2015

招商银行社会责任报告

China Merchants Bank
Social Responsibility Report for 2015

招商银行
CHINA MERCHANTS BANK

报告编制说明

本报告是招商银行股份有限公司（简称“招商银行”、“本行”、“我们”）自2007年起发布的第十份社会责任报告，重点披露本行在开展金融服务的基础上，助力经济、社会、环境协调发展的相关信息。

报告范围

报告组织范围：本报告以招商银行股份有限公司为主体部分，涵盖本行总部、境内外各地分行和招银国际、永隆银行。

报告时间范围：2015年1月1日至2015年12月31日。

报告发布周期：本报告为年度报告，上一份报告的发布时间为2015年3月。

编制原则

报告参照了全球报告倡议组织（GRI）发布的新版《可持续发展报告指南》（G4）及其GRI金融服务行业披露指引（FSSS），并遵循“核心方案”进行报告编制，各项指标在本报告中的披露情况可参见第93页至97页G4内容索引表。同时，为了更好地立足行业背景，突出企业特色，回应投资者的信息需求，我们还对以下标准或指引进行了参考：

- 中国银监会《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》
- 香港联合交易所《环境、社会及管制报告指引》

数据与信息说明

本报告所披露的各项数据与信息主要通过以下方式获得：

- 本行内部相关数据收集系统与相关统计报表
- 日常梳理、总结的优秀社会责任实践案例
- 基于报告框架的定性与定量信息采集表

报告所披露的财务数据均来自于《招商银行2015年年度报告》，同时为了提供数据和信息的可比性，补充了部分历史数据。如无特别说明，报告中所涉及货币金额均以人民币列示。

报告保证方法

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提交BUREAU VERITAS按照国际标准IASE3000进行报告审验，并提供独立的审验报告和声明。

报告获取方式

报告以印刷版和电子版下载两种形式发布。

您可通过本行网站浏览下载（网址：http://www.cmbchina.com/）。

董事长致辞

2015年，中国银行业的发展之路并不平坦。经济增速持续放缓、利率市场化、不良风险释放塑造了更加复杂多变的经营环境；客户金融需求日渐多样化、互联网金融蓬勃发展则加大了对商业银行传统经营模式和盈利方式的冲击。在如此背景下，我们也在深入地思考这样一个问题：商业银行应该如何在重重挑战之中立足于当下，立足于社会，立足于未来。

回顾招商银行28年来的发展历程，我们秉承“因势而变，因您而变”的经营理念，密切关注市场动向和客户需求，凭借持续的金融创新、优质的客户服务和稳健的经营风格，成为中国境内最具品牌影响力的商业银行之一。如今，我们在加快推进战略转型和业务结构调整的同时，持续聚焦于企业与利益相关方的长期、可持续的价值创造，并努力通过责任理念的塑造和引导，将社会责任与商业模式深度融合，实现自身的可持续发展以及与利益相关方的价值共享。

致力可持续金融。我们充分发挥信贷投放的引导作用，加大对社会民生、环境保护、科技创新等领域的信贷支持，助力经济结构调整和产业转型升级，扩大金融服务在经济、社会、环境领域的积极影响。同时，我们密切关注不同群体的金融需求，针对性地进行产品服务的创新与开发，并积极在中西部及海外地区扩大机构网络布局，提升金融服务的包容性。

提升可持续价值。我们通过多年的实践探索，确立了“轻型银行”的战略方向和“一体两翼”的战略定位，努力以更少的资本消耗、更集约的经营方式和更灵巧的应变能力，有效动员和配置金融资源，提高金融服务效率。在互联网金融正在颠覆传统金融业的同时，我们加快推进互联网金融的布局与创新，以“网上转账全免费”、“刷脸取款”等创新创举，为客户提供更实惠、更便捷、更人性化的业务功能和体验。

贡献可持续发展。我们相信企业的持续健康发展应当与利益相关方同步而行。对此，我们密切关注利益相关方的期望和诉求，通过将社会责任嵌入到日常的各项经营活动中，实现自身利益与相关方的和谐统一。我们打造了招商银行网络公益平台、员工持股计划等，通过与相关方更加紧密的联结，看到了彼此对美好明天的共同期盼。

未来，我们将继续深化自身的转型发展和服务升级，更加坚定地推进社会责任管理和履责实践，通过与利益相关方的互助共赢，在经济、社会与环境的发展中彰显我们的责任与担当！

招商银行股份有限公司
董事长

行长致辞

2015年，顺应中国经济结构和金融业轻型化发展趋势，我们围绕“轻型银行”的战略方向和“一体两翼”的战略定位，继续坚持以客户为中心，不断创新产品和服务，着力发展零售金融、公司金融及同业金融，持续为客户、股东、员工等各利益相关方创造共享价值。

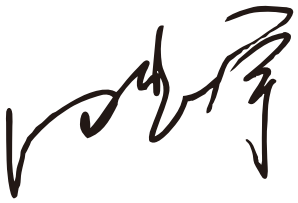
金融创享更美好生活。立足客户需求，我们持续拓展互联网金融服务渠道，迭代更新手机银行、掌上生活、企业网银及可视柜台等服务内容，以多种创新方式改善客户体验，使客户体验到不一样的贴心服务与关怀。 我们率先将人脸识别技术应用于银行业务，并开启了“网上转账全免费”时代。

金融助力更美好社会。经济“新常态”下，我们持续以创新的产品及服务，推动发展公司金融、小微金融及普惠金融，服务大中小微企业及其供应链、民生、三农、战略新兴产业等可持续发展，积极承担推动实体经济发展的责任。“离岸金融 服务全球”十大产品体系的推出，更加有力地支持中国企业走出去；“智慧供应链2.0”等产品和服务，深受客户欢迎和市场认可，斩获《亚洲银行家》2015年“银行家之选”的“亚太最佳供应链金融管理”大奖。

金融铸就更美好明天。针对日益严峻的环境问题，我们持续大力发展绿色金融，严控“两高一剩”贷款，并坚持绿色采购、无纸化运营和绿色办公。履行“源于社会，回报社会”的承诺，我们构建了“月捐悦多”、“乐善乐捐”等人人便捷参与公益的平台，以定点扶贫、社区服务等公益活动回馈社会。践行“让员工做自己的主人”的价值观，我们严格保障员工各项合法权益，积极为员工搭建培训及职业成长平台，与员工共同分享公司的各项发展成果，使员工享受快乐工作和幸福生活。

美好生活、美好社会、美好明天，是我们为相关方持续创造价值的衷心愿景。未来，挑战与机遇并存，我们将坚守责任理念，与各利益相关方一起，共同迎接机遇和挑战，携手创造更加美好的可持续未来。

招商银行股份有限公司
行长



目录

报告编制说明 01

董事长致辞 02

行长致辞 05

关于我们 08

公司简介 08

组织架构 09

荣誉与认可 10

2015，我们做了什么? 12

战略与管理 16

社会责任战略 16

社会责任管理 18

实质性分析 16

利益相关方沟通 19

1 引领金融创新，服务美好生活 20

1.1 金融互联，体验未来银行 22

1.2 产品创新，精彩金融生活 30

1.3 服务升级，传递真诚温暖 34

2 致力金融共享，共筑美好社会 42

2.1 扶持“两小”，助力稳健成长 44

2.2 金融普惠，提升社会福祉 47

2.3 公司金融，携手共谋发展 52

2.4 同业金融，并肩同创未来 54

2.5 跨境金融，服务全球经济 56

3 共享发展果实，携手美好明天 60

3.1 关爱员工，一路相伴成长 62

3.2 根植社区，回馈社会公益 68

3.3 呵护环境，关爱绿色家园 78

GRI报告 84

展望2016 89

第三方审验 90

GRI G4内容索引 93

读者反馈 98

关于我们

公司简介

招商银行成立于1987年4月8日，是中国第一家由企业创办、完全由企业法人持股的股份制商业银行，也是中国政府从体制外推动中国银行业改革的第一家试点银行。2002年和2006年，本行分别在上海证券交易所和香港联合交易所上市。

成立28年来，我们始终秉承着“因您而变”的经营服务理念，根据内外部经营环境的变化，主动调整经营发展战略，转变经营管理方式，不断加快产品和服务创新，致力为客户提供更新更好的金融服务。凭借持续的金融创新、优质的客户服务、稳健的经营风格、良好的经营业绩以及勇于担当的社会责任感，我们已发展成为中国境内最具品牌影响力的商业银行之一。

2015年，我们持续深化以“轻型银行”为目标的战略转型工作，进一步明确了以零售金融为主体，公司金融、同业金融为支撑，相互统一、相互协调、相互促进的“一体两翼”业务体系，努力通过持续创新、升级金融服务，在实现自身稳健发展、价值增长的同时，为客户带来更加优质的服务体验，为利益相关方创造更大的价值。

1 位

在“2015中国商业银行竞争力评价报告”中荣获“全国性商业银行核心竞争力第1名，全国性商业银行财务评价第1名”

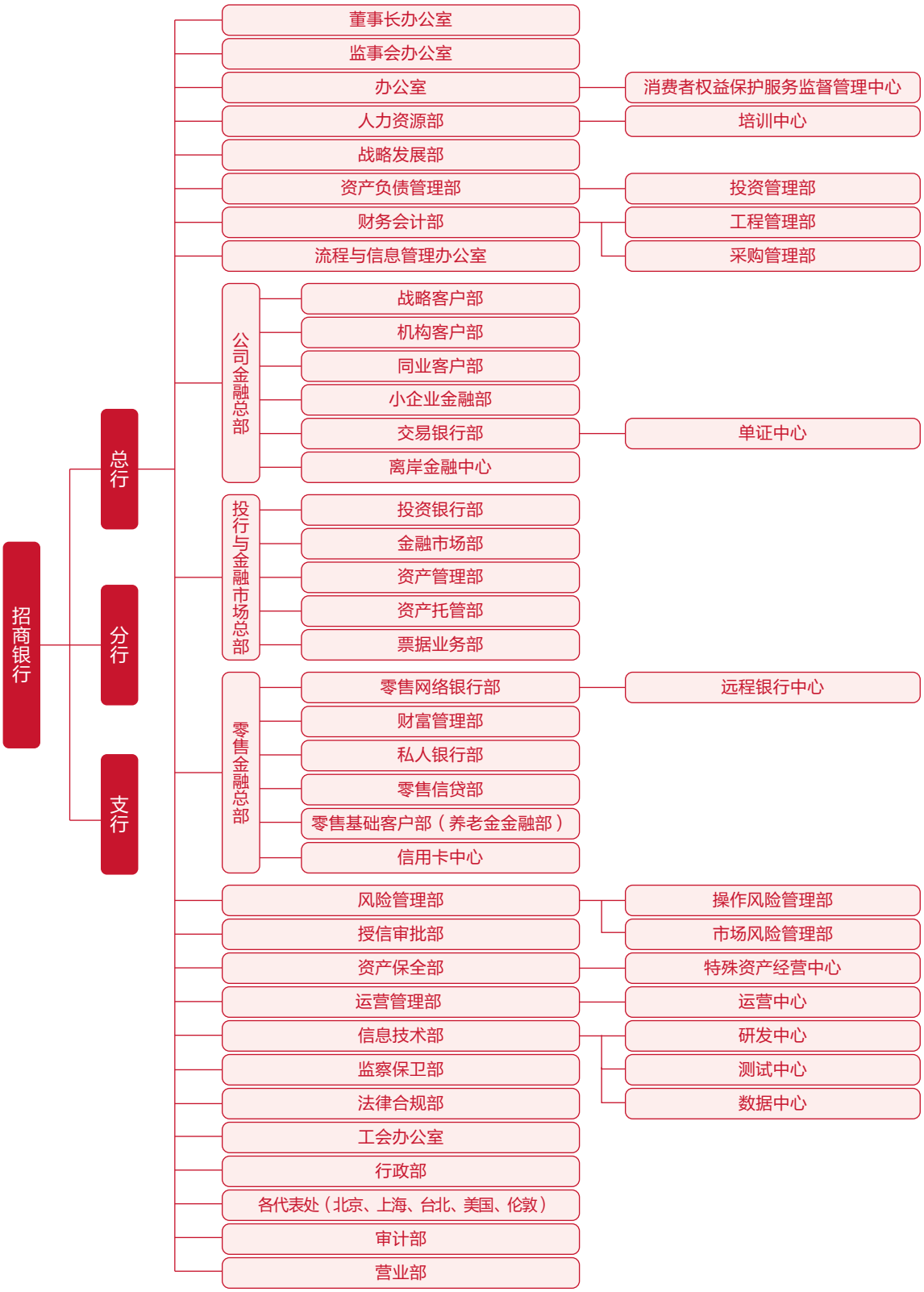
25 位

在英国《银行家》杂志“2015年全球银行品牌500强”排行榜由44位跃升至25位

235 位

再次入选《财富》世界500强排行榜，排名由350位跃升至235位

组织架构


招商银行
总行
分行
支行
董事长办公室
监事会办公室
办公室
消费者权益保护服务监督管理中心
人力资源部
培训中心
战略发展部
资产负债管理部
投资管理部
财务会计部
工程管理部
采购管理部
流程与信息管理办公室
公司金融总部
战略客户部
机构客户部
同业客户部
小企业金融部
交易银行部
单证中心
离岸金融中心
投行与金融市场总部
投资银行部
金融市场部
资产管理部
资产托管部
票据业务部
零售金融总部
零售网络银行部
远程银行中心
财富管理部
私人银行部
零售信贷部
零售基础客户部（养老金金融部）
信用卡中心
风险管理部
操作风险管理部
市场风险管理部
授信审批部
资产保全部
特殊资产经营中心
运营管理部
运营中心
信息技术部
研发中心
测试中心
数据中心
监察保卫部
法律合规部
工会办公室
行政部
各代表处（北京、上海、台北、美国、伦敦）
审计部
营业部

荣誉与认可

颁奖机构	荣获奖项
第七届中国企业社会责任峰会	2014年中国企业社会责任杰出企业奖
《企业家》日报社	“杰出企业社会责任奖”
《Asia Money》（亚洲货币）	“最佳中国信用固定收益” “最佳中国信用衍生品” “最佳中国信用固定收益研究” “最佳中国信用销售” “最佳中国信用服务” “中国最佳现金管理银行”

颁奖机构	荣获奖项
《The Asian Banker》（亚洲银行家）	“中国最佳零售银行” “中国最佳股份制零售银行” “中国最佳现金管理银行” “最佳手机银行技术成就” “亚太区最佳供应链金融” “中国最佳财富管理业务” “中国最佳智能网点项目”
《上海证券报》	“最佳信用卡奖”（招商银行信用卡） “最具创新移动互联金融产品奖”（招商银行“掌上生活”APP） “最佳贸易融资银行奖”
《The Asset》（财资）	“最佳新兴交易银行”
中国银行业协会	“年度最具社会责任金融机构” “年度社会责任最佳绿色金融奖” “年度公益慈善优秀项目”（“爱满葵园”全行志愿者行动）
中国最有价值品牌500强评审委员会	品牌价值为688.13亿元，入选第九届中国最有价值品牌500强
《财富》中国500强榜单	以营业收入1,658.63亿元位列第29位，较上年上升4位
《财富》世界500强榜单	以营业收入456.1亿美元位列第235位，较上年上升115位
《21世纪经济报道》	“2015年度最佳零售银行”
中国企业管理研究会、社会责任专业委员会及北京融智企业社会责任研究所	“最佳社会沟通创新奖”
新华网	“2015年度社会责任杰出企业”

2015，我们做了什么？

价值创造

289.90 亿元

纳税总额

净利润 580.18 亿元

利润总额 750.79 亿元

营业收入 2,014.71 亿元

客户服务

零售客户总数 6,694 万户

金葵花及以上客户[1]数量 164.76 万户

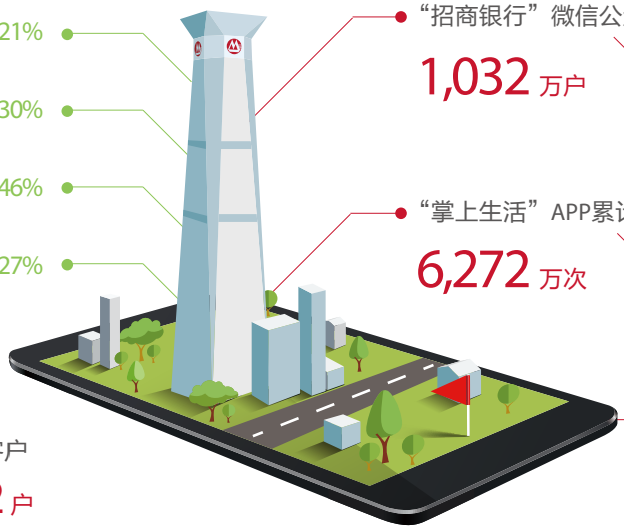
小微客户数量（万户）

2013	93.01
2014	142.53
2015	171.08

“千鹰展翼”入库客户 26,442 户

授信额度达 4,116.29 亿元

在线智能服务	43.21%
电话人工接通率	97.30%
电话人工20秒响应率	91.46%
客户服务满意度	99.27%



“招商银行”微信公众号关注用户达 1,032 万户

信用卡微信关注客户达 2,296 万户

“掌上生活”APP累计下载安装数量达 6,272 万次

绑定用户量达 2,054 万户

手机银行客户端下载设备 6,315.48 万部

信用卡累计发卡 6,917 万张

私人银行客户 49,032 户

海外一级分支机构达 9 个

境内机构网点已覆盖全国 132 个城市

132 家分行

1,575 家支行

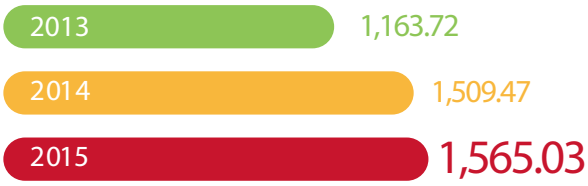
265 家社区/小微支行

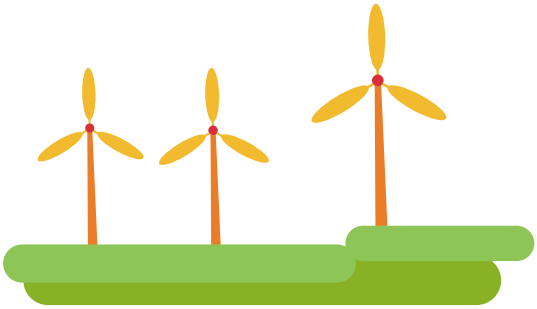
3,202 家自助银行

注：1.金葵花及以上客户指在本公司月日均总资产在50万元及以上的零售客户。

绿色发展

绿色信贷余额（亿元）





绿色贷款项目实现节能减排

减排二氧化碳

940.30 万吨

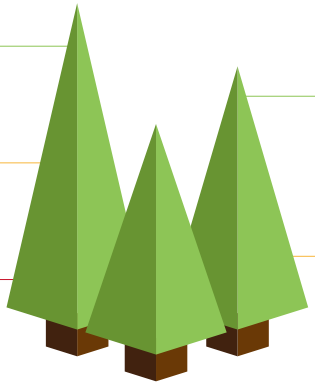
CO_2

减排二氧化硫

4.54 万吨

节水

683.89 万吨



信用卡使用电子账单客户

占流通客户的

90 %以上

节约用纸

6.92 亿张

员工成长

员工总数（含派遣人员）

76,192 名

女性员工占比

57%

员工参与培训

46.7 万人次

员工俱乐部

361 家

人均培训时长

61 课时

帮扶困难职工

565 人

2015，我们做了什么？

社会和谐

每股社会贡献值

8.57元

全年公益捐赠支出总额达

3,646.58万元

向云南武定、永仁两县提供扶贫款项

1,137万元

招行网络公益平台可捐赠公益项目总数达

16个

参与捐助的爱心持卡人累计超过

16万名

“月捐悦多”及“乐善乐捐”捐赠项目新增 7个

为自闭症儿童辅导课、免费午餐等公益项目累计捐赠爱心积分超过 2.5亿

实际兑换自闭症专业训练课超过

22万课时

兑换免费午餐达

130万余份

品牌运营

以业务获客为导向，全面拓展传播渠道

通过百度SEM、新浪扶翼等渠道
为手机银行带来下载量

31万

小企业e家

通过腾讯广点通等渠道
为小企业E家直接获客

68,887人

创新利用社会化媒体渠道，强化口碑传播

“招商银行春晚微信抢红包”
系列传播带来品牌曝光

7.6亿次

微信新增粉丝达

380万

年轻有话说

招商银行28周年

28周年“年轻有话说——我为招行代言”活动
在微信朋友圈大量转发
实现用户原创内容的二次传播

活动期间访问量超过

40万人次

独立访客达

15万人

结合业务需求，升级品牌形象

结合移动金融业务，推出“未来银行”品牌概念

通过深圳地铁、全国一、二线重点城市高级住宅楼宇、财新杂志等
多种渠道进行广泛传播

实现品牌曝光 5,000万人次

战略与管理

作为一家金融服务机构，我们始终关注自身与客户的长期价值。面对经济社会发展新常态所带来的挑战与机遇，我们将可持续发展与“源于社会，回报社会”的社会责任理念相结合，构筑了具有招商银行特色的葵花责任理念模型，并通过持续深化我们的社会责任实践，不断为利益相关方创造更大的价值。

社会责任战略

葵花代表着乐观、忠诚与昂扬向上，也是招行不变的企业特质。面向新的时代，我们通过对葵花责任理念模型的探索，对我们的社会责任理念进行了重新诠释，并深化和确立了我们的履责方法与责任体系。

葵花责任理念模型

责任理念

致力可持续金融

提升可持续价值

贡献可持续发展

履责方法

创新推进发展：通过不断创新推动自身的成长，适应利益相关方诉求的变化，提升可持续发展能力，实现可持续发展目标；

服务创造价值：坚持向社会持续提供最新最好的金融服务，以金融服务支持经济平稳增长，促进社会和谐稳定，保护环境生态平衡，最大限度创造综合价值；

利益平衡共享：时刻关注利益相关方的要求与期望，与相关方实现利益共享，共同促进企业及经济、社会的可持续发展。

责任体系

客户服务：良好的服务体验是我们的不懈追求。我们以客户为中心探索服务升级，创新服务模式，量身定制个性化的产品和服务。

价值创造：企业可持续发展与经济社会的可持续发展相辅相成。我们持续提升价值创造能力，积极优化信贷结构。

绿色发展：面对日益严峻的环境问题，协调经济与资源环境的可持续发展是当今社会的必然选择。我们始终坚持绿色运营，不断创新绿色金融服务。

员工成长：员工快乐工作才能推动企业可持续发展。我们坚持以人为本，保障员工合法权益，畅通职业发展通道。

社会和谐：企业的可持续运营源于社会。我们坚持合规诚信经营，持续开展定点扶贫、灾害救助、关爱儿童等社会公益事业。

社会责任管理

我们将葵花责任理念模型与自身的发展战略和经营活动紧密融合，并通过持续将社会责任（CSR）管理体系传导至各个部门与分支机构，将我们的责任理念和对利益相关方的承诺转化为具体行动。

CSR 管理架构

决策层

由董事会、监事会成员参与社会责任重大事项的审议与决策，包括相关战略与方针的制定、对年度CSR报告进行专项审议。

组织层

在总行办公室设立CSR管理团队，负责协调CSR日常管理工作，包括开展CSR活动、编制CSR报告、组织开展培训宣导、绩效指标收集、优秀CSR实践案例征集等。

实施层

总行及各分支机构的职能部门与业务部门负责各项CSR议题的归口管理，定期报送相关管理举措、绩效指标及优秀案例，并在所在地区组织开展各类CSR活动。

实质性分析

我们在2015年构建了企业社会责任实质性分析模型，通过对CSR议题的识别、评估和筛选，确立对于我们和利益相关方具有重要性的实质性议题，在报告中进行重点披露和回应。

实质性分析

识别

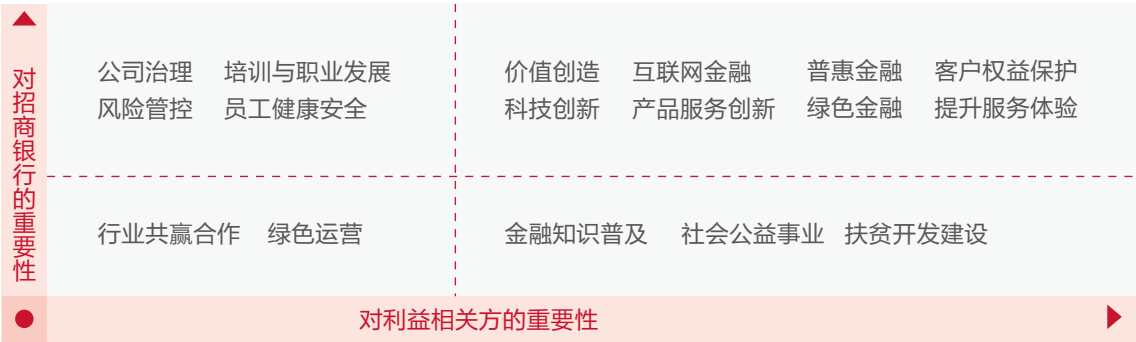
- **政策与行业热点分析：**深度解读宏观与行业热点政策，明确银行业履责的政策导向与发展机遇
- **同业企业对标：**从可持续发展背景、CSR议题、绩效指标披露等多个维度，与国内外7家知名企业进行对标，了解CSR领域的热点与趋势
- **CSR战略：**将相关研究成果与葵花责任理念模型进行综合分析，识别出对于我们和利益相关方具有重要性的17项议题

评估

- 邀请利益相关方代表就议题对其的重要性程度进行评价，同时邀请内部员工代表评估议题对本行的重要性程度，综合获得议题重要性的二维评价

筛选

- 根据议题评价结果构建实质性分析矩阵，结合议题重要性的高低程度，获得议题的排序结果，对于高实质性的议题，在报告中进行重点披露



利益相关方沟通

我们在日常经营服务的各个环节积极拓展与利益相关方的沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，并通过建立常态化沟通机制及运用数字化沟通技术，持续提升与相关方的沟通成效。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
政府	支持国家战略；助力实体经济；发展普惠金融	研究和执行相关金融政策；支持行业政策制定；相关调研与讨论会议；上报统计报表
监管机构	依法合规运营；防范金融风险；促进行业发展	落实监管政策；参与调研走访；日常审批与监管；上报统计报表
股东与投资者	提升投资回报；持续稳健经营；全面信息披露	定期报告与信息公告；路演与反向路演；投资者调研与沟通会议；股东大会
客户	满足客户需求；创新金融服务；提升客户体验；客户权益保护	客户需求调查；客户满意度调查；95555客户服务平台；客户关怀活动；微信、微博等数字化平台
员工	员工沟通参与；个人职业发展；身心健康安全；平衡工作生活	职工代表大会；员工满意度调查；员工文体健康活动；申诉与举报机制
合作伙伴	行业沟通交流；互惠共赢合作	日常沟通；同业交流合作；招投标活动；供应商调研走访
环境	发展绿色金融；坚持绿色运营	落实节能减排政策；绿色金融的论坛与会议；环境绩效采集与披露；绿色公益活动
社区	支持社区发展；社会公益事业	签订社区共建协议；参与社区项目建设；建立互联网公益平台；员工志愿服务；社区服务活动

1 引领金融创新 服务美好生活

信息技术的发展，使得人们能够通过手机、平板电脑等多种设备接入互联网，随时随地享受网络带来的智能和便捷。在带给人们全新互联体验的同时，信息技术也使人们的工作与生活的方式发生了显著的改变。对于金融服务业而言，信息化与移动化已成为行业创新发展的重要趋势，不断衍生的新技术与新业态能够为客户带来全新的金融体验；但同时，网络时代的碎片化、多元化、虚拟化等特征也已显著地融入了人们的生活，并对行业的创新发展提出了更高要求，金融企业需要通过多元化的渠道拓展和产品服务创新深入渗透到民众生活的方方面面，为民众的美好生活而服务。

管理策略与方法

作为一家带有鲜明的创新基因的股份制商业银行，我们密切关注广大客户在金融产品服务及客户体验方面的需求与偏好，坚持“因您而变”的服务理念，致力于打造轻型银行，实现以客户为中心，快速响应市场变化，为客户创造价值的发展策略。我们将线上与线下服务紧密结合，积极立足于互联网、移动互联网、电话、网点等全渠道，积极在移动互联网等重点领域创新产品和服务，努力让广大客户享受到便捷、极致的金融生活。

2015年，我们有哪些重要举措?

- 拓展互联网金融产品应用
- 持续推进产品与服务的创新
- 洞见客户服务与体验需求
- 开创网上转账全免费时代
- 推出“ATM刷脸取款”业务
- 加快拓展私人银行业务
- 严格保障资金安全和信息安全

2015年，我们取得了哪些成绩?

零售客户数
6,694 万户
较年初增长19.00%

零售金融业务营业净收入
890.40 亿元
同比增长29.98%

零售贷款总额
12,095.24 亿元
较年初增长26.62%

电子渠道登录次数
21.69 亿次
同比增长63.26%

手机渠道累计交易
25.25 亿笔
同比增长182.10%

“掌上生活”客户端下载总量
6,272 万次
总绑定用户数达2,054万户

案例

学网购的时尚老爸

电话接通的时候，客服人员还以为我是来投诉的呢，其实啊，我是专门感谢他们的！

我姓郑，来深圳工作也有十多年了，想着爸爸退休在家一个人生活也不方便，就把他接过来住了，但是平时工作忙，常常忽略了对他的关心。老人家年纪大了，嫌去超市的路太远，又怕买的东西太重提不回家，听说东西也可以从网上买，他倒是挺感兴趣的。虽然跟我念叨过几次，我却一直没认真教过他。

可没过俩月，他居然就能从网上给孙子买玩具、买零食了，让我相当惊奇。后来我才知道，小区门口有个招商银行的网点，爸爸在那取钱的时候，就跟大堂助理打听了下“网上购物”的方法。爸爸学会了以后，还开通了网银。以前我不愿教他，怕他遇到网络诈骗，没想到招行的服务人员特地教了爸爸一些网络安全知识，还帮他设置了每日的交易限额。

现在，爸爸每天都会抽点时间上上淘宝，家里有什么缺的，执意要亲自从网上来买，觉得既方便又实惠。看到他十分认真的样子，我们也很欣慰。现在，他也彻底成了招行的粉丝了，常常念叨着：“出门忘了带老花镜没关系，我到招行的服务厅里借一副就是！”“他们的金葵花室有饮料喝，还提醒我要少喝可乐咖啡之类的免得影响晚上休息，比你这个做儿子的还贴心！”

每次爸爸这样说的时候，我都知道他是在开玩笑，但有时我也觉得挺惭愧的，平日里少了一份给他的陪伴。但没想到的是，招行却给爸爸的生活带来了这么多改变。

金融互联 体验未来银行

在这个移动互联网时代，你眼中的银行应该是什么样子的？如同你所体验到的所有移动互联网服务，银行也应该更智能、更便捷、更安全、更绿色……我们因您而变，围绕新技术与新需求，推出了人脸识别、手机银行、微信银行等诸多创新技术应用，让您现在就能感受到“未来银行”的金融体验。

智慧银行，智享便捷

可视柜台：更智慧，更便捷，更温暖

对于大多数的客户而言，去银行柜台办理业务不外乎是开户、办卡、挂失、转账、理财、缴费这些，碰上个高峰期就要排上个长长的队伍。去试试自助终端机？大部分的机器只能进行简单的存取款和信息查询。可现在，随着招商银行全新的可视柜台的普及，一切都变得不一样了。需要开户？当然可以！借助网络视频技术,您可通过可视柜台与我们的远程柜员进行“面对面”沟通，24小时办理原来只能在网点柜台“面签”的复杂业务。

作为我们打造“轻型银行”网点的新模式，可视柜台填补了原先自助服务渠道无法办理高风险、非现金、特殊业务的空白，让我们逐步从传统的自助银行服务过渡到面向未来的“轻”型全功能零售专业服务。

可视柜台是什么？

可视柜台是指通过视频互动方式实现远程柜员在线为客户办理银行柜面需“面签”的复杂业务的新型服务模式

它能办理哪些业务？

通过可视柜台，您可以办理包括开户、风险评估、资料维护、转账汇款、受托理财、基金销售等非现金业务

可以在哪找到它？

截至2015年末，我们已在全国44家分行布放了可视柜台，覆盖了全国大部分的网点

“看脸时代”，刷脸就能取款！

说起银行取款，平常大家想到的不外乎两种方式：带上身份证，去银行柜台；或是拿上银行卡，在ATM柜员机上自助办理。可在这样一个“看脸”的时代，取款也有了新的“玩法”。2015年10月，我们正式推出了“ATM刷脸取款”业务，在国内率先将人脸识别技术应用到自动取款机，客户只需要通过人脸识别并正确输入取款密码，无需插入银行卡就能取款。

我们的刷脸取款服务有哪些优势?

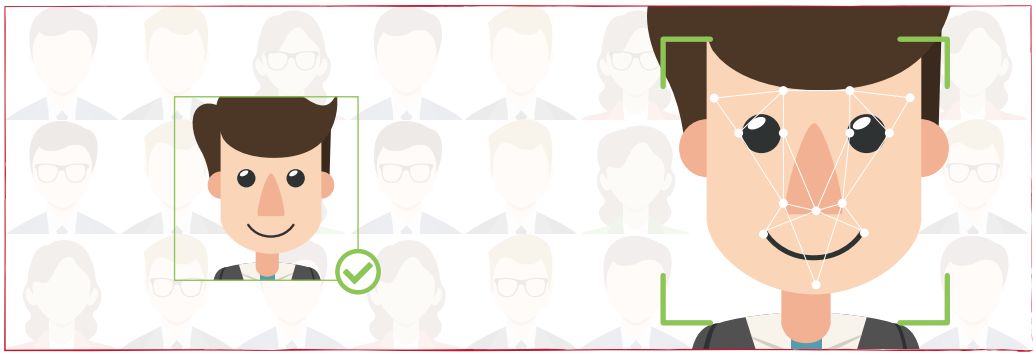
流程简单： 相对于“无卡取款”业务，“刷脸取款”大大简化了预约流程，仅需通过柜台及VTM现有摄像头，实时捕捉客户的脸部图像，就可确认客户身份与账户信息

准确性高： 经真实环境下的全方位测试，人脸识别技术准确率可达到90%，且误识率控制在万分之一以内

安全保障： 采取人脸识别等多层安全防护，确保您的账户与资金安全

人脸识别技术对于银行业而言具有着较高的用户友好度，也是未来互联网银行体系的一项基础应用。作为银行业中技术开拓及创新业务具有标杆影响力的银行，我们率先在业内推出“刷脸取款”等服务，让人工智能与场景化的金融服务能够更快地走入民众的生活。

> “人脸识别是一个‘杀手级’技术，但我们出于安全性的考虑，应用也极为谨慎。在经过了柜面和VTM渠道人脸识别技术反复考验后，我们这才将这项技术应用到ATM取款领域，在无卡取款基础上，达到了进一步简化流程的目的，而在安全性方面，通过人脸识别等多重验证，风险也会降低。”
>
> ——招商银行信息科技部总经理 周天虹



柜面无纸化，体验更轻松

“填单、签字、领取回单，一成不变的柜台和品种繁杂的单据”，这是传统银行一直以来留给大家的刻板印象，但当您来到我们经过零售柜面无纸化改造的营业厅时，全新的科技应用所带来的简洁、优质的体验，定能让您省去不少麻烦。

如今，在我们的每个零售柜面窗口都配备了一台充满时尚气息的手写液晶屏，客户只需通过电子填单或者口述的方式将业务所需信息告知我们，柜员就会在液晶屏上展示受理的客户业务信息，经过客户确认后才真正发起交易处理，交易完成后由客户在液晶屏上手写签名，免去柜员打印和客户保管纸质回单的负担。除非客户有要求，整个业务过程可不产生任何纸质单据，更能让柜面常见的差错大幅减少。

我们的柜面无纸化服务有哪些优势?

直观： 业务流程、客户提供和系统录入的主要业务信息都在液晶屏上实时显示

安全： 有效保护个人信息，避免因遗失或丢弃银行回执单带来的个人身份信息和个人财产隐私泄露

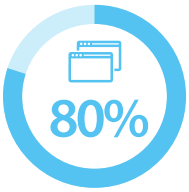
高效： 显著提升柜员业务办理效率，缩短单个客户服务时长，减少其他客户排队等候时长

环保： 大幅减少纸张使用，降低对林业资源的消耗

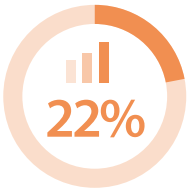
“数说”柜面无纸化服务

90 项
无纸化零售业务项目数

6,828 万笔
零售无纸化业务总量



无纸化服务业务量在全行零售柜面业务量占比



无纸化业务使交易环节效率提升比例

无纸化业务促进日结环节效率提升比例

掌上银行，指尖精彩

创新零售金融业务，打造移动运营平台

伴随移动互联网向纵深发展和4G时代的开启，智能手机已经逐渐成为人们24小时在线连接世界的载体，“手机+”的商业模式给传统银行业带来了前所未有的冲击，也提供了全新的商业场景和发展机遇。

我们主动适应移动互联网时代的全新变革，从客户对移动金融的需求和体验着手，全力打造以手机为中心、两大APP为平台的零售业务发展模式，通过探索手机运营体系，打造零售金融的移动运营平台。

开放的运营平台

支持各个经营部门通过手机银行进行在线运营，监测有关活动数据，实现用户权益的领取、查询、核销等功能，通过实时识别不同客户群体，实现在线内容、产品、服务的个性化推荐

产品全流程的流量漏斗

逐个分析流量损耗点，不断优化产品流程，实现业务流量有效扩大，同时通过在不同业务场景间嵌入不同的用户漏斗，筛选出目标用户群，引导有相关需求的用户进入业务流程

研发人工智能系统

拓展手机APP及WAP在线客服的服务应用场景，增加在线服务入口，加速电话人工服务向在线客服转移，建设轻型智慧服务支持体系

手机银行 4.0，服务便捷更贴心

我们不断吸收互联网行业的先进理念和经验，通过持续的创新，不断丰富和完善存贷汇、网点、生活等多个业务场景，将我们的手机银行APP逐步从交易工具打造为客户的自助服务平台。

2015年末，我们正式发布了招商银行手机银行4.0版本，在引入了全新的极简界面的同时，重点强化了理财、转账、一网通三大功能，并在业内率先支持了刷脸转账功能，带给广大客户更为贴心、便捷的服务体验。

三大亮点

专业理财、简单理财　全新理财频道，为您精挑细选理财产品，结合热点主题，让理财更简单；最新鲜的精品资讯，独特的观点分析，对理财更聚焦；专业财富体检，是否财富亚健康，简单几步便知

极简转账、刷脸转账　转账不仅简单，更可以炫酷，刷脸转账倍轻松

一个用户，管所有卡　一网通用户管理多张银行卡，账户管理更简单，再配合免费实时账户变动提醒、手势密码登录，让您体验简单的魅力

手机银行累计下载设备

6,315.48 万部

签约客户数量

2,758.88 万户

手机支付累计交易金额

12,030 亿元

手机银行交易额

79,994 亿元

五大特性

平台： 通过平台查阅资讯和产品，办理业务，并与银行互动

开放： 无论是否为招行持卡客户，用户都可通过“一网通”享受更简单、快捷的支付方式，不需要记住每张银行卡的卡号和密码，告别繁琐的支付过程

场景： 全新打造“资讯→权威观点→个性化解读→产品精选→在线理财顾问→产品购买→售后服务”全流程财富管理服务

生态： 不受时间、地点限制的线上线下一体化的综合移动金融服务

技术： 通过客户端自动识别，所有网点WiFi一键登录；采用人脸识别及视频身份识别技术，实现“刷脸转账”

掌上生活 5.0，生活本该无界

“掌上生活”APP作为我们的信用卡业务在移动互联时代的重要战略布局，自2010年开发以来，历经5年、5个大版本的迭代更新，完成了从“信用卡管理工具”到“金融工具+生活电商”的完美升级蜕变，成为与移动互联网高度契合的智能化金融服务平台。

2015年8月，我们的“掌上生活”APP正式升级至5.0版本，以开放的体系构建全新的金融生态，将每一用户的生活、消费和金融紧密连接，让用户可以随时随地的畅享开放、便捷的金融生活。

“掌上生活”下载安装数量

6,272 万次

“掌上生活”绑定用户数量

2,054 万户

优惠券年累计下载量

4,561 万张

绑定用户月均活跃率

63 %

注册开放，使用无门槛	手机号即可完成注册，无论您是否是招商银行信用卡持卡人，都可通过手机号直接注册使用，彻底撇开门槛
支付开放，通通都能付	全面支持30余家银行的借记卡和信用卡关联，更可享受跨行还款零费率，手机充值、水电煤费、交通罚款等生活缴费项目便捷支付
积分开放，绑卡即可享	只要成功关联银行卡，即可积累和使用招商银行积分服务，永久有效的积分更能让您变身“积分玩家”，体验积分新花样
理财开放，服务更专业	全面开放了理财产品的购买资格，不管是否是招商银行客户，都可享受到专业化理财服务
优惠开放，立足精品化	我们精心挑选、网罗了一大批优质商户，从餐饮到电影、到旅行，我们在保障品质的同时，尽可能为更多的APP用户提供更合“胃口”的选择

“未来银行发展，可能固定网点会越来越少，越来越多的客户希望通过手机终端来完成一些业务的受理，同时客户希望不仅仅是为了办理一个金融产品来光顾银行的网点或者网站，希望银行也能将生活场景嵌入到金融场景内，融为一体。”

——招商银行信用卡中心总经理 张东

微信银行，触手可及

覆盖中国90%的智能手机，月活跃用户约6亿，微信作为时下最为火热的APP，已经成为人们在移动互联网时代网上生活最重要的平台之一。面对客户生活方式与行为习惯的转变，我们主动将金融服务延伸至微信平台，推出了“微信银行”和信用卡微客服，在新的平台上为客户带来轻便、可及的移动服务体验。

更便捷的微信银行

打开微信，在“添加朋友”中查找“招商银行”，就能找到我们为您竭诚打造的微信银行。用它，您能体验到不少让您“意想不到”的功能和服务。

同时，作为我们在移动平台的两大“神器”，我们还将微信银行与手机银行的相关功能进行了整合，在丰富渠道、提升业务办理便捷度的同时，帮助您获取更为全面、优质的移动金融体验。

信用卡智能“微客服”

我们基于招商银行信用卡官方微信，不断创新和拓展功能与服务，推出了全新的信用卡智能“微客服”，让广大客户在微信平台上体验全新的信用卡服务。

我们推出了信用卡官方微信智能客服平台，在微信平台上将我们与广大的客户紧密连接，客户可通过招行信用卡微信客服办理信用卡申请、账单查询、个人资料修改等业务，还可接收在招行信用卡上产生的交易信息。

绑定用户数量

1,675 万户

累计交互量超过

2.6 亿条

日交互量达

74 万条

业务覆盖率达

85 %

官方微信可为您发送

- **微信账单：**可一站式申请账单分期
- **微信消费提醒：**无论金额大小，每一笔我们都告知于您
- **微信还款提醒：**支持跨行还款，更能0手续费

您还可用微信

- **微信3秒查账单：**查额度、查积分、智能对话
- **申请调高信用额度：**申请临时额度立即生效
- **信用卡快速开卡：**信用卡新卡激活
- **微信快速还款：**实时恢复额度，手续费全免
- **周边优惠查询：**请发送您的“位置”
- **智能语音聊天：**与“小招”聊天，准确地帮您答疑解惑

产品创新 精彩金融生活

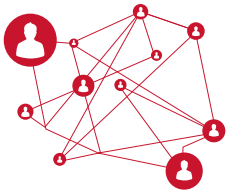
随着居民消费方式改变和家庭财富的增长，民众对金融产品的服务需求以及在操作便利性、办理高效性和服务专业性等方面的要求越来越高。我们努力着眼于金融领域客户需求变化和创新趋势，持续开展金融产品服务创新，将智慧、便捷的精彩金融生活带给广大客户。

客户需求，洞见关注

您属于哪一类的人群？您正在使用哪些金融产品？您最关注我们的手机银行的哪些页面……

仔细梳理这些问题，我们就可根据客户的特征、行为和习惯了解其个性化需求，并通过与大数据的结合应用，针对性地进行产品和服务的开发与创新，让我们的产品、服务与客户更为贴近。

定位目标客户，完善客户画像



我们在充分确保客户信息真实、安全的情况下，通过外部合作，引入了700余个客户的身份与行为标签，搭建了覆盖手机银行大数据标签、电子支付标签、财富客户标签的零售客户的分析型标签体系，让我们能够更加精准、快速地分析客户的消费习惯、行为习惯，充分洞见不同客户群体的实际需求，根据用户的差异化特征提供特定的产品、服务。

移动数据分析，了解客户行为

针对手机银行APP，我们建立了用户行为反馈机制，并基于我们的移动数据分析平台挖掘用户的行为特征，了解用户行为偏好和消费需求，为我们在产品设计、客户服务等方面提供数据支持。

理财增值，价值共赢

我们以市场和客户需求为出发点，为不同类型的客户量身定制适合的理财计划，帮助客户更好地进行财富的管理和增值。

“2016经济与金融形势展望”专题报告会

黄金账户，黄金投资新选择

想要低门槛、低风险地进入黄金投资领域吗？“黄金账户”或许是一个不错的选择。2015年5月，我们正式推出了一站式投资工具“黄金账户”，集买卖、定投、生息、兑换实物黄金等功能于一体，客户可根据自身需要定制不同黄金理财计划。除了营业网点，网上银行、手机银行也可办理业务，无需开户费，购置门槛低，一元就能购。

“日日盈”，分级理财更安心

2015年9月，我们率先在国内银行间发行了开放式分级理财产品——“日日盈分级理财计划”。将募集资金作为整体进行投资，并设立A份额和B份额，可满足不同投资者的偏好：A份额风险较低，预期收益平稳，B份额风险高、预期收益高，由A份额为B份额提供动态杠杆，扣除A份额约定收益后的整体资产池的剩余收益由B份额享有。

消费贷：免抵押、免担保、纯信用消费贷款

为进一步支持居民消费信贷需求，让金融服务走进万家，我们针对收入稳定的居民推出了金融产品“消费贷”，可满足居民购车、装修、旅游、留学、旅游、大宗消费等需求。同时，结合居民现代的消费模式和我行的自主月供还款方式，可帮助客户轻松实现“快乐消费、轻松还贷”。

创新应用，全新体验

打造“轻”型结算支付体系

我们充分考虑客户在不同生活场景下的支付需求，从“网络化”“移动化”“场景化”的角度积极发展创新型支付结算业务，打造了具有全新体验的“轻型支付结算业务体系”。

“一网通”互联网账户体系	无论是否是招商银行卡，都能绑定在“一网通”用户上进行支付，轻松实现跨行支付体验。
“一闪通”线下支付产品	HCE“云闪付”、Samsung Pay、Apple Pay，一大波支付产品的到来，给银行卡支付带来了一场革命。

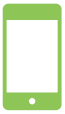
案例

Apple Pay到来，焕然一新的移动支付体验

2015年12月，我们在业内率先向广大客户推出Apple Pay（苹果支付），凡是持有招行一卡通、信用卡的用户，均可以将自己的银联卡添加到iPhone、iPad、Apple Watch等设备上。借助于移动设备的NFC技术，解锁手机、进入APP、点击“扫码”或“付款”选项等操作流程统统省下，只要将iPhone等设备靠近POS机，同时将手指放在TouchID上即可，全程只需一秒，且不需要有WiFi或者任何网络连接。

闪电贷，全天候的手机贷款

2015年，我们基于大数据和云计算技术推出了全新的移动互联网贷款产品“闪电贷”，凡符合贷款资格的客户可通过手机银行APP或网银自助办理贷款，贷款申请、审批、签约和放款全流程系统自动化处理、无人工干预，7×24小时全天实时运行，随时随地轻松获得贷款。



移动

简单

快捷

7x24 小时

案例

名副其实，闪电般的速度体验

拿起手机，在屏幕上触碰几下，3步操作，无须提交任何资料，贷款资金就打到了个人账户里面，这样的贷款办理流程你可否想过？如今，这一切已经成为了可能。

“平时我都是去银行网点申请贷款，要准备一大堆资料，很繁琐。收到招行的‘闪电贷’贷款申请短信时我还不太敢相信能有如此便利的贷款产品，就打电话去咨询了95555。”广州某贸易公司李老板最烦恼的事就是资金周转和银行贷款，“刚好有批货，我就用手机点三下，选了金额和期限，贷款就到账了。现在资金已经回来，我就用手机把贷款还了，这个东西真的是方便好用！”

服务升级 传递真诚温暖

服务始终是招商银行所坚持的质量之本。秉承“因您而变”的服务理念，我们坚持以“以客户为中心”，持续推进客户服务升级，保障服务品质，努力以优势、便捷、贴心的服务体验带给广大客户最为真诚、温馨的服务感受。

服务定制，个性体验

特殊群体，全心为您

尽管互联网时代金融创新为我们带来了多样化的服务渠道和优质的客户体验，但对于部分特殊群体而言，种种原因却让其在获取金融服务时存在诸多障碍。对此，我们主动关注特殊群体的金融服务需求，通过服务的延伸和拓展，提供便捷的服务和人性化的关怀。

预约上门服务

制定《招商银行零售柜面业务延伸服务指引》，对需要亲临柜台且有急需的特殊客户群体提供延伸服务，为病重客户开辟绿色通道上门服务

手语服务

在部分营业网点推出手语服务，邀请专业的手语导师对网点大堂助理开展了专题手语培训，提高服务人员对残障人士的服务水平

无障碍服务设施

在部分营业网点设置“爱心座椅”“爱心窗口”，制作“允许导盲犬进入”等标识，并增加了盲文版服务指南、盲文卡、盲文密码键盘、聋哑人士专用爱心卡、免开口凭条等服务设施

案例

深圳分行：小小助听器让沟通不再障碍

助听器对于部分听力障碍人士而言，是他们与外界顺畅沟通的重要“帮手”。在深圳龙岗支行，我们从听力障碍人士的实际需求着手，在营业厅内购置配备了助听设备，架起彼此间的沟通桥梁，克服服务中的不便与障碍，让听障人士感受到我们真诚温馨的服务。

案例

重庆分行：响铃呼叫器让服务更贴心

为缓解网点贵宾厅排队等候无序的问题，在重庆分行，我们推出了协助金葵花客户排号办理业务的“神器”——“响铃呼叫器”。当上一位客户业务办理完毕后，柜员便通过按钮传递振动给下一位客户，使客户在等候的同时能更加安心体验贵宾厅电子银行等更多的优质服务，使客户的排队更加有序和人性化。

成都分行：营业厅爱心服务

私人银行，专业为您

随着经济社会的稳健发展，人们对财富积累的增长与理财需求显著上升，特别是以高净值人群为代表的客户群体，更期望根据他们的实际需求制定理财方案，实现财产的保值增值。

自2007年8月推出私人银行业务以来，我们逐步搭建了品种齐全的开放式产品平台，通过金融产品的整合应用为高端客户带来私人订制的专业财富方案，并通过服务的升级创新持续提升服务品质，优化客户服务体验。

私人银行客户数累计达

49,032 户

管理客户总资产

1.25 万亿元

2015年，我们继续针对私人银行服务渠道改进：

传统服务渠道	• 改善超级通路服务预约流程，从流程改进、系统开发、服务标准等方面提升服务品质 • 在引导、跟踪、服务区域和客户私密等方面提供顶级礼遇，进一步提升客户服务的便捷性和客户信息的保密性
专属物理网点	• 新设立7家境内私钻中心及1家境外私钻中心 • 对多个私钻中心进行装修或扩建，改善服务环境与硬件设施
专属远程渠道方面	• 升级全球连线服务，优化全球连线系统 • 上线客户端手机银行功能和客户经理IOS下单功能，提升服务便利性 • 提升远程银行私钻微助理和私钻专线使用量和接通率

截至2015年末，我们已在境内设置了45家私人银行中心、62家财富管理中心。同时，随着我们的招银国际私人财富管理中心于2015年9月在香港开业，我们的私人银行客户数量已累计达到49,032户，管理客户总资产达1.25万亿元。

贴心关怀，真诚惠民

网上转账如今已经成了我们生活中最普通的事，在以前，每一笔的手续费都让大家不得不“计较”一番，但从2015年9月起，对于招行的所有个人客户而言，网上转账收费正式成为了“过去式”。本着降低金融服务成本、真诚惠民的理念，我们在商业银行中率先推出网上转账与手机银行转账同城、跨城、同行、跨行全免费，为广大客户带来真真切切的实惠。

“网上转账全免费”到底免了什么？

- 招商银行个人客户通过手机银行（含PAD银行）、网上银行（含大众版、专业版）办理的境内本行/跨行、同城转账、异地汇款均免手续费

“网上转账免费”是针对所有客户吗？

- 招商银行所有借记卡、i理财账户、财富账户客户均享受“网上转账全免费”优惠

通过网银、手机银行办理的外币转账免吗？

- 个人客户通过手机、网银办理本人名下账户间外币互转产生的异地汇款手续费也将得到减免
- 跨境汇款相关费用暂不减免

案例

网上转账免费，享得到的实惠！

苏小姐从大学毕业后一直在苏州工作，几年打拼下来也成了公司的中层骨干。孝顺的她每个月都要往老家汇钱，这几年转账手续费少说也花了千八百，再加上生活中处处要花的小钱，每月的工资留给自己的就没有多少了。从新闻听说招商银行网上转账免费，苏小姐赶紧抽空办理了一张“年轻活力的M+卡”，当然也一并开通了手机银行。

“这下安逸啦，转账免费、取现免费”，苏小姐还发现了一些意外的惊喜，开通手机银行免费动账短信通知，资金进出的消息提醒再不用依靠付费短信就能随时知晓，这也让她很是惊喜。新年将至，苏小姐也盘算着，“省下来的转账手续费可以给妈买上一套不错的保养品了！”

客户心声，倾心聆听

移动互联网的发展也同样改变着我们与客户之间的沟通与互动的方式。我们主动结合客户的行为变迁，积极拓展与客户之间的沟通服务渠道，帮助客户更加有效地获取我们的服务。

人工服务

提升人工服务专业能力和亲和力，开展系列惊喜服务创造活动，优化客户的沟通与互动体验

渠道响应

充分利用企业QQ，对公移动在线客服、企业银行演示中心等，实现了7x24小时的企业快速服务，提高中小企业金融服务体验

可视柜台

部署可视柜台，增加远程可视柜员的配置，提高客户服务的响应速度

线上解答

携手“百度知道”平台，成立“知道行家”团队，为线上大量有业务需求的提问用户提供专业解答

移动平台

运用手机银行APP首页“招乎”平台、招行官方微信、网银在线客服等渠道，让客户随时随地联系到客服人员，第一时间获得帮助

智能服务

加强智能机器人服务能力建设，通过深度开发、强化机器人训练、建立智能机器人服务和检验标准，实现机器人快速、准确及亲切服务

案例

电商大V点赞客服MM

2015年6月，一条600余字的银行服务体验在某电商大V的朋友圈热传，也让招行的客服MM们“火”了一把。

原来，95555客服专员小陈某天接到一位女士的电话，咨询如何办理存款证明。小陈的应答简洁利落，不仅告诉客户应带的资料，还主动告知客户关注的费用问题。当问题解决后，小陈并没就此结束通话，而是提醒客户提前解冻时需要带回存款证明原件，并不需要再次收费。客户满意挂机，1分50秒。

这只是一次普通的咨询电话，但对客户却有着不同的意义。来电的这位女士正是某知名电商平台全国客服中心的总经理。她在接触了多家银行的客户服务后，专门在朋友圈里分享了600余字的体验，从专业角度点评了小陈的服务与细心，并由衷地为小陈点赞。

客户投诉处理

针对客户提出的投诉问题和意见，我们构建了严密的管理系统，努力对客户提出的问题和质疑进行快速、透明的回应。

1. 完善投诉管理指标体系，细分时效指标，增加数量和质量指标
2. 转变投诉管理思路和工作方法，强化客户投诉的事前介入和处理
3. 加强对监管机构等的沟通互动，及时处理监管机构的有关投诉，形成有效的信息沟通反馈渠道
4. 规范客户投诉处理的流程，有效指导支行提高疑难客户投诉处理时效
5. 针对客户投诉的集中问题，与业务部门深层次分析投诉原因，及时提出整改措施

客户满意度测评

我们建立了常态化的客户满意度测评机制，动态地分析自身的产品和服务水平，从顾客的意见和建议中寻找自身的优势与不足，结合相应的改进措施实现客户满意度的持续提升。

- 聘请独立的第三方组织实施顾客满意度调查和研究，不断完善“客户满意度指标体系”
- 建立从总行到分行和相关条线的多级满意度测评机制
- 通过客户回访、电话外呼、问卷调查等形式及时了解客户的期望及影响顾客满意度的因素

案例

天津分行：建立响应客户的“同心圆”

天津分行根据客户业务办理流程和服务体验，结合端到端的服务流程要求，建立起以客户为中心的同心圆客户服务需求响应机制，大大提升客户的沟通与服务体验。

营销响应圈：主动了解客户的需求，第一时间为客户提供基本户业务咨询、开户办理以及账户结算等各类服务。

服务响应圈：客户无论以任何理由引发的投诉，将第一时间反馈至事业部营销支持中心，进行T+0实时响应，倾听、了解客户的需求或问题，对投诉问题进行有效识别和分类，并进行协调解决，做出相应的妥善安排和处理。

流程优化圈：针对投诉所涉及的问题，通过建立运营、网点和公司金融事业部的日常问题会诊机制，将单一或规律性投诉所集中反映出的问题做流程优化，将投诉变为提升客户体验的契机，并充分利用95555远程客户投诉反馈，提升客户服务满意度。

权益保护，安全放心

确保客户知情

我们在各个营业网点的醒目位置陈列了相关制度文件，清晰明确地说明服务、业务内容、存贷款利率表、相关收费标准等，并对《招商银行关于34项免费服务的公告》进行公示，在引导台明显位置摆放《服务收费价格目录册》，确保客户能够方便准确地获知我们的收费和利率信息。

同时，我们还积极引导服务人员树立规范经营意识，在为客户提供产品咨询、服务介绍和理财咨询时，充分向客户说明账户安全、账户管理费、理财产品风险提示及收费信息等，充分履行对广大客户的告知义务。

服务价格目录，点击就可一览

如果您对我们的服务价格和免费服务项目有任何疑问，欢迎您登陆我们的公司主页，点击以下链接或右侧扫描二维码，进入我们的“服务价格目录”页面进行查询，我们确保一切的服务项目和费用均透明地公示。

http://www.cmbchina.com/CustomerService/CustomerServiceInfo.aspx?pageid=zhbz

确保资金安全

针对近年来高发的网络诈骗、电话诈骗等行为，我们全力做好防欺诈相关系统建设，帮助客户过滤欺诈风险，提高自身对欺诈事件的应对和处置能力，并通过开展教育宣传活动，提升客户的资金安全意识，避免财产的损失。

案例

石家庄分行：共同抵制“非法买卖银行卡”

2015年4月24日，在石家庄市的剑桥春雨小区，我们为社区居民讲解买卖银行卡的主要危害有哪些、持卡人在使用银行卡过程中应注意哪些事项。我们还向居民们发放了印有国内主要发卡银行和中国银联客服中心热线电话的宣传折页，向大家强调一旦发现买卖银行卡和身份证的犯罪行为，应及时向公安机关举报，共同抵制违法诈骗行为。

贵阳分行：服务暖人心，尽职尽责挽损失

2015年11月24日，贵阳的张女士拿着一面书写着“服务热情，尽职尽责”八个金色大字的锦旗送到招商银行贵阳分行小河支行，“真是多亏你们帮忙，及时处理，我才能顺利找回这46万，要不然真是哭都没地方哭呀！”

就在半个月前，张女士在下午6点左右来到小河支行，神色慌张的说她由于误信诈骗分子被骗走了50万。不法分子以办理大额信用卡为诱饵，诱骗张女士把活期账户中的50万元通过网上转账方式转走。在发觉受骗上当后，张女士连忙赶到支行，希望我们能帮助她保住全部被骗资金。时间紧迫，我们在第一时间查询了客户资金情况后，通过总行与支行工作人员的密切沟通，成功帮助客户挽回46万元被骗资金。

南京分行新版人民币暨反假宣传

南京分行大光路支行成功帮助客户堵截诈骗15万元

2 致力金融共享 共筑美好社会

从小企业、小微企业发展到产业升级转型，从支持现代农业到助力城乡建设，从中资企业“走出去”到谋划海外业务布局，银行业作为国民经济运转的枢纽之一，在促进经济社会持续健康发展方面扮演着至关重要的角色。面对“新常态”下经济增速、产业结构、区域布局等全方位的调整，国家提出了在“十三五”期间经济年均增速保持在6.5%以上、“让人民群众更加切实感受到全面建成小康社会的成果”的发展目标，对银行业在创新金融配套服务，探索创新融资模式，服务“一带一路”国家战略和满足“大众创业、万众创新”的特色金融需求方面带来了更多的机遇和挑战。

管理策略与方法

招商银行密切关注广大民众对社会各个领域的金融服务需求，通过金融资源的平等共享，服务经济社会的改革发展，驱动民生价值的持续创造，共同构建平等、和谐、繁荣的美好社会。我们持续完善小企业、小微企业金融产品与服务体系，为“千鹰展翼”客户群体做好服务，帮助小企业平稳健康发展；积极致力于普惠金融，为不同群体提供适当、有效的金融服务，让更多的民众享受到金融服务的雨露甘霖，共同提升社会福祉；持续拓展公司金融业务，为来自不同行业、领域的企业提供综合金融服务方案，实现共同的协作发展；为金融机构客户提供同业金融服务，携手共进；还积极响应国家“一带一路”等战略导向，深度推进跨境金融的繁荣与发展，帮助中资企业更好、更快地迈向世界舞台。

2015年，我们有哪些重要举措?

- 创新小企业供应链金融产品及服务
- 打造智慧供应链金融 2.0
- 服务“千鹰展翼”客户群体
- 创新“三农”产品及服务
- 以资本等支持战略新兴产业发展
- 推出“离岸金融 服务全球”品牌
- 持续深化同业金融业务，打造“招赢通”同业互联网金融平台
- 创新产品及服务，满足城市发展及民众交通、住房、医疗、养老等民生需求

2015年，我们取得了哪些成绩?

行标口径“两小”贷款余额合计
5,071.72 亿元
其中小企业贷款余额1,981.99亿元
小微贷款余额达3,089.73亿元

供应链小企业客户表内外融资总余额
202.57 亿元
客户数6,968户

在进出口下滑的外部形势下跨境人民币结算量达
8,308.07 亿元
同比上涨19.08%

小企业E家注册客户数超过
1,000 万户
移动支票业务使用客户超过24万户

“千鹰展翼”入库客户总数达
26,442 户

同业存款余额达
7,028.62 亿元

案例

资金困难，一个电话就解决了！

我们家从2012年开始做水果销售，这几年比较稳定，每年的销售额能稳住在200万左右。可碰上今年年初的时候市场行情不好，我们的备货压力也很大，跟家里人商量了后，我们决定申请银行贷款周转周转。

当时，我们也跑了好几家银行，仔细比较下来招商银行的“生意贷”利率低、金额高，最适合我们，就拨打了申请专线。客服问了我基本情况后，没几天客户经理就主动找到我们，考察了我们的经营状况和资金需求，80万元、授信期限为5年的抵押贷款很快就下来了。我还一起办理了“生意一卡通”，现在用上面的“周转易”功能，平常用手机就能直接提款、还款，用起来特别方便。

现在回想起来，当初的一个电话，就解决了我的资金问题，而且还可以享受到这么多后续的服务。现在，客户经理还引荐我参加了招行的“小企业e家”活动，定期参加金融服务培训，也能认识认识其他做生意的朋友，对我自己有很大帮助。到2015年年底，我们的销售额已经翻了一番，而且成功走出了重庆，向西南其他地区发展。

——招商银行重庆分行 小企业客户 王先生

扶持“两小”　助力稳健成长

“两小”企业（即小企业和小微企业）的健康与长远发展对我国经济的持续稳定增长具有重要意义。我们持续关注其对融资等服务的需求，重点针对批发、零售等行业的小微企业客户为其提供便捷、有效的金融服务，并以多种举措缓解“两小”企业“融资难、融资贵”等问题。

全新升级，价值提升

针对小企业，我们创新推出了“诚信纳税贷”、“中期抵押贷款”等产品，满足小企业传统的信贷需求。针对小微企业，我们创新推出手机移动端的自助转贷功能，解决小微客户贷款到期拆借过桥资金“还旧借新”的资金断链问题，助力小微客户持续经营和成长。

我们全面推广“招财猫”对公POS产品，规范小企业POS收单业务操作流程，应用现金管理“C+结算套餐”服务，为小企业客户提供更方便快捷的POS结算服务。截至2015年末，“招财猫”客户数量较上年增长14,479户。

我们还积极拓展面向小企业客户的服务渠道，主动从融资提供者向融资组织者进行转变：

- 与科技部建立合作渠道，联合科技部火炬中心推进分行与各地高新区合作，为科技部后备企业资源库小企业提供新三板上市服务，并为当地创新创业企业提供专业金融服务
- 与重点券商建立合作渠道，搭建多层次资本市场的小企业服务平台，并联合永隆银行、招银国际等为拟上市企业提供股权质押等投融资综合金融服务

招商银行增城支行举办“生意会”小微企业金融宣传活动

千鹰展翼，发展提速

我们持续推进创新型企业成长培育计划（简称“千鹰展翼”计划），通过与科技部火炬中心、科技部人才中心以及深交所合作等形式，支持中国创新创业大赛、支持各地高新园区科技型企业发展，积极创新探索投商行一体化的投贷联动业务模式，助推创新型企业成长发展。

- 列入成长培育计划的“千鹰展翼”客户总数达26,442户，较2014年增长5,390户
- 当年有授信客户数12,573户，授信余额4,116亿元
- 当年有贷客户数10,488户，贷款余额1,583亿元，较2014年新增286亿元

截至2015年末，我们共有25家分行可提供“千鹰展翼”服务，客户群体内已有47家上市公司开立IPO专户，募资托管金额总额超过85亿元。新三板客户开户数量达2,154户，占新三板挂牌客户的42%。

案例

助力科技型小企业引入优质战略投资者

南京某公司是一家生产电动汽车控制系统总成的科技型小企业，在新能源电动车的控制系统总成上拥有独特、领先的技术专利。2014年10月，南京某大型客车企业与其签订长期合同，企业产能的扩大也使得其急需补充流动资金。在与我们进行接洽后，我们为其定制了授信产品，给予其数百万元应收账款保理授信额度。随后在2015年2月，该企业因购置厂房、扩大产能，我们在考察后将其信用授信增至数千万元。

在我们的融资介入和大额增信下，该企业顺利实现了规模扩张，这也使得其成功地吸引到了当地一家优质战略投资者。在银行融资和风投资金的支持下，该公司已成功将下游客户拓展到了多家新能源整车制造企业。

融资创新，开源助力

我们创新小企业信用担保方式，创新开发准供应链模式下的供应链贷款，依托“1+N”供应链，为小企业提供标准化、网络化的小额准信用贷款，解决小企业融资难的困境。

案例

北京分行：支持正大集团农牧板块“1+N”供应链业务

我们以涉农核心企业为平台和桥梁，为其上下游农户提供融资服务。通过针对性地设计开发农牧板块的“1+N”供应链业务，我们为正大集团各地饲料公司下游的猪、牛、鸡养殖户及经销商提供准信用类融资支持，用于饲料、种畜等的采购。根据养殖户每次所需提款金额，我们采用网上自助的方式发放贷款，允许养殖户随时提前还款，利率按日计息，远低于养殖户在村镇能获取的融资价格，且不额外附加任何隐性收费。截至2015年末，北京分行该业务模式已为87户养殖户提供授信额度1.22亿元。

北京分行为养殖户现场办理贷款业务

我们持续推进小企业资产业务向供应链融资转型，形成了“聚焦四大基本模式、一户一策方案设计、端到端营销流程、远程线上操作提款、交易数据风险管控”的小企业供应链经营方案。

全行供应链小企业客户融资总余额

2.57 亿元

全行供应链小企业客户数

6,968 户

小企业供应链四大基本融资模式

- 基于核心企业下游分散经销商融资
- 基于核心企业下游相对集中经销商融资
- 基于核心企业上游供应商应收账款融资
- 基于平台合作行货权融资

金融普惠 提升社会福祉

我们积极致力于有效、全方位地为社会各个阶层和群体提供普惠金融服务，让所有市场主体都能分享金融服务的雨露甘霖。2015年，我们重点聚焦民生服务、“三农”、战略新兴产业等领域，努力让普罗大众分享到金融成果，促进经济社会的和谐健康发展。

聚焦民生，服务生活

民众生活的基本诉求

便捷的交通

舒适的住房

便利的医疗服务

有保障的养老

2015年，我们充分利用自身资源，发挥自身优势，创新产品和服务，支持基础设施建设，将金融服务更加深入地融入民生，使民众的交通、住房、医疗、养老等需求借金融得到满足。

南京分行支持南京轨道交通建设

上海分行“智慧医疗项目签约仪式”

服务城市发展

案例

无锡分行：助力城市建设发展

2015年7月，我们与江阴城市建设投资有限公司共同发起成立了“江阴市城市发展基金”，用以支持江阴市注册的准上市企业及城投类企业，帮助企业加快转型、改制、融资、上市步伐，同时支持江阴市政府开展城乡建设、棚户区改造、水利建设、PPP公共设施建设等民生类项目。

截至2015年末，我们共与合作伙伴设立了两个城市发展基金，预计投入130亿元，帮助城市加快民生基础设施建设。

服务住房需求

案例

哈尔滨分行：创新推出车位贷款产品

随着民众生活水平的提高，各地私家车的保有量持续攀升。但在冰城哈尔滨，由于冬季漫长、天气寒冷、车位数量有限，不少车主面临着“停车寒、停车难”等问题。许多有车一族都必须购置车位，但较高的价格却使相当一部分车主望“位”止步。为了满足车主购买车位的需求，我们创新推出了 “个人车位贷款”产品，贷款金额30万元，贷款期限最长达10年，有效填补了市场空白，受到了楼盘开发商和车主的欢迎。

西宁分行：满足少数民族群众住房需求

青海省是我国少数民族自治区人口最多的省份之一，少数民族占全省人口的46%以上。作为多民族聚居地和经济欠发达地区，各族群众对改善居住条件的刚性需求较为强烈。西宁分行安排专项资金优先满足各族群众的住房需求，2013-2015年合计投放一手房住房按揭贷款7.28亿元，满足了藏族、回族、蒙古族、撒拉族等多个少数民族2,300户居民的购房需求。

服务医疗需求

案例

上海分行：智慧医疗，让看病更省心

2015年11月18日，上海分行与上海市徐汇区中心医院、上海市闵行区吴泾医院在陆家嘴举办了“智慧医疗项目签约仪式”，致力于共同打造集预约、导诊、就诊、检查、支付、互动等功能为一体的线上诊疗全流程服务。到2016年，市民前往吴泾医院看病时，均可在线上挂号、缴费，省去排队奔波的辛苦，将大大方便市民的生活。我们还拓展了全新的“徐汇云医院”患者，通过“徐汇云医院”平台可以实现电脑端“视频看医生”，实现真正的线上就诊。截至2015年末，我们已在全国范围内签约50余家二级及以上医院与省市级医疗服务平台。

服务交通需求

案例

南京分行：支持南京轨道交通建设

地铁是城市公共交通的主干线，是客流运送的大动脉，是目前世界公认最先进的低能耗、少污染的“绿色交通”。2015年，我们为南京地铁集团提供了6年期8亿元融资租赁业务，为南京地铁集团下属子公司南京宁北轨道交通公司成功提供了6年期18亿元并购贷款。至此，我们对南京地铁集团总体授信余额累计达到40亿元。通过主动参与南京公共交通建设，帮助当地提供交通运营能力，方便市民的生活出行。

服务养老需求

作为国内开展养老金业务最早、资格最全的金融机构，我们通过持续创新产品、升级服务渠道，建立专业流程化的标准服务，努力为客户提供专属个性化的增值服务。

经过十余年的发展，我们逐步形成了以企业年金为主，以金福计划、恒康计划为辅的覆盖企业薪酬福利管理全部需求的养老金产品体系，可为广大企业管理者在员工薪酬福利资金管理方面提供更多选择和最佳服务。

截至2015年末，我们养老金客户已遍及全国，涵盖了石油、煤矿、电力、IT等二十多个行业。上百万名客户在世界不同的地方、通过不同的方式，体验着我们的优质养老金服务。

关注“三农”，携手致富

我们积极响应政府支持“三农”发展的政策大方向，不断改进和提高“三农”金融服务水平，支持现代农业加快发展，帮助广大农村居民通过金融服务改善生产、生活。

为满足涉农企业对于结算产品“互联网化”、“移动化”、“远程化”的需求，我们在业内首创基于移动互联网的电子支付结算工具——移动支票，已实现新增预录入收方、批量经办、优化有权使用人的筛选规则、自助申请等功能。截至2015年末，我们的涉农企业移动支票开户量已突破4,000多户，100元以上支付金额的有效支付达14,000余笔，累计支付金额2亿元，有效提升了倾向支票交易的涉农企业的支付结算效率。

案例

西宁分行：支持藏区农牧业发展

在青海，我们以信贷资金支持海北藏区自治州、海西蒙古族藏族自治州藏医药、牛羊饲养、林木育苗、柴达木枸杞种植专业合作社、半野生鹿养殖专业合作社等项目，支持藏区农牧业发展和农牧民增收。截至2015年末，我们的特色农牧业公司类授信余额已累计达到0.42亿元。

兰州分行：持续支持张掖市肉牛养殖产业

为支持甘肃特色农业发展，我们于2013年审批通过了甘肃省张掖市肉牛养殖产业批量授信方案，计划向张掖地区肉牛养殖户投放贷款5亿元，促进当地农业向规模化、产业化方向加快发展，帮助当地农户脱贫致富。该方案授信期限为2年，包含4种担保方式，方便农户匹配适合自身的方式，贷款期限在12个月以上的还可分期还款，有效缓解了农户的还贷压力，并与农户的养殖周期相匹配。截至2015年末，兰州分行已累计向张掖市肉牛养殖户提供各类融资3.8447亿元，累计支持21户企业发展生产，帮助约3,840户农户脱贫致富。

助力创新，驱动转型

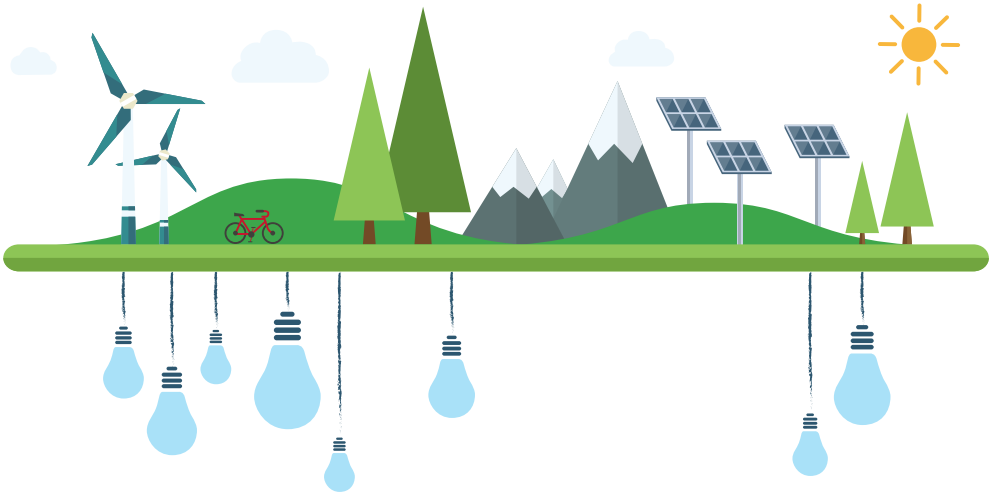
战略性新兴产业以重大技术突破和重大发展需求为基础，对经济社会全局和长远发展具有重大引领带动作用。国家在“十三五”规划中强调，要支持节能环保、生物技术、信息技术、智能制造、高端装备、新能源等新兴产业发展。为此，我们积极支持战略新兴产业的发展，助力我国经济结构转型。截至2015年末，我们的战略新兴产业贷款余额达559.13亿元，占公司贷款总额的4.31%。

案例

呼和浩特分行：支持清洁能源项目建设

2015年，呼和浩特分行为港能新能源四子王旗风能有限公司发放项目贷款2.3亿元，用于支持其港能四子王旗风电二期项目。

全年累计为内蒙古能源发电兴安热电有限公司发放4.29亿项目贷款，用于支持其兴安热电2x300MW热电项目。



公司金融 携手共谋发展

企业是实体经济的重要载体，其健康与良性发展，与宏观经济的健康稳定紧密攸关。2015年，我们深度聚焦于电力、电信、交通、石化、汽车、新能源、房地产、互联网、航运、建筑等行业，积极探索行业专业化经营模式，提供多元化的行业综合金融服务方案，通过帮助企业平稳健康的发展，共同实现企业价值的创造与共赢。

产业链条，智慧共赢

随着商业社会的发展，企业的竞争方式将不再是单一企业对单一企业的竞争，供应链体系将会在未来的商业经济发挥更重要的角色。而在线供应链金融则能有效提升供应链整体运转效率，提高企业供应链竞争力，帮助企业获得竞争优势。

自2013年推出智慧供应链金融以来，我们持续进行产品、风险管理、平台互联创新，着力打造“智慧供应链金融2.0”，将现金管理、互联网金融与供应链金融融合，打造产业互联网趋势下的泛供应链金融体系，真正实现以客户为中心的“端到端”闭环供应链金融服务。2015年，我们推出了“动态票据池”、“供应链资产鉴证”等新产品，并获得了《亚洲银行家》“亚太最佳供应链金融管理”奖，成为中国内地首家获得该奖项的银行。

案例

创新推出“互联网+票据池”解决方案

鼎顺化学是专业生产和销售高科技化学产品的洗化龙头企业，其上下游均主要以银行承兑汇票结算，而企业持有的应收票据金额和期限很难直接用于支付，且银行授信并不能满足客户周转需求。在对企业应收票据构成信息进行分析后，我们为其推荐了“智慧票据池”+“互联网银票见证”解决方案，帮助企业全面盘活各类票据资产，一站式解决其票据结算、融资、托管问题。

服务优化，创新升级

2015年，我们在银行业内首发公司金融O2O闭环支付产品——“移动支票”，客户通过招商银行网上企业银行发出的“移动支票”无纸质形式，以电子指令为依托介质，可延期支付，可转让他人，功能上全面替代纸质支票。“移动支票”全程电子化自助办理，无需纸笔签章，操作简单，使用便捷，突破传统支票地域使用限制，可在全国范围通用，显著降低客户使用成本。

同时，我们围绕“为客户创造价值”的思路，创新推出了CBS投融通、智能存款、内外贸信用传输等核心产品，使客户能够获取低成本资金，进而更好地发展。

案例

济南分行：为山东影视制作行业打造专属服务方案

山东影视是在国内影视制作行业具有较强影响力和知名度的企业之一，其创作班底实力强，影视播出渠道客户稳定，行业本身具有“用款急、投资大、周期长、利润高”的特点。针对山东影视的实际服务需求，我们为其设计了专属的服务方案，向其批复综合授信额度人民币3,000万元，期限2年。为简化其财务人员繁琐的对账工作，我们提供了特色服务方案——“公司一卡通”+“记账宝”。在此方案下，山东影视可以将每部戏关联一张收款卡，与下游电视台签订的合同中账号可直接填写收款卡号。开通“记账宝”功能后，每张收款卡可与活期结算户下的一个虚拟账户相关联，财务人员在网上银行即可清晰地看到每部戏的出款和进款情况，提高其财务管理精细化程度。

2015年，山东影视陆续推出了热播的电视剧《琅琊榜》、《伪装者》等一批制作精良、特点鲜明的影视作品，参与出品动画电影《大圣归来》，得到了社会的广泛关注。

U-BANK8

同业金融 并肩同创未来

同业存款余额

7,028.62 万亿元

“招赢通”平台发展同业客户数量

731 户

面对国内外金融市场蓬勃发展、金融机构的持续快速壮大的趋势和背景，我们在同业金融领域确立了“精品银行”战略，通过构建全新的同业金融产品线和专业化服务体系，为广大金融机构提供创新的金融服务解决方案，提升对同业客户的价值贡献，在实现同业间合作共赢的同时，让金融机构的产品与服务在更为广泛的范围内服务于公众和社会。

全新平台，资源共享

通过对同业金融业务的深耕与开拓，我们的同业金融客户群体已扩展至外资银行、中资银行、证券公司、财务公司、信托公司、基金公司、保险公司以及金融租赁、汽车金融公司等其他非银行金融机构，并实现了从单一的同业负债业务到同业负债业务、资产业务和中间业务的全面发展。

2015年，我们将自身的渠道资源、技术资源和产品资源进一步开放，并通过对互联网技术的创新探索，打造了全新的“招赢通”同业互联网金融平台，实现了同业业务由传统线下业务向线上业务的转型，可针对同业客户的核心需求，提供一体化的解决方案，实现机构间深度合作的资源共享。

招赢通平台

招赢一户通

以账户现金管理、账户融资和账户增值服务为主体，为您提供兼顾盈利性与流动性的产品

招赢托管通

基于全功能网上托管银行，为您提供资格更全、成本更低、效率更高的托管服务

招赢票据通

依托遍布全国的分行票据中心，为您提供高效、便捷、优质的票据业务服务

招赢交易通

把握市场机会，依托招行金牌照服务，提供场内、场外、票据、衍生等各类资金交易产品

招赢跨境通

以CIPS合作为基础，为您提供跨境清算、跨境资金业务与跨境资产经营业务等综合服务

招赢资产通

以结构化分层为主要工具，为您优化资产配置

招赢理财通

为您和您的客户提供各类我行发行的同业理财产品或合作机构发行的第三方产品

三大特色功能助力同业交易

“旗舰店”

- 为您提供您自身品牌的金融商城
- 为您提供平台搭建、托管、运维服务
- 为您提供产品，帮您销售产品
- 开放招行资源，打造同业金融生态圈

“在线签约”

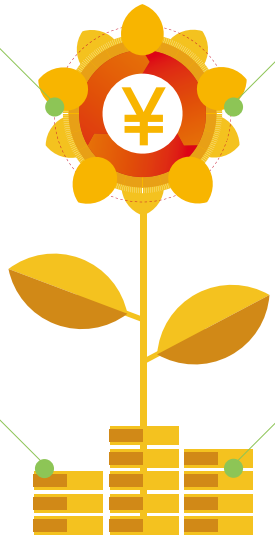
- “总对总”协议
- 权威网络签约认证
- 无需人工面签
- 更安全、更低成本

“快捷交易”

- 互联网、移动互联网体验
- 自动推荐业务、获取实时信息
- 办理业务无需开户
- 业务更高效、更便捷

业务支持，互助发展

针对同业客户在业务领域的不同需求与偏好，我们密切关注国内外金融服务业的优秀实践，充分结合自身的经验和优势，不断创新打造优质的金融服务解决方案，帮助同业客户把握业务机会、提升业务效率、降低业务成本、改善客户服务体验。



同业理财产品

为金融机构创新提供适销对路的理财产品，助力零售金融业务发展，满足金融机构客户的业务需求

委托资产管理

投资运作同业客户委托的理财产品募集资金或自营资金，并作为受托管理人向其支付投资收益

资管直通车

将客户购买我们的理财产品的募集资金定向投资到同业客户指定的相应资产，作为资产和资金的组织方为其提供通道服务

线上同业存款

与同业客户签订“总对总”协议，借助中国人民银行大额支付系统或swift（环球银行金融电信协会）系统的专线网络，在业务办理时以总行互相收发规范报文，完成在线签约与交易

跨境金融 服务全球经济

“走出去”与“引进来”战略是我国的重要发展战略，对增强经济发展动力、转变经济结构具有极为重大的意义。我们顺应国家战略要求，支持企业“走出去”与“引进来”，持续推进跨境“商贸通、资本通、财富通”三大产品体系发展，持续推进海外机构布局，持续推动离岸金融业务的发展。

海外布局，联动发展

我们持续推动海外机构布局，着力打造由境外机构、离岸金融中心、境内分行共同构建的“三位一体”跨境金融平台，满足“走出去”企业多层次的综合金融需求。2015年，我们新增1家境机构——卢森堡分行，全行一级境外机构达到9家，包括永隆银行、招银国际2家子公司，香港、新加坡、卢森堡、纽约4家分行，纽约、伦敦、台北3个代表处。

离岸金融，产品创新

为满足离岸客户的全生命周期需求，我们结合海外市场特征和离岸金融专业元素，推出了“离岸金融　服务全球”品牌及其十大产品体系，并创新推出离岸“租贷通”系列、代开保函、代付同业等特色产品。

离岸客户达

3.97 万户

比年初增长 26.43%

离岸国际结算量达

2,831.78 亿美元

同比增长 48.00%

离岸客户存款

163.36 亿美元

比年初增长 35.18%

离岸金融十大产品体系

基础服务

- 离岸账户服务：出海无忧
- 离岸财富金融：汇富天下
- 离岸电子金融：E 网通达
- 离岸贸易金融：融通全球
- 离岸交易金融：创富有招

专业领域服务

- 离岸资本金融：资本智桥
- 离岸同业金融：协调共赢
- 离岸工程金融：建通五洲
- 离岸航运金融：远航动力
- 离岸自贸金融：自贸无疆

专题：“一带一路”，合作共赢

“一带一路”战略是我国的国家级顶层战略。在“一带一路”战略中，我国新疆、福建、长三角、珠三角、粤港澳等地区将发挥各自独特的区位优势，打造丝绸之路经济带核心区和21世纪海上丝绸之路核心区，深化与中亚、南亚、西亚等国家交流合作，并将形成丝绸之路经济带上重要的交通枢纽、商贸物流和文化科教中心。

2015年，我们围绕“一带一路”战略，借助招商银行完善的在岸+离岸+境外分行+境外子行平台，围绕两大重点领域、四大重点行业和四大重点地区，聚焦客户及项目，积极开展产品创新，形成并推广覆盖客户贸易结算、资金管理、项目融资、资本运作四大类需求的全面产品体系，全力支持中国企业“走出去”。

创新 “全球现金管理（GCM）”服务

“一带一路”战略讲解

我们响应国家“一带一路”对外开放新格局，抓住人民币国际化带来的全球交易市场战略机遇，创新推出了“全球现金管理（GCM）”服务，通过构筑“客户为中心、渠道为支撑、产品为保障”的三位一体现金管理服务模式，为企业“走出去”和全球化经营提供涵盖本外币、离在岸、境内外资金结算与集中运营管理的全方位、一站式的综合化现金管理服务，助力国家“一带一路”等发展战略的持续推进。

案例

济南分行：服务“一带一路”中航林业俄罗斯项目

中航林业是中国在境外拥有森林资源量最大的企业之一，具有森林资源开发、采伐、加工、运输、销售以及园区建设与招商等全产业价值链的商业运营能力。该公司为响应国家能源开发战略，在俄罗斯投资承建了中俄托木斯克木材工贸合作区。然而由于承租人是境外公司，难以获得国内银行的项目贷款，建设资金主要依靠股东借款、银行短期融资支撑，资金周转压力大。

为满足其拉长融资期限、盘活固定资产的实际需求，济南分行与其达成了融资租赁的合作模式，利用招行联动平台为企业提供融资，向其提供了1至2亿元综合授信，用于中航林业补充境内流动资金，由招银租赁提供不低于5,000万美元租赁款，用于中航林业境外项目置换短期债务，并通过优化负债结构，大大减少了短期贷款“倒贷”的压力，保证境外项目建设顺利实施和企业的快速可持续发展，为服务国家“一带一路”战略提供了有力支持。

截至 2015 年 11 月末

我们已累计储备了“一带一路”项目

155 个

其中项目已成功落地

48 个

共向“一带一路”国家货物和设备出口、境外工程提供保理金融服务

29.75 亿美元

开出保函

10.09 亿美元

共基于“一带一路”相关国家叙做国际结算

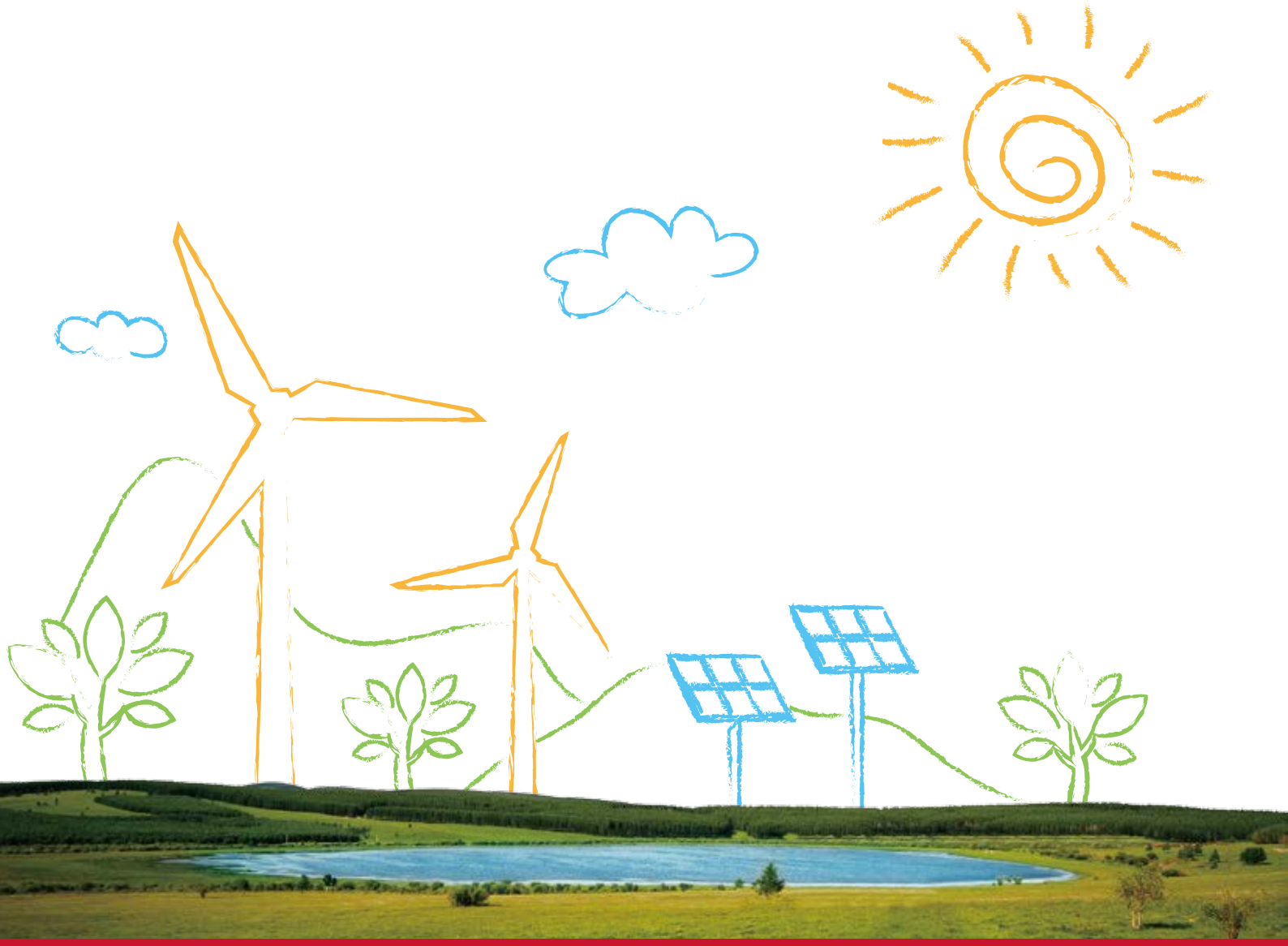
393.73 亿美元

我们的海外平台共为“一带一路”国家的项目和客户发放贷款超过

10 亿美元

贷款覆盖新加坡、柬埔寨、哈萨克斯坦、马来西亚、印度尼西亚、越南、委内瑞拉等国家

3 共享发展果实 携手美好明天



在全球化发展的背景下，企业不再是一个单独的个体，而是与员工、社区、环境等利益相关方发生着更多的连接。越来越多的经验表明，积极履行雇主责任的企业，将会收获更高的员工忠诚度，进而实现企业与员工成长的双赢。而社区和环境作为企业立足和发展的根基，在分享企业发展成果的同时，也对企业的长期价值创造具有深远的影响。

管理策略与方法

招商银行一直以来秉承“源于社会，回报社会”的责任理念，努力将企业发展果实分享给员工和所在的社区与环境，努力与其共创美好明天，共同保护环境的美好。我们视员工为公司的第一资源，倡导待遇留人、事业留人、文化留人的人才理念，为员工创造安心、开放、关怀的职业成长环境；不断创新公益形式，将企业公民的精神延伸至关爱儿童、灾害救助、定点扶贫、绿色环保等公益领域；积极发展绿色金融，引导资本流向环境友好型产业，并积极推行绿色运营，为建设“绿色银行”不断努力。

2015年，我们有哪些重要举措?

- 探索员工长期激励机制，职工代表大会审议通过“员工持股计划”草案
- “月捐悦多”、“乐善乐捐”人人公益平台持续吸纳公益项目
- 深入开展定点扶贫，为贫困县居民带来实实在在的改变
- 通过多样化的形式普及金融知识
- 加大绿色金融推广力度，助力绿色经济发展

2015年，我们取得了哪些成绩?

接受各级教学培训的员工达
46.7 万人次

参与在线学习
390 万人次
人均学习61课时

绿色信贷余额为
1,565.03 亿元

网络公益平台可捐赠项目数量达
16 个

参与捐助的爱心持卡人累计超过
16 万名

定点扶贫17年累计捐赠扶贫金额
8,415 万元

案例

关爱夕阳，温暖你我

尊老敬老是中华民族的传统美德，作为招行的一员，我很高兴能参与到“关爱夕阳”公益活动中。

2015年11月21日下午，气温骤降，我们的12名志愿者带着家人、孩子相聚在天津美福安老中心公寓。我们给老人带来的第一个节目是集体表演的歌曲《回娘家》，其实现场的老人就和我们自己的父母岁数差不多，这首歌我们也精心准备了好久。

同事们都是各显专长——有的同事表演民族舞，有的热舞霹雳，有的讲解中国传统保健操“八段锦”。还有同事发挥行业优势，为老人们上了一堂防金融诈骗课。孩子们也认认真真地给爷爷奶奶们准备了小笑话、脑筋急转弯，可把老人们给逗开心了。由于老人的视力和听力不好，大家俯身倾听，一字一句与老人们就日常作息、书法写作、年轻阅历等生活话题开展了广泛交流。虽然窗外天寒地冻，但室内却温暖如春。

——天津分行员工志愿者

志愿者教老人识别假币

员工志愿者为老年人表演节目

关爱员工 一路相伴成长

员工，是我们最为宝贵的财富，也是我们持续、健康发展的不竭动力。我们秉持着“以人为本”的理念，积极着眼于员工的生活与成长需求，努力为创造提供乐观、积极、和谐的工作氛围，并通过提供事业平台、职业培训发展、平衡工作生活等措施，与员工携手成长，共同创造美好的未来。

梦想领航，事业同行

我们不断完善绩效考核体系，为员工创造公平公正的发展环境；同时提供畅通的职业发展路径，让员工的才华有广阔的施展空间。

启航职场梦想

我们在全国各地开展多元化的招聘活动，每年吸纳大量就业人员。我们长期实施“梦想靠岸”校园招聘计划和大学生“梦工厂”暑期实习生计划，为青年学生融入职场提供充裕的机会。

2015年
我们总计完成校园招聘
5,400 人

社会招聘
4,293 人

接收实习生
4,200 人

佛山分行开展校招宣讲会

案例

纽约分行：为在美留学生提供实习机会

2015年，我们在纽约分行设立了实习生项目，为北美地区留学生提供了50余个实习名额。在实习期间，我们对实习学生定期进行评估、反馈与指导，在为其提供近距离接触银行业务实践机会的同时，帮助其寻找职业方向，树立个人职业规划。

畅通职业路径

我们制定了《招商银行双通道职业发展管理规定》，员工可以根据自身的优势自主选择专业岗位和管理岗位的发展路径。2015年，各分行积极推进后备人才库建设，并根据自身实际情况，扩大建库岗位范围，让员工有更多的职业选择可能。

案例

武汉分行：开展人力资源政策宣讲活动

武汉分行在辖内所有网点全面开展“我的HR”巡回宣讲活动，通过讲解“员工在招行的角色定位”、“员工在我行享有的薪酬福利”、“员工在我行的培养机制与发展方向”、“各种方便员工自助使用的HR系统工具”等员工关心的重点话题，确保每一位员工清晰了解职业前景和相关资源。

郑州分行：打通员工向上发展空间

郑州分行通过组织考察推荐、竞争性选拔等途径挑选优秀管理人才，大胆启用年轻员工走上管理岗位，并积极完善专业序列评审制度。2015年，按照“绩效考核——专业能力”双维度标准对739名员工开展评审，共522人实现晋升，占参评员工的70.64%。

佛山分行面向新入行和新转岗员工开展“招银先锋训练营”

培训发展，成就精彩

我们始终关心、关注员工成长，努力为员工打造专业、多元化的培训体系。我们打造了“招银大学”培训品牌，可有效满足新员工、条线人才、管理层等不同层级员工的培训需求，实现人才多元化发展。

招银大学品牌培训

组织领导力项目40期培养各级管理者
1,572 余人次

订制个性化培训方案
5 份

组织新入职员工培训
532 场次

参训新员工
27,006 人次

我们还为员工提供了形式丰富的培训模式，不仅有线下常态化培训，还有在线微视频课程、微学平台等移动学习模式，让员工随时随地学习成为可能。

全行接受各级教学培训的员工达
46.7 万人次

其中在线学习
390 万人次

人均学习
61 课时

开发完成电子化培训课程
356 门

新增知识案例
1,458 篇

案例

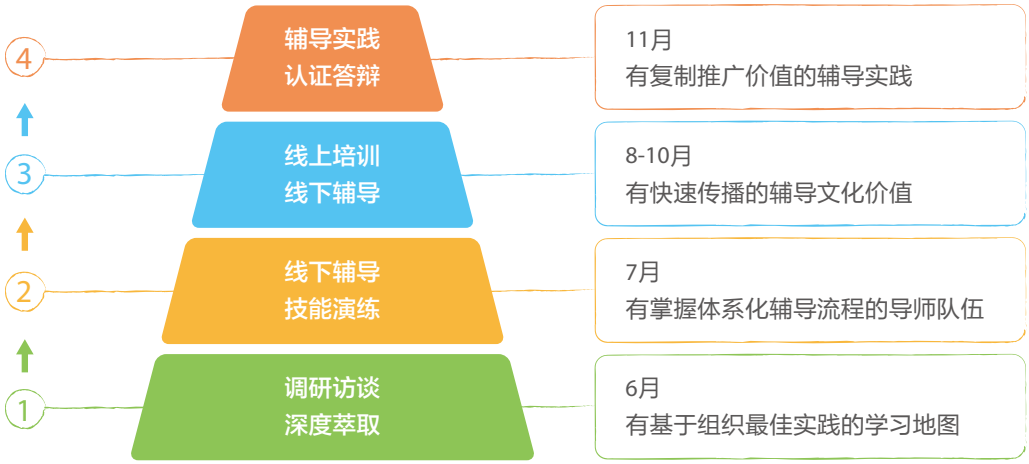
佛山分行：着力培养员工管理能力

佛山分行基于大量的需求调查，推出了“在职经理管理提升培训班”、“骨干员工——金星计划”、“招聘官面试技巧培训”、“90后员工管理能力提升培训”等培训课程，从基础管理阶段、管理内修强化阶段、管理实践蜕变阶段三方面逐期推进，助力基层管理者在管理道路上实现华丽转身。

案例

东莞分行创新辅导人认证

东莞分行启动了“辅导人认证项目”，通过结合行内资深员工及管理者的知识经验，初步形成了业务岗位知识体系，勾画出对公、理财、个贷3个岗位的26个学习成长地图，覆盖了初、中、高等级的40余项岗位关键任务，使新员工在导师的辅导下迅速掌握专业技能，从而更好地进入工作角色。



石家庄分行举办中层领导力提升培训班

石家庄分行针对中层干部举办了《提高管理者情商，成为卓越的辅导者》领导力提升培训班，邀请著名咨询公司讲师通过经典案例分享和讲解、情景模拟等方法与学员进行互动，让学员在轻松愉悦的学习氛围里领悟到管理素养和管理技能的真谛。

健康生活，幸福关怀

我们始终倡导“尊重、关爱、分享”的人本文化，鼓励员工“快乐工作，健康生活”，让“员工成为企业的主人”，与公司共同健康成长。

关心员工健康

- 定期组织员工体检
- 加强健康管理，聘请专家进行体检咨询，为员工设计针对性的体检方案
- 开展健康养生讲座

关爱员工生活

- 开展系列女员工关爱活动，如户外活动、女性健康讲座、花艺讲座等
- 开展送温暖活动，如节日、生日、生育、伤病慰问、退休员工慰问、困难员工帮扶等
- 开展“家属开放日”活动，让员工家属近距离了解员工及其工作环境

丰富的员工活动

- 组织文体活动，如悦跑、员工运动会、环湖接力赛、球类运动等
- 加强俱乐部建设，2015年总行本部新组建了有机生活俱乐部和互联网俱乐部，俱乐部总数已达20个

案例

苏州分行：“我的食堂我做主”

为建成员工满意食堂，提高员工饭菜质量，促进健康生活品质，苏州分行举办“我的食堂我做主”活动，进行了全行小食堂网上测评、现场检查和评优推荐，并组织各支行厨师进行现场比武和菜品交流。

案例

武汉分行：关爱健康，幸福生活

针对社会多发疾病及职业病防范、心脑血管疾病调理、食疗养生、儿童疾病预防等热门话题，武汉分行与武汉市卫生局健康教育所合作，邀请武汉地区多位优秀医学教授和讲师开展讲座，在行内形成了“关爱自我、幸福全家”的健康风潮，受到员工的喜爱。

石家庄分行：开展“家属开放日”活动

2015年3月29日，石家庄分行开展了员工家属互动开放活动。家属们在专人的引导下参观了办公环境和营业厅，并体验了高速拍摄扫描仪、无纸化手写板、移动终端体验区、VTM终端机等设施，纷纷感叹银行的先进。通过活动，家属们还深入了解了员工的工作状态，表示会放心、安心地做好员工的坚实后盾。

天津分行“和你一起做烘焙”培训

天津分行“和你一起做彩泥捏雕”亲子活动

总行女员工参与插花知识讲座

深圳分行员工参加厨艺俱乐部活动

广州分行员工瑜伽俱乐部活动

呼和浩特分公司举办员工家属座谈

根植社区 回馈社会公益

社区是企业的立足之基，为我们带来了成长和发展的养分和雨露。在不断推进企业发展的同时，我们充分发挥自身的责任与担当，积极参与社区建设，关爱和帮扶弱势群体，为贫困偏远地区谋求发展，通过企业价值的回馈，实现社区的和谐美好。

人人公益，爱心汇聚

我们建立了招商银行网络公益平台，通过与壹基金、中国儿童少年基金会等多家公益机构深度合作，发起多个持续性公益计划，使员工、持卡客户、社会大众均能参与其中，以点滴行动弘扬“人人皆可慈善”的理念。

月捐悦多

我们联合多家公益机构推出小额月度捐助计划“月捐悦多”，客户可自主选择公益项目或月捐额度进行捐赠。客户签订月捐协议后，招商银行每月从客户指定的账户中代扣善款划入基金会官方账户。

2015年， 我们新增了3个月捐项目——220公里绿色长城锁边计划、 博爱助学计划、 一颗红柳项目，目前共有9个月捐项目持续开展。我们相信，涓涓细流必将汇至大海，使社区得到真正改变。

壹家人月捐计划

希望工程图书室

希望厨房

招商银行月捐项目

壹家人月捐计划

善款将用于支持壹基金在“儿童关怀与发展”“灾害救助”和“公益支持与创新”三大领域的行动

1元、11元、111元或日捐1元（每月30元）均可有效参与

希望工程图书室

善款将由中国青少年发展基金会用于为贫困地区乡村小学配备农村小学图书室

捐款累计1万元，可为一所乡村学校建设一个图书室

220公里绿色长城锁边计划

NEW

善款将由中国绿化基金会用于在阿拉善盟腾格里沙漠边缘种植防沙固沙林带

每棵树10元，为阻止沙漠向东外扩贡献一份力量

关爱老兵计划——致敬礼金

善款将由中国扶贫基金会每季度定期转入由老兵本人开户的银行卡中，帮助老人解决基本生活保障问题

每10元，就能为抗战老兵提供一天生活补助

希望厨房

善款由中国青少年发展基金会用于乡村学校建设希望厨房，为贫困地区学校配备厨房设备，建成符合国家卫生标准的学校厨房

捐款每累积达到4万元，可为一所乡村学校建设一个希望厨房

一棵红柳项目

NEW

善款由中华环境保护基金会用于在沙漠地带种植红柳，可涵养地下水源、促进生物多样性

每棵红柳10元，稳住沙丘，为饱受沙漠威胁的居民带来一分安全感

儿童快乐家园

善款将由中国儿童少年基金会用于在农村利用已有的空闲场所，为留守儿童改造或建立“儿童快乐家园”，实现托管服务、家庭教育指导、心理咨询等功能

捐赠每累积达到10万元，可为留守儿童改造和建立一间“儿童快乐家园”

金葵花儿童成长基金

该基金由招商银行和中国儿童少年基金会联合成立，并发起了“乡村儿童教育励志千乡计划”，改善贫困地区的校园教育，帮助留守儿童快乐成长

项目资助援建了贵州铜仁金葵花学校，举办了夏令营、少儿绘画大赛，组织成立了彝族和羌族少儿合唱团，帮助贫困地区重建和传承少数民族文化

博爱助学计划

NEW

善款将由中国红十字基金会用于在贫困地区的幼儿园建设、幼师培训、多领域课程三大领域开展“学前教育扶持计划”，包括课程开发、课件制作、授课教师补贴等

已援建博爱校园346所，培训乡村教师700人

乐善乐捐

“乐善乐捐”是由我们面向公益组织推出的项目捐赠平台。持卡客户可通过平台介绍，选择自己感兴趣的项目进行定向捐助。自2012年开通信用卡积分捐赠项目后，我们不断创新积分公益项目形式，并在2015年引入了保护母亲河行动、小平科学魔盒、老兵陪伴、启智基金4个乐捐项目。

招商银行乐善乐捐——小积分，微慈善

自闭症儿童辅导课

壹基金推出“点亮蓝灯”公益行动，信用卡持卡用户可用500积分为自闭症儿童兑换一小时专业辅导课，包括语言培训、社会融入、能力培训等

累计兑换约1.1亿积分，捐赠超过22万课时的自闭症专业训练课

免费午餐

与“免费午餐基金”公募计划合作是我们在2013年启动的又一个积分公益捐赠项目，每99个信用卡积分可为贫困地区儿童兑换1份健康午餐

累计兑换约1.3亿积分，送出了130万余份免费午餐

扬帆捐书

“扬帆捐书”是我们在2015年9月新推出的公益项目，持卡人每捐出199积分即可让1个贫困地区的孩子拥有1本图书

累计兑换约近60万积分，为贫困地区的孩子送出了近3,000本图书

案例

“小积分，微慈善”平台推出积分慈善众筹

2015年4月，在第八个世界自闭症日来临之日，为呼吁社会关注自闭症孩子，我们在“小积分，微慈善”平台首推积分慈善众筹。信用卡持卡人可选择1至5,000的任意积分捐赠，每满500积分，我们就会代持卡人捐出一堂自闭症儿童的社会融合课。活动持续一个月时间，共筹集超过1,500万积分，兑换3万多个课时。

招商银行乐捐项目

保护母亲河行动（中国青少年发展基金会）

10元钱捐植一棵树、500元捐植一亩林，帮助改善黄河两岸生态环境

小平科学魔盒（中国青少年发展基金会）

每个魔盒99元，内含一套科学益智学习用品，助力青少年的科技梦想

老兵陪伴（中国扶贫基金会）

每名老兵每季度120元的标准，支持志愿者团队为老兵提供陪伴服务

启智基金（中国儿童少年基金会）

每节康复课程50元，可让一名脑瘫儿童多做一次康复课程，离行走的梦想更近一步

爱满葵园，传递希望

我们的各地分行积极组织和开展形式多样的公益活动，用实际行动向社会传递责任、温暖和希望。

案例

天津分行：驰援8·12特大爆炸事故

2015年8月12日，天津滨海新区发生了危险品仓库特大爆炸事故。在事故发生后的第一时间，我们紧急对员工、网点、客户的受灾情况进行排查，在所有网点快速开辟了救灾应急绿色通道。针对受灾群众的金融需求，我们提供了业务优先办理服务，并协助曾经购买过财产保险、意外险、重疾险的客户进行保单分析，帮助客户理赔。为配合救灾需要，我们的所有网点均免费提供休息区、饮用水以及口罩，向受灾群众、消防员、武警及参与到救灾行动中的群众等提供帮助。

在事故发生后的短短数天内，我们还通过天津市红十字会向参与滨海爆炸事故救人抢险工作的三家医院医护人员捐款30万元。

案例

青岛分行：爱心温暖环卫工人

青岛分行开展了“温暖环卫 招行陪伴”活动，希望借此表达对环卫工人的尊敬和感谢。活动向青岛市内5,700余名环卫工人赠送温暖礼包，每份礼包含有挎包、收音机、保温杯各1个。同时，青岛分行所有营业网点也向环卫工人敞开，欢迎他们进来休息，喝杯热水。

无锡分行：组织爱心公益徒步活动

2015年5月，无锡分行举办了爱心徒步活动，为无锡市“向日葵助学公益组织”募集艺术教育经费。活动通过分行微信公众号、广播电台微信公众号等线上募捐，及活动现场募捐的形式，募集善款近2万元，可满足为“打工子女和留守儿童”成立的向日葵艺术团一年的活动经费。

长沙分行：发起公益助学众筹活动

湖南岳阳县一中382班是学校“最牛”高考班，46名学生中有45人考上一本，但其中有20名学生来自特困家庭。为了帮助他们顺利迈进大学校园，长沙分行发起“为爱接力 让梦起航”公益助学众筹活动，短短数天时间就募集到逾10万元善款，并发动客户积极参与此次公益活动。

北京分行：客户子女海外公益活动

2015年7月，北京分行与中央电视台《大仓库》栏目组合作主办“爱的大环游”文化交流活动。分行组织近五十位客户子女参与其中，小朋友们将自己亲手制作的艺术品带到北欧和奥地利，在街头为中国的病困儿童举行义卖，所义卖的款项将和北京分行捐赠的1万元公益基金一并捐给“爱的分贝”听障儿童。

精准扶贫，扶助发展

1998年9月，我们在国务院扶贫工作领导小组的指导下与云南省楚雄彝族自治州永仁县和武定县建立了定点帮扶关系。17年来，在员工们的关怀和帮助下，数千名孩子得以重返校园，其中许多孩子圆了大学梦，从此改变人生轨迹；越来越多的当地农民用上干净的饮用水，拥有灌溉的水渠，走上宽敞的柏油路。

“扶贫攻坚，锲而不舍，武定、永仁不脱贫，招商银行不脱钩”是我们在定点扶贫工作中坚持的信念，促使我们孜孜不倦地努力，为山区人民带来看得见、摸得着的改变。

2015年，我们向云南武定、永仁两县

选派挂职扶贫干部

5 名

全行员工向两县捐款

1,137 万元

17年累计捐赠扶贫金额

8,415 万元

累计选派扶贫干部

17 批

招商银行定点扶贫进入第17个年头

朔州分行下乡慰问贫困村

招商银行2015年定点扶贫的措施和绩效

教育扶贫

- 建设图书馆1个、学校食堂建设项目1个、建设学校太阳能路灯1个、建设篮球场及排球场3个
- 购买变压器及电教室设备投入20万元、食堂维修及餐厅设施配备项目5个、操场改造项目1个
- 小学道路建设新项目1个、职工之家建设项目1个
- 组织优秀教师学习培训2次、颁发优秀教师和优秀学生奖励5万元
- 爱心连线项目投入20万、特殊困难人员补助35万元
- 员工1+1结对资助超过2,566名中小学生，其中490人考入大中专院校
- 向中国扶贫基金会新长城助学项目捐款13万元，定向资助了65名永仁、武定两县贫困大学生

产业扶贫

- 人畜引水工程2个、饮水管道改造及坝塘修复项目5个、道路硬化工程3个、太阳能照明灯安装项目1个、芒果连片种植项目1个、畜禽交易市场建设项目1个、敬老院芒果生产基地建设1个、蔬菜种植基地建设项目1个、彝绣展厅建设项目1个
- 解决整村推进项目建设资金30万元，投入小额扶贫信贷循环资金300万元支持两县经济发展

文化扶贫

- 武定县图书馆项目建设、万德镇民族文化广场及文化室建设、师山镇图书室图书购置、彝族文化传习所建设、支那村球场建设、岔河村卫生室及活动室建设
- 支持“三严三实”演讲比赛，支持青少年才艺大赛，支持彝族刺绣大赛及彝绣培训等文化传承活动

普及知识，智慧成长

我们将消费者保护和公众教育视为金融机构义不容辞的责任和义务，通过开展一系列品牌化的金融教育项目和遍及全国各地的金融知识宣传活动，为社会培育良好的金融文化、促进行业的健康发展贡献力量。

案例

“金葵花”未来精英财商成长计划

东莞分行组织“小小银行家”活动

“金葵花”财商成长计划已进入第五个年头，该活动不仅注重培养孩子的投资眼光，更希望帮助孩子建立正确的金钱观和价值观。2015年，除了设置针对6至16岁少儿的财商课程外，活动还强化“出国留学”内容，增设了“留学预备班”专题课程，帮助孩子们提升财商观念及留学自理能力。全国共举办活动1,287场，覆盖高端客户家庭超过2.7万户。

“金葵花”未来精英实习计划

2015年，我们于暑假期间在南京分行、重庆分行试点开展了“金葵花”未来精英实习计划，为希望参加社会实践的青少年提供在金融职场体验的机会。在该活动中，青少年不仅能接受专业的金融教育，还可以到营业网点进行实习。

案例

南京分行：开设“金融知识微信小讲坛”

南京分行精心准备了“金融知识微信小讲坛”，在微信文章中插入了金融知识小动漫，并设计生动有趣的故事情节。“小讲坛”开讲以来，推送了《很多人已中招，又一大波新型的金融诈骗！！！》、《动动脑筋，话费到手——金融知识有奖问答开始啦！》等多篇通俗易懂的文章，涵盖金融安全知识、征信知识、维权知识、金融新业态等实用金融知识。

哈尔滨分行：多维度开展金融知识宣传

哈尔滨分行在厅堂“公众教育区”设置“金融知识”宣传读书角，摆放相关书籍；同时开设了“金融知识十分钟讲堂”，邀约企业和个人客户走进银行网点，通过讲座、生意会、洽谈会等形式介绍银行金融知识，强化大众的风险和责任意识。分行还举办了《走进大学校园普及金融知识》、《三八节女性客户家庭财产传承》、《老年客户权益保护法》等知识讲座，约2,000名客户参与其中，深受欢迎。

沈阳分行：举办大型金融知识公益宣传活动

沈阳分行举办了以“普及金融知识，保障财富安全”为主题的大型金融知识公益宣传活动，从百姓日常生活中息息相关的银行知识入手，采取歌舞表演、有奖问答、互动游戏、沙画表演、情景剧表演等多种形式，为公众带来了一场别开生面的金融知识普及盛宴，让大家切身体会到了金融知识的重要性。

“金融知识进万家”活动

专题：“书本里学不到的成长”

在子女教育方面，父母能够带给孩子们最宝贵的东西是什么呢？丰富的物质基础、各种各样的兴趣班、奢华的生日礼物？这些，恐怕都不是。其实作为父母，最开心的事情莫过于看着孩子一点一滴地成长，看着他们树立良好的品格和坚强的意志，即使离开父母身边，他们也能乐观向上，不畏风雨。但如今，随着子女升学压力的增大，不少父母在应试教育方面的过度投入反而让孩子们少了许多参与劳动、体验自然、感受生活的机会。“温室中的花朵”是否还能直面不期而遇的暴风雨呢？

2015年8月，我们邀请了来自北京、上海、深圳、昆明的19位客户子女（7至14岁）前往我们的定点扶贫县——云南永仁县的直苴村，与当地的孩子们共同生活和劳动，在与城市迥异的乡村生活中一同体验“书本里学不到的成长”。

镜头一：

“我屁股重重地摔了，以后还会继续摔，我没准儿会死在这里。”小宇刚到这里就在山路上摔了一跤，回到房间看到四周光秃秃的墙壁，小宇大哭了起来。习惯了在家的优越生活，农村的环境让他一时难以适应。可第二天，小宇就和当地的孩子们一起体验了割猪草，给家禽喂食，天然淳朴的生活让小宇一下子打起了精神。“这里的草真好！”，虽然山路同样崎岖，肩上的背篓并不轻松，但小宇已经开始在新环境中成长和担当。

镜头二：

“小华！小华！”本来宁静的山村，传来孩子们满山的呼喊声。8岁的小华，因为执行小组任务慢，被队友和教官批评了两句，一气之下离开了队伍。孩子们着急地寻找后，终于在田地的角落里找到了他。在队友们的鼓励和开导下，小华最终向大家深深地鞠了一躬，也用真诚的道歉赢得了大家的掌声。一个小小的意外，相信会让小华学会如何用正确的心态面对错误和批评，也让其他的小朋友感受到包容和谅解所带来的温馨。

“不知道她这几天是怎么坚持下来的，我们家长看了都觉得真的很辛苦。”

——刘女士

“爸爸妈妈，我爱你们，我想你们，回去我要给你们做顿饭。”

——小文

割猪草、放牛羊、生火做饭、看露天电影、野外生存训练、手拉手走风雨人生路、为爸妈做饭……五天的共同生活，让城市孩子深切体会到山区艰苦生活的同时，学到了珍惜与尊重，更锻炼了个人的坚强、不放弃的精神。“书本里学不到的成长”所给予孩子们的坚强与勇气，相信会一直伴随他们的成长。

呵护环境 关爱绿色家园

作为一家大型的金融服务机构，我们虽不涉及规模化的生产行为，但却通过上下游的业务影响对生态环境治理与改善起到重要的作用。在当今全球自然资源消耗与碳排放仍在不断增加的背景下，我们坚持可持续发展理念，大力发展绿色金融，全力支持低碳经济发展，并充分管理自身在运营与办公环节的环境影响，向公众传播绿色文明理念，共同呵护我们绿色的家园。

绿色金融，贷动未来

绿色金融迎来政策春风

2015年1月，中国银监会与国家发改委联合印发了《能效信贷指引》，鼓励和指导银行业金融机构积极开展能效信贷业务，支持产业结构调整和企业技术改造升级，促进节能减排。

2015年9月，国务院印发《生态文明体制改革总体方案》，提出关于建立绿色金融体系的方案，并鼓励各类金融机构加大绿色信贷的发放力度。

我们一直将绿色金融作为自身发展的重要责任之一，通过创新商业模式，在金融促进绿色发展方面开展持续探索。

截至2015年末

绿色信贷余额为

1,565.03亿元

比上年末增加

55.56亿元

占我们的公司贷款总额的

12.07%

严控“两高一剩”贷款

- 严格控制对高污染、高能耗、产能过剩行业的信贷投入，加快落后产能企业退出进度

发展绿色金融产品

- 清洁能源领域，如风能、水能、太阳能、核能等
- 节能服务领域，如工业节能、建筑节能等
- 环境保护领域，如环境污染防治、生态环境改善、自然资源保护等

开展国际合作

- 与法国开发署合作，为较大规模的节能环保固定资产提供长期低息转贷款，降低客户财务成本
- 作为联合国环境规划署金融行动机构（UNEP FI）的成员，不断增进与国际机构的沟通合作，获得了发展绿色金融业务和相关产品创新的宝贵经验

案例

济南分行：坚决退出不符合绿色信贷政策的业务

山东某石油化工公司是一家有40年历史的大型化工企业，近10年来在高速发展的同时也对当地造成了严重的污染。但公司对污染问题视而不见，甚至称“没有水污染”、“有空气污染，是世界难题”。该客户在济南分行原有授信余额7,000万元，2015年9月授信续作之时，分行召开专业审贷会，对该客户的整体情况进行讨论分析后予以否决批复。

南京分行：支持太阳能产业发展

支持山西神头发电光伏发电项目

南京分行联合中国信达资产管理股份有限公司成立南瑞太阳能产业基金，基金总规模20亿元，其中分行出资15亿元，用于南京南瑞太阳能科技有限公司光伏电站工程总包业务，解决了电站开发方的融资问题。该基金充分利用后，可建成发电能力合计约250MW的光伏电站，投向全国能源紧缺地区，年发电量约35,000万千瓦时，相当于36万户家庭一年的用电量。

案例

上海分行：支持合同能源管理项目

上海分行与上海市合同能源管理指导委员会办公室合作，主动参与节能合同能源管理项目评估专家会，针对合同能源管理企业无抵押、期限长的融资难点，通过引入上海市再担保公司，对以合同能源管理机制实施节能项目的中小企业积极提供贷款支持。

西宁分行：致力保护“中华水塔”

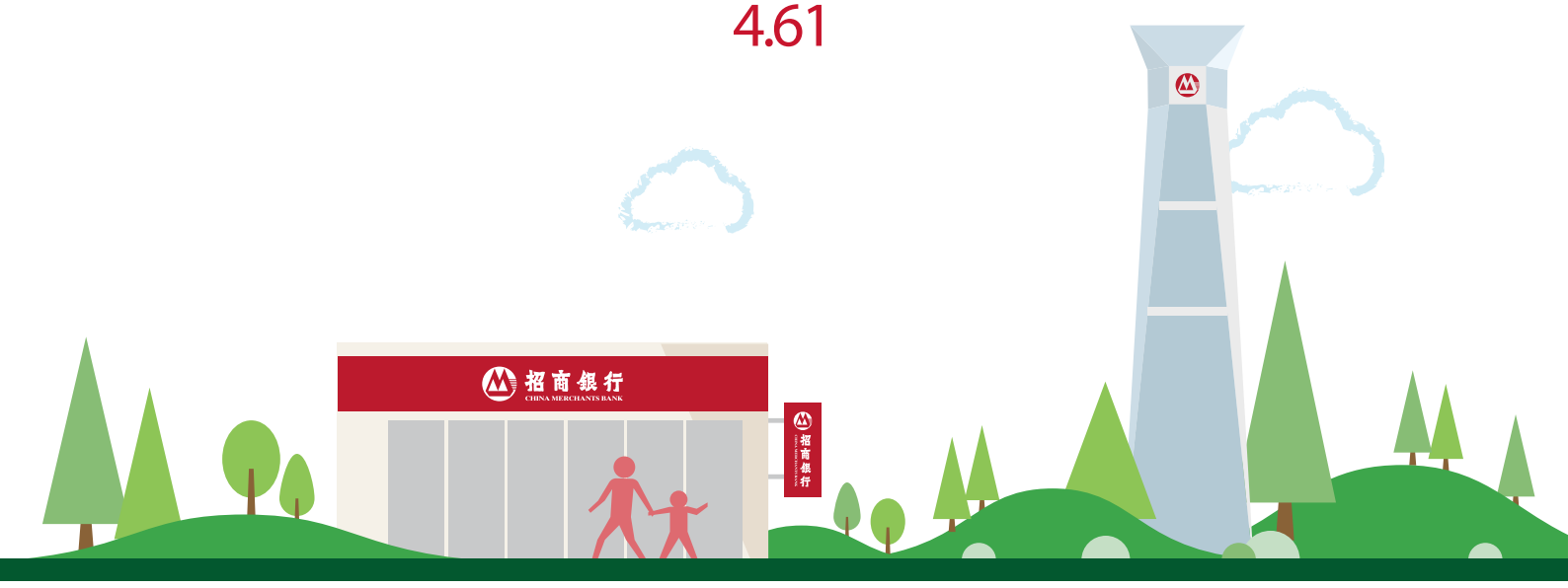
西宁分行信贷资金支持的余热发电项目

青海省三江源自然保护区是黄河、长江、澜沧江的发源地，素有“中华水塔”之称。为保护三江源的生态环境，西宁分行对环保不达标客户严格禁入。截至2015年末，西宁分行环境友好、环保合格企业贷款余额占对公贷款余额的比重保持在100%，重点支持了水力发电、光伏发电、高原特色农牧业、国家级柴达木循环经济试验区等节能环保新项目。

“两高”行业贷款情况

单位：折合人民币（亿元）	2013		2014		2015	
两高行业	余额	在境内对公贷款中占比	余额	在境内对公贷款中占比	余额	在境内对公贷款中占比
石油加工、炼焦及核燃料加工业	97.94	0.88%	90.51	0.76%	111.23	0.90%
化学原料及化学制品制造业	283.22	2.55%	236.51	1.98%	185.18	1.49%
非金属矿物制品业	224.67	2.02%	159.72	1.34%	156.23	1.26%
黑色金属冶炼及压延加工业	223.97	2.02%	135.44	1.13%	134.50	1.09%
有色金属冶炼及压延加工业	203.74	1.83%	128.34	1.07%	128.67	1.04%
火力发电	179.88	1.62%	198.52	1.66%	213.21	1.72%
小计	1,213.42	10.92%	949.04	7.94%	929.03	7.50%

招商银行2015年绿色贷款项目节能减排情况



绿色运营，从我做起

我们长期积极推广绿色运营，通过节约能源、推行无纸化发展、绿色采购等举措，降低资源消耗，从而减小自身乃至供应链的环境足迹。

总行大厦、研发中心、远程银行等总行物业通过设备加装变频器、灯具节能改造、使用节能型感应式水龙头等节能改造措施，2015年节约水电费约380余万元人民币

数据中心通过建设机房空调室外机雾化喷淋系统、安装节能效果突出的导向型通风板等多项举措，2015年实现能效指标PUE（Power Usage Effectiveness）从2014年的1.91提升至1.85，节约用电140万度

率先在国内银行业推出零售柜面无纸化，通过在零售银行柜面布置手写液晶屏，实现电子单据、电子手写签名功能。截至2015年末，全行已累计实现6,828万笔零售无纸化业务

推广电子账单服务。截至2015年末，我们的信用卡使用电子账单客户占流通客户的90%以上，节约用纸6.92亿张

设定技术标准及合同条款，鼓励和引导供应商采取措施、改进工艺、优化供应链

对于生产制造或使用过程中容易带来空气、电磁、噪音污染的产品，要求厂家必须达到或超过国家或行业环保标准

在采购评价标准中设定加分项，鼓励供应商提供绿色产品

在产品采购中与供应商约定须对微机、POS机、自助设备等废旧电子设备进行回收

绿色理念，点滴传递

环境保护是我们共同的责任，需要社会的每一份子共同参与、共同担当。多年来，我们的员工志愿者们坚持身体力行，将“百年招银林”等环保公益活动推广到全国各地，在为各地区的环境改善做出积极贡献的同时，也将绿色的理念传递给更多的公众。

环保公益投入金额

105.19 万元

环保公益参与人数

6,849人次

案例

“轻型建设百年招银林”线上植树活动

2015年，我们在官方微信上推出了“轻型建设百年招银林”线上植树活动，承诺每增加10个人参与线上植树，即捐赠一棵树苗。截至2015年末，我们共计向中国青少年发展基金会捐赠资金23万元，用于“保护母亲河行动专项基金”，资助在黄河、长江等主要江河流域植树造林。

在黄河发源地青海，我们为当地种植了林地 80 亩

苏州分行：公益骑行，做绿色达人

苏州分行几百名员工身着倡导环保的白色T恤，参与“环湖骑遇，伙伴向前冲”公益骑行活动，倡导全城市民行动起来，做低碳环保的绿色达人。

GRI 报告

公司治理

我们始终坚持“效益、质量、规模”均衡发展的理念，积极塑造“合规经营、科学管理和稳健发展”的企业文化，通过持续优化公司治理结构、完善科学决策机制，确保公司“理性、有效、健康、稳定”的发展。

截至2015年末，公司董事会共有16名董事，其中非执行董事8名， 执行董事2名， 独立非执行董事6名，下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、风险与资本管理委员会、审计委员会和关联交易控制委员会等六个专门委员会。公司监事会由9名监事组成，其中股东监事、职工监事、外部监事各3名，对董事会、专门委员会和股东大会的召开、审议及表决程序的合规性进行监督，并监督董事履职情况。

2015年，公司共召开各类重要会议65次，审议议案268项，听取或审阅汇报事项51项。通过发挥董事会、监事会及各专门委员在科学决策、战略管理、合规监督等方面的积极作用，有力保障了公司的合规经营与稳健发展。

风险管理

我们以“打造一流风险管理银行”为目标，持续建设和完善以风险调整后的价值创造为核心的风险管理体系，积极应对及防范各类风险。2015年，公司对多个领域的风险偏好指标进行了修订，并完善了《招商银行重大风险识别、评估与管理办法》，强化在各项业务中的风险管理职责。

针对重点业务领域的信用风险，我们建立并完善了信用风险管理框架，严格执行覆盖全行范围的信用风险识别、计量、监控、管理政策和流程；面对资本市场剧烈波动引发的市场风险，我们持续强化对金融市场的重大走势预判，不断优化自营与理财业务的风险管理，确保公司的风险、资本和收益均衡，市场业务发展良好。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
不良贷款率（%）	0.83	1.11	1.68
资本充足率（%）	11.14	11.74	11.91
不良贷款拨备覆盖率（%）	266.00	233.42	178.95

内控合规

我们在2015年编制发布了全行内控合规工作指导意见，在深度解读和落实监管政策与行业新规的同时，将合规管理的目标和要求在全行范围内落实，并通过推进内控合规管理改革，健全制度体系，实施内控合规综合评价，优化内控合规考核体系等，持续提升内控合规管理水平。同时，我们还进一步强化了内控合规工作的监督检查和问题整改的统筹管理，加大相关问责制度，确保内控合规管理的有效性、持续性和制度化。2015年，我们还先后开展了“学禁令、守底线”主题合规知识竞赛等灵活多样的合规教育活动，并要求各分支机构的负责人参与合规培训，倡导合规守法、诚实守信的合规理念。

反洗钱：我们在2015年对《招商银行反洗钱政策》、《招商银行洗钱风险评估指引》、《招商银行反洗钱管理办法》等制度办法进行了全面修订，实现了反洗钱名单过滤系统和相关业务系统的全民对接，并通过推进反洗钱集中项目，在总行集中了全行跨境业务的反洗钱名单筛查及33家分行的可疑交易监测分析，有效提高了监测分析与名单筛查的质量和效率。借助人脸识别技术等创新技术应用，我们还强化了对客户身份信息的完善和识别能力，从源头上强化对相关案件的防范。2015年，我们实现了：

- 协助执法机关等权力机构查询客户及账户近4万个，冻结本行客户账户2.8万个
- 发现或制止虚假开户、假冒开户案件3,404起，劝止拦截被骗客户转账763次
- 对涉嫌诈骗、非法集资等洗钱行为，经审核后，关闭网银客户2,725户，销户1,862户
- 报告重点可疑交易202份，为公安机关侦破洗钱案件提供线索

反欺诈：我们以“打造让客户放心的银行”为目标，积极强化银行渠道管理与客户尽职调查，提升开展反欺诈工作的力度和成效，并在年内处理了多起欺诈投诉与纠纷，帮助客户堵截诈骗，追回被骗款项。

2015年，我们编写了《招商银行员工行为合规手册》，从员工处理与本行、客户及供应商、团队内部成员、政府及同业的关系以及履行社会责任五大方面明确了员工在履职过程中、处理与不同主体和利益相关方，以及作为社会公民应遵循的行为规范，为员工的行为进行正向引导。

关于公司治理的更多内容请见《招商银行股份有限公司2015年年度报告》或本行网站http://www.cmbchina.com

经济

经济绩效

面对复杂多变的经济金融形势，我们主动把握市场机遇，紧密围绕“轻型银行，一体两翼”的战略方向和定位，深入推进转型工作，提升自身的价值创造能力。同时，我们密切关注相关方的诉求与期望，通过产品服务在经济、社会、环境领域的价值创造与社会贡献活动的开展，实现与利益相关方的价值共享。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
总资产（亿元）	40,163.99	47,318.29	54,749.78
营业收入（亿元）	1,326.04	1,658.63	2,014.71
利润总额（亿元）	684.25	734.31	750.79
净利润（亿元）	517.42	560.49	580.18
纳税总额（亿元）	252.62	278.07	289.90
税前风险调整后的资本回报率（RAROC）（%）	26.38	23.56	21.15
归属于本行股东的税后平均总资产收益率（ROAA）（%）	1.39	1.28	1.13
归属于本行股东的税后平均净资产收益率（ROAE）（%）	22.22	19.28	17.09
公益捐赠总额（万元）	4,334.52	4,175.30	3,646.58
每股社会贡献值（元）	7.33	8.88	8.57

市场表现

我们以健全和完善激励约束机制、实现企业战略、提高组织绩效、约束经营风险为目标，遵循“战略导向、绩效体现、风险约束、内部公平、市场适应”的薪酬管理原则，并坚持“以岗定薪，按劳取酬”的薪酬支付理念。我们在各地区的员工薪酬水平始终高于当地最低工资标准，且无任何性别差异。

间接经济影响

我们稳步推进机构网点建设，努力将优质的金融服务带给更多地区的企业和民众。2015年，我们在境内有5家二级分行获准开业，分别是：天津自由贸易试验区分行、景德镇分行、石河子分行、福建自贸试验区福州片区分行、六安分行。

在境外机构方面，我们在香港拥有永隆银行和招银国际等子公司，并设有香港分行；在美国设有纽约分行和代表处；在新加坡设有新加坡分行；在伦敦和台北设有代表处；在卢森堡设有卢森堡分行。未来，我们将加快推进悉尼分行、伦敦分行等境外机构的筹备建设。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
境内外分支机构数量（家）	1,056	1,431	1,717
自助银行数量（家）	2,330	2,791	3,202
自助设备数量（台）	9,492	10,604	12,495

采购行为

我们加快推进采购管理的规范化和标准化建设，并不断强化对供应商的履约管理。

在集中采购方面，除总行外，我们的境内43家一级分行也均设立了集中采购管理办公室，统一执行由总行下的的《分行通用集中采购目录》，并通过引入了对采购项目的满意度评价机制等，进一步完善采购流程化管理体系。

针对供应商在履约过程中可能存在的情况和问题，我们通过日常交流、定期会议、信息系统、专项小组群、后评价等多种方式深入了解总行及分行的实际需求、采购、使用、供应等情况，全面获取履约供应商的详细信息，从中分析发现潜在风险，提出采购策略建议，使得我们的履约供应质量得到显著的提升。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
集中采购项目总数（个）	—	—	197
集中采购涉及预算金额（亿元）	—	—	15.67
集中采购平均项目周期（天）	—	—	32
集中采购目录项目履约管理覆盖率（%）	—	—	98.36

2015年，我们接到并处理了2起供应商问题投诉事项，较上一年度减少9起。

环境

物料

作为一家金融服务机构，我们的物料消耗主要来自业务及办公过程中的各类账单、文件材料的纸张消耗。对此，我们积极为客户提供银企余额对账等电子信息服务，客户仅需登录网银或手机APP、微信服务号等即可对电子信息进行核对确认；在办公方面，我们通过对一事通办公管理系统的推广使用，大力提高信息化管理水平和电子化流程化管理，减少手工操作，推进无纸化办公，实现环境友好的绿色转变。

能源

我们始终坚持“绿色运营办公”的理念，在办公大楼设计、施工等过程中，充分考虑环境可持续性，积极对总行大厦、研发中心、远程银行等自有物业的节能改造，减少不必要的能源消耗。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
总行节电总量（千瓦时）	390,668	197,424	145,725

水

我们的水资源消耗主要来自于日常的办公环节。对此，我们在内部广泛开展节水教育，提升员工的节水意识，并通过对用水设备的定期、及时的巡检维修，消除跑冒滴漏现象。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
总行节水总量（吨）	924	10,012	14,292

废弃物与污水

我们在日常办公与服务过程中产生的污水均进入到市政污水管网，无任何违规排污行为。针对在设备更新淘汰等过程中产生的废弃物，我们主张“循环利用”和“无害化”的处置思路，尽可能降低对环境带来的不利影响。

产品与服务

我们紧紧把握互联网金融时代下的发展机遇，充分结合IT技术大力发展网上银行、远程银行、手机银行等服务渠道，在将极致的服务体验带给客户的同时，大幅减少了客户在服务网点之间往来的成本和在网点排队等候的时间。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
电子渠道业务分流量（%）	95.38	92.50	97.26

环境合规

2015年，我们未因环保违规事件遭受处罚，亦未接到任何环境申诉。

绿色采购

我们在采购过程中重视相关产品的环境负面影响和供应商的环境表现，通过核算采购总拥有成本等指标，对产品设备的使用周期、能源消耗等表现进行考察，并积极向供应商传达我们对绿色采购行为的支持和主张。

社会

雇佣

指标	2013 年	2014 年	2015 年
员工总数（含派遣人员）（人）	68,098	75,109	76,192
新进员工数量（人）	6,586	9,339	9,693
员工流失率（%）	6.34	6.91	6.73

劳资关系

我们充分尊重和保护员工的各项权益，通过推进集体合同制度建设、召开职工代表大会等推进企业的民主治理。2015年，我们在全行层面成立了职工代表大会，对“员工持股计划”草案等重大事项进行了审议，并开展了职工监事选举，确保员工在公司重大决策中的发声建言。

职业健康与安全

我们向广大员工倡导“快乐工作，健康生活”的理念，在义务提供每年一次的健康体检的基础上，通过开展健康知识讲座和各类文体活动，倡导运动健康的生活方式，帮助员工树立乐观向上的积极心态。

培训与教育

我们建立了涵盖全体员工的员工培训体系，以业务和产品知识、职业操守与安全、管理技能、领导力等不同内容，为不同岗位和职级的员工提供定制化的培训计划。2015年，我们已累计召开了7,546期员工培训，培训计划完成率达到100%。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
开展员工培训期数（期）	6,716	6,992	7,546
员工参与培训人数（人）	51,642	75,109	76,192
参与组织学习员工数量（万人次）	29.9	47.5	46.7
在线学习员工数量（万人次）	44	109	390
人均学习时长（课时）	50	55	61

多元化与机会平等

我们注重治理结构及员工队伍的多元化，已制定了相关政策，由董事会提名委员会每年检讨董事会的架构、人数和组成。截至2015年末，公司董事会共有4名女性董事，连同本公司其他董事在不同领域为本公司提供专业意见。

同时，我们在员工招录过程中严格遵守“平等就业”的原则，不因民族、性别、婚育、宗教等限制他人就业。

指标	男性	女性
员工性别比例（%）	43	57
中高层管理人员男女性比例（%）	61	39

指标	2013 年	2014 年	2015 年
少数民族员工数量（人）	2,199	2,460	2,649

男女同酬

我们坚持“以岗定薪，按劳取酬”的薪酬支付理念，不受任何性别因素的影响。

劳工问题处理机制

我们制定了《招商银行沟通管理办法》，并在总行及部分分行激励了劳动争议调解委员会、员工信箱等沟通渠道，对员工提出的各项问题进行收集和回应。

当地社区

2015年，我们先后筹建开业了天津自由贸易试验区分行、景德镇分行、石河子分行、福建自贸试验区福州片区分行、六安分行等五家二级分行，进一步扩大了在中西部地区和自贸区的服务覆盖。同时，我们主动适应民众新的生活状态和需求，加快推进零售专业支行等不同形态网点的建设布局，缩短广大市民和中小企业获取金融服务的距离。

反腐败

我们努力营造廉洁从业氛围，增强员工的自律意识，避免员工违规违纪，促进公司和社会的可持续发展。2015年，我们进一步加强落实党风廉政建设责任制，对新任职的管理层员工进行廉洁从业谈话，全面开展纪委书记廉政课、国学讲座、警示教育等方式的廉洁从业培训，编写了警示教育材料和案例汇编，提升广大员工的反腐廉洁意识。全行员工在2015年共签订《遵守招商银行正风肃纪十项铁律承诺书》7万余份。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
干部任前廉洁谈话数量（人次）	1,546	1,977	2,609
各级干部述职述廉数量（人次）	2,455	2,670	3,066
《招商银行2015年廉洁从业安全保卫及案件防控责任书》签订数量（份）	-	136	198

反竞争行为

作为遵法守规的商业主体和中国银行业协会的会员单位，我们严格遵守《反不正当竞争法》与《中国银行业反不正当竞争公约》，依法对自身行为进行管理和约束，杜绝各类不正当竞争行为，主动维护金融消费者权益。

客户健康与安全

作为广大客户的财富管理者，我们坚信健康才是最为宝贵的财富。2015年，我们从“招商银行手机APP3.3版本”引入了健康管理板块，可通过中、西医测评详细了解自身的身体状况，制定每日行走步数等专属健康任务，帮助用户实时掌握身体健康状态。

产品与服务标识

针对公司各项理财产品，我们均在公司官方网站和各服务渠道为客户提供详细、规范的理财说明书，系统介绍产品的投资类型、销售渠道、预期收益率、风险评级等，并就面临的潜在风险向客户进行揭示和告知。

指标	2013 年	2014 年	2015 年
95555客户综合满意度（%）	98.30	98.34	99.27
95555人员服务满意度（%）	-	-	99.46
远程银行人工服务量（万人次）	7,763	8,572	8,687
网上互动智能机器人服务（万人次）	306.00	464.95	824.65
服务平均响应时间（秒）	-	2.37	4.25
获得客户表扬肯定（次）	11,871	17,443	19,848

市场推广

我们严格遵守行业各项法律法规，要求各级员工在开展业务时应规范宣传，不得出现利用个人理财业务进行变相高息揽存，混淆理财产品、积分回馈与储蓄等行为，共同规范市场竞争，维护金融秩序。

客户隐私权

我们高度重视客户的隐私安全，通过创新检查模式与风险排查手段，强化对高风险业务的检查工作。针对公司内部潜在的客户信息泄露风险，我们研究建立了异常查询行为筛选模型，对全行异常查询数据进行提取，并进行全行柜员异常查询客户信息行为排查工作，积极杜绝客户信息泄露行为。

展望 2016

2016年是国家“十三五”规划的开局之年，面对国内外错综复杂的经济形势，招商银行将继续顺应国家对金融行业的引导，深入贯彻“轻型银行”、“一体两翼”的转型战略，坚持以客户为中心，不断提升企业核心竞争力，努力为经济发展、社会和谐与环境改善做出更大的贡献。

致力于可持续的经济。2016年，我们将继续推进“轻型银行，一体两翼”的战略转型，继续实施“内建平台、外接流量、流量经营”的互联网金融发展策略，完善风险统一扎口管理机制，多维度综合防范和控制资产质量，通过立足客户与市场需求变化，不断创新产品，提升服务，为公众和客户带来更加极致的金融服务体验。

致力于更和谐的社会。2016年，我们将一如既往地发挥自身的责任与担当，积极参与社区建设，关爱和帮扶弱势群体，通过企业价值的回馈，实现社区的和谐美好。我们将持续地关注员工发展和成长，努力为员工创造乐观、积极、和谐的工作氛围，并通过提供事业平台、职业培训发展、平衡工作生活等措施，与员工携手成长，共同创造美好的未来。

致力于更美好的环境。2016年，我们继续秉持可持续发展理念，大力发展绿色金融，全力支持低碳经济发展，并充分管理自身在运营与办公环节的环境影响，向公众传播绿色文明理念，共同呵护我们绿色的家园。

展望未来，招商银行将秉承“源于社会，回报社会”的社会责任理念，将葵花责任理念模型与自身的发展战略和经营活动紧密融合，与利益相关方携手，为促进国家及经济社会的可持续发展做出更大的贡献！

第三方检验

BUREAU VERITAS
Certification

2015年招商银行社会责任报告验证声明

验证目的

BUREAU VERITAS（以下简称BV）受招商银行（以下简称“招行”）的委托对《2015年招商银行社会责任报告》（以下简称《报告》）执行第三方验证工作，本验证声明适用于如下相关信息包括验证范围。

本报告中所有信息全部由招行提供，BV没有参与报告编写过程。我们的责任是对报告中披露的数据和信息的准确性提供独立的验证。

验证范围

- 《报告》在披露期限(2015年度)内的关键数据、信息的正确性；
- 验证地点位于招行总部（深圳市深南大道7088号），验证小组没有访问招行其他现场和利益相关方；

验证方法

验证过程包括如下活动：

- 评审招行提供的文件证据；
- 访谈招行信息收集部门和报告编写部门；
- 查阅相关网站公布的公开信息，对《报告》中的有关数据和信息进行核实；
- 通过采用抽样的方式对数据进行审核。

由于报告中披露的财务数据大部分来自于招行的年度报告并经过了第三方的审核，所以这方面的信息没有列入本次验证范围。

验证活动根据《BV 验证管理程序》进行，验证活动是在BV认定的有限的、非绝对的基础上进行策划、实施和得出结论。

第 1 页，共 3 页

BUREAU VERITAS
Certification

验证结论 ：

根据我们以上所述的活动和方法，我们的观点是：

- 我们没有发现报告中接受验证的数据存在不准确、信息存在不公正之处；
- 招行已经建立了合适的方法用于收集、汇总和分析来自于招行履行社会责任实践的数据

改进建议

通过验证活动，我们对招行在社会责任的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 为了提高报告的质量和其准确性，建议招行继续加强对社会责任管理系统的建设，通过建立相关程序和内部检查机制来进一步确保信息和数据的准确性；
- 为进一步提高报告的完整性和平衡性，建议招行可参照国际标准 ISO26000（社会责任指南）的要求，来增强报告内容对 GRI4.0（全球报告倡议 4.0）的覆盖率。

免责声明

- 信息披露期限之外的活动；
- 招行在海外的分公司、子公司参与的社会责任活动；
- 关于招行的立场观点、信仰、目标、未来意图和承诺的陈述；
- 英文翻译与中文原文不一致的表述。

本验证声明不能用来作为免除《报告》中可能存在的错误、遗漏或失实的依据。

第 2 页，共 3 页

BUREAU VERITAS
Certification

验证独立性、公正性及能力声明

BUREAU VERITAS是一家拥有180多年历史，在质量、环境、职业健康安全和社会责任领域提供独立验证服务的机构。验证小组成员与委托方招行无任何利益或冲突关系，验证活动是独立的、公正的。

Hubert De-Bonafos
中国区总监
BUREAU VERITAS
工业与设施事业部
2016-03-11

潘世安
审验组组长
BUREAU VERITAS
工业与设施事业部 - 认证部
2016-03-11

第 3 页，共 3 页

GRI G4 内容索引

战略与分析

序号	内容	披露位置
G4-1	机构最高决策者就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明	2，5
G4-2	描述主要影响、风险及机遇	2，5，20 42，60

机构概况

序号	内容	披露位置
G4-3	机构名称	8
G4-4	主要品牌、产品和服务	8
G4-5	机构总部的位置	封底
G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	56
G4-7	所有权的性质及法律形式	8
G4-8	机构所服务的市场 （包括地区细分、所服务的行业、客户/受益者的类型）	12，21，43
G4-9	机构规模	12，21，56
G4-10	按雇佣合同、性别、地区及雇佣类型划分的员工总人数	13，87
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比	87
G4-12	描述机构的供应链情况	85-86
G4-13	报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链发生的重要变化	9，56

对外部倡议的承诺

序号	内容	披露位置
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	80
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	1，88
G4-16	机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议组织	88

确定的实质性方面与边界

序号	内容	披露位置
G4-17	机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	9
G4-18	界定报告内容和方面边界的过程及应用的报告原则	18-19
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面	19
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	-
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界	-
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因	-
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	-

利益相关方参与

序号	内容	披露位置
G4-24	机构的利益相关方列表	19
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	19

利益相关方参与

序号	内容	披露位置
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	18-19
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	19

报告概况

序号	内容	披露位置
G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	1
G4-29	上一份报告的日期（如有）	1
G4-30	报告周期（如每年一次、 两年一次）	1
G4-31	关于报告或报告内容的联络人	98
G4-32	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面），并选择相应的GRI内容索引	1
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	1

治理

序号	内容	披露位置
G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。 说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	18，84

商业伦理与诚信

序号	内容	披露位置
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	84-85，88

经济

序号	内容	披露位置
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	12，14，21，85
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	24，78-79
G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	-
G4-EC4	政府给予的财务补贴	-
G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	85
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	-
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	47-49，85，87
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	43-51，85，87
G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	85-86

环境

序号	内容	披露位置
G4-EN1	所用物料的重量或体积	82
G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比	-
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	-
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	-
G4-EN5	能源强度	82
G4-EN6	减少的能源消耗量	82，86

环境

序号	内容	披露位置
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	82
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	86
G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	-
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	-
G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	-
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	-
G4-EN24	严重泄露的总次数及总量	-
G4-EN25	按照《巴塞尔公约》2附录I、II、III、VIII的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比	-
G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	-
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	24，80，82
G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	-
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	86
G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	-
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	83
G4-EN32	说明使用环境标准筛选的新供应商的比例	-

环境

序号	内容	披露位置
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	-
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	86

劳工实践和体面工作

序号	内容	披露位置
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	87
G4-LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	62-67
G4-LA3	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例	-
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	-
G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比	-
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和因公死亡人数	-
G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	-
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	-
G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	13，61 64，87

劳工实践和体面工作

序号	内容	披露位置
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	64-65
G4-LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	62-63
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	13，87
G4-LA13	按员工类别和重要运营地点划分，男女基本薪金和报酬比率	87
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	-

人权

序号	内容	披露位置
G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	-
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	-
G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	-

社会

序号	内容	披露位置
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	-
G4-SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	85，87

社会

序号	内容	披露位置
FS13	按照说明类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点	87
FS14	对改善劣势人群对金融服务的可获取性的倡议	74-75
G4-SO3	已进行腐败风险评估之运营点的总数及百分比和已识别的重大风险	-
G4-SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训	88
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	-
G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	-
G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	-
G4-SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	-

产品责任

序号	内容	披露位置
G4-PR1	说明为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	-
G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数	-
G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	40
G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	-

产品责任

序号	内容	披露位置
G4-PR5	客户满意度调查的结果	12，88
G4-PR6	禁售或有争议产品的销售	84
G4-PR7	按后果类别划分，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	-
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	-
G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额	-

行业特定方面

序号	内容	披露位置
FS6	按地区、规模、行业划分的业务比例	12，21，43，46 54，57，59
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	43-53
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	13，78 80-81
G4-FS	针对环境、社会政策及风险评估程序的审计的覆盖面及频度	-
G4-FS	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	-
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	79-80
FS11	需要通过正向或反向环境、社会因素筛选的资产比重	78-80

读者反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为了不断地改进我们的社会责任工作，提高我们的社会责任履责能力与管理水平，优化社会责任报告编制质量，我们衷心地希望您对本报告进行评价，恳请您在百忙之中提出宝贵的意见与建议。

请您对结合以下问题进行评价：

1.您认为本报告是否提供了您所需要了解的信息？ 是☐ 一般☐ 否☐

2.您认为本报告是否全面反映了招商银行在经济、社会、环境方面的表现？ 是☐ 一般☐ 否☐

3.您认为本报告是否能够全面地回应招行利益相关方的期望和诉求？ 是☐ 一般☐ 否☐

4.您认为本报告的定量信息披露是否客观、真实、有效？ 是☐ 一般☐ 否☐

5.您认为本报告的文字表述是否条理清晰、通俗易懂？ 是☐ 一般☐ 否☐

6.您认为本报告的版式设计是否有助于您对相关信息的理解？ 是☐ 一般☐ 否☐

7.如您有更为详细的评价和反馈，欢迎您记录下来告诉我们：

您可通过以下方式将您的意见反馈给我们：

传真：0755-83195555

电话：0755-83198888

邮寄：深圳市深南大道7088 号招商银行大厦 招商银行总行办公室

电子邮箱：office@cmbchina.com

招商銀行
CHINA MERCHANTS BANK

深圳市深南大道7088号招商银行大厦
CMB Tower , No . 7088 , Shennan Avenue , Shenzhen City
T: 86-755-8319 8888
F: 86-755-8319 5555

www.cmbchina.com