

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致之任何損失承擔任何責任。



**招商銀行**

CHINA MERCHANTS BANK

招商銀行股份有限公司

**CHINA MERCHANTS BANK CO., LTD.**

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：03968)

## 海外監管公告

本公告乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條而作出。

招商銀行股份有限公司董事會

2017年3月24日

於本公告日期，本公司的執行董事為田惠宇及李浩；本公司的非執行董事為李建紅、李曉鵬、孫月英、付剛峰、洪小源、蘇敏、張健及王大雄；及本公司的獨立非執行董事為梁錦松、黃桂林、潘承偉、潘英麗、趙軍及王仕雄。



2016

# 招商银行社会责任报告

China Merchants Bank  
Social Responsibility Report for 2016



招商銀行  
CHINA MERCHANTS BANK



# 报告编制说明



## 2016

## 招商银行社会责任报告

China Merchants Bank  
Social Responsibility Report for 2016

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11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：2016年1月1日至2016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2016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），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114页至118页G4内容索引表。

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119页至121页联交所《环境、社会及管治报告指引》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2016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112页至113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

2016是招商银行不平凡的一年。

在宏观经济增速继续放缓的背景下，银行业经营发展面临着严峻的挑战，也被赋予了更多的责任与角色。招商银行秉承“因势而变，因您而变”的经营理念，通过优化业务结构、拓展金融科技、推进服务升级、开展跨界合作等举措，坚定不移地推进“轻型银行”战略转型。在充分提升自身价值创造能力的同时，我们以更加高效、优质的金融服务，全面助力实体经济与民生改善，与政府、企业、个人等不同主体共享金融服务的雨露甘霖。同时，我们时刻关注利益相关方的期望和诉求，积极通过深化社会责任管理、拓展责任实践行动，持续为利益相关方创造价值，与利益相关方的共生发展、共创美好。

我们让员工做自己的主人，始终坚持以人为本，在全行范围内广泛构建“尊重、关爱、分享”的企业文化，为员工提供广阔的职业平台和多样化的关怀措施，让员工的自我价值实现和企业的健康发展有机结合，实现企业与员工的携手成长。

我们用服务感动客户，继续深化“服务立行”，通过拓展“感动服务场景”，增进客户与我们之间的信任 and 了解，让客户在体验金融科技所带来的高效与便捷的同时，更能时时感受个性化、有温度的贴心服务。

我们努力让社会更加和谐美好，定点扶贫永仁、武定两县已持续到第十八个年头，我们与当地民众的情谊已通过一批批的扶贫干部传递到了全国各地，更在广大招行人的心中播下了一颗颗爱心的种子，激励着我们持续为公益事业作出贡献。

走进2017年，我们将迎来招商银行三十周年华诞，面对新的起点、新的征程，我们将以更加坚定的步伐，充分践行“致力可持续金融、提升可持续价值、贡献可持续发展”的责任理念，与利益相关方共同实现我们“百年招行”的美好期盼。

招商银行股份有限公司  
董事长







## 行长致辞

2016年，我们以“轻型银行”为方向、以“一体两翼”为定位、以“服务升级”为路径，持续推进公司的二次转型，实现了更高效的发展，创造了更丰厚的价值回报，推动了融资向融智的升级，与客户、股东、社区、员工等利益相关方共创共享价值。

**引领金融生活，提供优质服务。**通过加快金融科技创新与应用、重构以手机为中心的业务流程、拓展创新性金融产品与服务、布局消费金融与消费场景，我们为人们提供了不一样的金融生活方式；通过拓展境内外服务网点覆盖、促进服务标准流程规范化、设计感动服务场景和举措、帮助客户有效防范电信诈骗，我们以真诚而优质的服务赢得客户信任，并列“2016年老百姓最喜欢的银行”网络票选活动最受欢迎的股份制商业银行第1位。

**支持企业发展，助力民生改善。**通过创新小微企业金融产品、拓展科技金融服务内涵、服务“千鹰展翼”客户、推进投贷联动模式创新、打造“一路金融”综合服务品牌，我们与实体经济互促共生；通过拓展民生热点领域金融解决方案、与政府和企业共同创新资本合作模式、探索服务“三农”的创新惠农服务等，我们持续为民生改善做出贡献。

**践行绿色金融，推进跨界合作。**通过修订绿色信贷政策、支持环保产业发展、落实网点服务无纸化改造、倡导绿色低碳办公、向公众传播环保理念，我们与社会共同应对环境挑战；通过深化与第三方机构的交流合作、与外部互联网场景和平台对接、拓展产业互联网金融解决方案，我们以跨界合作实现资源共享，有效提升公司价值。

**热心社会公益，携手员工成长。**通过持续推进定点扶贫、拓展“招仁爱”电商扶贫项目、鼓励持卡人参与公益捐赠、借助金融平台助力公益创新、开展“爱满葵园”系列公益活动，我们助力社会和谐发展；通过开展“YOU伯乐”人才推荐计划、全面启动序列评审工作、建立后备人才库制度、优化云学习平台、启动“奔跑吧！招行”跑步运动，我们与员工携手同创美好未来。

秉承“致力可持续金融、提升可持续价值、贡献可持续发展”的责任理念，践行“客户服务、价值创造、绿色发展、员工成长、社会和谐”的责任体系，我们将继续与各利益相关方共同努力，用金融美好促进社会更加美好。

招商银行股份有限公司

行长





# 目录

CSR 2016

---

报告编制说明	01
董事长致辞	02
行长致辞	04
目录	06
关于我们	08
公司简介	08
组织架构	09
荣誉与认可	10
2016, 我们做了什么?	12
关键绩效	12
社会责任履行大事记	14

---

<b>1、引领金融生活</b>	<b>16</b>
1.1 创新金融科技, 重塑客户体验	18
1.2 开启融合服务, 感受智能升级	22
1.3 聚焦消费场景, 助力消费升级	25
1.4 推动协同创新, 丰富金融生态	28
<b>2、提供优质服务</b>	<b>30</b>
2.1 推进服务升级, 打造感动服务	32
2.2 提升服务规范, 保障客户权益	38
2.3 开展公众教育, 普及金融理念	42
<b>3、支持企业发展</b>	<b>46</b>
3.1 扶植小微企业, 激发创业活力	48
3.2 布局科技金融, 提升创新价值	50
3.3 拓展跨境金融, 连通一带一路	55

<b>4、助力民生改善</b>	<b>56</b>
4.1 提供金融支持，服务民生热点	58
4.2 支持区域经济，注入金融动力	62
4.3 致力金融惠农，带动“三农”发展	64
<b>5、践行绿色金融</b>	<b>66</b>
5.1 优化信贷结构，支持绿色产业	68
5.2 注重节能环保，推进绿色运营	71
5.3 开展环保公益，传播绿色理念	73
<b>6、热心社会公益</b>	<b>74</b>
6.1 续写庄严承诺，助力脱贫攻坚	76
6.2 拓展公益平台，汇聚爱心力量	82
6.3 鼓励志愿服务，助力社区和谐	86
<b>7、携手员工成长</b>	<b>88</b>
7.1 启航职业梦想，优化职业平台	90
7.2 创新培训体系，支持全面发展	92
7.3 平衡工作生活，倡导运动健康	95
<hr/>	
<b>GRI 报告</b>	<b>100</b>
CSR 战略与管理	100
公司治理	105
经济	106
环境	107
社会	108
<b>展望 2017</b>	<b>111</b>
<b>独立鉴证报告</b>	<b>112</b>
<b>GRI G4 内容索引</b>	<b>114</b>
<b>联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引</b>	<b>119</b>
<b>读者反馈</b>	<b>122</b>
<hr/>	

# 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29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。

2016年，我们继续坚持“轻型银行”、“一体两翼”战略定位，通过践行轻型银行发展道路，积极布局互联网金融，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。



1 位

在《银行家》杂志社主办的“2016年老百姓最喜欢的银行”中，位列“最受欢迎股份制商业银行”第1位



13 位

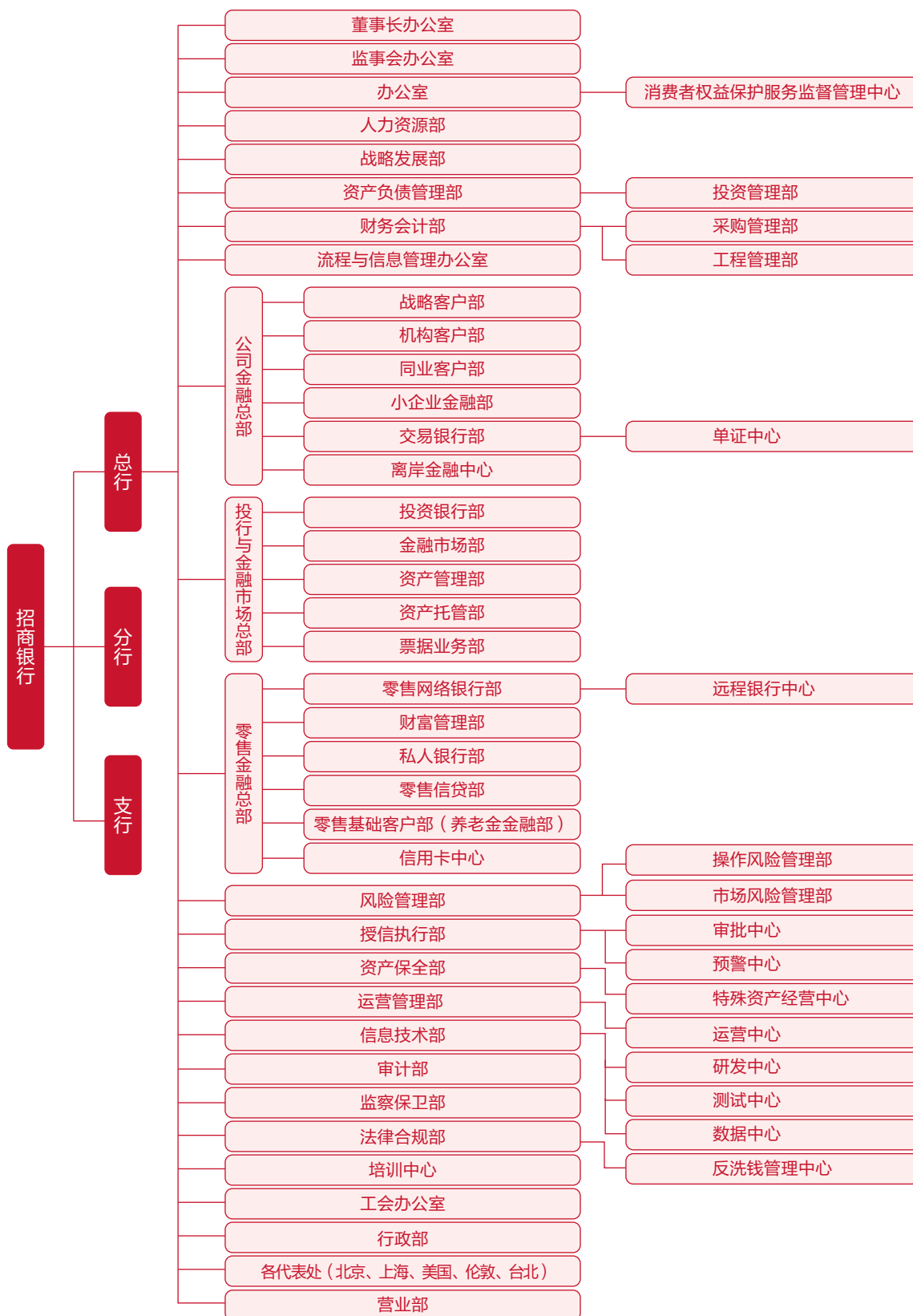
在英国《银行家》杂志“2016年全球银行品牌500强”排行榜，由第25位跃升至第13位



189 位

连续五年入选《财富》世界500强排行榜，排名由第235位跃升至第189位

# 组织架构





颁奖机构

荣获奖项

《21世纪商业评论》、Continuum

“最佳金融空间设计大奖”、“最佳金融客服体系大奖”

《亚洲私人银行家》

“中国本土最佳私人银行”

《Euromoney》（欧洲货币）

“中国区最佳私人银行”

《The Banker》（银行家）

以品牌价值132.39亿美元位列全球银行品牌500强第13位  
以535.35亿美元一级资本规模位列全球银行1000强第27位  
“2016年中国年度银行”

《The Asian Banker》（亚洲银行家）

“2016年亚太区零售卓越服务奖”  
“中国最佳交易银行”  
“中国最佳财富管理业务”

中国银行业协会

“最佳特色贸易金融银行”  
“最佳供应链金融银行”  
“年度社会责任最佳公益慈善贡献奖”  
“年度公益慈善优秀项目奖”

## 颁奖机构

## 荣获奖项

《证券时报》

“中国区最佳全能银行投行”

“中国区最佳债券承销银行”

《Asia Money》（亚洲货币）

“中国区最佳私人银行”

“中国本土最佳现金管理银行”

《银行家》

“2016中国金融创新奖”

“最受欢迎股份制商业银行”

《The Asset》（《财资》杂志）

“中国最佳托管银行奖”

“中国最佳交易银行”

“中国最佳现金管理解决方案”

“电子渠道解决方案最佳合作银行”

“中国最佳财资及营运资金管理银行”

“年度公司支付项目奖”

“中国区最佳私人银行——高净值人群类”

《财富》中国500强榜单

以2,014.71亿元的营业收入位列第26位，较上年上升3位

《财富》世界500强榜单

连续5年入选，名列第189名，较上年上升46位

《FinanceAsia》（亚洲金融）

“中国区最佳私人银行”

《首席财务官》杂志社

“最佳智慧供应链金融奖”

“最佳中小企业服务品牌奖”

《Financial Times》（金融时报）

“中国区最佳私人银行”

《Global Finance》（环球金融）

“中国最佳本土私人银行”

21世纪经济报道

“2016最具竞争力资产管理银行”

“2016最佳资产托管银行”

“中国最佳品牌建设案例奖”

“2016年度最具传播力商业银行”

新华网

“2016中国社会责任杰出企业奖”

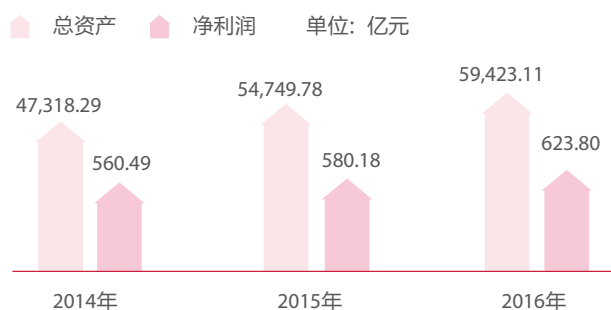
# 2016，我们做了什么？

## 关键绩效

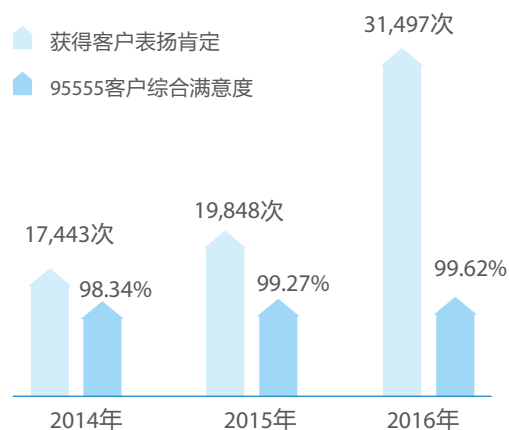
### 价值创造



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。



### 客户服务



我们始终以客户为中心，通过推进服务升级、创新服务模式、保障客户权益等举措，以优质的服务体验让客户满意。

2016年开展  
消费者保护教育活动

**11,103** 次

2016年消费者  
保护教育受益人次

**3,148** 万人次



## 社会和谐

我们积极投身于扶贫与公益事业，通过深耕定点扶贫、拓展创新扶贫项目，努力帮助山区居民走出贫困；同时，积极拓展公益平台，鼓励客户和公众共同为公益事业贡献力量。

2016年为定点扶贫县  
永仁、武定捐赠扶贫资金

**1,092.68** 万元

2016年“1+1”结对  
资助当地贫困学生

**2,651** 名

2016年帮助建档立卡  
的贫困人口实现脱贫

**6,331** 名

2016年公益捐赠支出总额



**2,457.10** 万元

2016年兑换自闭症专业训练课程

**20,376** 课时

2016年每股社会贡献值

**7.98** 元

## 绿色发展

我们积极践行绿色金融，通过拓展绿色贷款项目，大力支持节能环保产业，优化自身信贷业务结构，并将环保理念贯穿于自身的业务经营中。

2016年绿色贷款项目实现节能减排

水



**594.21** 万吨

标煤

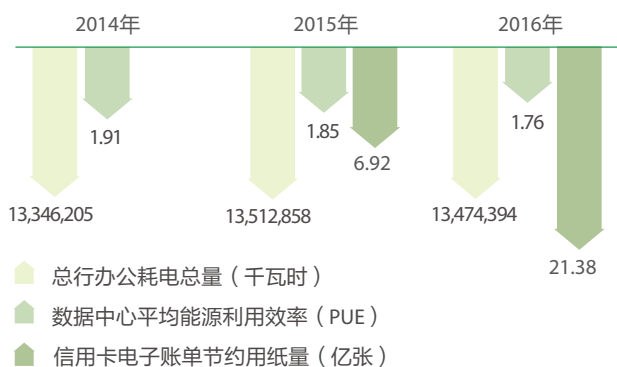


**321.21** 万吨

二氧化碳



**796.02** 万吨



## 员工成长

我们坚持“尊重、关爱、分享”的人本理念，充分保障员工的各项权益，为员工搭建广阔的职业发展平台，帮助员工共同创造健康、幸福的生活。

“奔跑吧！招行”线上跑步活动参与员工数量

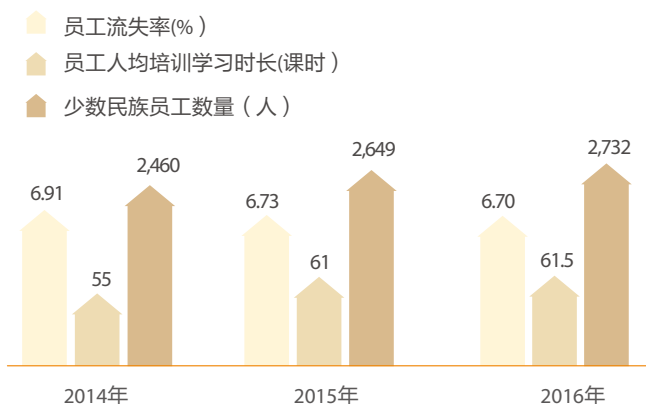


**67,566** 名

“奔跑吧！招行”线上跑步活动员工跑步总里程



**2,559** 万公里





# 2016，我们做了什么？

## 社会责任履行大事记

### 手机银行 5.0 携手摩羯智投正式发布

推出招商银行APP5.0和智能投顾服务“摩羯智投”，不仅带来了智能化、场景化的金融服务平台，更开创了国内财富管理领域“人与机器”、“线上线下”的融合服务新模式。



### 连续 5 年支持中国创新创业大赛

通过设立创新创业公益基金、提供创业导师辅导、匹配专项信贷额度等方式全力支持中国创新创业大赛，共同搭建支持大众创新创业、发掘和培育创新企业的优质平台。

### 助力棚改居民安居圆梦

全年累计投放棚改贷款128.8亿元，积极参与武汉、长春、重庆等地的棚户区改造项目建设，并与国家开发银行开展棚户区改造贷款专项合作，提供棚户区贷款代理结算、个人拆迁款账户服务等综合金融服务方案，帮助棚改居民共享城市发展成果。

### 推出“感动服务场景化”项目

启动“感动服务场景化”项目，通过践行8大“感动服务场景”和25项“感动服务举措”，贴心打造“感动服务”，努力成为客户心中更“有温度的银行”。



### 深化推进绿色信贷

修订完善全行的绿色信贷政策，对高污染、高耗能产业严控新增贷款，并收回存量业务；同时，鼓励对绿色产业加大支持力度，2016年工业节能节水环保项目贷款余额达61.41亿元，同比增长15.98%。



2016年工业节能节水环保  
项目贷款余额达

**61.41** 亿元



同比增长

**15.98%**

## 招行跑团亮相深圳马拉松

作为2016深圳国际马拉松唯一荣誉合伙人，我们在为“深马”提供前期宣传、知识储备、博览会助力、沿途服务等全面支持的同时，更组建了由238名招行客户和300名招行员工共同组成的“招行跑团”，成为赛道上一抹靓丽的色彩。



## 持续深耕扶贫公益事业

连续18年进行云南武定、永仁定点精准扶贫。截至2016年底已累计捐款9,531.85万元，建立希望小学30所，选派扶贫干部70名。

## 举办“爱满葵园—云南支教活动”

开展2016年“爱满葵园—云南支教活动”，面向我行爱心持卡人及全行员工开展志愿者招募，从中精心选拔了6位专业志愿者。他们为云南保山市龙陵县2所小学的孩子提供了70余节课，并特地为当地4所小学的700余名孩子送去了运动鞋。

## 招行爱心持卡人为自闭症儿童募集融合课程

在2016年世界第9个自闭症日来临之际推出了“积分众筹+拍卖慈善”专题活动，在短短一个月内，35,225名招行持卡人共同为自闭症儿童募集了超过1,000万积分——总计达两万多小时的自闭症儿童融合课程。





# 1 引领金融生活



## 场景故事

韩欣，26岁，私企职员

晚高峰地铁上，忙碌了一天的韩欣幸运地找到座位坐下来。她拿出手机，打开招商银行APP5.0，简单几步，轻松购买了摩羯智投为其配置的基金组合。“毕业三年，虽说工作生活都还稳定，可想要实现买车、买房的目标，我需要尽早开始投资理财。以前不懂怎么选理财产品，但现在摩羯智投可以提供一键定制的基金组合，让理财更加安全省心。”



## 可持续发展背景

现代社会中，金融不仅发挥着资金融通、调节经济的重要功能，更时时处处为人们提供各种资金便利，与日常生活形影不离。随着移动互联网的快速发展和移动设备的普及，人们的生活方式已受到显著影响，新技术、新场景的拓展在带来简单、丰富和便捷生活的同时，也让人们对于未来的金融生活充满了期望。在此基础上，银行业重塑客户服务、改善客户体验也有着更多的可能。



## 我们的举措

- 推进金融科技创新与应用
- 以手机为中心,重构业务流程
- 拓展创新性金融产品与服务
- 布局消费金融与消费场景



## 我们的成果

- 零售客户数达7,818万户，较年初增长16.79%
- 手机银行APP累计下载客户数达4,152万户，年度活跃登录客户2,578万户
- 掌上生活APP客户端下载总量1.06亿次，总绑定用户数达3,149万户
- 在线客服平均响应时长下降至3秒，响应速度提高333%
- 信用卡年累计消费总额突破20,000亿元
- 零售业务无纸化业务总数达130余项



## 对SDGs目标的回应\*



借助大数据、云计算等技术，我们以数字化的产品、服务持续推动普惠金融，让金融服务更加高效、平等和透明，更好地为民众提升生活品质提供支持。



基于金融科技的广泛应用，我们通过智能设备的普及、服务流程的优化，全力打造“轻型”服务模式，为客户提供自助化、智能化的服务体验，满足民众日渐多样化的金融需求。



我们为民众提供优质的消费信贷服务，并积极强化各类业务规范和风险管理，在充分保障客户权益的同时，促进业务的持续健康发展。

\*2015年9月，联合国通过了17项可持续发展目标（Sustainable Development Goals），旨在到2030年共同解决极度贫困、不平等、气候变化等全球性议题。招商银行积极通过开展业务经营及社会责任行动，助力联合国可持续发展目标的实现。

# 创新金融科技，重塑客户体验

进入数字化时代，“移动互联、大数据、云计算、区块链”等技术名词正越来越多地进入人们的视野，金融与科技的融合发展正在被民众越发深刻地感知。对此，我们始终以客户为中心，积极着眼于客户的需求和体验，充分把握金融科技的发展机遇，创新打造丰富、便利、定制化的产品和服务，为客户带来优质、高效的金融体验。

## 打造移动金融平台



自2010年招商银行手机银行APP正式面世以来，我们持续跟踪客户行为变迁，在业内首次“以用户为中心”对手机银行进行顶层设计，打破了原有的“将线下业务投射到移动互联网”的发展模式，将服务、运营、销售、咨询互动等功能和场景以用户视角呈现，让服务回归“用户需求”本身。

2016年末，招商银行手机银行5.0版本正式上线，借助Fintech（金融科技）技术，手机银行5.0不仅实现了行业内多个首次突破，更为广大用户带来了全新的“智能化、个性化”的服务体验。

### 案例 | 手机银行5.0，为您开启未来之门

陈力是一名资深的IT从业者，平日里就重视理财的他是招商银行APP的忠实用户。这不，在看到更新提示后，他第一时间就升级到了招商银行手机银行的5.0版本，全新的频道和功能让他迫不及待地体验手机银行5.0的崭新变化。

陈力第一个点开的是“我的”频道，“账户总览”、“收支记录”和“个人消费信用卡”的清晰展示让他感到惊讶。以前想看自己的银行卡余额，陈力只能一张一张地查，然后拿出计算器来计算总资产。而现在，一眼就能看清自己的财务状况。

更让陈力感到惊喜的则是手机银行5.0带来的诸多金融“黑科技”，让他这位“极客”也不仅感叹银行理财也可以如此智能、便捷。



手机银行交易额

**121,036** 亿元



手机银行APP下载客户数

**4,152** 万户



### • 摩羯智投，投资一键智能化

股市波动大、存款利率低，如何配置自己的资产一直让陈力颇为费心。通常他都是抽时间自己研究金融产品，偶尔也听取朋友的意见作为参考。手机银行5.0搭载的全新应用摩羯智投，则为陈力提供了理财的新选择。

基于我们多年以来的财富管理实践和基金研究经验，以及对机器学习算法与大数据技术的创新应用，摩羯智投以智能化的投资模式，为客户提供了以公募基金为基础的“智能基金组合配置服务”。客户在进行投资期限和风险收益选择后，就可根据其自主选择的收益目标和风险要求构建投资组合，由客户自主决策，并实现一键购买、一键优化。

### • 收支记录，您的贴心金融管家

陈力有时也会用记账工具，但由于手动记账十分麻烦、不能自动记录工资等收入信息，还要面对资金流动信息被盗用的风险，这让他一直没能养成记账的好习惯。

手机银行5.0上线的“收支记录”功能则从收、支两个视角出发，以大数据技术和移动互联平台为承载，帮助客户全面记录收入、投资、消费、转账等资金往来信息，并自动进行收支分类整理，实现360°无死角的账单记录，让用户清楚每一笔钱的去向，对自己的财务状况一目了然。

### • 生物识别，无需证明你就是你

陈力想要查看“转账”功能，点开首页搜索栏就出现了语音按钮，他试着说出了“转账”两个字，就立刻为其匹配出了“转账汇款”功能，还有“转账”的相关资讯和客户经常询问的问题。

借助指纹、语音和人脸等的生物识别技术，手机银行5.0帮助客户实现了刷脸办业务、语音搜索等功能。以往想要完成大额转账，只能前往网点完成，而现在通过手机银行只需完成人脸识别等核身过程，就能完成20万至100万的大额转账。



## 全面优化业务流程

作为推进“轻型银行”战略的重要举措，我们在深入布局移动金融平台的同时，还紧密围绕客户的需求和体验，通过借助信息化、大数据等技术，打造新型的客户服务与业务模式，在提升自身经营效率的同时，深入改善客户体验。



可视柜台

通过可视柜台即可与远程柜员“面对面”交流，远程办理45项非现金业务。不仅可延长网点服务时间、降低排队时长，更能通过轻便的PAD版可视柜台为特殊客户提供上门便利服务

全年新增投放可视柜台5,084台，实现全行所有地区网点的全面部署，对网点柜面非现金业务替代率达近60%



刷脸取款

在ATM柜员机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完成取款

在全国107个城市的816个自助银行网点上线ATM“刷脸取款”功能



柜面无纸化

在实现无纸化平台全行推广的基础上，全面推进现有柜面业务的无纸化改造，新业务无特殊原因回单全部实现无纸化，并在对公业务中尝试引入无纸化处理

实现130余项零售业务无纸化，办理量全年达8,000万笔



自助回单

如需打印对账单，只需要携带招行的收款卡即可在自助回单机上通过验证密码进行办理，打印盖章一并完成，减少不必要的排队等待

自助回单机打印量达2,387万笔，对柜面批量打印的替代率达34%



智能客服

通过智能知识库优化、“猜你想问”等方式提升了在线智能机器人的逻辑判断、问题思维和会话互动能力，并针对手机银行等拓展全场景在线服务入口，优化在线客服接入体验

在线客服平均响应时长从13秒下降至3秒，响应速度提高了333%

## 精确描绘客户画像

随着大数据的发展，数据的爆发式增长和分析技术的成熟让我们得以深入地捕捉客户的行为数据，并通过对客户画像的刻画充分地理解客户、贴近客户。通过对服务场景和行为的梳理，我们建立了基于手机银行浏览、位置路径偏好等近百个模型的标签平台，并通过外部合作持续丰富客户画像，有效建立了1,000个客户画像标签。不仅可以更加精准地识别客户需求，还能快速、便捷地匹配出定制化、个性化的产品服务。

### 案例

### 理财大数据，“账单”来揭秘

在岁末年初之际，我们依托自身的大数据平台和数据优势，为广大客户带来了小小贺礼，通过创新而颇具温情的两份“账单”，与客户共同回顾生活点滴，一起窥探城市印象。

#### • 个人账单，回顾我的收支故事

临近2017年新年，我们兼具“美貌”与“智慧”的个人年度账单也如约而至。相较于第三方平台只能告诉您钱花在哪里、红包发给了谁，我们的年度账单则从360°全方位分析您的年度收支情况，囊括收入、工资、理财、转账、消费等各个方面，还能告诉您收入在同城的排名、给您转账最多的伙伴，全面、直观地与您回顾生活的点滴。

#### • 城市账单，勾勒城市生活印记

对于不同地区的城市 and 居民，人们总会想起一些鲜明的特点，浙江人勤劳，山东人仗义，四川人热情……但随着人们生活和消费行为的日益变化，即使是自己所在的城市，人们也往往只有碎片化的印象。

经过切实的大数据统计，我们在“招商银行”微信公众平台发布了“城市账单”，将个人的生活点滴与城市相连，结合真实数据生动描绘全国44座城市人群的收入情况和支出偏好，帮助民众从购物、出行、吃喝、理财、转账等行为，全景式了解所在城市居民的生活与行为特点，切身地感受整体的城市印象。



扫一扫，  
即可查看您的城市账单！





## 开启融合服务，感受智能升级

借助金融科技的广泛应用，我们不仅为客户带来了更多自主和便捷，更开启了融合服务新模式。通过推动线上与线下、人与机器的深度融合，强化人与人、人与场景、人与网点的连接，为客户提供全渠道、智能化的优质服务。

### 线上线下一融合，打造未来网点

我们通过手机银行APP将传统的网点业务与移动金融平台相互连通，以服务流程的“O2O改造”，将线下网络和整体服务整合为一体呈现给客户，充分发挥彼此在自助服务、交流互动、真实体验等方面的优势，有效提升客户的服务感知。



通过“线上理财顾问”功能，您可直接联系专属的客户经理或通过在线入口进行人工咨询。如需到网点办理复杂或高风险业务，可直接进行网点预约，到网点核验身份后即可享受服务，无需排队等候。

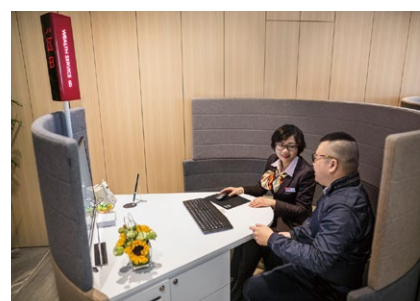


来到网点，您要做的第一件事是连接WIFI，然后打开手机银行，选择要办理的业务，手机就可引导您进行后续操作：或直接跳转出相关服务的功能页面，或请您简单填写信息后引导至智能自助设备，或在排号后提示您前往柜台办理。



2016年，我们在全国4个城市先行开启了“未来网点”试点。自助化、智能化、体验化的服务理念，以及浓郁的设计层次感与科技感，让客户现在就能知晓“未来银行”的模样。

视觉新颖、使用友好的理财区，私密性与科技感兼备的VTM（可视柜台）自助区，以及公私业务凭证自助打印区，搭起了未来网点大堂的核心舞台。简洁、私密的新型理财区设计，则打破了传统理财柜台客户与银行的“隔阂”，理财专员与客户并肩而坐，更好地陪伴客户做出购买选择。



## 案例

## 未来网点，无需等待

韩小姐是一家私企的财务人员，以往前来网点最担心的就是排队。而现在每次出发去招行网点之前，韩小姐都会先在手机上提前预约。刚到网点，我们的大堂经理就亲切地迎了上来，为其提供预约优先排队号，告诉她需办业务的等候状况，还端来了一杯香浓的现磨咖啡。几分钟后，韩小姐的客户经理就请她前往服务区处理了预约的业务，而以往还要专门排队等候的打印盖章的业务凭证、回单，都能在自助设备上统统完成，再也不用因繁琐的流程和等候而伤脑筋。



## 人与机器融合，体验智能服务

“无人化”曾被许多人认为是银行未来的发展趋势之一。但我们相信，无论在何时，信任与温度都是金融服务业不可缺少的要素。对此，我们在拓展人工智能、自助设备的同时，还积极推进人与机器的相互连接、相互融合，为客户带来更加智能、便捷和贴心的服务体验。



### 案例 “摩羯” 背后，专业为您

作为我们在2016全新上线的智能投顾服务，“摩羯智投”正是通过人与机器的深度融合，为您提供“最懂您”的智能理财服务。

- 我们的专业

十余年财富管理实践及基金研究经验，理财资产管理规模达2.3万亿

- 机器的进化

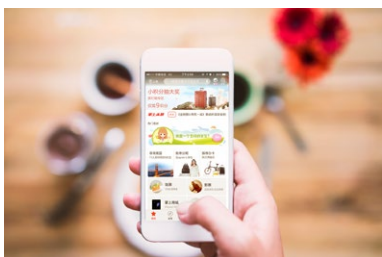
运用机器学习算法，每天进行107万次投资训练，相当于一个公募基金经理49年的投资决策训练总和

### 案例 “云按揭”，实时为您

针对有房贷需求的客户，我们打造了“云按揭”的PAD移动作业平台，让我们的客户经理能够随时随地通过PAD为客户办理住房贷款业务，并由后台完成“云按揭”业务审批。只要客户资料齐全，可实现5分钟预审批，24小时内完成审批。

## 聚焦消费场景，助力消费升级

在大力促进内需消费发展的经济政策指引下，中国正迎来新一轮消费升级的浪潮，消费者从应对生活转变为品味生活、享受生活。而“互联网+消费”模式的日趋完善，也在丰富消费场景、优化消费体验的同时，扩展了民众的消费需求。在此背景下，我们充分把握消费金融的发展机遇，深入拓展信用卡及消费信贷等产品服务，共同培养消费动力，促进消费升级。



## 畅享掌上生活，提升生活品质

如果您是招行信用卡持卡人，一定对我们的“掌上生活”APP并不陌生。作为招行信用卡布局移动互联的先锋，“掌上生活”APP以“连接您的生活·消费·金融”为理念，将金融服务渗透线上线下、境内境外等各种消费场景之中，围绕客户各方面的消费需求进行场景构造，带给客户“如影随形”的服务体验。



### 案例 | 红动商圈，玩转生活

黄小姐的公司位于北京国贸商圈。自从“掌上生活”推出红动商圈的活动后，每天中午吃饭前，她必和同事一起通过掌上生活APP搜罗附近商圈的优惠美食、购买饭票优惠券。南京大排档、金鼎轩、汉拿山韩式烤肉、太平洋咖啡，都是他们的最爱。如果有感兴趣的新片上映，黄小姐就会打开“掌上生活”选一家最近的影院，约上朋友下班看场电影，度过一个温馨的晚上。



“掌上生活”下载安装数量

1.06 亿次



注册户月活跃户数

1,950 万户



## 拓展消费金融，丰富产品服务

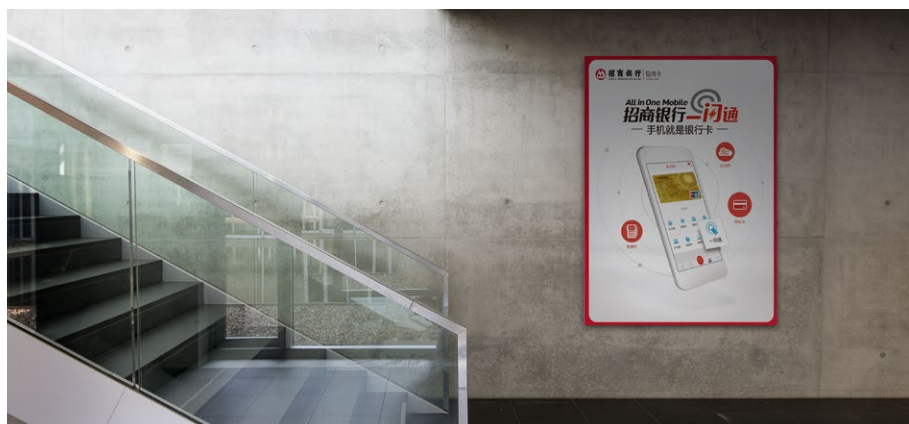
针对民众在不同领域和场景下的消费需求，我们持续拓展产品服务，创新消费信贷模式，努力为客户带来全新的消费金融体验。

### 案例 闪电贷，为您“贷”来好生活

自2015年推出移动互联网贷款产品“闪电贷”以来，我们进一步拓展抵押消费贷款业务和配套消费贷业务，并引进了公积金、社保及其他电商平台数据，推出“POS闪电贷”、“代发闪电贷”、“配套闪电贷”和“公积金闪电贷”等产品，更好地满足广大工薪家庭的大额消费需求。

### 案例 一闪通，移动支付随时享

出门在外，钱包忘带怎么办？没关系，我们的移动支付产品“一闪通”全面支持Apple pay、Samsung Pay、Huawei Pay及小米支付。在购物交易时，您只需将手机屏幕点亮靠近POS机，轻轻触碰手指即可完成支付，无需打开APP和数据网络，大大提升人们在线上、线下各类消费场景下的支付便捷性。



同时，我们还与中国联通共同组建了招联消费金融公司。由其推出的“好期贷”和“信用付”两大产品体系，不仅打通了我们与中国联通的线上线下多个商圈，还与教育培训、家居装修、医疗美容、航空旅游等多个行业的优质机构开展合作，为客户提供全线上、免担保、低利率的消费信贷服务，满足中低收入人群差异化的消费金融需求。

## 推动协同创新，丰富金融生态

围绕民众日常的生活场景，我们与多个领域的优秀企业、机构开展合作，充分结合自身的专业能力，将自身的优势业务与外部的服务场景和平台有效对接，持续深化以客户、银行、第三方“三位一体”的服务模式，在带来丰富多样的金融生活服务的同时，全面构建“未来银行”新生态。



### 交通

与滴滴出行共同发行招行滴滴联名卡，不仅向持卡用户提供出行优惠，更可使用“一网通”支付出行订单；与一嗨租车、租租车合作，为用户的日常租车、出境自驾等提供经济的租车方案。



### 文娱

与芒果TV合作，发行芒果TV联名卡并推出芒果APP支付优惠活动，让广大粉丝更好地享受热门娱乐IP。



### 电商

与波奇宠物平台开展合作，推出宠物照片定制银行卡等个性化服务，用户可自行上传宠物美图，印刷在属于自己的银行卡面上。

## 案例 牵手滴滴，助力共享经济模式

如今，遇到着急出门或是要到路途稍远、公交不便的地方，“滴滴一下”已经成为了许多人的选择。共享经济的模式不仅让人们的出行更加方便，也让平日闲置的车辆资源得到利用。针对这一出行服务场景，我们在2016年与滴滴出行全面开启了战略合作，通过客户权益优惠、移动支付、线下服务等举措，助力共享经济发展。

### 招行滴滴联名卡

针对滴滴出行的主要客户群体—都市年轻白领，我们先后推出了招行滴滴联名的借记卡、信用卡，新客户可获得等值200元的滴滴优惠大礼包及多项后续优惠，让用户的出行能够享受到更多的实惠。



### 出行支付“一网通”

我们将“一网通”支付平台与滴滴接入，用户使用滴滴出行后，即可通过“一网通”支付订单车费，支持的银行卡达十余家，还可选择开通累计支付金额500元以内免密支付功能，以享受更为便捷的支付体验。





# 2 提供优质服务



## 场景故事

陈颖莉，招商银行上海分行曹杨支行，储蓄柜员

整理完最后一笔业务，颖莉正准备关柜，却发现大厅中一位客户愁容满面地望着窗外。瓢泼大雨天，得知客户未带雨伞，和客户商量好打车后，颖莉先招呼同事来陪伴客户，然后径直冲入雨中为客户打车。把客户送上车，她还把手中的雨伞递了过去。

“工作当中经常碰到客户有大大小小的困难，能帮他们切切实实地解决问题，我也很开心。”



## 可持续发展背景

作为社会经济的重要组成部分，银行的服务质量、服务水平，既关系到自身的可持续发展，也涉及千家万户的切身利益。面对日益激烈的同业竞争环境、互联网金融对银行业传统服务渠道的加速冲击，线下的银行网点和银行面对面服务，仍然是消费者与银行加深信任、深入了解的重要渠道。银行业仍应持续深化服务改进，以真诚、优质的服务增强客户信任，构建良好的客户关系。



## 我们的举措

- 拓展境内外服务网点覆盖
- 促进服务标准流程规范化
- 设计感动服务场景和举措
- 帮助客户有效防范电信诈骗
- 深化开展金融知识宣传活动



## 我们的成果

- 境内外分支机构1,819家，较2015年增加102家
- 境内机构网点已覆盖全国136个城市，较2015年增加3个城市
- 客户热线的客户满意度为99.62%，投诉处理满意度为96.98%
- 消费者保护教育受益人次达3,148万，累计开展活动11,103次
- “为招行点赞”活动页面有效浏览人次超过1,800万



## 对SDGs目标的回应



我们广泛开展金融知识普及活动，帮助客户和公众提升金融素养，引导其正确运用金融知识，增强风险意识和责任意识。



我们充分关注不同群体的金融服务需求，通过服务延伸、打造专属服务等，消除各类群体客观存在的服务障碍，并以网上转账免手续费等举措，持续优化服务费率。

## 推进服务升级，打造感动服务

作为一家以“服务立行”的商业银行，我们始终坚持以客户为中心，通过持续拓展服务网络、丰富和延伸服务内涵，努力为广大客户带来个性化、人性化的金融服务体验，让创新、便捷的金融服务充分惠及民众生活。

### 感动服务，与您温暖

#### 案例 | 鸿雁解乡情，招行知我心

24岁的小玉在上海的一家广告公司工作。毕业两年，每天快节奏、高压力的工作、让她倍感焦虑。工作之余，她常常很想家。眼看中秋节将至，许多朋友都订上了回家的车票与亲人团聚，而她却连电话都害怕打给家人，害怕一听到母亲的声音，自己所有的坚强就会崩塌和落泪。

转眼间，中秋节到了。工作间隙，小玉抽空来到楼下的招行网点，打算赶在过节前给家人汇一笔款。

来到大堂，小玉发现挺多和她一样的年轻人围在服务台那里，填写着什么。他们或微笑、或沉思，又或有一丝淡淡的哀愁。小玉凑上前去，发现服务台上摆了厚厚的一叠节日贺卡。“女士您好，需要为家里人写一张节日贺卡吗？”招行的工作人员轻轻地问道，“写上地址，我们负责免费帮您邮寄到家哦”！

“是啊，中秋节不能回家，给家里报个平安吧。”她拿过一张贺卡，提起笔来。一番犹豫后，写下了这么几行字：“爸妈，我一切都好。好想你们。要注意身体。”

来上海两年，想家34次，这是小玉寄出的第1封家书。“爸妈收到贺卡的时候会有怎样的心情呢？一定很开心吧！”想到这里，小玉低落的心情也得到了宽慰。

2016年，我们打造了服务升级项目“感动服务场景化”，切实从客户体验出发，梳理服务过程中的8大“感动服务场景”，以及25项相对应的“感动服务举措”，充分调动了网点服务人员的积极性，共同为客户带来有温度的“感动服务”。

### “感动服务场景”八大关键时刻



#### 案例 | 北京分行：“关爱健康，感动服务”



北京分行充分结合本地的天气情况，努力为客户的健康添一份关怀。在冬季雾霾高发季节，为客户提供防霾口罩、清肺防霾健康茶等；在炎热的夏季，则会为客户备好夏日清凉饮品。在等候客户较多时，还会组织客户开展转盘抽奖、赚取等候积分等小活动，来帮助客户调节情绪、减少等待的焦躁，让客户切实感受到人性化的服务体验。

#### 案例 | 上海分行：折返优先，无需重复等待



上海分行在网点制作了“折返优先卡”。当客户由于业务材料不全、非本人、不在业务受理时间内等原因无法办理业务，或遇到其他特殊情况需要重复等候时，由引导员主动向客户赠送“优先服务卡”，客户再次来行可凭此卡片享受优先服务，为客户二次到访创造便利。

## 特殊群体，贴心为您

我们贴心地关注特殊人群的服务需求，从网点建设、服务设施、流程优化等方面提供人性化、定制化的服务方案，并持续强化员工对特殊群体客户的服务意识和水平，帮助特殊群体客户消除因种种不便所带来的服务障碍。

### 案例 | 飞跃5000里，当面谢谢你

王阿姨有视力障碍，日常生活有诸多不便，还有一位年迈的父亲需要照顾。她既要准备自己的生活养老，也肩负着父亲的养老重担，投资理财更是难上加难。由于视力原因，王阿姨来回银行网点也很不方便，在常人看来十分简单方便的操作，她却无法完成，所以需要长期使用远程人工服务办理业务。

经过多次接触，客服专员赵颖得知了王阿姨的特殊情况，通过反馈后台，为她建立了特殊服务机制，让王阿姨每次都能顺利接入到赵颖的专线。在接触中，赵颖想阿姨所难，结合招商银行各类产品特性，为阿姨量身规划了整套的资产配置。赵颖总是放慢语速耐心为阿姨讲解理财知识，不使用短链等对阿姨不方便的辅助渠道，尽量协助她在线完成操作，这让王阿姨备受感动。

2016年2月3日，王阿姨特地从兰州来到深圳，只为当面感谢真心为她着想的赵颖。

“ 谢谢招行，你们的电话银行服务是我用过的银行中最人性化的，让我感受到招行的‘因您而变’，对我们这样的弱势群体来说，这是很大的关爱，回去以后，我一定向残联好好推荐你们！ ”

——王阿姨



## 案例

## 大连分行：传递爱心，关怀特殊客户



大连分行注重培养“关爱特殊群体”的服务能力，将“消费者权益保护知识”与“银行常用手语”全面纳入一线各岗位新员工岗前培训、分行服务管理岗位“后备人才库”的必修课程；在服务强化提升培训中，还增加“手语培训”环节，在服务情景模拟演练、岗位资格认证通关中增加服务特殊群体客户模拟场景，进一步强化员工对特殊群体客户的服务意识及应对能力，传播无障碍的服务文化及服务理念。

## 案例

## 佛山分行：全程陪“办”服务



针对老人、孕妇、残障人士等需要特殊照顾的客户，佛山分行设立了“全程陪‘办’”服务，由引导员为客户领取优先号，在条件允许时安排全程陪同、辅助填单及协调各环节，让特殊客户尊享到我们的爱心陪“办”服务；对午餐时仍在等候办理业务或者客流高峰期有烦躁情绪的客户，主动提供食品及饮品，缓解客户的焦虑情绪。

## 案例

## 乌鲁木齐分行：提供多语言服务



乌鲁木齐分行试点创建了“多语言服务”网点，由厅堂人员自学一些简单的维语，如“您好”、“谢谢”、“再见”、“请问您办理什么业务”、“请问您带银行卡了吗”等；另外还配置了少数民族的工作人员，方便使用维语和维吾尔族客户沟通，让前来办理业务的维吾尔族客户惊喜不已。

## 私人银行，竭诚为您

我们围绕高端客户服务体验提升，搭建起境内外联动的服务平台，持续完善私人银行服务渠道，提升私人银行客户金融服务品质。



<p><b>传统服务渠道</b></p>	<p>私人银行客户享有超级通路服务，所有网点为私人银行客户提供顶级礼遇。</p>
<p><b>专属物理网点</b></p>	<p>新设立3家境内私人银行中心、1家境内财富管理中心、1家境外私人银行中心，另有1家境外私人银行中心处于试运营阶段。</p>
<p><b>专属远程渠道</b></p>	<p>私人银行客户享有专属全球连线服务及远程私钻专线服务。</p>



私人银行客户已达到

**59,560** 户

截至2016年底，我们已在54个境内城市、2个境外城市建立了由51家私人银行中心、63家财富管理中心组成的高端客户服务网络，私人银行客户已达到59,560户。

## 招行服务，邀您点赞

我们深知，服务怎样，客户才最有发言权。对此，我们组织开展了“为招行服务点赞”服务明星评选活动，让广大客户来选出他们心目中的服务明星。在2016年活动期间，“为招行点赞”活动页面有效浏览人次超过1,800万，得到了客户们的积极参与。



“为招行服务点赞”服务明星  
评选活动页面有效浏览人次超过

1,800 万



为招行服务点赞”服务明星评选活动



一位“小客户”为南京分行服务点赞





## 提升服务规范，保障客户权

我们积极推动各项业务流程的规范化管理，持续完善服务监督管理和客户投诉处理机制，并全力防治电信诈骗等违法行为，充分保障客户的权益与财富安全。



印制各岗位人员《服务标准流程手册》

### 规范业务流程

我们制定了《零售一线各岗位员工及运营柜员服务标准流程手册》，手册内容涵盖大堂人员、贵宾理财经理、理财专员、零售市场经理、零售信贷客户经理、私钻客户经理、私钻中心柜面人员、运营柜员共8个岗位员工应执行的服务标准流程，以及各岗位通用类基础服务标准。

#### 案例 | 编制客户服务口袋书

为进一步提升柜面服务水平，我们结合总分行服务管理要求及柜面工作特点，归纳提炼日常服务管理精髓，编制成集仪容仪表、服务语言、行为举止、服务标准等内容于一体的《运营柜员服务口袋书》，通过图文并茂、简短口诀、活泼漫画的形式，为柜面员工提供服务指导，让柜面员工轻松掌握服务规范要求。



编制《运营柜员服务口袋书》

## 珍视客户投诉

我们以真诚、尊重、高效为原则，认真对待和妥善处理每一笔客户投诉，通过多种方式促进投诉有效解决，为客户提供可信赖、满意的服务。



同时，我们还按月编发零售客户服务动态，强化客户之声的月度分析，使分行准确了解客户之声的焦点问题，宣传优质服务案例及管理经验。我们还特地增设了投诉管理模块，编制整理典型投诉案例，分析客户投诉原因，分享分行投诉处理经验。

### 案例 乌鲁木齐分行：服务升级，改进客户投诉处理



乌鲁木齐分行建立了“统一管理、分级处理、专人负责”的管理模式，积极拓展畅通投诉受理渠道，倾听客户声音。在营业网点公示网点零售、对公业务及分管行长、大堂主管的监督电话，并张贴了投诉处理流程。大堂主管每日负责收集、整理、回复客户意见，由网点负责人进行监督和管理。为了提高员工应对各类投诉的能力，乌鲁木齐分行还定期召开服务工作会、服务现场会、投诉问题问责会，对重点投诉、多发投诉和薄弱环节进行分析讨论，提出相应的改进建议。

## 保障财富安全

近几年，电信诈骗案件持续多发高发，不法分子不断翻新作案手法，严重危害人民群众财产安全。对此，我们通过持续提升员工安全风险意识、强化关键环节风险提示与业务合规操作等举措，最大限度地防范电信诈骗案件。






<p>预防</p>	<p>率先应用人脸识别技术落实银行账户实名制</p>
<p>管理</p>	<p>积极推进电信诈骗风险交易事件管理平台冻结、止付项目，推行紧急支付机制，严厉打击电信网络新型违法犯罪活动</p>
<p>沟通提醒</p>	<div data-bbox="794 1349 895 1453"> <p>服务网点</p> </div> <p>通过电子屏、营业厅内张贴安全用卡宣传海报、向市民派发相关宣传折页等方式进行温馨提示；大堂经理及保安人员会随时留意使用自助设备且边接听电话边操作转账汇款的客户，发现异常情况，将会主动上前询问具体情况</p> <div data-bbox="794 1586 895 1720"> <p>渠道界面</p> </div> <p>手机银行、大众版、专业版、一网通等多个渠道已上挂安全提示公告，时刻提醒客户注意安全用卡、安全转账</p> <div data-bbox="794 1813 895 1927"> <p>微信公众号</p> </div> <p>通过“招商银行”和各分行微信公众号定期发布防诈骗小知识，同时向客户发送风险提示短信</p>

## 案例 | 成功识破电信诈骗，挽回客户30万元资金损失

2016年12月30日，一位女士来到招商银行泸州分行营业部，申请开通个人网银。细心的柜员在核实客户开通个人网银意愿时，发现客户一直在接听电话，疑似在接收电话指令操作。柜员根据银行日常反电信诈骗的培训及客户表现，初步判定客户疑似遭到电信诈骗，立即报告主管。

随即，银行主管与客户进行深入沟通，发现多处疑点：

-  来电显示对方电话号码为+0001968XXXXX，非正常固话或手机号码
-  对方自称是“公安局的”，并告知客户“涉及反洗钱犯罪，需要立即前往资金最多的银行开通个人网银”
-  对方与客户长时间保持通话，并要求客户不能将通话情况告知其他任何人

对此，我们确定这是一起电信诈骗，并暂停为客户开通个人网银。通过对客户的耐心解释及疏导安慰，客户逐渐平息了紧张的情绪，这才意识到自己接到的是电信诈骗电话，并取消了开通个人网银的申请。



乌鲁木齐分行向客户宣传电信诈骗防范知识

## 开展公众教育，普及金融理念

我们坚持公益性、普及性和多样化原则，加强基础金融知识传播，全面开展“普及金融知识万里行”、“小小银行家”等金融知识普及活动，向不同群体消费者重点宣传货币防伪、个人征信、防范电信网络诈骗等相关金融知识，帮助广大消费者提高金融知识素养，增强风险防范意识和水平。同时，通过招商银行微信公众号，编写发布贴近生活、易懂易学的金融知识微刊，拓宽金融知识宣传渠道，吸引广大消费者，特别是年轻、有上网习惯的消费者积极参与学习，进一步扩大活动宣传的受众群体。

### 案例 | 全能“招小宝”，您身边的服务专家

我们创办了金融消费者的教育品牌“招小宝”，通过开发原创的金融知识教育和风险防范内容，以纸质折页、漫画、H5、互动游戏、微电影、真人直播等形式向广大的金融消费者常态化推送互动性强的金融知识，并组织金融知识、能力、倾向、行为等方面的问卷调查，积极引导金融消费者改变固有的行为特点，避免盲目自信、缺乏风险考量的行为。



招小宝

消费者合法权益  
专注保护银行业



在2016年“普及金融知识万里行”活动中：



活动期间参与  
有奖答题的市民达

2,100 余人

### 案例 | 锦州分行：反假币知识送上门，现场阻止假币流通

为帮助锦州市民了解假币知识、避免假币带来的损失，锦州分行2016年在全市范围内开展了多场反假货币宣传活动，先后走进医院、部队、校园和广场商圈等地，向公众普及反假币知识，耐心解答市民的问题，还组织开展反假有奖答题活动，活动期间参与有奖答题的市民达2,100余人。

### 案例 | 南宁分行：走进校园，警惕校园网贷风险

随着互联网金融的火热，针对大学生网络分期贷款平台近两年悄然“走红”，并迅速侵袭高校校园。形形色色的网贷平台对囊中羞涩的大学生们而言，有着极大的吸引力，同时也给犯罪分子提供了可乘之机。

2016年11月，南宁分行联合广西银监局进入校园驻点，为大学生们普及金融知识——警惕校园网贷风险。在广西大学东西校园等共四个宣传点，工作人员们对网贷风险专业、热情的解读，不仅让同学们对于校园网贷有了更深入的了解，也帮助他们树立了正确的财务观念。





广州分行金融知识普及宣传



“金融知识进万家”讲座活动



南京分行举办金葵花未来精英实践成长营

案例

北京分行：金葵花未来精英计划之“小小理财家”财商活动

金葵花未来精英计划旨在通过寓教于乐的方式建立青少年的金钱观、价值观，培养其投资意识和财富管理的方法技巧，主要面向金葵花客户子女，覆盖财商、情商、健康等多项主题沙龙讲座。2016年北京分行推

出了“小小理财家”财商课堂，以亲子财商教育为活动题材，为客户配置子女教育年金保险产品，帮助客户做好对子女、对家庭的综合理财规划，共计举办14场活动，近1,000名客户及子女参与活动。



金葵花客户子女感言：

“通过参加这次活动，使我懂得了如何更好地管理自己的压岁钱，我还有了人生中第一张银行卡，开始了人生第一笔投资——基金定投；也懂得了投资也是有风险的，用钱时要学会分享。感谢招商银行的叔叔阿姨组织的这次活动，使我增长了见识，开阔了眼界，希望有机会还能参加。”

——徐希媛



金葵花客户感言：

“参加活动当天，正好是我孩子的生日，在娱乐中学到了很多金融知识，这些都是我以前教育中空白的地方。招行不仅在理财方面为我安排得周到，还在孩子教育问题上，成了我的好帮手！”

——王君

“知道压岁钱是爸爸妈妈分享给我们的，我们不应该随便花掉，应该做好规划，也不应该只放在一个理财产品里，应该分散，让它每年都可以安全地增长。”

——刘欣梦

“活动教会了孩子们如何规划自己的课余时间和金钱，这对他们今后的生活和学习，影响深远。”

——岳雪梅







# 3 支持企业发展



## 场景故事

刘先生，上海某石材公司财务经理

刘先生的企业规模不大，以往想要融资，不仅得拿自己的房产抵押担保，融资成本也格外高昂。而在使用招商银行的“付款代理”业务，刘先生无需授信和抵押，就以相当低的利率提前拿到了来自下游企业的100万元“应收账款”。

“我们这样的小公司能从银行贷到这么便宜的资金真的不容易，招行的‘付款代理’业务真给力！”



## 可持续发展背景

金融与实体经济密切联系、互促共生。当前经济面临下行压力，要在保持宏观政策稳定的同时，金融机构需要围绕稳增长、调结构、创新服务方式，有效破解小微企业融资难、融资贵问题，加大对实体经济的支持。创业创新活动，离不开金融服务的支持；国务院对金融业在“双创”活动中优化资本市场、创新银行支持方式、丰富创业融资新模式等三方面提出了明确要求，鼓励金融企业为“双创”注入新活力。这些无疑都给我们的发展带来了挑战和机遇。



## 我们的举措

- 创新小微企业金融产品
- 拓展科技金融服务领域
- 服务“千鹰展翼”客户
- 创新投贷联动模式
- 打造“一路金融”综合服务



## 我们的成果

- 行标口径“两小”贷款余额合计4,663.33亿元，其中小企业贷款余额达1,846.80亿元，小微贷款余额达2,816.53亿元
- “千鹰展翼”入库客户总数达24,185户，新三板客户开户数量达3,604户
- 签署小额股权选择权协议387笔，提供相关授信金额29.71亿元
- 落地开展“一带一路”项目83个，为相关国家叙做国际结算373.51亿美元



## 对SDGs目标的回应

8 体面工作和经济增长



依托在金融领域的资源和优势，我们大力支持创新创业和各类企业成长、发展，并为小微企业提供财务分析、风险管理等培训，帮助其为员工提供稳定的就业岗位，促进当地经济发展。

9 产业、创新和基础设施



我们积极拓展创新业务，重点针对战略性新兴产业、科技创新企业等加大投资与信贷支持力度，助力供给侧改革与产业结构升级转型。

## 扶植小微企业，激发创业活力

数量庞大的小微企业是实体经济的基础，它们的健康发展对经济社会的稳定与发展尤为重要。通过加强金融创新、改进金融服务、优化服务流程等，我们持续支持小微企业的可持续、良性发展。

### 创新优质产品

- 针对“非信用输出1+N”供应链客户，创新推出小企业供应链自助贷产品
- 针对千鹰展翼客户，推出“小企业投贷通”产品，提供附带优先入股/股权转让选择权的贷款或授信
- 针对经营稳定、具有比较优势的小企业客户，推出“小企业抵押贷”产品
- 创新推出“付款代理”业务，帮助核心企业上游供应商进行低成本融资。付款代理业务已实现投放贷款300亿元
- 南京分行创新开发“纳税优惠贷”产品，为优质小企业提供信贷支持
- 重庆分行创新推出低成本、高效率融资产品“政采贷”，服务政府中小企业供应商



### 案例 深圳分行：“伙伴计划”为小微企业提供全方位服务

针对小微企业在不同发展周期的产品与服务需求，深圳分行打造了“伙伴计划”小企业全生命周期服务体系及“小贷通3.0”产品，可为中小企业提供优质、便利的服务，实现与我们的合作共赢。

- 在企业新成立阶段，为企业提供简便快捷的注册和开户服务
- 在企业孵化到初创期，重点为企业提供优惠的结算套餐、小企业专属网银、企业主的个人服务
- 在企业初创到成长阶段，也是企业扩张最缺资金的时期，为企业提供小贷通等信用融资产品、帮助企业申请政府贴息，为企业推荐风投
- 在企业快速成长期，为其提供按揭组合贷、投联贷等融资服务，帮助有一定原始积累的企业获得更高授信支持
- 企业成熟期，自身的融资能力大大加强，需求也变得更加丰富，为其提供更加个性化的解决方案

## 提升小微服务

通过拓展服务渠道，我们大力提升对小企业客户的服务覆盖面，并结合贷前调查、授信资料梳理、授信审批流程，提升对小微企业融资的服务效率。2016年，我们还正式上线运行了全新的融资系统功能——“自助贷款直通”，为小企业提供标准化、自助化、便捷化、低成本的金融服务。



2016年  
小微贷款累计投放近

**3,600** 亿元

### 案例

#### 小微贷款O2O自助申请渠道

为及时解决客户融资需求，基于手机银行、微信公众号等线上平台，我们搭建了O2O小微贷款自助申请渠道。客户首先一键在网上进行自助申请，随后线下客户经理会第一时间联系客户，最快服务时效短至15分钟，平均服务时效保持24小时以内。此外，我们还为客户提供全流程的PAD平台作业服务，缩短客户从申请至放款的等候时间。2016年，我们小微贷款累计投放近3,600亿元。



2016年  
上海分行手机银行自动转贷  
客户共69户，涉及金额共

**1.13** 亿元

### 案例

#### 上海分行：手机银行即可办理小微贷款自动转贷业务

由于贷款资金从收到重新发放会有一段时间的断档期，影响客户资金的使用连续性，为解决此问题，我们自2014年起推出了小微企业贷款到期续贷功能——自动转贷。2016年，自动转贷更可在手机银行办理，通过自动转贷资格审批的客户无需前往银行重新办理手续，仅需经由收到的短信链接直接登录，“一键确认”自动转贷即可。上海分行2016年手机银行自动转贷客户共69户，涉及金额共1.13亿元。

## 布局科技金融，提升创新价值

在服务创新型企业的过程中，我们找准立足点，依托自身的特色和优势，打造了“科技金融”服务品牌，为创新型企业的创新和新型社会的构建贡献力量。

### 构建服务体系，支持协同创新

针对科技型企业不确定性强、资产较轻、发展潜力大但风险高等特点，我们结合多年来的实践经验，构建了创新型企业服务体系，努力帮助科技企业克服困难、实现跨越式发展。

#### 案例 | 助力深圳构建创新型城市

- 针对深圳本地科技创新类企业客群，在创建科技金融中心和专业化服务上不断进行尝试，提前进行战略布局
- 解读相关政策、与区域政府建立科技金融信贷合作关系、深入创新企业孵化基地为园区运营和创业企业发展提供服务
- 在深入分析创新型企业特点的基础上，推出了一系列重磅融资产品，如“增信贷”、“订单贷”和“保理池”、“投连贷”等，有针对性地帮助创新企业融资
- 打造倾力服务中小微企业的明星品牌——“千鹰展翼”计划



## 案例 | 助力天津市打造众创空间

我们响应“大众创业，万众创新”的号召，支持创业者持续创业，通过支持天津市众创空间种子基金委托贷款项目，为天津市的众创空间针对性设计专属全流程服务方案。

- 面向众创空间运营商，提供基金托管、清算、对账服务，还可为运营商搭建信息推介平台，提升其品牌影响力，不断吸纳优质创业团队加入
- 为入驻创客量身定制联名卡片——众创空间“创客卡”，不仅免除账户管理费、工本费，还可根据各众创空间运营商实际要求，嵌入身份标识、费用代扣等功能
- 成立专属“千鹰展翼”创客信息库，将各创客团队按照行业、研发进度进行归属分类，定期进行走访调研，整合行外投资机构，为创客团队寻求战略资金合作方

截至2016年底，天津市已有38家众创空间在天津分行接受种子基金托管服务。



## 培育特色企业，助力千鹰展翼

我们持续开展“千鹰展翼”计划，打造创新型成长企业综合金融服务方案，从创新信贷政策、创新融资产品、创新私募股权合作等9个方面，培育和扶植这些企业逐渐积累在品牌、专利、团队、服务、商业模式等方面的优势，增强其在同行业中的竞争实力，并为其提供上市前、中、后期一整套全流程成长财务顾问服务，帮助企业打破发展金融瓶颈。

截至2016年末，我们的“千鹰展翼”入库客户数达24,185户，授信余额达2,658.24亿元，其中已有42家上市公司开立IPO专户，募资托管金额总额82亿元；新三板客户开户数量达3,604户，占新三板挂牌客户的35%。



## 案例

## “千鹰展翼”连续5年支持中国创新创业大赛

作为中国创新创业大赛的唯一银行支持单位，我们通过设立公益基金、提供创业导师辅导、匹配专项信贷额度、建立“千鹰展翼”计划服务体系等方式，持续助力创新创业企业发展。



针对初创企业，提供多样化、公私业务相结合的结算、资金运营增值服务，助其提高财务运作效率



针对成长期企业，创新投贷联动融资模式、定制综合金融解决方案，助其提升管理水平、解决资金问题



针对较为成熟阶段的企业，不仅创新债权融资，还利用优质企业资源提供并购撮合服务，或助其寻找行业上市公司战略投资者，或通过招银展翼基金进行直接股权投资支持

与参赛企业建立直接合作关系近

**8,000** 余家

获得授信支持的企业逾

**1,200** 家

累计授信总额逾

**200** 亿元

五年来，我们与近8,000余家参赛企业建立直接合作关系，其中获得授信支持的企业逾1,200家，累计授信总额逾200亿元。2016年，我们还启动了针对58,000余家国家高新技术中小企业的专项金融服务行动，截至2016年12月，已为其中4,573家高新企业提供授信支持，授信余额849亿元。



## 创新投贷联动，激活发展动力

我们全力推进投贷联动业务，研究制定新型投贷联动业务模式，并依托全资子公司招银国际对有股权融资需求的优质合作客户进行股权投资。截至2016年12月，我们共签署小额股权选择权协议387笔，提供相关授信金额29.71亿元，同时联动招银国际对千鹰展翼客户股权直投2户，总金额达0.23亿元。



### 案例

### 纽约分行：拓展商行与投行联动模式

为帮助科技企业解决融资难、融资贵问题，助力科技企业创新发展，纽约分行大力拓展特色科技金融服务，除了提供传统的直接融资，还尝试开展投商行联动。2016年1月，纽约分行支持中信资本及清芯华创收购了美国上市芯片公司豪威科技，帮助国内芯片产业基金打通了获取国外先进半导体行业技术的渠道。全年，纽约分行共向科技型企业投放了上亿美元授信，为中国半导体产业升级、国内科技企业迈向国际市场等起到了积极的促进作用。

## 拓展跨境金融，连通一带一路

顺应国家战略要求，我们通过打造由境外机构、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，全力推进海外机构布局及离岸金融业务的发展，支持企业“走出去”与“引进来”。

### 案例 | 离岸“一户百币”业务

为满足离岸“走出去”客户的小币种兑换需求，帮助其提升货币兑换及汇款效率，我们自2016年起，与德意志银行、INTL FCStone等金融机构合作开展“一户百币”业务。客户仅需在本行开立美元账户，即可办理全球114种货币汇出业务及24种货币汇入兑换业务。截至2016年末，累计为客户实现780万美元的外币兑换交易量。



2016年，我们还推出了“一路金融”综合金融服务品牌，可为“一带一路”走出去企业提供全球贸易及供应链金融服务、全球项目融资服务、全球现金及财务管理服务、全球外汇交易服务、全球投资银行服务及企业员工定制化金融服务，可全面满足“走出去”企业的贸易融资、项目融资、欠发达国家小币种结算过程中的汇率避险等需求。

### 案例 | 服务客户蒙古国燃煤电站项目顺利建设

蒙古作为“一带一路”北线的重要支点，首都乌兰巴托近30年来一直未新建大的电站。2015年本行某客户成功取得蒙古国燃煤电站项目合同后，为助其获取启动资金用于项目前期铺底建设，我们为其核准美元融资2亿美元分期提用，并携手招银国际设计了与项目资金流相应的债券发行方案，拟助其境外发债7亿美元。另外，针对其海外资金管理需求，我们与之签订了跨行现金管理（CBS）协议，并就跨境现金池达成了合作意向。

基于“一带一路”  
相关国家叙做国际结算

**373.51** 亿美元

截至2016年底，我们共储备139个“一带一路”项目，其中落地项目达83个；基于“一带一路”相关国家叙做国际结算373.51亿美元，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12.12亿美元；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达31.88亿美元。



# 4 助力民生改善



## 场景故事

周先生，31岁，外企职员

家里有儿有女，周先生跟人说起自己“儿女双全”，脸上总是一副灿烂的笑容。但小孩子免疫力不够强，生病是常有的事儿。每次带孩子去儿童医院检查，常常要凌晨起来去排队；好不容易挂上号，孩子和妻子等得都快睡着了，周先生看着就心疼。而自从招商银行为医院打造的“智慧医疗”项目上线以来，周先生使用手机就可以为孩子预约挂号、查询检查检验结果等，甚至连支付押金、缴费退费都可以在手机完成。

“自己来医院排队折腾倒还好，关键是担心孩子和妻子受累。现在可好了，很多事在手机上就能搞定，他们也少了很多折腾！”



## 可持续发展背景

民生，即是指人民、居民的日常生活事项，包括人们的衣、食、住、行、就业、娱乐、医疗等诸多方面。而银行业作为支持国民经济的支柱性金融行业，与民生之间不仅有着千丝万缕的联系，更肩负着服务民生、助力社会发展的重要责任。面对宏观经济的下行压力，银行业更应积极助力实体经济、创新惠民服务方式，助力民生持续改善。



## 我们的举措

- 全力支持棚户区改造项目
- 推进“智慧医疗”项目建设
- 协同推广政府与社会资本合作（PPP）模式
- 助力区域基础设施建设
- 创新惠农产品与服务方式



## 我们的成果

- 2016年累计投放棚户区改造贷款128.8亿元
- “智慧医疗”项目签约医院数量达108家，同比增幅达107%
- 企业年金受托管理的年金基金规模达611亿元，为164万职工提供优质年金服务
- 涉农贷款余额2,136.12亿元



## 对SDGs目标的回应



2 零饥饿

我们广泛面向“三农”领域提供金融服务，在深入扶持现代农业重点项目的同时，帮助涉农企业改善经营、扩大生产，为中小农户提供金融理财服务，全面助力农业生产。



3 良好健康与福祉

针对医疗、养老等诸多领域，我们持续拓展养老金融服务，打造“智慧医疗”解决方案，帮助政府、医疗机构等共同提升民众的健康与福祉。



9 产业、创新和基础设施

我们主动关注民生热点，通过助力交通重大工程建设、棚户区改造等民生工程，持续加大对交通、住房、基础设施及公共服务项目的金融支持力度，为构建包容、宜居的城市与社区环境做出贡献。

## 提供金融支持，服务民生热点

我们充分关注民众在不同领域的民生需求，通过拓展创新性的金融服务方案，为民生事业提供金融动力，让更多民众共同分享民生发展成果。

### 助力民生保障

#### 支持棚户区改造，圆家庭安居梦



#### 住有所居

作为政府改造城镇危旧住房、改善困难家庭住房条件的重要民心工程，棚户区改造关系到千百万家庭的安居梦。对此，我们积极为武汉、北京、长春、杭州、天津、京、重庆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，提供棚户区贷款代理结算、个人拆迁款账户服务等提供综合金融服务方案，为助力全国棚改进度加速贡献力量。

2016年，我们累计投放棚改贷款128.8亿元，帮助数万家庭共享到城市发展的美好成果。

#### 创新养老金融，助力安享晚年



#### 老有所养

围绕企业和个人的薪酬福利需求，我们以“薪福金融”和面向年金客群的高收益理财等系列产品，为企业及个人客户提供薪酬福利综合金融服务方案。2016年，我们面向具有长期稳健型投资需求的老年客户推出了“金颐养老”系列理财产品，可为老年客户提供每月分红，并满足日常养老支出的现金流需求。

截至2016年末，我们的企业年金受托管理的年金基金规模已达611亿元，为164万职工提供了优质年金服务。同时，在全国社会保障基金理事会的招标评选中，我们更成为了全国仅有的四家基本养老保险基金托管机构之一。

#### 打造智慧医疗，全新就医体验



#### 病有所医

通过推动金融服务与医院诊疗服务的深度融合，借助信息技术整合线下医疗服务模式，我们创新打造了集诊疗服务、结算服务和融资服务为一体的智慧医疗服务系统，不仅可有效缓解挂号、排队麻烦，提升患者体验、优化就诊环境，更能在未来通过打造数字化卫生健康城市，促进医疗资源的均等化与高效利用。

2016年，我们的智慧医疗服体系签约108家医院，让更多的老百姓享有高质量、信息化医疗卫生服务。

智慧医疗  
产品体系

卫生综合信息服务平台



医疗数据平台（电子健康档案）



区域医疗联合体



智慧医疗服务系统

## 案例 | 上海分行：推出“互联网+金融+医疗”服务系统

我们与国际和平妇幼保健院合作，打造了国内领先的门诊、住院全流程移动端金融服务平台，在全国率先实现了住院全流程线上办理。客户只需使用手机即可进行预约或当天挂号、诊间缴费、检查检验结果查询、住院押金预缴等，极大地缓解了传统医院存在的挂号时间长、候诊时间长、排队时间长、就诊时间短等问题。同时，患者及其家属还可使用我们的“一网通”或第三方支付平台进行移动缴费，大大提升了患者的就医体验。



## 拓展交通网络

铁路是现代化交通运输体系的骨干，在我国经济社会发展中的地位和作用至关重要。2016年，我们将铁路行业作为信贷政策优先支持领域，积极支持京沈客运专线、沪昆客运专线、武九客运专线、哈大客运专线等国家干线铁路项目的建设与管理，方便民众的出行。

### 案例 呼和浩特分行：扩展连接自治区发展的新通途



呼和浩特分行以支持重大交通工程建设为目标，截至2016年底，投入铁路建设贷款余额11.44亿元，支持了包西铁路通道内蒙古段建设、锡乌铁路建设等；同时在公路建设方面投入的贷款余额53.56亿元，支持了北京—乌鲁木齐公路、青山至白疙瘩（蒙甘界）段公路等项目，为驱动当地经济发展、培育创新产业打下了坚实的基础。



截至2016年底投入  
铁路建设贷款余额

11.44 亿元

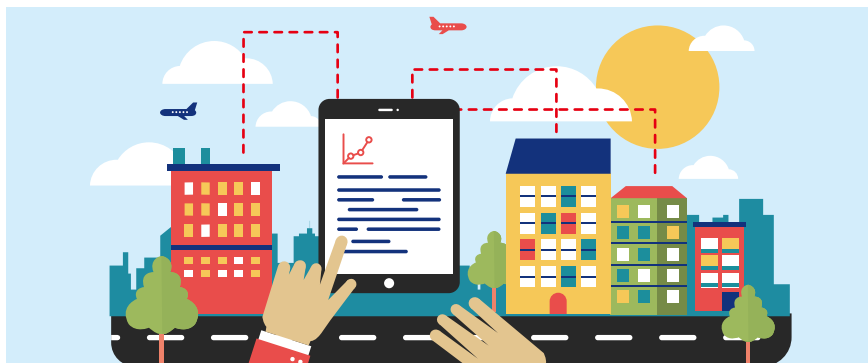


公路建设方面提供贷款余额

53.56 亿元

## 打造智慧城市

随着“互联网+”的蓬勃发展，我们在城市管理和服务过程中搭建了数据云平台并开发了移动应用APP，帮助人们整合各类信息资源，打通信息在行业内、各行业之间的纵向和横向流动环节，实现公共服务移动互联网化。



### 案例 | 济南分行：支持打造智慧城市生态

在“互联网+智慧城市”模式下，济南分行结合政府的智慧城市发展规划，积极在教育、医疗、交通等众多公共服务领域拓展智慧服务，共同培育城市智慧发展新生态，为市民们的生活创造更多便捷。



**智慧校园：**协助高校搭建校友会云平台



**智慧医疗：**与济南市共同推进全市居民健康平台，将实现居民健康档案信息在济南29家市属医院共享



**智慧交通：**推出齐鲁交通高速公路鲁通卡充值业务，并支持山东省公安厅的“违章缴费易”APP实现省内跨行缴费业务



**智慧社区：**为京博集团的物业社区APP实现“一网通”支付，极大地方便了物业管理方收费和业主缴费



## 支持区域经济，注入金融动力

我们聚焦国家“十三五”规划，聚焦京津冀协同发展和长江经济带发展战略，加强金融供给侧创新，积极推广运用PPP模式，大力推进城市基础设施建设，全方位支持区域经济发展。同时积极助推区域产业转型升级，有效增加对先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业及传统产业改造升级的资源投入，为实体经济发展注入动力。

### 融资+融智，助力政府引导基金

我们充分把握政府深化投融资体制改革的机遇，积极与各地政府开展合作，共同设立城市建设基金、城市发展基金、产业发展基金等不同类型的政府引导基金。合作过程中，我们充分发挥金融机构的专业优势，不仅给予政府引导基金融资支持，而且参与到基金的设立、发展、扩大、投资、退出等各个环节，为基金投资企业或项目提供全生命周期全流程的综合金融服务，既把握机遇又防范风险，助力政府引导基金健康、可持续发展。



丝绸之路经济带



京津冀  
经济区

### 理财资金助力“京津冀一体化”基础设施建设

联同北京首钢基金共同设立了“曹妃甸基金一期”，以增资方式向唐山唐曹高速公路有限公司投资10亿元，用于建设通往曹妃甸的唯一高速公路——唐曹高速公路，帮助曹妃甸区更好地承接北京产业转移。

长江流域  
经济带

### 打造股权投资基金，全力支持现代产业

与江苏省政府共同发起设立招银现代产业股权投资基金，以股权方式投资于具备江苏区域产业优势的先进制造和战略新兴产业，如装备制造、新能源、新材料、节能环保、医疗健康等领域，帮助提升产业市场竞争力，支持区域经济转型升级。

### 助力云南省高速公路建设

与云南省公路开发投资有限责任公司共同设立了“曲胜高速公路车辆通行费收益权资产支持专项计划”，以及云南公投玉元高速车辆通行费收益权资产支持专项计划，大力支持云南省高速公路建设。

## 致力金融惠农，带动“三农”发展

我们将现代农业作为重点关注领域，通过深化金融创新，拓展信贷投放领域，加大“强农、惠农、富农”金融支持力度，并面向农民群体通过特色贷款等，创新涉农金融服务，支持农民发展致富。

### 案例 | 哈尔滨分行：支持现代农业发展

哈尔滨分行积极创新产品服务，支持黑龙江省打造特色农业。2016年为黑龙江农业龙头企业提供集团授信29亿元，全年累计投放涉农贷款18.72亿元；五年来累计投放涉农贷款达218亿元。

#### 创新涉农信贷产品

开发“牧场批量贷”，推广“供销流量贷”，围绕农产品加工、种子销售行业累计投放小微贷款5.6亿元。

#### 拓宽农村金融服务

创新推出全国首款粮食收储结算专用的“福农通”产品，实现一卡圈存、移动支付、实时到账，三年来累计为5万种粮农户支付售粮款250亿元，有效解决现金收购粮食不安全、效率低等问题。



## 案例 | 长春分行：在线“付款代理”助力食品加工龙头企业

天景公司与我行合作多年，是国内规模最大的鲜食玉米系列食品生产加工企业，也是国家振兴东北老工业基地第二批国债项目建设单位。由于其供应商众多，结算模式为赊销，应付账款到期后需启用企业自身授信通过流贷方式向供应商付款，不仅融资成本高，且融资流程繁琐。

在了解到天景公司的服务需求后，我们高效完成了客户核准工作，并搭建客户端平台，手把手教客户在网银端推荐供应商、提交代理付款明线表和融资申请等工作。在2016年12月成功发放6,000万元“在线付款代理”业务。

2016年12月成功发放  
“在线付款代理”业务

**6,000** 万元





# 5 践行绿色金融



## 场景故事

周先生，54岁，某环保企业负责人

周先生的公司主要为中小城镇、工业园区提供污水处理、固废循环再利用等服务，用他的话说：“这是国家大力支持的‘朝阳产业’”。但因公司轻资产运作，没有合适的抵押物，一直没有得到银行的大力支持。在充分评估周先生的公司经营情况后，招商银行以担保的形式为其授信800万元，帮助朝阳产业中的绿色企业快速成长。

“作为一家环保企业，我们的使命就是要‘改善环境，造福民众’，招行的大力支持更加坚定了我们的发展步伐！”



## 可持续发展背景

资源与环境问题是当今人类社会面临的共同挑战。长期以来，中国高度重视绿色发展理念，积极引领全球加速向低碳发展转型。同时，中国正处于经济结构调整和发展方式转变的关键时期，对支持绿色产业和经济、社会可持续发展的金融服务需求不断扩大。推行绿色金融已成为国内外银行业金融机构的广泛共识。



## 我们的举措

- 修订绿色信贷政策
- 支持绿色经济、低碳经济、循环经济、节能环保产业发展
- 落实网点服务无纸化改造
- 倡导绿色低碳办公
- 面向公众传播环保理念



## 我们的成果

- 绿色贷款余额为1,436.64亿元
- 绿色信贷项目实现节能减排：二氧化碳796.02万吨、二氧化硫16.27万吨、水594.21万吨
- 信用卡使用电子账单客户占流通客户百分比为93.35%，较2015年提升3.35%
- 电子账单节约用纸21.38亿张，较2015年多节约了14.46亿张
- 数据中心平均PUE为1.76，能效较2015年提升了4.86%



## 对SDGs目标的回应



我们通过融资贷款服务，对市政水务项目、水务环保企业进行支持，帮助其开展城镇供水、污水处理等项目，促进水污染的减少和增强供水保障。



我们将绿色金融作为重点发展领域，在信贷政策和贷款投向上大力支持新能源等节能环保产业，并对高污染、高耗能产业严控新增贷款，共同促进能源转型。



我们持续完善绿色金融产品体系，密切关注绿色贷款项目的环境影响，通过开展绿色低碳领域投资，共同促进节能减排；同时，我们还广泛开展环保宣教项目，帮助公众提升环保理念。

## 优化信贷结构，支持绿色产业

我们秉承可持续发展理念，充分响应中国人民银行等七部委联合印发的《关于构建绿色金融体系的指导意见》，从全行战略高度持续推进绿色信贷，切实贯彻落实国家节能减排和绿色金融发展的各项政策要求，支持绿色、环保的优质产业发展。

### 严控“两高”贷款

根据国家最新环保政策法规，我们对全行的绿色信贷政策进行了修订，全面要求对高污染、高耗能产业严控新增贷款，并收回存量业务：

- 未取得合法手续的新增产能项目或违规新增产能的钢铁、煤炭企业；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（主要是轮胎）、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：折人民币（亿元）	2014		2015		2016	
	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	90.51	0.76	111.23	0.9	98.35	0.79
化学原料及化学制品制造业	236.51	1.98	185.18	1.49	179.95	1.45
非金属矿物制品业	159.72	1.34	156.23	1.26	110.45	0.89
黑色金属冶炼及压延加工业	135.44	1.13	134.5	1.09	153.45	1.23
有色金属冶炼及压延加工业	128.34	1.07	128.67	1.04	118.55	0.95
火力发电	198.52	1.66	213.21	1.72	226.22	1.82
小计	949.04	7.94	929.03	7.5	886.98	7.14

## 支持绿色产业

在缩减对“两高”行业的信贷业务的同时，我们将战略新兴产业、企业转型升级和技术改造、节能减排领域、循环经济领域、清洁能源领域、绿色生态领域、绿色建筑领域、清洁发展机制项目等多个绿色产业列入了支持类行业，鼓励将信贷资源优先投入绿色领域，创造绿色价值。

### 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

**61.41** 亿元

同比增长15.98%



建筑节能及绿色建筑贷款余额

**12.69** 亿元

同比增长119.17%



绿色交通运输项目贷款余额

**249.14** 亿元

同比增长27.4%



节能环保贷款余额

**10.95** 亿元

同比增长48.58%

### 案例 | 天津分行：支持河段治理，加强灾害防控

天津分行给予天津水务投资集团有限公司固定资产贷款1.92亿，专项用于蓟运河阎庄上游左堤板桥-孟旧窝段治理工程建设支出。

蓟运河阎庄上游左堤板桥-孟旧窝段未治理堤段堤身单薄且现堤顶高程低于设计洪水位，行洪、排涝能力偏低，严重影响着当地经济发展和人民群众生活水平的提高。一旦蓟运河洪水出现险情，将严重威胁周围地区的安全，因此对该河段的治理非常必要。

该工程实施后，下游河道的行洪、排涝能力将大为提高，防洪标准可以达到20年一遇，排涝标准达到机排5年一遇、自排10年一遇，从而促进蓟运河两岸经济生活的健康快速发展。





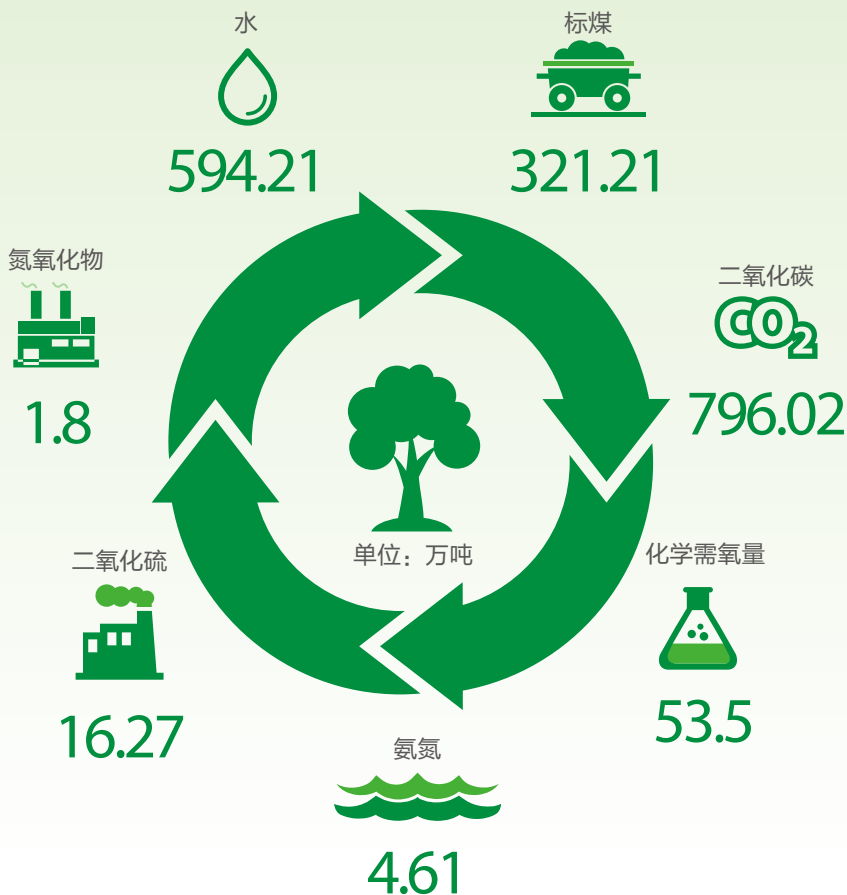
### 案例 | 厦门银行：支持六盘水生活垃圾焚烧发电项目

随着城市化进程的加快，城市生活垃圾产量不断增加，近年来关于如何有效处理生活垃圾成为了各级政府关注的焦点，六盘水市的城市生活垃圾也已成为日益严峻和亟待解决的民生问题。

建设城市生活垃圾焚烧发电厂项目，既可节约大量土地资源，又可利用生活垃圾发电，变废为宝，是综合利用资源的有效手段。六盘水生活垃圾焚烧发电项目，由主管单位以招标形式，给予中标人贵州新源建设特许经营权，特许经营期为30年（含建设期2年），项目工程总投资约6.3亿元。

通过对项目进行投资估算与资金筹措评估，厦门分行与企业、六盘水分行沟通后，拟由分行与六盘水分行组成行内银团贷款，给予贵州新源项目贷款人民币4.2亿元，用于六盘水生活垃圾焚烧发电项目建设，期限12年。

### 招商银行2016年绿色贷款项目节能减排情况



## 注重节能环保，推进绿色运营

我们充分注重自身在服务、办公等环节的环境影响，通过深化环境管理、推广无纸化与节能技术等举措，实现节能减排。

### 推进绿色服务

我们努力在保证客户体验和感知的基础之上，贯彻和引导客户环境教育，为客户提供可参与的环保金融服务，已经逐步得到了广大客户的接受与认可。

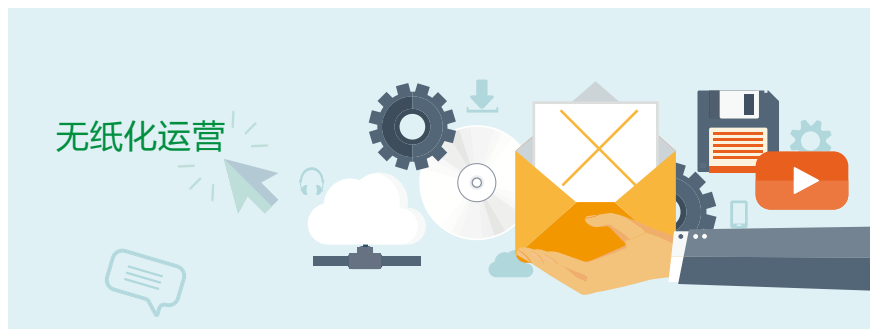
继无纸化平台完成全行推广后，我们开始全面推进现有柜面业务的无纸化改造，将目前柜面中全部主流业务实现无纸化。新业务无特殊原因回单全部实现无纸化，对公业务也开始尝试引入无纸化处理。我们的最终目标是实现柜面全部业务无纸化。

截至2016年底，我们在全行累计实现8,000万笔零售无纸化业务，覆盖130余项零售业务，业务量占比达到全行零售柜面业务量90%以上。



截至2016年底  
全行累计实现零售无纸化业务

**8,000** 万笔



### 鼓励绿色办公

在日常工作中，我们极力倡导绿色办公理念，减少资源和能源使用，降低运营成本，在员工中营造绿色、低碳、清洁的办公氛围。



## 案例 | 实施综合节能项目，打造绿色数据中心

我们在深圳数据中心实施了综合节能项目，通过多种节能手段提升数据中心能效指标：

- 部署SDC泵循环节能空调，利用自然冷源减少耗能
- 机房空调EC风机节能改造，减少空调风机能耗
- 机房气流组织优化，提升数据机房气流组织效率
- 智能节能照明系统，降低照明能耗
- 空调室外机双冷却改造，将风冷散热改造为水冷散热，降低压缩机功耗

项目实施后，数据中心PUE指标有了明显改善，从2015年的1.85降至2016的1.76；能源效率显著提升，同比用电量减少约200万度。



2016年深圳数据中心  
同比用电量减少约

**200** 万度

## 案例 | 天津分行：多项举措支持节能减排

较2015年累计节电

**32,000** 度

较2015年累计节油

**3,000** 升



清洁能源

冬季供暖采用燃气锅炉系统，减少温室气体排放。同时增加变频器可随气温变化随时调节出水温度，大大降低了燃气损耗和电能损耗。全年累计减排温室气体约10,000立方。



节约用电

分行大楼停车场、楼梯间、办公区更换LED灯；空调制冷系统循环泵加装变频器软启动系统，既节约电能又节约空调用水。较2015年累计节电32,000度，节水3,000吨。



公车出行

建立公务出车制度，要求节假日公车停放分行、公务出车时车辆熄火等候以及提前合理规划行车路线等，较2015年累计节油3,000升。

## 开展环保公益，传播绿色理念

我们从坚持自我做起，努力保护环境，并积极拓展“百年招银林”等环保公益项目，面向公众传播环保理念。自成立以来，我们已在全国建造了数百座“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。

### 案例 | 招商银行助推“绿色校园”建设

2016年，教育部学校规划建设发展中心联合国内7家知名高校建筑设计研究院，共同发起成立了中国绿色校园设计联盟，并发出了中国绿色校园发展倡议。作为绿色金融的倡导者和践行者，我们不仅承办了中国绿色校园设计联盟暨首届中国绿色校园发展研讨会，还与教育部学校规划建设发展中心签订了合作协议。未来，我们将共同围绕产教融合，构建政府、银行、学校、企业的绿色金融共融合作模式，助力高校绿色转型发展。



“百年招银林”植树活动



# 6 热心社会公益



## 场景故事

王伟，招商银行北京分行，客户经理

从云南返回北京，王伟回归了以前忙碌而平静的生活。上班、下班、见客户、谈业务，而在工作间隙，他会时常想起同一片天空下的云南，还有那些让他牵肠挂肚的乡里乡亲。

“在永仁扶贫的这一年，最难忘的就是孩子们抱着大碗蹲在路边、走廊、操场、树下吃饭的场景。看到那一幕时，我就暗下决心，一定要为孩子们做些什么。”



## 可持续发展背景

随着“新常态”下经济社会的加速转型，缓解民生社会问题、促进社会和谐发展成为了政府和民众共同的期盼。“十三五规划”中更进一步强调了到2020年全面建成小康社会、实现现有贫困人口全面脱贫的总目标。与此同时，作为推动社会发展的第三种力量，我国的公益事业也迎来了前所未有的广阔舞台，企业的积极参与为社会公益发展提供了更多的动力和保障。



## 我们的举措

- 持续推进永仁、武定县定点扶贫工作
- 拓展“招仁爱”电商扶贫项目
- 鼓励持卡人参与公益捐赠
- 丰富“小积分·微慈善”公益捐赠形式
- 借助金融平台助力公益创新
- 拓展“爱满葵园”系列公益活动



## 我们的成果

- 全年为永仁、武定县定点扶贫捐赠扶贫资金1,092.68万元，帮助6,331名建档立卡的贫困人口实现脱贫
- “招仁爱”产品累计销售额达580余万元，参与分拣装箱的农民人均增收2,000元以上
- “小积分·微慈善”捐赠积分达10,188,204分，已兑换为20,376节自闭症儿童帮扶课程



## 对SDGs目标的回应



1 无贫穷

我们坚持开展定点扶贫工作，通过打造“教育扶贫、产业扶贫、文化扶贫”三位一体的“造血”扶贫模式，帮助对口扶贫县的居民创业、就业，逐步走出贫困，实现小康。



2 零饥饿

我们在扶贫工作中因地制宜地引导贫困农户开展农产品养殖、种植项目，并结合农产品电商扶贫等举措，让偏远山区里的特色农产品走向市场，让贫困农户更好地改善生活。



4 优质教育

我们大力支持教育公益活动，在组织志愿者为偏远地区儿童带去优质课程的同时，还通过公益机构为自闭症儿童带去融合课程，并在扶贫项目中融入职业技能培训，帮助掌握技能、实现就业。

## 续写庄严承诺，助力脱贫攻坚

1999年，我们的第一批扶贫干部来到位于云南滇中高原的永仁、武定两县挂职，开启了我们定点扶贫的风雨历程。十八年来，“扶贫攻坚，锲而不舍，武定、永仁不脱贫，招商银行不脱钩”已成为铭记在每一位招行人心中的庄严承诺，激励着我们持续深化扶贫事业，共同助力全面小康。

### “三位一体”，精准扶贫

我们坚持每年选拔优秀员工前往武定、永仁挂职扶贫，对当地贫困户的具体需求进行考察评估、制定针对性地扶贫举措，并逐步构建了以“教育扶贫、产业扶贫、文化扶贫”为核心的扶贫模式。



教育扶贫

- 投入561.11万元改善当地教育资源，建设青少年活动中心、电脑教室、学生食堂等施
- 组织教师培训、学生交流活动，提升教学水平
- “一对一”结对帮扶了2,651名贫困中小学生、大学生，助其完成学业，建设家乡



产业扶贫

- 架桥、修路、建设饮水工程等，加强两县基础设施建设
- 建设芒果连片种植项目、蔬菜种植基地建设项目等，发展特色农业
- 以小额扶贫信贷循环资金等形式，解决农户种植、养殖启动资金不足或流动资金周转困难等问题，支持农户扩大生产
- 帮助80名贫困户完成职业技能培训，并实现转移就业



文化扶贫

- 组建“金葵花”彝族少儿合唱团，让彝歌唱响中国
- 举办彝绣培训班，举办彝族刺绣大赛，保护和促进彝绣文化发展
- 支持“彝人风采”摄影大赛，建立彝族文化传习所，展示和宣传彝族文化

### 2016年，我们共为两县：



### 18年来累计实现：





## 案例 | 电商扶贫新模式，爱心石榴“招仁爱”



永仁素有“太阳城”之称，充足的光照和适宜的气候使得这里盛产味甜多汁的青皮石榴。可因为物流成本高、缺少市场知名度，这些藏在大山里的“宝贝”一直难以打开市场。

在深入了解到制约青皮石榴发展的种种因素后，我们从为果农提供稳定、价优的销售渠道着手，打造了公益电商品牌“招仁爱”，采用“当地优质农产品+电商平台+招行员工采购”的合作方式，为当地的特色农产品赋予招行品牌元素，并依托招行的员工与客户群体帮助果农逐步打开市场，实现“农户+企业+招行员工”多赢的创新产业扶贫模式。

2016年8月，首批“招仁爱”青皮石榴纷纷走下枝头，经过筛选、分拣、包装、物流等环节配送到了全国多地，在短短两个月内“招仁爱”产品累计销售额就达到580多万元，实现税收50余万。而参与分拣装箱的农民人均增收2,000元以上，切切实实地尝到了青皮石榴的“甜头”。



除了在永仁、武定县进行定点扶贫，2016年，我们在云南龙陵县的四所小学还开展了“爱满葵园”爱心支教活动。

## 案例 “爱满葵园” 云南爱心支教活动

2016年10月16至22日，我们的“爱满葵园”爱心支教活动深入云南省保山市龙陵县四所小学开展。由客户和员工组成的支教队伍，为当地荆竹坪、雪山、邦工、坡头田4所小学捐赠了700余双运动鞋，并为其中两所小学带去了足球、篮球、音乐、健康、书法、扎染和衍纸等课程，累计课时70余节。

龙陵县地处滇西，经济收入主要来自于农业生产，仍然是国家级贫困县。山区的教育需要帮扶和支持，这是我们选择龙陵县作为支教地点的初衷。根据前期调研，当地每所小学的学生规模在150名到500名不等，每所学校有50%-80%的孩子需要每周在学校住宿。因大部分老师需要兼职2-3门课程，学生对于除主课外的课程教学有着较为强烈的需求。

我们面向全行员工及客户群体招募支教志愿者，累计收到200余封报名邮件。根据当地教学需求，6位富有专业知识的志愿者受邀参与支教活动，他们中有前职业球员、热心教育的企业家、医务人士和其他专业人士。



捐赠了运动鞋

700 余双



累计支教课时

70 余节



## 案例 “爱满葵园” 云南爱心支教活动



志愿者接地气的教学课程不仅受到了当地学校老师的好评，而且这些老师常常与学生一起听课、做笔记，因为他们明白，专业的体育课有助于提高孩子们身体素质，多元的手工课有助于培养孩子们更广泛的兴趣爱好，而健康安全课更是自救的第一步；他们更明白，只有自己学会了这些课程，才能在志愿者离开后继续教导孩子们。

我们还了解到，这些山村小学的孩子打球时多光脚或穿着拖鞋。部分孩子只有一双鞋子，平时舍不得穿，运动时容易崴脚、受伤，因此我们又向这四所小学捐赠了700余双运动鞋。

淳朴的山村孩子不擅长表达，他们用山上采摘来的野栗子和花朵表达对志愿者老师的敬意。短短一周的支教时间，得到孩子们的喜欢，看到孩子们学会运球、学会包扎、学会认真思考自己的梦想是什么，是志愿者最大最珍贵的收获，他们甚至希望以后每年都可以来龙陵的学校看一看。志愿者们离开了支教的小学，身影却留在了孩子们的作文里。稚嫩的笔触下，很多孩子都表示了对支教老师的感谢，并下定决心，长大后一定要走出大山去看一看。

### 志愿者的身影



崔鹏，来自北京的医护人员，为孩子们准备的是健康与安全课。看着台上被白纱布一圈圈包裹头部的同学，台下孩子们都忍不住笑了出来，但当自己动手为同桌包扎时，他们又是那么的认真。



潘凯，来自青岛分行，193cm的高度一点都没拉开他与学生们的距离，除了专业的运球、投球技巧，潘老师更为孩子们讲解了团结、协作、平等的团队精神

## 案例 成都分行：拓展教育扶贫，助力民生改善

在四川，成都分行自2012年起就在甘孜州新龙县开展对口扶贫工作。五年来，通过帮助村民建设村间道路、灌溉渠改造、小水电和村间电线以及饮水项目，使当地的村容村貌、环境卫生、照明用电等生活条件得到了明显改善。

同时，成都分行还将教育扶贫作为工作重点，在2016年捐款17万元，建立了优秀学生奖学金制度、优秀教师奖励制度与贫困学生家庭扶助金制度，并捐赠了电脑等一批教学设施，以帮助当地改善教育，实现全面持续发展。



## 案例 合肥分行：扎根基层，让扶贫切实惠农

在安徽，阜阳市颍泉区闻齐菜园村是合肥分行的全省扶贫对口单位，目前仍有建档立卡贫困户177户。自2014年起，合肥分行的褚光就在齐菜园村担任扶贫书记，他深深明白做扶贫工作必须走到贫困户中去，才能实现脱贫计划，真正把扶贫工作做到深入人心。

为了帮助村民们创业发展，褚光和同事们组织了多次农业技能讲座，从外村请来特色农业种植专家，讲解草莓、西瓜、土豆等经济作物种植方法，帮助贫困户提升种植技能，并与种植大户协商建立西瓜种植基地，带动贫困户共同种植西瓜300亩。实现每亩收入近1.5万元，当年就帮助7户脱贫。

展望未来，我们将按照国家“精准扶贫”的“六个精准”要求，持续投入人力、物力、资金等资源，继续深化“教育扶贫、产业扶贫、文化扶贫”三位一体的扶贫模式，创新性地以电商扶贫、互联网扶贫等形式，助力切实提高扶贫实效，助力云南武定、永仁等扶贫对口单位稳定实现农村贫困人口不愁吃、不愁穿、义务教育等有保障，助其早日实现“脱贫摘帽”的目标。

## 拓展公益平台，汇聚爱心力量

我们积极弘扬“人人皆可慈善”的公益理念，通过与公益机构合作，充分发挥金融企业的平台和服务优势，为广大招行持卡人提供了“月捐悦多”小额月度捐赠计划和“小积分·微慈善”公益平台，并努力探索公益创新模式，为支持公益事业汇聚力量。

### 每月一份爱，点滴汇成海

打开我们的手机银行APP，进入“月捐计划”页面，您就可以选择希望支持的公益项目和月捐金额，简单输入信息后即可完成月捐签约，并能及时接收我们的项目进度反馈。每月10元也许只是少了一杯咖啡，却能如涓涓细流般为公益事业持续做出贡献。



#### 壹家人月捐计划

与时间赛跑，为灾区储备紧急救灾物资。

—— 深圳壹基金公益基金会



#### 希望工程图书室

援助山村教育，助力孩子全面发展。

—— 中国青少年发展基金会



#### 儿童快乐家园

支持贫困乡村行小学教育，帮助留守儿童快乐成长。

—— 中国儿童少年基金会



#### 关爱老兵计划——致敬礼金

一份善款，为抗战老兵提供一天的生活补助。

—— 中国扶贫基金会



#### 绿色长城锁边计划

阻止沙漠向东外扩，为蓝天白云做点绿事。

—— 中国绿化基金会



#### 博爱助学计划

10元每月，支持贫困地区开展学前教育帮扶活动。

—— 中国红十字基金会



#### 希望厨房

孩子是未来的希望，给他们一个健康，给世界一个希望。

—— 中国青少年发展基金会



#### 金葵花儿童成长基金

援助贫困山区教育，传递温暖正能量。

—— 中国儿童少年基金会



#### 一棵红柳项目

稳住沙丘，为饱受沙漠威胁的居民带来一份安全感。

—— 中华环境保护基金会

## 积累小积分，奉献大爱心

我们自2012年起即与壹基金共同推出了“小积分·微慈善”平台，让信用卡用户日常消费积分就能转化为对慈善的投入。如果您想做一件温暖的小事，不妨打开掌上生活APP，找到“小积分·微慈善”页面，用手中的小小积分为需要帮助的孩子兑换一份温暖。

- 

99积分

为山里的孩子兑换1份健康安全的“免费午餐”
- 

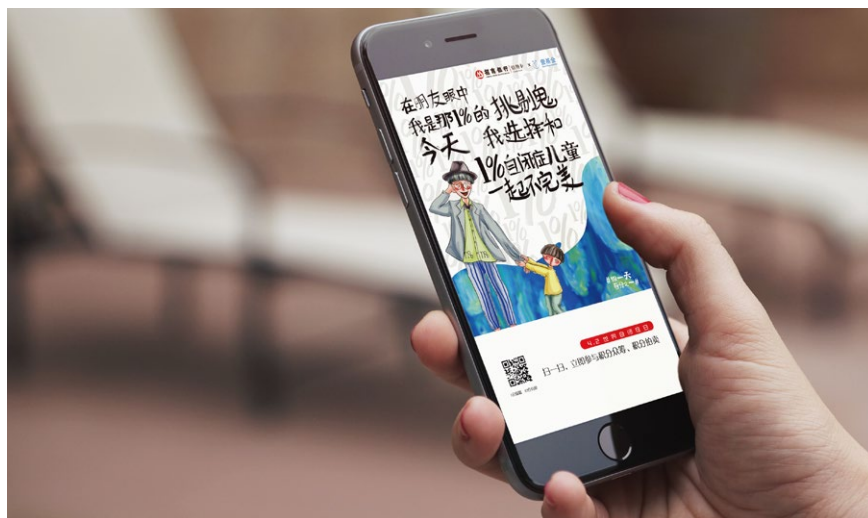
199积分

为孩子们捐赠一本扬帆公益图书，让他们通过阅读收获自信
- 

500积分

捐赠一小时自闭症儿童融合课程，陪“星星的孩子”更好地走下去

在2016年世界第9个自闭症日来临之际，我们更创造性地将“小积分·微慈善”与微信平台进行结合，打造出“积分众筹”、“积分拍卖”的慈善新模式，为客户带来更加丰富与互动化的公益体验。



案例 | 1分温暖，10分有爱



去捐助

使用微信扫描活动二维码即可进入“小积分·微慈善”专属页面，点击“去捐助”，即可参与“积众筹”，为自闭症儿童献上一份爱心



去拍卖

您想获得孤独的天才小画家的艺术作品，或者是招商银行信用卡限量纪念卡册吗？点击“去拍卖”，便可以用“积分”参与公益产品的竞拍

在短短一个月的时间里，“积众筹+拍卖慈善”专题活动得到了共计35,225名招行持卡人的参与，为自闭症儿童募集了10,188,204积分——总计达两万多小时的自闭症儿童融合课程。



为自闭症儿童募集

10,188,204 积分



专题活动得到招行  
持卡人参与总数达

35,225 名



## 推进金融创新，专业助力公益

随着全社会越来越关注于慈善事业、公众越来越热心于公益行动，招商银行也正在积极探索公益活动与金融服务的融合之路，以求通过专业的财富管理与咨询服务推动公益、反哺公益。

### 案例 | 上海分行：支持“蓝天至爱1号”慈善信托项目



在2016年9月5日国家《慈善法》正式实施第一天，上海分行与安信信托共同为上海市慈善基金会打造的上海首单永续型慈善信托项目“蓝天至爱1号”正式落地。作为该项目的托管人，上海分行将该支持项目视为自身的责任担当，通过与项目各方高效配合，以不到一周时间实现了项目的托管落地及运营。根据规划，该项目预设筹款规模为1亿元，面向上海市各级慈善组织、爱心企业和个人开放，信托财产及其收益将全部用于《慈善法》规定的慈善公益项目。

### 案例 | 东营分行：推出东营市“招银-青年志愿者”一卡通

为了帮助东营市构建志愿服务管理模式、提升对志愿者的服务关怀，东营市分行与共青团东营市委共同发布了全市注册青年志愿者专属的联名借记卡——“招银-青年志愿者”一卡通。

该卡不仅可作为银行卡使用，还记录有志愿者的个人资料和志愿服务时长，并加载了保险服务、医疗服务、交通便民服务、旅游服务等功能。在为广大青年志愿者提供全方位的服务的同时，更在全市范围内有效提升了“人人争做志愿者、人人尊重志愿者”的社会氛围。





## 鼓励志愿服务，助力社区和谐

招商银行自2013年即启动了以“爱满葵园”为主题的关爱儿童全行志愿者行动，至今已在全国80余个城市组建了近800支员工志愿者队伍。爱心捐赠、免费义工、义务教学……他们用行动展示了招行志愿者们的风采，也让公众感受了“招行人”心中对公益的热情。

### 案例 | 无锡分行：搭建“金葵花在行动”青年志愿者平台

为了更好地传递招行的正能量、系统化开展志愿服务，无锡分行搭建了“金葵花在行动”青年志愿者平台，截至年末已成功注册的青年志愿者人数超过百人。

在“六一”儿童节期间，无锡分行的二十余位志愿者来到无锡市五河新村小学，为近百名小朋友送去了书包、文具盒、笔记本、书画工具等文体用品，并组织了“同心鼓”、“风火轮”、“12人13足”等趣味拓展游戏，让孩子们度过了难忘快乐的节日时光。同时，志愿者们还自发性地参与全市的各类公益活动，在95岁高龄的中国远征军老兵钱鉴民老人寿辰之际，为老人送去了生日蛋糕、牛奶、食用油和米等物品，为老人带去一份深深的致敬之情。



### 案例 | 重庆分行：一元公益——关爱弱势群体

重庆分行解放碑支行与渝中区妇联共同筹划开展了“一元公益”慈善项目，每季度发起一个主题公益活动，充分借助支行客户平台和网点资源进行宣传和募捐，为弱势群体提供帮助。

- 关爱空巢老人：5天时间共募集4,291元，为渝中区42位空巢老人购买年货和大扫除，让他们能够干干净净地过年
- 关爱环卫女工：筹集资金6,472元，为渝中区50名环卫女工代表购买消暑物资并进行慰问
- 关爱困境儿童：联系爱心企业为10户贫苦儿童和家庭提供团圆晚餐，以及大剧院门票



### 案例 | 广州分行：“爱满葵园——关爱儿童志愿者”行动

2016年儿童节期间，广州分行组织了“爱满葵园——关爱儿童志愿者行动”，在各支行网点及财富中心设立了“爱心小站”，通过分行官方微信号等渠道对“爱心小站”广泛宣传，倡导客户收集家里的闲置玩具，与孩子一起将爱心玩具捐赠给广州市天河区小天使康复训练中心患有自闭症的孩子。参与捐赠玩具的孩子不仅也可从“爱心小站”中取得一件玩具，还能得到我们的《爱心小天使》证书，让他们在传递爱心的同时，得到一份温馨的奖励。





# 7 携手员工成长



## 场景故事

王芳辉，招商银行太原迎西支行，贵宾理财经理

吃完午餐回到办公室，王芳辉在手机上打开“招银大学”移动学习APP，开始研究今日推送的学习内容。遇到不懂的地方，她还特地咨询了交流区的各位学友。来招行三年了，芳辉坚持“每天一堂课”，见证着自己的快速成长。

“招行给我的不仅是人生的一份事业，更作为我人生路上的一位引路者，使我坚信能把普普通通的工作做出不平凡的结果。”



## 可持续发展背景

人才的培养与发展是组织战略发展的永久命题。在经济新常态下，商业银行面临利率市场化改革迈向深入、风险特征交织复杂、新兴业态加速涌现等综合挑战，而人才承载着商业银行发展的希望，更是做大做强商业银行的“王牌”。务实与创新，上承战略，下接绩效，是未来银行的人才培养与发展的关键举措。



## 我们的举措

- 开展“YOU伯乐”人才推荐计划，拓宽人才招聘渠道
- 全面启动序列评审工作，让员工提升专业能力、实现专业序列等级的晋升，并获得与之对等的回报
- 通过后备人才库制度，向员工提供自主规划职业发展路径、自主择岗的机会
- 优化云学习平台，实现了学员在PC和移动两端随时学习
- 与悦跑圈联手启动“奔跑吧！招行”跑步运动，打造健康向上、不断进取的企业文化，向员工倡导健康、绿色的生活方式



## 我们的成果

- 人才交流平台共收到6,000余份员工简历
- 开展7,200期培训项目，学习总人次达到323.7万次,学习总时长432.2万学时
- 全行员工在“云学习平台”学习约290万人次
- 共计1,898名总行员工、16,526名分行员工在序列评审中获得了晋升
- 新建后备人才库878个，实现全行各条线核心岗位全覆盖，共计19,371人次成功入库
- 全行共有67,566名员工通过悦跑圈参与活动，跑步总里程达到2,559万公里



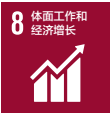
## 对SDGs目标的回应



我们向员工积极传递健康生活理念，鼓励其通过参与跑步运动等增强体质、促进身心健康，并为员工提供全方位的健康关怀，帮助其更好地投入到工作和生活中。



我们始终坚持“尊重、关爱、分享”的人本理念，充分尊重和保障每一名员工的权益，确保不因性别等因素而受到影响。



我们高度重视员工的职业发展和个人的幸福感，通过为员工提供优质的职业平台和培训体系，帮助员工提升能力素质，实现员工和企业的共同成长。

## 启航职业梦想，优化职业平台

我们将每一位员工视为同舟共济的事业伙伴，以多项举措开展人才培养，畅通员工发展通道，激发员工的活力与智慧，帮助员工实现职业梦想。

### 储备优秀人才

针对广大青年学子的职业梦想，我们通过开展多元化的实习生计划及招聘活动，为初入职场的大学毕业生提供施展才华的舞台。通过开展“梦工场-开启心征程”实习生计划，全年共选拔86位大学生在深圳、北京、上海等地历练自我、感受职场文化。

我们还搭建了目标人才库，对近3年在校园招聘未签约的80余名管理培训生开展电话回访，为没能入选的优秀候选人提供选择机会；举行IT专场校园招聘，以空中宣讲、在线笔试等新颖的沟通方式，吸引有志加入金融行业的IT专业学生，接收简历2,700余份，在线笔试572人。

#### 案例 广州分行：携手“兼职猫”全面助力大学生兼职与就业



2016年8月23日，广州分行与大学生移动兼职招聘平台“兼职猫”举行了战略合作发布会，有志向加入金融行业的兼职猫平台上的大学生，广州分行可为其提供岗位体验、业务培训、在岗实习等实践机会，帮助大学生提前获得职业技能，为大学生进入社会保驾护航。

2016年，我们还启动了“YOU伯乐”人才推荐计划，通过微信平台、招行微刊等宣传渠道，鼓励员工推荐身边尚未寻找到心仪职位的各领域人才，在行内培养“爱才、惜才、荐才”的良好氛围。



## 优化职业路径

针对员工的横向发展，我们建立了后备人才库制度，鼓励并支持协助员工自主规划职业发展路径，明确职业坐标，通过主动学习实现自主择岗，真正做自己的主人。同时，依托于人才交流平台，我们将不同领域的岗位需求发布在平台上，鼓励合适的员工通过简历投递申请与他们较为匹配的岗位。

针对员工的纵向发展，我们实施了全新的专业序列通道建设规则，34条序列覆盖了全行所有专业岗位，细化了序列等级设置，建立了高效常态化序列评审机制，并与调薪有效结合。在此基础上全面启动并完成了年度序列评审工作。

### 案例 重庆分行：“一人一卡”考评体系指明发展方向

重庆分行运用“全员绩效考评系统”，建立了“一人一卡”的考核模式，关系配置、绩效填写、绩效打分、等级考评等环境通过线上系统进行，并将绩效结果及时反馈给员工，帮助他们更加清晰认识到自身存在的不足，指明今后的职业成长方向。



### 案例 郑州分行：打造员工“一横一纵”职业发展体系

郑州分行人力资源部构建了“一横一纵”的职业发展体系：在职业横向拓展上，打破岗位限制，为员工提供多元岗位选择，不仅针对员工领导力发展建立了管理岗位后备人才库，同时注重专业人才培养，设立包括客户经理、产品经理等21个专业岗位的后备人才库，目前已经入库1,478人次，经培训达到后备状态439人次；在纵向发展空间上，打通了员工向上发展的空间，管理层和普通员工都能获得职业提升的机会，有很多优秀的年轻员工通过竞聘走上管理岗位。

## 创新培训体系，支持全面发展

作为我们面向广大员工精心打造的教育品牌，招银大学持续聚焦人才发展战略，以企业发展和员工成长需求为出发点，构建了轻型学习发展体系，支持员工的管理提升和团队建设。

### 完善知识资源体系

- **管理型人才赋能**

注重管理型人才的系统培养，构建领导力模型，引入全球优质课程资源，增加一对一测评解读、小组实践辅导、团队体验式学习、O2O在线运营、案例讲习等多元化学习方式，提升管理人才领导力

- **专业型人才创新**

从专业人才的应知应会岗位知识、必懂必备专业技能出发，结业业务实景，定制开发标准化课程，构建分层分类的专业人才培养体系，拓展种子讲师培训以及业务特色培训

- **新员工职业养成体系**

打造新员工学习资源建设、学习管理系统平台、培训班实施、新员工考试考核的“四位一体”生态系统；创新推出游戏闯关类课程开发，结合新员工考试要求设置关卡答题，增加新员工学习趣味性与主动性

### 拓展自主学习平台

- **云学习平台**

借助招银大学移动APP实现员工在PC和移动两端随时学习，在线提供个人学习信息记载、查询、回顾；新增社交及学习分享模块，鼓励员工实时分享知识、经验和见解，建立线上兴趣小组，打造银行内学友圈

- **招银大学公众微信号**

设置了“乐播报”、“乐回顾”、“乐新知”、“乐分享”、“乐课堂”、“乐播报”、“乐朝暮”等8大栏目，每周定期发布行内培训最新动态、热点资讯和专业文章，更好地引领员工走进招银大学

2016年开展培训项目

7,200 期

2016年学习总人次达到

323.7 万次

2016年学习总时长

432.2 万学时

2016年员工通过  
“云学习平台”自主学习约

290 万人次

2016年各分行共  
开展新员工培训

307 期

2016年各分行共  
开展新员工培训覆盖

19,573 人次

## 案例

## 东莞分行：YOUNG社区新员工俱乐部

为提升分行新青年员工的活力、凝聚力和对分行的归属感，东莞分行成立了YOUNG社区俱乐部，通过“任务+积分+道具”模式进行游戏化管理，鼓励员工积极学习知识、提升技能、参与企业文化活动等；引用“众包”管理模式，鼓励新员工共同任务，锻炼组织能力和团队合作能力；举办一系列围绕专业能力、精品课题和工作手册的竞赛活动，通过比赛，涌现出一批专业知识和技能突出的新员工。





### 案例 | 乌鲁木齐分行：雏鹰展翅进阶忙 点滴成长齐分享

为了新员工更快的适应工作岗位，乌鲁木齐分行开展了“雏鹰展翅”学习竞赛及新员工进阶培养计划。为期3个月的学习竞赛，新员工首先通过学习理财、贷款、信用卡、电子银行等业务知识，对工作内容有了全面的了解；接下来，新员工进行了为期31天的柜面学习，在实际操作中掌握基本技能、加强客户服务意识及个人合规意识；之后，新员工们通过服务资格考试，开始跟着导师在一线岗位学习客户沟通交流方式，并在导师的帮助下制定学习计划，在系统的培训计划中，新员工们掌握了基本的工作技能、学习了丰富的金融知识、初步形成了职业规划意识。



## 平衡工作生活，倡导运动健康

我们视员工为最宝贵的财富，通过保障工作场所的健康安全，尊重员工权益和需求，开展丰富多彩的员工活动，关心员工生活等一系列的举措，让员工能够安心地在工作岗位上实现职业梦想；同时倡导工作生活平衡，鼓励员工通过运动促进身心健康。

### 由心出发，温暖关怀

我们尊重和关爱每一位在工作岗位上辛勤奉献的员工，从员工的工作、生活等角度出发，为其提供力所能及的关怀。

#### 案例 | 东莞分行：为女性员工打造“爱生活俱乐部”

东莞分行为女性员工打造专属的交流平台，举办各类关爱女性主题的活动，满足女性员工对自我提升的需求，丰富女性员工的生活：

- 慧贤系列

定期邀请花艺师和烘焙师为女性员工开展系统花艺课程、幸福烘焙课程，让员工拥有更加平和愉悦的心态，增进与家人之间的情感互动

- 雅韵系列

以兴趣班形式邀请专业舞蹈老师为女性员工塑造更美好的肢体语言；运用微信组建阅读爱好者群组，定期派发书籍，组织书友分享；让女性员工更加自信

- “爱·家”系列

邀请专家为女性员工开展健康养生、职场成长、家庭关系健康等主题的讲座，帮助女性员工更好地平衡家庭与工作，实现自我价值



## 案例 | 北京分行：关注员工生活，健康全面关怀

北京分行从员工日常工作生活的细微之处着手，为员工提供了覆盖方方面面的健康关怀。



抗击雾霾，在持续重度雾霾天气中，慰问全体工作人员，并提供防雾霾用品



在冬季气温骤降之际，为工作在低温营业厅的员工订制购买统一款式的羽绒服



考虑到部分员工的二胎需求，与新世纪儿童医院签订了员工子女就医看病的优惠政策



优化体检方式，在传统套餐的基础上增加员工自选项目，员工可结合自身情况自行在分行自选项目范围内选择增加特色体检项目





全行通过悦跑圈参与活动共有员工

67,566 名

## 健康向上，跑出活力

全民跑步的风潮之下，我们与悦跑圈合作，启动了“奔跑吧！招行”主题健康活动，打造了健康向上、不断进取的企业文化，鼓励全行员工自发组建“跑团”，通过参与跑步来促进调节身心、保持健康活力。

截至2016年底，全行共有67,566名员工通过悦跑圈参与活动，跑步总里程达到2,559万公里。

### 案例 招行跑团，亮相“深马”

2016年12月21日，2016深圳国际马拉松正式鸣枪开跑，3万名跑步爱好者伴着冬日艳阳涌动赛道。而这其中，一片片鲜亮的红色格外引人瞩目。在开跑当日，我们的238名客户和300名员工共同组成了一支庞大的“红色跑团”，身着招行统一的红色、葵花花纹的跑步服、卡通服装，一起与全场的所有跑友们共同分享着跑步的快乐、健康的喜悦。

作为本届“深马”的唯一的荣誉合伙人，除了报名参赛，我们还在招行大厦楼下设置了“招行一公里”，美女啦啦队和帅哥助威团在此处给予广大跑友最热烈的支持和加油呼喊，同时在市民中心、世界之窗、深圳湾公园，沿途招行陪伴的加油团温暖了整个赛事；在半马终点，完赛的选手会第一时间见到为他们拍照留影和金牌刻字的招行伙伴。

参赛纪念奖章、马拉松宣言背贴、纹身贴纸都是招行人贴心为热爱奔跑的“深马”人们准备的小礼物，我们还为获得最佳成绩的中国籍选手设立了特别奖项。同时，在赛道周边，市民们可以一起参与我们的跑步小游戏，让这一天成为了深圳的“跑步嘉年华”。

我们并不满足仅在活动当日进行服务，而是从前期宣传、知识储备、博览会助力再到沿途服务全面介入：在开跑前半个月，我们为广大跑友设置了赛前训练营，专业教练从饮食、作息、训练、热身、赛后拉伸及恢复、装备等各个方面为活动参加者提供了专项辅导；在赛事临近前的“深马”博览会上，我们为各位前来领取跑马装备的广大市民准备了6大精彩互动，在3天时间里为数千名市民送去了惊喜。

“今年才开始跑步，持续时间还不到半年，纯粹被招行员工的热情影响，跑步以后，整个人的精神状态变好，也越来越能跑！”

——顺利完成全马的客户张先生



招商银行 CHINA MERCHANTS BANK

INTERNATIONAL MARATHON 2016 SHENZHEN 深圳国际马拉松

95555 MARATHON

招商银行 CHINA MERCHANTS BANK

INTERNATIONAL MARATHON 2016 SHENZHEN 深圳国际马拉松

I just felt like running  
2016深圳国际马拉松荣誉合伙人

## 案例 | 悦跑越健康，我与招行共成长

**为青春奔跑：**大连分行建立了22个跑团联盟，鼓励员工每日参与徒步活动，并通过朋友圈、悦跑圈等平台分享“员工个人跑”、“跑团集体跑”的活动照片；开展“悦跑越年轻”大型活动，组织近800名员工将跑步的健康和正能量传递给更多的人。

**为环保奔跑：**济南分行即时公布以“悦跑圈”APP软件为测算工具的员工活动运态和排名情况，鼓励员工利用工作之余积极参与，培养节能减排的生活理念，一些员工开始坚持骑自行车上下班，成长为绿色低碳运动达人，不仅为其他同事带去强身健体的生活态度，更带去了低碳环保的生活方式。



### 【他们有话说】

“跑步对我来说是一个净化身心的过程，它使我快乐、让我心情开朗，我也常常动员家人一起加入跑步的队伍，享受运动的乐趣，感谢招商银行滨海支行给我们提供这么一个机会。”

——活动参与客户

“跑步这件事情，我们会坚持做下去，倡导跑步与招行倡导快乐工作、健康生活的企业文化理念也是相一致的。”

——招商银行总行工会专职副主任黄丹

# 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

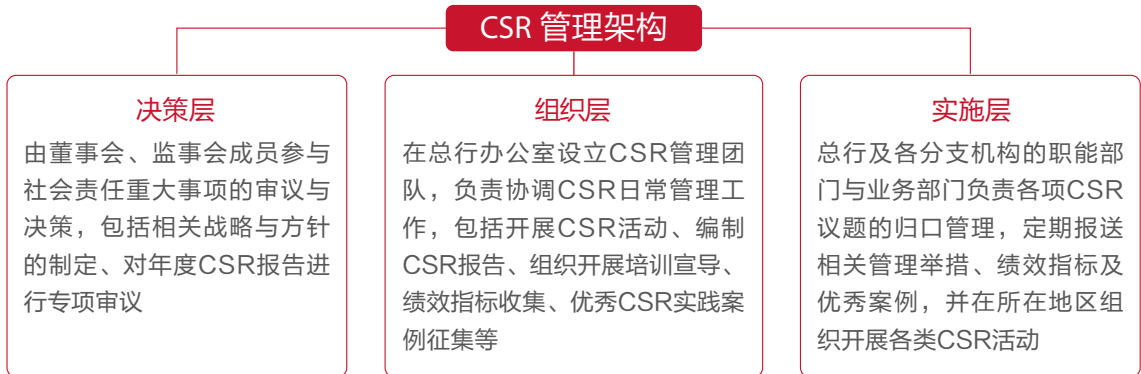
**员工成长：**员工快乐工作才能推动企业可持续发展。我们坚持“以人为本”，保障员工合法权益，畅通职业发展通道

**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



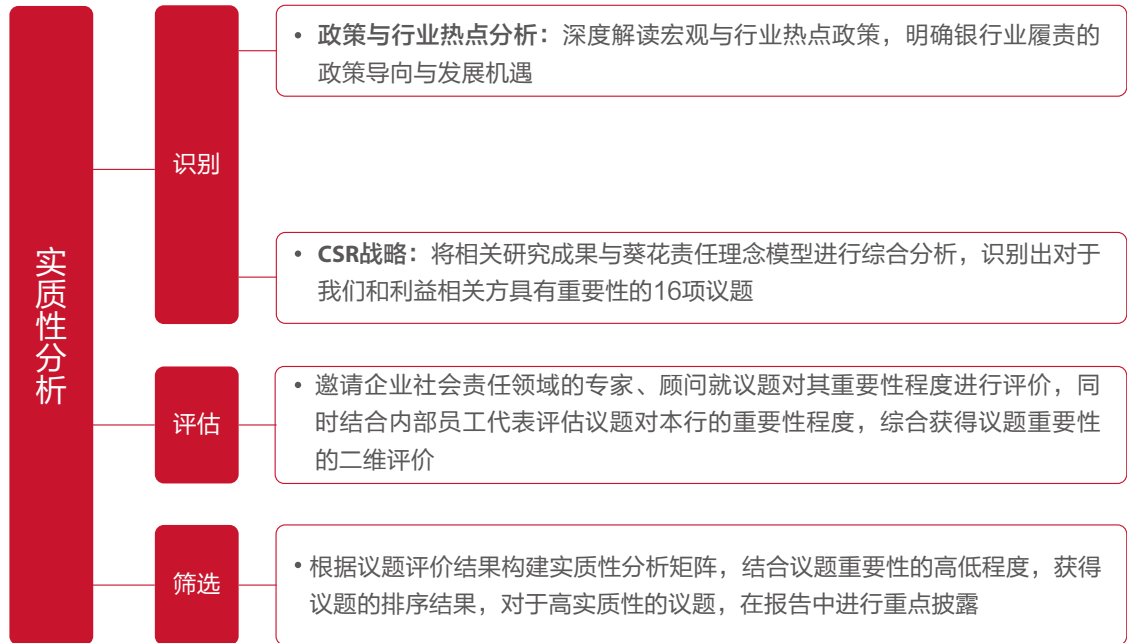
## 社会责任管理

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，我们在上年工作基础上，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	金融知识普及 开展社会公益	创新金融科技 致力金融普惠	保障客户权益 助力创新创业
		发展绿色金融 携手员工成长	推进跨界合作 支持扶贫攻坚
	协同行业发展 践行绿色运营	严格公司治理 确保规范经营	强化风险管控 员工健康安全
●	对招商银行的重要性		

议题	对应GRI方面
创新金融科技	间接经济影响
保障客户权益	客户健康与安全、产品与服务标识、市场推广、客户隐私
致力金融普惠	间接经济影响
助力创新创业	间接经济影响
发展绿色金融	环境-产品和服务
推进跨界合作	间接经济影响
携手员工成长	雇佣、劳资关系、培训与教育、多元化与机会平等、男女同酬
支持扶贫攻坚	市场表现、间接经济影响、当地社区
严格公司治理	反腐败、社会-合规
强化风险管控	反腐败、反竞争行为
确保规范运营	反腐败、反竞争行为、社会-合规
员工健康安全	职业健康与安全
金融知识普及	客户健康与安全、产品与服务标识、市场推广、客户隐私
开展社会公益	当地社区
协同行业发展	间接经济影响
践行绿色运营	物料、能源、水、污水和废弃物、环境-合规、交通运输、环境-整体情况

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>致力金融普惠</li> <li>助力创新创业</li> <li>支持扶贫攻坚</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究和执行相关金融政策</li> <li>支持行业政策制定</li> <li>相关调研与讨论会议</li> <li>上报统计报表</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障客户权益</li> <li>金融知识普及</li> <li>严格公司治理</li> <li>强化风险管控</li> <li>确保规范经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实监管政策</li> <li>参与调研走访</li> <li>日常审批与监管</li> <li>上报统计报表</li> </ul>
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格公司治理</li> <li>强化风险管控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期报告与信息公告</li> <li>路演与反向路演</li> <li>投资者调研与沟通会议</li> <li>股东大会</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新金融科技</li> <li>保障客户权益</li> <li>致力金融普惠</li> <li>确保规范经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户需求调查</li> <li>客户满意度调查</li> <li>95555客户服务平台</li> <li>客户关怀活动</li> <li>微信、微博等数字化平台</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>携手员工成长</li> <li>员工健康安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>员工满意度调查</li> <li>员工文体健康活动</li> <li>申诉与举报机制</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进跨界合作</li> <li>协同行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通</li> <li>同业交流合作</li> <li>招投标活动</li> <li>供应商调研走访</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展绿色金融</li> <li>践行绿色运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实节能减排政策</li> <li>绿色金融的论坛与会议</li> <li>环境绩效采集与披露</li> <li>绿色公益活动</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持扶贫攻坚</li> <li>开展社会公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>签订社区共建协议</li> <li>参与社区项目建设</li> <li>建立互联网公益平台</li> <li>员工志愿服务</li> <li>社区服务活动</li> </ul>

## 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”地发展。

截至2016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，对股东大会、董事会及其专门委员会会议的召开、审议及表决程序的合规性进行监督，并监督董事履职情况。

2016年，公司共召开各类重要会议61次，审议议案234项，听取或审阅汇报事项60项。通过发挥董事会、监事会及各专门委员会在科学决策、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。2016年，公司持续修订风险偏好指标，并据其发布了《招商银行股份有限公司风险偏好管理办法（第二版）》等文件，强化风险管理。

为更好地管理授信审批风险，我们建立了授信审批后督机制，对公司授信审批、放款情况开展后督，将风险管理关口前移到了审批环节。2016年共审核授信项目1,366笔，下发了19个管理提示函。

为引导各分行重视风险管理与内控合规工作，我们在2016年分行绩效考核中大幅提高了相应权重，并对不良贷款管控清收进行专项奖惩，与分行薪酬实行“双挂钩”。我们还加大对分行的现场检查力度，2016年共完成14家分行的信用风险现场检查工作。

指标	2014年	2015年	2016年
不良贷款率(%)	1.11	1.68	1.87
资本充足率(%)	11.74	11.91	12.00
不良贷款拨备覆盖率(%)	233.42	178.95	180.02

## 内控合规

2016年，我们继续编制发布全行内控合规工作指导意见，推动全行贯彻落实内控合规管理的工作要求，并通过制定《员工行为管理办法》、《员工“违规限制名单”管理办法》、《内控信息管理办法》等，持续完善内控合规制度建设。我们还在全行范围内组织开展了员工违规行为整治活动，员工行为排查基本覆盖全体正式员工、直接从事金融业务的劳务派遣人员，进一步提升全行员工行为管理实效。为强化员工合规意识，我们组织全行员工参加合规知识测试，积极推进包括分行一把手、合规官讲合规课在内的分层合规教育培训，要求在全行培训中纳入员工行为合规手册、行为禁令、十项铁律及违规行为整治重点的学习和教育培训，并充分利用招银e报、合规交流园地、法律合规月刊等各类平台进行广泛宣传，进一步提高全行员工合规风险管控能力。我们组织开展了“两个加强、两个遏制”回头看工作，不断夯实防控金融风险的基础，促进业务健康稳健发展，构筑内控合规管理长效机制。

**反洗钱、反欺诈：**2016年，我们自主开发了全球反洗钱名单过滤系统，极大提升了各境外分行管控反洗钱合规风险的技术水平；设立反洗钱管理中心，进一步完善反洗钱组织体系；在反洗钱系统中增加对联合国制裁名单的监控，自觉履行国际义务；重新识别、全面清理整治离岸客户，对风险客户采取销户、身份及交易背景审查等风险控制措施，消除跨境重大合规风险隐患；根据中国人民银行《关于加强支付结算管理防范网络新型犯罪有关事项的通知》（银发【2016】261号）的要求，建立了反电信诈骗的工作机制，组织营业机构开展反电信诈骗宣传活动；持续加强对跨境欺诈、涉恐融资、非法集资、地下钱庄、赌博、非法传销等可疑交易的监测与分析。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。

2016年，全行处理反洗钱异常交易数据330.3万份，较上年同期增长15.44%，累计报告可疑交易42.5万份，过滤跨境业务报文897.69万笔。

关于公司治理的更多内容请见《招商银行股份有限公司2016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	2014年	2015年	2016年
总资产（亿元）	47,318.29	54,749.78	59,423.11
营业收入（亿元）	1,658.63	2,014.71	2,090.25
利润总额（亿元）	734.31	750.79	789.63
净利润（亿元）	560.49	580.18	623.80
纳税总额（亿元）	278.07	289.90	229.45
税前风险调整后的资本回报率（RAROC）（%）	23.56	21.15	20.27
归属于本行股东的税后平均总资产收益率（ROAA）（%）	1.28	1.13	1.09
归属于本行股东的税后平均净资产收益率（ROAE）（%）	19.28	17.09	16.27
公益捐赠总额（万元）	4,175.30	3,646.58	2,457.10
每股社会贡献值（元）	8.88	8.57	7.98

### 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。2016年，在境内机构方面，有烟台分行（二级分行）获准升格为一级分行，南阳分行、福建自贸试验区厦门片区分行和吉林分行等3家二级分行获准开业，广州南沙支行获准升格为广东自贸试验区南沙分行，廊坊分行（二级分行）获准筹建。截至2016年12月31日，我们在境内130多个城市设有136家分行及1,672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；在伦敦设有伦敦分行和代表处；在台北设有代表处；在卢森堡设有卢森堡分行；招商银行（欧洲）有限公司获得中国银监会筹建批复。

指标	2014年	2015年	2016年
境内外分支机构数量（家）	1,431	1,717	1,819
自助银行数量（家）	2,791	3,202	3,495
自助设备数量（台）	10,604	12,495	11,861

### 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。2016年全行通过采购信息系统组织实施集中采购项目825项，完成供应商网上注册2,970家，通过网上超市下达目录产品采购订单12,696笔，涉及采购金额12.63亿元。

## 环境

### 物料

2016年末，我们在中国大陆地区与299家供应商签订采购合同，分布在全国18个省市。

安徽 1 家	北京 87 家	福建 11 家	广东 105 家	河北 1 家
湖北 3 家	江苏 12 家	江西 2 家	吉林 1 家	辽宁 3 家
内蒙古 1 家	陕西 3 家	山东 9 家	上海 42 家	四川 2 家
天津 1 家	云南 1 家	浙江 14 家		

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，统一执行由总行下发的《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	单位	2014 年	2015 年	2016 年
集中采购项目总数	个	—	197	247
集中采购涉及预算金额	亿元	—	15.67	21.88
集中采购平均项目周期	天	—	32	26
集中采购目录项目履约管理覆盖率	%	—	98.36	91.06
供应商审查覆盖率	%	—	—	100

2016年，我们接到并处理了3起供应商问题投诉事项，较上一年度增加1起。

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；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。

指标	单位	2014 年	2015 年	2016 年
总行办公用纸总量	吨	—	—	3.08

### 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	单位	2014 年	2015 年	2016 年
数据中心平均能源利用效率 (PUE)		1.91	1.85	1.76
数据中心耗电总量	度	23,245,660	23,488,300	23,274,400

指标	单位	2014 年	2015 年	2016 年
总行办公耗电总量	千瓦时	13,346,205	13,512,858	13,474,394
总行节电总量	千瓦时	-197,424	-166,653	38,464

指标	单位	2014 年	2015 年	2016 年
总行公务车辆耗油总量	升	—	—	144,721.38

## 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、及时巡检维修，消除跑冒滴漏现象。

指标	单位	2014年	2015年	2016年
总行办公耗水总量	吨	99,835	117,589	122,134
总行节水总量	吨	-10,012	-17,754	-4,545

## 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。公司数据中心产生的废弃物主要为设备包装外壳，我们对纸皮、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	单位	2014年	2015年	2016年
电子渠道业务分流量	%	92.50	97.26	97.51

## 环境合规

2016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

### 雇佣

公司谨遵主要人权宣言及劳动法规的要求，绝对不允许经营活动中涉及童工或强迫与强制劳动。

指标	单位	2014年	2015年	2016年
员工总数(含派遣人员)	人	75,109	76,192	70,461
新进员工数量	人	9,339	9,693	9,178
员工流失率	%	6.91	6.73	6.70

### 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。2016年，我们首次开展了完全独立自主进行的全行员工满意度调查，共48,577名员工参与，既给员工发声的机会，也使我们对全行管理存在的问题有了更多认识。

### 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。2016年，我们开发了员工体检选择系统，为员工订制多家医院、多种体检套餐，满足员工个性化的健康管理需求。我们还探索员工医疗福利项目创新，员工可凭手机APP直接在指定医疗网点用家属医疗补贴付款。

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。在济南，我们上线了“视频智能分析系统”，大幅提升了监控中心尤其是夜间值守的安保工作效率；在上海，我们开发了“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；在成都，我们组建了“护卫队应急突发事件处置中队”，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。2016年，我们共开展了7,200期培训项目，学习总时长432.2万学时。其中，全行员工在“云学习平台”学习约290万人次。

指标	单位	2014年	2015年	2016年
开展员工培训期数	期	6,992	7,546	7,200
员工参与培训人数	人	75,109	76,192	70,284
参与组织学习员工数量	万人次	47.5	46.7	35.7
在线学习员工数量	万人次	109	390	290
员工人均培训学习时长	课时	55	61	61.5

## 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2016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	单位	男性	女性
员工性别比例	%	41	59
中高层管理人员 男女性比例	%	61	39

指标	单位	2014年	2015年	2016年
少数民族员工数量	人	2,460	2,649	2,732

## 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。2016年，我们开发了员工沟通管理平台，功能覆盖《员工沟通管理办法》中16个沟通场景的自动触发、记录和跟踪，可实现PC端与移动端的结合，为员工搭建沟通渠道，促进沟通管理的规范化、系统化、常态化。

## 当地社区

2016年，我们先后筹建开业了南阳分行、福建自贸试验区厦门片区分行、吉林分行共三家二级分行，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。2016年，我们新设立了5家小微支行、2家小微企业专营支行、4家县域支行，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。2016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。

2016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1,178人次行政处分和行政处理，其中行政处分1,103人次、行政处理75人次。

指标	单位	2014年	2015年	2016年
干部任前廉洁谈话数量	人次	1,977	2,609	2,339
各级干部述职述廉数量	人次	2,670	3,066	2,835
《招商银行2016年廉洁从业安全保卫及案件防控责任书》签订数量	份	136	198	164

## 反不正当竞争行为

作为遵纪守法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。

指标	单位	2014年	2015年	2016年
95555 客户综合满意度	%	98.34	99.27	99.62
95555 人员服务满意度	%	—	99.46	99.84
远程银行人工服务量	万人次	8,572	8,687	9,063
网上互动智能机器人服务	万人次	464.95	824.65	3,274.57
服务平均响应时间	秒	2.37	4.25	3.42
得客户表扬肯定	次	17,443	19,848	31,497

## 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，通过推广信息安全管理体系统、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。

## 展望 2017

2017年，银行业面临的经营环境依然复杂多变，宏观经济形势将呈现出“外变内稳深调”的特征。招商银行将危中寻机，继续围绕“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，以客户为中心，加大创新力度，切实防范风险，为经济、社会、环境的可持续发展做出更多贡献。

**锐意创新，驱动发展。**2017年，我们将着力金融科技创新，努力在FinTech主导的银行业革命中抢占先机；持续以客户为中心进行产品、业务创新，处理好创新与合规的关系，提升金融服务效率，为客户创造更大价值；推动商业模式创新，以跨界合作实现多方共赢；探索体制、机制创新，积极推动开展员工长期激励。

**勇担责任，社会和谐。**2017年，我们将继续反哺社区，以定点扶贫、员工公益志愿活动、鼓励持卡人捐赠为基础，探索更多将我们的专业能力与公益相结合的途径，为社会创造更大的共享价值。我们将更加珍视员工，助力员工职业发展、工作生活平衡，聆听员工声音，与员工同走成长之路。

**绿色发展，环境美好。**2017年，我们将继续大力发展绿色金融，以自身专业能力倾力支持绿色、低碳、环保经济发展，并通过新技术开发、员工环保意识提升等管理自身环境影响，同时与公众分享环保理念，共同缔造更加美好的环境。

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，寻求将自身发展与履行社会责任更加紧密结合之道，以创新、责任、专业之精神，为利益相关方创造更大的共享价值。

# 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

安永华明（2017）专字第 60621222\_A01 号

第 1 页

## 招商银行股份有限公司 2016 年企业社会责任报告

### 独立鉴证报告

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 2016 年 1 月 1 日起至 2016 年 12 月 31 日止的 2016 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《可持续发展报告指南》（G4）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、鉴证服务提供商的责任

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 2016 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。

A member firm of PwC & Coop Global Limited

A member firm of Ernst & Young Global Limited

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 2016 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 2016 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

#### 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）
- 电子渠道业务分流比（%）
- 员工总数（含派遣人员）（人）
- 新进员工数量（人）
- 员工流失率（%）



安永华明（2017）专字第 60621722\_A01 号

第 2 页

- 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 2016 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。



中国北京

2017年3月23日

A member firm of Ernst &amp; Young Global Limited

A member firm of Ernst &amp; Young Global Limited

# 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（如CEO、董事长或相当的高级职位）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

## 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	2,5,8
G4-5	机构总部的地址	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	106
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）	8,106
G4-9	机构规模	106
G4-10	按雇佣合同、性别、地区及雇佣类型划分的员工总人数	108
G4-11	集体谈判协议覆盖的员工总数百分比	108
G4-12	描述机构的供应链情况	106-108
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	106-107

## 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	67-73,107-108
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
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	10,110

## 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	106
G4-18	界定报告内容和方面边界的过程及应用的报告原则	1,102-103
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	103
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	1,104
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界	1,104
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因	1
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	1,106

## 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	104
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	103-104

## 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	102-104
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	104

## 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	122
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	105

## 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	105,110

## 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	12,106
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	67
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	106
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	57-58,60,62-63
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	13,47,57,106
G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	106-107

## 环境

序号	内容	披露位置
G4-EN1	所用物料的重量或体积	107
G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比	107
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	13,107
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	-
G4-EN5	能源强度	13,107
G4-EN6	减少的能源消耗量	107

## 环境

序号	内容	披露位置
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	107
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	108
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	108
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、V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	107-108
G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	108
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	108
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	107
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	-
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	108
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	108

## 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	108
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	109
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	13,109

## 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	89,92-94
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	91
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	13,109
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	109
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	108-109

## 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	109

## 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	-

## 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	106,109
FS14	对改善弱势群体对金融服务的可获取性的倡议	42-44
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	110
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	110
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	110
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	110
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	12,110
G4-PR6	禁售或有争议产品的销售	105,110
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	110
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	17,31,47,57,67,106
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	57-65
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	67-73
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	58-65,68-70
FS11	需要通过正向或反向环境、社会因素筛选的资产比重	57,67

# 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
<b>A. 环境</b>			
<b>层面A1：排放物</b>			
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。	●	71-73,107-108
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。	●	108
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度。	●	108
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	●	69-72,107-108
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。	●	108
<b>层面A2：资源使用</b>			
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	●	71-72,107-108
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。	●	107
A2.2	总耗水量及密度。	●	108
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	●	71-72,107
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。	●	108
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
<b>层面A3：环境及天然资源</b>			
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。	●	67-73
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。	●	68-72

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。	●	90,108-109
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	○	108
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇佣流失比率。	○	108

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。	●	95-99,108
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	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	○	95-99,109

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。	●	92-94,109
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。	○	93,109
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。	○	12,109

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。	●	108
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	○	108
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。	●	108
B5.1	按地区划分的供货商数目。	○	106-107
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。	○	106-107

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。	●	110
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。	○	公司为金融服务企业， 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。	○	39
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。	○	110

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。	●	105,110
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。	○	110
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	○	110

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。	●	75
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）。	○	47,57,67,75
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	○	47,57,67,75

注：●表示「不遵守就解释」的指标，○表示「建议披露」的指标。

# 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](http://www.cmbchina.com)



本报告由可再生纸张印刷。

This report printing from renewable paper.