

获得光大银行青岛分行信贷支持的全球首艘
10万吨级智慧渔业大型养殖工船“国信1号”

光大银行

履行企业社会责任，践行金融为民理念

近年来，光大银行始终坚持金融工作的政治性、人民性，完整、准确、全面贯彻新发展理念，在服务民生、乡村全面振兴等领域践行新金融行动，以新内涵、新路径、新气象支持实体经济和社会可持续发展。光大银行将环境、社会和公司治理（ESG）理念融入全行战略发展、经营管理、风险防控中，构建完善的ESG管理体系，走出了一条具有光大特色的ESG管理之路。

2010年，光大银行发布了第一份社会责任报告。随着ESG理念的快速发展，特别是ESG标准体系和评级服务体系的配套完善，光大银行企业社会责任履行方式逐步转向更加标准化、规范化的ESG模式。2024年，光大银行的明晟ESG评级升至AA级，实现评级结果连续两年提升，展现银行业中专业、特色和有影响力、竞争力的ESG践行者形象。

光大银行将可持续发展理念提升到全行战略高度，充分挖掘ESG不同维度的可持续潜力，将ESG理念融入企业战略、业务流程与经营管理之中，开辟了具有光大特色的发展新路径；加强对客户ESG风险的全程管理，优化环境、社会和公司治理风险系统功能，在贷前调查、审查审批、合同管理、放款审核、贷后管理各环节加入ESG风险识别、评估，规范客户分类管理与名单制管理等，为光大银行坚持可持续发展理念，实施ESG管理工作奠定了坚实基础。

大力发展绿色金融 助力实现“双碳”目标

光大银行坚定践行绿水青山就是金山银山理念，将发展绿色金融、服务“双碳”目标纳入银行发展战略，通过加大对绿色金融的政策和资源保障，利用好绿色金融产品和服务，形成绿色金融差异化经营特色。

2021年，光大银行成立碳达峰、碳中和领导小组，下设绿色金融、环境和气候风险管理、银行低碳转型3个专业工作组。出台绿色金融行动方案、绿色投融资分类手册等系列制度和指引，并利用大数据、区块链等数字技术赋能一线员工提升绿色金融业务能力，从总体设计到业务日常，推进绿色金融实践走深走实。

光大银行杭州分行聚焦环境保护、绿色制造领域，以产品体系、平台搭建、综合金融为抓手，打造银行服务网络，以队伍建设、

特色机构设立为依托，推进绿色金融持续发展。光大银行杭州分行为分布式光伏电站解决方案提供商浙江某科技公司进行融资服务，通过与龙头企业、链主企业的合作，以点带面，以绿色标准化的业务模式与准入要求，构建起涵盖小微企业、银行、光伏厂商、光伏运营服务商的多元化生态金融场景。

加大资金支持力度 服务乡村全面振兴

随着乡村全面振兴扎实推进、农业农村现代化步伐加快，光大银行秉承金融为民的职责使命，不断创新金融产品和服务模式，推动农业产业转型升级和现代化发展，为乡村全面振兴贡献更多金融力量。

光大银行青岛分行聚焦重点领域，盘活自然资源，创新服务模式，加强金融供给，引入金融活水，为青岛国信蓝色硅谷发展有限责任公司提供近5000万元的授信支持，助力企业实现生态价值的转化与增值，为企业可持续发展注入强大动力。

擦亮普惠金融底色 提升金融服务质效

光大银行践行ESG理念既从大处着眼，积极服务国家重大战略实施和政策落地，又从细微处入手，坚持金融为民，不断提升日常金融服务能力水平。

围绕就业、住房、医疗、养老等重点民生领域，光大银行推进金融资源下沉，提供丰富的消费场景，在助力增进民生福祉的过程中，实现经济效益和社会效益的有机统一。通过“光大云缴费”平台在县、乡及以下地区推广数字便民缴费服务，针对新市民创业、安居等需求，打造“光速贷”“安居通”等数字化产品，使更多消费群体获得公平、安全、快捷的金融服务，让金融发展成果惠及更多

群众。

“光大云缴费”平台一端接入水、电、燃气、非税、社保、教育、医疗等20个大类、220余个子类、超1.7万个缴费项目，另一端对接各类机构及互联网平台渠道，服务870余家合作机构，向数亿用户提供方便、快捷的线上缴费服务。其中，“社保云缴费”作为“光大云缴费”平台政务缴费服务的典型工程，已覆盖30个省（自治区、直辖市），2024年服务用户超1.5亿人次。在地方财政非税代收服务方面，“光大云缴费”服务覆盖30个省（自治区、直辖市），提供公园门票缴费、交通缴费、不动产登记、公立院校学费缴费、考试报名缴费等各类财政非税线上代收服务。

“光大云缴费”平台发力个人、企业、政务三大缴费场景，聚焦人民群众关注的“缴费难、难缴费”生活难题，实现“信息多跑路、群众少跑腿”，有力提升人民群众的获得感。

延伸金融服务链条 履行企业社会责任

光大银行充分考虑特殊群体的金融服务需求，从实际出发提升金融服务能力和水平，梳理服务流程和环节，解决特定人群业务办理过程中的难题，提升客户体验。光大银行开通“光银岁月”老年客户电话服务专线，60岁（含）以上客户使用在光大银行预留的手机号码拨打95595客服电话时，可获得专属语音播报和专属路由，实现快速响应，提升老年客户的满意度和服务体验。

60岁（含）以上客户点击光大银行手机银行APP首页右上角“人工服务”后，选择“真人视频办理业务”，可优先进入视频服务，由远程柜员提供即时操作指引，并在视频通话中收到以弹窗形式推送的手机银行位置链接，从而一键直达需要的业务、功能、产品位置。光大银行还积极拓展外拓PAD视频见证业务场景，解决老年客户出行不便的痛点。

切实维护消费者权益 服务人民美好生活

光大银行始终坚持以客户为中心，从健全消费者权益保护工作管理机制做起，以“责任消保、文化消保、智慧消保”为路径，多措并举，将消费者权益保护融入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，切实维护消费者合法权益。

光大银行自2021年起先后开展“阳光消保 温暖守护”“阳光消保 美好陪伴”等年度主题教育宣传活动，扎实推进消费者权益保护工作，为广大消费者提供暖心服务。

2024年“金融教育宣传月”期间，光大银行围绕群众日常生活涉及的金融服务场景，下沉金融教育宣传工作重心，传递金融为民正能量，关注、关心重点区域的金融消费者。对内加强培养全行员工消保意识，开展第三届“阳光消保”文化季活动，组织全行学习诚信文化、“三适当”原则等知识，增强全员责任感与使命感；对外坚持金融教育宣传工作的公益性和普及性，积极向社会公众宣传金融知识，开展多层次、广覆盖、全方位的金融教育宣传活动，让“阳光消保”惠及千家万户，推动金融知识直达基层群众，持续强化消费者权益保护工作。

金融为民，向光而行。光大银行将继续坚持人民至上，做好普惠金融文章，持续优化金融服务，切实提升人民群众获得感，展现光大银行金融为民的形象和风尚，助力金融业高质量发展。



光大银行杭州分行金融支持的某厂房屋顶分布式光伏项目