



**新金融 新成效**  
**实现高质量发展**

**2021年度业绩发布**

中国建设银行股份有限公司  
2022.3 北京

# 免责声明

本文件包含若干有关中国建设银行股份有限公司（“建行”或“本行”）的计划、理念、策略和成长前景的前瞻性陈述。有关陈述乃根据不同假设而作出，同时亦受各种风险和不确定性所限制。有鉴于存在此等假设、风险和不确定性，此处所述的未来事实、事件和状况可能未必发生，而实际结果可能与前瞻性陈述所预期或暗示的状况带有重大分别甚至出现相反情况。本行及其附属机构、顾问或代表并无义务根据未来之情形，相应地更新此处的前瞻性陈述。

本文件未经独立验证。针对此文件、其内容以及任何有关的书面或口头通讯的准确性、可靠性、正确性、公平性或完整性，没有任何明示或暗示的陈述、保证或承诺，亦不应受到依赖。本文件无意提供（您亦不应依赖本文件将提供）关于本行财务、业务、发展前景的完整而全面的分析。本行或本行的董事、高管、雇员、代理、股东、附属机构、分支机构、顾问或代表，并不会对本文件内容负任何责任，亦不会对因本文件内容或与此相关的内容（由于过失或其他原因）造成的损失担责。

三个能力  
三大任务

三大战略  
新金融行动

2021年，面对前所未有的严峻挑战，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务新发展格局、深化新金融行动，持续增强“三个能力”，纵深推进“三大战略”，加快构建支持实体经济高质量发展和自身高质量发展的良性循环机制，全面开启高质量发展新征程，取得喜人的经营业绩。**资产负债稳定增长。**总资产突破30万亿元，增速7.5%；总负债为27.6万亿元，增长7.4%。**盈利指标表现良好。**集团净利润首破3000亿元，增长11.1%。ROA1.04%、ROE12.55%，同比提升0.02和0.43个百分点，利息净收入增速5.1%，NIM2.13%。手续费收入增速6.0%。成本收入比27.64%，资本充足率17.85%。**资产质量稳中向好。**集团不良率1.42%，较上年末下降0.14个百分点；逾期贷款率0.94%，较上年末下降0.15个百分点。**综合化经营能力稳步提高。**商业银行类境外分支机构、综合化经营子公司净利润分别增29.3%、53.0%。**经营基础稳步夯实。**对公客户、账户和个人客户总数同业领先，运营智能化水平提升。营业网点适老、无障碍、绿色低碳等服务功能进一步丰富。

# 目录

财务表现

新金融行动

业务发展

风险管理

环境、社会和治理

展望与策略

# 核心指标持续向好

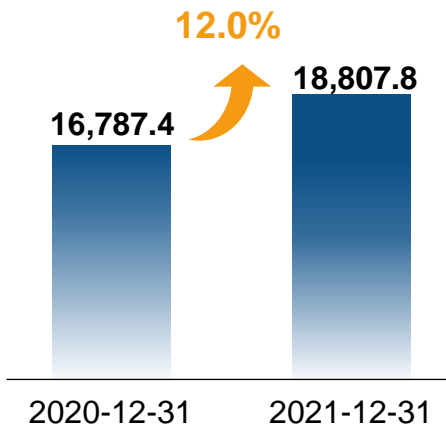
(十亿元人民币)	2021年12月31日	2020年12月31日	变化
资产总额	30,254.0	28,132.3	7.5% ↑
发放贷款和垫款净额	18,170.5	16,231.4	11.9% ↑
负债总额	27,639.9	25,742.9	7.4% ↑
吸收存款	22,378.8	20,615.0	8.6% ↑
不良贷款率	1.42%	1.56%	0.14ppt ↓
	2021年1-12月	2020年1-12月	变化
经营收入	764.7	714.2	7.1% ↑
利息净收入	605.4	575.9	5.1% ↑
手续费及佣金净收入	121.5	114.6	6.0% ↑
拨备前利润	547.1	526.5	3.9% ↑
净利润	303.9	273.6	11.1% ↑
平均资产回报率	1.04%	1.02%	0.02ppt ↑
平均股东权益回报率	12.55%	12.12%	0.43ppt ↑

# 资产负债稳定增长

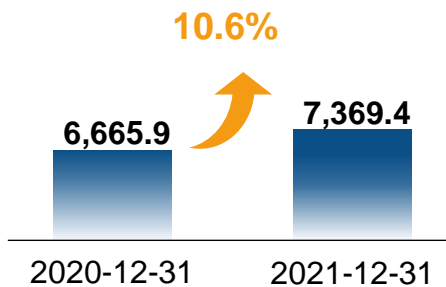
## 资产保持稳定增长

(十亿元人民币)

### 贷款稳定增长



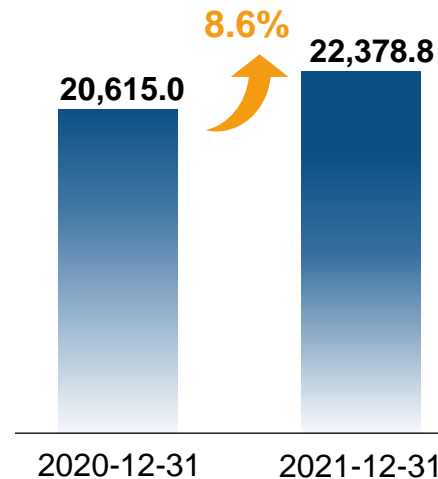
### 债券投资稳健上升



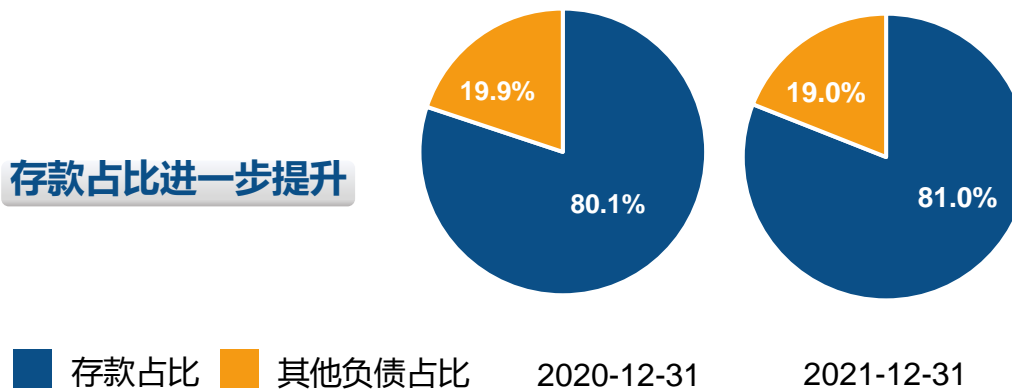
## 负债结构持续优化

### 存款稳步增长

(十亿元人民币)



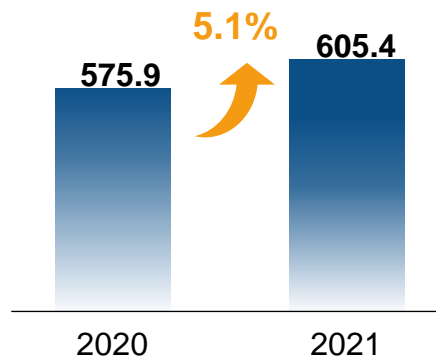
### 存款占比进一步提升



# 经营收入平稳增长

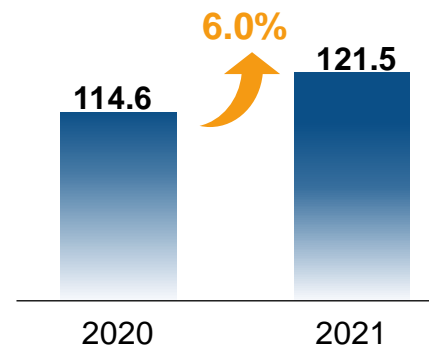
## 利息净收入同比稳定增长

(十亿元人民币)

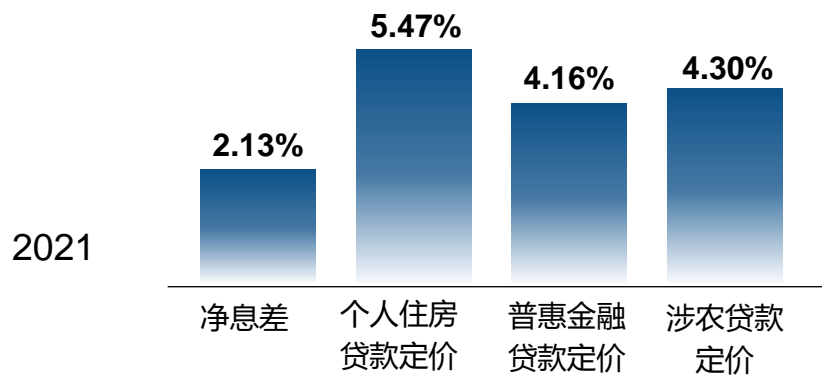


## 手续费及佣金净收入稳健增长

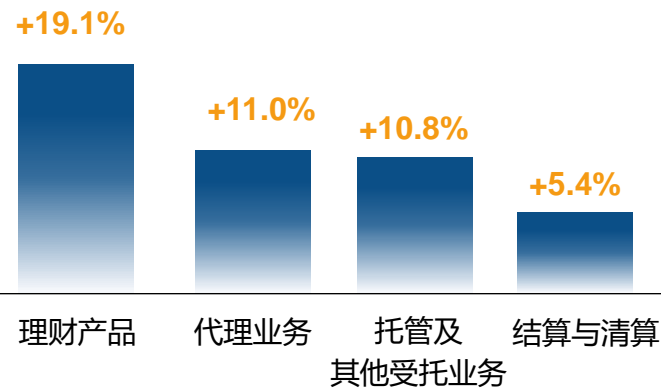
(十亿元人民币)



## 坚持精准滴灌，服务经济发展



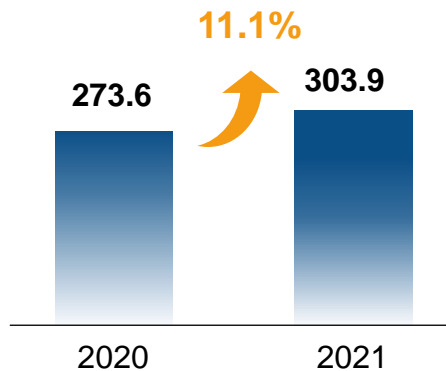
## 交易性、融智型手续费收入表现较好



# 盈利指标持续提升

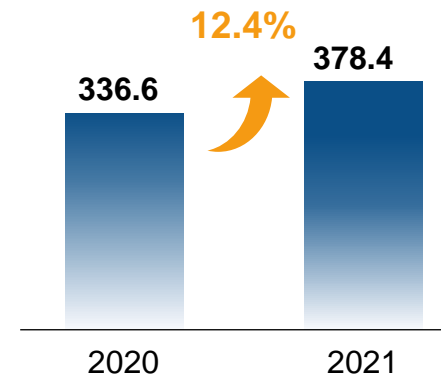
## 净利润两位数增长

(十亿元人民币)

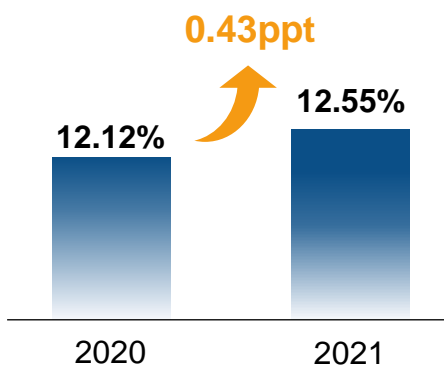


## 税前利润较快增长

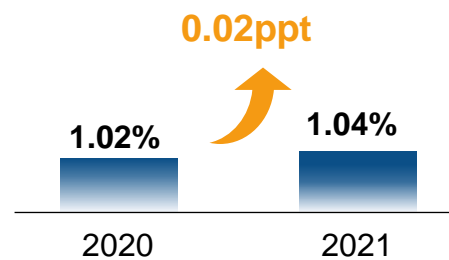
(十亿元人民币)



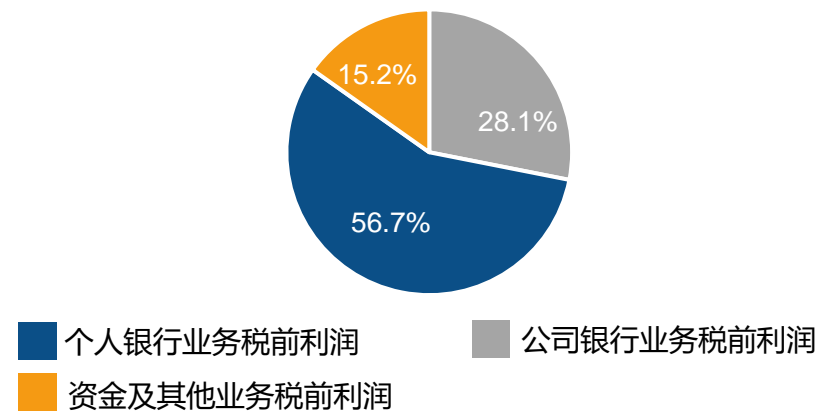
## ROE同比提升



## ROA稳中有升



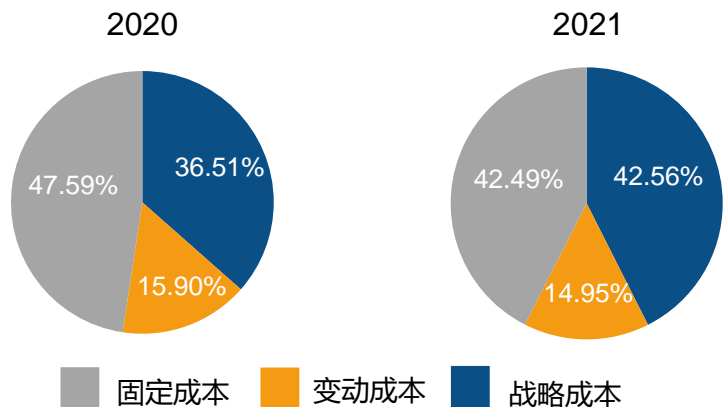
## 个人业务利润贡献突出



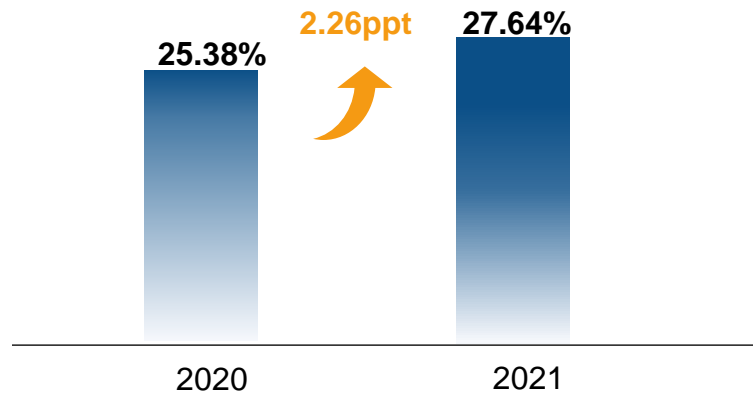


# 成本控制和资本管理有效加强

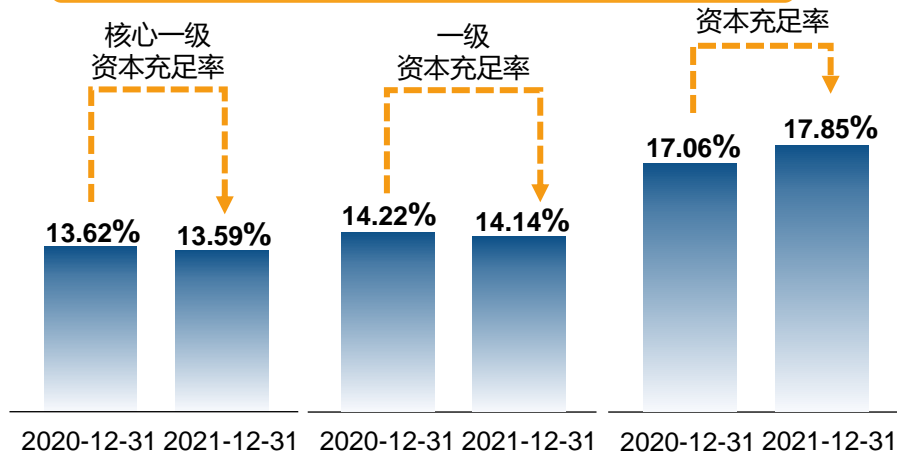
## 成本结构持续优化



## 成本收入比保持基本稳定



## 资本充足水平良好



## 资本管理持续强化

发行二级资本债券1450亿元

完善覆盖全集团的资本管理体系，制定差异化考核目标

挖潜资本节约空间，境内对公业务风险权重较年初下降1.61个百分点

推进巴塞尔III信用风险标准法实施，进度领先同业

# 目录

财务表现

**新金融行动**

业务发展

风险管理

环境、社会和治理

展望与策略

# 住房租赁生态渐成

## “平台+金融+主体+租赁产品与服务”的建行模式



# 普惠金融引领市场

## “数字、平台、生态、赋能”的发展理念

### 落实金融纾困助企政策

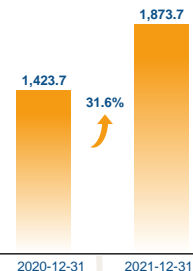
- 为受疫情影响的小微企业提供延期还款和到期无还本续贷服务
- 加大小微企业制造业贷款、普惠金融绿色贷款发展
- 重点增强对科创企业、先进制造业、战略性新兴产业和产业链的信贷支持

### 迭代完善数字化线上化经营模式

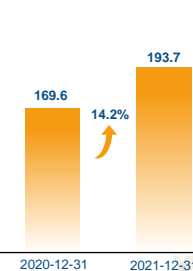
- 持续丰富“小微快贷”“个人经营快贷”“裕农快贷”“交易快贷”产品体系
- 创新“善营贷”“善担贷”“善新贷”等“善”系列产品
- “小微快贷”等新模式产品自上线以来累计服务客户252.5万户，提供信贷支持5.9万亿元

### 扩大普惠金融贷款供给与服务覆盖

普惠型小微企业贷款余额  
(十亿元人民币)



普惠型小微企业贷款客户  
(万户)



普惠型小微企业新增贷款利率4.16%

### 数字化线上化模式创新服务体系

- “惠懂你”平台累计访问量超过1.5亿次
- 注册用户1,443.3万户
- “惠懂你”平台运营中心挂牌运营
- 创新完善181项功能

### 发挥网点渠道优势

- 超1.4万个网点开展普惠金融服务
- 拥有普惠专员近1.9万人
- 累计组建普惠金融（小企业）服务中心及小企业中心250多家

### 聚合资源综合服务

- 开展“百万创业者培训”“小微企业云课堂”，累计覆盖55万人次
- “创业者港湾”服务入湾企业超1万家
- “建行·新华普惠小微指数”累计阅读量超6500万

# “惠懂你” 平台服务扩面下沉

移动互联网+科技+金融



“惠懂你” APP  
一站式移动金融服务平台

平台累计访问量超过1.5亿次  
下载量超过1,900万次

注册用户1,443.3万户  
认证企业639.6万户

授信客户126.1万户

授信金额9,899亿元  
较上年新增5,500.5亿元

扩面 下沉 赋能

## 创新移动端信贷融资模式

- 数据资产的经营和信用转化
- 数字化手段发现信用、整合信用
- 完善小微企业信用体系建设
- 推动线上业务流程再造
- 业内首创智能化、数字化、平台化的互联网线上业务运营模式

## 推出小微企业专属信贷产品

- 利用结算、账户、税务、涉农、供应链和第三方等多种数据
- 提供40余项全流程线上专属信贷产品
- 覆盖双创、传统产业、特色农业、核心企业上下游各类客群的融资需求

## 打通融资业务“最后一公里”

- 打造全线上信贷服务流程
- 支持贷款申请、签约、支用、还款全流程在线办理，秒申秒贷
- 满足小微企业“短、小、频、急”融资需求
- 真正实现让客户少跑腿、贷款不求人

## 提供一站式综合化服务

- 依托建行信用卡、保险、理财等业务资源，提供便捷金融服务通道
- 小微企业云课堂在线普及金融信贷知识
- 惠企查、小微指数功能帮助客户了解市场、对手
- 充分满足小微企业全生命周期各项需求

## 建立多维大数据业务模型

- 运用图像识别和生物检测等技术实现客户非柜面式身份认证
- 整合挖掘工商、税务、征信等36类4000余项外部数据，结算流水等银行内部海量信息，进行企业立体式全息画像
- 内外部数据中挖掘信用信息“以数增信”，建立小微企业行为的“正面清单”
- 依托小微企业评分卡自动生成可贷额度

## 运用智能化安全运营手段

- 运用人脸等生物识别方式线上完成身份认证
- 首创在线股东会，授权申贷操作，免去线下繁琐
- 运用线上公证、电子签名等技术手段快速签署合同
- 客户拥有7×24小时的身边银行，自主申贷、自主办理

## 构建互联网场景连接方式

- 推进线上化、智能化、平台化的生态场景建设
- 覆盖商业协会、政府机构、事业单位等重点普惠客群场景
- 打通金融服务、智慧政务、企业经营、个人等各类场景
- 使信贷服务随处可见、触手可及

## 打造数字化平台智能风控体系

- 依托密码管理安全矩阵、交易安全矩阵和安全监测平台等技术手段
- 支持多维度、全方位、数字化的平台风控
- 形成金融服务全生命周期的平台智能风控体系

# 金融科技内外赋能

## 夯实新金融数字基础设施建设

- 北京稻香湖园区正式全面投入使用
- 开启全国金融级数据中心集群基础设施布局
- 全栈创新技术“协同办公系统”率先在金融行业实现全集团单轨运行
- 同业首家完成全部主机类系统分布式架构转型，完成全量**7亿多对私**、**2000万对公**客户信息下移运行
- 大型银行中首家完成境内外信用卡分布式核心系统投产上线
- 自主研发大数据云平台
- 构建审单知识图谱体系，同业首家在信用证审单场景落地人工智能应用案例
- 构建智慧安全运营平台，全年有效抵御网络攻击近**8000万次**



## 科技赋能智慧金融

- 个人手机银行推出5.0AI版，完成无障碍服务优化及适老化改造
- 上线大财富管理平台，推进“大资管家”推广
- 拓展数字人民币应用场景
- 完成金融市场“蓝芯”工程主体任务，提升金融市场服务能力
- 加强集团IT一体化建设，强化母子协同
- 运用云工作室+企业微信开展私域流量经营
- “建行员工”APP有效提升员工办事体验



## 完善体制机制

- 完善“一部、一中心、一公司”金融科技组织布局
- 信息安全防控中心开始运作
- 量子金融应用实验室（合肥）成立
- 金融科技人员数量为**15,121人**，占集团人数的**4.03%**
- 金融科技投入为**235.8亿元**，占经营收入的**3.08%**
- 建信金科金融系统唯一一家入选国务院国有企业改革领导小组公布的“科改示范行动”专项工程440家“科改示范企业”名单
- 科技输出成功落地多家政策性银行、股份制银行、资管机构等，获得同业客户认可
- 累计向**1,027家**中小金融机构提供“慧系列”风险工具，推动风险共治



## 科技赋能智慧生态

- 完成智慧政务平台14省13市推广
- 住房租赁综合服务平台基本覆盖全国
- “数字房产”持续推进住房生态领域建设
- 实现智慧村务平台全国**37家**分行全覆盖
- 企业共享服务平台已有超过**112万**客户数，成功撮合逾**5.4万**个需求
- 支持“三惠合一”生态建设，全新改版“惠助你”3.0
- 数字基建平台为铁路等基建客户搭建工程资金全生命周期管理平台
- 推动供应链金融服务场景搭建
- 安心养老平台已接入各级民政共计**3069家**
- 宗教事务服务平台系统覆盖全国**30个**省市



# TOP+2.0

# 智慧政务助力 “优政惠民兴企”

与29个省级政府  
建立合作关系

注册用户  
超2亿户

办件量  
超25亿笔

## 搭建平台或应用场景

互联网+  
政务服务

14省  
13市

互联网+  
监管

### “为民办实事”



- 上线乡村振兴、“碳中和碳达峰”、营商环境、银发专区等主题服务功能
- 为百姓提供丰富、便捷、优质的政务服务体验

### 共享网点渠道



- 实现全行14,000余个网点政务服务功能全覆盖
- 网点可办理、预约、查询政务服务事项6,000余个
- 业务交易量达4700余万笔
- 服务用户超2000万人

### 全面参与“跨省通办”



- 同业首创网点智慧柜员机政务服务“跨省通办”专区
- 专区实现全国31个省、自治区、直辖市全覆盖
- 助力西南五省“跨省通办”平台落地

### 丰富“政融支付”场景



- 覆盖不动产交易、非税、社保征收等多类业务领域
- 上线便民缴费项目12,000余个
- 累计缴费金额突破1,000亿元

### 助力农村集体产权制度改革



- 全面推广农村集体三资监管、农村产权交易和智慧村务综合服务平台
- 基层客群遍布31个省、自治区、直辖市
- 村级客户覆盖率为13%

# 乡村振兴质效双升

## 打造“裕农通” 乡村振兴综合服务平台



### “裕农通”普惠金融服务点51万个， 覆盖全国80%的乡镇及行政村

- 服务点活跃率达86%，连续两年当年日均资金沉淀净新增过千亿
- 搭建十大场景，当年累计提供便民、惠农服务交易1.77亿笔
- 服务点签约农户1136万户，服务农户4653万户
- 发行“乡村振兴·裕农通卡”1853万张，带来新客户占比超80%

### “裕农通”线上服务平台加快推广

- “1个标准化功能池+3个前端触达渠道+N个应用场景”
- 手机APP累计注册用户超200万户

## 打造涉农专业化生态场景



### 特色农业产业链生态场景

- 制度性构建粮食安全、奶业振兴、养殖产业、水果产业、蔬菜产业、花卉产业六大产业链服务指引

### 乡村政务场景

- 上线706个县（区）级“三资”监管平台
- 上线109个县（区）级农村产权交易平台
- 搭建“道德银行”平台
- 打造数据共享平台

### 其他重点场景

- 农民线上社交综合服务平台——“裕农朋友圈”
- “善融商务”平台上打造“裕农优品”专区
- 建立2531家“裕农学堂”

## 打造线上线下 涉农信贷产品包



### 线上涉农信贷产品包

- 打造企业级的“裕农快贷”产品，建立信用、抵押、担保、产业链等四类模式
- 推出具有地方农业特色的农户信贷产品，如贵州“裕农快贷-烟农贷”、江西“裕农快贷-赣南脐橙贷”

### 线下涉农信贷产品包

- 充分运用新农村支持贷款、特色小镇建设贷款、乡村农担贷
- 创新推出高标准农田贷款、设施农业贷款
- 推出地方农业特色的信贷产品，如内蒙古区奶牛活体抵押贷款、广东乡村振兴复垦贷款

## 建立涉农金融 数字化风控体系



### 上线智能风控系统

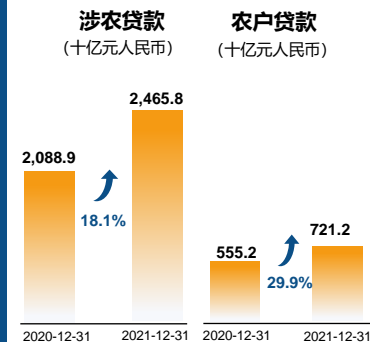
建设服务点智能化的运营管理体系

建立常态化、多渠道的监督检查机制

引入内外部涉农信用信息和反欺诈、反洗钱等名单数据

推动存量不良贷款处置

## 涉农贷款快速增长



### 农户贷款不良率

0.33%

↓ 0.08ppt



### 涉农贷款不良率

0.98%

↓ 0.47ppt



# 绿色金融底色增亮

## 绿色信贷

- 绿色贷款余额**1.96万亿元**，增速**35.6%**，创历史新高
- 绿色贷款减排二氧化碳当量**12,510万吨**
- 涉农、制造业、基础设施等领域贷款中绿色占比逐步提升
- 领先同业创新可再生能源补贴确权贷款
- 将环境与社会风险、环境与气候风险纳入信贷全流程管理
- 制定绿色信贷白名单客户差别化管理政策
- 统筹平衡能源安全与两高行业管控
- 支持重点行业企业节能降碳技术改造
- 重检光伏发电、光伏制造、钢铁、石油炼制、铁路等行业信贷政策
- 电力行业、交通运输行业、绿色建筑产业、农业、林业等行业授信政策中融入了环境要求

## 绿色债券

- 发布“建行-万得绿色ESG债券发行指数和收益率曲线”
- 发行**11.5亿美元**可持续发展挂钩债券、**8亿欧元**“水域保护、环境治理”专项绿色债券和2年期**20亿**离岸人民币转型债券
- 境外发行全球首笔基于中欧《可持续金融共同分类目录报告-减缓气候变化》的示范性绿色债券**5亿美元**
- 承销**72笔**境内外绿色及可持续发展债券合计**1,240.4亿元**人民币
- 累计发起300多笔绿色债券投资与交易，撬动绿色直接融资逾**1300亿元**

## 绿色综合投融资

- 建信基金正式加入联合国责任投资原则组织 (UN PRI) ,发行多只ESG相关主题产品
- 建信理财发行ESG专项理财产品，加大绿色资产投资力度
- 建信人寿、建信期货等子公司持续加大各类绿色资产配置
- 建信租赁累计投放绿色租赁金额合计超过**1000亿元**
- 落地首单绿色资产流转项目、首单银行间类REITs、绿色非标资产创设

连续两年  
MSCI ESG评级获A

# 大资管大财富管理战略成功破局



## 有力破解存款与投资理财协同发展难题

个人客户金融资产时点余额突破**15万亿元**关口

个人存款时点余额突破**11万亿元**

37家分行全面实现个人客户全量资金、存款、投资理财正增长

## 集团资产管理业务规模超6万亿元

理财**2.4万亿元**

养老金**0.5万亿元**

信托**1.8万亿元**

保险资管**0.3万亿元**

基金**1.1万亿元**

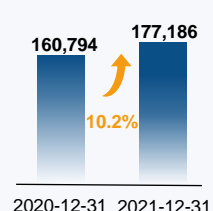
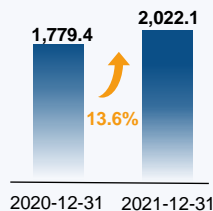
其他资管产品**0.3万亿元**



## 私人银行客户金融资产 私人银行客户数量

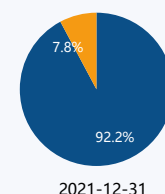
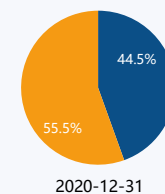
(十亿元人民币)

(人)



## 理财圆满完成过渡期整改任务, 顺利实现转型

建信理财年末发行并管理规模达到**2.2万亿元**, 同业排名第一



■ 净值型产品占比  
■ 非净值型产品占比



## 打造多层次社会融资和居民财富的“连接器”

- 打造“一横一纵”的大财富管理体系, 横向上建立需求驱动的产品供给体系, 纵向上贯通“投研-投顾-客户服务”全流程
- “建行龙财富”品牌市场声量打响
- “与你共建财富理想”口号深入人心
- 创新推出大财富管理平台
- 升级手机银行财富频道
- 全行私行中心**251家**, 完善“建行e私行”功能
- 推进私行资产配置服务试点
- 家族信托顾问业务资产管理规模**685.1亿元**
- “幸福晚年”养老财务规划服务为**6435名**客户出具方案

建行龙财富

## 理财业务重点产品与服务

- 集团统一的资管业务运营平台“大资管家”已推广至**8家**子公司
- 建信理财首批试点养老理财, 首期产品**50亿元**顺利发行
- 贝莱德建信开业并推出R5权益类理财产品
- 银行系首单基础设施公募REITs成功上市
- 首批试点推出“跨境理财通”业务



# 常态化数字化经营体系初步构建



确立手机银行、“建行生活” App  
“双子星”企业级平台建设与运营模式

“三大中台”能力建设成效开始释放



## 手机银行

- 聚焦金融服务场景建设
- 构建覆盖全功能金融服务的数字化经营主平台

用户互认 场景互通 流量互导

权益共享 营销互动



以高频生活场景带动低频金融场景

实现双向循环和螺旋生长



## “建行生活”

- 聚焦生活服务类和消费金融类场景建设
- 搭建商户深度经营平台
- 以支付连接商户，通过活动和内容运营活跃客户

支持构建全领域数据融合、多层次互联互通、全链路高速供应、多用户简单易用、全流程闭环迭代的数据体系

- 发布1600余项数据服务，日均调用100万笔以上

业务中台

重点聚焦用户、权益等业务基础，打造企业级生态场景经营底座

- 梳理384项标准化能力
- 用户中心打通不同生态场景用户体系，汇聚企业级用户统一信息视图
- 权益中心支持开展3540项营销活动

三大中台

持续提升人工智能、大数据、区块链、物联网、移动互联、分布式等基础技术供给能力，提升集团研发效能，实现公共服务敏捷供给

- 人工智能累计支撑617个应用场景
- 基于小程序“众研平台”，支持众研生态建设
- 同业首家完成“5G消息银行”上架
- 建成金融业最大存储计算分离的大数据处理集群

数据中台

技术中台

# “建行生活” 数字化经营平台精品打造

面对客户行为向线上化、生态化的市场趋势，打造“建行生活”非金融服务数字化经营平台，强化我行与C端客户的链接和经营活跃，赋能B端商户拓展和业务经营，助力G端政府提振实体经济、助力国家战略实施

## 推广成效



- 7月开启全国推广
- 2021年底实现**37家**分行、**326个**城市面客运营



平台获客

- **3435万**注册用户
- **20%**行外客户

平台活跃

- **210万**日活跃用户

- 截至2021年底，平台成功吸引一批全国各地知名连锁品牌商户入驻，累计上架优质商户门店数**超15万**

- 承接多地政府消费券发放**约8600万元**，与政府合作打造低碳出行、乡村振兴等场景，助力政府拉动消费和数字化治理

# “劳动者港湾” 深化运营



## 深化“劳动者港湾+”模式

- 向社会开放“劳动者港湾”14,040个
- 累计服务约1.85亿人次
- 先后与各级工会、残联、慈善组织等1,456家机构合作共建
- 推动与51项第三方线上惠民平台对接
- 累计8,426个网点实现“劳动者港湾+”模式，丰富适老、扶贫、教育、司法、无障碍服务等方面服务内涵
- 组织“高考加油助力”“阳光助学”“夏日送清凉”“冬日送温暖”等各类特色公益活动超过11.75万场

## 引发社会同频共振

- 与中国职工发展基金会合作开展“劳动者驿站（港湾）”公益行动，在多渠道上线“积分圆梦·劳动者驿站（港湾）”公益捐赠平台
- 全国总工会、银行业协会、中残联等机构在公开场合肯定“劳动者港湾”运营成效

## 品牌影响力持续提升

- 央视《焦点访谈》“你守护城市 我守护你”专题节目中，报道建行开放“劳动者港湾”关爱、服务户外劳动者工作情况
- 荣获《南方周末》“年度责任案例”
- 荣获中国企业文化研究会“企业党组织引领企业文化建设”典型经验

# 建行研修中心共享拓维



## 打造学习交流平台、业务联动平台、营销助力平台和战略承接平台

### 服务社会

- 打造金智慧政、惠创、惠农、惠工、惠学五大精品系列
- 把专业普惠培训知识送到田间地头、工厂车间、教室课堂
- “金智慧民”工程累计开展培训**5.2万期**，惠及**450万人次**
- 推进“新金融人才产教融合联盟”，发布国内首份产教融合年度报告

### 服务战略

- 举办“新阶段 新理念 新格局——分行行长论新金融实践”等系列活动
- 设立新金融研究中心
- 开展建行-哈佛“数字化人才线上训练营”、数字金融系列大讲堂等项目
- 成立乡村振兴金融研究中心

### 服务员工

- 制定“i大学，共成长”三年行动计划
- 推出新员工“遇建未来”和网点客户经理“建证成长”等专题培训项目
- 组织全行专业技术职务等级考试
- 完善职业资格认证

## 践行“专业化、共享化、科技化、国际化”办学理念

### 教学体系

- 创新提出数字化学习项目设计运营方法论
- 目前累计在用教材**179册**
- 初步建立专职、兼职和行外“三位一体”的师资体系，共有师资**5267余人**

### 国际发展

- 逐渐形成系统化、立体化、多样化的国际化人才学习解决方案
- 推出一系列新型国际化融合学习项目

### 数字建设

- “建行学习”平台访问量达**7.5亿次**
- 平台积累学习资源总量超过**5.8万个**

# 目录

财务表现

新金融行动

**业务发展**

风险管理

环境、社会和治理

展望与策略

# 实体经济有力支持

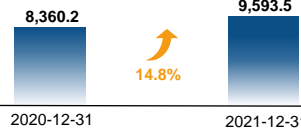


## 助力制造业建设

- 加大对专精特新企业、制造业单项冠军、制造业上市公司支持力度
- 制造业贷款余额**14,027亿元**，增幅**8.4%**
- 制造业中长期贷款**6,717亿元**，增幅**29.2%**

## 公司类贷款较快增长

(十亿元人民币)



## 巩固基础设施领域优势

- 基础设施贷款余额**50,676亿元**，增幅**16.9%**
- 支持新型基础设施客户**1061户**，贷款余额**1009亿元**，增幅**16.0%**

## 夯实客户基础

- 公司机构客户总量**846万户**，增速**11.3%**
- 单位人民币结算账户**1195万户**

## 有力服务国家区域发展战略

- 长三角、粤港澳、京津冀三大重点区域人民币对公贷款新增合计占比**55.8%**
- 推进中部地区、新疆、西藏等区域高质量、特色化发展

## 加快破局金融服务科创企业发展

- 战略性新兴产业贷款余额**9,220亿元**，增幅**49.8%**
- “科企融资链”信贷余额突破**150亿元**
- 大力推进与全国股转公司、北交所战略合作

## 有力支持民营企业发展

- 企业综合服务系统数字化服务方案与服务工商联行业商会差异化金融解决方案双轮驱动
- 民营企业贷款余额**3.32万亿元**，增幅**15.2%**

## 创新服务方式

### 构建推广“技术流”科创评价体系

- 依托知识产权大数据，打造衡量科技企业持续创新能力的标准，提供企业“第四张表”：科技创新表
- 按照评价结果，为创新能力强、市场前景好的中小型科技企业增信
- 科技企业贷款余额**8654亿元**

### 纵深推进供应链金融

- 充分发挥供应链金融输血保链、降本稳链、增效强链作用，推动产业链各环节衔接顺畅，有效助力畅通国内大循环
- 累计为**5900余个**核心企业产业链投放超**8,000亿元**线上供应链融资款，服务链条客户近**9.5万户**

### 持续迭代“建融智合”平台

- 上线科创企业、绿色低碳、重庆老旧小区改造区、金融帮扶等多个特色专区
- 平台注册用户**112.2万户**
- 月均MAU用户**18.5万户**



# “技术流” 科创评价体系构建推广

## 科创企业“融资难”困境



“规模小、轻资产、长周期、重投入”

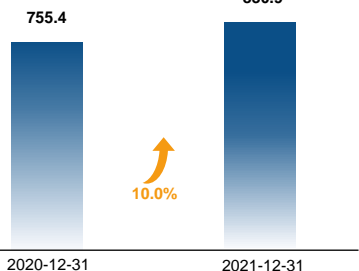


银行传统财务评价重视企业的现金流、盈利情况、抵质押物

## 科技企业贷款余额8654亿元

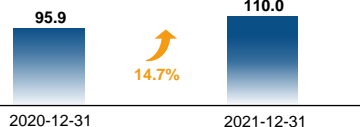
### 高新技术企业贷款

(十亿元人民币)



### 科技型中小企业贷款

(十亿元人民币)



依托大数据

## 科技企业创新能力评价体系



## 科技创新表



## 评价体系的“一核四维”



# 对公交易性业务优势持续巩固



## 资产托管



托管规模达到**17.7万亿元**，增速**16.0%**  
托管业务收入增幅**25.5%**  
保险、券商、QFII类资产托管规模新增市场领先  
独家荣获《亚洲银行家》“中国最佳数字化托管银行”奖项  
成功中标国家绿色发展基金、京津冀协同发展产业投资基金和广东省美丽乡村振兴发展基金托管

## 金融市场



记账式国债承销团综合排名第一，承销地方债市场份额列市场第一方阵  
债券投资组合实际收益率保持市场领先  
积极开展银行间外汇做市交易，交易量创历史新高  
“南向通”上线首日达成首批人民币和港币债券交易  
互联交易平台签约客户数较上年末增长**超过1倍**  
货币市场“AI交易员”引入人工智能技术，累计完成询价**1.43万亿元**

## 投资银行



投行全量客户数超**8.7万户**，为企业提供直接融资规模超**1.7万亿元**  
运用债务融资工具、资产支持票据、信贷资产流转等多样化投行产品精准匹配实体企业融资需求  
与央企国家电投集团合作设立**50亿元**绿色主题并购基金  
综合运用债券、基金、资产证券化、信托、租赁等多元化工具，打造“飞驰绿鑫”绿色投融资平台  
“飞驰+” “飞驰e智” “飞驰慧研”三大对客赋能平台累计注册用户数达**15万余户**

## 结算与 现金管理



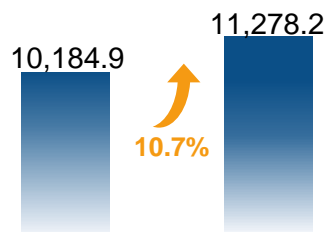
全面推广小微企业简易开户服务，单位人民币结算账户**1195.1万户**，保持同业领先  
推进融合支付结算、现金管理、贸易融资等交易银行相关业务的数字化对公客户服务平台建设  
全球现金管理客户同比增长**36.4%**；跨境人民币资金池交易金额同比增长**60.2%**  
与中国移动、东风汽车等战略客户签署现金管理业务合作协议  
搭建企业级涉赌涉诈风险监测系统，构建覆盖“事前侦测+事中拦截+事后追踪分析”的全流程风险监测与处置体系

# 零售业务水平全面提升

## 最大零售信贷银行地位巩固

### 个人存款突破11万亿元

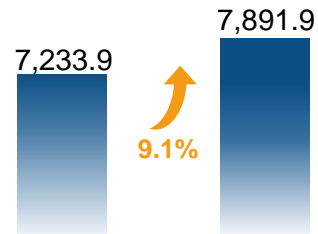
(十亿元人民币)



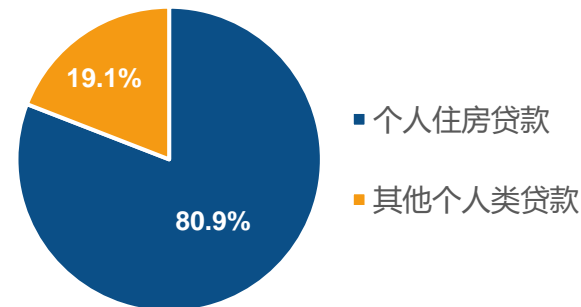
2020-12-31      2021-12-31

### 个人贷款余额

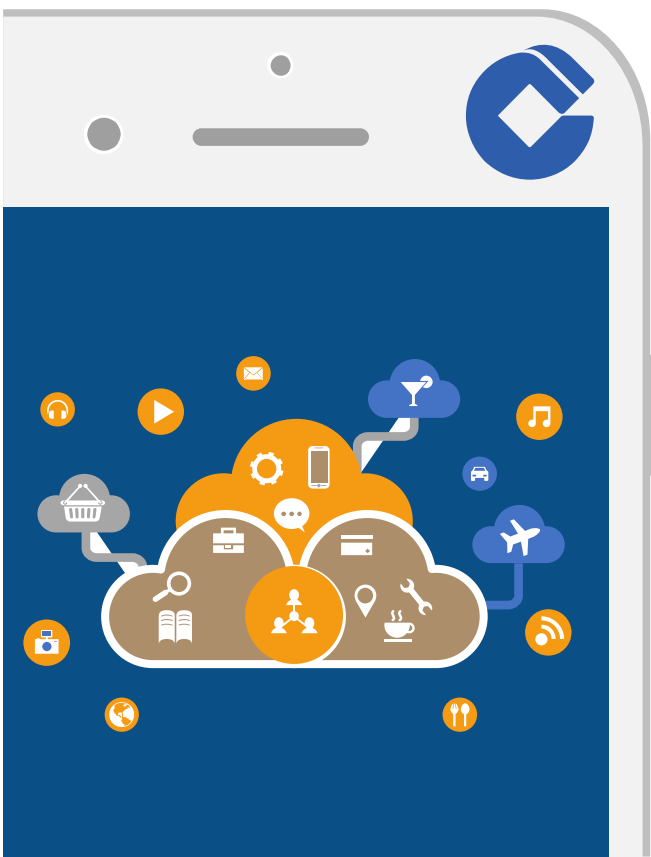
(十亿元人民币)



2020-12-31      2021-12-31



- 个人住房贷款
- 其他个人类贷款



### 客户

深化“分层、分群、分级”个人客户经营管理体系，构建“直营+专营”分层服务模式，数亿级长尾个人客户直营成效显著

- 个人全量客户规模7.26亿人
- 个人手机银行用户数4.17亿人，增幅7.5%
- 个人手机银行月均月活用户1.49亿户，增速16.4%
- 个人网上银行用户数3.92亿户，增幅5.6%
- 信用卡累计客户1.05亿户
- 收单商户数量为492万户

### 消费

- 信用卡**  
累计发卡量1.47亿张  
实现消费交易额3.04万亿元
- 个人消费信贷**  
信用卡贷款余额达8962亿元  
个人消费贷款余额2330亿元  
个人快贷余额2090亿元
- 借记卡**  
发卡量突破12.56亿张  
消费交易额达25.9万亿
- 商户**  
收单交易金额达4.2万亿元，同比增长12.2%

### 支付

- 个人手机银行**  
交易量573.5亿笔，增速20.8%  
交易额92.2万亿元，增速14.3%
- 个人网上银行**  
交易量55.7亿笔  
交易额17.6万亿元
- 龙支付**  
用户规模达1.89亿户
- 网络支付**  
交易额22.0万亿元，同比增长17.1%  
在支付宝、京东、美团、拼多多、抖音等龙头机构用户份额位居同业第一  
双十一、双十二、元旦等大促峰值同业第一
- 聚合支付**  
交易额20701亿元，同比增长41.5%  
交易量98.8亿笔，同比增长49.3%

# 生态场景打造-地铁样板间

## 打造地铁样板间 建立全链条商业模式 实现用户-账户-客户连续进阶



### 刷脸支付

- 借力生物识别新技术提升用户体验，打破既有竞争格局



### 会员钱包

- 依托“II、III类账户”出海体系，打造“地铁生态账户”乘车支付
- 实现“用户-账户”的晋级，打造流量变现的基础载体



### 场景运营

- 开展周卡、开户送券、邀他乘车等活动运营
- 建立联合运营机制，整合会员权益，实现会员分层运营



### 贯通大小循环

- 线上，向手机银行APP等行内生态流量入口引流
- 线下，通过金融产品+会员权益模式，引流有特定需求客户到线下网点



### 持续深耕，实现规模化复制推广

- 截至2021年末，已上线郑州、西安、青岛、长沙、呼和浩特、乌鲁木齐、无锡、昆明等8个城市，地铁场景样板间刷脸注册用户达313.1万户，钱包开立383.2万户，日均交易量达12.7万笔



### 注重质效，获客活客成效显著

- 2021年当年带动零资产客户激活63.5万户，AUM提升28.2亿元，是相同口径项目主办行零资产客户激活率的6.17倍
- 2021年当年带动纯新客户新增23.9万户，AUM达到10.7亿元，纯新客户中活跃客户占比87.6%



### 共建共赢，综合价值不断提升

- 运用建行的数据管理与可视化工具实现常态化数据监测，带动绿色信贷投放。以某地铁为例，2021年底对公信贷余额是2018年项目启动前的近17倍，年均增长率达146.9%，地铁集团授信余额增长近3倍

# 生态场景打造-智慧健康样板间

## 智慧健康样板间 打造百姓生活的“数字网点”



# 国际业务稳步发展

## 网络覆盖



- 境外机构覆盖全球**31个**国家和地区
- 其中包括**9个**“一带一路”沿线国家地区，各级境外机构总数近**200家**

## 跨境服务



- 跨境人民币结算量**2.67万亿元**，同比增长**23%**
- 英国人民币清算行累计清算量超**64万亿元**人民币，继续保持亚洲地区以外规模最大清算行
- 国际结算量同比增长**25%**
- 累计为**33个**“一带一路”沿线国家的**212个**项目提供了金融支持，签约金额**354.1亿美元**
- 与“一带一路”沿线**600余家**银行建立代理关系
- “三建客”系列产品（建单通、建票通、建信通）累计为**49个**“一带一路”国家的**130余个**项目提供融资支持
- “建行全球撮合家”跨境撮合平台注册认证用户突破**14万户**，为**33个**国家和地区举办百余场数字会展和线上撮合活动
- 搭建“铁路多式联运提单数字化平台”
- 创新“跨境易支付”产品

## 贸易融资

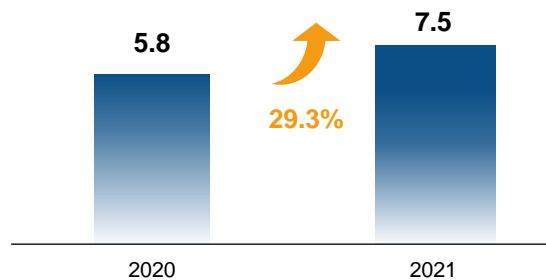


- 贸易融资信贷余额**5,214.1亿元**，较年初增长**23.8%**
- “跨境快贷”系列产品累计投放近**200亿元**，服务小微外贸企业近**6000户**
- BCTrade区块链贸易金融平台交易量突破万亿元
- 国际贸易“单一窗口”
  - 为**10余万家**企业提供电子口岸业务服务
  - 上线国际信用证、海关税款担保保函功能
- 保单融资投放额同比增长**50%**

## 商业银行类境外分支机构净利润



(十亿元人民币)

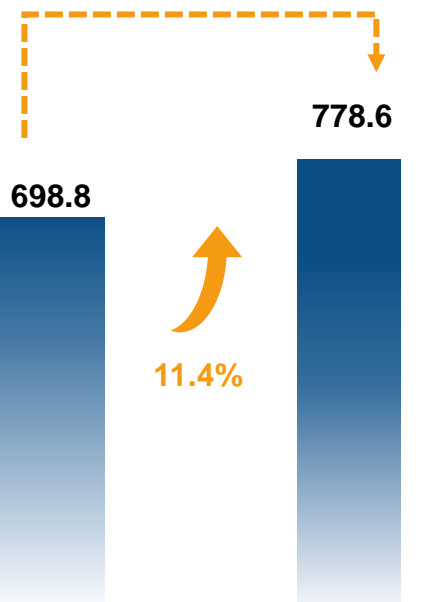


# 子公司业务特色发展

## 资产规模平稳增长，利润同比快速增长

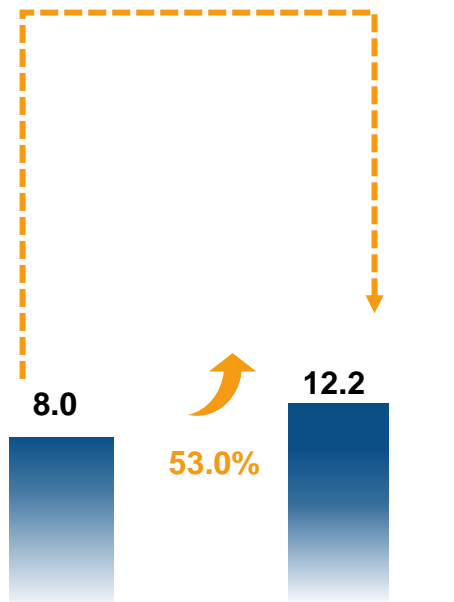
### 子公司总资产

(十亿元人民币)



### 子公司净利润

(十亿元人民币)



## 协同集团，特色发展

<p>加入联合国责任投资原则组织 (UN PRI)</p>	<p>加快推进绿色租赁转型、普惠租赁转型、数字化转型，回归租赁本源</p>	<p>持续深化转型创新，受托资产规模逆势上升，业务结构、收入结构明显优化</p>	<p>实现净利润11.88亿元，同比增长38.8%，再创历史新高</p>	<p>累计向近10万人提供低利率住房储蓄贷款额度超过250亿元</p>
<p>净利润同比增长231.7%，期货代理成交额为4.85万亿元，增长29.7%</p>	<p>资产管理规模5,290亿元，职业年金实现在全国33个统筹区受托、投资管理资格的全覆盖</p>	<p>较财险行业“七平八盈”的规律，提前两年为集团贡献了正向财务回报</p>	<p>以造价咨询和工程咨询等业务为主的营业收入同比增长20%</p>	<p>市场化债转股业务新增落地561亿元，连续第五年保持同业第一</p>
<p>平台当年访问量3亿次，累计支付金额154亿元，租金支付笔数1,003万</p>	<p>形成业内领先的全栈信创自主能力，打造“新金融操作系统”赋能同业</p>	<p>发起设立重庆制造业转型升级基金，首期规模为50亿元</p>	<p>理财产品发行及管理规模、增量增速同业第一，首批发行养老产品、首批落地跨境理财通</p>	<p>以全球协调人和保荐人角色完成IPO项目数量均位列中资银行系投行第一</p>

# 渠道综合竞争力和客户服务能力持续提升

## 网点综合竞争力全面提升

### 运营质效提升

- 网均拨备前利润同比增长8.4%
- 人均拨备前利润同比增长6.4%

### 网点总量与结构布局优化

- 加大城区低效密集网点撤并迁转，网点迁址267个，撤并262个
- 拓展城市规划新区和县域网点覆盖，新设营业网点31个，其中县域网点20个
- 营业网点合计14,393个，稳中有降
- 旗舰网点1484个，占比10.3%

### 网点转型升级

- 打造10家“5G+智能银行”
- 服务功能向综合与特色结合转型
- 服务功能向金融与非金融结合

### 线上线下同融合融合

- “掌上网点”实名认证用户853万人，月活用户数突破250万
- “建行到家”应用累计上线46项业务产品，业务量超1,800万笔

### 自助渠道服务网络持续优化

- 运行自助柜员机69,030台
- 投入运营自助银行23,679家
- 运行智慧柜员机49,495台

### 服务质效领跑同业

- “行业文明规范服务千佳示范单位”获评网点数量首居同业第一
- 《营业网点服务基本要求》企业标准连续三年获评金融领域企业标准“领跑者”
- 25个网点成为行业内首批通过北京国家金融科技认证中心适老服务认证的机构，数量同业领先

## 远程客户服务能力有效加强

全渠道累计受理客户咨询18.1亿人次

全渠道人工服务接通率91.7%

电话语音导航日均服务客户近66万人次

智能咨询服务日均服务客户超400万人次，问题解决率达98.53%

智能还款提醒外呼客户超1,300万户

智能辅助营销外呼触达近230万人次

客户综合满意度98.70%

实现全年7\*24小时连续稳定运营

## 智能运营水平持续完善

累计上线1,162项流程自动化 (RPA) 应用场景，累计节省工时271万小时

智能字符识别 (ICR) 累计节省工时95万小时

企业级人工智能数据标注服务促进数据获取周期缩短80%

全行90%以上的交易可实时数据采集

体验管理系统 (CXM) 日均触达10万名以上客户

推进养老、个人理财、托管、贸易融资等客群的15个客户旅程项目

集约化运营服务全年处理业务2.77亿笔，环比上升13%

小企业授信云审批上线后全流程效率提升26%

人民币清算66.7亿笔，同比增长7.1%，同业第一



# 目录

财务表现

新金融行动

业务发展

**风险管理**

环境、社会和治理

展望与策略

# 全面主动智能的风险管理体系

## 完善全面风险管理体制机制

- 制订“十四五”风险合规条线发展规划
- 按年重检集团风险偏好
- 开展全面风险管理评价
- 建立普惠金融前中台双向风险报告制度
- 强化三道防线风险制衡与协同控险
- 开展境内外分支机构风险画像

## 完善交易投资业务风险管理体系

- 加强交易投资业务限额和金融机构客户准入管理
- 建立中资离岸债券每日监控机制
- 建立交易客户风险排查机制
- 强化对理财业务相关资产风险管控
- 建立资管业务责任认定管理体系
- 推进投资与交易业务风险管控平台项目建设

## 深化智能风控体系建设

### 风险排查系统RSD

- 自动排查**7,897万**笔线上业务，有效拦截问题业务**3.6万**笔

### 风险预警系统RAD

- 大中型企业不良客户预警覆盖率**93.04%**，平均提前**29.2**个月
- 小微企业不良客户预警覆盖率**80.17%**，平均提前**8.5**个月

### 风险决策支持系统RMD

- 新发布模型**2188**个，模型执行**20万**次

### 蓝芯项目

- 核心管理功能“全部自主研发”
- 市场风险新标准法、国际基准利率IBOR替换等功能落地

### 对公智能评级

- 实现智能评级、财务报表异常识别、客户未来财务状况预测三大功能
- 依托大数据实现小企业评级信息采集自动化

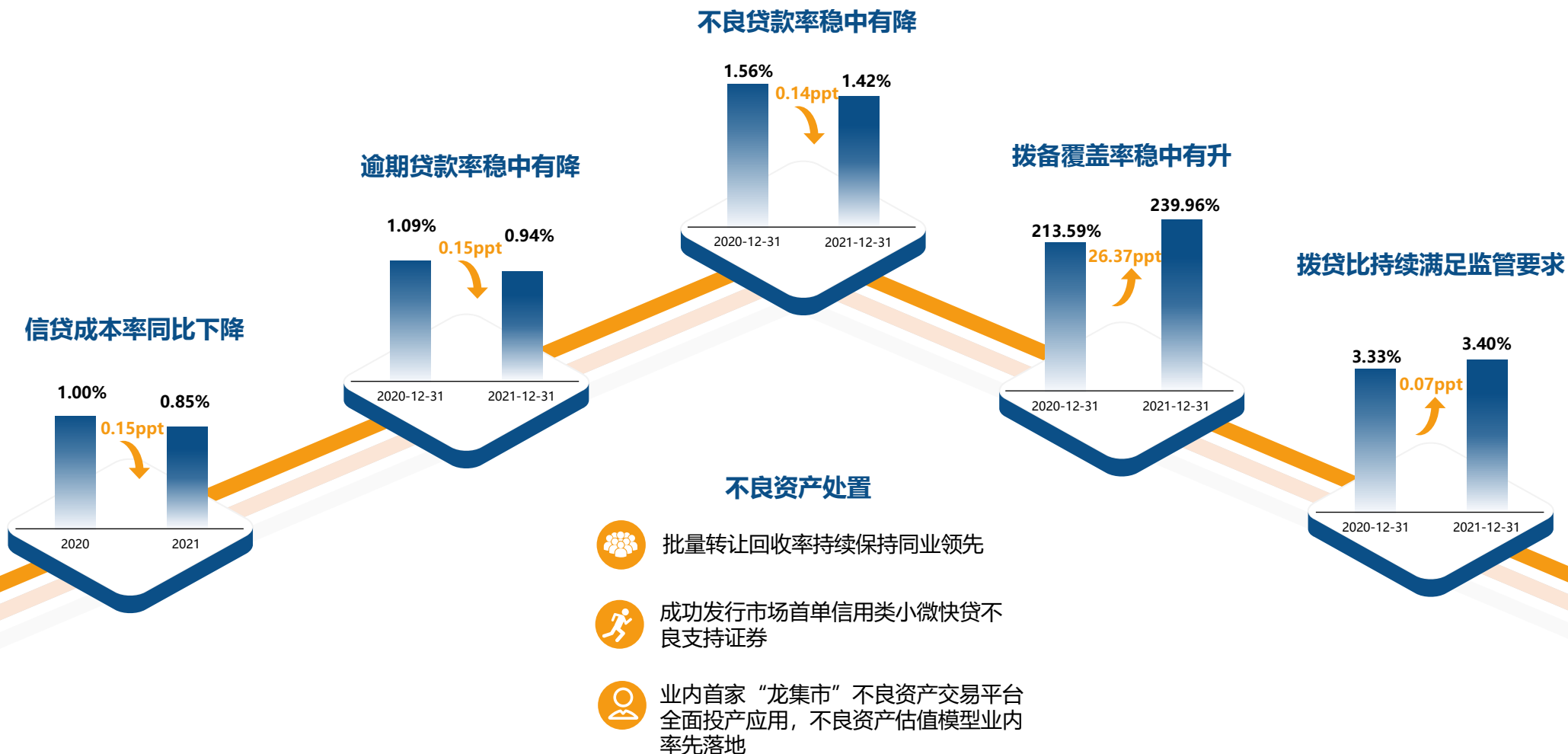
### 供应链业务

- 构建中型和小微企业供应链风险评价模型

## 加强合规管理

- 打造智能敏捷、精准高效、开放融合的数字合规体系
- 巩固“线下网格化、线上智能化”的员工行为管理体系
- 强化源头把控、守正创新的业务合规管理
- 对公对私反洗钱重点目标客户身份信息完整率、大额交易报告报送及时率均保持同业领先水平
- 全力推进“服务与管控并重”的制裁与反制裁合规体系建设

# 资产质量稳中向好



# 重点领域贷款质量管控有效



# 全面风险有效把控

## 流动性风险防范



- 灵活调节流动性组合规模结构
- 加强日间流动性管理
- 滚动更新未来现金流预测
- 定期开展流动性风险压力测试
- 配合开展公开市场操作
- 完善流动性突发事件信息报告机制
- 流动性覆盖率等指标持续满足监管要求

- 修订操作风险管理政策
- 完善操作风险治理架构
- 稳步推进巴塞尔协议III操作风险新标准法达标实施
- 建立应对突发事件金融服务管理机制
- 持续完善应急预案

## 操作风险防范



## 国别风险防范



- 动态重检国别风险评级和限额
- 密切监测国别风险敞口
- 发布国别风险评估报告
- 优化国别风险管理系统

- 持续完善汇率风险管理制
- 动态监测分析汇率风险敞口变化情况
- 多种措施管控敞口波动, 保持较低的担险水平敞口

## 汇率风险防范



## 利率风险防范



- 密切监控资产负债久期变化, 优化内外部定价策略
- 适时优化利率风险限额体系, 加强海外机构利率风险管理考核
- 重检利率风险管理系统模型, 加强前瞻性预测能力
- 各项利率风险限额指标均控制在目标范围内

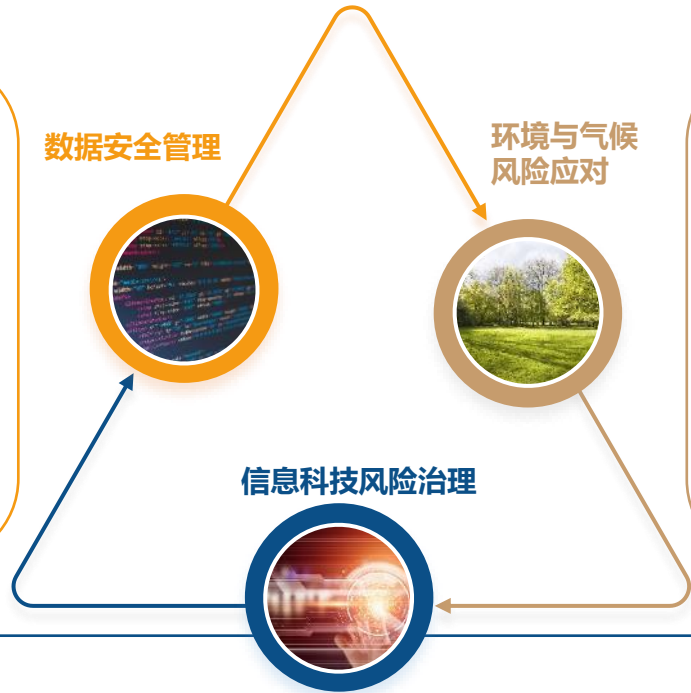
- 修订印发声誉风险管理办
- 规范分支机构突发事件
- 强化声誉风险源头治理、综合治理
- 加强专业培训交流, 强化全员声誉风险防控意识
- 主动接受舆论监督, 持续改进完善业务、产品、流程

## 声誉风险防范



# 科技、数据、环境风险妥善应对

- 完善规章制度，从数据风险、外部数据和数据分级三个维度加强管理
- 建设优化隐私授权管理工具
- 形成《落实数据安全管理工作方案》，推进数据安全体系建设
- 研发数据安全分级打标工具，落实数据安全分级制度
- 组建数据安全柔性工作团队
- 制定《中国建设银行数据安全分级标准》
- 融合隐私保护计算和区块链技术对关键信息进行存证审计
- 构建数据访问控制框架
- 支持应用对用户访问数据的细粒度控制
- 加强数据安全文化建设，提升员工数据安全意识



- ### 风险识别与分析
- 参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）对气候风险进行分类
  - 识别已经或可能面临的急性、慢性物理风险，以及政策和法律、技术、市场及声誉相关转型风险
  - 开展火电、钢铁、水泥和航空等行业气候风险压力测试
- ### 风险应对
- 针对全体对公授信法人客户制定环境和气候风险管理政策
  - 环境与气候风险纳入信贷全流程管理
  - 将能效水平、温室气体排放和污染物排放等作为客户和项目选择、授信审批和贷后管理的重要内容
  - 客户准入实施环保“一票否决制”
  - 授信审批以客户环境与气候风险高低程度实行差异化政策
  - 贷后管理加强风险预警核查跟踪管理

### 构建“三个层面、三道防线”信息科技风险治理架构体系

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事会负责制定全行金融科技战略、信息科技风险管理策略</li> <li>• 高管层负责重大信息科技风险管理决策</li> <li>• 总行各部门和各级分支机构、子公司负责具体落实全行金融科技战略和信息科技风险管理决策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重要信息系统的业务应用部门</li> <li>• 承担信息科技风险管理、业务连续性管理的部门，以及负责IT相关职责的中后台部门</li> <li>• 审计部</li> </ul>
--	--

- 持续优化金融科技制度体系，覆盖科技管理、IT 开发、IT 运维、安全风险管理等
- 构建智慧安全运营平台
- 在全行范围内持续开展信息安全教育
- 全年有效抵御网络攻击7969.5万次
- 定期进行整体、专项以及机房基础设施风险评估，完成重要系统等级保护测评，开展网络安全等级保护和密码应用安全性测评
- 在国家和监管机构举办的网络安全攻防演练中防守零失分

# 目录

财务表现

新金融行动

业务发展

风险管理

**环境、社会和治理**

展望与策略

# ESG治理架构有效运转

制定《完整准确全面贯彻新发展理念 服务碳达峰碳中和行动方案》

成立“碳达峰碳中和工作领导小组”，制定服务碳达峰、碳中和二十条行动计划

制定《绿色金融发展战略规划（2022-2025年）》

30多个国家及地区开展业务，严格遵守运营所在地各项税法

将“服务生态文明战略情况”指标纳入管理层绩效考核，加大绿色金融考核权重

开展ESG战略、管理和披露方面的定期培训，提升全体员工ESG理念和意识

全行范围内持续开展员工反腐教育

## 董事会

- 负责制定集团ESG相关战略
- 明确ESG战略目标及重点任务
- 推进ESG重要事项的过程管理
- 监督评估ESG战略实施成效
- 指导ESG相关信息披露工作

## 监事会

- 将集团ESG相关工作及绿色金融体系建设情况纳入年度监督重点工作
- 定期听取和审议消费者权益保护工作开展情况，推动完善公司ESG治理

## 社会责任、关联交易和消费者权益保护委员会

- 负责拟定环境、社会及治理管理方针和策略
- 对履行社会责任、绿色金融战略制定及执行、消费者权益保护、普惠金融管理等进行监督、检查和评估

## 风险管理委员会

- 将ESG相关要素风险纳入全面风险管理体系
- 推动管理层准确识别并有效管控ESG相关要素重大风险

## 管理层

- 负责制定ESG工作目标规划并推动落实

环境、社会和治理  
推进委员会

绿色金融  
委员会

人才、薪酬与  
组织机构统筹  
委员会

普惠金融  
发展委员会

金融科技与数字化  
建设委员会

消费者权益保护  
委员会

风险管理与内控  
管理委员会



# 绿色运营持续强化

入选中国“年度低碳榜样”



## 重视绿色运营

- 完善监测诊断、能源审计和维护保养等制度
- 定期统计能源消耗数据、分析能耗指标、加强维护保养
- 推行绿色办公，及时关灯关机
- 加快推进智能运营，依托科技促进无纸化办公落地
- 鼓励节能技术改造，选用高效环保设备
- 发起光盘行动，推广应用“智慧食堂”等信息化管理平台
- 采购具备相关资质的专业回收公司开展UPS配套蓄电池回收服务
- 对全行智能POS、扫码终端等多项产品引入回收机制
- 普及节能减排、绿色低碳知识及技能
- 探索开展“建行低碳生活月”系列活动

## 加强碳足迹管理



- 成立碳足迹管理工作组
- 全面盘点2016年至2021年全行能源及资源消耗
- 会同碳排放专家研究制定能源消耗统计标准
- 广东省分行中山翠亨新区支行成为业内首家“零碳网点”
- 重庆两江分行成为国内首个实现零碳运营的5G+智能银行
- 悉尼分行获得澳洲官方认证机构颁发的2020年度“碳中和”认证
- 总行本部被评为北京市4星级绿色创建单位

## 加大绿色采购



- 主动将绿色环保、节能减排政策纳入采购制度
- 优先选取具备节能环保或绿色资质的供应商参加采购
- 在选型测试、采购评审等环节，加大绿色节能环保相关指标权重
- 在银行业中率先提出并实行新能源汽车集中采购及更新配置

# 脱贫攻坚成果不断巩固



## 加大金融支持

- 全行脱贫地区各项贷款余额**7464.2亿元**，增速**15.3%**
- 国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额**909.3亿元**，增速**19.5%**
- 为企业承销发行**67亿元**乡村振兴债
- 成功落地多期“乡村振兴”主题理财产品，规模**136.5亿元**
- 投放县域乡村金融租赁项目**121.9亿元**
- 提供“电商+金融”服务解决方案，“善付通”农业产业链交易额超过**30亿元**
- 设立“建信联合定点帮扶慈善信托”
- 推进“资管+保险+期货”业务，为乡村振兴重点帮扶县养殖户、种植户提供生产保障



## 夯实保障体系

- 重点支持“建行裕农通”服务点建设
- 将农林牧渔业等乡村振兴重点领域列为优先支持行业
- 对国家乡村振兴重点帮扶县实施差别化信贷支持优惠政策
- 创新帮扶模式，聚焦社会保障、东西部协作、产业发展、新型农业经营主体、乡村建设、乡村治理等六大重点领域
- 差异化帮扶各类主体
- 加大农村基础设施支持
- 延伸帮扶网络



## 统筹综合服务

- 举办“善心融爱 帮扶兴农”各类型综合营销活动**226场**，活动带动商户交易额超过**10亿元**
- 帮助销售脱贫地区农产品**21.6亿元**，购买脱贫地区农产品**1.6亿元**
- 依托电子商务平台，推出国家乡村振兴重点帮扶县产品馆特色销售专区
- 在“建融智合”企业智能撮合平台上线“金融帮扶专区”
- 优化完善帮扶采购专区，向客户提供帮扶采购服务方案
- 与中华慈善总会合作设立建行“善建家园”乡村振兴公益项目
- 依托“金智惠民”普惠教育培训平台，融通线上线下渠道累计培训**450万人次**

# 消费者权益保护持续加强



## 切实维护合法权益

- 完善消保审查制度，强化产品与服务面市前消保审查
- 推进消保审查系统建设，落实消费者权益保护全流程管控
- 推动网点“适老化”改造，帮助老年人跨越数字鸿沟

## 妥善回应客户投诉

- 修订消费投诉管理办法，完善重大消费投诉应急管理制度
- 持续推动投诉管理系统数字化改造
- 主动公示本行投诉方式及投诉处理流程，畅通投诉受理渠道
- 持续推动投诉问题溯源整改，促进服务能力和客户体验的提升
- 建立投诉数据分析、重点机构督导、定期通报和多元化解机制



- 对客户敏感信息脱敏
- 探索人工智能、大数据等技术在客户信息保护中的应用
- 减少不必要信息展示
- 开展信息安全内部审计工作
- 强化授权管理

## 注重保障信息安全

- 打造“标准化+特色化”宣教内容库，“集中化+阵地化”宣教矩阵
- 荣膺“2021年度中国银行业保险业年度创新服务案例之消费者权益保护典型案例”
- 面向“一老一小”等重点客群，开展特色化宣教活动

## 推动普及金融知识

# 社会责任全面履行

## 强化员工权益保障与员工关爱

### 建立员工意见建议征集和诉求表达机制

- 企业民主管理制度
- 职工代表大会制度
- 提案征集办理制度
- 职工代表走基层制度
- 职工代表巡查制度
- 广泛倾听和了解基层员工的意见和建议
- 开通员工意见云信箱
- 开设“爱之家 心港湾”平台建言献策专栏

## 守护生态文明

- 构建生态友好型投融资模式，加快推动信贷结构绿色低碳转型
- 线上搭建“绿色低碳专区”实现智能撮合，线下推进绿色管理、绿色网点试点，推动指数产品、碳中和债券、可持续发展挂钩债券等创新工作
- 将环境、社会、气候与生物多样性风险管理融入信贷业务全流程管理

- 制定公益捐赠全流程管理办法
- “母亲健康快车”资助计划累计捐赠**6900万元**
- 当年公益捐赠总额**1.19亿元**，重点支持巩固脱贫攻坚成果及乡村振兴、长期公益项目、突发应急捐赠等
- 支持建行希望小学累计捐赠**1506万元**
- “建设未来--资助高中生成长计划”累计捐赠**1.58亿元**

## 重视公益慈善活动

### 开展员工关爱工作

- 开展“我为职工办实事”实践活动
- 落地实施“同心计划”
- 完善员工互助帮扶机制
- 建设职工之家、职工小家、职工书屋
- 总行工会拨付**500万元**专项经费开展两节送温暖活动，**200多万**元专项经费建设女职工关爱室
- 为职工实施全面的员工身心健康管理计划
- 基层网点员工对员工关爱工作满意度分值较2019年提升**15.5%**

### 提升金融服务可得性

- 营业网点共计**14,000**余个，其中县域网点**4,194**个，占比**29.1%**
- 上线“龙易行”移动智能终端，为客户提供账户业务、信用卡等十大类**158**项移动金融服务
- 在县域设置自助柜员机**21,513**台，智慧柜员机**13,899**台
- 推出“建行到家”金融服务，服务用户数超过**475**万人，使行动不便的客户能够获取便利的金融服务
- 情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学金累计捐赠**350**万元
- “善建家园”乡村振兴公益项目累计捐赠**500**万元
- “积分圆梦·微公益”累计捐赠**940**万元
- “善心慧思”爱心助学行动累计捐赠**600**万元
- “劳动者驿站（港湾）”公益行动累计捐赠**500**万元

# 外界评价



The Banker Database  
**TOP 1000**  
WORLD BANKS 2020

World Ranking: 2  
Country Ranking: 2

英国《银行家》

全球银行1000强  
第二位



美国《财富》

世界企业500强  
第25位

亚洲银行家  
THE ASIAN BANKER®

新加坡《亚洲银行家》

中国最佳大型零售银行  
中国全面风险管理  
成就奖



美国《环球金融》

人民币国际化最佳中资银行

香港商報

《香港商报》

最具社会责任金融机构

—— 经营成就价值 ——  
中国经营报  
CHINA BUSINESS JOURNAL

《中国经营报》

卓越竞争力数字化零售银行

金融时报  
FINANCIAL NEWS

中国《金融时报》

最佳产融合作银行



《南方周末》

“劳动者港湾”获得  
“责任案例奖”

# 目录

财务表现

新金融行动

业务发展

风险管理

环境、社会和治理

**展望与策略**

# 机遇

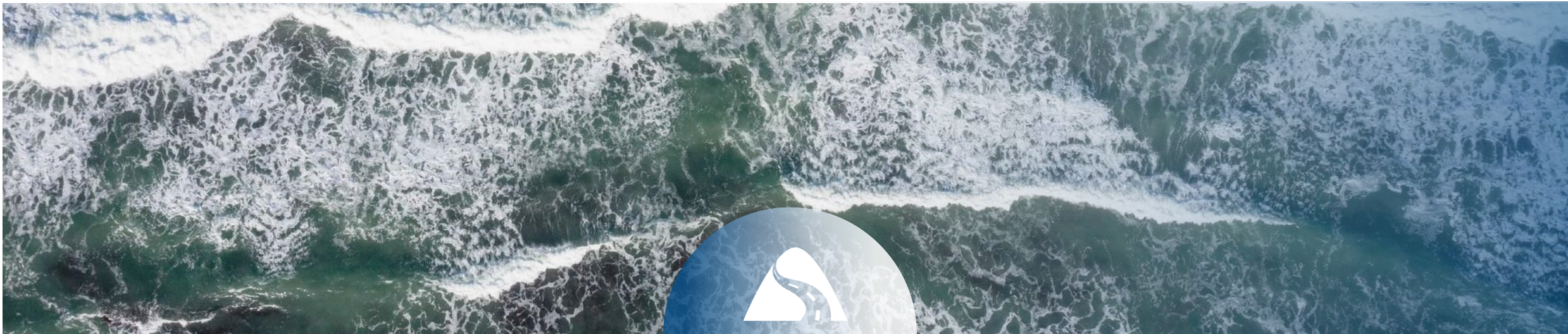


## 机遇

- 我国经济工作稳字当头、稳中求进
- 积极的财政政策提升效能，更加注重精准、可持续
- 稳健的货币政策灵活适度，保持流动性合理充裕
- 微观政策持续激发市场主体活力
- 结构政策着力畅通国民经济循环

- 科技政策扎实落地
- 深入实施区域重大战略和区域协调发展战略
- 统筹推进经济发展和民生保障
- 促进双碳目标实现的经济转型机会
- 推进金融高水平双向开放

# 挑战



## 挑战

- 外部环境更趋复杂严峻和不确定
- 地缘政治局势紧张，大宗商品价格上行，通胀形势严峻
- 部分发达经济体货币政策收紧步伐将加快
- 我国经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力
- 疫情反复仍对消费需求形成抑制
- 部分领域投资尚在探底
- 人口增长呈现放缓趋势
- 低碳转型过程中带来的中长期问题
- 地方隐性债务风险不容忽视
- 全球跨境资本流动和金融市场调整的风险上升
- 国内外金融监管日趋严格



# 经济形势展望

- 地缘政治局势紧张，或将带来全球流动性扰动，长期影响经济增长预期
- 新冠疫情对各国政策选择造成巨大压力，全球经济虽然呈现复苏迹象，但总体仍然需要持续审慎观望
- 财政货币政策收紧，全球流动性面临拐点
- 随着疫苗接种加快和特效药出现，疫情对全球经济拖累影响或有所缓和
- 全球供应链面临地缘关系紧张加剧，修复进程偏慢
- 新兴经济体（除中国外）存在加息倾向，可能抑制实体经济发展和加大金融市场波动
- 主要发达经济体则面临通胀失控和加息步伐过快等风险

## 国际机构对2022年的经济增长预测

	国际货币基金组织 (IMF)	世界银行
全球	4.4%	4.1%
中国	4.8%	5.1%
美国	4.0%	3.7%
欧元区	3.9%	4.2%

## 国内经济运行环境有所改善

- 国内经济运行环境有所改善，国内生产总值预期目标5.5%左右
- 新旧经济增长动能加速切换，经济结构逐步由传统地产基建驱动转向绿色、科技引领，技术进步由外部驱动转向自主驱动
- 宏观政策实施力度加大，经济将平稳运行、质量提升
- 财政政策在保持总体稳定基础上，更加注重精准可持续，保证支出强度，加快支出进度
- 稳健的货币政策实施力度加大，保持灵活适度，总量和结构并重
- 消费总体上修复方向不改
- 出口增速稳中有落
- 投资增速总量提升，结构上进一步分化
- CPI温和上行，PPI缓慢回落

全球经济复苏  
尚待观察

# 2022年重点工作

## 纵深推进新金融行动

- 住房租赁增强平台经营和资产管理能力
- 普惠金融提升精准覆盖和风控能力
- 乡村振兴增强金融投送能力
- 智慧政务提高跨区域跨领域服务整合能力

- 做好现有业务的评估检验、劣汰取优、迭代升级
- 结合自身资源禀赋，因地制宜、创新模式
- 主动适应服务数字化、迭代加速化、客户用户化等新特征
- 构建大财富管理顶层架构，强化投研、投顾和客户经理三支队伍专业能力



- 筑牢科技赋能内外发展的安全防线
- 从商业模式创新拉动向硬科技实力驱动转变
- 持续完善科创企业“技术流”评价体系，注重精准滴灌绿色低碳、“专精特新”等重点领域
- 联动外部资源为科创企业提供融资融智“一揽子服务”

- 打通金融场景和非金融场景的流量通道
- 促进客户关系由资金账户关系向生态流量关系转变
- 推动银行获客从“走出去”向“引进来”转变
- 增强企业级战略协同和数据管理能力
- 建立产品决策、设计、开发、试点、评估、优化的闭环管理机制

- 大幅增加绿色资产配置
- 加快推动绿色金融与住房租赁、普惠金融、乡村振兴等战略协同发展
- 积极创新发展绿色金融的新产品、新服务、新举措
- 建立与绿色金融发展相匹配的绩效考核、资源保障机制
- 构建以绿色信贷为主体，涵盖债券、资管、理财、信托、基金、租赁等服务的绿色金融体系

# 2022年重点工作（续）



## 聚焦服务实体经济

- 服务稳定宏观经济大盘，保持信用总量稳定增长
- 支持国家重大战略实施，巩固提升重点区域的市场竞争力
- 支持实体经济重点领域和薄弱环节，优化信贷结构，保持债券投资总量稳健增长
- 有效保障社会零售信贷需求，丰富消费场景产品体系
- 提高集团综合化金融服务能力，坚持子公司“一司一策”、境外机构“一行一式”，加大支持和服务力度



## 夯实业务能力根基

- 提升负债发展质效，存款与全量资金保持协同增长
- 保持中收合理增长，推进账户一体化经营，提升重点产品贡献
- 完善产品供给体系，规范产品全生命周期管理流程



## 运用数字化思维

- 统筹平台建设运营，从“建好平台”向“用好平台”进阶
- 强化分层分群分级经营，提升客户贡献和保有量
- 推进中台体系搭建，加强业务、数据和技术中台建设
- 提升中后台管理能效，推进智能风控、数字合规、线上线下渠道和智能运营体系建设



## 强化风险管控和合规经营

- 扎实做好资产质量主动管控，防范化解重大金融风险
- 提高风险治理水平，强化集团一体化风险系统管控
- 关注重点领域环节，确保安全稳定运行
- 加强合规体系建设，夯实合规管理基础
- 深化消保与业务融合，强化客户个人信息保护与数据安全治理



## 抓实组织内部管理

- 优化资源投筹配置，坚持资源投入规模与价值创造能力相匹配原则
- 落实员工关爱措施，优化人力及财务资源配置