检查；
- 对选定的关键绩效指标实施重新计算；
- 我们认为必要的其他程序。

三、鉴证的局限性

我们的鉴证工作不包括：

- 鉴证除上述关键绩效指标外，其余信息或资料（含财务信息和资料）的准确性及公允性；
- 鉴证贵行管理层的预测性声明；及
- 鉴证历史比较数据。



四、保证水平

我们的鉴证程序是为得出有限保证的鉴证结论而设计的，执行这些程序并不会使我们获取为得出合理保证的结论而所需的全部鉴证证据。尽管我们在决定鉴证程序的性质和范围时会考虑贵行内部控制的有效性，但我们的目的不是就贵行内部控制的有效性发表意见。

五、结论

基于本鉴证报告所述的范围、实施的程序和上述局限性，我们的鉴证结论如下：

我们没有注意到任何事项使我们相信选定的2015年社会责任关键绩效指标的编制，在所有重大方面未能符合列示于报告中的编报基础。

六、独立性说明

我们遵循了安永全球独立性政策。安永全球独立性政策是根据国际会计师联合会的要求而制定的，我们相信没有任何事项或其他项目服务的提供会损害到我们可持续发展报告鉴证服务工作的独立性。

七、鉴证团队

本次鉴证服务工作人员包括来自我们可持续发展报告鉴证服务领域的专家，他们在国内或国际上从事类似的鉴证服务，我们的鉴证团队满足了本项目要求的工作能力和工作经验。



安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

中国 北京

2016年3月31日



附：关键指标编报基础

- 小微企业贷款余额（亿元）：截止到 2015 年 12 月 31 日，中国光大银行的小型企业贷款、微型企业贷款、个体工商户贷款及小微企业主贷款的余额。企业类型依据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）的标准划分。
- 员工总数：2015 年 12 月 31 日当天中国光大银行的劳动合同制员工及劳动派遣制员工的总数。
- 女性员工比例：2015 年 12 月 31 日当天中国光大银行的劳动合同制员工中，女性员工的比例。
- 客户投诉处理完成率：按照中国光大银行外部客户投诉管理办法定义的外部客户投诉中属于由于光大银行服务或业务等自身疏忽引起的客户投诉事件处理完成量占总量的比例。
- 总行公益捐款额：2015 年度中国光大银行全行层面对外捐赠的金额数。
- 理财产品客户收益：客户购买中国光大银行理财产品在 2015 年实现的收益，包括 2015 年到期的理财产品实现的收益以及 2014 年后到期的理财产品截止到 2015 年 12 月 31 日已实现但未兑付的收益。
- 绿色信贷余额：以 2015 年 12 月 31 日中国光大银行表内贷款数据为基础，根据银监会 2013 年 7 月 4 日下发的《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》的分类标准，由辖内各分行填报，从中筛选出友好类，即贷款投向国家鼓励支持的生态保护、清洁能源、节能减排以及资源综合利用等绿色领域的表内贷款余额作为绿色信贷余额。
- 电子渠道综合柜面替代率：2015 年度中国光大银行电子渠道交易笔数/（电子渠道交易笔数+ 柜面交易笔数）。
- 对私网银客户数：2015 年 12 月 31 日当天，中国光大银行所有开通网银业务的个人客户数量。
- 手机银行客户数：2015 年 12 月 31 日当天，中国光大银行所有开通手机银行业务的客户数量。
- 总行大楼耗水总量：2015 年度中国光大银行总行大楼耗水总量。
- 总行大楼耗电总量：2015 年度中国光大银行总行大楼耗电总量。

附录

附录 4 指标索引

目录	CASS-CSR3.0 指标	报告位置
报告说明	P1.1-P1.5, P2.1-P2.3	P2-3
董事长致辞	P3.1-P3.2	P5
行长致辞	P3.1-P3.2	P7
责任专题： 打造移动金融 “易 +” 生态圈	M2.11	P8-11
新起点：新常态下的光大	公司简介	P4.1-P4.5 , S1.5
	责任管理	G1.1-G1.4, G2.1-G2.5, G3.1, G4.2-G4.3, G5.1, G5.3, G5.4-G5.6, G6.2, G6.4, P5.1-P5.3
融入管理， 防止区域性系统性风险	完善公司治理	M1.1-M1.3
	加强风险防控	M1.5-M1.6
	坚持守法合规	S1.1-S1.4
融入战略， 提升金融服务实体经济效率	服务国家战略	S1.6
	支持小微企业	S1.6
	关注百姓生活	S1.6
	银企携手 “走出去”	S1.6, M3.1
融入经营， 让创新成为发展源动力	创新战略引领发展	M2.7
	创新科技智慧惠民	M2.8, M2.11-M2.12
	创新服务心系客户	M2.1-M2.4

目录		CASS-CSR3.0 指标	报告位置
融入文化， 为企业植入社会责任基因	“人才工程” 筑巢引凤	S2.24-S2.26	P45-48
	“人心工程” 春风化雨	S2.3-S2.4, S2.21, S2.27-S2.29	P48-51
融入环境， 立足行业优势共建生态文明	绿色金融贷动美丽未来	S1.5	P53-55
	绿色运营倡导低碳文化	E1.6, E1.10-E1.12, E1.8, E2.2	P56-57
	绿色公益创造美好生活	E4.5	P57
融入社会， 书写善时代光大感人故事	支持 “母亲水窖” 大爱无言	S4.2-S4.3, S4.9	P59
	开展扶贫济困慈心为民	S4.2	P60-61
	助力文化教育百年大计	S4.2	P62
	关爱弱势群体情暖万家	S4.2	P63
	倡导志愿服务你我同行	S4.13-S4.14	P64
新征程：更有内涵的发展		A1	P65
附录 1	关键绩效表	M1.4-M1.6, P4.5, S2.30, M2.13-M2.14, S4.12, E2.2	P66
附录 2	荣誉表	P5.3	P67-68
附录 3	鉴证报告	A2	P69-71
附录 4	指标索引	A3	P72-73
附录 5	意见反馈	A4	P74

附录

附录 5 意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《中国光大银行 2015 年社会责任报告》。报告在编写过程中难免存在瑕疵与疏漏之处，恳请您提出宝贵意见并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

谢谢！

中国光大银行

2016 年 3 月

中国光大银行非常关心您对这份社会责任报告的意见。请您回答以下问题并及时反馈给我们：

1. 您对报告的整体评价？

2. 您对报告的哪一部分内容最感兴趣？

中国光大银行股份有限公司

地址：北京市西城区太平桥大街 25 号中国光大中心

邮编：100033

总机：86-10-6363 6363



光大银行官方微信

