

2017

招商银行社会责任报告

*China Merchants Bank
Corporate Social Responsibility
Report 2017*



招商銀行
CHINA MERCHANTS BANK

报告编制说明



2017

招商银行社会责任报告

China Merchants Bank
Corporate Social Responsibility
Report 2017

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12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、境内各外地分行和招银国际、永隆银行。

报告时间范围：2017年1月1日至2017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2017年3月。

编制原则

报告参照了全球永续标准理事会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准（GRI Standards）》，各项指标在本报告中的披露情况可参见第111页至113页“GRI内容索引”。

同时，作为香港联合交易所主板上市企业（股份代号：03968），报告亦对香港联合交易所主板上市规则附录二十七《环境、社会及管制报告指引》进行了参考，各项指标在本报告中的披露情况可参见第114页至115页“联交所《环境、社会及管制报告指引》内容索引”。

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2017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，本报告提交安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证服务》（ISAE3000）及《AA10000审验标准》标准进行第三方报告鉴证，并提供独立的鉴证报告和声明，参见第116页至117页。

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

2017年，全球经济温和复苏，银行业经营整体状况有所好转。与此同时，云计算、大数据和人工智能等技术正在以不可阻挡的趋势重塑全球经济，给银行业带来了前所未有的机遇与挑战。迈过30岁关口，招商银行向阳而立，秉承“因势而变，因您而变”的经营理念，正式启动金融科技战略，借助金融科技的力量加快推进“轻型银行”战略转型，持续提升价值创造能力和价值贡献。

聚焦本源，回报社会。我们充分发挥信贷投放的引导作用，加大对民生领域、绿色环保产业和战略性新兴产业的信贷支持，促进我国经济高质量发展；持续推动“千鹰展翼”计划，通过创新服务模式、加大信贷投放和优惠力度等方式降低企业融资成本，提高金融服务包容性，助力“双创”和小微企业健康成长，为实体经济发展贡献金融力量。

不忘初心，因您而变。早在1987年成立之初，我们就确立了“因您而变”的经营理念，到今天已经造就了深入人心的服务口碑。我们密切关注客户行为的变迁，坚持以客户为中心加快金融科技创新，不断丰富金融产品，促进业务模式转型，以手机银行为核心，为客户提供更加智能、便捷、个性化的综合金融服务平台，全面满足客户在移动互联网时代的金融需求。

关爱员工，共同成长。我们始终践行“让员工做自己的主人”的价值观，为员工提供贴心的关怀措施、多样的培训机会和广阔的职业发展平台。我们推出员工家属关爱金计划、启动专业学院建设、完善“一纵一横”人才培养体系等，持续打造健康生活、快乐工作的良好氛围，与员工共同成长。

走进2018年，迈上新的征程，我们将继续继承和发扬招商银行的优良传统，时刻保持居安思危、开拓进取，扛起“百年招行”的大旗，更加坚定地践行“源于社会、回报社会”的宗旨，与各利益相关方携手共创更加美好的未来。

招商银行股份有限公司

董事长







行长致辞

2017年，招商银行在新一轮的科技浪潮中迎来了30周岁华诞。与此同时，我们的“轻型银行”战略转型也进入了下半场。在下半场，我们将自身定位为一家金融科技银行，全面拥抱金融科技战略。我们继续坚持“一体两翼”的战略定位，加快推动产品与服务创新，通过金融科技切实降低金融服务门槛，实现自身的可持续发展和各利益相关方的价值共享。

拥抱金融科技。2017年，我们设立了全行级别的金融科技委员会，成立金融科技股权投资基金，并加大对金融科技的资源投入，规划将每年税前利润的1%计提为金融科技创新基金，致力于凭借专业的服务水平和金融科技优势进一步改善客户体验，增强持续创造价值的能力。我们全新推出招商银行手机银行APP6.0，实现“网点+APP+场景”的线上线下一体化模式，满足了零售金融客户在数字化时代对“定制体验”日益提升的需求。

发展普惠金融。我们持续推进“千鹰展翼”计划，支持教育、交通等领域的重点民生项目建设，加大对涉农和小微企业的支持力度，不断提高金融服务的覆盖率和可获得性，让更多人共享社会经济和科技发展成果。2017年投放棚改贷款217.3亿元，“两小”贷款余额合计4,679.43亿元。

投身社会公益。我们在为股东、客户、员工等利益相关方创造价值的同时，积极响应社会诉求，为社会提供丰厚的回报。2017年是我们永仁、武定两县定点扶贫的第十九个年头，全年共为两县捐赠扶贫善款1,141.96万。我们发挥金融优势，通过不断完善在线公益平台、开展志愿者活动等，携手员工、公众和公益机构共同参与社会公益事业。2017年，“月捐悦多”平台全年共募集348.78万元，捐赠持卡人通过“小积分·微慈善”平台共捐赠爱心积分近4,000万分。

践行绿色发展。我们主动承担金融业在应对气候变化方面的社会责任，通过推动绿色办公和无纸化业务办理、加大对绿色环保和新能源产业的信贷支持力度、向公众传播环保理念等，与全社会共同推进节能减排目标的实现。2017年，绿色贷款余额1,571.03亿元，同比增长9.35%，可再生能源及清洁能源项目贷款余额257.59亿元，同比增长37.55%。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。2018年是决胜全面建成小康社会、打赢脱贫攻坚战的關鍵一年。我们将牢记自身的责任和使命，深入推进转型发展和服务升级，把握新时代的发展机遇，全力担当社会责任，持续创造价值。

招商银行股份有限公司

行长



目录

CSR 2017

报告编制说明	01
董事长致辞	02
行长致辞	05
目录	06
关于我们	08
公司简介	08
组织架构	09
奖项与认可	10
2017，我们做了什么？	12
关键绩效	12
社会责任履行大事记	14

1、拥抱金融科技，引领智能变革	16
专题：推进金融科技战略，打造 Fintech 银行	18
1.1 深耕移动金融	21
1.2 推进融合服务	24
1.3 丰富金融场景	27
1.4 共建智慧城市	29
1.5 守护金融安全	30
2、深耕普惠金融，共享美好生活	32
2.1 支持民生改善	34
2.2 扶植小微企业	36
2.3 助力现代农业	40
2.4 服务特殊群体	41
2.5 保护客户权益	43

3、提供金融动能，支持实体经济	50
3.1 促进区域发展	52
3.2 助力产业转型	55
3.3 服务企业跨境	57
3.4 深化同业合作	61
4、创新绿色金融，助力生态文明	62
4.1 发展绿色信贷	64
4.2 践行低碳运营	68
4.3 传播绿色理念	71
5、深化金融扶贫，推动脱贫攻坚	72
5.1 汇聚扶贫力量	74
5.2 扎根武定永仁	76
5.3 扩大扶贫成果	78
6、坚持公益事业，爱心回馈社会	80
6.1 倡导人人公益	82
6.2 鼓励志愿服务	85
7、携手员工成长，同创幸福未来	88
7.1 优化职业平台	90
7.2 支持培训发展	93
7.3 深化员工关怀	96
GRI 报告	100
战略与管理	100
经济绩效	105
环境绩效	106
社会绩效	107
未来展望	110
相关内容索引	111
独立鉴证报告	116
读者反馈	118

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，也是国家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30年来，我们始终坚持“因您而变”的经营服务理念，根据内外部环境的变化，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。

2017年，我们继续坚持“轻型银行”的战略目标和“一体两翼”的战略定位，走轻型银行发展道路。我们把金融科技作为转型动力，积极推进以“网络化、数据化、智能化”为目标的金融科技战略，加快打造数字化招行，实现数字化思维与能力全面领先，努力成为“创新驱动、零售领先、特色鲜明的中国最佳商业银行”，让广大利益相关方能够与我们共享发展成果，共同为经济、社会与环境的可持续发展做出贡献。



在《银行家》杂志社主办的“2017中国商业银行竞争力排名”中，位列“全国性商业银行财务评价”第1位

第 **1** 位



在英国《银行家》杂志“2017年全球银行品牌500强”排行榜，由第25位跃升至第12位

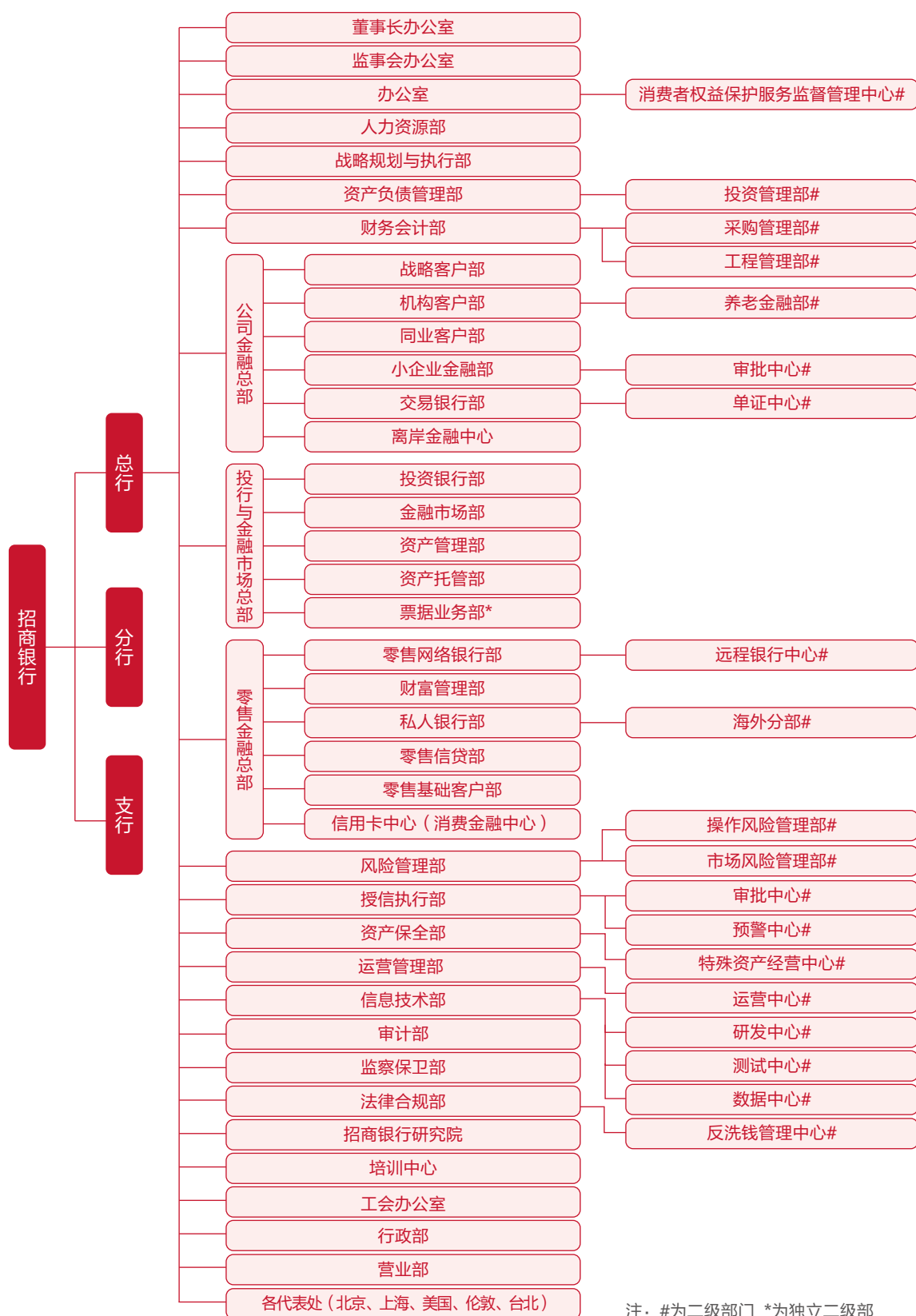
第 **12** 位



连续六年入选《财富》世界500强排行榜，位列第216位

第 **216** 位

组织架构



奖项与认可



颁奖机构

荣获奖项

《欧洲货币》（《Euromoney》）

“中国区最佳私人银行”

《银行家》（《The Banker》）

以品牌价值142.69亿美元位列全球银行品牌500强第12位
以559.4亿美元的一级资本规模位列全球银行1000强第23位

《财经》杂志

“年度最佳股份制银行”
“年度最佳信用卡银行”
“年度最佳托管银行”
“年度最佳私人银行”

《银行家》杂志社

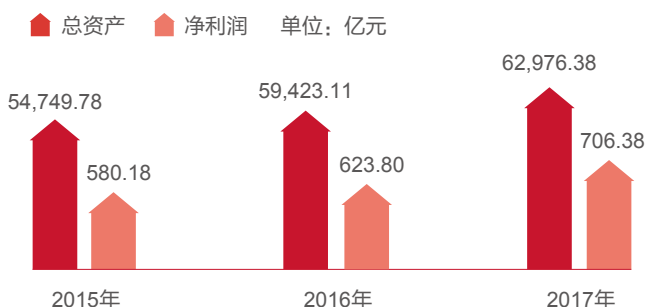
“最佳金融创新奖”
“最佳商业银行”
“最佳财富管理银行”

颁奖机构	荣获奖项
《亚洲银行家》（《The Asian Banker》）	“中国最佳零售银行”
	“中国最佳股份制零售银行”
	“中国最佳股份制交易银行”
	“中国最佳股份制现金管理银行”
	“中国最佳托管银行”
	“中国最佳金融供应链管理项目”
	“中国最佳现金管理项目”
	“中国最佳资金管理服务中心”
	“最佳私人银行”
	“最佳股份制私人银行”
中国银行业协会	“年度社会责任最佳公益慈善贡献奖”
《财富》世界500强榜单	连续6年入榜，名列第216名
《财富》中国500强榜单	以2,090.25亿元的营业收入位列第30名
《环球金融》	“最佳私人银行”
	“最佳代际财富管理银行”
	“国内最佳一带一路倡议奖”
《每日经济新闻》	“最具社会责任奖”
《金融时报》报社	“年度最佳股份制银行”
《亚洲货币》	2017 “Fintech中国领导者：最佳全国性商业银行”
新华网	“2017年中国社会责任杰出企业奖”
中国扶贫基金会	“杰出贡献奖”
智联招聘	“2017中国年度最佳雇主30强”
	“2017中国年度最佳雇主最受女性关注雇主”
华尔街见闻	“年度卓越信用卡银行”

2017，我们做了什么？

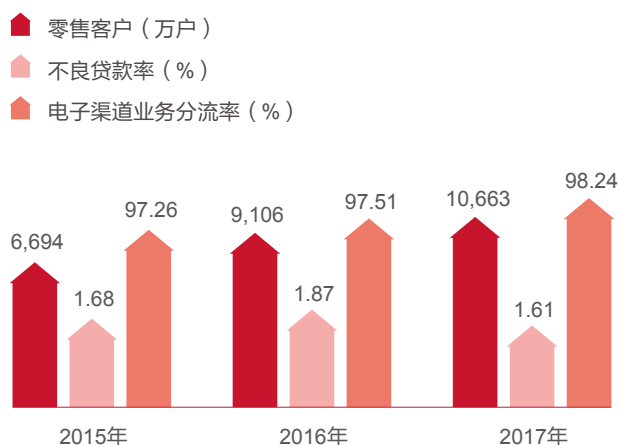
关键绩效

经济



2017年总资产
62,976.38 亿元

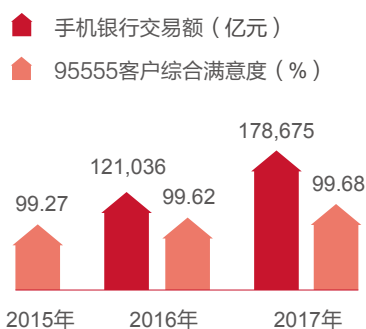
2017年净利润
706.38 亿元



2017年零售客户数
10,663 万户

2017年不良贷款率
1.61%

2017年电子渠道业务分流率
98.24%



2017年95555客户综合满意度
99.68%

2017年手机银行交易额
178,675 亿元

环境

2017年绿色贷款项目实现节能减排

水

 **593.05** 万吨

标煤

 **353.40** 万吨

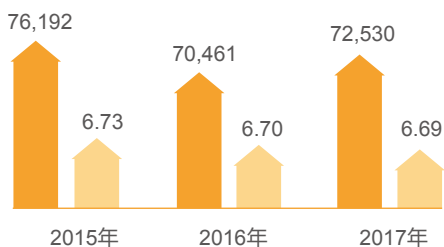
二氧化碳

 **879.63** 万吨

指标	2015年	2016年	2017年
总行办公耗电总量 (千瓦时)	13,512,858	13,474,394	13,422,238
总行耗水总量 (吨)	117,589	122,134	103,626
数据中心平均能源 利用效率 (PUE)	1.85	1.76	1.74
零售无纸化业务 项目数量 (项)	90	130	181
绿色信贷余额 (亿元)	1,565.03	1,436.64	1,571.03

社会

- 员工总数 (名)
- 员工流失率 (%)



指标	2015年	2016年	2017年
每股社会贡献值 (元)	8.57	7.98	9.08
公益捐赠支出总额 (万元)	3,646.58	2,457.10	2,628.32
为定点扶贫县永仁、 武定捐赠扶贫资金 (万元)	1,137	1,092.68	1,141.96
在线学习员工数量 (万人次)	390	290	579
员工人均培训学习时长 (课时)	61	61.5	125

2017，我们做了什么？

社会责任履行大事记

庆祝招商银行成立三十周年

举办成立三十周年庆祝大会；发起以“未来，因您而来”为主题的行庆特别活动；三十周年广告片“招行红，不一样的红”亮相中央电视台。



发布招商银行 APP6.0 “每一分，都值得” 移动金融品牌

招商银行APP6.0以专业严谨的金融态度，回归金融本质，融合智能科技，用“芯”打理客户的每一分钱，为客户创造价值。

与腾讯在金融安全领域 达成战略合作

与腾讯牵手，依托双方在金融科技领域的技术与数据资源，识别金融业务中的欺诈行为，共建互联网金融安全生态圈。

签署居民健康卡创新应用 战略合作协议

与国家卫生计生委统计信息中心共同推动银医合作应用与技术创新，构建“电子健康账户”加“银行二类账户”的居民健康卡建设新模式，为居民提供协同、便捷的健康金融服务。

零售客户数正式突破 1 亿大关

2017年10月，招行零售客户数正式突破1亿大关，相当于每13个中国人中就有1个人拥有招行卡。

全面启动金融科技战略

提供上一年税前利润总额1%，设立金融科技创新专项基金，鼓励支持全行所有人员利用新兴技术创新金融服务。

制定金融扶贫计划 助力贫困地区发展

响应中央金融支持脱贫攻坚20条举措，制订招行金融扶贫计划。2017年，金融精准扶贫贷款累计发生额达200.31亿元。



发起首个面向员工家属的 关爱计划——晴天计划

成立员工家属关爱金“晴天计划”，解决员工后顾之忧，提升员工归属感和内部凝聚力。

1 拥抱金融科技，引领智能变革

可持续发展背景

从刀耕火种的农耕社会到如今“万物互联”的智能时代，科技已成为人类社会发展的主要推动力，不仅为人们的生活带来翻天覆地般变化，更让人们看到了其带来的无限可能。银行业作为与民众生活密切相关的行业之一，也在科技的浪潮中迎来了全新的机遇与挑战。推进金融与科技的深度融合，通过创新求变提升金融服务效率，重塑客户体验，已成为商业银行立足未来、持续创造价值的核心所在。



联合国 可持续发展目标

我们的举措

我们的成果

9 产业、创新和基础设施



- 推进金融科技战略，成立金融科技委员会，建立金融创新机制
- 持续升级“招商银行”“掌上生活”两大APP，打造智慧、便捷、个性化的移动金融服务平台
- 设立金融科技创新基金，首笔金额达7.9亿元
- 招商银行APP下载客户数达5,579万；掌上生活APP绑定客户量达4,744万户

11 可持续城市和社区



- 借助金融科技，为不同场景提供金融解决方案，帮助民众提升生活品质
- 拓展智慧城市项目，助力城市提供更加智慧、便捷的公共服务
- 率先推出支持银联标准的二维码支付
- 在全国累计签约的校园、医疗、社区等各类智慧项目超过150家

17 促进目标实现的伙伴关系



- 与合作商户共同拓展金融场景，在金融安全等领域深化合作
- 一网通支付产品接入超过500家商户



推进金融科技战略，打造 Fintech 银行

1987年，招商银行在招北十栋蛇口工业区财务公司原址挂牌成立。在那个还需使用算盘的年代，董事会从办行之初就下定决心，“有两样东西绝不能省：一是在电脑上花的钱，另一个是在培训上花的钱”。正因如此，1996年我们就在国内最早实现了全国联网通存通兑。

30年过去，如今的招行已成长为中国最具品牌影响力的商业银行之一。面对移动技术、云计算、大数据、人工智能、区块链等新兴技术的崛起，我们始终秉承“因您而变”的经营理念，充分把握客户行为模式的变迁，以金融科技（Fintech）驱动创新转型，加快打造数字化招行，以更加先进、灵活、高效的方式响应社会各界的金融服务需求。

2017年，我们正式启动了金融科技战略，深入对标金融科技企业，加大对金融科技的创新和应用，推动各业务领域向“网络化、数据化、智能化”转型，探索全新的商业模式，打造面向未来的“金融科技银行”。

招商银行金融科技战略演进路径



借助移动互联网、云计算等技术，以“手机银行”“掌上生活”“招乎”等移动平台将客户、员工的金融活动转为线上处理，形成广泛的连接网络。



整合内外部线上场景数据，通过大数据分析、机器学习模型持续发掘数据价值，借助数据辅助经营决策，实现数据驱动经营。



提升业务在线智能服务能力，实现业务自动反馈、模型自我强化和学习，打造智能化的竞争能力。

我们创造性地设立了“金融科技创新专项基金”，通过构建金融科技创新机制，持续加大对金融科技的布局投资，积极培育和引进金融科技专项技术人才，鼓励全行员工利用新兴技术创新金融服务，为打造金融科技银行提供源源不断的动力。



资金投入

按照上一年度税前利润1%提取专项资金，设立金融科技创新项目基金，专门用于支持金融科技创新项目



组织架构

成立金融科技委员会，负责全行《金融科技战略规划》的统筹制定和决策管理



孵化平台

采用精益创新、敏捷开发模式组织开展金融科技创新项目孵化，为相关团队提供IT团队的全程支持及各项机制保障



人才储备

引进培育金融科技人才，制订金融科技方向管培生培养方案，构建专业人才培养体系



对外合作

与领先的科技公司交流合作，探讨内容推荐、自然语言处理、机器学习、虚拟现实等新技术在金融领域的创新应用

截至2017年末，我们已在全行启动孵化了50个金融科技创新项目，与30余家技术公司在移动互联、量化交易、虚拟现实等领域寻求合作，成功推出了人工智能理财服务“摩羯智投”、基于大数据和云计算的“闪电贷”等一系列创新金融产品和服务。

凭借在金融科技领域的开创性探索，我们在《亚洲货币》的2017“Fintech中国领导者”奖项评选中荣获“中国Fintech领导者·最佳全国性商业银行”大奖。

科技以人为本，始终因您而变

曾经，人们为银行柜台服务排队而焦躁，为取现时忘记带卡而深深懊恼；而如今，手机银行让我们能够随时随地办理转账、理财等业务，只需“刷脸”即可无卡取款……金融科技的发展，正在让人们的生活因便捷而美好。

事实上，人是一切金融活动的主体，也是金融科技最为直接的参与者和受益者。在打造金融科技银行的过程中，我们始终贯彻“因您而变”的初心，以客户需求为导向，针对重点领域拓展技术应用，鼓励员工参与金融科技创新，激发全行创新活力，为客户提供更加优质、高效的服务体验。

聚焦客户需求

将“客户参与”贯穿到金融科技创新的每个环节。通过用户调研、用户画像、用户旅程、验证反馈等方式开展用户研究，在客户的身边了解客户，确保始终以客户为中心。

激励员工参与

依托金融科技创新项目基金，以“引领前沿、鼓励创新、市场运作、重奖成功、容忍失败”的原则，鼓励支持全行所有人员利用新技术进行金融服务创新。

案例

“金融科技”公开课，推动Fintech普及教育

2017年11月，招银大学“金融科技公开课”在招银大学APP客户端正式上线。课程涵盖全球金融科技发展趋势、银行业“端到端”数字化转型、区块链、风险识别、大数据等八大主题共93门微课，在兼顾课程内容完整性和体系性的同时，结合年轻员工学习场景多元化、碎片化的特点，借助手机平台向全行员工推送，帮助员工掌握金融科技知识，提升全行金融科技认知水平。2017年，我们还举办了“Fintech燃梦计划之小团队创新大赛”。

深化交流合作，构建开放生态

金融与科技的深度融合，不仅大大拓展了金融服务的边界，也加速了金融机构与科技企业之间的跨界合作。对此，我们以开放的心态、长远的眼光，与科技企业、金融同业等开展广泛交流合作，探索彼此之间的优势互补与资源整合，共同构建开放共赢的金融科技生态体系。

案例

汇聚行业精英，共话金融科技

2017年11月15日，我们与《零售银行》杂志共同主办了“2017中国零售银行金融科技论坛”，邀请了多位全球金融科技领域的领军企业和专家学者，以及来自全球120余家银行、100余家金融科技企业的600余名资深人士，以“新物种、新生态、新零售”为主题，共同探讨在“金融科技”“人工智能”以及新型的消费支付与信贷环境下，零售银行的未来发展，促进了金融科技企业与零售银行的交流与合作。

未来，我们将积极拥抱金融科技，不断创新求变，推进所有流程、产品、业务渠道的全方位整合，通过打造金融科技银行，拓展新的商业模式，寻找可持续发展的新动力，以更加普惠、个性化、智能化的金融服务，持续为客户创造价值。

深耕移动金融

移动互联网时代，手机早已成为与人们随身而行的智能终端，不仅为人们提供了随时随地获取金融服务的便捷渠道，也为金融机构转变经营模式、推进服务升级提供了更多可能。针对客户行为线上化、移动化的发展趋势，我们主动从客户视角出发，综合运用大数据、云计算、人工智能等金融科技，持续迭代“招商银行”“掌上生活”两大APP，为客户打造智慧、便捷、个性化的移动金融服务平台。

案例 招商银行APP 6.0 —— “每一分，都值得”



手机银行交易额

178,675 亿元



招商银行APP下载客户数

5,579 万户

针对客户的现金流管理和财富管理需求，我们以专业严谨的金融态度，融合智能金融科技，致力于将招商银行APP打造成智能化的个人金融助手。全新6.0版本共对145项功能进行了优化，从连接、智能、风格三个方向，全面升级智能理财服务，悉心打理客户的每一分钱。

- **连接：**将招商银行APP作为统一支撑平台，提供客户经理连线、招呼服务号等功能，将手机银行与客户经理、分行和线下场景连接，实现资讯推送、在线咨询等一站式服务；
- **智能：**实现从“摩羯智投”的单一功能智能到全平台智能的进化，依托大数据打造智能提醒、智能推荐、智能客服三大创新功能，提升个性化服务能力；
- **风格：**推出全新交互设计CMB UI，以极简、质感、灵动的界面带给客户人性化、更有温度的操作体验。





掌上生活累计绑定客户量

4,743 万户



掌上生活日均活跃用户数超过

550 万户

案例 掌上生活 6.0 —— “更懂你的国民消费金融APP”

历经多次迭代，掌上生活APP自5.0时代即打破银行界壁垒，面向移动互联网用户开放注册。全新6.0版本以金融科技为“核动力”，全面开放消费金融服务，结合客户的细分场景和消费信贷需求，深度应用大数据、云计算、AR等前沿技术，提供更为开放、智能、可靠的消费金融服务，全力打造“更懂你的国民消费金融APP”。

- **全景智额：**推出“全景智额”智能额度服务体系，以智能场景识别为基础，了解客户的偏好及需求时点，结合多源的内外外部信息，评估客户的信用情况、偿付能力，提供更为契合客户需求的管家式额度服务；
- **智能推荐：**开发“e智贷”消费信贷产品智能推荐引擎，结合客户的贷款额度、选择金额、还款偏好等，自动推荐相关产品并支持“一键申请”，最大程度减少客户的操作步骤；
- **AI客服：**搭载AR技术，只需扫一扫招商银行logo，即可唤起AR客服小招喵，以可视、智能的形象为客户提供包含查账、额度在内的多项服务。



同时，面对客户“至快至简”的服务需求，我们在确保符合监管要求、保障资金安全的前提下，积极借助微信、支付宝、手机官网等移动互联平台，发挥微信服务号、微信小程序等轻量、灵活的特点，为客户提供多元化的服务渠道与便捷、高效的金融体验。

案例 微信小程序，融资更容易

我们推出了“招行小企业金融+”微信小程序，结合小企业资产业务的相关场景，以微信小程序的形式实现线上与线下服务的连接。从预约开户到融资申请，客户只需动动手指，就可以在微信平台上完成所有操作。

吴先生就是“招行小企业金融+”微信小程序的首批用户之一。到了年底，吴先生的公司急需资金周转，他想从银行融资，却不了解有哪些融资产品适合申请，更不知道可以融到多少资金。而有了“招行小企业金融+”，吴先生只需输入企业信息，1秒钟就得到了额度测算结果。在提交贷款申请后几分钟内，我们的客户经理就主动联系了他，详细了解吴先生的贷款需求，帮助吴先生选择合适的融资产品。

案例 智能微客服，用卡更轻松

早在2013年，我们就率先在业内将信用卡服务接入微信公众号，打造了智能微客服平台。在实现客户自助咨询、查询与办理等功能的基础上，开通了账单、消费、还款等自动提醒功能，并研发了智能机器人“小招”，可快速、准确地解答客户的疑问。

截至2017年末，智能微客服平台第三方渠道粉丝量已突破1亿，绑定量达4,278万。招行信用卡也荣获《亚洲银行家》科技创新奖——“移动社交媒体最佳体验奖”。

推进融合服务

我们始终相信，面对面的沟通能够更为有效地帮助我们与客户建立信任关系，带给客户专业、真诚、温馨的服务体验。因此，我们坚持将网点作为提升客户服务的重要载体，以金融科技为驱动力，推进网点数字化转型，结合线上线下渠道的融合发展，打造一体化、智慧化、有温度的客户服务。

2017年，我们启动了“网点聚变”项目，在全面审视客户需求的基础上，依托智慧化手段，重新定位网点职能，实现不同渠道的高效协同，着力解决客户体验的痛点问题，推动客户服务模式的转型升级。

服务管理：对营业厅服务管理权限、管理机制、基本原则、考核制度等进行明确和细化

人员配置：明确大堂主管和服务专员的定位与职责，结合培训、认证和工具支持等提升大堂人员的服务能力与水平



服务流程：优化开户、客户导流、VTM（可视柜台）业务办理等客户服务流程，升级客户服务体验

功能布局：借助金融科技，优化网点功能分区与布局，提高业务办理效率

线上线下融合

我们全面推广网点O2O服务流程，通过整合线上线下渠道，将手机作为网点服务的重要入口，实现客户手机与网点设备、网点系统之间的信息互连。在拓展定制化、个性化、本地化的线上服务功能的同时，推动网点服务流程的转型升级，实现线上线下服务的一体化。



招商银行APP

在招商银行APP6.0内，客户经理可通过连线功能，为客户提供资讯推送、咨询服务、产品推荐及购买的一站式服务

各地分行可通过招呼服务号、分行“线上营业厅”，向客户提供涵盖活动、权益、资讯、服务、产品的本地化特色服务

客户使用招商银行APP的扫一扫功能，即可通过专属二维码连接网点及特色服务，进入社区与生活场景

网点

支持客户手机提前预约、远程取号、手机预填单等，显著节省客户排队等待时间

提供预约激活提醒、到号智能提醒、线上满意度评价等增值服务，有效改善客户体验

基于到访客户的识别，实现信息精准推荐，服务人员手持PAD即可推送相关产品或功能至客户手机，为客户提供“千人千面”的个性化服务

截至2017年末，我们的全部网点均已支持O2O服务流程。2017年12月，通过招商银行APP进行取号的单月客户数已超过43万人次。未来，我们还将对网点的各项自助设备进行改造升级，构建移动金融物联网，使客户的手机能够和VTM、柜台、ATM等多渠道进行互动，让客户通过手机即可自助办理各项业务。



案例 连接线上线下，打造分行专区

2017年，我们支持各地分行在招商银行APP中建立了线上专区，鼓励分行结合本地客户理财、消费的需求和特点，借助线上平台开展特色化的经营活动，帮助客户与网点、周边社区建立连接，增强与本地客户之间的沟通互动。

在北京，自5月9日北京专区开放上线以来，多次开展了“周二存款日”“周五理财推荐日”等活动，面向精准识别的目标客群，推送分行的个性化理财产品。同时，分行还建立了周边社区特惠商户圈，结合“1分购”“周三一起buy”“周末集赞日”等活动，为当地客户呈现本地化、个性化的内容和服务。

推进网点转型

随着手机银行和VTM等自助设备的推广，我们的许多业务正逐渐从传统的柜面服务向线上迁移。对此，我们主动适应金融科技创新和客户需求的变迁，优化网点客户服务和运营管理模式，推动网点的智慧化、轻型化转型，提升网点服务品质。

智慧化

借助金融科技，推动业务系统的升级，推广智能服务设备，在部分业务中试点全程电子化和信息共享化，减少冗余环节及人工处理差错，提升运营服务效率与质量。

轻型化

启动轻型零售支行试点，制定新型“社区支行”发展策略，在5家分行率先开展试点，探索新型网点形态，以更加贴近于客户的网点形式，提供便捷、灵活的服务。



深圳分行



无锡分行五爱社区支行



案例

回单自助打印，无需排队等候

针对柜面业务回单处理数量多、流程繁琐等问题，我们自2015年起即在全行推广新型自助回单机，率先实现了对公客户的自助回单打印、对账单打印、交易查询等功能。在此基础上，我们进一步针对零售客户上线了回单打印、交易流水打印等自助功能，有效改善了客户排队等候现象。

2017年，我们的对公客户回单自助打印量达1.7亿笔，零售客户交易流水自助打印量达385万笔，自助替代率分别达90%和69%。

丰富金融场景

随着民众消费需求的日益增长，金融与生活的边界正变得日渐模糊。网络购物、共享出行、外卖订餐等不同的消费形态，大大丰富了民众的生活场景，也为银行适应和满足民众的消费需求提出了更高要求。我们积极借助金融科技，围绕民众在不同生活场景中的金融需求，拓展产品服务，帮助民众提升生活品质。

轻松移动支付

我们密切跟进中国人民银行的账户分级管理政策，重构了全行的分层个人账户体系，实现一网通账户开立、查询、充值、支付等功能与外部场景的有效连接，可灵活适应不同合作伙伴对于多场景的合作需求，在消费者与商户之间更好地发挥纽带角色。

同时，我们持续优化一网通支付产品体系，支持用户绑定多家银行的银行卡进行移动支付的基础上，率先推出了支持银联标准的二维码支付产品，并新增PC端扫码支付、指纹支付及Face ID支付功能。在用户体验与主流第三方支付平台基本一致的同时，在交易安全性方面更加值得信赖。



案例 地铁无需购票，手机就能乘车

2017年9月26日，广州地铁全线支持客户使用Apple Pay功能刷手机过闸乘车，广州成为全国首个在地铁场景全面运用手机闪付模式的城市。客户将招商银行的储蓄卡或信用卡绑定Apple Pay后，搭乘广州地铁只需将手机靠近闸机感应区，验证通过即可快速过闸乘车，实现“先坐车、后扣款”，从而省去了预先充值买票的步骤，大大加快过闸速度。

连接生活场景

自2002年发行首张信用卡以来，我们以连接千万人的“生活·消费·金融”为理念，围绕民众的不同生活场景，致力于连接客户的衣、食、住、行、购等生活的方方面面，让信用卡消费逐渐成为客户生活方式的一部分。



线上

依托掌上生活APP，聚焦用户关注的吃、喝、玩、乐需求，推出电影在线选座、美食限时抢购、积分实时兑换、机票酒店一键预订、生活缴费一键完成等生活消费服务；打造“旅游海购”频道，为客户提供一站式境外服务。



线下

推出“一闪通·云闪付”“掌上生活扫码付”“积分付”等系列产品，满足用户的多元化支付偏好，让线下消费更加便捷。

案例

携手摩拜单车，助力绿色出行

2017年，我们与摩拜单车达成战略合作，发行了摩拜单车联名信用卡。通过结合都市年轻人的单车出行需求，共同定制摩拜单车专属双肩背包套装，推出摩拜单车骑行优惠等，鼓励客户选择更加便捷、舒适、环保的出行方式。



共建智慧城市

城市是民众生活的载体，也寄托着居民的情感和美好期盼。为了实现可持续发展，建设智慧城市、改善公共服务已成为未来城市的发展方向。其中，金融作为城市的血脉，连接着居民生活的方方面面，也成为了智慧城市建设的重点领域。

依托在智慧项目建设中积累的丰富成果，我们可为教育、医疗、交通等诸多领域提供综合性金融解决方案，满足市民在各个领域的支付、查询和金融理财等需求，助力城市提供更加智慧、便捷的公共服务，带给居民全新的美好生活体验。



截至2017年末，累计签约校园、医疗、社区等各类智慧项目超过

150家

案例 发挥金融科技优势，助力智慧泉城

在济南，我们积极探索“互联网+”智慧城市业务，结合自身的产品服务和金融科技，为智慧城市建设提供丰富的场景支持，协助市政部门规划建设智慧城市项目，在校园、医疗、社区等领域搭建公共服务与政务服务终端应用云平台，让广大市民充分感受智慧城市带给生活的智能与便捷。

- **智慧医疗：**支持济南市妇幼保健院建立线上辅助医疗平台，可为病患及家属提供远程挂号、诊间缴费、检查结果查询及住院押金预缴等服务
- **智慧健康：**建设“以电子健康档案为核心”的济南市居民健康云平台，为全市居民的就医诊疗、慢病管理、疫病防治等提供保障
- **智慧交通：**与交管部门合作推出“违章缴费易”APP，帮助市民使用手机进行违章缴费；“齐鲁通”APP对接“一网通”支付，实现高速公路等ETC通行的快速支付
- **智慧社区：**研发“智慧社区”APP，提供“特惠商户体验区”“生活服务一站通”等功能；参与滨州京博物业智慧社区项目，为居民提供便捷的生活缴费服务
- **智慧校园：**协助齐鲁工业大学建立全国首个高校类跨行缴费集成系统，学生手机端完成缴费后，资金即自动入账，在高校财务部门实现数据同步、汇总和统计

截至2017年末，我们在全国已累计签约的校园、医疗、社区等各类智慧项目超过150家，并与国家卫生计生委、国家教育部考试中心等政府部门开展战略合作，为民众提供智慧化的金融解决方案。

守护金融安全

金融业务的场景已经渗透到生活的各个方面，在带给人们高效与便捷的同时，也给金融安全带来了更多的挑战。尤其是近年来日益猖獗的电信诈骗等事件，已成为危害广大民众资金安全的社会问题，造成了不良的社会影响，成为金融安全管理的中中之重。

在建设金融科技银行的进程中，我们高度重视客户的资金安全与信息安全，通过完善安全控制架构体系，确保“网络化、数据化”发展过程中的网络安全、信息安全，全力保障金融科技的安全创新。同时，积极借助大数据和人工智能技术，不断创新风控手段，提升安全防范能力。

“ 我们积极发展金融科技，以技术力量驱动产品设计，严防信用及欺诈风险。以云计算、大数据、人工智能为核心，围绕‘数据+模型+算法’的大数据风控，可‘更广、更快、更强’地识别客户资质，从而做出较准确的授信判断。同时，也会对资金流向进行监测，防止放款后客户将资金用于民间借贷。”



—— 招商银行副行长 刘建军

案例 多重安全保障，助您无忧消费

针对备受关注的信用卡盗刷等现象，我们在掌上生活APP创建之初，就打造了基于移动互联生态的智慧风控体系，通过引入“交易+行为”数据进行策略部署，实现实时风险管控。

- 基于设备识别与行为分析，实时判断客户在办理消费金融产品时的风险，实时分发不同的流量管理、到账时间策略，保障客户账户安全
- 在客户交易与支付环节，通过声纹、人脸、指纹等多种识别方式进行风险干预，以及“一键锁卡”等自主风险管理功能
- 设立全新的“安全中心”，用动态推荐安全功能的设置，对风险事件进行针对性提醒，支持客户进行刷脸验证、申请闪电补卡等功能

2017年，我们还推出了交易风险与争议解决方案——交易智能管家，在移动互联端实现了风险换卡、交易自助确认、管制解管、争议解决方案展示、自助争议反馈及实时争议进度查询的一体化，有效引导客户参与风险管理，实现风险管控与客户支付体验的动态平衡。

2017年11月，我们与腾讯就互联网金融安全签订了战略合作协议，借助腾讯金融云、腾讯安全反诈骗实验室等在金融安全领域积累的数据基础和反欺诈能力，更好地识别金融业务中的欺诈行为，共建互联网金融安全生态圈。

案例 宣传网络安全，提升民众意识

2017年9月16日至24日，我们组织开展了“2017年国家网络安全宣传周”活动，以贴近公众、通俗易懂、线上线下相结合的方式，围绕“网络安全为人民，网络安全靠人民”的主题，向公众普及网络安全知识，提升公众的网络安全意识和风险防范技能。



招商银行APP

推送防范电讯欺诈的安全小贴士



微信公众号平台

发布防范银行卡欺诈的安全教育素材，分析当前典型欺诈案例



营业厅

循环播放网络安全宣传视频，摆放宣传海报展板以及宣传折页《网络安全知识手册》《招商银行银行卡安全支付使用指引》



线下宣传活动

深入企业、高校、社区，向民众普及银行卡防欺诈基础知识

2 深耕普惠金融，共享美好生活

可持续发展背景

普惠金融是指立足机会平等要求和商业可持续原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。提高金融服务的覆盖率和可获得性，降低小微企业和涉农企业的融资成本，让低收入人群、贫困人群和残疾人、老年人等特殊群体共享金融服务的雨露甘霖，有助于满足更多人对美好生活的向往，实现社会效益和商业效益的统一。这既是全面建成小康社会的必然要求，更是商业银行的重要责任。



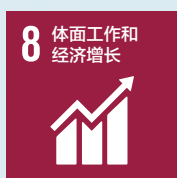
联合国 可持续发展目标

我们的举措

我们的成果



- 加大对向民生工程建设和市政基础设施建设的金融支持力度
- 持续完善养老金产品体系，为企业多职工提供专业化的养老金服务
- 投放棚改贷款217.3亿元；“智慧医疗”项目签约医院已达200余家，服务患者超过2亿人次
- 为超过176万的企业员工提供养老金服务



- 加大对小微企业的支持力度，扶持小微企业成长，促进社会就业
- 行标口径“两小”贷款余额合计4,679.43亿元，其中小企业贷款余额达1,569.74亿元，小微贷款余额达3,109.69亿元



- 为特殊群体客户提供专属金融服务
- 开展金葵花财商教育与金融知识公众教育活动
- 开展各类宣传活动15,566次，接受宣传教育的消费者受众近2,000万人次

支持民生改善

银行业作为国民经济运转的枢纽，与民众的日常生活的密切相关。招商银行不断探索金融产品和服务与民生领域的有效融合，深入拓展民生金融服务，以专业化的金融解决方案支持市政民生工程建设，增进民生福祉。

我们密切关注民众在住房、医疗、养老等领域的民生服务需求，通过整合全行优势资源，加大对棚户区改造、智慧医疗等项目的支持力度，并持续完善养老金产品体系，以优质的民生金融服务满足民众对美好生活的向往。



保障民众安居

为北京、上海、天津、重庆、武汉、长春、杭州等重点棚户区改造项目建设提供授信服务，并与国家开发银行开展棚户区改造贷款专项合作，为棚户区改造项目提供综合金融服务方案。2017年，累计投放棚户区改造项目贷款217.3亿元，帮助千百万家庭实现安居梦。



共享智慧医疗

自2014年推出“智慧医疗”产品以来，通过互联网+医疗与金融服务的有机整合，打造医疗场景的线上线下闭环服务，有效解决挂号时间长、候诊时间长、取药时间长、就诊时间短等问题。截至2017年末，“智慧医疗”项目签约医院已达200余家，累计服务患者超过2亿人次。



安享金色人生

作为国内第一家提供企业年金管理服务的银行，我们致力于为公司、机构和个人客户提供企业年金等养老金融服务。截至2017年末，已先后向2,000多家大中小企业客户和超过176万的企业员工提供了优质的养老金服务。

案例

创新居民健康卡，民众看病不再难

2017年11月，我们与国家卫生计生委统计信息中心共同签订了“居民健康卡创新应用战略合作协议”，由双方共同开展合作，构建“电子健康账户”加“银行二类账户”的居民健康卡建设模式，通过在各地医疗机构之间实现就诊卡和诊疗信息共享，为全国居民提供协同、便捷的健康服务。

截至2017年末，我们已在无锡、合肥等地实现了居民健康卡虚拟化应用试点项目的正式落地，并在多个省市持续开展试点。未来，居民只需使用手机就能办理虚拟的“居民健康卡”，看病时只要带着手机就可在医院挂号就诊。

同时，我们将交通、水利、电力、环卫等市政基础设施列为信贷重点领域，积极引导信贷资金投向民生基础设施项目，帮助市政部门改善公共服务，提升民众生活质量。



案例 呼和浩特分行：支持内蒙古交通网络建设

内蒙古地广人稀，基础交通建设在人们生活、旅游等方面显得尤为重要。针对当地交通项目的建设需求，呼和浩特分行加大了途经内蒙古境内的京新高速等项目的信贷支持力度。截至2017年末，呼和浩特分行共为内蒙古交通运输厅发放贷款28.02亿元。同时，还为内蒙古高等级公路有限公司累计发放6亿流动资金贷款、承销10亿元永续债，用于已建成公路的日常养护及保养。



案例 广州分行：支持清远市江南水厂建设

清远市江南水厂是清远市规划建设的重大民生工程，旨在解决清远市中心城区2020年前需水量缺口、满足中心城区居民用水需求。2017年，清远分行为该项目提供了5.21亿元项目贷款授信，并根据项目进度逐步发放贷款，为保障清远市区供水安全提供了有力支持。

案例 南通分行：支持如东天楹生活垃圾焚烧发电项目

在江苏省南通市，南通分行为如东垃圾焚烧发电项目的开发企业——如东天楹环保能源有限公司提供了固定资产贷款2亿元，支持该企业顺利推进项目建设。截至2017年末，该企业在南通分行用信余额为9,200万元。该生活垃圾焚烧发电项目的建成，帮助南通市实现了城市生活垃圾的集中处理，采用焚烧方式处置垃圾后，垃圾减量达到85%左右，大大缓解了周边城区的生活垃圾处理的压力。

扶持小微企业

小微企业是实体经济的根基，在扩大就业、增加收入、改善民生等方面发挥着重要作用。但一直以来，生命周期短、信息不透明及缺少抵押和信用等问题造成小微企业融资难、融资贵，对小微企业发展形成制约。

针对不同行业、不同经营特点的小微企业，我们持续创新金融产品，积极拓展融资渠道，为近150万户小微企业量身定制专业化的金融解决方案，帮助解决小微企业跨越障碍，实现持续健康发展。截至2017年末，“两小”贷款余额合计4,679.43亿元。其中，小企业贷款余额达1,569.74亿元，小微贷款余额达3,109.69亿元。

创新小微服务，解决融资难题

2017年，我们在零售信贷审批流程中实现了“无纸化、规模化、流水线化”，并打造了“数据驱动+人机结合”的风控管理体系，实现小微贷款服务的全面升级。

小微企业的期望	我们的举措
灵活的担保方式	支持信用、保证、抵押等在内的多种灵活的担保方式
丰富的信贷产品	- 推出闪电贷、便易贷、助力贷等多种类型的信贷产品 - 推出“银税互动”，对经营优质、诚信纳税的小微企业提供实惠、更便捷的融资服务 - 提供“月供式还款”贷款产品，对资质良好、经营良好的客户提供自动续贷服务
优惠的服务费率	- 按照较低标准收取贷款利息，提供“按日计息”服务，降低小微企业的贷款成本 - 主动减费让利，贷款过程中不收取顾问或咨询费用；在部分分行取消开立账户手续费、减免企业网银工本费 “生意一卡通”柜面汇款手续费半价，网上银行、手机银行汇款全部免费

小微企业的期望	我们的举措
高效的审批流程	- 在总行设立小企业授信审批中心，对部分标准化授信业务集中审批，全部业务均在3个工作日内完成 - 实行全行集中的信贷工厂审批模式，不断优化信贷审批流程，缩短贷款申办时效，在资料齐全情况下，100%实现小微贷款“T+2天审结”的时效 - 为小微企业贷款开辟“绿色通道”，通过数据化和智能化审批加快信贷审批程序
便捷的服务渠道	- 推出“随借随还”的“周转易”贷款使用功能，客户可以通过网上银行、手机银行等24小时自助使用贷款 - 对小微企业融资实施差异化服务，在网点设立小企业服务窗口和服务专员，定期邀请金融专家为小微企业提供结算、代发、信用卡、理财等综合金融服务

“生意贷+”，一站满足需求

我们运用金融科技持续升级“生意贷”小微企业综合金融产品，以贷款融资“长、快”，资金运转“易、省”等特点，满足小微企业发展成长过程中的每一个金融需求。



案例 零售贷款审批绿色通道，帮客户走出用款急困境

深圳的张先生想开一家奶茶店，经历过前期选址、租赁和设备采购，张先生在开业前夕遇到了资金周转难题——装修的工程款得尽快支付，否则需缴纳大额的违约金。就在一筹莫展之际，张先生想起自己的房贷是在招行办理的，便想尝试到招行申请一笔信用经营性贷款。

了解到张先生的情况后，我们的小微客户经理随即向分行汇报，申请该笔贷款走绿色通道，由审批中心全流程加速处理。在贷款资料录入系统后的1个工作日，张先生就收到了放款短信，并在约定的付款时限前夕支付了店铺装修费用，及时解决了用款的燃眉之急。

支持创新企业，助力展翼腾飞

我们持续创新小企业重点融资产品，根据小企业各个成长阶段的特点,为小企业提供量身定制的综合金融解决方案，帮助小企业不断壮大发展。



秉承普惠金融理念，我们持续加大对“创新创业”领域的支持力度，将创新成长型小企业作为服务重点，全力推进“千鹰展翼”计划，并设立了专项投资基金开展投贷联动业务。2017年，全新推出“展翼直投”股权投资服务，向有股权融资需求的企业直接进行小额股权投资，以“债权+股权”相结合的方式支持创新型企业成长。

截至2017年末，“千鹰展翼”计划已累计服务“双创”企业超过3万家，其中300家企业在境内外上市，3,500余家在新三板挂牌。



截至2017年末，“千鹰展翼”计划已累计服务“双创”企业超

30,000家



截至2017年末，“千鹰展翼”计划服务“双创”企业在新三板挂牌

3,500家



案例

“群鹰荟·展翼行”——支持创新型中小企业走向资本市场

2017年，我们在全中国各大城市举办了八场“群鹰荟·展翼行”系列活动，围绕成长型企业在发展中的诉求，为“千鹰展翼”企业提供包括金融产品推介、科技政策解读、资本市场分析、行业研判等服务，通过整合政府和社会资源，建立集招行自身、政府及其他机构服务功能于一体的“千鹰展翼”客户服务体系，促进与企业与政府、机构的共赢。



案例

连续六年支持“创新创业”大赛，提供综合金融服务

为支持创业和企业创新，我们于2012年捐赠1,000万元成立了“招商银行创新创业公益基金”，并连续六年中国创新创业大赛的合作伙伴，在大赛宣传、赛事评比和参赛企业培育等领域开展深度服务。六年来，已累计为超过7.3万家参赛企业提供了多种形式的金融服务，与1.2万家参赛企业开展了深度合作，为1,600余家参赛企业累计提供了超过200亿元的贷款资金支持。

助力现代农业

“三农”问题是关系国计民生的根本性问题。推进农业农村发展、实现乡村振兴的前提是产业兴旺，农业现代化则是产业兴旺的基础。围绕农业农村产业链，我们持续加大金融服务力度，大力支持龙头企业、专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体，助力农业供给侧结构性改革，助力农业现代化发展。

案例 哈尔滨分行：倾斜信贷资源，支持现代农业发展

黑龙江是我国的农业大省，是维护国家粮食安全的“压舱石”，农业现代化建设排头兵。为支持黑龙江省建设现代农业，哈尔滨分行不断深化金融创新，拓展信贷投放领域，加大“强农、惠农、富农”金融支持力度。

- **支持农业龙头企业：**近年来累计为东方集团、北大荒农业、象屿股份等龙头企业提供集团授信34亿元
- **创新涉农信贷产品：**丰富涉农贷款种类，推出“大米联保贷”“牧场批量贷”“供销流量贷”等信贷产品，支持农产品加工、农业供应链项目
- **拓宽农村金融服务：**研发粮食收储结算专用“福农通”产品，解决收购粮食不安全、效率低等问题，三年来为5万户种粮农户支付售粮款250亿元；与黑龙江省粮食交易所、哈尔滨谷物交易所开展合作，为黑龙江省农产品流通提供线上化交易平台
- **提供贷款担保通道：**针对农业贷款抗风险能力较弱、抵押物较少的特点，与担保机构合作为涉农企业增信，解决涉农企业融资难题



服务特殊群体

普惠金融理念要求以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。然而，部分特殊群体常常因疾病、残障或语言不通等原因，与金融服务之间存在着种种障碍。对此，我们积极为有特殊困难的客户等提供专属服务，切实提升金融包容性，满足特殊群体的金融服务需求。



少数民族客户及外籍人士：在相应网点配置中英双语或三语标识标牌，并开设少数民族语言服务专柜



残障人士：新建或改建了网点的无障碍坡道，并配备轮椅等工具



中老年人：在网点配备老花镜，针对行动不便的老年人的业务办理制定了特殊处理流程，并提供贴心的上门服务



儿童家长：对网点布置进行优化，设置儿童游乐区，并安排员工在客户办理业务时协助父母照看孩子

案例

天津分行：提供专属服务，方便老龄客户

2017年，天津分行与天津社保中心合作开立了千余张代发养老金卡账户，账户本人多数为高龄老人。因行动不便、意识不清、身体不适等原因，这些老人往往不能亲自前来网点激活账户，身患呼吸衰竭和肺炎等重病入住院治疗的徐女士就是其中一员。

了解到老龄客户的实际困难后，天津分行针对此类账户的激活业务制定了特殊处理流程，尽可能减少老人提供的证明资料，简化处理流程。许女士的家人在提供关系证明、诊断证明书及承诺书后即顺利完成了代办激活，满足了老人正常领取养老金的需求。截至2017年末，天津分行已通过特殊处理流程帮助了240余名80至90余岁高龄客户及时领取养老金。

案例 济南分行：推广手语服务，传递真诚关怀

为了更好地服务聋哑客户群体，全面提升厅堂员工服务水平，济南分行特邀请聋哑学校的专业老师给营业厅的员工提供了手语培训。

“您好，请问您办理什么业务”“请出示您的卡片”，首次接触哑语，参加培训的员工们都跟着老师反复练习，不断纠正自己的动作，力求每个手势都流畅规范。济南分行还要求每家支行在门前设置无障碍专用车道，设立残障人士帮助卡、配备轮椅等残障服务设施，将对残障人士的理解、尊重和关心体现在日常工作的方方面面。



案例 乌鲁木齐分行：民族特色服务，关爱维吾尔族客户

考虑到部分维吾尔族客户无法听懂汉语，乌鲁木齐分行为在服务网点配备了双语服务人员，并归纳了客户在网点的业务需求，翻译制成卡片，放在厅堂内供客户使用。为了进一步提升少数民族客户的服务体验，乌鲁木齐分行还持续推出“民族特色服务”，组织员工学习常用维吾尔语和礼仪手势，在节日时给客户送上维吾尔语的问候和精美礼品。

保护客户权益

我们始终坚持以客户为中心，将客户权益保护作为企业经营战略中的重要工作，积极推动各项客户权益保护工作的落实，通过强化客户体验调查、优化客户服务、升级服务监测、完善投诉处理、普及金融知识等重点举措，全方位保障客户权益，持续为客户创造价值。

倾听客户声音

- **客户体验调查：**丰富了客户调查内容和执行方式，主动引入互联网金融服务对比和客户行为等数据分析。借助招商银行APP、掌上生活APP和企业网上银行等渠道，扩大调查客户的规模，全年推送客户调查问卷超过1,500万人次
- **升级服务监测：**推进服务质量监测模式转型，采用交叉检查的工作方式，优化检查问卷、开发移动端检查系统、组织检查技能培训和开展考试上岗等形式，完成1,522家网点的服务质量监测
- **完善投诉处理：**在网点、门户网站、手机银行APP平台、官方微信等各个渠道公布有效投诉方式和联系查询方式，帮助消费者了解并熟练使用；建立传递快速、处理及时的内部投诉处理办公系统，确保客户投诉均能第一时间得到受理，并进行及时的传递、回应、处理、回复
- **关注问题改进：**从源头入手，推进解决消费者投诉反映的重点问题，定期分析投诉发现服务中存在的痛点，组织相关部门研究改进措施，力求从根本上解决消问题和隐患，避免类似问题重复发生

“您是我遇到的最好的客服，我要当面向您致谢！”

——刘先生



案例

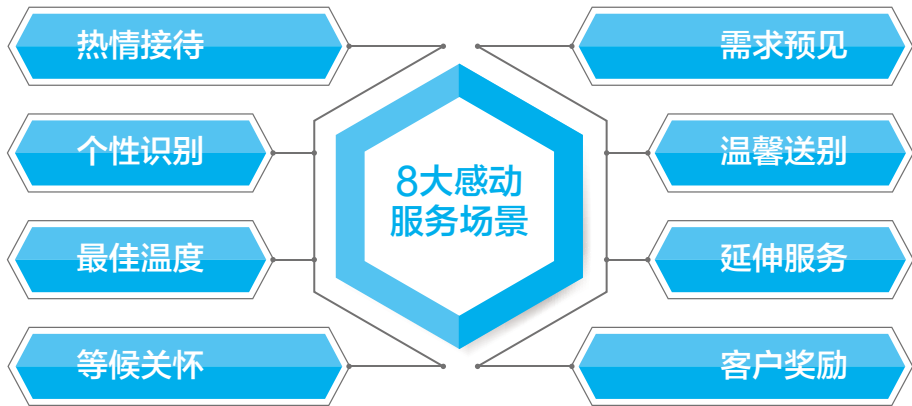
“您是我遇到的最好的客服”

2017年1月25日深夜，客户刘先生因遇到在线支付额度受限的问题，致电95555寻求帮助。接到刘先生电话的是客服代表彭德琳。彭德琳仔细聆听刘先生的问题，始终耐心地解答指导，让刘先生感受到了她的专业和真挚。在电话结束时，刘先生特地记下她的工号。

3月17日，刘先生遇到问题再次致电95555时，特地请求客服代表“彭老师”服务。刘先生这次反映的情况比较复杂，涉及到UKey过期等多个问题。彭德琳先是联系网点，安排客户前往更新UKey，之后又指导刘先生进行网银设置，前后经过6通电话终于为刘先生解决了问题。在刘先生看来，电话那端的彭老师是客户服务的标杆。5月18日，刘先生特地从温州来到深圳，向悉心为她提供帮助的彭德琳当面表示感谢。

提供感动服务

我们持续在全国深化推广服务升级项目“感动服务场景化”，围绕8大“感动服务场景”和25项“感动服务举措”，进一步优化网点整体服务，用心温暖客户。



案例 无锡分行：最美家书，丝丝情愫

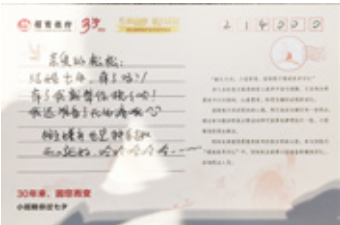
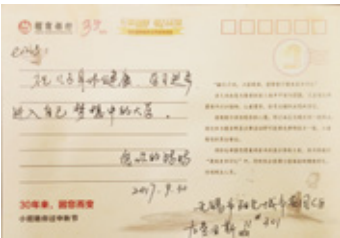
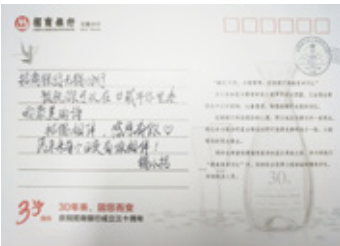
一封家书，串起民俗佳节；三言两语，勾起泪点情愫。今年4月，无锡分行开启了“最美家书”活动，在一年中的传统佳节和重要时点印制明信片，放在网点供客户免费领取填写，由我们免费帮客户寄出。这些明信片承载着客户浓浓情谊和丝丝情愫，带着招行“温度”，从无锡飘向全国各地，带去见字如面、见信如晤的浪漫。

客户评价

“不写不觉得，写下来鼻子还有点泛酸，感谢招行提供这样的温情服务。”
—— 网友 Summer

“上次写信是16年前了，谢谢你们，为招行的贴心点赞！”
—— 网友 心安

“见字如面，很喜欢书写的感觉，文字褪色的过程也如走过的足迹。妈妈收到之后肯定会收藏这张明信片。”
—— 网友 CC



保障资金安全

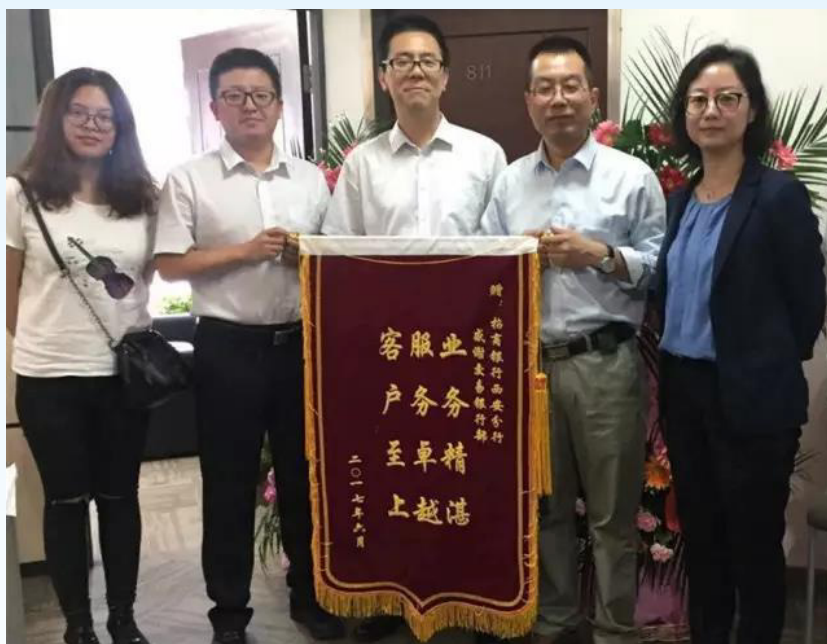
我们积极引导员工加强业务学习，提高安全风险意识，增强对各类电信诈骗的识别和应急处置能力，并持续深化银警合作，最大限度地帮助客户防范电信诈骗，保护客户资金财产安全。

2017年，我们开展了离岸客户重新识别等尽职调查工作，建立了离岸重大反洗钱事件应急处理机制，对涉欺诈交易第一时间响应，跟进处理欺诈资金查询、联系境外行、管控账户、通知分行、联系客户、资金退回等工作。2017年，离岸客户涉嫌欺诈交易笔数与涉案金额同比减少63%和81%。

案例 拦截跨境欺诈，挽回客户损失

2017年5月19日，西安分行接到客户孙先生的紧急来电。孙先生反映，他在前日通过网银汇出一笔30多万美元的款项到美国，因黑客攻击邮箱篡改了收款方信息，导致被误转款，希望我们能协助追回该笔款项。

在接到消息后，我们随即启动应急机制。通过查询发现该笔款项已清算汇出，便立即通过电话、邮件等方式联系境外账户行。经孙先生授权后，代发紧急退汇申请电文至境外收款行，希望收款行能够第一时间处理该项退汇事宜，并协助客户到公安机关报案。经过持续跟进与沟通，成功帮助孙先生追回了该笔款项。



普及金融知识

针对客户群体年轻化和偏好手机渠道的特点，我们结合时下潮流热门的直播、微电影等新形式与渠道，拓展金融知识宣传的形式和渠道，并借助招行网站、微博、微信公众号等新媒体平台编写、传播通俗易懂的金融知识，提高金融知识宣传活动的广度、深度和参与度。

青少年群体

关注青少年群体的金融素养，开展金葵花财商教育系列活动，以寓教于乐的方式帮助青少年群体掌握金融知识，培育理财观念和金融实践能力，树立正确的金钱观和价值观

在校大学生

针对电信欺诈、不良校园贷等热点问题，开展“金融知识进校园”活动,加深广大学生对金融知识的了解,提高了金融防范意识和自我保护能力

中老年群体、社区民众

持续开展“金融知识普及月”“普及金融知识万里行”等活动，在全国各大城市组织金融知识进社区、进企业、进商区等活动，常态化开展金融知识宣传



案例

金葵花指数助力居民科学理财

我们将“引导全民树立科学的理财观”视为己任，依托丰富的财富管理经验和资产配置实践，于2017年4月发布了金葵花资产配置指数。该指数通过组织境内外专家对全球市场形势、行业分析和主要资产价格走势的研究判断，以可视化的形式呈现指数，可为不同风险偏好的民众提供资产配置建议，从而帮助部分民众避免在理财实践中陷入单一投资、短期投机等误区，引导居民树立科学理财观念。



案例 金葵花财商教育系列活动

2017年是金葵花品牌成立的第15个年头，也是“金葵花”未来精英财商成长计划实施的第7年。我们在全中国多个城市举办了各式各样的金葵花财商教育系列活动，让青少年在体验中掌握金融知识，养成良好的财富管理习惯。



在重庆，开展“压岁钱大作战”财商课堂活动。从“钱从哪里来”“聪明运用你的钱”和“零用钱大作战”三个方面，让孩子们认识到父母的钱是通过辛苦工作换来的，并应当合理使用自己的压岁钱，避免支出大于预算，建立记录花销、合理开支的好习惯。



在广州，推出“小小理财家”财商课堂，以亲子财商教育为活动题材，通过系统互动、游戏、商业模式的模拟，让客户子女启蒙认知财富，认知金钱观，认知正确的财富管理理念，吸引近200名客户及子女参与活动。



在宁波，全年共开展“金葵花”未来精英实践成长营活动28场，累计参与家庭717户。将理论和实践课程相结合，设置银行业务解析、真假币识别、资产配置理念及投资游戏等环节，帮助青少年培养财商知识，扩展商业视野，开启投资眼光。



这次活动培养了小朋友们正确的金钱观，让他们了解到‘花钱容易挣钱难’，懂得了延迟满足，还学会分辨‘需要’和‘想要’，给孩子们上了一堂非常实用的财富规划课。



—— 客户 李女士

案例 武汉分行：开展金融知识进校园活动



2017年9月21日，武汉分行走进中南财经政法大学，开展了2017年金融知识进校园活动，向大学生宣传正确的价值观和消费观，并就“非法校园贷”、非法传销案件等进行警示教育。活动采取播放宣传视频、现场宣讲、扫码答题和互动有奖答题形式，参与学生达3,200余人次。通过金融基础知识和诚信理念教育，有效增强了学生的风险意识和诚信意识，有助于从源头上治理校园借贷乱象，营造安全和谐的校园环境。

案例 绍兴分行：深入社区普及金融知识



绍兴分行积极响应“普及金融知识万里行”号召，于2017年7月“支付结算账户使用安全宣传月”期间，在网点设立了宣传讲台向等候办理业务的客户发放金融知识宣传资料，为客户讲解安全保管和使用银行卡、网银UKey、支付密码及个人身份信息支付风险防范措施。7月14日晚，我们还在塔山文化广场设置宣传点，向市民发放了支付结算、银行卡、反假货币等宣传资料，详细介绍了防范金融诈骗、正确使用电子银行设备、反洗钱等金融知识，并在现场提供咨询服务，为市民答疑解惑。





南宁分行“金融知识进社区”活动



南通分行：金融知识进校园



石家庄分行：网络安全宣传活动

3 提供金融动能，支持实体经济

可持续发展背景

服务实体经济是金融的天职，也是防范系统性金融风险的根本要求。在经济新常态下，回归金融本源，为实体经济提供发展动能，是银行业的重要责任，更是推动我国经济高质量发展，满足人们美好生活需求的必然要求。促进经济协调发展要求金融机构发挥对资源配置的导向作用，积极响应国家区域发展战略的要求，推动我国区域发展均衡化，实现东中西三大区域的联动和协同发展。



联合国 可持续发展目标

我们的举措

我们的成果

9 产业、创新和基础设施



- 创新服务方式，优化信贷资源配置，加大对先进制造业、战略性新兴产业及传统产业改造升级的资金投入

- 战略新兴产业贷款余额同比增长33.46%

8 体面工作和经济增长



- 响应国家战略，在重点区域拓展分支机构，为区域经济发展提供金融动能
- 创新跨境金融产品服务，支持企业“走出去”

- 共组织约737亿元并购银团贷款，同比增长118%
- 累计为60家企业客户办理了71笔跨境融资业务，项目总金额达240亿元

17 促进目标实现的伙伴关系



- 不断深化同业合作，通过同业金融机构间的优势互补和资源互换，推动金融产品和服务创新

- 举办2017年度外资银行同业合作研讨会
- 同业金融合作平台招赢通正式签约金融机构达1,338家，累计线上业务量1.36万亿元

促进区域发展

中国是一个幅员辽阔、人口众多的发展中大国，区域差异大、发展不平衡是当前的基本国情。十九大报告中提出实施区域协调发展战略，对区域发展做出新部署，将着力构建连接东中西、贯通南北方的多中心、网络化、开放式的区域发展格局，不断缩小地区发展差距。

招商银行充分响应国家区域协调发展战略，持续深化京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区和中西部地区等区域的金融服务，通过开展银政合作、加大重点项目和薄弱环节的支持等重点举措，全面助力区域协调发展。

京津冀协同发展

依托北京、天津、唐山和石家庄等一级分行，我们以疏解非首都功能、构建现代化交通网络、助力生态环境改善为导向，通过给予重点项目专项信贷额度、设立审批绿色通道、创新融资产品等方式，为区域内城市基础设施建设、棚户区改造项目和教育、医疗保障项目等重点项目提供高效的审批服务和充足的信贷支持，助力京津冀协同发展。

在北京

在城市建设发展基金、PPP融资等方面制定综合金融服务方案，推动北京非首都功能疏解。截至2017年末，已累计为北京城市副中心项目批复授信额度近500亿元。

在天津

持续为天津市重点工程项目提供金融支持，在自贸区开展跨境金融创新与合作，并大力发展PPP模式融资，切实提高天津金融服务水平，承接非首都功能疏散。

在河北

在银行间市场成功落地全国首单京津冀协同发展债务融资工具——唐山曹妃甸发展投资集团有限公司2017年度第一期中期票据，发行规模10亿元，期限5年。募集资金专项用于疏解北京非首都功能、京津冀协同发展项目建设及承接京津重大产业转移等方向。

长江经济带

我们主动结合《长江经济带发展规划纲要》，围绕生态环境保护、综合立体交通走廊、产业转型升级、新型城镇化建设等主要任务，进一步加大对重点领域、重点项目和重点企业的信贷支持力度，促进长江经济带的统筹联动与全方位均衡发展。

案例 重庆分行：助力长江经济带高速发展

重庆市是长江经济带的西部中心枢纽。近年来，重庆分行以支持综合立体交通走廊建设为导向，先后支持了长江东水门大桥、嘉陵江千厮门大桥、沙坪坝铁路枢纽、保税港区码头、重庆港务物流供应链等重点项目建设。同时，推动汽摩、机电等传统制造业向现代工业和服务业升级，支持并打造电子信息、汽车、高端装备等具有国际竞争力的制造业集群，支持发展集成电路、液晶面板、物联网、页岩气、新材料等战略性新兴产业。截至2017年末，已累计为重庆市基础设施项目提供逾100亿元资金支持，战略新兴制造业融资余额逾10亿元。



粤港澳大湾区

我们发挥立足深圳、比邻港澳的区域优势，积极整合全行资源，加大对基础设施建设等重点项目和重点企业的支持力度，加强区域内各分行与子公司信息共享和业务合作，并加快金融科技项目培育、创新合作模式，全面助力粤港澳大湾区的互联互通与创新发展。

案例 广州分行：支持广州北站建设，优化区域交通网络

交通基础设施完善是粤港澳联通的重要保障。对此，广州分行积极助力广州市打造国家级综合交通枢纽，2017年5月为广州北站综合交通枢纽开发项目提供了10亿元贷款授信。建成后，广州北站将成为集普铁、高铁、城轨、地铁于一体的大型综合交通枢纽项目，与广州白云国际机场形成“空铁联运”，极大优化广州交通枢纽布局，完善粤港澳大湾区的交通网络。



案例 永隆银行：开展互惠合作，促进服务连通

永隆银行在2017年推出“移动证券App服务”，与第三方的证券交易平台对接，让客户可在该平台内实时查询沪、深、港及美股的股票报价与市场信息，并可直接登录永隆银行的证券账户进行买卖交易，为客户带来更加丰富、便捷的投资体验。

中西部地区

随着全国的经济增长中心区不断向中西部地区拓展，中西部重点地区对区域发展的支撑作用愈发增强。对此，我们积极响应国家相关政策指引，针对性地开发适合中西部地区经济发展需要的金融创新产品和服务，持续加大中西部地区的金融支持。

案例 支持成都加快建设国家中心城市

2017年1月，我们与成都市人民政府共同签署了战略合作协议。依托双方各自优势，以政府推动和市场化运作相结合的方式，建立健全战略合作机制，通过整合金融和产业资源，运用多种金融工具，引导撬动社会资本，加快新型城镇化建设，优化城市基础设施，促进产业结构优化升级，推动成都加快建设国家中心城市。

同时，成都分行还与成都工投集团、成都交投集团、成都地铁公司、成都市公交集团等签署了战略合作框架协议，与市政工程企业在更多领域开展合作，为成都经济社会发展提供优质高效的金融服务和金融支持。



助力产业转型

当前，中国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，并处于转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期。随着供给侧结构性改革的全面深化，推动产业转型升级，培育创新发展动能，已成为银行业所应肩负的重要使命。

我们充分发挥金融引领作用，利用有保有压的差别化信贷政策，积极做好整体行业布局规划，通过优化信贷资源配置，将信贷资源更多地投向战略性新兴产业、先进制造业和创新产业，并大力支持传统产业的转型升级，为实体经济培育更多优质发展动能。



支持传统 产业转型

严格贯彻落实国家去产能工作要求，积极压退行业内高风险客户，促进产能过剩行业结构调整。同时，为传统企业的信息化改造、绿色转型等项目提供信贷支持，帮助企业在自主创新能力、资源利用效率、产业结构水平、信息化程度、质量效益等方面逐步提升。



助力战略 新兴产业

我们持续加强对节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料和新能源汽车等战略新兴产业的信贷支持力度，并针对《中国制造2025》中涉及的制造业行业龙头企业、区域优势企业给予科技创新和技术改造升级的信贷支持。截至2017年末，战略新兴产业贷款余额达783.21亿元，同比增长33.46%。



案例 全力支持“中国制造2025”战略

我们深入贯彻落实国务院《中国制造2025》，出台多项行业信贷政策，制定了《公司金融总分两级战略客户管理方案》，明确以“中国制造2025”为指导，对满足条件、从事高端装备制造、节能环保、新材料、新一代信息技术等行业的企业，优先纳入总、分行两级战略客户。同时，建立专门的经营团队、考核办法、经营模式、资源配套和管理系统，以专业化的金融服务帮助企业增强竞争力，为制造业企业转型发展保驾护航。

案例 西宁分行：拓展战略客户，支持锂电企业发展

青海泰丰先行锂能科技有限公司主要从事研发、生产、销售动力储能锂电池和电池管理系统和锂离子电池材料，产品主要用于手机电池、笔记本电池以及动力电池、储能电池等，其客户均为我国及世界先进的新能源开发、利用及生产企业。自2016年起，西宁分行将该企业上报为分行级战略客户并获得总行核准，根据我们对纳入分行级战略客户的授信政策，审批额度可在分行原审批额度基础上增加一倍。截至2017年末，西宁分行向该企业投放流动资金贷款余额为1.04亿元，有力支持了新能源产业的创新发展。



服务企业跨境

当前，中国经济同世界经济高度融合。随着国家加快推进“一带一路”建设，构建全面开放新格局，越来越多的优质企业正加快“走出去”的步伐。

依托“本外币、境内外、离在岸、投商行”四位一体的跨境金融经营平台，我们持续优化海外机构布局，扩大全球服务网络，倾力打造“一路金融”综合金融服务品牌，满足客户从生产经营到资本运作和财富管理的全方位业务需求，助力企业的海外投融资和全球化经营。

完善全球金融服务



2017年，为企业客户
办理的跨境融资业务总金额达

240 亿元

2017年6月，招商银行悉尼分行挂牌成立，成为继香港分行、纽约分行、新加坡分行、卢森堡分行和伦敦分行后，我们在海外设立的第6家分行。针对“走出去”企业，我们的“一路金融”一站式综合金融服务，可满足企业在开立保函、无追索权应收账款融资、出口买方信贷融资、跨境租赁融资、跨境并购融资、境外发债、境外银团等多方面的需求。

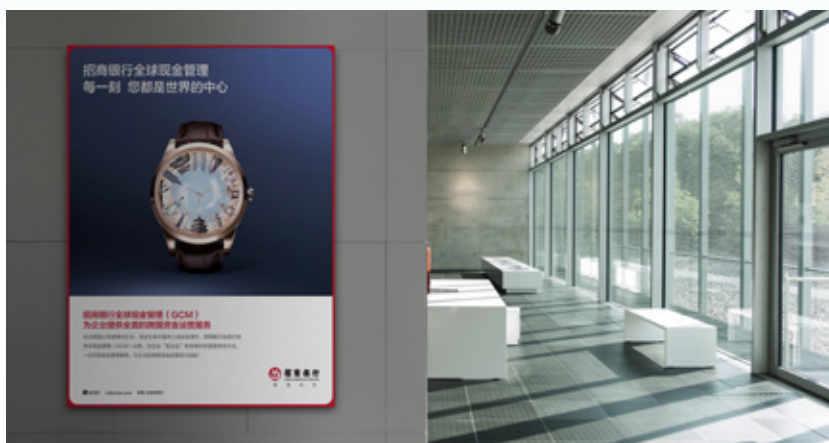
2017年，我们通过整合全球优势资源，为60家企业客户办理了71笔跨境融资业务，融资总金额达240亿元。



案例 全球现金管理，助力企业跨境远航

某大型物流企业是中国、日本、巴西及美国领先的仓储物流集团，拥有已投入运营的仓储物流园600余个。在其全球化扩张进程中，不仅需要进行安全、便捷的全球资金收付，还希望能够统筹管理境内外成员企业资金，实现跨境资金快速调配。基于全球现金管理平台，我们为客户定制了涵盖跨境账户统一视图、跨境结算、跨境现金池等多种产品组合的综合服务方案，帮助企业实现了集团总部对全球1,000余个账户的统一管理以及对全球资金流动情况的实时监控，让其能够快速进行跨境资金调配，达到全球资金共享的最优安排。

截至2017年末，我们已为600余家大型跨国集团提供全球现金管理平台服务，通过提供涵盖本外币、离在岸、境内外资金结算与集中运营管理的综合化全球现金管理服务，助力企业“走出去”和全球化经营。



案例 悉尼分行：助力亚太投资团完成收购澳洲最大宠物食品公司

2017年11月，悉尼分行联合纽约分行、招银国际，成功帮助由厚生资本、新希望集团、中投、淡马锡和京东等组成的买方团，以总金额10亿澳元完成对澳洲本土最大宠物食品公司（Real Pet Food Company）的跨境并购。我们为交易独家牵头提供了4亿澳元优先级贷款和2,500万澳元夹层债，为中资企业“走出去”、促进中澳经贸往来做出了有力支持。

支持“一带一路”建设

根据国务院发布的《“一带一路”中国企业路线图》，我们紧跟国家在“一带一路”沿线国家与地区的产业布局，借助全球融资、投资银行、金融租赁等投融资业务的发展，深度参与“一带一路”重大项目建设，促进国际产能合作与优势产能“走出去”。

案例 共话“一带一路”，提升海外服务

围绕中资企业在“一带一路”沿线国家开展基础建设、产能合作等项目总承包及海外投资的相关融资需求，我们持续提升离岸项目融资服务能力。2017年4月，我们举办了“一带一路离岸金融服务专题研讨会”，邀请数十家开展海外项目投资及承包的中资企业，共同探讨“一带一路”建设中的金融服务需求与解决方案。

2017年，我们先后与40家相关企业开展海外项目融资对接，涉及印尼、孟加拉、越南、赞比亚等“一带一路”沿线国家。

案例 上海分行：助力中远海运，加速“一带一路”全球布局

中远海运集团由原中远集团与中海集团重组设立，经营船队综合运力现位居全球第一，在境外投资的20个码头中，位于“一带一路”沿线国家及地区的共有11个，是国家推进“海洋强国”与“一带一路”建设实施的重要支撑企业。

上海分行作为中远海运集团的主要合作银行，积极为企业参与“一带一路”建设提供支持。在得知该企业有一笔20亿元人民币的融资需求后，上海分行第一时间响应客户需求，多次与客户沟通融资方案，仅用时7个工作日，就成功批复专项贷款额度，并在授信批复一周内成功完成放款操作，保障了企业相关项目的建设。



支持自贸区建设

自2013年9月在上海设立第一家自贸试验区以来，自贸区的创新成果不断在全国复制推广，已成为中国新一轮对外开放、对内改革的核心引擎。我们高度关注自贸区的发展机遇，在总行设立自贸金融团队，牵头推动全行自贸金融业务的开展，并推动各地分行拓展自贸创新产品，为自贸区企业提供金融支持。

截至2017年末，我们已为自贸区内客户落地跨境融资折合人民币49.52亿元，跨境直贷折合人民币137.49亿元。



为自贸区内客户落地跨境融资

49.52 亿元



为自贸区内客户落地跨境直贷

137.49 亿元

案例

成功完成首笔自贸账户区块链跨境支付

我们将自贸金融与金融科技相结合，创新性地通过区块链技术，将上海自贸单元作为独立节点与境外清算行直接联通，在2017年9月为境外客户在上海自贸分账核算单元中开立的FTN账户（非居民自贸账户）向其香港同名账户实现一笔港币跨境支付，成功完成了首笔FT（自由贸易）区块链跨境支付业务。

在该项业务中，我们利用区块链去中心的技术优势，摒弃了传统支付依赖总行清算转发的中心模式，实现自贸单元与总行外币支付体系的全面隔离及分账核算，不仅满足了上海自贸区的监管要求，更可以让跨境外币资金通过该高速通道享受“秒级”传输待遇，让企业切实体验到自贸区的高效与便捷。

深化同业合作

我们面向境内外金融机构推出了招赢通同业互联网服务平台，旨在依托金融科技手段，打造同业金融生态圈，实现同业金融机构间的优势互补和资源互换，促进同业间的合作共赢。

截至2017年末，招赢通平台签约金融机构达到1,338家，平台年线上交易金额1.36万亿元，线上业务替代率超过80%。



招赢通平台创新采用线上线下一体化的全流程服务模式，基于大数据技术实现平台的智能化经营、创新基于移动APP的同业金融场景化服务，通过开放招商银行渠道资源、平台资源，可为金融机构提供同业理财业务、同业存款、债券投资以及基金、券商等第三方资管产品购买等服务，全面满足同业客户的服务需求。

案例 助力中小银行发展



2017年9月，我们开展了“财富所托·信守承诺”专题研讨会，邀请了来自44家城商行、农商行的近百名嘉宾，共同探讨中小银行资产管理业务发展。在会上，我们分享了自身资管业务的发展历程、组织架构和配置策略，展示了全面的托管服务体系与招赢通同业金融合作平台。同时，邀请业界专家在现场分析经济走势、分享业务经验，通过多种方式为中小银行发展出谋划策。

案例 推广人民币跨境支付系统

作为跨境人民币清算领域起步较早的银行之一，我们在为境外银行提供跨境人民币代理清算服务方面已积累了丰富的经验，形成了与国际接轨的业务模式与业务流程。为了促进同业间的交流与合作，我们在2017年5月和12月两度携手CIPS（人民币跨境支付系统）运营机构联合举办CIPS业务推介会，开展业务宣传，加强与银行同业客户在CIPS业务和跨境同业业务的合作。

4 创新绿色金融，助力生态文明

可持续发展背景

作为社会资源配置的中枢，金融可以通过杠杆作用有效引导社会资源的流向，支持并推动绿色发展，促进生态环境改善。作为全球首个完整建立绿色金融政策体系的经济体，在国家政策的大力支持下，绿色金融正获得前所未有的关注，不仅成为了促进经济绿色转型、培育新增长点的源泉，也成为银行业未来的重要发展领域。



联合国 可持续发展目标

我们的举措

我们的成果



- 推进绿色信贷业务，严控“两高一剩”行业信贷投入，推动传统产业绿色转型
- 创新绿色金融产品，支持节能环保产业发展
- 推进业务流程无纸化，开展办公场所、数据中心节能技术改造，降低资源消耗
- 开展“百年招银林”植树活动
- “两高一剩”行业贷款余额830.82亿元，同比下降6.33%
- 绿色贷款余额1,571亿元，同比增长9.35%
- 零售无纸化业务项目数量达181项



- 支持市政水务、水环境治理、工业节水项目，促进水资源的合理利用与保护
- 管理并降低办公场所的水资源消耗
- 绿色贷款项目促进节水593万吨
- 总行用水总量同比下降15.15%



- 加大对光伏、风力发电等新能源产业信贷支持力度
- 可再生能源及清洁能源项目贷款余额257.59亿元，同比增长37.55%



发展绿色信贷

在深化构建绿色金融体系的过程中，银行是最为重要的市场参与主体，绿色信贷则是最为重要的绿色融资方式。招商银行顺应国家政策导向和国内经济转型趋势，从全行战略高度推进绿色金融，根据风险可控、经营可持续原则，持续完善绿色信贷政策，引导信贷资源优先投入绿色领域，创造绿色价值。



支持绿色产业
与节能环保项目

- 将战略新兴产业、企业转型升级和技术改造、节能减排、循环经济、清洁能源、绿色生态、绿色建筑、清洁发展机制项目等多个绿色产业列入支持类行业，推动信贷资源加快向绿色领域投放
- 及时跟进国家确定的节能重点工程、再生能源项目、水污染治理工程、水资源节约利用、资源综合利用、废弃物资资源化利用节能减排技术研发和产业化示范及推广、节能技术服务体系等重点项目



加强环境
和社会风险管理

- 严格控制“两高一剩”行业信贷投入，对落后产能企业加快退出进度；严禁介入环保违法企业和项目，坚持环境影响评价一票否决制度；高度关注产能过剩行业扩大产能项目的合规性风险
- 对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业，不得发放授信，并收回已发放的融资。对于违规在建项目，一律不得发放授信；对于违规建成的项目，一律不得发放流动资金信贷

支持绿色产业

2017年，我们继续加大对低碳经济、循环经济、节能环保等绿色产业的支持力度，引导信贷资源配置进一步向低能耗、低资源消耗、低污染、低排放的行业和企业倾斜，全年绿色贷款余额达1,571.03亿元，同比增加134.39亿元。

绿色贷款项目资金投入情况



工业节能节水环保
项目贷款余额

37.00 亿元

同比下降39.75%



建筑节能及绿色
建筑贷款余额

11.80 亿元

同比下降7.01%



节能环保服务
贷款余额

7.10 亿元

同比下降35.20%



绿色交通运输
项目贷款余额

296.37 亿元

同比增长18.96%



可再生能源及清洁
能源项目贷款余额

257.59 亿元

同比增长37.55%

绿色贷款项目节能减排情况



案例 北京分行：创新绿色金融，支持碳交易市场发展

碳交易是采用市场机制来促进温室气体减排的一种新型手段，通过碳排放配额的分配和交易可以有效减少碳排放。自2017年起，我国正式启动全国碳排放体系。为积极推动我国的碳市场建设，北京分行在严格把控风险的前提下，为专业从事碳配额交易、碳资产管理及节能减排项目开发的企业开辟了绿色通道。通过快速办理、提供交易资金信贷等手段，帮助企业盘活碳资产，降低资金压力，不仅为碳市场的发展注入了新的活力，也为金融机构在碳交易领域的实践提供了宝贵经验。

案例 哈尔滨分行：支持七台河市生物质发电项目

农村地区传统的秸秆焚烧方式不仅会造成大气污染，也会对人们的生活环境造成影响。然而，秸秆本身是可再生资源的很好选择之一，可作为生物质发电的重要来源。

在黑龙江，哈尔滨分行在2017年为七台河市兴发生物质能热电厂项目发放了流动资金贷款4,800万元，满足了项目正常运营的流动资金需求。该项目自2015年投产运行以来，利用玉米秸秆资源加工生物质燃料进行发电和供热，每年可实现发电量超过2亿度、供热面积近200万平方米，年平均节约标准煤约8万吨。不仅可以把生物秸秆和可燃性垃圾变废为宝，更显著改善了七台河市的空气质量，为守护碧水蓝天做出了贡献。

案例 广州分行：助力首单再生资源行业证券化产品成功落地

2017年8月，中国葛洲坝集团以公司再生资源业务产生的应收账款为基础资产开展融资，成功在上海证券交易所发行了首单再生资源回收利用行业绿色ABS（资产抵押债券）。广州分行作为合作金融机构，帮助该项目成功落地5,000万元资产证券化业务。项目的基础资产为绿色资产，募集资金全部用于绿色项目。

严控“两高一剩”

在推进绿色金融发展的过程中，我们严格控制对高污染、高耗能 and 产能过剩行业的信贷投入，凡属于国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业，均不得发放授信，并将全面收回已发放的融资。

- 环保、质量、安全生产、技术等不达标且整改无望的企业
- 未通过场地环境调查和风险评估的高污染工业企业场地原址再次开发的住宅、商业项目
- 违背国家产业政策、生产工艺落后、装备水平低、环保设施差、严重浪费资源和污染环境的小企业，主要是造纸、制革、印染、染料、炼焦、炼硫、炼砷、炼油、电镀、农药等“十小”企业
- 除经环保部门批准以外，生产或经营放射性同位素制品、化学危险品和其他含有在自然环境不易降解或者能在生物体中蓄积的剧毒污染物以及有致癌、致畸、致突变成分产品的企业
- 环保不达标、挥发性有机物（VOCs）污染排放严重的石油化工、涂料、油墨、胶粘剂、包装印刷、橡胶制品（主要为轮胎）、家具、制鞋、农药制剂等行业的中小企业，特别是距居民区、农田、水源地较近，对居民生活和身体健康影响显著的企业
- 引进和使用不符合我国环境保护要求的技术和设备的企业或项目

“两高”行业贷款情况

单位：折合人民币（亿元）	2015年		2016年		2017年	
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	111.23	0.9	98.35	0.79	59.87	0.56
化学原料及化学制品制造业	185.18	1.49	179.95	1.45	193.56	1.83
非金属矿物制品业	156.23	1.26	110.45	0.89	110.20	1.04
黑色金属冶炼及压延加工业	134.5	1.09	153.45	1.23	112.71	1.06
有色金属冶炼及压延加工业	128.67	1.04	118.55	0.95	68.47	0.65
火力发电	213.21	1.72	226.22	1.82	286.00	2.70
小计	929.03	7.5	886.98	7.14	830.82	7.84

践行低碳运营

节能降耗的经营和办公方式是当今企业运营的重要趋势。银行业经营过程中的资源消耗主要来源于凭证、单据等对纸张的使用。我们大力推进“无纸化”业务流程，并不断扩大其应用范围。同时，将绿色理念贯穿于办公环节，深入推进全行的节能减排。

推进绿色服务



截至2017年末，
全年累计实现零售无纸化业务

7,100 万笔

我们以电子化、无纸化和智能化为导向，借助金融科技，不断完善自身的线上服务平台，鼓励客户优先在手机银行、网上银行等进行业务办理，促进部分网点的柜面业务分流。同时，在网点推广普及智能化设备，引导客户通过电子化解决自身业务需求，进一步减少因手动填单、回单打印等造成的签章、纸张等资源消耗。

2017年，我们持续推广“移动服务平台”“电子账单”“APP账单”等产品，实现了业务处理全程的电子化和信息化。截至2017年末，零售无纸化业务项目数量已达181项，全年累计实现7,100万笔零售无纸化业务，占全行零售柜面业务量90%以上。

案例

推进线上服务，促进纸张节约

在银行传统业务流程中，单位客户业务因复杂多样、身份验证等要求高，往往需要客户多次前往网点来办理业务，在开户、预约、对账等业务流程中，还需使用大量的纸张，造成资源的浪费。我们积极拓展单位客户线上服务模式，减少客户在网点间的奔波，并通过服务的线上迁移，有效降低服务环节的纸张消耗。

- **开户易**：为单位客户提供线上开户申请及嵌入式“远程专家前置审核”功能。企业经办人通过手机、PAD、电脑提交业务申请和业务资料，即可进行线上预审，将核查环节在客户亲临网点前完成。待审核通过后，客户可到网点一次性完成业务办理
- **预约易**：搭建了单位客户“预约易”在线服务平台，为客户提供远程取号、线上预约和常见业务的线上申请填单
- **易对账**：研究开发了企业手机银行和微信对账模式，拓宽电子对账渠道，适应客户收集操作习惯



推广单位客户“开户易、预约易、易对账”服务
—— 申请人民币结算账户



截至2017年末，
大连分行单位客户电子填单率超过

99%

案例 大连分行：电子填单，心贴心的升级服务

单位客户开户手续复杂，要求申请书上的内容填写清晰准确，如写错一个字就需要重新填写资料或加盖企业印章进行更正。客户在开户过程中用掉多份申请表的现象十分常见，繁冗的过程也会让客户十分头痛。

为解决此类问题，大连分行投产使用了单位开户电子填单，开户前客户仅需提供全套开户资料、口述联系人等相关信息，即可在工作人员协助下快速完成填单，在填写过程中可随时进行可更正，在改善客户体验的同时，也节约了大量纸张。截至2017年末，大连分行单位客户电子填单率已超过99%。

倡导绿色办公

我们在日常工作中坚持节能环保原则，在办公场所持续开展节能技术改造，并大力倡导环保办公理念，减少办公过程中资源浪费，提高资源、能源使用率，降低运营成本，营造绿色、高效的工作氛围。

案例

推进数据中心节能减排

随着传统银行业务向线上化、智能化转型，数据中心的建设与扩容也迫在眉睫。对此，我们从数据中心的全生命周期着手，借助自然冷源等节能技术，促进数据中心的节能增效，减少能源消耗。2017年，我们的数据中心耗电总量达2,251万度，同比下降3.4%。

- 上海数据中心的冷冻水系统加装了自然冷源板式换热器，冬季可以通过自然冷源板转换利用环境中的自然冷源，缩短制冷压缩机的运行时间，大幅降低冬季电力消耗，提升了数据中心的能源效率
- 在高纬度地区新建分行推广节能型氟泵空调应用，在低温季节使用氟泵自然冷节能技术，缩短压缩机的运行时间，减少电力消耗



传播绿色理念

多年来，我们坚持开展环保公益活动，积极向员工、客户和社会公众传播环保理念，倡导更多人参与到绿色公益中来，共创绿色未来。

2017年，我们连续第13年开展“百年招银林”环保公益活动，鼓励员工亲自参与到植树活动中，加强环境保护的使命感，通过“植树造林，回馈社会”的方式承担社会责任。我们现已在全国建造数百座“招银林”，还结合认建、认养、共建、捐建等形式，将义务植树活动和建设生态风景林、绿化城乡道路、工业园区等相结合，实现“种植一片、成活一片、美化一片”。



5 深化金融扶贫，推动脱贫攻坚

可持续发展背景

消除贫困，是全面建成小康社会的基本要求和历史任务，在联合国可持续发展目标（UN SDGs）中同样位居首位。十九大报告指出，要坚决打赢脱贫攻坚战，确保到2020年我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困，做到脱真贫、真脱贫。这其中，金融扶贫是国家开发式扶贫的重要组成，在消除贫困、改善民生、逐步实现共同富裕等方面发挥着重要推动作用。



联合国 可持续发展目标

我们的举措

我们的成果

1 无贫穷



- 完善扶贫工作机制，整合全行优势与资源，加大对定点扶贫县的帮扶力度
- 拓展金融精准扶贫方案，结合小额信贷、招商引资等，促进当地综合开发
- 打造“互联网+农业产业化”模式，拓展“招仁爱”特色农产品销售渠道
- 为云南武定、永仁两县提供1,141.96万元扶贫善款
- 金融精准扶贫贷款2017年累计发生额200.31亿元
- 在生鲜电商平台销售爱心石榴超过6万箱，销售总额近700万元

4 优质教育



- 派遣扶贫干部，帮助当地民众转变发展观念，掌握产业知识和技能
- 开展帮扶助学活动，引入优质学习资源，防止因学返贫，储备优秀人才
- 累计派出19批73名扶贫干部前往永仁、武定挂职
- 累计建设希望小学30所，捐赠图书8.4万册
- “一对一结对子”助学活动资助贫困学生26,986人



汇聚扶贫力量

2017年是贯彻落实“十三五”规划的重要一年，也是脱贫攻坚战进入冲刺期的关键一年，招商银行认真学习和贯彻党中央、国务院和中国人民银行关于精准扶贫的政策和工作部署，结合自身优势和扶贫地实际情况，在实践中逐渐完善扶贫机制和定点扶贫模式，形成了“教育扶贫是基础，产业扶贫是关键，文明脱贫是最终目标”的扶贫理念。

2017年，我们在扶贫攻坚上进一步理清思路、强化责任，建立了一套覆盖全员的扶贫体系，为有效扶贫工作开展打下坚实基础。

我们的扶贫体系

扶贫小组

- 总行领导任组长，有关部门负责人任成员
- 领导、组织和协调全行扶贫工作
- 考察定点扶贫项目，研究定点扶贫工作

扶贫办公室

- 扶贫日常工作

全体员工

- 参与扶贫捐赠
- 开展志愿者活动

客户与公众

- 搭建帮扶平台，扩大参与范围
- 撮合企业在扶贫地区设立产业项目

同时，我们充分整合自身的优势和资源，在对贫困地区进行“输血”的同时，发挥金融扶贫的“造血”功能，重点支持贫困地区的主导产业、重点客户和关键项目，激发贫困地区内生经济发展动力，使金融活水真正惠及建档立卡贫困户。



资金优势

在对贫困地区农业、工业、服务业、基础设施建设、特色种植及养殖业等进行深入市场调研后，制订了相应的金融扶贫计划，形成授信方案，发放贷款支持，推动当地优势行业转型升级。



人才优势

积极推动干部交流，在全行选派优秀干部到贫困区域参与扶贫工作，鼓励扶贫干部将自身的金融专业技能与贫困地区的地方实际相结合，带动当地贫困户脱贫致富。



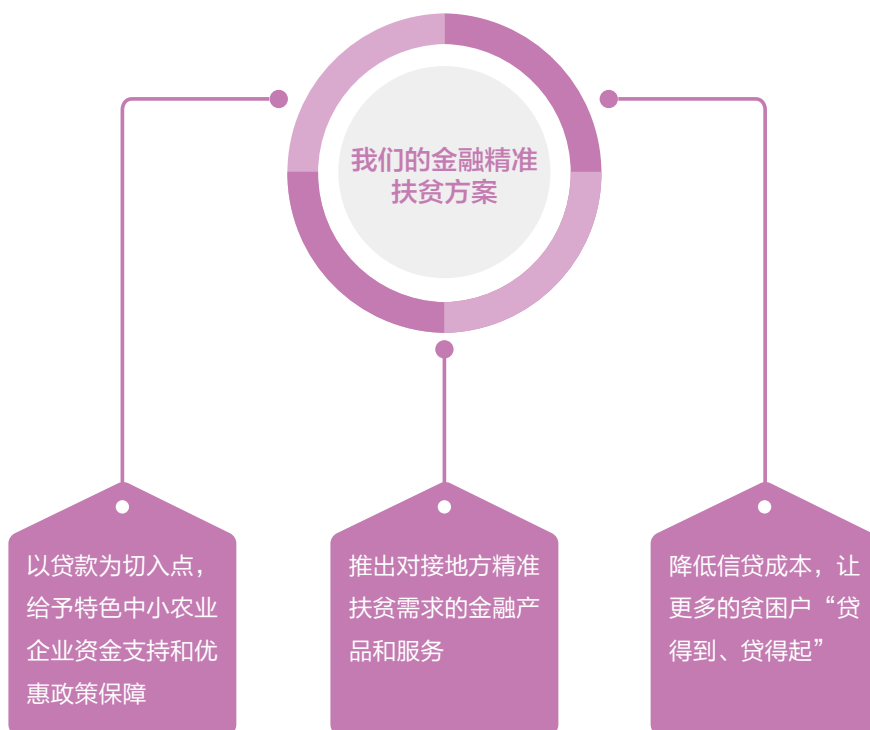
渠道网络优势

利用渠道网络优势，为客户和公众搭建扶贫公益平台，积极动员广大客户参与扶贫工作，并邀请适宜的企业客户参与帮扶地区的招商引资项目推介会。



2017年
金融精准扶贫贷款累计发生额

200.31 亿元



扎根武定永仁

云南武定和永仁两县地处云南滇中高原，两县山区和高寒山区占总面积的97%，由于自然环境恶劣、自然灾害频繁、基础设施薄弱、交通不便、卫生条件差等因素，是典型的集山区、少数民族、贫困为一体的农业县，为国家级扶贫工作重点县。截至2017年初，武定县和永仁县仍分别有贫困人口65,178人和11,619人。

1999年，我们的第一批扶贫干部来到了位于云南滇中高原的武定、永仁挂职，开启了定点扶贫的风雨历程。19年来，我们始终坚守“扶贫攻坚、锲而不舍”的庄严承诺，坚持派遣扶贫干部，结合当地实际情况创新帮扶举措，不断调整帮扶“组合拳”，围绕教育扶贫、产业扶贫、文化扶贫，激发脱贫致富的内生动力，帮助贫困人口改变贫困面貌。

教育	扶志扶智结合 转变思想观念	扶贫工作组深入基层，与当地群众深入交流，帮助贫困户克服山区情结，树立脱贫致富的信心和勇气。同时，加大对当地群众的教育、培训力度，提高对经济开发和产业调整的认识，帮助其掌握科学知识和技能，加快脱贫致富的步伐。
	开展结对助学 精准扶贫到人	结合当地教育发展情况，将非义务教育阶段的高中生纳入结对助学对象范围，防止贫困家庭因孩子入学再度返贫，通过支持贫困学子的升学读书，为山区改变落后面貌储备人才。
产业	发展小额信贷 巩固造血功能	加大小额信贷投放与管理力度，在原先归还再贷、循环使用的基础上，根据计划安排，增加信贷投放数量，支持农户依托当地资源，进行产业调整，发展农、林、牧、副、渔多种产业，实现增收脱贫。
	协助招商引资 推动综合开发	通过引入新建产业项目为两县的贫困农民脱贫致富开辟途径。同时，协助当地政府完善“企业+农户”生产经营模式，通过产业化、规模化把潜在的资源优势转变为现实的市场优势。

随着扶贫事业进入攻坚阶段，我们积极将新技术、新思维融入扶贫工作，与时俱进地利用互联网探索扶贫新模式，切实提升扶贫工作成效。

案例 “互联网+农业产业化”，打开农产品销路



为破解“好东西出不了门”的发展瓶颈，我们积极探索“互联网+农业产业化”的产业扶贫新模式，打造了“招仁爱”电商平台，以“当地优质农产品+政府政策支持+高校电商平台+招商银行员工采购”的方式，帮助贫困户销售青皮石榴等当地特色的农产品。

2017年，在员工自发购买的基础上，我们联手知名生鲜电商本来生活网，拓展特色农产品的市场销售渠道。在该平台成功销售石榴超过6万箱，销售总额近700万元，有效带动了当地农户种植和销售的热情。

案例 “互联网+教育”，引入优质学习资源

2017年，我们结合当地教育发展情况，在驻村扶贫干部燕光德的带领下，为武定县小学引进了被北京四中、人大附中等全国名校当作英语教材的盒子鱼互联网英语教育工具。由我们向学校提供基础硬件和电脑等学习设备，由盒子鱼英语培训机构向学生和教师捐赠免费账号，为师生们提供了免费的英语培训和学习机会。

截至2017年末，武定县小学已开设了2个共计80人的英语学习兴趣实验班。未来，我们将在初中设立英语学习实验班，并计划于2019年将该项目在全县推广。



武定、永仁扶贫捐赠投入

- 累计派出19批共73名扶贫干部
- 2017年为两县捐款捐物金额达1,141.9万元，19年来累计捐助资金1.06亿元
- 累计建设希望小学30所，捐赠图书8.4万册、电脑2,366套、文具21.3万件
- 捐赠衣物55万余件、电视200余台
- “1+1结对子”结对助学活动共资助贫困学生26,986人，其中2,759名贫困学生被各大中专院校录取

经过19年的努力，武定、永仁两县的经济已取得长足发展，扶贫工作也从关注贫困群众的基础温饱问题，进入防止返贫和脱贫致富的攻坚阶段。

扩大扶贫成果

在扶贫工作中，我们坚持总分联动，同向发动，通过派驻扶贫干部、捐款捐物、设立产业基金、建设光伏电站、协助开通网上“微店”、及时体察贫困地区突发自然灾害等方式，主动开展扶贫工作，不断扩大在各地区的扶贫范围，以拳拳之心确保“扶真贫、真扶贫”。

案例

乌鲁木齐分行：深入开展“访惠聚”，驻村扶贫有力量



2017年，新疆喀什英吉沙县萨罕乡的依坎库勒村成为乌鲁木齐分行新的定点扶贫地区。为确保扶贫工作顺利开展，乌鲁木齐分行派出了由7名干部员工组成的南疆驻村工作队。驻村扶贫期间，分行坚持扶贫与扶智相结合，在开展“访惠聚”衣物捐赠活动的同时，在依坎库勒村建立了“结对认亲”捐资助学帮困互助金，以提高精准扶贫的准确性。

通过走访村民，工作队了解到，喀什地区的维吾尔族服装别具特色，但当地却没有较大、较好的服装加工企业。经过研究，乌鲁木齐分行在依坎库勒村成立了招商银行服装生产培训部，由分行出资进行设备采购和装修服装培训地点，再通过宣传从贫困户中召集人员，以生产培训为基础，增加贫困户村民的就业技能。





案例 成都分行：“格桑花·法伴我成长”润育计划

成都分行以“扶贫先扶智”为导向，针对扶贫工作积极探索新方法新思路，与四川省司法厅、甘孜州新龙县人民政府签订了润育计划合作协议，进一步做好当地的脱贫攻坚工作。在2017年8月举行的“格桑花·招商银行夏令营”活动中，成都分行邀请了对口扶贫县甘孜州新龙县的15名贫困优秀学生代表来成都参加活动。在为期四天的夏令营活动中，孩子们通过参加丰富多彩、富有意义的活动，开拓视野、增长知识、历练心智。活动旨在帮助他们树立起“知识改变命运、奋斗创造未来”的良好意识。

除了夏令营活动，润育计划还包括“格桑花·助梦起航”助学基金、“格桑花·美德少年”评选活动和“格桑花·小小家庭理财员”等10项活动，通过“小手拉大手”，提升青少年的法治观念和诚信意识，助力当地民生社会稳定发展。

2018年，我们将进一步结合国家扶贫政策与贫困地区的实际情况，聚焦深度贫困问题，扎实推进扶贫工作，为打赢脱贫攻坚战持续做出贡献。

我们的扶贫展望

提高思想认识

把扶贫工作相关议题纳入党委中心组学习、党委会、行长办公会等重要会议

借助宣传平台，开展扶贫案例、扶贫人物宣传，增强扶贫工作的荣誉感和使命感

增强扶贫动能

系统梳理现有扶贫措施，补齐短板、保持优势

扩大扶贫区域，鼓励年轻员工参与扶贫

完善扶贫工作统计制度，为扶贫工作提供信息支持

开展扶贫创新

加大与扶贫地区信息交流，发挥自身业务优势，创新扶贫模式

拓展“互联网+扶贫”“电商扶贫”“绿色生态扶贫”“特色产业扶贫”“教育扶贫”等新形式、新方法，为脱贫地区建立利于长远的发展基础

6 坚持公益事业，爱心回馈社会

可持续发展背景

在全球一体化和联合国可持续发展目标的框架下，参与公益事业、做负责任的企业公民是企业发展的的重要内容。作为与国计民生密切相关金融行业，不仅应在国民经济发展中担当重任，也应积极参与公益事业，为建设更加繁荣、和谐、美好的社会贡献力量。



联合国 可持续发展目标

我们的举措

我们的成果

10 减少不平等



- 拓展“月捐悦多”“小积分·微慈善”公益捐赠平台，弘扬“人人皆可慈善”的公益理念
- “月捐悦多”平台全年募集348.78万元；“小积分·微慈善”平全年募集爱心积分3,984万分

4 优质教育



- 组建员工志愿者队伍，开展“爱满葵园”系列公益活动，加大对支教、助学等领域的支持力度
- 在全国多个城市建立了员工志愿者队伍



倡导人人公益

良好的公益事业离不开公众的参与。招商银行致力于扮演好桥梁角色，不断完善公益平台，倡导“人人皆可慈善”的公益理念，以开放的姿态和专业的运营机制支持灾害救助、关爱儿童和绿色环保等多个公益项目的长足发展。

“月捐悦多”

“月捐悦多”平台全年募集资金

348.78 万元

“月捐悦多”是我们联合多家公益机构推出的小额月度捐助计划。



我该如何参与？

公众可通过个人网银大众版、专业版或手机银行APP签订月捐协议。

- **个人网银大众版签约流程：**登陆个人网银大众版点击“自助转账”——招商银行月捐计划，选择对应项目完成签约
- **个人网银专业版签约流程：**登陆个人网银专业版——特色转账——招商银行月捐计划
- **手机端签约流程：**登陆招商银行手机银行APP——生活助手——招行公益——月捐悦多



我可以支持哪些项目？



壹家人月捐计划



希望工程图书室



儿童快乐家园



关爱老兵计划——致敬礼金



绿色长城锁边计划



博爱助学计划



希望厨房



金葵花儿童成长基金



一棵红柳项目

募集爱心积分

3,984 万分

兑换健康午餐

183,114 份

兑换自闭症儿童课程

33,166 课时

“小积分·微慈善”

小积分·微慈善是我们携手壹基金搭建的积分参与慈善捐助平台。信用卡持卡人在日常持卡消费中获得的积分，可用来兑换不同的公益产品。



我该如何参与？

用户可通过手机端或网页端两种方式捐赠积分。

- **手机端：**登陆招商银行信用卡官方APP“掌上生活”，在“积分礼遇”频道选择积分公益定向捐赠。
- **网页端：**登陆招商银行信用卡“小积分·大乐趣”界面，进入“小积分·微慈善”，选择想支持的公益项目。



我可以支持哪些项目？



“免费午餐”：99积分=1个孩子的1顿午餐



“扬帆捐书”：199积分=1个孩子的1本图书



“点亮蓝灯”：500积分=1个自闭症儿童的1小时社会融合课



案例

“和你一起红”积分众筹模式再升级

在2017年自闭症日来临之际，信用卡中心以“你一分我一分，温暖双倍”为主题，与壹基金共同发起“1+1自闭症课程积分众筹”活动。用户进入手机银行APP“小积分微慈善”专属活动页面后，点击“我要献爱心”即可参与活动。在这场活动中，招行信用卡与用户一同成为了参与者：用户每捐赠1积分，招行信用卡也会以用户的名义捐赠1积分，为自闭症儿童带去双倍的温暖，用行动践行“和你一起红”。不仅如此，信用卡中心还设置了基于微信的众筹捐赠通道，依靠社交平台的传播力，汇聚更多的爱心。

截至2017年末，“小积分·微慈善”公益平台已累计为自闭症儿童捐出了28万课时的社会融合课程。

案例 月捐平台，让牵挂落地

20世纪90年代，希望工程“我要读书”的大眼睛女孩宣传照让许多人印象深刻，作为“90后”的张小姐也不例外。大学期间，来自城市的她加入了学校的支教团队，亲身体验了贫困地区生活的艰难和孩子们对知识的渴望。支教结束后，她一直没有找到继续帮助孩子们的有效办法。

尽管心系公益，理科出身的张小姐在2017年毕业后还是到了一家科研院所工作。有了收入来源后，张小姐开始更加关注自己的收支，这才发现原来自己从大学期间一直持有的招行卡为用户提供了“月捐悦多”公益平台。更让她欣喜的是，平台上提供的月捐项目之一，便是与自己的牵挂不谋而合的“希望工程图书馆”项目。没有任何犹豫，张小姐立刻与“希望工程图书馆”项目签约，每月从自己的招行卡中自动扣除200元捐赠给该项目。

每月200元虽然不多，却代表了张小姐十足的诚意。而她最近的一个小目标便是，随着收入的不断提高，可以相继提升月捐额度，尽早让自己的捐赠额达到10,000元。这相当于建立起了一座承载着张小姐爱心的希望工程图书馆，为贫困地区的孩子们带去无限希望。



案例 积分慈善，探索公益无限可能

作为壹基金“海洋天堂”计划的工作人员，刘女士始终记得计划初始时筹资的困顿局面。由于社会对自闭症儿童的认识不足，寻找愿意资助企业的过程总是异常困难。幸运的是，2013年的一天，刘女士遇到了正在创新公益模式的招商银行。在进一步了解后，双方确定了“小积分·微慈善”的积分众筹公益模式。5年来，通过鼓励招商银行持卡人将消费积分用于公益慈善，“小积分·微慈善”为“海洋天堂”计划带来了持续稳定的善款，“海洋天堂”计划也可以为更多的自闭症儿童和家庭带去温暖。

鼓励志愿服务

自2013年启动以“爱满葵园”为主题的关爱儿童全行志愿者行动以来，招商银行已在全国各地开展了形式多样、各具特色的志愿活动，让各地遍布“招行红”的公益热情。



案例 上海分行：将网络课程引入“爱满葵园”公益支教



“梦想银行”是上海分行“爱满葵园”志愿者活动的长期内容之一，活动以“用书画点亮成长”为主题，致力于丰富山区儿童课程设置，通过输送教具物资和教师资源等，支持学生成长和学校发展。

2017年9月，上海分行“爱满葵园”的志愿者们联合沪江网走进云南山区，为者免九龙小学、广南文武小学、版纳曼蚌小学、楚雄柿子树小学等学校的师生们搭建起了可以随时连线的网络课程教室，以新颖的授课方式打破空间的限制，让当地学生有了更多机会发展自己的兴趣爱好，感受来自几千公里外的温暖。

在广南县文武小学，志愿者们与全校学生们同吃同住，为孩子们提供了绘画、书法、音乐、黑板报等丰富多彩的线下课程。线上的志愿者们不仅为孩子们带去了金融知识与财商教育课，还奉献了精彩的远程尤克里里音乐课程，受到了孩子们的热烈欢迎。

案例

乌鲁木齐分行：“小招与您，共享银龄”关爱老人活动

2017年12月2日，乌鲁木齐分行在石河子的盛世银龄养老院开展了“小招与您，共享银龄”关爱老人活动，在寒冬中将温暖传递给可爱可敬的老人们。

在现场，做了充分准备的志愿者们给老人们准备了贴心的生活用品，还为老人们精心编排了小节目：舞蹈《小苹果》让老人们与志愿者、诗朗诵《年轻的城》、歌伴手语舞《感恩的心》，丰富的节目迅速拉近了志愿者们与老人的距离。



案例 烟台分行：为环卫工人撑起一片蓝天



为了回馈环卫工人的辛勤付出，2017年7月，烟台分行在全辖范围内开展了“感恩社会，环卫关爱”的公益志愿服务。在各网点营业厅外，分行通过LED滚动播放“欢迎环卫工人入内休息”的字幕，营业厅内则设立了环卫工人休息区，为前来休息的环卫工人提供座椅、饮用水、绿豆汤等。各营业厅的员工们也利用清晨、午休时间走出营业网点，贴心地为街头辛勤工作的环卫工人们送上饮用水、餐点、湿巾、遮阳帽等物品。

活动开展期间，恰逢烟台进入雨季。阵雨的到来虽然给人们带来了清爽，但也加大了环卫工人清扫路面落叶垃圾的难度和工作的危险系数。烟台市牟平区的员工发现这一问题后，立即邀请环卫工人到行内避雨、歇脚，温暖的举动打动了许多环卫工。

“谢谢招行，每当累了，想喝口热水的时候，就进来了。心里觉得满足了！”



—— 李阿姨

“感谢招行为我们提供的水和休息场所，让我们的心里都觉得暖暖的！”



—— 杨阿姨



7 携手员工成长，同创幸福未来

可持续发展背景

员工自我价值的实现也是推动企业发展的根本动力,企业的发展依赖于全体员工的共同努力。在当前日趋激烈的人才竞争中，企业应当建立起公平、高效的人才管理机制，帮助员工成长，实现个人价值，从而企业的发展积聚力量。



联合国 可持续发展目标

我们的举措

我们的成果

3 良好 健康与福祉



- 启动员工家属关爱金计划——“晴天计划”，对因重疾、意外残疾的员工及其家属提供关爱和帮助
- 开展“加油跑、家有爱”和“奔跑吧招行”等健康跑活动，倡导运动健康的生活方式

- 为“晴天计划”募集了3,239万员工家属关爱金
- 74,292人加入“悦跑圈”，46,242人完成“加油跑、家有爱”主题跑活动

4 优质教育



- 制定了《招银大学发展规划》，持续完善人才培养体验，拓展员工线上学习平台

- 员工参与培训人数达72,374人，在线学习员工数量达579万人次，员工人均参与培训125课时

8 体面工作和 经济增长



- 优化“一横一纵”人才发展体系，畅通人才发展通道，升级人才培养精品项目

- 荣获2017年“中国年度最佳雇主”和“中国最受女性关注雇主”称号

优化职业平台

员工是企业价值创造的核心，能够为企业的持续发展提供源源动力。招商银行高度重视人才队伍的价值，持续优化人才的引进机制和员工职业发展体系，为员工打造有无限成长可能的职业平台，筑造了一支富有活力、凝聚力强、敢于创新的人才队伍。

拓宽人才招聘渠道

2017年，参与“梦工厂——新体验，心飞扬”实习生计划的实习生共有

3,649_名

我们不断加强实习环节在校园人才引进中的考察作用，启动了全行2017年“梦工场——新体验，心飞扬”实习生计划，以总分行联动的方式创新实习生培训计划，选拔储备优秀毕业生。2017年，共有3,649名实习生参与了我们的实习。

同时，在2017年3月正式启动了2018管理培训生（Fintech方向）提前批招聘，通过举办Fintech精英训练营提前选拔IT、DT类专业的优秀学生，为金融科技人才的储备打下了坚实的基础，以人才助力我们的战略转型。

案例

创新校园招聘方式，加强优秀人才储备

我们在校园招聘中进行了从招聘管理到招聘方式的全流程创新，着力为莘莘学子提供优质的应聘体验。

- 上线全新校园招聘系统，实现了目标院校简历筛选，招聘数据实时更新、统计和汇总，招聘进度实时查询等功能，提升了校园招聘流程智能化程度
- 打造全新“招商银行很招人”校招宣传片，选取4位典型人物进行写实拍摄，全景展现我们的企业氛围、文化及价值观
- 成立“宣讲剧组”，创新使用话剧式宣讲模式，同时积极开展空中宣讲和海外宣讲
- 在无领导小组面试中创新采用操作类面试题——“盲人摸象”及“环环相扣”，以充分调动应聘者的积极性
- 组织面试官认证培训，打造专业面试官队伍



通过创新招聘流程，在2017年，我们实现了

- 12,000余人参加宣讲会，海外专场报名人数近10,000人
- 74位面试官参加了面试官认证培训
- 45家分行（含信用卡中心）共录用7,294人

针对社会招聘，我们启动了“人才早报”项目。2017年共推出了44期“人才早报”，精准推荐复合型跨界人才244名。此外，我们还通过领英（LinkedIn）、知乎等新型社交化网络渠道定向搜索人才和开展人才回访等方式，持续拓宽人才招聘的广度和深度。

案例

优化“YOU伯乐”人才推荐计划，提升招聘质量与效率

为进一步扩大“YOU伯乐”人才推荐计划影响范围，我们于2017年1月推出了“鸡急推”宣传方案，充分利用招商银行招聘微信平台、招行微刊等媒介创新宣传渠道，提高宣传效率和覆盖面，并提升了“YOU伯乐”奖励，持续提高员工的参与热情。同时，我们在“YOU伯乐”中引进了校招内推功能，鼓励行内员工及2018届Fintech方向管培生推荐应届毕业生，以全面提升招聘效率和准度。



2017年，通过“YOU伯乐”计划，我们实现了

- 共推荐行外人才308人次，成功录用55人
- 共推荐Fintech精英训练营学生59人，成功录用11人，全部为IT、DT类人才
- 共推荐2018届学生450人，成功录用17人，其中15人为IT、DT类人才

深化职业发展体系

为员工畅通职业发展渠道是我们孜孜不倦的追求。为此，我们建立了“一横一纵”人才发展体系，横向致力于搭建专业岗位后备人才库，鼓励员工自主择岗，让员工做自己的主人；纵向设计了管理和专业发展双通道，改变了以往“千军万马过独木桥”的情况。

管理通道建设	- 建立干部选拔的“六个标准”和“三个优先”原则 - 坚持公开、公平、公正的选拔方式 - 大力推动干部竞争性选拔	- 共组织完成了6批25个岗位的总行部门、分行班子成员公开竞争性选拔，总报名191人次，36人通过竞争性选拔进入分行及总行部门班子 - 共组织完成了4批59个岗位的总行主管公开竞争性选拔，总报名259人次，49人通过竞争性选拔被提拔为总行室主管
专业通道建设	全覆盖：建立了36条专业序列，覆盖行内所有岗位，并制定符合序列专业特点的评审细则 差异化：根据不同岗位价值，设定不同专业序列封顶 - 同一行员级别的专业序列员工的薪酬福利待遇原则上与任职干部的标准一致	- 经过3年完善，实现了专业序列评审常态化 2017年，4万余人参与专业序列评审，2万余人顺利晋升
后备人才库建设	- 建立“总行规范+分行运维”的两级管理模式，规范做实后备人才库转岗机制 - 升级后备人才库系统，提升员工使用体验	- 共建立后备人才库1,969个 - 累计报名达122,908人次，累计入库84,594人次 14,141名员工借助后备库转岗

支持培训发展

员工培训是企业持续发展的保障，也是帮助员工持续成长的重要激励措施。自1997年起我们就建立了现代化培训中心，并在2008年正式挂牌成立招银大学，围绕体系化、集约化、国际化全面提升全行的教育培训工作。2017年，我们进一步落实“把招银大学办成一所真正的大学”的总体要求，制定了《招银大学发展规划》，不断深化核心人才培养，夯实管理基础，稳步向全覆盖、分类别、专业化的企业教育体系迈进。

完善人才培养体系

建立全面的人才培养体系。其中，大学教育服务于中长期人才培养，短期培训服务于即时问题解决与战斗力提升，多元化办学服务于特殊技能人才培养。2017年，我们启动专业学院建设，成立了零售金融、公司金融、运营管理、风险管理四大学院，打造了首批行内“翻译军团”，人才培养体系日臻完善。



升级云学习平台

我们的培训工作始终紧跟时代潮流，2017年进一步升级云平台，全年支持全行线上学习约579万人次。



案例 招银大学上线移动学习2.0系统

招银大学移动学习系统是我们教育培训工作信息化建设的核心，承载着员工的移动端学习、考试、效果评估、交流分享、教学管理等功能。系统以其在线化、碎片化、即时化的特点，有效弥补了传统培训在时空上的局限性，是提升教育培训针对性、有效性、实用性的新型工具。

2017年，我们上线了移动学习2.0系统，通过与学习管理系统的深度对接，逐步实现全行一站式学习发展与培训管理，员工的学习资源更加丰富，学习体验得到进一步提升。

截至2017年末，移动学习系统有效注册人数逾7.5万人，月均学习量达20万人次，全行培训班在线管理率已超过95%。



更丰富的学习资源

- **积分课程：**从学习管理系统中移植310余门课程，让学习及档案管理更高效
- **专业类课程：**15大类、76小类科学分布体系，满足个性化学习需求
- **主题类课程：**与相关金融机构合作，开发“银行卡从业人员认证课程”“互联网金融”等金融主题类学习资源



更完善的社群互动

- 开发了社交功能，设立动态、话题、好友、聊天四个子模块，鼓励员工实时分享知识、经验和见解
- 建立线上兴趣小组，打造招行学友圈



更精准的培训管理

- 优化了培训班管理、签到、调研、测试练习等内容，实现培训管理自动化和精细化
- 完成移动学习后台与SAP、学习管理系统、知识管理系统的对接



更多元的移动功能

- 上线直播功能，以“轻、快、灵”的互联网模式，助力员工全面进入自主学习时代
- 运用直播功能开展干部培养、新员工培训、论坛讲座等各类学习项目



更人性的交互界面

- 共优化230个功能点及110个页面，优化系统布局，提升用户体验

案例

招银大学图书馆重启“落成”

我们秉承“学习创造价值，教育直达终身”的理念，于2017年重启落成了招银大学图书馆，从实体图书馆和数字图书馆两方面为员工打造全新的学习路径，充实纸本图书和数字图书体量，改造阅读环境，营造“悦读越快乐”的学习和工作氛围。



实体图书馆

- 紧跟“科技银行”时势，优先选择金融科技、区块链金融、大数据等相关书目
- 2017年精选纸本图书3,000余册，沪深馆累计达1.3万册
- 引进纸本图书管理系统，方便员工借还



数字图书馆

- 新增书目440余万种，累计近450万种，实现员工PC端阅读
- 首次引进电子阅读机，内置3,000余种经典名著，可下载到移动端，随时随地阅读
- 新增学术论文和会议论文4,200万篇，方便员工查阅业务研究资料

深化员工关怀

我们相信，员工的身心健康是企业最为宝贵的财富之一。对此，我们积极关注员工的健康与生活，倡导乐观、活力的健康生活方式，并持续创新员工关怀举措，努力为员工及其家属提供力所能及的帮助。

从“心”出发，跑出健康

奔跑是每个招行人不变的基因。我们希望通过跑步为员工注入正能量，培养员工精力充沛、积极向上的工作状态和精神面貌。在招商银行成立30周年之际，我们面向全行员工家属建立了招商银行员工家属关爱金计划——“晴天计划”。当员工累计跑步达到一定里程，我们便会向“晴天计划”注资，将募集资金用于关爱遭遇重疾或意外残疾的员工家属，希望以此鼓励员工为公益而跑，让每一位员工和家属安心，让每一个日子都是晴天。

“ 我们鼓励员工积极参与公益活动，由员工捐赠跑步里程，建立员工家属关爱金；也鼓励员工和家人以更健康的方式生活，一起为爱奔跑。 ”



—— 招商银行副行长 丁伟



2017年，“加油跑、家有爱”
主题跑活动为“晴天计划”
募集员工家属关爱金

3,239万



2017年，共有46,242名员工完成“加油跑、家有爱”主题跑活动，为“晴天计划”募集了3,239万员工家属关爱金。

除了“晴天计划”的为爱奔跑，我们自2015年与“悦跑圈”达成战略合作以来，便不断创新奔跑形式，让员工真正享受跑步，可以快乐工作，健康生活。

案例 “奔跑吧招行” 123一起跑·全国接力挑战赛



为了提高员工身体素质，我们与悦跑圈联合开展了线上线下同步进行的2017“奔跑吧招行”123一起跑·全国接力挑战赛活动。在线上活动中，员工在悦跑圈APP的招行活动专属页面组成三人小队，在12月3日当天完成本队累计12.3公里的跑量并上传跑步记录，即完成任务。

活动点击数

182 万次

总参与人数

10,385 人

成功组队

3,233 支

完成任务队伍

2,882 支

完成任务总人数

8,646 人

总点赞数

36.98 万次

在线下，来自全国各地共39个分行的228名队员在上海信用卡中心张江园区开启了12.3公里的3人接力竞速赛。跑步现场氛围热烈，运动员的汗水和啦啦队的呐喊声为园区增添了别样的景致。





截至2017年末，同岗位撮合平台
“城际列车”成功“撮合”

135对

深化沟通，贴心关怀

我们持续优化员工薪酬体系，允许员工在核定额度内自行规划专属福利方案，并定期监测全行员工休假覆盖率，持续为员工提供全面的保障和关怀。同时，高度重视倾听员工心声，广泛开展形式多样的沟通活动，帮助员工解决工作与生活中的难题。

2017年，我们推出同岗位撮合平台“城际列车”，实现了员工同岗位跨城市、同城跨网点调动意向申请及反馈线上操作。截至2017年末，我们共收到841封跨城市调动申请，233封同城网点调动申请，达成初步意向428对，成功“撮合”135对。

案例

长沙分行：“行长早餐会”搭起与青年员工的沟通平台

为增进与员工的交流沟通，长沙分行坚持每季度举办由分行行长参与的“行长早餐会”，邀请青年员工代表共进早餐，了解员工所急、所想、所盼，为员工搭建有效的沟通平台。

2017年冬至这一天，长沙分行的四季度早餐会如期举行。长沙分行行长曾盾以“冬至大如年”的问候致暖场辞，希望来自五湖四海的员工们在欢聚一堂、共度佳节的同时可以畅所欲言。曾行长详细询问了青年员工代表的生活、工作情况，了解了大家在日常工作中的困惑和困难，并结合分行优秀员工的案例勉励大家发挥自身优势，愉快工作，开心生活，经过不懈努力实现个人职业和招商银行事业的共同发展。



案例 银川分行：平衡工作生活，建设幸福职场

2017年，银川分行不断扩大员工关怀范围，以新迁办公场所为契机，创建了多功能职工之家，结合丰富多彩的员工活动和健康关怀举措，为员工送上全方位的关怀。

推进节日特色品牌文化建设

- “三·八”妇女节：“缤纷花艺·香满招行”插花活动
- 中秋节：“迎中秋·庆国庆·我动手·我快乐”手工制作月饼活动
- 冬至：“温情冬日·快乐冬至”手工包饺子活动



组织健康讲座

- 邀请总院体检中心健康管理专家详细讲解银行从业人员易发症状及提前预防措施，并结合400多名员工的体检报告与员工进行了面对面交流，让员工更加了解自己的身体状况。
- 邀请员工和员工亲属参加应急知识和健康护理知识讲座，针对心脏复苏、CPR人工呼吸等紧急救生知识进行现场模拟操作，并向员工和员工家属现场发放急救小包300余件。

案例 北京分行：完善福利工作，给员工无微不至的关爱

2017年，北京分行在员工关爱工作上推陈出新，全面升级，努力为员工办实事、谋福利。

- **全面升级体检：**确定北京协和医院、北京医院以及中国人民解放军总医院作为2017年体检供应商，允许员工自主选择定点医院和体检时间，确保员工体检流程清晰无障碍
- **创新福利举措：**提高员工餐费标准，改员工用餐质量；新增冬季采暖补助，并为一线员工购置工作用羽绒服；为暑期实习生购买意外伤害与意外医疗保险
- **推出指尖打卡：**为全市网点配备了130台指纹打卡机，完成了1万枚指纹采集工作，为员工解决了考勤数据丢失的问题

GRI 报告

GRI 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

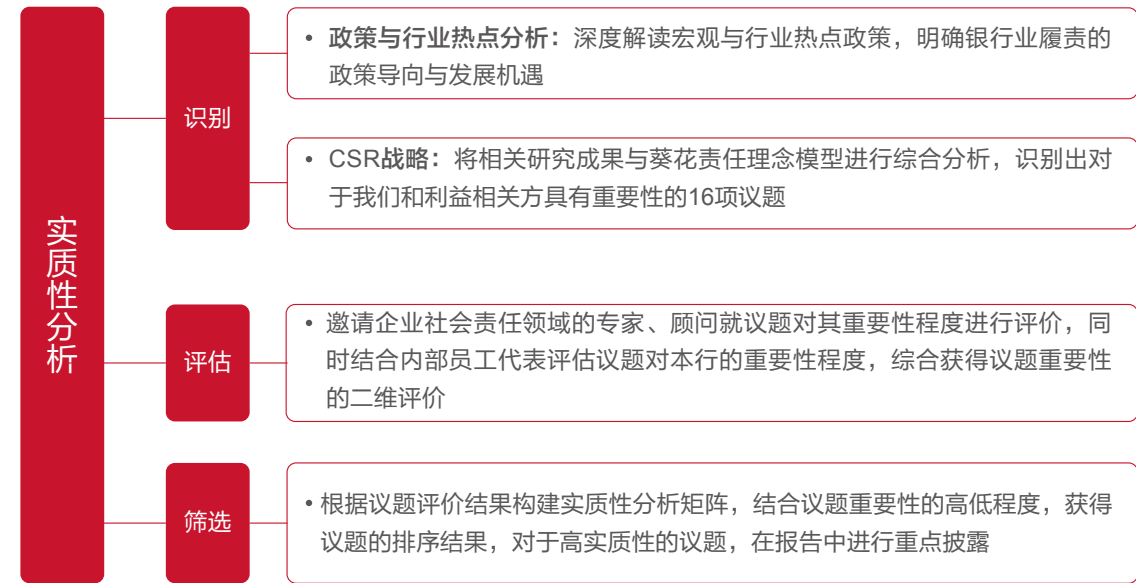
社会责任管理

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。



实质性分析

基于我们的实质性分析模型，我们在上一年的工作基础上，进一步开展了CSR议题的识别、评估和筛选工作，确立对于我们和利益相关方具有重要性的实质性议题，在报告中重点披露和回应。



▲ 对利益相关方的重要性	助力创新创业 支持民生改善 发展绿色金融 参与扶贫攻坚	拥抱金融科技 支持实体经济 强化风险管控 优化信贷结构	深化转型改革 推动金融普惠 保护客户权益 提升客户体验
	践行绿色运营 支持社会公益 普及金融知识 协同行业发展	创新产品服务 完善公司治理 确保合规经营 员工培训发展	推进跨界合作 提升员工福祉
●	对招商银行的重要性		

议题	对应GRI方面	议题	对应GRI方面
拥抱金融科技	间接经济影响	员工培训发展	雇佣、劳资关系、培训与教育、多元化与平等机会
保护客户权益	客户健康与安全、营销与标识、客户隐私	提升员工福祉	雇佣、劳资关系、职业健康与安全
提升客户体验	营销与标识	支持民生改善	间接经济影响
创新产品服务	营销与标识	参与扶贫攻坚	市场表现、间接经济影响、当地社区
推动金融普惠	间接经济影响	完善公司治理	反腐败、社会经济合规
助力创新创业	间接经济影响	强化风险管控	反腐败、不当竞争行为
深化转型改革	间接经济影响	确保合规经营	反腐败、不当竞争行为、社会经济合规
支持实体经济	间接经济影响	普及金融知识	客户健康与安全、营销与标识、客户隐私
优化信贷结构	间接经济影响	支持社会公益	当地社区
发展绿色金融	间接经济影响	协同行业发展	间接经济影响
推进跨界合作	间接经济影响	践行绿色运营	物料、能源、水资源、污水和废弃物、环境合规

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	- 推动金融普惠 - 助力创新创业 - 参与扶贫攻坚 - 支持实体经济 - 深化转型改革 - 优化信贷结构 - 支持民生改善	- 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	- 保障客户权益 - 普及金融知识 - 完善公司治理 - 强化风险管控 - 确保合规经营	- 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	- 完善公司治理 - 强化风险管控 - 优化信贷结构	- 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	- 创新产品服务 - 保护客户权益 - 推动金融普惠 - 确保合规经营 - 提升客户体验 - 普及金融知识 - 助力创新创业	- 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	- 员工培训发展 - 提升员工福祉	- 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	- 推进跨界合作 - 协同行业发展	- 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 - 践行绿色运营	- 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	- 参与扶贫攻坚 - 支持社会公益 - 支持民生改善	- 开展定点扶贫 - 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

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	2015 年	2016 年	2017 年
总资产（亿元）	54,749.78	59,423.11	62,976.38
营业收入（亿元）	2,014.71	2,097.20	2,208.97
利润总额（百万元）	75,079	78,963	90,680
净利润（亿元）	580.18	623.80	706.38
纳税总额（亿元）	289.90	229.45	221.94
不良贷款率（%）	1.68	1.87	1.61
资本充足率（%）	11.91	13.33	15.48
不良贷款拨备覆盖率（%）	178.95	180.02	262.11
归属于本行股东的税后平均总资产收益率（ROAA）（%）	1.13	1.09	1.15
归属于本行股东的税后平均净资产收益率（ROAE）（%）	17.09	16.27	16.54
公益捐赠总额（万元）	3,646.58	2,457.10	2,628.32
每股社会贡献值（元）	8.57	7.98	9.08

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。截至2017年末，我们在境内130多个城市设有137家分行及1,681家支行、两家子公司——招银租赁和招商基金、一家合营公司——招商信诺。

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；在英国设有伦敦分行和代表处；在澳大利亚设有悉尼分行；在台北设有代表处；在卢森堡设有卢森堡分行。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
境内外分支机构数量（家）	1,717	1,819	1,869
自助银行数量（家）	3,202	3,495	3,340
自助设备数量（台）	12,495	11,861	11,382

采购实践

我们继续加强采购管理的规范化和标准化建设，并强化对供应商的履约管理。2017年全行通过采购信息系统组织实施集中采购项目2,336项，完成供应商网上注册8,075家，通过网上超市下达目录产品采购订单16,460笔，涉及采购金额18.44亿元。

2017年末，总行与境内外313家供应商签订采购合同。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
中国大陆地区供应商数量（家）	397	315	308
海外地区供应商数量（家）	3	3	5

在集中采购方面，除总行外，我们的境内45家一级分行均设立了集中采购管理办公室，统一执行由总行下发的《招商银行2017年度集中采购目录》，并通过引入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、采购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，使得供应商履约质量显著提升。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
集中采购项目总数（个）	197	247	269
集中采购涉及预算金额（亿元）	15.67	21.88	16.19
集中采购平均项目周期（天）	32	26	25
集中采购目录项目履约管理覆盖率（%）	98.36	91.06	100
供应商审查覆盖率（%）	—	100	100

2017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2起。

环境绩效

物料

作为一家金融服务机构，我们物料消耗的重要部分来自于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了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；我们大力推进信用卡业务受理无纸化，持续推进“移动服务平台”信用卡业务受理平台系统对全渠道覆盖。在办公方

面，我们通过对一事通办公管理系统的推广使用，不断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。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
总行办公用纸总量（吨）	—	3.08	52.718
新卡单页及信封包装的纸张使用量（万张）	1,916	2,187	1,876
信用卡使用电子账单客户占流通客户百分比（%）	90.17	93.35	95.94
电子账单节约用纸张数（亿张）	7	8.78	11.85

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进行节能改造，并推进数据中心能效提升，减少不必要的能源消耗。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
数据中心平均能源利用效率（PUE）	1.85	1.76	1.74
数据中心耗电总量（度）	23,488,300	23,274,400	22,508,400

指标	2015 年	2016 年	2017 年
总行办公耗电总量（千瓦时）	13,512,858	13,474,394	13,422,238
总行节电总量（千瓦时）	-166,653	38,464	52,156

指标	2015 年	2016 年	2017 年
总行公务车辆耗油总量（升）	—	144,721	141,698

水资源

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、及时巡检维修，消除跑冒滴漏现象。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
总行办公耗水总量（吨）	117,589	122,134	103,626
总行节水总量（吨）	-17,754	-4,545	18,508

污水与废弃物

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。日常办公与服务过程中产生的污水，均进入市政污水管网，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，重点对纸皮、塑料、木料、五金等予以回收处理，将其转换为可利用的资源。

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网点排队等候的时间。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
电子渠道业务分流量（%）	97.26	97.51	98.24

环境合规

2017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事件。

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。

社会绩效

雇佣

指标	2015 年	2016 年	2017 年
员工总数（含派遣人员）（人）	76,192	70,461	72,530
新进员工数量（人）	9,693	9,178	7,026
员工流失率（%）	6.73	6.70	6.69

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。2017年，我们继续开展完全自主进行的员工满意度调查，完成了超过5万份员工问卷，参与员工达56,064名。

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。

为切实保障工作场所安全，我们不断探索安防管理与新科技相结合，包括：上线“视频智能分析系统”，提升了监控中心尤其是夜间值守的安保工作效率；开发“招银卫士”监保专用手机APP，以最贴近员工生活、最易为员工接受的方式，开展内外案件防控教育、应急预案教育等；组建“应急突发事件处置队”，承担应急突发事件的处置任务。

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。2017年，我们共开展了9,626期培训项目，比去年增加2,426期，学习总时长904.7万学时。其中，全行员工在“云学习平台”学习约579万人次，比去年增加289万人次。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
开展员工培训期数（期）	7,546	7,165	9,626
员工参与培训人数（人）	76,192	73,005	72,374
参与组织学习员工数量（万人次）	46.7	35.7	49
在线学习员工数量（万人次）	390	290	579
员工人均培训学习时长（课时）	61	61.5	125

多元化与平等机会

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2017年末，公司董事会共有3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，并坚持“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。

指标	男性	女性
员工性别比例（%）	42	58
中高层管理人员 男女性比例（%）	61	39

指标	2015 年	2016 年	2017 年
少数民族员工数量（人）	2,649	2,732	2,896

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。同时，我们引导全行员工广泛使用员工沟通管理系统，并就《员工沟通管理办法》中部分关键沟通任务，对分行实施员工沟通覆盖率的监测及考核，进一步畅通员工沟通渠道，促进沟通管理的规范化、系统化、常态化。

当地社区

2017年，我们继续扩大中西部地区和自贸区的服务覆盖。截至2017年，我们已在上海、广东、天津、福建自贸区设立6家二级分行。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。2017年，我们探索了社区支行新发展模式，完成了《招商银行轻型零售支行试点方案》及配套指引，在深圳、武汉、西安、无锡和郑州分行开展试点，并于12月底完成三家试点支行开业。同时我们设立小微支行、小微企业专营支行、县域支行以更好地服务小微企业、县域经济金融发展。

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。2017年，我们进一步完善廉政建设长效机制，持续贯彻落实中央八项规定精神，落实银监会巡视整改要求、扎实开展巡视工作、有力督促巡视问题整改，加大对违规违纪行为的问责力度，综合运用信访核查、员工异常行为排查、组织开展谈话或函询等手段构建廉洁风险防控体系，并通过开展“遵守严”专

题教育活动、“十项铁律”宣传教育活动等不断筑牢廉洁思想防线。

2017年，我们针对巡视审计、业务检查、不良问责中发现的违规违纪行为，给予1,264人次行政处分和行政处理，其中行政处分1,210人次、行政处理54人次。

指标	2015 年	2016 年	2017 年
干部任前廉洁谈话数量（人次）	2,609	2,339	2,346
各级干部述职述廉数量（人次）	3,066	2,835	3,118

指标	2015 年	2016 年	2017 年
95555 客户综合满意度（%）	99.27	99.62	99.68
95555 人员服务满意度（%）	99.46	99.84	99.85
远程银行人工服务量（万人次）	8,687	9,063	10,238
网上互动智能机器人服务（万人次）	824.65	3,274.57	3,275.32
服务平均响应时间（秒）	4.25	3.42	2.94
获得客户表扬肯定（次）	19,848	31,497	33,272

反不正当竞争行为

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。

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、混淆理财产品与储蓄等行为，共同规范市场竞争，维护金融秩序。

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。

客户隐私权

我们高度重视客户的隐私安全，通过推广信息安全管理体系、创新检查模式与风险排查手段等举措，本行数据中心持续优化、并顺利通过了中国信息安全认证中心审核。

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。

营销与标识

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中为客户提供详细、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。我们持续创新小微企业贷款产品，建立丰富的产品体系，并对不同产品进行详细说明，为小微企业提供更广泛的选择空间。

未来展望

2018年是全面贯彻十九大精神的开局之年，是我国改革开放四十周年，也是实施“十三五”规划承上启下的关键一年。招商银行将始终坚持以客户为中心，围绕打造“创新驱动、零售领先、特色鲜明的中国最佳商业银行”的战略目标和“一体两翼”“轻型银行”的战略定位，稳步推进金融科技战略，通过科技和金融的深度融合，提高服务效率和能力，为实现经济、社会和环境的可持续发展做出更大贡献。

聚焦金融科技，创新驱动发展。2018年，我们将坚定不移地落实金融科技战略，通过由金融科技驱动的渠道优化和产品服务升级不断改善客户体验，提升体系化运营和可持续盈利能力，强化金融风险管理。我们将密切关注创新驱动发展趋势，积极探索未来银行形态，不断完善现有产品和服务模式，为股东、客户、员工等利益相关方创造更大价值。

怀抱拳拳之心，真诚回报社会。2018年，我们将继续发展普惠金融，为支持民生工程、小微企业、贫困地区等社会重点领域和薄弱环节的发展贡献金融力量。同时，将进一步探索金融和科技与社会公益、精准扶贫的融合之路，推动实现社区的可持续发展。我们将继续坚持以人为本，持续关注员工的健康和成长，提供丰富的学习资源和广阔的发展平台，帮助员工实现自身价值，与员工一同成长。

携手社会各方，助力绿色发展。2018年，我们将继续秉持可持续发展理念，践行绿色办公，努力降低自身碳足迹。同时，我们将发挥主业优势，继续加大对绿色环保产业和新能源行业的信贷支持力度，大力发展绿色金融，并继续面向社会公众倡导绿色环保理念，携手社会各方推动实现人与自然的和谐发展。

展望未来，招商银行将继续秉承“源于社会、回报社会”的社会责任理念，积极响应利益相关方诉求，推动可持续发展战略与企业经营战略的进一步融合，实现与利益相关方共同的可持续发展。

GRI 标准内容索引

GRI 102：一般披露

组织概况

序号	内容	披露位置
102-1	组织名称	8
102-2	活动、品牌、产品和服务	8-11
102-3	总部位置	封底
102-4	经营位置	105
102-5	所有权与法律形式	8
102-6	服务的市场	8, 105
102-7	组织规模	105
102-8	关于员工和其他工作者的信息	107-108
102-9	供应链	105-106
102-10	组织及其供应链的重大变化	105-106
102-11	预警原则或方针	62-71, 106-107
102-12	外部倡议	1
102-13	协会的成员资格	10-11, 109

战略

序号	内容	披露位置
102-14	高级决策者的声明	2, 5
102-15	关键影响、风险和机遇	2, 5

道德和诚信

序号	内容	披露位置
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	8, 45, 109
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	108-109

管治

序号	内容	披露位置
102-18	管治架构	-
102-19	授权	-
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	-
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	104
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	-
102-23	最高管治机构主席	-
102-24	最高管治机构的提名和甄选	-
102-25	利益冲突	-
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	-
102-27	最高管治机构的集体认识	-
102-28	最高管治机构的绩效评估	-
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	102-103

序号	内容	披露位置
102-30	风险管理流程的效果	-
102-31	经济、环境和社会议题的评审	102-103
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	102-103
102-33	重要关切问题的沟通	104
102-34	重要关切问题的性质和总数	104
102-35	报酬政策	-
102-36	决定报酬的过程	-
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	-
102-38	年度总薪酬比率	-
102-39	年度总薪酬增幅比率	-

利益相关方参与

序号	内容	披露位置
102-40	利益相关方群体列表	104
102-41	集体谈判协议	-
102-42	利益相关方的识别和遴选	104
102-43	利益相关方参与方针	100-104
102-44	提出的主要议题和关切问题	104

报告实践

序号	内容	披露位置
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	105
102-46	界定报告内容和议题边界	1, 103
102-47	实质性议题列表	103
102-48	信息重述	1
102-49	报告变化	1
102-50	报告期	1
102-51	最近报告日期	1
102-52	报告周期	1
102-53	有关本报告问题的联系人信息	118
102-54	符合GRI标准进行报告的声明	1
102-55	GRI内容索引	111-113
102-56	外部鉴证	116-117

GRI 201：经济绩效

序号	内容	披露位置
201-1	直接产生和分配的经济价值	12, 105
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	62
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	-
201-4	政府给予的财政补贴	-

GRI 202：市场表现

序号	内容	披露位置
202-1	按性别标准起薪水平与当地最低工资之比	-
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	-

GRI 203：间接经济影响

序号	内容	披露位置
203-1	基础设施投资和支持性服务	29, 34-35, 50-61
203-2	重大间接经济影响	12, 33, 51, 105

GRI 204：采购实践

序号	内容	披露位置
204-1	向当地供应商采购支出的比例	-

GRI 205：反腐败

序号	内容	披露位置
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	108-109
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	108-109
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	108-109

GRI 206：不当竞争行为

序号	内容	披露位置
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	109

GRI 301：物料

序号	内容	披露位置
301-1	所用物料的重量或体积	106
301-2	所使用的回收进料	-
301-3	回收产品及其包装材料	-

GRI 302：能源

序号	内容	披露位置
302-1	组织内部的能源消耗量	13, 106-107
302-2	组织外部的能源消耗量	不适用
302-3	能源强度	-
302-4	减少能源消耗量	106-107
302-5	降低产品和服务的能源需求	106-107

GRI 303：水资源

序号	内容	披露位置
303-1	按源头划分的取水	不适用
303-2	因取水而受重大影响的水源	不适用
303-3	水循环与再利用	107

GRI 305：排放

序号	内容	披露位置
305-1	直接（范畴1）温室气体排放	-
305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	-
305-3	其他间接（范畴3）温室气体排放	-
305-4	温室气体排放强度	-
305-5	温室气体减排量	-
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	-
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	-

GRI 306：污水和废弃物

序号	内容	披露位置
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	107
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	-
306-3	重大泄露	107
306-4	危险废物运输	不适用
306-5	受排水和/或径流影响的水体	不适用

GRI 307：环境合规

序号	内容	披露位置
307-1	违反环境法律法规	107

GRI 308：供应商环境评估

序号	内容	披露位置
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	-
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	107

GRI 401：雇佣

序号	内容	披露位置
401-1	新进员工和员工流动	107
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	96-99, 107
401-3	育儿假	-

GRI 402：劳资关系

序号	内容	披露位置
402-1	有关运营变更的最短通知期	-

GRI 403：职业健康与安全

序号	内容	披露位置
403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	-
403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	-
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	-
403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	-

GRI 404：培训与教育

序号	内容	披露位置
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	108
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	93-95, 108
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	-

GRI 405：多元化与平等机会

序号	内容	披露位置
405-1	管治机构与员工的多元化	108
405-2	男女基本工资和报酬的比例	-

GRI 406：反歧视

序号	内容	披露位置
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》，反对任何歧视行为

GRI 407：结社自由与集体谈判

序号	内容	披露位置
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》，尊重员工结社自由和集体谈判

GRI 408：童工

序号	内容	披露位置
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》，禁止使用童工

GRI 409：强迫或强制劳动

序号	内容	披露位置
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》，禁止强迫或强制劳动

GRI 410：安保实践

序号	内容	披露位置
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	不适用

GRI 411：原住民权利

序号	内容	披露位置
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用

GRI 412：人权评估

序号	内容	披露位置
412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	不适用
412-2	人权政策或程序方面的员工培训	不适用
412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	不适用

GRI 413：当地社区

序号	内容	披露位置
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	74-79, 82-87, 105
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-

GRI 414：供应商社会评估

序号	内容	披露位置
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	-
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	-

GRI 415：公共政策

序号	内容	披露位置
415-1	政治捐献	不适用

GRI 416：客户健康与安全

序号	内容	披露位置
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	109
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用

GRI 417：营销与标识

序号	内容	披露位置
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	109
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	-
417-3	涉及市场营销的违规事件	-

GRI 418：客户隐私

序号	内容	披露位置
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	-

GRI 419：社会经济合规

序号	内容	披露位置
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	-

上交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

层面	主要表现指标		对应报告内容
A. 环境			
层面A1：排放物			
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●	64-71, 106-107
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	●	107
A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度。	●	公司尚未建立温室气体排放统计体系，计划在未来逐步建立
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度。	●	
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度。	●	107
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	●	64-71, 106-107
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	●	107
层面A2：资源使用			
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	●	68-70, 106-107
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量及密度。	●	106
A2.2	总耗水量及密度。	●	107
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	●	68-70, 106-107
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	●	107
A2.5	制成品所用包装材料的总量及每生产单位占量。	●	公司为金融服务企业，不适用于此指标
层面A3:环境及天然资源			
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	●	64-71, 106-107
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	●	64-70, 106-107
B. 社会			
雇佣及劳工常规			
层面B1：雇佣			
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●	96-99, 107-108
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	○	107
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇佣流失比率。	○	107
层面B2：健康与安全			
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●	96-99, 107-108
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	○	公司计划在未来逐步披露
B2.2	因工伤损失工作日数。	○	公司计划在未来逐步披露
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及检查方法。	○	96-99, 107-108

层面B3：发展及培训			
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	●	93-95, 108
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	○	108
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	○	108
层面B4：劳工准则			
一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●	公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》规定，严禁使用童工或强制劳工
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	○	公司无童工或强制劳工情况出现
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	○	公司无童工或强制劳工情况出现
营运惯例			
层面B5：供应链管理			
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	●	105, 107
B5.1	按地区划分的供货商数目。	○	105
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	○	105, 107
层面B6：产品责任			
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●	109
B6.1	已售或已运送总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	○	公司为金融服务业，不适用于此指标
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	○	43-44
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	○	公司按照中国法律规定，维护及保障知识产权
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	○	公司为金融服务企业，不适用于此指标
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	○	109
层面B7：反贪污			
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●	108-109
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	○	108-109
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	○	108-109
社区			
层面B8：社区投资			
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动考虑社区利益的政策。	●	74-79, 82-87
B8.1	专注贡献范围（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	○	74-79, 82-87
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	○	74-79, 82-87

注：●表示「不遵守就解释」的指标，○表示「建议披露」的指标。

独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码：100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

招商银行股份有限公司 2017 年企业社会责任报告

独立鉴证报告

安永华明（2018）专字第 60621222_A01 号

招商银行股份有限公司董事会：

我们受招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”）董事会的委托，对招商银行编制的自 2017 年 1 月 1 日起至 2017 年 12 月 31 日止的 2017 年企业社会责任报告（以下简称“企业社会责任报告”）中的关键社会责任指标实施有限保证鉴证程序。

一、董事会的责任

招商银行的董事会对企业社会责任报告中的报告编制原则及报告中的内容与数据进行编制与列报负责，包括参照全球报告倡议组织发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）的“核心方案”要求的原则及参考香港联合交易所主板上市规则附录二十七《环境、社会及管制报告指引》编制企业社会责任报告。设计、实施和维护与企业社会责任报告编制相关的内部控制是招商银行管理层的责任。

此外，董事会还对《AA1000 原则标准（2008）》（AA1000）及其原则的遵循情况负责。

二、鉴证服务提供方的责任

我们的责任是根据招商银行管理层的要求，对选定的企业社会责任报告中的关键绩效信息（“16 个鉴证指标”）出具鉴证结论；以及对企业社会责任报告中披露的 2017 年可持续发展关键绩效信息实施（1）《AA1000 原

则标准（2008）》（AA1000）和（2）《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（ISAE3000）中有限保证的鉴证程序并形成鉴证意见。

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

三、鉴证工作

我们按照 AA1000 和 ISAE3000 的要求计划和执行鉴证工作。为了得出鉴证结论，我们执行了下列工作：

根据招商银行管理层的要求，我们选取了如下地点进行现场工作，对企业社会责任报告披露的 2017 年可持续发展关键绩效信息实施鉴证程序：

- 招商银行深圳总行

除此以外，我们没有在其他地点实施鉴证程序。我们对企业社会责任报告就以下选定的 2017 年可持续发展关键绩效信息及鉴证指标实施了鉴证工作程序，内容如下：

GRI 报告的以下内容：

- （1）实质性分析
- （2）利益相关方沟通



安永华明（2018）专字第 60621222_A01 号

16 个鉴证指标：

- 集中采购项目总数（个）
- 集中采购平均项目周期（天）
- 总行节电总量（千瓦时）
- 总行节水总量（吨）
- 电子渠道业务分流量（%）
- 员工总数（含派遣人员）（人）
- 新进员工数量（人）
- 员工流失率（%）
- 员工参与培训人数（人）
- 在线学习员工数量（万人次）
- 员工性别比例（%）
- 中高层管理人员男女性比例（%）
- 少数民族员工数量（人）
- 干部任前廉洁谈话数量（人次）
- 95555 客户综合满意度（%）
- 网上互动智能机器人服务（万人次）

四、鉴证的局限性

我们的鉴证工作不包括：

- 鉴证除上述关键可持续发展绩效信息外，其余信息或资料（含财务信息和资料）的准确性及公允性；
- 鉴证招商银行管理层的预测性声明；及
- 鉴证历史比较资料。

五、保证水准

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

六、结论

基于本鉴证报告所述的范围、实施的程序和上述局限性，我们的鉴证结论如下：

我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2017 年可持续发展关键绩效信息的编制存在重大错报。

七、独立性说明

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

八、鉴证团队

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

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国 北京
2018 年 3 月 15 日

读者反馈

尊敬的读者：

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.您认为本报告的文本表述是否条理清晰、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



深圳市深南大道7088号招商银行大厦

China Merchants Bank Tower, No. 7088 Shennan Boulevard,
Shenzhen, Guangdong 518040

T: 86 – 755 – 8319 8888

F: 86 – 755 – 8319 5555

www.cmbchina.com



本报告由可再生纸张印刷。

This report printing from renewable paper.