



# 關於本報告

## 報告範圍

本報告以交通銀行股份有限公司為主體，涵蓋境內外各分行、子公司等。  
本報告時間範圍為 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，發布週期為年度。  
本行於 2016 年 3 月 29 日發布《交通銀行 2015 年企業社會責任報告》。

## 報告編制依據

本報告按照中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發布〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》(G4.0) 等指引編寫。

## 報告編制流程

本報告以本行企業社會責任實踐為基礎，按照“立項審批——收集素材——編制修訂——高管層審議——董事會社會責任與消費者權益保護委員會審議——董事會審議——對外披露”的流程推進，並在立項審批、編制修訂等環節與有關利益相關方積極溝通，研究論證報告框架結構及內容。

## 報告保證方法

本報告提請普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑑證業務準則第 3000 號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》進行第三方鑑證，提供獨立的鑑證報告。

## 報告數據說明

報告中的部分財務數據來自於 2016 年度財務報表，並經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。其他數據以 2016 年度為主，部分包括以前年度數據。

本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

## 報告發布形式

本報告以印刷版（採用環保紙印刷）和網絡版兩種形式發布，網絡版可在本行網站（www.bankcomm.com）查閱。

本報告以中文、英文兩種語言發布，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

## 指代說明

為便於表述，在報告中“交通銀行股份有限公司”也以“交通銀行”“集團”“交行”或“本行”表示。

## 報告編委會

編委會主任：牛錫明  
副主任：彭純 宋曙光  
主編：於亞利 侯維棟  
執行主編：帥師  
執行副主編：茅曉佩  
責任編輯：徐瑩 秦丹丹

## 聯繫方式

交通銀行股份有限公司企業文化部  
地址：中國上海市銀城中路 188 號  
郵編：200120  
電話：8621-58781234-3214  
郵箱：zh\_qywhb@bankcomm.com

# 目錄

董事長致辭 .....	01	共築和諧社會 .....	63
行長報告 .....	03	推進公益管理 .....	65
走進交行 .....	07	幫扶弱勢群體 .....	66
責任管理 .....	12	倡導志願服務 .....	69
		開展災難救助 .....	70
責任聚焦一：全球戰略促發展 .....	18		
責任聚焦二：精準扶貧惠民生 .....	23	打造人文交行 .....	71
		尊重·多元 .....	73
服務經濟發展 .....	31	培養·成長 .....	74
響應國家戰略 .....	33	關愛·溫暖 .....	76
支持實體經濟 .....	35		
傾力民生改善 .....	39	展望未來 .....	79
		獨立鑑證報告 .....	81
普惠金融資源 .....	41	G4&ESG 索引 .....	83
支持小微企業 .....	43	關鍵績效頁數據編報說明 .....	89
關注三農發展 .....	45	意見反饋表 .....	90
提升金融服務 .....	46		
共享綠色生態 .....	53		
綠色金融 .....	55		
綠色服務 .....	57		
綠色運營 .....	58		
綠色公益 .....	61		



# 董事長 致辭



交通銀行董事長  
牛錫明

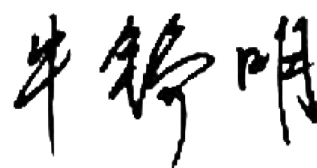
2016 年是“十三五”規劃的開局之年，也是銀行業改革圖存、轉型求變和創新超越的關鍵之年。我們貫徹國家“創新、協調、綠色、開放、共用”的發展理念，堅持“深化改革、轉型發展、從嚴治黨”，以改革創新促進轉型發展，以“兩化一行”戰略引領轉型發展，以從嚴治黨保障轉型發展，積極履行企業社會責任，與客戶、股東、員工、合作夥伴等利益相關方攜手共贏。

**回應國家戰略 共促經濟發展。**2016年，國際化、綜合化建設取得豐收，境外銀行機構連落五子，發展勢頭強勁。我們積極調動金融資源，全力支持“一帶一路”、京津冀協同發展、長江經濟帶等國家戰略的實施；大力支持實體經濟發展，推動城市經濟社會互聯互通，貢獻農村現代化建設；持續推進金融創新，把握“互聯網經濟”發展機遇，加快升級傳統金融服務，拓寬社會、企業和個人金融資源獲得渠道，支援科教文衛、個人消費等金融領域發展，不斷提升金融服務水準。

**建設綠色銀行 共享清潔藍天。**2016年，我們繼續加大對節能減排、環境保護的支持力度，發展綠色金融支持綠色經濟，成功發行國有五大商業銀行境內首單綠色金融債券；大力推廣電子銀行，電子銀行業務分流率達91.42%，產生的環保效應相當於減排二氧化碳近11919.72噸；成立節能工作組織機構，系統管理日常運營對環境的影響；通過志願者活動攜手社區共同開展綠色公益活動，為建設美麗中國貢獻力量。

**實施精準扶貧 共享可持續未來。**2016年，我們積極回應國家脫貧攻堅戰略，堅持精準扶貧、精準脫貧，發揮金融企業專業優勢，幫助貧困縣加快脫貧致富步伐。2016年，全行扶貧捐贈總金額1700餘萬元，實施扶貧捐贈項目近200個，受益建檔立卡貧困人口近萬人，贏得了貧困地區群眾的廣泛讚譽；攜手滙豐共同出資388.5萬元發起“交行·滙豐上海頤樂行動計畫”，積極探索社區養老新模式；捐資1億元設立的“通向明天——交通銀行殘疾青少年助學計畫”進入最後一期，800萬元繼續用於支持貧困殘疾學生、表彰特教教師等；推進志願者隊伍建設，持續關注特教事業，開展扶老、愛幼、助災行動，踐行企業公民責任。

百年交行，任重道遠。2017年是全面實施“十三五”規劃的攻堅年，也是繼續推動深化改革的關鍵年，我們將繼續發揚“拼搏進取、責任立業、創新超越”的交行精神，在銀行業中率先走出一條轉型發展的新路子，切實履行社會責任，為實現中華民族偉大復興的“中國夢”作出積極貢獻。



2017年3月28日

# 行長報告



交通銀行行長  
彭純

2016年，我們全面貫徹落實黨中央、國務院方針政策，認真落實“三去一降一補”五大任務，按照“改革創新促轉型、攻堅克難保質效”的經營管理思路，團結奮進，砥礪前行，利潤穩健增長，經營業績穩步提升，可持續發展能力不斷增強，實現了“十三五”的良好開局。

**穩健經營實現基業長青。**我們落實深化改革要求，進一步完善經營管理機制，持續推進責任治理領域的改革創新，將社會責任理念融入本行運營，實現責任管理、經營管理水準的雙提升。我們堅持“兩化一行”的發展戰略，回歸本源，專注主業，不斷提高服務實體經濟的水準和質量，以優異的成績為中國經濟發展增光添彩。我們連續八年躋身《財富》“全球企業 500 強”，排名再創新高至 153 位；在《銀行家》“全球 1000 家大銀行”中一級資本排名上升至 13 位，連續三年名列全球銀行 20 強。

**不忘初心提升服務質量。**我們以客戶為中心，致力於為客戶提供具有市場引領水平的金融創新產品和服務，着力打造金融業最佳服務品牌，為客戶創造美好體驗。我們將董事會社會責任委員會更名為董事會社會責任與消費者權益保護委員會，將消費者權益保護工作提升至全行戰略層面予以高度重視。2016 年，本行獲得 J.D.Power2016 中國零售銀行客戶滿意得分第一名；140 家網點入選中國銀行業文明規範服務十佳示範網點，當選網點數量蟬聯行業首位並再創新高。

**責任擔當創造綜合價值。**我們堅決貫徹落實國家戰略方針政策，優化信貸結構，防止資金脫實向虛，以金融活水澆灌好實體經濟，優先支援節能環保、迴圈經濟、綠色經濟發展；持續完善員工關愛制度，保障員工權益，支持員工成長，為員工創建良好的個人發展環境，打造幸福交行；熱心公益事業，累計捐贈 2583.33 萬元，聚焦敬老助老、特教事業、抗災救災、環保公益等領域，奉獻“愛心”資源，貢獻和諧社會建設。

長風破浪會有時，直掛雲帆濟滄海。展望未來，我們將積極應對金融經濟、社會環境的新變化，持續提升社會責任管理水準，積極開展責任實踐，為促進個人、企業和社會的可持續發展再寫壯麗詩篇！



2017 年 3 月 28 日



A handwritten signature in black ink, which appears to be '宋曙光' (Song Shuguang).

2017年3月28日

交通銀行監事長  
宋曙光

誠信正直是實現企業可持續發展的基石。



企業  
使命

創造共同價值

企業  
願景

建設中國最佳財富管理銀行

企業  
精神

拼搏進取 責任立業 創新超越

經營  
理念

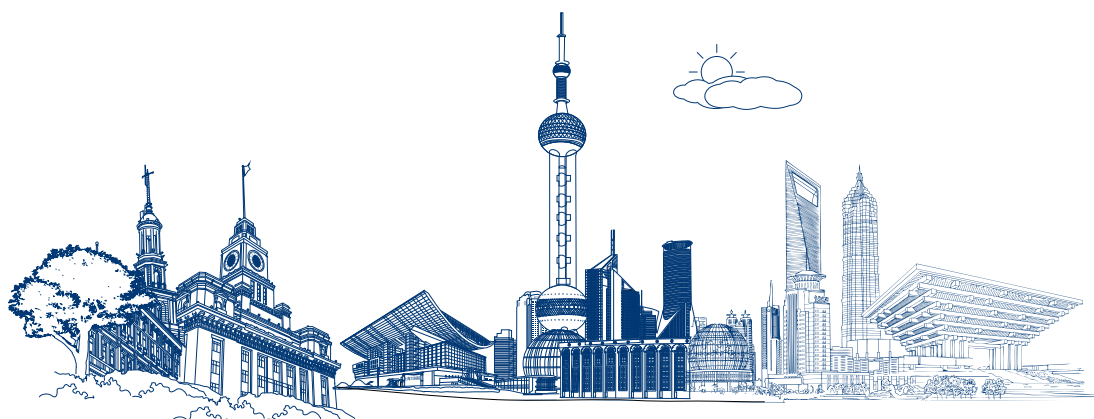
一個交行 一個客戶

發展  
戰略

走國際化、綜合化道路，建設以財富管理為特色的一流公眾持股銀行集團

廣告  
語

百年交行 您的財富管理銀行



# 走進交行

## 公司概況

交通銀行始建於 1908 年，是中國歷史最悠久的銀行之一，也是近代中國的發鈔行之一。1987 年 4 月 1 日，重新組建後的交通銀行正式對外營業，成為中國第一家全國性的國有股份制商業銀行，總行設在上海。2005 年 6 月交通銀行在香港聯合交易所掛牌上市，2007 年 5 月在上海證券交易所掛牌上市。

交通銀行是中國主要金融服務供應商之一，集團業務範圍涵蓋商業銀行、證券、信託、金融租賃、基金管理、保險、離岸金融服務等。截至 2016 年末，交通銀行境內分行機構 232 家，其中省分行 30 家、直屬分行 7 家、省轄行 195 家，在全國 236 個地級和地級以上城市、167 個縣或縣級市共設有 3285 個營業網點；旗下全資子公司包括交銀國際、交銀保險和交銀租賃，控股子公司包括交銀基金、交銀國信、交銀人壽以及四家村鎮銀行。此外，交行還是江蘇常熟農商行的第一大股東、西藏銀行的並列第一大股東，並戰略入股海南銀行。

目前，交通銀行已在 16 個國家和地區設立了 20 家分（子）行及代表處，分別是香港分行、紐約分行、東京分行、新加坡分行、首爾分行、法蘭克福分行、澳門分行、胡志明市分行、三藩市分行、悉尼分行、臺北分行、倫敦分行 / 英國子行、盧森堡子行 / 盧森堡分行、布裏斯班分行、交銀（盧森堡）巴黎分行、交銀（盧森堡）羅馬分行、巴西 BBM 銀行（交銀 BBM）和多倫多代表處，境外營業網點共 65 個（不含代表處）。

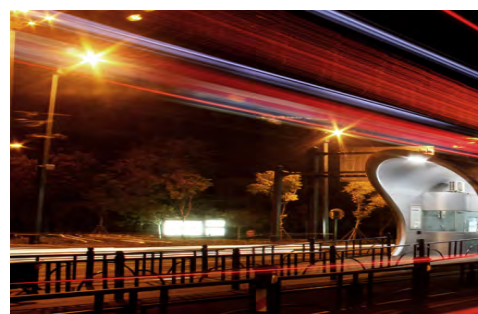
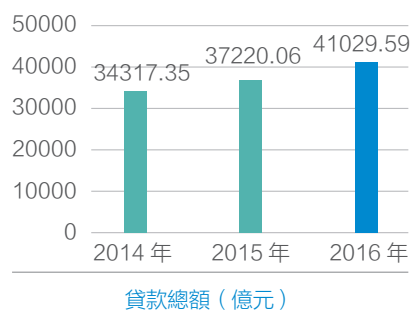
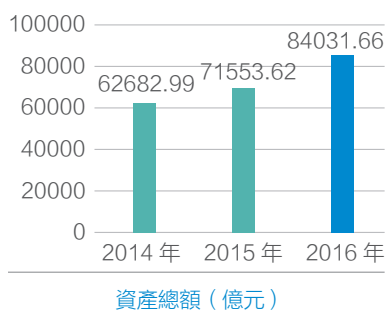
2015 年，國務院批准《交通銀行深化改革方案》。圍繞探索大型商業銀行公司治理機制、實施內部經營機制改革、推進經營模式轉型創新三大重點，交通銀行穩步推動深化改革項目落地實施，改革紅利逐步釋放，轉型動力有效激發，核心發展指標不斷提升。2016 年，交通銀行已連續八年躋身《財富》（FORTUNE）世界 500 強，營業收入排名第 153 位；位列《銀行家》（The Banker）雜誌全球 1000 家大銀行一級資本排名第 13 位，連續三年躋身全球銀行 20 強。

交通銀行作為一家歷史悠久、戰略清晰、治理規範、經營穩健、服務優質的國有大型銀行集團，將始終緊緊圍繞落實國家戰略和服務實體經濟，不斷推進深化改革、轉型發展、從嚴治黨，努力為廣大客戶提供更好服務，為股東創造更多價值，為社會做出更大貢獻！

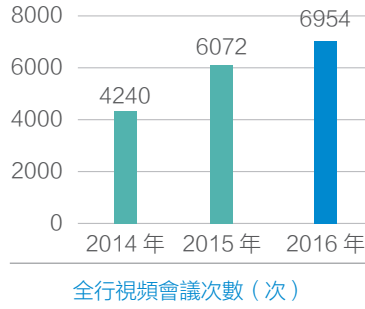
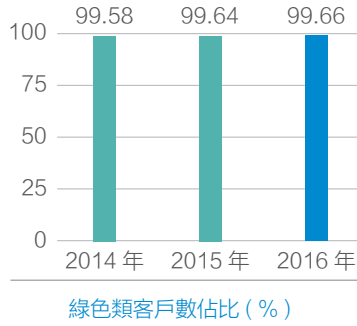
# 關鍵績效

## 經濟績效

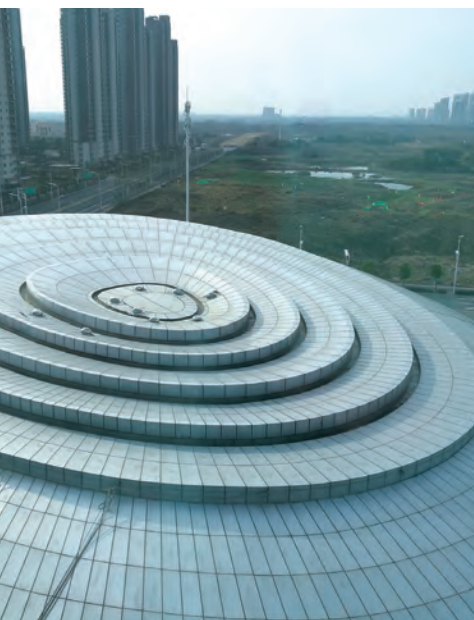
- 集團淨利潤 672.10 億元
- 納稅總額 331.57 億元
- 股利分配 201.62 億元
- 每股股利 0.2715 元
- 平均資產回報率 0.87%
- 平均股東權益報酬率 12.18%
- 減值貸款率 1.52%
- 撥備覆蓋率 150.50%
- 資本充足率 14.02%
- 一級資本充足率 12.16%
- 核心一級資本充足率 11.00%
- 境外銀行機構資產總額 8559.14 億元
- 境外銀行機構利潤 53.50 億元
- 6 家非銀控股子公司資產總額 2156.81 億元
- 6 家非銀控股子公司利潤 35.42 億元
- 涉農貸款餘額 6247.68 億元;
- 個人貸款餘額 11861.87 億元
- 科教文衛行業貸款餘額 805.97 億元
- 保障性住房貸款餘額 426.10 億元
- 中西部地區貸款餘額 11053.40 億元
- 中小微企業貸款餘額 12768.70 億元
- J.D. Power2016 中國零售銀行客戶滿意得分 846
- 入選“千佳”網點數 140 個
- 實施產品創新計畫項數 95 項
- 銀聯跨行交易系統成功率 99.9998%
- 境內網點數 3285 家



## 環境績效



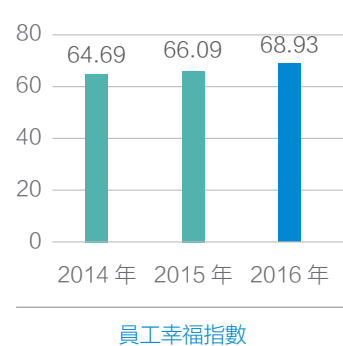
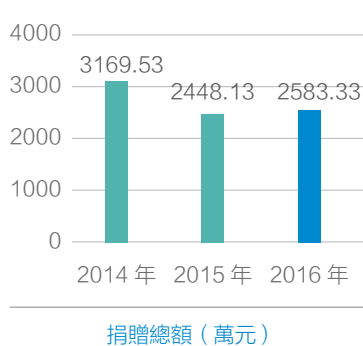
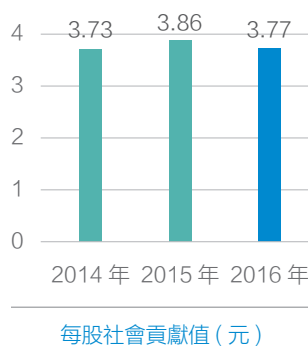
- 綠色類授信餘額占比 99.84%
- “兩高一剩”行業貸款占比 4.90%
- 支持節能減排授信餘額 2411.99 億元
- 數據中心 PUE 值 1.68
- 總部物業用水 37.10 萬噸, 用電 10187.95 萬度, 用氣 161.60 萬立方米, 總部用紙消耗 43.03 噸
- 電子銀行業務分流率 91.42%
- 總部溫室氣體排放量 83772.48 噸 CO<sub>2</sub>e



## 社會績效

- 扶貧捐贈總額 1777.74 萬元
- 境內外行員工總數 92556 人
- 女性中高層管理人員 2512 人
- 少數民族員工 3832 人

注：關鍵績效編報基礎詳見 89 頁。



# 公司治理

本行貫徹境內外監管法規，豐富公司治理制度體系。現代公司治理機制下的股東大會、董事會、監事會、高級管理層（“三會一層”）權責清晰明確、運作規範高效。報告期內，本行第七屆董事會任期結束並成功換屆。第八屆董事會由 18 名董事組成，獨立董事占比達三分之一；監事會由 12 名監事組成，其中女性 4 名；高級管理層由 9 名成員組成，認真執行董事會決議，自覺接受監事會監督，取得出色經營業績。本行以“做與資本市場和投資者溝通最好的銀行”為目標，主動服務股東，維護良好的投資者關係，繼續對投資者現金分紅，金額達 201.62 億元，與投資者分享了經營發展成果。

本行實行全面風險管理，持續推行反腐倡廉建設，加強反洗錢管理，維護金融安全，保障利益相關方合法權益，為本行的高效運營奠定基礎。

本行制定並實施了《交通銀行知識產權管理辦法》等系列制度檔，完善知識產權管理體系，培育知識產權創新意識，推進全行知識產權創新活動。

## 風險管理

- **謀劃風險管理建設藍圖：**制定“十三五”風險管理規劃，明確風險管理目標、任務及實施保障
- **豐富風險管理政策體系：**制定風險文化、風險管理報告和風險準備金管理政策等
- **完善直營機構風險管理機制：**圍繞健全委員會議事制度、設置風險總監、明晰風險中臺職責定位、規範雙線報告等，提升直營機構風險管理水平

## 廉潔管理

- **反商業賄賂：**排查關鍵崗位，加強員工行為管控，員工參與排查覆蓋率 100%
- **合規教育與反腐倡廉教育：**集中組織學習規章制度，強化責任意識、合規意識，規範履職行為；圍繞權力運行關鍵環節，制定或修訂各類規章制度 300 餘項；強化案例警示教育，增強教育的針對性和實效性
- **案件防控活動：**開展“五大領域專項整治”和“案件防控長劍行動”兩項全行性排查活動。發現風險隱患，處理違規違紀問題，做到早發現、早防治，發揮震懾警醒作用，全行進一步樹立遵章守紀、依法合規的經營理念

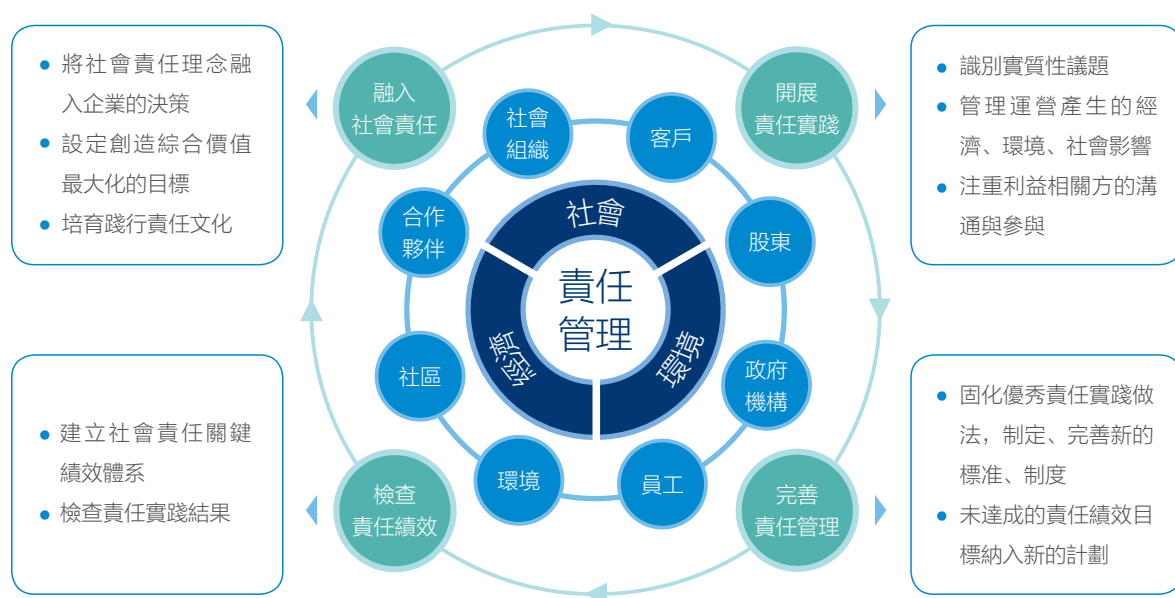
## 反欺詐、反洗錢管理

- **優化、應用“531”系統：**優化“531”反欺詐綜合管理平臺的多項系統功能，該系統共產生金融交易類規則預警 3965 筆，核查 3195 筆；對公信貸類規則共產生預警客戶 2673 戶，核查 2064 戶，較好地控制了欺詐事件發生率
- **履行反洗錢義務：**修訂反洗錢管理辦法及配套制度，健全反洗錢內控制度，落實反洗錢監管要求；強化離岸等高風險業務管理，加強可疑賬戶監測，進一步防範洗錢風險。利用網點陣地攔截電信網絡詐騙，幫助客戶挽回經濟損失達上萬元。報告期內，上報重點可疑交易報告 235 份；開展反洗錢培訓 351 次，培訓 27951 人次

注：有關本行公司治理、風險管理、內控體系的詳細資訊，請參見《交通銀行股份有限公司二零一六年度報告》。

# 責任管理

本行堅持深化責任意識，完善責任體系，健全責任機制，不斷將社會責任理念融入集團的運營與管理，努力實現創造綜合價值最大化的目標。



## 責任宣言

以和諧誠信為基石，不斷追求自身的超越，與社會共同發展。

## 責任願景

作為“公眾持股銀行”積極履行現代企業公民責任，實現廣大股東、客戶、員工等所有利益相關方利益的最大化，在履行社會責任方面達到國際一流水準。



## 責任治理

本行順應監管要求、先進公司責任治理發展趨勢及利益相關方訴求，不斷深化公司責任治理領域的改革創新。本行是國內首家在董事會專設“社會責任委員會”的上市公司，報告期內，本行進一步完善責任治理組織架構，將董事會社會責任委員會更名為董事會社會責任與消費者權益保護委員會。同時，本行修改制定《董事會社會責任與消費者權益保護委員會工作條例》，將消費者權益保護工作提升至全行戰略層面予以高度重視。

### 董事會社會責任與消費者權益保護委員會職能

- 根據《交通銀行股份有限公司董事會社會責任與消費者權益保護委員會工作條例》和董事會授權開展工作
- 負責研究擬訂社會責任戰略和政策
- 審核消費者權益保護工作的戰略、政策和目標
- 根據董事會的授權審批對外捐贈事項

本行董事會社會責任與消費者權益保護委員會嚴格遵守境內外監管規則，重點圍繞推動履行社會責任、落實綠色信貸、維護利益相關方合法權益等方面開展工作，取得良好成效。報告期內，委員會召開 2 次會議，審議批准了包括年度企業社會責任報告、綠色信貸工作報告、員工關愛報告、對外捐贈總結與計畫等在內的 8 項議案和報告，提出了相關意見建議，有力指導全行責任管理與實踐。



董事會社會責任與消費者權益保護委員會工作現場



報告期內，本行持續強化責任管理實踐，從意識提升、績效考核、推動基層等方面不斷提高各單位履責水準，履責實踐廣受肯定。本行再度蟬聯中國銀行業協會頒發的“年度最具社會責任金融機構獎”，同時雲南省分行楚雄分行營業部獲“年度最佳社會責任特殊貢獻網點獎”，深圳分行團委書記雍波獲“年度最佳社會責任管理者獎”。



意識提升

本行通過社會責任專項培訓、總行社會責任核心團隊溝通會等形式，研討國內外社會責任標準，宣貫社會責任理論知識，夯實社會責任工作基礎。報告期內，本行共開展社會責任核心團隊成員培訓2次、全行性視頻培訓1次，總參訓人員達200餘人次

績效考核

注重對管理層責任績效的考核，切實評估管理層管理經濟、環境和社會議題的水準，如將員工幸福指數納入管理者績效考核體系

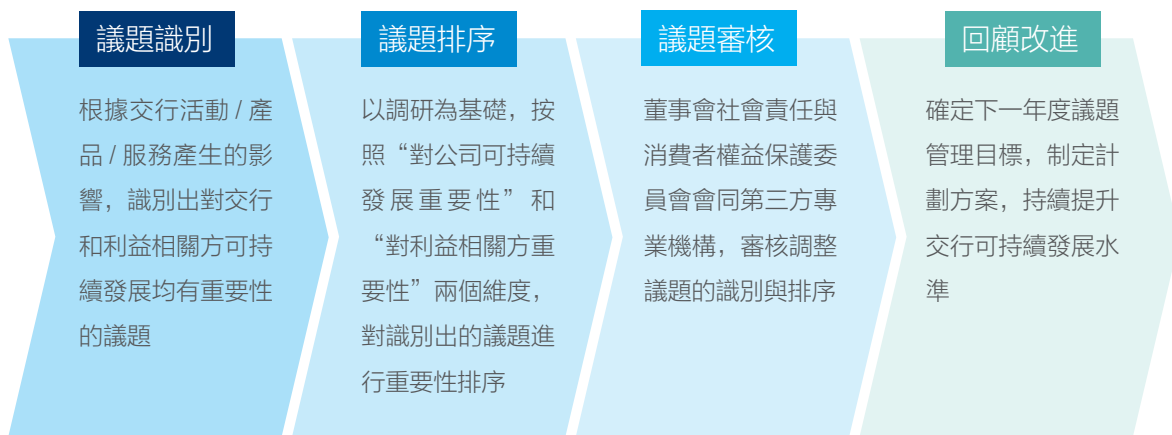
推動基層

本行管理層圍繞履行社會責任、支援實體經濟、推進綠色運營、提升服務水準等議題，赴基層單位開展調研，幫助基層更好地履行社會責任



# 實質性議題分析

報告期內，本行對可持續發展議題進行了實質性分析，甄別出公司需要改善的領域，推進可持續發展管理的改進。



實質性議題識別流程



實質性議題矩陣

# 利益相關方溝通和參與

本行高度重視與各利益相關方的責任溝通，報告期內繼續根據已識別出的八大利益相關方的期望與訴求，選擇履行企業社會責任的關鍵議題並設定相應目標。企業社會責任工作受到利益相關方好評。

利益相關方	定義	利益訴求	溝通方式	回應方式
客戶	本行現有和潛在客戶	方便、快捷、優質的金融服務	客戶滿意度調查、產品宣傳、客服電話、客戶活動等	以提升客戶滿意度為核心，提供高效優質的服務、創新的金融產品，同時履行保護客戶資訊等權益維護職責
股東	本行股份持有人	良好的投資回報，公平、公正、透明、及時的資訊披露	股東大會、各種投資者關係活動、投資者熱線、電子郵件及傳真溝通平臺、公司公告	以投資者價值最大化理念為引領，實現穩健的經營、良好的經營業績和積極的投資者關係管理
政府機構	各級政府；人民銀行及分支機構、銀監會及派出機構、證監會等監管機構；各級工商局、稅務局等行政管理機構	維護金融體系穩定、促進國家經濟發展和支持民生	政策指示、工作彙報、日常溝通等	合規管理、規範經營、積極落實國家宏觀經濟政策、支援三農、小微企業、西部地區發展等
員工	為本行服務的員工，無論聘用方式和期限	穩定就業、合理的福利待遇、滿意的工作環境、良好的成長空間	職工代表大會、員工意見徵集、員工調研、心理諮詢等	以提升員工滿意度為核心，保障員工合法權益、實現共同成長
環境	本行經營所在地區，以及所影響的其他地區的自然環境	關注氣候變化，支援低碳經濟發展和建設節約型社會	資訊披露、各類活動、業務定價策略等	實施綠色信貸、倡導電子銀行、開展綠色辦公、推行綠色採購、投身綠色公益
社區	本行經營所在地區，以及所影響的其他地區公眾和機構	社會和諧增進福祉	金融服務活動、公益活動等	積極投身公益慈善、開展志願者活動及普及金融知識
合作夥伴	本行供應商，以及發生交易活動的其他各類機構	誠信互惠公平採購	招標採購會、業務交流合作等	堅持誠信、互利、平等協商的原則，開展集中採購，形成良好的長期合作關係
社會組織	中國銀行業協會等行業組織；環保、公益等各類非盈利性組織	各種有助於行業發展、社會和諧的利益關切	資訊披露、各類活動等	結合自身企業社會責任戰略，真誠合作

# 榮耀時刻

獎項類別	獎項名稱	頒發機構
綜合	世界 500 強第 153 位 (較 2015 年上升 37 位)	《財富》雜誌 (美國)
	全球銀行 1000 強第 13 位 (較 2015 年上升 4 位)	《銀行家》雜誌 (英國)
	“2016 中國企業 500 強” 第 33 名	中國企業聯合會
	“3 A” 企業大獎 (Triple A Award)- 中國最佳銀行	《財資》(香港)
	中央金融企業先進單位	財政部
	年度最佳財富管理銀行	《金融時報》
	年度卓越國有商業銀行	《經濟觀察報》
	卓越競爭力國有商業銀行	《中國經營報》
	中國商業銀行競爭力排名 - 最具研究能力銀行	《銀行家》(中國)
	金鳳凰 2015 年度金融評選 - 年度最佳財富管理銀行獎	鳳凰網
	2016 東方財富風雲榜 - 年度最具創新力銀行、年度最佳綜合性銀行	東方財富網
品牌	BrandZ 2016 年最具價值中國品牌 100 強第 22 位	華通明略 (市場研究及品牌諮詢機構)
	卓越競爭力品牌建設銀行	《中國經營報》
	最佳品牌形象銀行獎 (第四屆銀行業評選)	新浪財經
經濟	2016 年度亞洲銀行家 “中國最佳國內貿易金融銀行”	《亞洲銀行家》雜誌 (新加坡)
	中國金融創新獎 - 最佳金融創新獎	《銀行家》(中國)
	中國金融創新獎 - “十佳金融產品創新案例”	《銀行家》(中國)
	2016 全國支持中小企業發展十佳商業銀行	中國中小商業企業協會
	2016 中國資產管理金貝獎 -2016 最佳銀行財富管理品牌	《二十一世紀經濟報導》
	最佳手機銀行安全獎、最佳個人網上銀行獎	CFCA
	中國零售銀行客戶滿意得分研究排名第一	J.D. Power(中國零售銀行客戶滿意度研究)
	2016 年度中國銀行業文明規範服務千佳示範網點入選數量 (140 家) 排名第一	中國銀行業協會
	最佳移動金融服務平台	新浪財經中國金融品牌 “紫荊花” 獎評選
環境	第七屆全國 “母親河” 獎之 “保護母親河行動貢獻獎”	全國保護母親河行動領導小組
社會	年度最具社會責任金融機構獎	中國銀行業協會
	2016 中國社會責任精準扶貧獎	新華網

## 責任聚焦一

# 全球戰略促發展

報告期內，交通銀行鞏固並提升“以亞太為中心，歐美為兩翼、拓展全球佈局”的覆蓋面，加強境外機構建設，加速完善全球金融服務體系，提升經營管理水準，增強國際影響力，服務企業“走出去”“一帶一路”等國家戰略。

### 完善海外機構網路佈局，提升全球資源運作能力

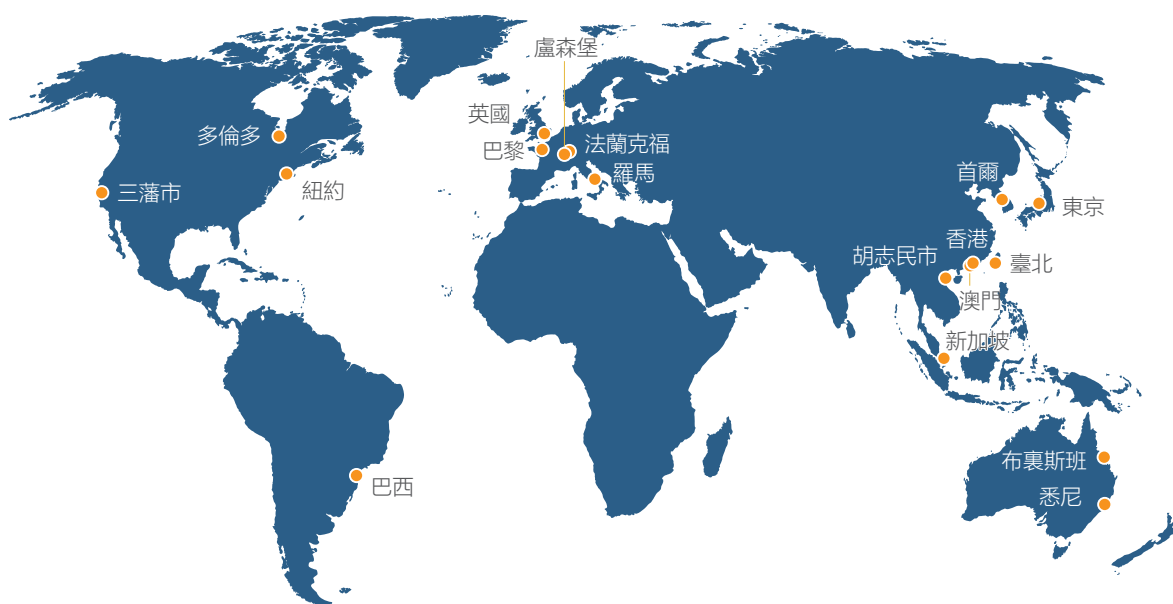
報告期內，交行海外佈局連落五子，成立倫敦分行、交銀（盧森堡）巴黎分行、盧森堡分行和交銀（盧森堡）羅馬分行，完成控股收購巴西 BBM 銀行交割手續。截至報告期末，交行在 16 個國家和地區（含港澳臺地區）設有 20 家境外銀行機構，65 個境外經營網點（不含代表處）。



巴黎分行開業儀式



並購巴西 BBM 銀行交割儀式



注 英國子行和倫敦分行所在位置一直，盧森堡子行和盧森堡分行所在位置一致

交行國際化佈局

立足專業金融優勢，助推中資企業國際化發展



本行通過境內外分行聯動，幫助中資企業解決融資難題，提升融資能力，加快通過並購、投資分（子）公司等方式拓展國際化業務，服務國家國際化發展戰略。本行致力於提升全球財富管理能力，積極為企業提供結算、清算、外匯交易等合理規避風險及保值增值的金融服務。截至報告期末，本行已與全球 142 個國家和地區的 1613 家同業建立代理行關係，與 33 個國家和地區的 121 家境外銀行簽署代理人民幣結算協定，開立 233 個跨境人民幣同業往來帳戶，在全球 28 個國家地區的 59 家境外銀行開立 23 個幣種的 76 個外幣清算帳戶。

← 交行國際化業務分類

交行以總行境外籌資中心為統籌，以香港分行為境外籌資主要渠道，持續推進“總行 + 香港分行 + 其他境外行”的“1+1+N” 境外融資模式，協助有中長期融資需求的國內優質企業擴大資金來源，搶佔海外市場，拓展跨境工程承包、國際銀團等跨境業務，為企業全球化發展提供支援。報告期內，交行成功完成多筆國內跨國經營企業和“走出去”企業的境外資產收購、股權投資等項目。

案例 ▶ 促成中廣核走出國門

9月，中國廣核集團有限公司與戰略合作夥伴法國電力集團（EDF）在倫敦正式簽署了英國新建核電項目一攬子合作協定，這是中國核能企業首次進入西方發達國家，標誌著中國從“核電大國”向“核電強國”的轉變。此次合作，項目金額巨大，週期較長，對企業信用、融資能力要求較高。深圳分行積極溝通協調，及時跟進項目談判進展，為該合作項目提供保函銀團份額的 15%，共計 4.5 億英鎊，不僅說明客戶解決項目推進難題，還推動了裝備製造業、工程建設業走出去，促進核電行業進步。

案例 ▶ 積極服務中資企業

紐約分行將境內同業業務納入聯動範疇，不斷調整並充實以外派員工為骨幹的“聯動業務行銷小組”，充分挖掘小組成員的行銷潛力，服務中資企業。截至報告期末，紐約分行與系統內分行合作，共辦理聯動貿易融資 9.75 億美元，同時聯動客戶貸款餘額達到 16.07 億美元，其中包括與青島分行合作的海爾集團 4 億美元境外融資業務、與上海市分行合作複星集團 5.5 億美元海外並購項目等。

交行持續創新國際金融服務和產品，促進人民幣國際化，推動中國融入國際經濟金融業務和發展。

### 案例 依託綜合實力，調動國際金融資源

交行不斷完善自身經營服務能力，同時在多個國際國內行業協會中擔任重要職務，充分利用自身不同職能，調動國際金融資源，推進國際化運營和國際化業務發展。

#### 首爾清算行助推人民幣國際化

首爾清算行自 2014 年成立以來，業務穩步推進。報告期內，首爾清算行共完成 143 萬筆業務，合計金額 6.8 萬億元人民幣。當地共 60 家金融機構已在首爾清算行開設 62 個帳戶，覆蓋全部韓資本地商業銀行、部分外資銀行和當地中資銀行及部分證券公司。在保障韓國市場人民幣流動性的條件下，首爾清算行為本行國際業務擴張和持續發展奠定了穩健基礎，推動業務多元化發展。



首爾清算行

#### 正式加入倫敦金銀市場協會（LBMA）黃金定價機制

6 月，交行正式加入倫敦金銀市場協會（LBMA）黃金定價機制，成為第四家成功加入該機制的中資銀行，貴金屬業務國際化進程邁上新臺階。

### 聯合同業夥伴，發展跨境業務

交行建立與境內外同業夥伴業務合作關係，通過優勢互補，共同加強金融資源對實體經濟跨境業務的支持，提升國際化競爭能力和服務能力。

#### 深化國際金融合作

##### 盧森堡證交所

- 協議簽署諒解合作備忘錄
- 利用綜合化優勢，在投行業務領域開展合作
- 利用財富管理業務特色，進行市場行銷、客戶互介和渠道拓展等方面的探索

##### 韓亞銀行、友利銀行

- 簽署《本國貨幣清算銀行業務合作協定書》
- 在韓元 / 人民幣項下的流動性支持、帳戶使用、進出口貿易結算及資本市場業務等領域加強合作

##### “交行-滙豐”

- 結合所在地區業務特色，圍繞人民幣國際化、“中資企業走出去”“一帶一路”等專題，就貿易融資、債券發行、銀團貸款、資產轉讓、客戶推薦等展開深入合作，並探尋新的合作機遇

#### 推進國內業務合作

##### 中國進出口銀行

- 簽訂“貿易金融雙向開放”戰略合作協定，建立“貿易金融雙向開放”業務領域戰略合作夥伴關係，共用業務資源，擴大業務領域，共同努力實現互惠共贏

交行深化國際國內金融合作



11月10日，交行與金磚國家新開發銀行在上海簽署《戰略合作諒解備忘錄》，依靠各自資源和專業優勢，建立長期、穩定、互利、互惠的戰略夥伴關係，共促國際金融市場發展

### 案例 攜手滙豐，共建優質全球金融服務品牌

交行與滙豐建立多年戰略合作關係。報告期內，交行與滙豐合作“1+1 全球金融服務”，為5家中資企業境外項目提供信貸支持，合作項目總金額24億美元。同時，兩行將合作範圍擴大到適應國際監管新規則、履行社會責任等新領域，並在“技術交流與合作”框架下開展雙向培訓和互動交流。交行為滙豐銀行提供本土化課程培訓；滙豐銀行幫助交行引進和實施先進管理理念和措施，派遣專家入駐交行風險部工作，實現雙方共贏互惠。

## 貢獻國際社區建設，促進中外融合

交行海外分行在推動國際金融業務發展的同時，不遺餘力地促進當地文化交流、加強海外員工培育及推廣社區公益，持續服務當地社區經濟發展，塑造良好企業品牌和國家形象，創造良好的投資經營環境。

### 案例 法蘭克福分行推動員工文化融入

法蘭克福分行選派當地優秀員工赴總行參加境外人員培訓班，並組織培訓內容的行內交流，提升當地員工對本行企業文化的認知度，提升了當地員工的凝聚力。同時，還鼓勵外派員工參加當地中資企業協會舉辦的德語學習班，提升當地語言能力，瞭解德國風俗習慣與價值觀念，促使外派員工更快融入當地生活。



### 案例 紐約分行搭建實習平臺

紐約分行利用本行資源，積極為當地高校學生提供實習機會。從行領導到各部門負責人均安排時間為實習生授課。報告期內，紐約分行共實施 40 人次的業務培訓，為當地高校學生提供了在實踐中學習的寶貴機會。



高校學生實習

### 案例 香港分行實踐關懷老人行動

11 月 26 日，香港分行員工探訪仁濟醫院郭玉章夫人護理安老院。通過針對性培訓，員工們學習了與老人們溝通的技巧，加深了對老人們生活的瞭解。大家與老人們一同玩遊戲，並送上愛心福袋。活動不僅僅為老人們帶去了歡樂時光，更向社會發出關懷老人的倡議，傳遞尊老愛老的正能量。



香港分行義工探訪安老院

報告期內，交行不斷拓展國際業務範圍，延伸金融服務廣度和深度，說明中資企業參與國際競爭，致力成為國際業務優勢明顯、提供全球金融服務的國際化銀行集團。未來，本行將繼續深挖中資企業對金融服務的多元需求，積極拓展境外本地客戶市場，樹立中資銀行國際化經營的典範。

## 責任聚焦二

# 精準扶貧惠民生

減貧是全世界共同話題，消除貧困事關人類可持續的發展。交通銀行深入貫徹習近平總書記關於脫貧攻堅的系列重要講話精神以及《中共中央國務院關於打贏脫貧攻堅戰的決定》文件精神，按照行黨委統一部署，準確把握國務院扶貧辦、人民銀行關於精準扶貧工作的各項要求，堅持精準扶貧、精準脫貧，全面助力貧困地區脫貧攻堅。

### 交行的扶貧策略

交行全面貫徹落實黨的十八大和十八屆二中、三中、四中、五中全會精神，以鄧小平理論、“三個代表”重要思想、科學發展觀為指導，深入貫徹習近平總書記系列重要講話精神，圍繞“四個全面”戰略佈局，牢固樹立並切實貫徹創新、協調、綠色、開放、共用的發展理念，在堅持黨的領導、政府主導的前提下，交行積極發揮金融企業專業優勢，堅持精準扶貧、精準脫貧，堅持金融扶貧、產業扶貧、技術扶貧、教育扶貧等多項舉措齊頭並進，有效利用當地資源，切實增強責任感、使命感、緊迫感，動員和凝聚全集團力量共同參與，努力推動貧困地區經濟社會更好更快發展。



凝聚全員  
扶貧合力



創新“互聯  
網+”模式



打造社會  
扶貧平臺



推動人才  
扶貧工作



建立技術  
扶貧機制



積極推進  
金融扶貧



創設教育  
扶貧平臺

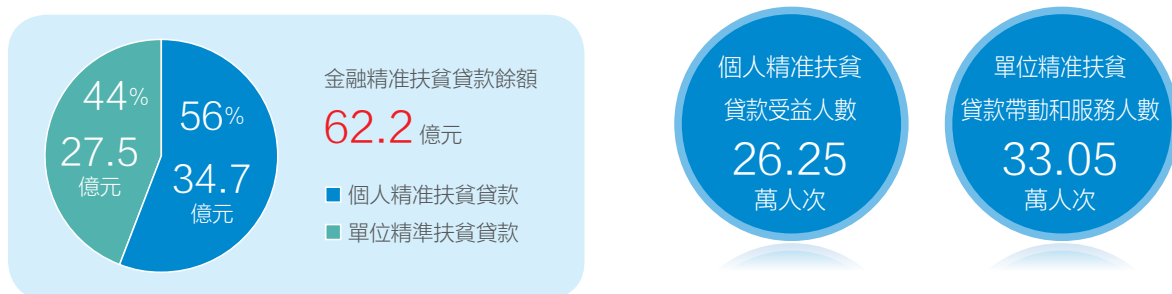


發展特色  
產業扶貧

交行扶貧措施

## 2016 年交行扶貧貢獻

交行重點聚焦扶貧地區的交通、水利、電力、能源、生態環境等基礎設施建設和文化、醫療、衛生等基本公共服務領域，通過完善業務指引、強化資源配置、佈局產品服務，加強與地方政府的溝通合作，紮實推進理財資金投資工作，完善扶貧領域融資規劃。



交行金融扶貧績效

### 案例 設立規模逾 700 億元專項扶貧基金

交行積極創新金融扶貧形式，報告期內，設立專項扶貧基金向國家集中連片特困地區、革命老區和中央蘇區等提供融資支援。扶貧基金已在貴州銅仁、陝西渭南、廣東梅州、廣西百色、河南商丘等地順利落地，主要覆蓋新型城鎮化、交通、水利、旅遊等公共事業和特色產業領域，總規模超過 700 億元。



交行扶貧捐贈績效

本行現有 3 個國務院扶貧辦指定扶貧點：甘肅省天祝縣、山西省渾源縣和四川省理塘縣。三個扶貧縣經濟總量小、產業結構不合理、發展後勁不足、扶貧攻堅壓力大，因此，摘貧窮之帽、奔小康大道，成為三個縣人民的共同呼聲。報告期內，本行向甘肅天祝、山西渾源和四川理塘總共投入幫扶資金 500 餘萬元，幫助建檔立卡貧困人口脫貧數 2549 人，帶動建檔立卡貧困人口 2926 人脫貧，圓滿完成當年脫貧目標。



甘肅省天祝縣當年減少貧困人口 **1.17** 萬人，完成既定目標

2月4日，交通銀行黨委書記、董事長牛錫明參加甘肅省天祝縣敬老院慰問儀式



四川省理塘縣當年減少貧困人口 **4057** 人，完成既定目標

6月29日，交通銀行黨委書記、董事長牛錫明赴四川甘孜州理塘縣開展精準扶貧調研工作

山西省渾源縣當年減少貧困人口 **7500** 人，超2016年脫貧任務 **8.7%**



7月5日，交通銀行黨委書記、董事長牛錫明一行考察山西省渾源縣菌類養殖基地



1月22日，交通銀行黨委副書記、監事長宋曙光實地調研山西省渾源縣

在三個定點扶貧縣幫  
助建檔立卡貧困人口

**2549**人

總行向三個定點扶貧縣共  
派出掛職幹部 **5** 名

行領導赴三個定點扶貧縣  
考察 **5** 人次

其他幹部赴三個定點扶貧  
縣考察 **69** 人次



6月29日，交通銀行黨委委員、副行長於亞利赴甘肅省定西市隴西縣參加人民銀行組織的金融精準扶貧工作會議並實地調研



1月21日，交通銀行副行長王江會見四川省甘孜州理塘縣縣委書記

在三個定點扶貧縣帶  
動建檔立卡貧困人口

**2926**人

案例

依託各地優勢進行精準扶貧

“光灑天祝”，支援日光溫室示範項目

在甘肅省天祝縣投入資金 200 萬元，建成打柴溝鎮深溝村日光溫室示範園建設項目，修建日光溫室 95 座，幫扶資金主要用於配套日光溫室設施、修建日光溫室管理房等。報告期內，95 座日光溫室全部建成並投入使用，項目正常產生效益後，受益農牧民將達 95 戶 420 人，戶均增收 1.6 萬元，增收效果顯著。此外，甘肅省分行還投入資金 15 萬元，幫助天祝縣祁連鄉馬場灘村自身無搬遷能力的 2 戶特困戶，通過易地扶貧搬遷項目，實現了穩定脫貧；在 2016 年春節前夕，還給甘肅省天祝縣敬老院老人送去了價值 10 萬元的慰問物資。

“雙管齊下”，幫扶渾源養殖產業與基建建設

在山西省渾源縣總計投入資金 126 萬元開展兩個扶貧項目。一是支援生態養殖黃芪雞綜合開發項目，該項目將在大仁莊鄉大仁莊村修建一所雞孵化基地，該項目申請使用幫扶資金 60 萬元，主要用於購置設備和配套設施。該項目建成後，年經營純收入可達 300 萬元，可帶動周邊至少 500 戶貧困戶，帶約 2115 名貧困人口脫貧致富。二是在山西省渾源縣選取蔡村鎮堯村深井與配套建設項目進行幫扶，對口幫扶資金 66 萬元。項目建成後，可擴大有效灌溉面積 480 畝，覆蓋 213 人，其中建檔立卡貧困戶 115 人。該項目還能發展蔬菜種植 300 畝，畝增加收入 800 元，人均年增收 950 元，使 64 戶貧困戶一次性脫貧，對促進該村整體脫貧有著十分重要的意義。

“草鬱牛肥”，推進理塘集體牧場建設

在四川省理塘縣投入資金 150 萬元，分別用於理塘縣 2016 年擬“摘帽”的下汝村、額和村和卡灰村的集體牧場建設。報告期內，額和村已用 25 萬元購買集體牧場的運輸設備，卡灰村已用 35 萬元購買集體牧場必需設備。項目建成後，可實現三個村共 108 戶 444 人穩定脫貧。



在甘肅省省委、省政府召開的精準扶貧暨雙聯行動考核表彰大會上，交通銀行做為對口幫扶單位榮獲了精準扶貧“民心獎”



← 在新華網和中國社科院企業社會責任研究中心主辦的2016中國社會責任公益盛典上，交通銀行獲得“2016中國社會責任精準扶貧獎”

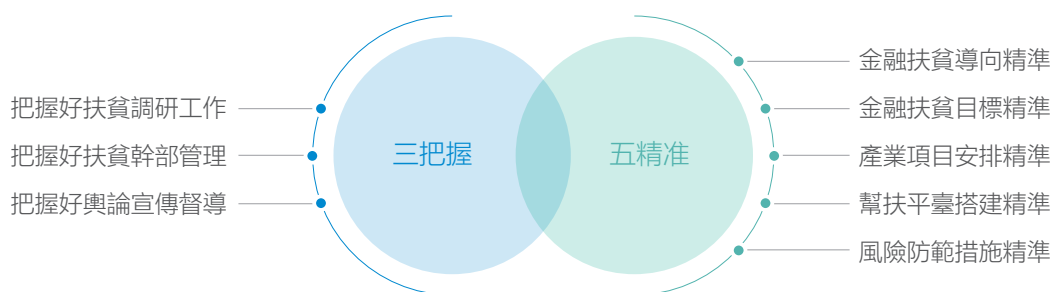


交通銀行幫扶甘肅省天祝縣的案例還作為“2016 企業扶貧優秀案例”被選入中國扶貧基金會牽頭編撰的《2016 企業扶貧藍皮書》

## 持續推進精準扶貧

未來，本行將認真貫徹黨的十八屆五中、六中全會精神以及中央、國務院、人民銀行有關精準扶貧工作的安排部署，嚴格落實“十三五”規劃中精準扶貧、精準脫貧的基本方略，創新扶貧工作機制和模式，加大扶貧攻堅力度。本行在前期工作的基礎上，進一步優化制度、創新工具、精準施策、加大投入，緊緊圍繞精準扶貧和脫貧的工作目標任務，按照“三把握、五精準”原則，動員和凝聚全集團力量共同參與。2017年，本行擬向甘肅省天祝縣、山西省渾源縣和四川省理塘縣3個總行定點扶貧縣投入510萬元，支援當地產業建設、基礎設施建設、牧場建設等扶貧項目。

百年交行，豈敢平凡。交行將繼續認真落實中央扶貧工作部署，發揮金融企業專業優勢，積極推進金融扶貧，幫助更多的貧困人口實現脫貧，切實扛起國有企業幫扶責任。



“三把握、五精準”原則

## 2016 年交行各省直分行扶貧工作亮點

寧夏區分行了解到花馬池鎮李記溝村 82 戶建档立卡貧困群眾在發展養殖業上存在困難，經實地調研後，向李記溝村 82 戶貧困戶捐贈基礎母羊 217 只，幫助該村發展養殖業，受益人數 263 人。該項目預計可使該村貧困戶每年人均增收 500 元，對該村脫貧致富，拉動全村經濟發展具有重要意義。

青海省分行對海東市樂都區蒲臺鄉圈窩村開展幫扶，捐贈 30 萬元用於修建“土雞散養基地”項目，受益人數 367 人。

新疆區分行推進維穩扶貧項目，在塔城裕民縣江格斯鄉均朱熱克村捐贈擺臂帶水罐的垃圾車一輛，用於環境治理；對英阿克艾熱克村的路面進行水泥路面硬化建設，以改善村民的生產生活條件；在昭蘇縣薩爾闊布鄉薩爾闊布村民俗產品創業孵化基地建設東大廳，解決 150 戶貧困戶婦女勞動就業問題，帶動 380 餘戶的非貧困家庭就業；在昌吉木壘縣雀仁鄉五棵樹村打井及管網鋪設，惠及 30 餘戶貧困村民。

重慶市分行東和春天支行在興隆村小學援建“春天圖書室”，發起“真心關愛、共築未來”愛心捐書活動，定期為學校增添書籍。2016 年，500 餘冊圖書、大批書包和學習用具運抵興隆村小學，豐富孩子們的教育資源，為貧困留守兒童築一方理想天地。

湖南省分行與懷化碣灘村政府共同擬定“茶園新開要適量、工藝設備雙提升、開拓市場促銷量、村民利益先保障”的茶葉產業扶貧開發方案，幫扶碣灘村茶葉合作社新開茶園 465 畝，項目總投入資金 202.4 萬元，其中扶貧資金投入 147.2 萬元，政府配套資金 55.2 萬元。報告期內，重點幫扶懷化碣灘村 34 戶貧困戶，實現 206 人如期脫貧。

海南省分行主要根據當地產業特色，對暢好村貧困戶重點從種植、養殖和基礎設施建設三方面進行幫扶，投入幫扶資金 14.53 萬元，購買物資、設施等及時發放到 30 戶貧困戶家庭，部分貧困戶已產生經濟收入。

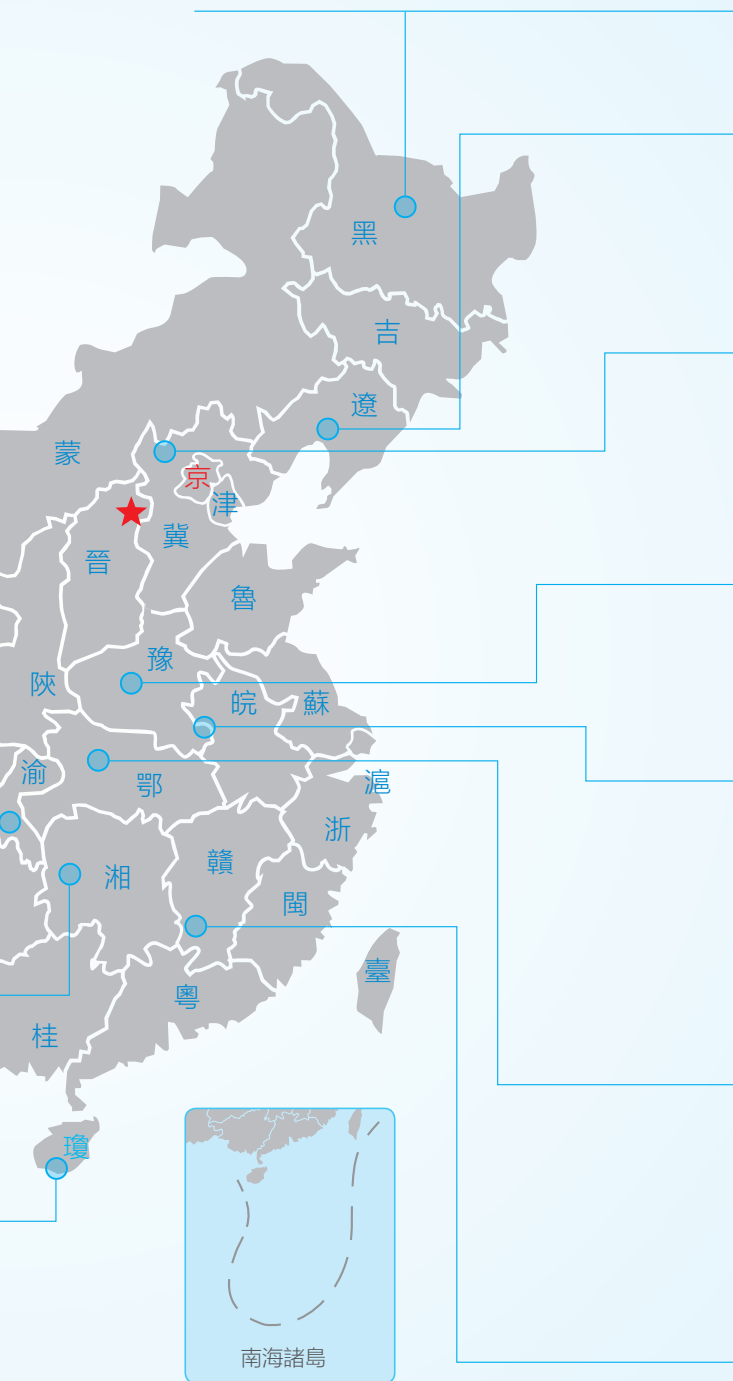


★ 交通銀行現有 3 個國務院扶貧辦指定扶貧點

● 交通銀行各省直分行 2016 年扶貧亮點



黑龍江省土龍山鎮三王村地處鎮四大窪子澇區，地勢低窪，抗洪能力弱，致使該村沿岸農作物大面積絕產絕收，給百姓造成了極大經濟損失。黑龍江省分行投入幫扶資金 10 萬元用於排水設施改造，使農戶土地免受洪澇災害侵襲，實現農作物的增產增收，農戶基本脫貧。



遼寧省分行與定點扶貧村西豐縣德興村於 2016 年初確立幫扶項目，為其修建道路邊溝，延長道路邊溝 2780 米，投資總額 90 餘萬元，其中，遼寧省分行捐贈 25 萬元。

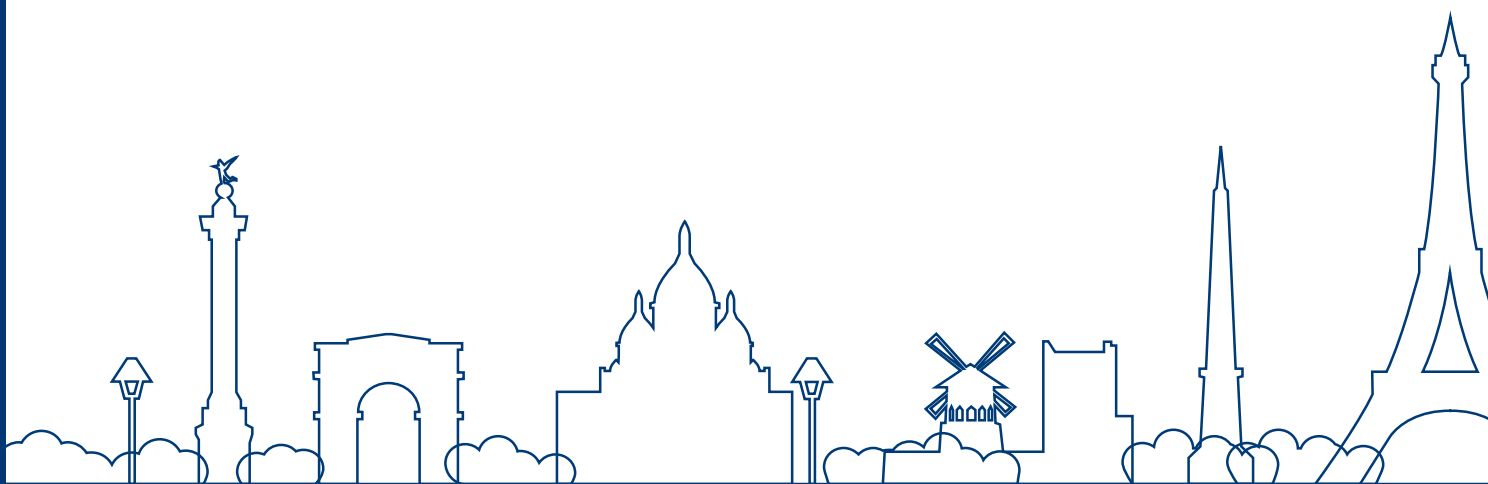
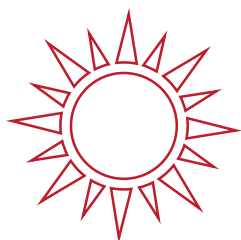
河北省分行分別對鄭家窯村、豹峪村派駐工作組，協助進行精準扶貧工作，幫助兩個村解決 2015 年自產小米滯銷問題。2016 年捐贈 24.8 萬元，重點支持兩個村的杏樹、黃芪等特色種植業發展項目，協助完成了鄭家窯村路燈照明項目和兩個村莊的飲水井水池改造、文化廣場建設項目，得到村民讚揚。

河南省分行在正陽縣王樓村、社旗縣朱莊村積極開展扶貧工作，幫村民重建劇團、修建蔬菜大棚，支持村裏修建公路等基礎設施，有力推進了當地脫貧工作。

安徽省分行投入 12 萬元為滁州市定遠縣桑澗鎮河北村 40 戶建檔立卡貧困戶安裝光伏發電板，以造血式扶貧幫助當地村民通過自己的勞動付走出可持續脫貧之路。報告期內，40 戶農戶已開始獲益並初步脫貧。

湖北省分行與三友食品（隨州）有限公司達成了定期派遣香菇種植專業技術人員來訪虎岩村香菇大棚基地進行實地教育培訓和技術指導的合作意向，利用 30 畝拋荒地建成完工每棚可容納 980 個菌棒、共 62 座大棚的香菇產業園，由村委會牽頭，成立香菇種植合作社，建立“公司 + 合作社 + 基地 + 貧困戶”的產業扶貧機制，對口幫扶該村 36 戶 111 人產業扶持貧困戶，貧困戶通過務工和收益分紅獲得收入，實現脫貧。

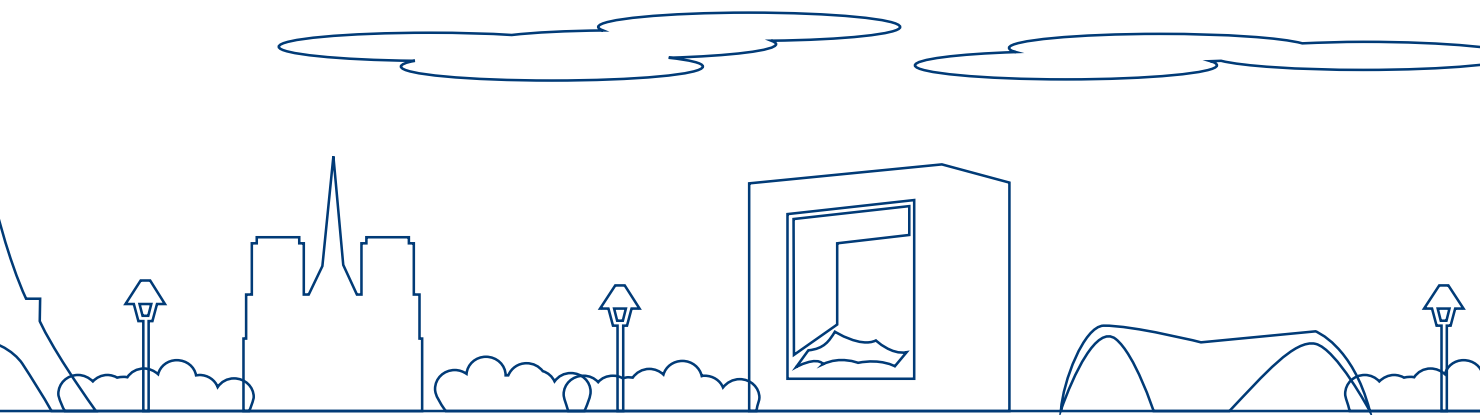
江西省分行重點研究和支助貧困地區基礎設施建設、棚戶區改造、民生安居工程建設等項目。報告期內，加大對贛南蘇區振興計劃及對貧困縣地區的投放力度；通過“財園信貸通”向“三農”等領域發放特色農業貸款 3 億多元。



# 服務經濟發展

SERVING ECONOMIC DEVELOPMENT

本行堅持國際化綜合化發展戰略，充分利用和發揮金融資源優勢，不斷推進金融創新，為經濟社會可持續發展作貢獻。



## 響應國家戰略

主動服務國家戰略，推動區域經濟發展是本行義不容辭的責任。本行積極響應國家戰略，持續推進自身從單純資金提供者到綜合金融服務提供商的轉型發展，依託金融資源協助國家戰略實施。

### 跨境金融支持“一帶一路”

本行加強服務“一帶一路”力度，滾動擴充“一帶一路”境內重點項目儲備庫，支持能源、租賃及航空運輸等重點產業發展，幫助中國企業“走出去”。報告期內，項目儲備庫覆蓋 14 個重點地區 122 個重點項目。

#### 案例 跨境並購，支持中資企業“走出去”

由中國石油化工股份有限公司與沙特阿拉伯國家石油公司合資的延布煉廠項目是國家“一帶一路”“走出去”戰略的重點項目，也是中石化集團在沙特最大的投資項目。該項目意義重大，關係到中沙雙方合作的可持續性及相關產業發展。4 月，香港分行積極參與該項目 47 億美元國際銀團貸款，作為賬簿管理行、牽頭行及協調人，協調美國、倫敦、沙特、日本等地的 26 家大型銀行共同參與銀團貸款，有力支持了中石化集團實施國際化戰略，並幫助帶動當地石化產業群和下遊產業鏈發展。



交行助推中石化延布煉廠在沙特落地

#### 案例 建設綜合交通體系，打通國際通道

雲南省分行充分發揮國有銀行在“一帶一路”建設中的主力軍作用，主動對接“一帶一路”建設，堅持以公路建設為骨幹，以航空項目為先導，以鐵路建設為龍頭，支持鐵路、公路、機場、能源、物流等綜合交通體系建設的重點工程和重點項目共 276 億元，占省交行貸款增量的 60% 以上。

## 創新金融 服務自貿區發展

本行以自貿區業務為平臺，創新業務模式和產品，對接自貿區客戶發展需求，協助提升經濟開放發展。

### 完善自貿區 內經營機構

- 上海、天津、福建、廣東四大自貿區共佈局經營機構 21 家

### 持續推進自 貿區創新業 務落地

- 上海：與杭州銀行合作首單上海自貿區分賬核算間參業務
- 天津：創新汽車供應鏈綜合金融服務方案
- 福建：在平潭設立福建自貿區產業投資資金
- 廣東：成功敘做南沙跨境人民幣境外借款業務

### 推動行業交流

- 多次參與自貿區金融創新典型案例發佈會，宣介業務優勢和典型經驗

### 深入研究自 貿區理論與 實踐

- 聯合負責課題《促進債券市場開放發展、推動上海國際金融中心建設》
- 參與《上海自貿區跨境金融服務模式創新研究》課題

本行服務自貿區發展四大措施

### 案例

### 完善自由貿易帳戶功能，提升自貿區金融服務水準

3月24日，本行與杭州銀行在上海就自由貿易帳戶間參業務合作簽約，成為全國首單上海自貿區自由貿易帳戶間參代理業務合作案例。杭州銀行上海分行通過與已設立分賬核算單元的交行上海市分行合作，採用“間接參與”模式開展上海自貿區分賬核算業務。同時，本行立足上海自貿區金融服務創新經驗，推動自身和同業在其他自貿區的複製推廣和服務提升，形成較強的市場示範效應。

## 智能金融 攜手“互聯網+”

本行以“互聯網思維發展互聯網金融”和“開門辦互聯網金融”為指引，秉持“以客戶為中心”和“科技引領”兩大核心理念，以互聯網業務創新和跨界合作模式探索協調推進，積極打造互聯網金融綜合服務平臺，更好地服務實體經濟，開闢了一條銀行互聯網化轉型之路。

### 打造創新業務孵化器

聚焦長尾客戶，專注微小企業，推出專屬產品品牌，構建互聯網小貸平臺，依託互聯網技術和大數據理念，採取“批量獲客+O2O”模式，推行“專業化經營、集約化管理”，打造“互聯網+微信貸工廠”模式

### 構建跨界合作資源集

以零售業務批發化為落腳點，以“開放合作、優勢互補、互利共贏”為合作原則，積極推進與各類互聯網企業開展多層次跨界合作，實現金融服務能力的輸出與場景滲透

本行運用“互聯網+”手段探索普惠金融

# 支持實體經濟

本行積極適應經濟結構調整和發展方式轉變，發揮綜合性金融服務優勢，不斷創新產品與服務，切實回應實體經濟發展需求。

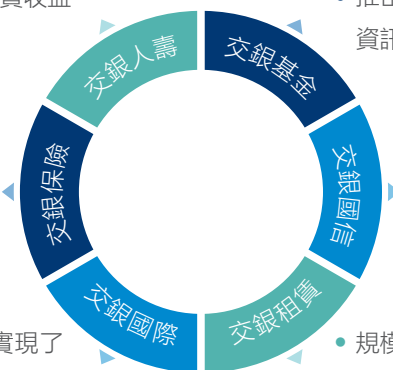
## 綜合協同金融資源

為積極應對利率市場化改革的持續推進、金融脫媒以及互聯網金融衝擊傳統銀行業務等外部風險，拓寬自身業務發展渠道，發揮規模效應，本行秉持“一個交行、一個客戶”經營理念，通過加速綜合化經營佈局，強化集團戰略協同，依靠各地分支行、6家非銀子公司、村鎮銀行及參股銀行多元金融能力，匯聚多形式金融資源，提供境外證券、保險，境內保險、基金、信託、租賃金融等全牌照金融服務，回應各類客戶多元價值訴求。



基金定投贏家答謝活動

- 融入集團財富管理保障體系
- 打造卓越的資產管理能力，提高投資收益
- 財險主業發展良好，毛保費增長率和淨賠付率優於香港同業市場水準
- 投資業績保持穩定
- 設立契約型私募股權投資基金，實現了專業股權投資管理機構的業務範圍與傳統商業銀行客戶服務能力的結合與互補



- 專業理財業務先驅
- 推出手機 APP 服務，包括查詢、交易、資訊等功能，創新基金交易方式
- 協同集團創新推動地方政府 PPP 投資基金業務
- 發行系統內首單不良資產證券化項目，資產證券化基礎資產類型持續豐富
- 規模和利潤均居行業前茅
- 唯一一家和全球排名前三的班輪公司均有合作的國內租賃公司

本行發揮 6 家非銀子公司綜合金融能力

## 助力區域協調發展

本行根據不同區域發展階段和特徵，識別相關客戶金融服務需求，針對性地制定差異化金融服務策略，激發經濟發展動力，促進經濟提質增效，推動區域協調發展。

交行中西部地區貸款餘額

指標名稱	單位	2014年	2015年	2016年
中西部地區貸款餘額	億元	9211.45	10031.51	11053.40

### 支持長江經濟帶建設

東部和長江經濟帶的經濟發展在全國起到領頭示範作用，本行不斷提升滿足新金融需求能力，為區域發展提供持續動力。

#### 案例 拓展業務渠道，全面推進重慶經濟社會發展

本行發揮自身金融資源優勢，圍繞重慶參與國家“一帶一路”和長江經濟帶建設、深化拓展五大功能區域發展戰略、實施供給側結構性改革等方面，多渠道提升金融支持力度，支持重慶經濟社會發展。



交行與重慶市政府簽署“十三五”戰略合作協議 →



支持中新（重慶）戰略性互聯互通示範項目

依託交行離岸金融服務中心（重慶），推動各項離在岸聯動業務，實現對跨境客戶的“一站式”服務

積極參與重慶市重大基礎設施建設

加大對汽車製造、機械製造、電子行業等實體製造業的支持力度

加大對電力、熱力、燃氣及水生產和供應能源資源型企業支持力度

多管齊下支持重慶發展

## 支持中西部地區發展

中西部地區正進入經濟社會轉型發展的新階段，本行對接政策，積極引導信貸投向，幫助區域產業升級，持續貢獻經濟增長和社會進步。

### 山西省分行幫助破解“資源型經濟困局”

- 將新增信貸資源優先用於省內清潔能源、高鐵裝備、新能源汽車、文化旅遊、現代農業等產業發展，助推山西省經濟從要素驅動轉向創新驅動
- 發揮交銀集團綜合化經營優勢，通過銀行業務與信託、租賃等子公司的聯動，多渠道將資金引入山西

### 新疆區分行促進烏魯木齊轉型發展

- 交銀國信、新疆區分行與烏魯木齊市人民政府簽署戰略合作協議，推動絲綢之路經濟帶核心區建設、推進供給側結構性改革
- 提供不少於 600 億元的意向性授信額度，用於支持軌道交通、高新技術產業、道路延伸改造、保障性住房、文化中心、城市景觀綠化等重點項目建設，促進區域經濟結構調整和轉型升級



← 交行於 2011 年戰略入股西藏銀行，並在資訊系統、人力資源、風險管理等方面給予西藏銀行全方位支持，以實際行動助推西藏經濟社會發展。在交行的支持下，西藏銀行發展取得良好成效，2016 年末總資產規模達 485.03 億元，2016 年實現淨利潤 8.25 億元。圖為 2016 年 11 月 7 日，彭純行長在滬會見西藏銀行董事長白瑪才旺，於亞利副行長參加會見

## 助力東北振興

振興東北老工業基地一直是東北地區經濟發展的重中之重。本行通過多種方式，為東北老工業基地重點領域、重點行業優質客戶提供了全方位業務支撐。

### 案例 銀企攜手，推動經濟發展

大連分行緊緊抓住中央支持東北老工業基地振興的重大歷史機遇，深化改革，開拓創新，加大信貸投入，先後同大連市政府、莊河市政府簽訂《銀政合作備忘錄》，同國資委、經合辦、大連海關簽訂《戰略合作協議》，不斷密切與政府合作關係，為大連經濟發展作出積極貢獻。



## 服務產業轉型升級

本行積極回應供給側結構性改革，牢固樹立五大發展理念，在擴大金融供給的同時，嚴格落實“三去一降一補”工作任務，制定《交通銀行 2016 年授信與風險政策綱要》和《交通銀行 2016 年行業（區域）政策及投向指引》，明確資產業務發展方向。同時，本行針對處在不同發展階段的行業金融需要，提供差異化金融服務方案，促進銀行業信貸結構優化調整，支持實體經濟轉型升級。



河北省分行支持軌道交通建設

### 服務產能過剩 行業轉型

- 總體限貸的同時，進行結構性支持
- 積極運用限額管控、名單制等工具強化行業限額管控，落實“有扶有控”的政策要求
- 將限額管理行業擴展至 9 個，較上年新增煤炭行業，並將有色金屬限額管控範圍由電解鋁子行業擴展到全行業，提升產能過剩行業的風險名單覆蓋面

### 探索新老產業 模式過渡期企 業融資服務

- 支持新型製造業、服務業等產業模式轉型過渡期中的企業核心競爭力提升和產業轉型升級，發展債權融資服務、股權融資模式，進一步完善“信貸+”服務模式，加快發展供應鏈融資模式，根據優質企業業務運作特點和融資需求，提供多層次、多元化的金融綜合服務方案

### 大力支持戰略 性新興產業 發展

- 積極拓展戰略性新興產業領域企業客戶，支持節能環保領域、鐵路及軌道交通裝備、航空裝備及航太裝備等相關行業加速發展
- 對核電裝備、高檔數控機床、機器人及高性能醫療器械等智能裝備及先進設備製造領域，加大支持處於行業龍頭地位、技術研發能力強、產業化運作成熟的企業

# 傾力民生改善

民生改善與百姓生活休戚相關，本行持續加大金融產品和服務支持力度，增強居民生活福祉。

## 支持公共交通建設

本行積極投身於公共服務領域，協助完善交通領域公共服務設施建設，不僅幫助改善居民日常生活出行的便捷性和安全性，還全面推動了城市經濟社會現代化進程和區域互聯互通發展。

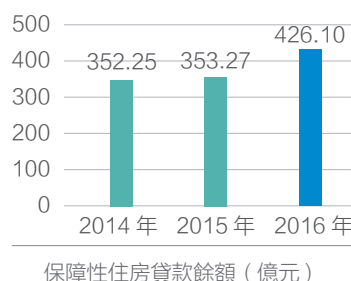
### 案例 投建城市交通，聯通區域發展

報告期內，福建省分行繼續加強與交銀租賃的業務合作，完成龍岩永武高速公路有限公司融資租賃項目 20 億元投放，將全部用於永安至武平段（閩粵界）高速公路的建設營運，有力支持了福建省高速公路的建設，促進公路網絡加速完善，促進海西經濟發展，增強沿海發達地區向內陸腹地的經濟輻射能力。

## 促進完善多層住房體系

本行加大對居民剛需型和改善型住房的信貸投放和支持，著力做好住房公積金貼息貸款業務；推進保障性安居工程建設和金融支持；推進棚戶區改造工作，多渠道全方位助力完善多層級住房體系構建。

本行將棚戶區改造作為重要的業務支持領域，按商業可持續原則，從投向政策制定、信貸資源傾斜、全流程信貸支持等方面，積極參與該領域建設。



### 政策制度支持

- 制定《交通銀行棚戶區改造貸款管理辦法》
- 城鎮化及新農村建設、公共設施管理業、房地產等相關行業投向指引均將棚戶區改造作為支持領域，明確選項擇戶的相關准入標準和策略要求

### 信貸資源傾斜

- 信貸規模優先滿足棚戶區改造等保障性安居工程領域投放
- 明確該類項目不受房地產行業名單制管理的約束，提高信貸業務審批投放的時效性

### 全流程信貸產品支持

- 圍繞項目前期征遷整理、項目建設以及後期租售等環節，積極提供舊改貸款、開發貸款、按揭貸款等全方位金融服務支持，並在貸款年限、利率定價等方面給予政策傾斜

交行推進棚戶區改造信貸措施

## 扶持醫藥企業健康成長

本行關注醫保、醫藥、醫療“三醫聯動”改革機遇，深入分析政策環境、行業運行情況和客戶狀況，著力發展排名前列公立醫院，支持優質醫藥集團和制藥企業，圍繞相關產業提供有力的授信支持，幫助醫藥行業健康發展。

本行優化“銀衛安康”產品需求，在現有自助醫院基礎上，打造線上線下一體化的銀醫綜合服務。

### 案例 湖南省分行助力移動互聯網醫院建設，提升醫衛領域服務水準

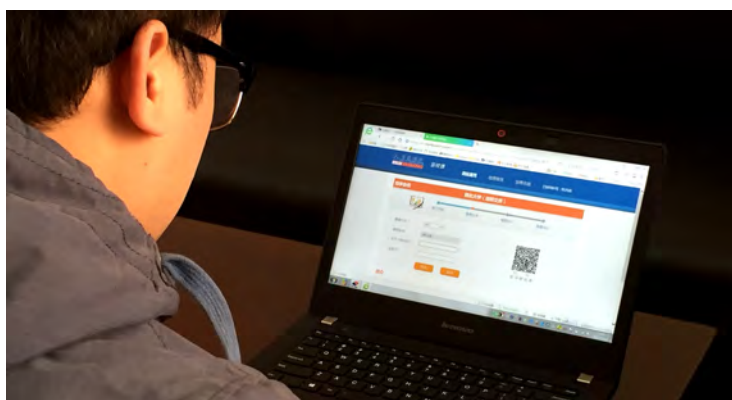


湖南省分行與湖南中醫藥大學第一附屬醫院聯合發佈湖南首家省級移動互聯網中醫院

為推進湖南省醫療衛生行業發展，完善醫療體系資訊化現代化發展，湖南省分行與全省各級衛生和醫療行業及其單位攜手合作，在醫院的“自助就醫”“移動醫療”等領域，共投放資金近 60 億元，用於支持全省 30 多家醫療機構的設備升級、改造，改善醫療環境和提升醫院自身建設。同時，湖南省分行積極引領銀醫合作模式創新和“互聯網+”金融模式創新，提升醫衛行業的服務水準和發展能力，為全省人民提供更加便捷、高效的醫療服務。

## 探索銀校多元合作途徑

教育發展對經濟社會健康發展有著重要和深遠的影響。本行始終堅持通過協調金融資源支持教育事業發展，通過產品創新帶動學費收繳業務，為師生提供更加便捷的金融服務。截至報告期末，上海、重慶、無錫等 28 家分行銀校通線上學費收繳平臺已正式上線，上線學校 45 所，收繳學費 2 萬餘筆，共計 9800 萬元。



西北大學學生使用銀校通線上學費收繳平臺



# 普惠金融資源

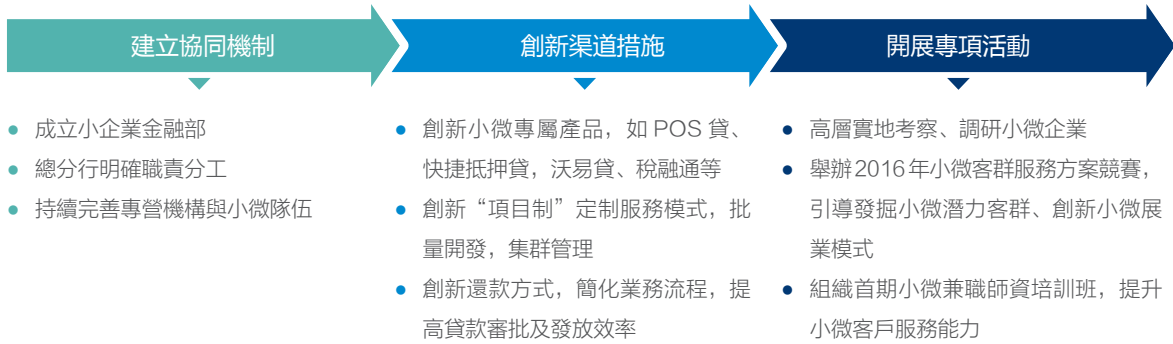
## PROMOTING INCLUSIVE FINANCE

本行持續推進普惠金融服務，通過大數據、“互聯網+”等技術與金融資源的融合，增強經濟薄弱領域金融供給，以專業資源和能力為社會、企業和個人提升金融資源、產品和服務的可及性、便利性。



# 支持小微企業

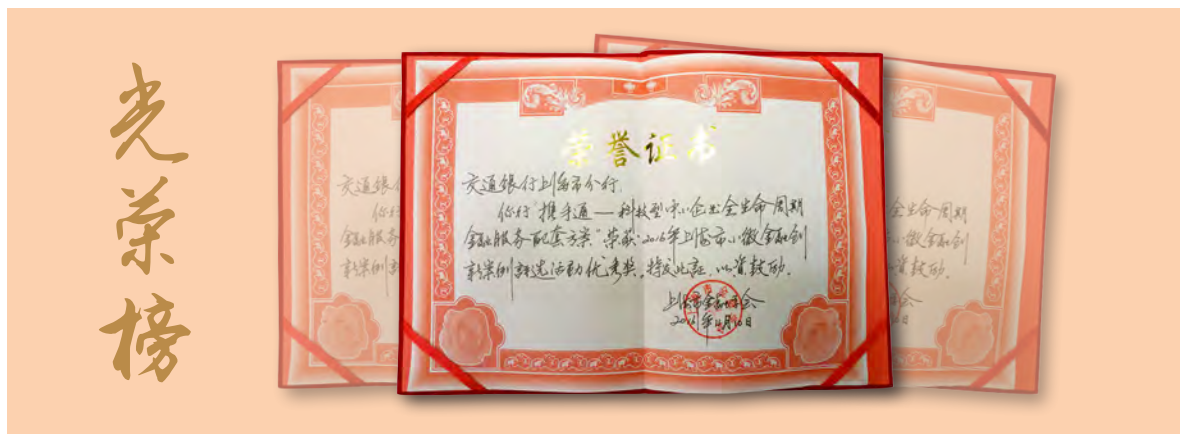
本行樹立“大銀行也能做好小生意”的理念，針對小微企業的需求和特點，為其提供專注高效的金融服務和優質產品，提高小微企業金融資源的可獲得性，竭力扶持小微企業成長。



## 本行助力小微企業成長措施

“ 我們公司是一家本地的民營企業，在發展初期，資金流動是我們最大的難題。在這個時候很感謝交通銀行，對我們小微企業大力支持和幫助，成功地解決了我們的融資難題。衷心地感謝交行，我們公司的發展是離不開它的，祝願我們未來的合作一切更加順利！

——廣東鴻美達科技有限公司 ”



上海市分行“科創企業全生命週期金融服務配套方案”在上海市金融學會主辦的“2016年上海市小微金融創新優秀案例”評選活動中獲優秀案例獎



8月，交通銀行黨委書記、董事長牛錫明相繼在合肥、滁州兩市召開小微企業融資情況調研座談會，深入企業實地走訪，與相關企業負責人就具體融資困難等展開討論和分析。圖為牛錫明董事長在合肥德銘電子有限公司考察

本行獲評

2016 年全國支持中小企業發展  
十佳商業銀行

牛錫明董事長獲評

2016 年全國服務中小企業  
先進個人

交行服務小微企業情況統計表

指标名称	单位	2014 年	2015 年	2016 年
小微企業貸款餘額	億元	5742.22	6244.58	6839.58
小微企業貸款客戶數量	戶	130075	141357	144388
小微企業信貸投放增速	%	1.14	8.75	9.53
小微企業申貸獲得率	%	72.02	86.96	92.59
當年新推出的服務小微企業金融產品數量	個	1	3	4

## 關注三農發展

本行協調金融資源支持“三農”發展，因地制宜創新金融產品和服務，幫助農民創業就業，通過多渠道滿足區域涉農企業、農戶的金融服務需求，持續促進區域農業現代化轉型發展。

### 扶持現代農業

報告期內，國務院印發《全國農業現代化規劃（2016-2020年）》，確立了大型墾區、國家現代農業示範區成為引領全國農業現代化的先行區。本行“先行先試”，與央級直屬四大墾區及國家現代農業示範區等建立了合作關係，通過制定印發現代農業、新型城鎮化和新農村建設投向指引，有效運用專項融資授權對接重點區域涉農客戶和業務融資需求，減少業務流轉審批環節，幫助客戶更快獲得資金資源支持。

#### 案例

#### 專項金融服務模式 支持現代牧業



黑龍江分行支持現代示範奶牛場建設項目

為支持黑龍江“兩大平原”現代農業綜合實驗區項目建設，黑龍江省分行跨條線、跨區域成立了項目推進小組，服務現代示範奶牛場建設項目，定制了“乳業企業+現代示範奶牛場+奶農+銀行”的“四位一體”新型金融服務模式，幫助奶牛養殖企業解決融資難問題。黑龍江省分行還攜手畜牧局開展合作，以畜牧局抵押登記、保險公司全額賠付的雙重保險，降低銀行風險，為促進黑龍江省奶牛養殖信貸業務發展提供了新的發展機遇。

### 服務農村金融

村鎮銀行是實施三農金融服務、推動農村經濟社會發展的主要金融主體，本行將村鎮銀行視作綜合化戰略發展必不可少的重要組成部分。本行村鎮銀行因地制宜、因農制宜，幫助解決區域經濟發展難題，填補農村金融空白，推動當地三農發展和城鎮化建設。



報告期內，嶗山交銀村鎮銀行與嶗山區人社局聯合推出全省首創的“農民創業擔保貸款”項目，為最微小的夢想插上翅膀



# 提升金融服務

本行堅持以“服務”為銀行的本質，不斷通過改革創新改善服務，聯通客戶與金融資源，改善金融資源可及性和便利性，努力做金融業服務最好的銀行。

## 服務質量管理

本行秉承“一個交行、一個客戶”的理念，加強客戶關係管理，持續促進全行客戶服務提升，著力打造金融業最佳服務品牌，提升服務質量。



本行提升客戶服務質量措施



交行首創的《交通銀行營業機構客戶投訴處理流程圖》公佈、張貼在所有營業網點、門戶網站等醒目位置，並得到了行業的高度認可，已被多家同業所借鑒採用



J.D. Power 2016 中國零售銀行客戶滿意度第一名

### 相關榮譽

95559 客服中心連續第四次在中國銀行業協會優秀客服中心評選中獲得最高榮譽“綜合示範單位獎”，位居行業領先地位



本行 140 家網點獲評中銀協“干佳示範網點”，當選網點數再度位列行業第一並創出新高

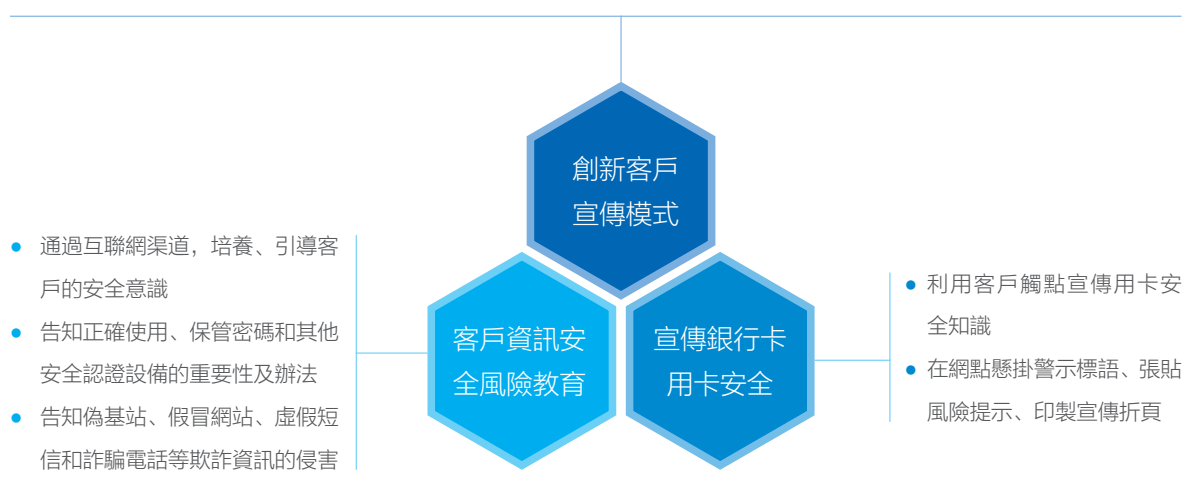
客戶投訴及回饋情況統計表

指標名稱	單位	2014年	2015年	2016年
客服中心工作人員累計人數	人	1044	1341	1089
客戶投訴意見總數	項	3452	5399	2821
客戶投訴辦結率	%	100	100	100
客戶投訴按時處理率	%	98.17	98.55	96.77
客戶投訴受理時間	小時	24	24	24
客戶投訴處理結果滿意率	%	99.52	99.57	99.47
侵犯客戶隱私 / 遺失客戶資料導致的投訴數量	件	0	0	0
客戶滿意度	%	99.59	99.67	96.94

## 保護消費者權益

本行制定並實施《交通銀行加強消費者權益保護解決群眾關切問題工作實施方案》，切實保障消費者各項合法權益。本行創新工作流程方法防範、識別、攔截多種新型詐騙，通過多種渠道開展客戶宣傳教育工作，提升客戶防範電信網絡詐騙的安全意識和自我防範能力，保障公眾權益。

- 製作“新型詐騙手段”“網銀安全使用要點”“假冒官方客戶端提示”等宣傳廣告
- 製作網路動畫，展示騙術過程以及防騙要點
- 關注各種新型風險案件，提煉風險要點，及時更新風險提示和宣傳教育話術
- 組織分行第一時間向客戶發送風險提示短信



防範金融詐騙措施

普及金融教育

本行積極開展“金融知識進萬家”“金融知識宣傳普及月”和“金融知識萬裏行”等活動，設立活動領導小組統籌活動方案，採用線上線下多渠道推進、傳統與創新方式結合，全方位為公眾普及金融知識，營造和諧的金融消費環境。

交行獲得

中國銀監會頒發的

“2016 年金融知識進萬家宣傳服務月活動先進單位”

中國銀行業協會頒發的

“2016 年度中國銀行業普及金融知識萬裏行活動最佳成效獎”



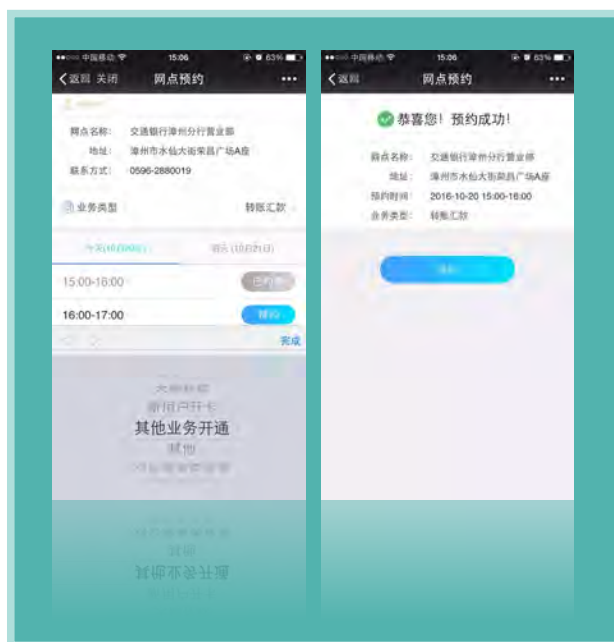
交行金融知識普及活動

交行無障礙服務設施

無障礙設施及服務	數量 (個)	無障礙設施及服務	數量 (個)
設置輪椅坡道網點數量	2482	配備盲文密碼輸入器網點數量	2641
設置無障礙衛生間網點數量	230	配備語音播報點驗鈔機網點數量	741
設置無障礙機動車停車位元網點數量	1600	安裝語音提示系統取款機數量	8463
安裝低位元自助設備數量	1186	安裝叫號顯示幕網點數量	3107
設置盲道網點數量	447	網點門前配備呼叫按鈕或服務電話網點數量	2736
配備盲文業務指南網點數量	1867	設置愛心座椅網點數量	2979
配備助盲卡的網點數量	1647	設置愛心視窗網點數量	2767

# 創新產品服務

## 創新服務模式



本行不斷創新服務模式，逐漸實現由原先“以高櫃業務為主”模式向以“智能設備為主”的半自助化服務模式轉變，通過“智能+協助”模式服務客戶新體驗。本行利用普惠型網點將金融服務送至居民身邊，定期開展便民特色化業務活動，還對居民關注的金融話題進行講解，實現銀行與客戶共成長。

← 福建省分行漳州分行微信公眾號預約業務功能，包括查詢網點、預約排隊等服務，幫助客戶節約業務辦理等待時間，使服務更加貼近大眾客戶

交行服務渠道建設情況

指標名稱	單位	2014年	2015年	2016年
營業網點數量	個	2785	3141	3285
普惠網點數量	個	66	422	605
自助銀行數量	個	13684	14834	14329
離行自助銀行數量	個	3525	3840	3603
在行自助服務區數量	個	2641	2642	2577
自助設備數量	台	27085	30703	30500
遠端智能櫃員機數量	台	233	693	899
中西部地區網點數	個	1269	1458	1549

案例 深圳分行首批警銀亭網點全面開通運營

6月，深圳分行聯合深圳市公安局打造了首批警銀亭網點。警銀亭是集公安治安管理、銀行ATM自助服務和公眾便民服務為一體的7\*24小時城市多功能綜合服務設施，具備存取現、轉賬等操作，還可以辦理自助簽證、簽注等業務。本行攜手利益相關方，創新和拓展自助銀行功能，致力提升客戶業務辦理安全性和便利性，也為自助銀行多元發展積累了有益經驗。



深圳分行警銀亭

創新產品體系建設



本行創新知識產權融資、股權融資、供應鏈融資、科技保險等工具，積極開展投貸聯動，發展債貸結合的新金融產品；在進一步降低傳統渠道服務成本的同时，推動手機銀行等互聯網金融手段成為商業銀行服務客戶的主要工具，不斷強化服務便利性，提升客戶體驗。

← 交行3.0版手機銀行獲得“中國金融品牌紫荊花獎最佳移動金融服務平臺”的稱號

“這（交行“稅融通”業務）會讓納稅信用好的企業多了一條融資渠道，在企業發展過程中，過去一直都需要抵押貸款，而純信用的貸款對企業而言是求之不得的。

——廣東風華環保設備股份有限公司董事長 梁華新 ”

## 拓展個人消費

本行幫助客戶挖掘金融資源的多元功能，發揮財富在日常工作生活中的作用，積極支持居民綜合消費貸款需求，加強對個人留學貸款、個人出國保證金貸款、個人住房裝修貸款、個人車位貸款及 e 貸通 2.0 等消費貸款產品的完善與推廣，幫助解決客戶消費領域融資問題，提升客戶生活質量。

### 案例 “粉絲盛典” 創新行銷破解同質競爭

交行在金融服務創新、金融產品創新的同時，在業界率先開啟了粉絲行銷的破冰之旅。9月，本行在上海音樂穀召開“億元黃金等你搶”手機銀行粉絲盛典暨新版手機銀行發佈會。活動現場通過粉絲頒獎、現場 TED 式功能演示以及現場搶購黃金等互動環節，加強粉絲活動參與感，提升客戶體驗，藉此開啟了交通銀行粉絲行銷系列活動大幕。



“億元黃金等你搶” 手機銀行粉絲盛典暨新版手機銀行發佈會

交行個人貸款餘額情況

指標名稱	單位	2014 年	2015 年	2016 年
個人貸款餘額	億元	8683.57	9933.19	11861.87

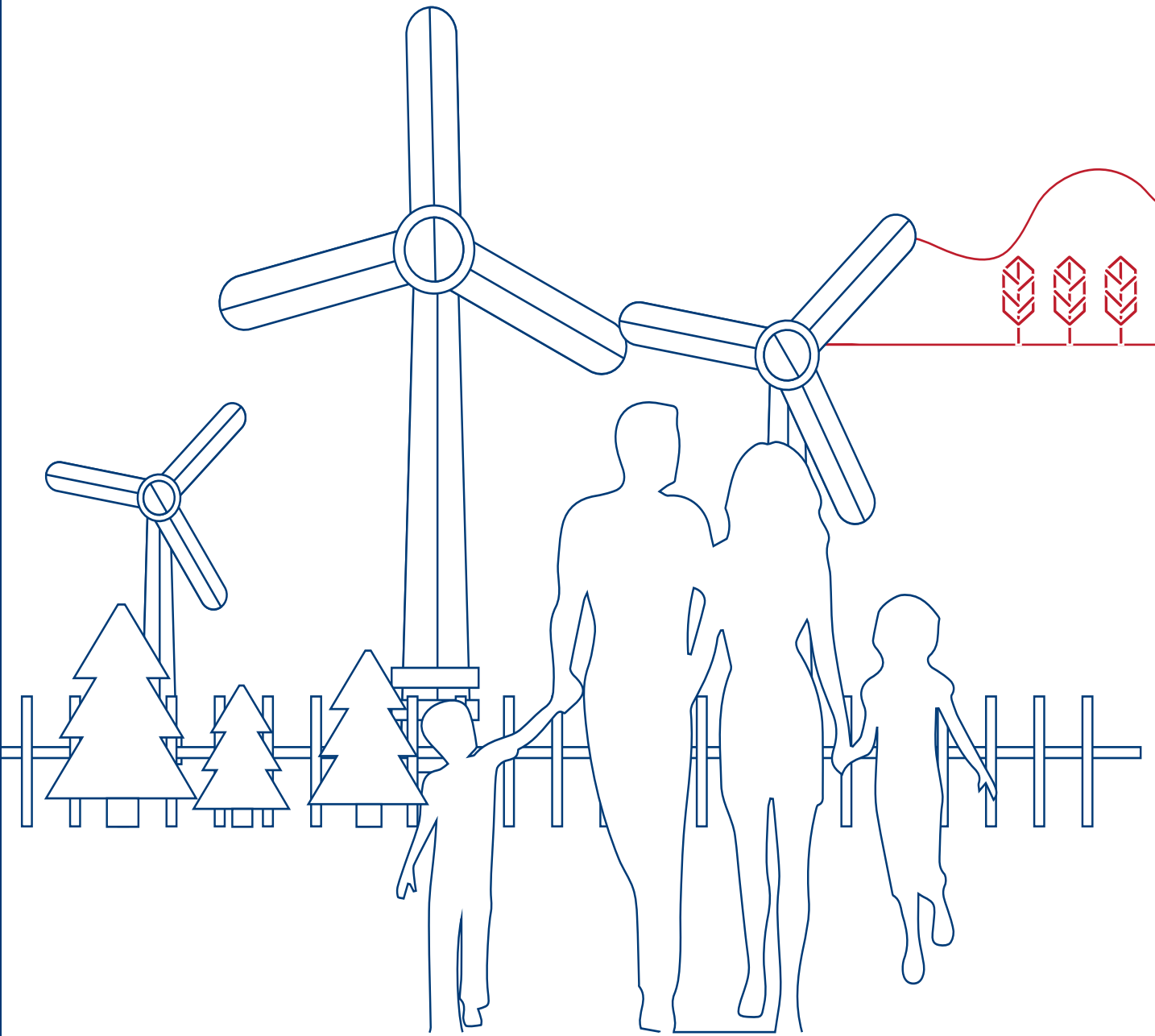
### 鏈接

#### 沃德財富十周年，提升品牌價值

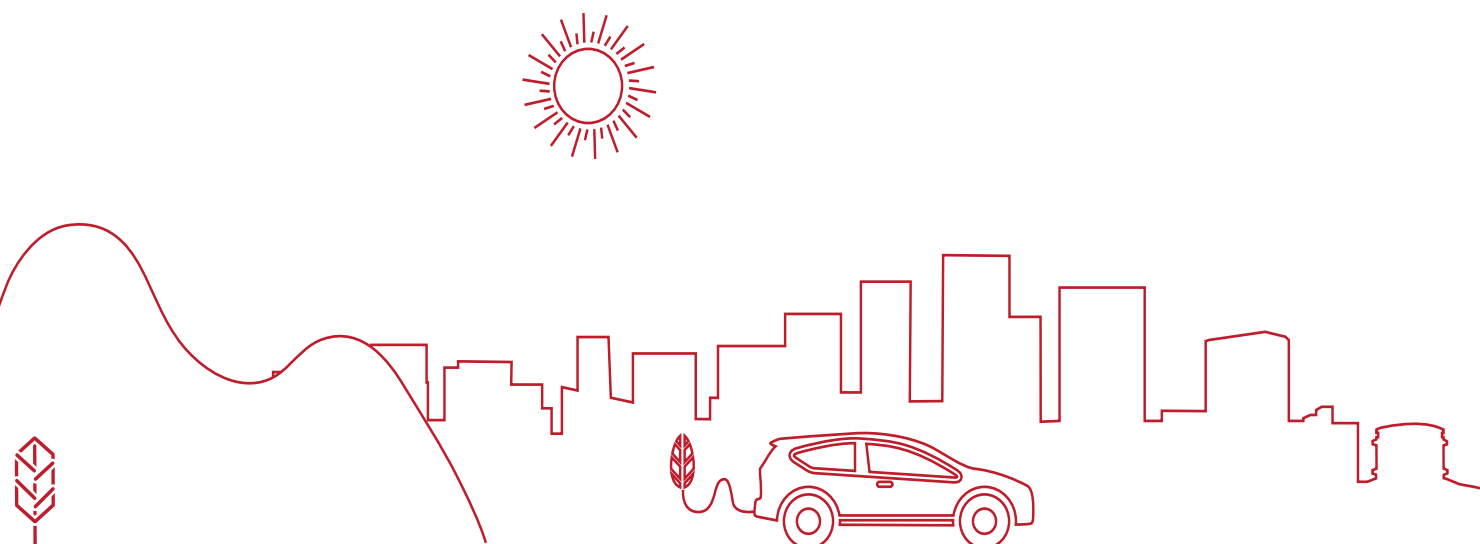
報告期內，本行以“傳承”“創新”“感恩”為主題，在全行開展沃德財富十周年系列活動及尊享服務，先後推出沃德財富十周年中醫名家健康頤養服務、基金優選服務投資報告會、保險關愛活動、小小金融家財商課堂、沃德財富十周年紀念版太平洋卡發行、貴金屬產品及尊享理財產品等。十周年活動不僅進一步豐富了沃德財富品牌服務內涵，強化了客戶關係維護，還創新了行銷互動方式，提升了品牌延伸價值。

財富管理銀行發展情況

指標名稱	單位	2014 年	2015 年	2016 年
交銀理財客戶數	萬	610.9	699.7	772.6
沃德客戶數	萬	168.0	198.5	214.4
個人金融資產 (AUM)	億元	21521.5	24519.8	27071.5







# 共享綠色生態

## SHARING GREEN ECOLOGY

本行在運營管理中堅持貫徹落實綠色環保理念，嚴控自身在運營與辦公環節對環境產生的不利影響。大力支持綠色產業發展，通過信貸資源配置促進產業結構調整和優化，實現綠色經濟。在生活中向公眾倡導和宣傳綠色文明，共創綠色未來。

## 綠色金融

綠色金融是催生新型戰略產業，支持低碳經濟發展的重要動力。本行積極創新綠色金融產品和服務，有效引導企業和個人的綠色交易行為；同時，本行加大資源配置力度，滿足企業對綠色環保資本產品的需求，加強綠色信貸領域實踐。

### 發展綠色金融

發展綠色金融是實現綠色發展的重要措施，更是當前供給側結構性改革的一項重要內容。本行認真落實綠色發展理念，持續發揮在綠色金融領域的優勢，多措並舉，為生態文明建設和社會可持續發展貢獻力量。報告期內，綠色類客戶數及授信餘額占比維持高位，低碳經濟、節能環保等綠色經濟領域客戶及項目明顯增長，“兩高一剩”行業貸款有效壓降。

本行堅持綠色發展理念，制定節能環保行業、戰略性新興產業政策及投向指引，在風險可控、商業可持續的前提下，引導金融資源向綠色低碳環保領域傾斜，優化信貸結構。在綠色金融領域開展產品創新和服務創新，為綠色經濟領域提供多層次融資渠道。

#### 報告期內

本行符合銀監會綠色信貸統計口徑的



貸款餘額為

**1611.05 億元**



較 2015 年末增長

**10.68%**



較 2014 年末增長

**34.44%**

#### 案例

#### 成功發行第一期 300 億元綠色金融債券

本行不斷進行綠色金融創新，努力完善綠色金融相關監管機制，加大綠色金融理念宣傳推廣，致力於推動我國綠色金融持續健康發展，做經濟發展新時期綠色金融變革的先行者。

本行除繼續加大綠色領域的資金投放力度外，利用資本市場加快綠色負債端產品和服務設計，在綠色信貸基礎上，大力發展與綠色項目相匹配的綠色債券。11月18日，本行成功發行第一期300億元綠色金融債券，是國有五大商業銀行境內首單綠色金融債券。募集資金將全部用於符合《綠色債券支持項目目錄》規定的綠色項目，有助於本行進一步加大對綠色產業項目的信貸支持力度，提升支持綠色發展能力。

“ 合理引導金融資源向綠色、環保產業轉移，通過建立綠色信貸長效機制，關注不斷變化的綠色金融需求；結合綠色產業投入週期長和輕資產的特點，創新授信增信形式，探索綠色債券、碳資產證券化等新型金融工具和服務。

——交通銀行黨委書記、董事長 牛錫明 ”

## 環境風險管理

本行積極回應國家環保法規、產業政策、行業准入政策，將綠色信貸理念納入銀行信貸政策、標準和流程當中，融入客戶資訊系統形成有效的監督體系。

本行在及時做好綠色信貸統計工作的同時，跟進授信客戶的環境和社會表現，調整綠色信貸等級，對銀監會轉發的涉及環境安全違法違規及淘汰落後產能企業清單，及時組織力量進行梳理分析；對在本行有授信業務的企業，以授信管理通知單形式下發分行，要求逐戶進行風險排查，通過下調綠色信貸等級、整改驗收完成前暫停放款等手段加強管控，嚴守資產質量安全底線。

### 案例 上海市分行積極踐行綠色信貸政策

為推進上海市節能產業發展，促進能源結構優化、助力低碳減排，實現社會效益和經濟效益雙豐收，上海市分行認真落實綠色發展理念，積極發揮在綠色金融領域的優勢，貢獻社會可持續發展。

- 分行將綠色信貸作為信貸投向和佈局的重點領域，建立綠色信貸指標體系，通過考核激勵機制推動綠色信貸可持續發展
- 分行不斷拓展並積極探索信貸產品和服務創新，助推上海地區經濟結構調整和產業結構轉型升級，傾力發展綠色授信業務
- 分行加大投放，支持綠色金融創新，持續傾斜資源，加大綠色信貸投放



# 綠色服務

資訊技術的飛速發展變革了人們的生活方式，本行充分挖掘資訊技術的價值，大力發展電子銀行渠道業務，將其與環保相結合，豐富電子銀行產品和服務，降低客戶時間成本，節約社會資源，減少對環境的負面影響。

本行持續提升服務電子化占比，減少紙張、油墨等消耗品的使用，削減客戶因外出辦理業務導致的碳排放，減少營業網點水、電消耗。報告期內，本行在對公網銀領域中累計創新產品 40 多項，改進客戶體驗 200 餘處。



報告期內本行電子渠道主要創新產品

報告期內，本行電子銀行業務分流率顯著提高，達 91.42%，產生的環保效應相當於減排二氧化碳近 11919.72 噸，較上年增長 40.20%。

交行客戶使用電子銀行產生的環保效益

客戶分類	客戶 / 交易規模	年度增幅	環保效應（相當於）		
			植樹	減排 CO <sub>2</sub>	減少用紙量
企業網銀	63.35 萬戶	14.32%	13.28 萬棵	1861.42 噸	7514.57 噸
個人網銀（含手機銀行）	34.75 億筆	65.79%	61.51 萬棵	8633.87 噸	34750 噸
自助設備	5.72 億筆	14.5%	10.18 萬棵	1424.43 噸	5720 噸

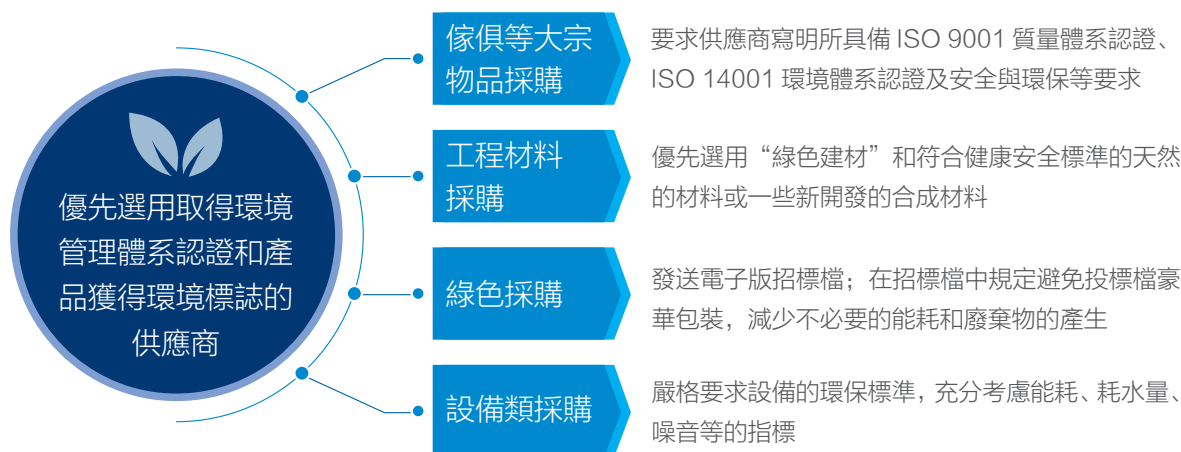
注：以企業網銀平均每戶用紙、個人網銀 / 自助設備平均每筆用紙量為基礎測算。

## 綠色運營

本行長期以來積極推廣環境友好型企業的建設，踐行綠色運營理念，制定一系列制度要求，從經營管理的每個環節入手，通過節約能源、綠色採購等舉措，降低資源消耗。

### 綠色採購

本行堅持陽光採購、綠色採購，嚴格遵守相關政策規定，在採購中充分考慮環境因素，減少環境影響，帶動供應商提高環保意識。報告期內，本行修訂印發《交通銀行總行集中採購實施細則》《交通銀行總行集中採購評審專家管理辦法》，並制訂《交通銀行總行供應商管理辦法》等規章制度，確保整個採購過程有章可循。



#### 案例 推動行業責任採購氛圍構建

報告期內，本行出席參加了中國金融學會金融採購專業委員會理事大會及第七屆（2016）中國金融採購高峰論壇，積極聯絡上海工作部各成員單位舉辦工作例會，促進同業交流，分享寶貴經驗，就進一步推動貫徹落實金采委“十三五”規劃、加快推進行業電子採購與數據資源服務平臺建設研究完善方案後試點建設運行供應商不良資訊內部共享系統、研究試點推進行業聯合採購項目等提出許多積極的、建設性的意見建議，與同業單位達成了廣泛共識，共踐責任採購。

## 綠色辦公

本行積極貫徹落實國家和運營所在地有關節能減排的規章制度要求，積極推動節能項目和降本增效措施的落實，定期開展節能檢查。

- 建立並不斷完善統計台賬，抓好能源數據填報、審核與分析
- 定期（每月、每季度）對能源消耗情況進行分析、評價，及時向政府主管部門和有關機構報送能源統計資訊
- 定期通報能耗情況

	組織人員班後關燈關電源情況檢查與通報，督促整改		每年制定全年用水計畫，嚴格控制每月用水
	每季度調整用電 MD 係數，根據往年用電使用情況調整當月 MD 係數		對機關本部各樓宇物業設備進行多項節能技術改造
	加大對廢舊傢俱及辦公用品的回收再利用		積極回應中央公務用車制度改革要求
	在部門內倡導無紙化辦公		安裝充電樁

本行降本增效措施

### 案例 北京市分行地下車庫節能措施

北京市分行積極履行綠色辦公實踐，扎實推進各項節能措施。分行地下車庫通過加裝時間繼電器，實現車庫照明按時段運行。早、晚高峰時段全部開啟，非高峰時及節假日期間關閉，每年節約用電 124821kWh。

夏季調整空調設備新風機運行時間，並根據所測溫度對冷水機組運行參數和開關機時間進行調整，從而實現減少冷水機組負載的節能目標。通過以上措施，冷水機組總耗電量每年可節約 53000kWh。

全行視頻會議  
6954 次

總部用水量  
37.10  
萬噸

總部用電量  
10187.95  
萬度

總部用氣量  
161.60  
萬立方米

總部用紙量  
43.03 噸



本行大力建設綠色節能建築，在建設過程中，嚴格按照總行及當地環保部門綠色施工標準，採取環保措施，實現在建項目綠色文明規範施工，將低碳環保理念貫穿項目始終。本行張江三期項目獲得“2015 年度上海市建設工程白玉蘭獎”“2016-2017 年度國家優質工程獎”。



香港分行減廢證書 →

### 案例 揚州金融服務中心項目採用的綠色節能措施

揚州金融服務中心在建設中採用多種節能環保措施，降低自身對環境的影響。



- 各類宿舍、休息室採用太陽能集中熱水系統，節能降耗
- 室內裝修採用環保材料，各類裝修材料達到 E1 級以上環保標準
- 項目內設置了河道水利用處理系統，滿足室外綠化景觀用水需求

← 揚州金融服務中心太陽能系統

## 綠色公益

本行積極開展綠色公益實踐，傳播環保理念，吸引更多的利益相關方參與綠色公益活動，保護生態環境。



本行獲得第七屆全國“母親河”獎之“保護母親河行動貢獻獎”



吉林省分行開展植樹活動

### 案例 深入濕地，提高員工環保意識



香港分行“米埔濕地保育全接觸”環保活動

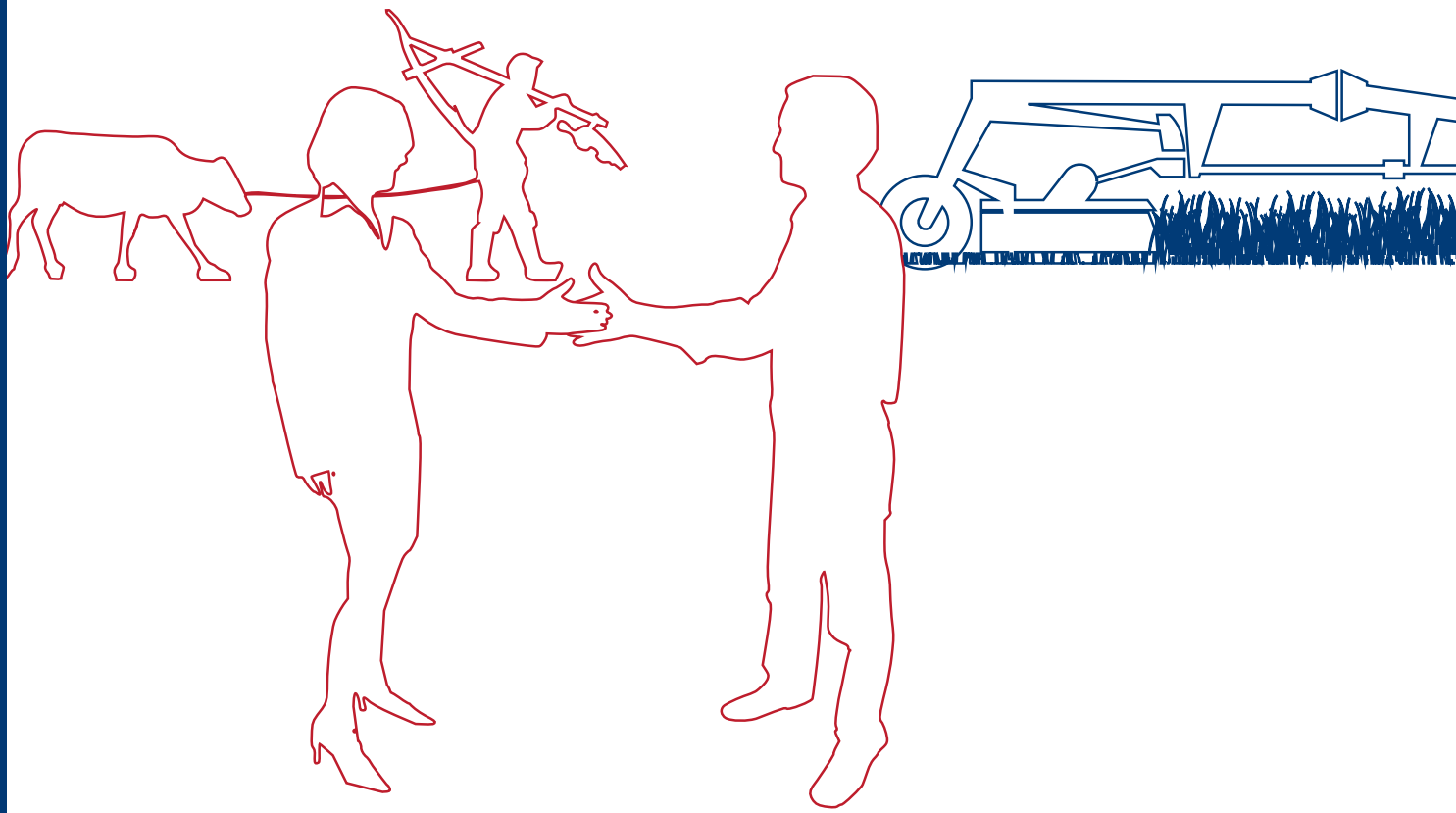
報告期內，香港分行參與世界自然基金會舉辦的“元洲仔海岸生態學家”及“米埔濕地保育全接觸”環保活動。員工們化身海岸生態學家親身參加海岸生態調查、參與野外濕地管理工作，提高了對海洋及濕地保育的認識，也為建設良好生態環境作出貢獻。





本行舉行綠色騎行活動







# 共築和諧社會

## BUILDING A HARMONIOUS SOCIETY

公益實踐是企業回饋社會的重要途徑。本行積極開展各項社會公益事業，持續對扶貧點開展幫扶工作，長期在特教、敬老、助學及抗災救災等領域開展公益實踐，以金融力量貢獻社會和諧永續發展。

# 推進公益管理

本行持續完善公益事業制度建設和流程管理，保障公益項目和活動順利進行，促進志願服務有序開展。報告期內，交行制定印發《關於規範 2016 年對外捐贈工作的通知》，明確公益捐贈額度管理、捐贈原則、審批流程、後續跟蹤管理等制度，確保對外捐贈的錢款和物資落到實處。



注：捐贈總額包含個人捐款



## 幫扶弱勢群體

作為國有控股大型商業銀行，本行熱心參與幫扶弱勢群體的公益實踐，扶助弱勢群體改善生活條件，共築和諧社會。

### 開展敬老公益

人口老齡化對於中國的經濟和社會發展帶來了嚴峻的挑戰，日益增長的養老服務需求與總體供給不足之間的矛盾日益突出。本行和匯豐銀行（中國）有限公司聯合發起“交行·匯豐上海頤樂行動計畫”，共同出資 388.5 萬元，發動政府、企業、社會組織、社區組織、居民等多元主體共同參與社區為老服務，探索上海社區養老新模式，助力全社會敬老、助老良好氛圍的形成。



“交行·匯豐上海頤樂行動計畫”啟動儀式現場

2016年9月到2017年12月預計

覆蓋範圍：上海 5 個街道

資助為老服務項目：80-100 個

惠及：5 萬名社區老人



五裏橋居民表演舞蹈《最美中國歌》 →

## 關注特教事業

為幫助殘疾青少年實現教育夢想，2007年，本行在重組20周年和成立100周年之際，承諾10年內向中國殘聯捐贈人民幣1億元，共同實施“通向明天——交通銀行殘疾青少年助學計畫”。報告期內，“通向明天——交通銀行殘疾青少年助學計畫”進入最後一期，執行資金800萬元繼續用於支持貧困殘疾學生、表彰特教教師及組織開展殘疾青少年技能競賽等。



“交通銀行杯”全國殘聯系統職業院校職業技能競賽



“教育事業離不開社會的關心和支持，交通銀行連續十年開展‘殘疾青少年助學計畫’，很多孩子獲得了學習的機會，實現了自己美好的理想。交通銀行向社會展現了企業良好的公益形象，希望今後更多的人關注特教事業，為社會增添溫暖的力量。”

——中國殘疾人聯合會主席 張海迪

## 關愛留守兒童

農村教育資源匱乏，父母教育缺位，導致留守兒童普遍無法接受良好的家庭與學校教育。為了助力中國下一代健康成長，本行持續關注與投入留守兒童的關愛工作，貢獻社會穩定。



← 武漢金融服務中心員工看望留守兒童，與孩子分享快樂

### 案例 小小飯桌 助我成長

貴州省分行與開陽縣南江鄉結成黨建扶貧對子，幫助南江鄉中心學校的貧困學生們克服暫時困難、塑造健康體魄，為他們勤奮學習、成長成才創造良好環境和條件。10月27日，在“愛在南江·交行小飯桌”捐贈儀式上，貴州省分行現場捐款22萬餘元，為學校建檔立卡貧困戶子女68人解決早晚餐問題。



“愛在南江·交行小飯桌”捐贈儀式

“有了交通銀行哥哥姐姐們的資助，我也可以吃上熱乎乎的早餐，心裏暖暖的。”

——南江鄉留守兒童 莫臣花

## 倡導志願服務

本行志願者協會大力弘揚“奉獻、友愛、互助、進步”的志願精神，使志願服務成為員工的自覺行動。本行不斷完善志願服務機制，拓展志願服務領域，搭建多元志願服務平臺，鼓勵員工積極參與志願服務，幫助員工提升志願服務水準，打造“天藍公益”志願服務品牌，使員工更高效地回饋社會。

累計志願服務時間  
超過 2000 小時

“ 交通銀行青年工作有創意、有載體、有行動、有成果，走在系統最前列。

——中央金融團工委書記、全國金融青聯主席 郭鴻 ”

“ 這次活動是交通銀行安徽省分行今年推進精準扶貧工作的一項重要舉措，也是探索共青團工作新思路新路徑方面的一次有益嘗試。

——安徽團省委副巡視員 李丹雲 ”

本行先後開展“融情夏令營”“扶貧夏令營”“特奧融合跑”“四點半課堂”四大志願公益項目，分別在希望工程、精準扶貧、關注特奧兒童及關愛民工子弟等領域開展志願服務，幫助困難兒童健康成長。同時，本行通過“發佈天藍小子”“發掘幸福午休”等活動傳播責任文化，樹立責任品牌。



8月8日至13日，安徽省分行舉辦了“遊大湖名城 伴歡樂成長”手拉手融情夏令營之走進交行活動



## 開展災難救助

本行把抗災救災視作義不容辭的責任，在地震、龍捲風等各類自然災害發生時，第一時間啟動應急預案，開闢救災金融綠色通道，積極組織捐款捐物，提供金融援建支持，幫助受災群眾渡過難關。

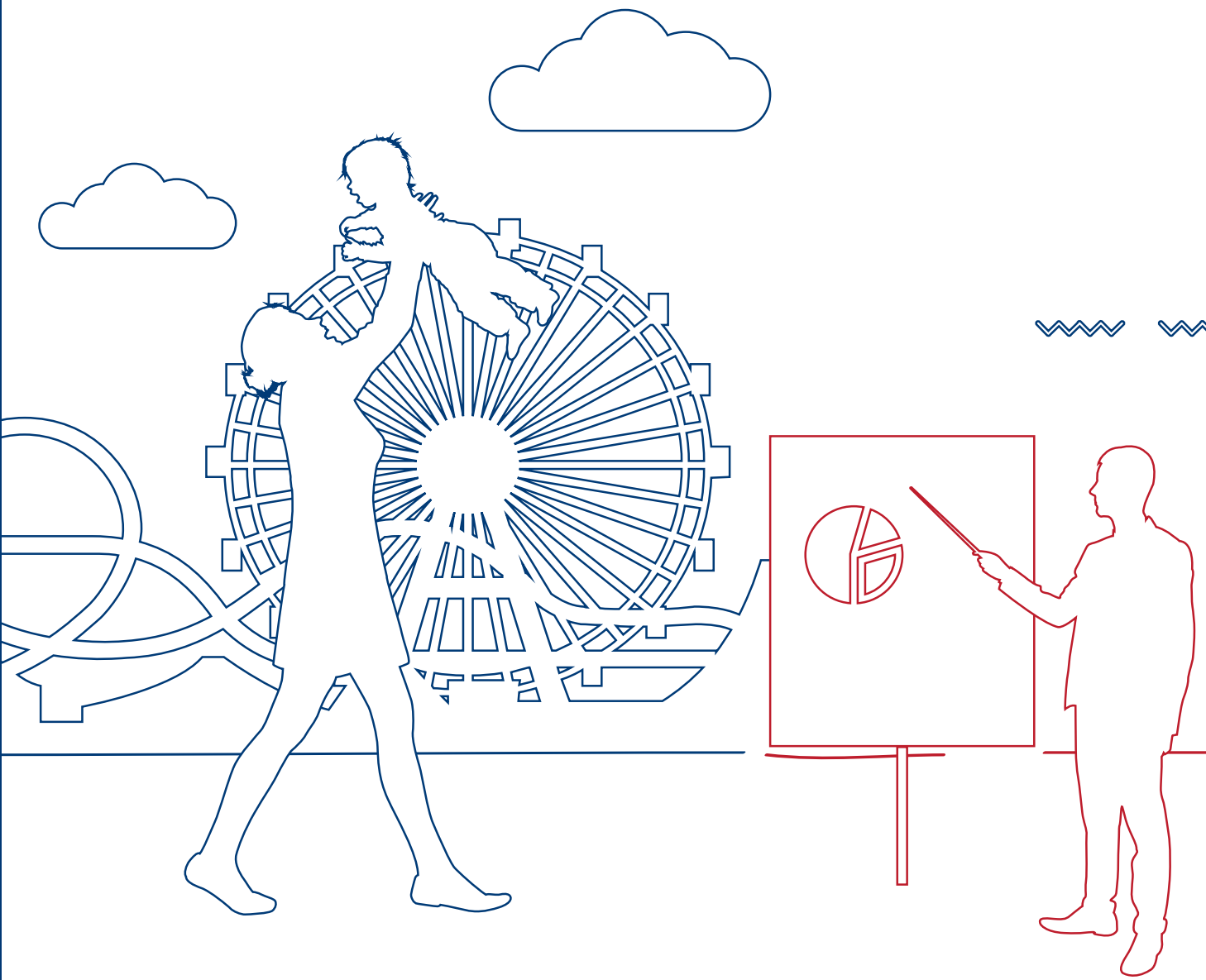
報告期內，累計向臺灣南部地震災區、日本熊本地震災區、江蘇鹽城龍捲風災區、河北洪澇災區、抗洪搶險武警部隊等捐款總計 470.91 萬元。



江蘇省分行鹽城分行向阜寧、射陽災區捐款現金 35 萬元



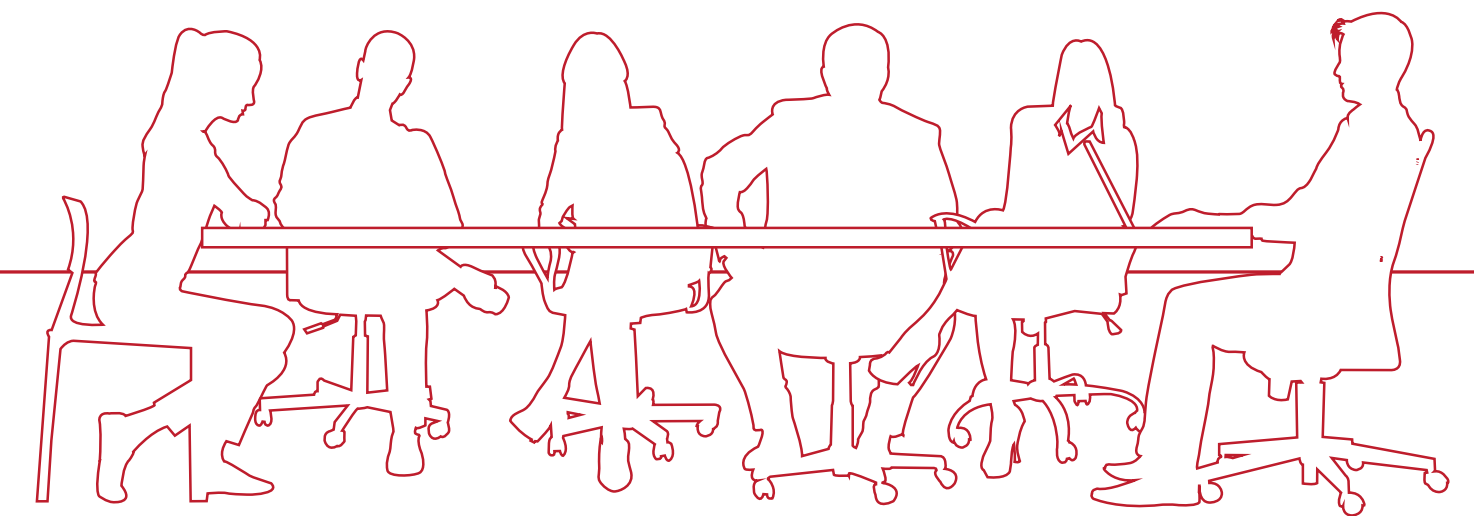
本行向合肥市受災嚴重的肥西縣柿樹崗鄉捐贈救災物資



# 打造人文交行

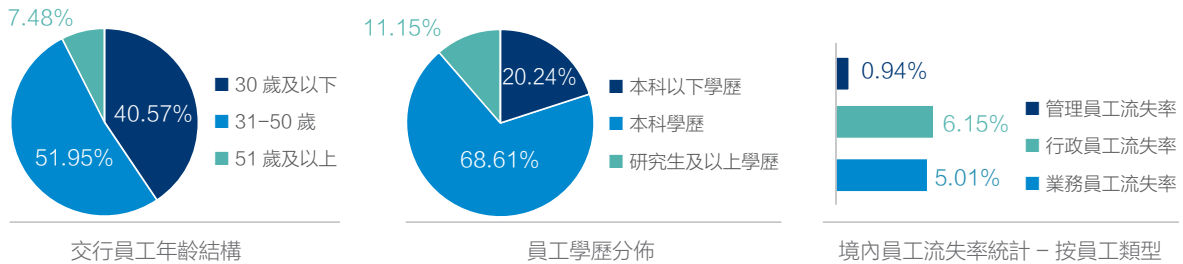
## CREATING PEOPLE-ORIENTED BOCOM

員工是交行金融服務的承載者和服務價值的創造者。本行積極建設幸福交行，致力於提升員工幸福感，為員工創造和諧生活和愉快工作的氛圍。



# 尊重·多元

本行通過打造尊重、多元、和諧的工作環境和文化氛圍，引導廣大員工轉變服務理念，激發員工的積極性和創造性，為客戶提供優質的服務，促進企業和諧發展。截至報告期末，本行共有境內外行員工 92556 人，其中女性員工占 52.82%，少數民族員工 3832 人，境外員工占 2.58%，殘疾員工 122 人。



高管人員比例	7.63%	機構聘用當地高管的總人數比例	31.34%
女性高管比例	36.53%	境外機構聘用當地高管的人數比例	79.16%
少數民族高管比例	3.46%	機構在重要運營地點聘用的當地高層管理人員所占比例	25.68%

注：境內外行員工數、境外員工占比及境外機構聘用當地高管人數比例統計口徑為境內外行員工；其餘指標統計口徑為境內行員工。

本行根據《勞動法》等規定，不因性別、宗教信仰、種族等因素歧視員工，做到各類用工人員同工同酬。本行與所有在崗勞動合同制員工簽訂了勞動合同，解決員工後顧之憂。截至報告期末，本行勞動合同簽訂率及社會保險覆蓋率均為 100%。本行杜絕使用童工及強制員工勞動。

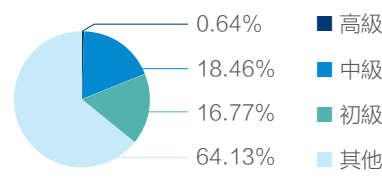


為更好地維護女性員工合法權益和特殊利益，本行制定了《女職工勞動保護特別規定》，與女性員工簽訂了《女員工權益保護專項集體合同》；在新修訂的《集體合同》內增加了女員工產期和哺乳期間保護方面的內容。

本行定期召開職工代表大會，通過多種渠道廣泛徵求收集員工意見建議，提升員工基本權益保障力度。

# 培養·成長

本行致力於為員工提供有競爭力的薪酬條件、公平的考核機制與高效的培養體系，為員工創造有吸引力的、快速成長的職業發展平臺，幫助員工追求職業夢想、實現自我價值。



員工技術職稱結構

## 體系化的職業培訓

本行根據業務發展需要和崗位履職要求，建立全流程人才培訓體系，為員工持續成長和發展創造了良好環境。報告期內，全行共組織各類培訓約 110 萬人次，其中集中培訓 50 餘萬人次，遠程培訓 60 餘萬人次，培訓人員覆蓋面為 97%。

### 健全培訓管理體系

- **完善制度建設：**制定培訓“十三五”規劃，出臺《培訓共享師資庫管理辦法》，修訂《教育培訓經費管理辦法》，實行《教育培訓積分獎勵辦法》
- **創新培訓方式：**綜合運用講授式、研討式、案例式、模擬式、體驗式等多種教學方法
- **加強理論研究：**承擔中組部“建立和完善幹部教育培訓機構准入制度研究”重點課題調研任務

### 打造培訓基礎體系

- **加強師資隊伍建設：**完成 292 名兼職培訓師資質認證，舉辦 9 期 263 人次兼職師資培訓
- **推進課程教材建設：**核心面授課程 300 餘門，網路課程 3700 餘門；更新新員工培訓教材
- **夯實基地渠道建設：**加強總行培訓中心建設，發揮培訓分中心區域特色功能
- **強化資訊化建設：**持續推進新培訓管理模組（eTMS 系統）建設，不斷完善系統功能模組

### 完善培訓項目體系

- **管理人員能力提升培訓：**舉辦各類管理人員專題研修班、風險管理專題培訓及任職培訓等
- **專家人才核心能力培訓：**制定並實施“十三五”4000 名專家型人才培訓規劃；實施青年才俊海外交流學習項目
- **基層員工崗位履職培訓：**開展基層員工崗位履職培訓；推廣基層員工通用管理能力網路培訓
- **完善新員工標準化規範化培訓：**開展全行 4000 名左右新員工培訓；推進模擬銀行建設

### 所獲榮譽

報告期內，本行獲得“2016 中國年度最佳雇主”“2016 中國典範雇主”及“2016 人才招聘策略典範”稱號

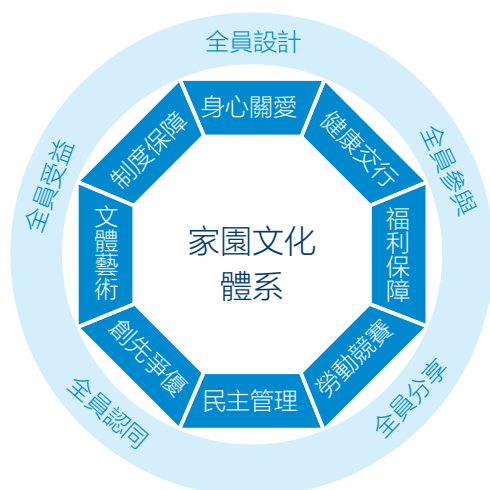
## 多層次的職業發展

本行重視員工發展機制建設，實施專業和管理雙通道的員工職業發展路徑，為其提供同等職業發展機會，持續加強管理人員隊伍、後備管理人員、專家型人才隊伍和員工隊伍四大隊伍建設。報告期內，本行出臺《關於專家型人才隊伍建設的意見》，制定了“十三五”時期專家型人才隊伍建設規劃，計畫全集團五年內培養 10 大類、4000 名專家型人才。



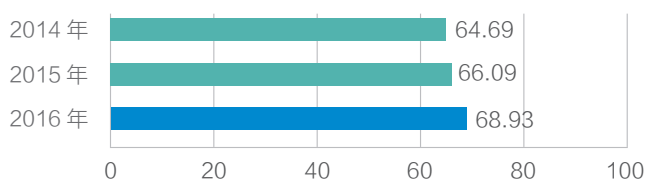
# 關愛·溫暖

本行積極關心員工身心健康，致力於維護員工生活工作平衡，主動幫助困難員工排憂解難，積極營造團結和諧的良好氛圍。



家園文化體系建設 8 大模組

報告期內，本行發佈了《交通銀行 2015 年度幸福指數報告》和《交通銀行 2016 年上半年度幸福指數報告》，為客觀反映、精準度量、真實評估全行員工的幸福感提供了管理工具和決策依據；制定《交通銀行“十三五”時期（2016-2020 年）企業文化建設綱要》，積極打造幸福資本驅動的家園文化等子文化建設，讓員工更加充分地獲得基本需求的滿足感、職業發展的成就感、工作環境的舒適感、精神生活的充實感。



員工幸福指數

## 生活工作平衡

本行開展各類員工喜聞樂見的文體活動，豐富員工業餘文化生活，打造特色員工文化。



海南省分行水上拔河活動



青島分行員工參觀書畫展

## 員工身心健康

本行致力於維護員工身心健康，秉持為員工辦好事、辦實事的理念，真心實意關懷員工，從而持續提高員工的幸福感。

報告期內，本行升級了“健康交行”平臺，並且圍繞員工“診斷、醫療、監測、預防、保健、教育”六大方面需要，在全行搭建了交通銀行健康小屋物理載體，為員工提供“體檢檔案收集、健康檢測、理療護理、就醫諮詢”等就醫輔助相關服務，進一步保障員工身心健康。

健康小屋  
共建設與運營

37家

總服務覆蓋機構

194家

服務員工

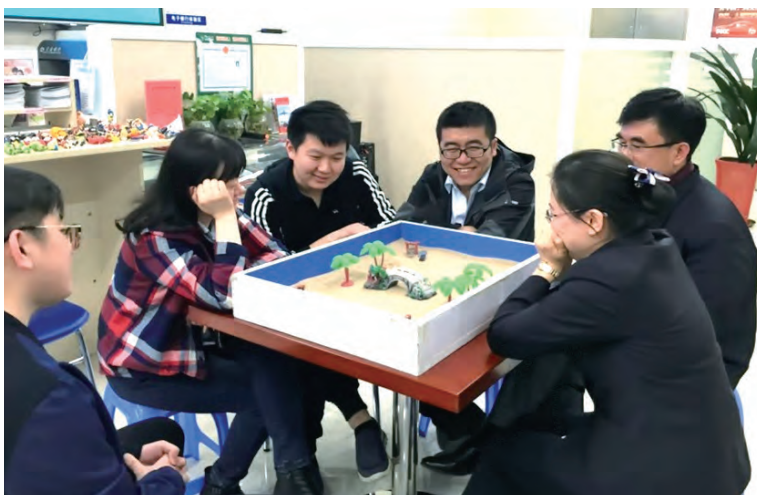
28836人

建立員工  
個人健康檔案

2654份

### 案例 塑造健康心理，激發心靈動力

4月6日，遼寧省分行金廈支行下班後大廳裏卻人頭攢動、熱鬧非凡，一場員工減壓活動正在這裏進行。大家分成若干小組，每個小組都共同完成一個沙盤作品，在真誠、開放、安全的氛圍中，心與心的交流由此慢慢展開。活動讓員工們體會快樂，學會理解別人和反思自己，幫助他們在日常工作中營造和諧、舒適、團結的團體氛圍。



遼寧省分行金廈支行減壓活動



## 員工慰問幫扶

本行秉持建設幸福交行理念，幫助員工解決工作和生活中的實際困難，通過對困難員工及時給予補助以及向生活困難員工、患病員工以及離退休老同志“送溫暖”，展現了以人為本、心系員工、關愛員工的“人情味”。

慰問幫扶員工數

5703人

慰問幫扶員工

投入金額

1683.1 萬元



慰問員工



關愛員工



## 展望未來

2017 年是全面建成小康社會決勝階段的重要之年，也是推進結構性改革的攻堅之年。本行將積極落實“創新、協調、綠色、開放、共享”新發展理念，持續推進社會責任與自身發展相互融合，與各利益相關方攜手共創可持續未來。

**不斷完善制度建設，提升責任治理能力。**本行將繼續積極優化公司治理運行機制，改進資本管理和市值管理，全面提升風險管理能力；全面推進深化改革各項工作，不斷激發經營活力，創新和完善經營策略，實現新常態下轉型發展；健全完善責任管理標準，持續推動各責任領域制度建設；加強企業社會責任培訓與內部溝通，積極參與外部交流評優，加強社會責任宣傳，全面推廣企業公民形象；促進與利益相關方的溝通和回饋。

**發揮金融資源作用，大力支持經濟發展。**本行將繼續貫徹落實國家宏觀政策，積極對接“一帶一路”“大眾創業、萬眾創新”等國家戰略部署，積極推動供給側結構性改革，持續優化信貸結構，促進區域協調發展，服務國家經濟轉型升級；持續推進“兩化一行”發展戰略，加快海外機構佈局，支持中國企業“走出去”；積極支持“三農”、小微企業及民生消費等重點領域；從戰略高度重視客戶滿意度，開展消費者權益保護相關工作，持續改進客戶體驗，提升服務質量，優化服務流程，提高運營效率，做金融業服務最好的銀行。

**落實綠色信貸政策，扎實推進節能環保。**本行將持續推行綠色信貸政策，創新綠色金融方式，積極支持生態建設；推行電子銀行，加大互聯網金融推進力度，為客戶提供全方位綠色服務；繼續實踐綠色運營、綠色採購，組織志願者積極投身環保公益事業，培養全員環保意識。

**全面推進精準扶貧，加強企業文化建設。**本行將以促進員工全面發展為出發點，繼續拓寬員工成長平臺，暢通職業發展路徑；進一步打造幸福資本驅動的校園文化，提升員工幸福指數；支持慈善公益事業，大力開展金融扶貧、定點扶貧工作，統籌全行資源，全力推進交行扶貧點的脫貧攻堅進程。



# 獨立鑒證報告

2017/SH-130

致：交通銀行股份有限公司董事會

我們接受委託，對交通銀行股份有限公司（“交行”或“交通銀行”）2016 年度社會責任報告中選定的 2016 年度關鍵數據（以下簡稱“關鍵數據”）執行了有限保證的鑒證業務。



## 關鍵數據

本報告就以下選定的 2016 年度交行社會責任報告關鍵數據（即 2016 年度交行企業社會責任報告第 8 頁經濟績效，第 9 頁環境績效和第 10 頁社會績效）實施了有限保證鑒證工作程序。

我們的鑒證工作僅限於企業社會責任報告中選定的 2016 年度關鍵數據，企業社會責任報告中所披露的其他信息、2015 年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

## 標準

交通銀行股份有限公司編制 2016 年度社會責任報告關鍵數據所採用的標準列示於社會責任報告中第 89 頁的關鍵績效數據編報說明（以下簡稱“編報基礎”）中。

## 管理層的責任

按照編報基礎編制 2016 年度社會責任報告關鍵資料是交通銀行股份有限公司管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制社會責任報告關鍵資料有關的內部控制，以使該等數據不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

## 我們的獨立性與質量控制

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒佈的執業會計師道德守則中的獨立性及其他職業道德要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循國際質量控制準則第 1 號，據此維護全面系統的質量控制體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。

## 註冊會計師的責任

我們的責任是在執行鑒證工作的基礎上對 2016 年度社會責任報告關鍵資料發表結論。



我們根據《國際鑒證業務準則第 3000 號 (修訂版) -- 歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。該準則要求我們計畫和實施工作，以形成鑒證結論。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。因此，我們不會就 2016 年度企業社會責任報告中選定的 2016 年度關鍵數據是否在所有重大方面按照編報基礎編制，發表合理保證意見。我們的鑒證工作包括評估 2016 年度企業社會責任報告關鍵數據是否存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報風險，以及應對評估出的風險。選擇的鑒證程序取決於我們的判斷及對項目風險的評估。在我們的工作範圍內，我們僅在貴公司總行層面開展工作。我們沒有對除貴公司總行外的其他分支機構實施鑒證工作。我們所實施的工作包括：

1. 與貴公司參與提供企業社會責任報告中所選定的關鍵資料的相關部門員工進行訪談；
2. 實施分析程序；
3. 對選定的企業社會責任報告中關鍵數據實施抽樣檢查；
4. 重新計算；
5. 我們認為必要的其他程序。

#### 固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務資料，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

#### 結論

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信 2016 年度社會責任報告中選定的 2016 年度關鍵數據未能在所有重大方面按照編報基礎編制。

#### 使用限制

本報告僅向交通銀行股份有限公司董事會出具，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。


  
 普華永道中天會計師事務所 (特殊普通合夥)

中國上海市  
2017 年 3 月 28 日

# G4&ESG 索引

## 全球報告倡議組織 G4 指標索引

本期報告採取“核心方案”。

指标内容	披露情况	相关章节	页码	说明
1 機構最高決策者（如 CEO、董事長或相當的高級職位）就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明。	包含	董事長致辭 行長報告	P1、P3	
2 描述主要影響、風險及機遇。	包含	董事長致辭 行長報告	P1、P3	
3 機構名稱。	包含	走進交行	P7	
4 主要品牌、產品和服務。	包含	走進交行	P7	
5 機構總部的位址。	包含	走進交行	P7	
6 機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展主題特別相關。	包含	走進交行	P7	
7 所有權的性質及法律形式。	包含	走進交行	P7	
8 機構所服務的市場。	包含	走進交行	P7	
9 機構規模。	包含	走進交行	P7	
10 按僱傭合同、性別、地區等劃分的員工總人數。	包含	打造人文交行	P73	
11 集體談判協定覆蓋的員工總數百分比。	包含	打造人文交行	P73	
12 描述機構的供應鏈情況。	包含	共享綠色生態	P58	
13 報告期內，機構規模、架構、所有權或供應鏈發生的重要變化。	包含	走進交行	P11	
14 機構是否及如何按預警方針及原則行事。	包含	走進交行	P11	
15 機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議。	包含	責任聚焦一	P20	
16 機構加入的協會（如行業協會）和國家或國際性倡議組織。	包含	責任聚焦一	P20	
17 a. 列出機構的合併財務報表或同等檔中包括的所有實體。b. 說明在合併財務報表或同等檔包括的任何實體中，是否有未納入可持續發展報告的實體。	包含	關於本報告		
18 說明界定報告內容和方面邊界的過程。說明機構如何應用界定報告內容的報告原則。	包含	責任管理	P15	
19 列出在界定報告內容的過程確定的所有實質性方面。	包含	責任管理	P15	
20 對於每個實質性方面，說明機構內方面的邊界。	包含	關於本報告		
21 對於每個實質性方面，說明機構範圍外方面的邊界。	包含	責任管理	P16	
22 說明重訂前期報告所載資訊的影響，以及重訂的原因。				未重訂 前期報告

	指标内容	披露情况	相关章节	页码	
23	說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動。				未發生 重大變動
24	機構的利益相關方列表。	包含	責任管理	P16	
25	就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。	包含	責任管理	P16	
26	利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編制報告而進行。	包含	責任管理	P16	
27	利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別。	包含	責任管理	P16	
28	所提供資訊的報告期。	包含	關於本報告		
29	上一份報告的日期。	包含	關於本報告		
30	報告週期。	包含	關於本報告		
31	關於報告或報告內容的聯絡人。	包含	關於本報告		
32	說明機構選擇的“符合”方案及所選方案的 GRI 內容索引，如報告經過外部鑒證，引述外部鑒證報告。	包含	獨立鑒證報告； G4&ESG 索引	P81、P83	
33	機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法。	包含	關於本報告、 獨立鑒證報告	P81	
34	機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。	包含	走進交行	P11	
38	說明最高治理機構及其委員會的組成。	包含	責任管理	P13	
39	最高治理機構的主席是否兼任行政職位。	包含	責任管理	P13	
42	在制定、批准、更新與經濟、環境、社會影響有關的宗旨、價值觀或使命、戰略、政策與目標方面，最高治理機構和高級管理人員的角色。	包含	責任管理	P13	
43	為加強最高治理機構對於經濟、環境和社會主題的集體認識而採取的措施。	包含	責任管理	P13	
45	在識別和管理經濟、環境和社會的影響、風險和機遇方面，最高治理機構的角色；是否使用利益相關方諮詢，以支援最高治理機構對經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的識別和管理。	包含	責任管理	P13	
46	在評估有關經濟、環境和社會議題的風險管理流程的效果方面，最高治理機構的角色。	包含	責任管理	P13	
47	最高治理機構評估經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的頻率。	包含	責任管理	P13	
48	正式審閱和批准機構可持續發展報告並確保已涵蓋所有實質性方面的最高委員會或職位。	包含	責任管理	P13	
56	說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則。	包含		P6	
EC1	機構產生和分配的直接經濟價值。	包含	走進交行	P8	
EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇。	包含	共築和諧社會	P70	
EC3	機構固定收益型養老金所需資金的覆蓋程度。	包含	打造人文交行	P73	

	指标内容	披露情况	相关章节	页码	
EC6	機構在重要運營地點聘用的當地高層管理人員所占比例。	包含	打造人文交行	P73	
EC7	開展基礎設施投資與支援性服務的情況及其影響。	包含	服務經濟發展	P39	
EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度。	包含	責任聚焦二、 服務經濟發展	P23、P33	
EC9	在重要運營地點，向當地供應商採購支出的比例。	未包含			
EN3	機構內部的能源消耗量。	包含	共享綠色生活	P59	
EN5	能源強度。	包含	共享綠色生活	P59	
EN6	減少的能源消耗量。	包含	共享綠色生活	P59	
EN7	產品和服務所需能源的降低。	包含	共享綠色生活	P57	
EN8	按源頭說明的總耗水量。	包含	共享綠色生活	P59	
EN15	直接溫室氣體排放量（範疇一）。	包含	共享綠色生活	P60	
EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）。	包含	共享綠色生活	P60	
EN19	減少的溫室氣體排放量。	包含	共享綠色生活	P57	
EN23	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量。	包含	共享綠色生活	P59	
EN29	違反環境法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數。				報告期內 未發生
EN31	按類別說明總環保支出及投資。	未來採用			
EN33	供應鏈對環境的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施。	包含			報告期內 未發生
EN34	經由正式申訴機制提交、處理和解決的環境影響申訴的數目。	包含			報告期內 未發生
LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例。	包含	打造人文交行	P73	
LA2	按重要運營地點劃分，不提供給臨時或兼職員工，只提供給全職員工的福利。	包含	打造人文交行	P73	
LA5	由勞資雙方組建的職工健康與安全委員會中，能幫助員工監督和評價健康與安全相關項目的員工代表所占的百分比。	未來採用			
LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、誤工及缺勤比例，以及和因公死亡人數。	包含	打造人文交行	P77	報告期內 未發生
LA7	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工人。	未來採用			
LA8	與工會達成的正式協議中的健康與安全議題。	包含	打造人文交行	P76	
LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數。	包含	打造人文交行	P74	
LA10	為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計畫。	包含	打造人文交行	P74	
LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比。	包含	打造人文交行	P74	
LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成。	包含	打造人文交行	P73	



指标内容	披露情况	相关章节	页码	
LA16	經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量。	包含		報告期內未發生
HR3	歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動。	包含	打造人文交行	P73
HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的運營點和供應商，以及有助於有效杜絕使用童工情況的措施。			報告期內未發生
HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的運營點和供應商，以及有助於消除一切形式的強迫或強制勞動的措施。	包含	打造人文交行	P73
S01	實施了當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點比例。	包含	普惠金融資源、共築和諧社會	P46、P65
S02	對當地社區具有重大實際和潛在負面影響的運營點。	包含		報告期內未發生
S03	已進行腐敗風險評估之運營點的總數及百分比和已識別的重大風險。	包含	公司治理	P11
S04	反腐敗政策和程序的溝通及培訓。	包含	公司治理	P11
S08	違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數。	包含		報告期內未發生
SO10	供應鏈對社會的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施。	包含		報告期內未發生
S011	經由正式申訴機制提交、處理和解決的社會影響申訴的數量。	包含	普惠金融資源	P48
PR5	客戶滿意度調查的結果。	包含	普惠金融資源	P48
PR6	禁售或有爭議產品的銷售。	包含		報告期內未發生
PR8	經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數。	包含		報告期內未發生
FS1	應用於業務活動的具體環境和社會政策。	包含	共享綠色生態	P55
FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程式。	包含	共享綠色生態	P56
FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控。	包含	共享綠色生態	P56
FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程式。	包含	打造人文交行	P75
FS5	與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動。	包含	責任管理	P16
FS6	按地區、規模、行業分的業務比例。	未來採用		
FS7	為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）。	包含	普惠金融資源	P50-P51
FS8	為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）。	包含	共享綠色生態	P55
FS13	按類型列示的人口稀少或經濟欠發達地區的切入點。	包含	普惠金融資源	P45
FS14	提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動。	包含	責任聚焦二、普惠金融資源	P23-P30、P49
FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策。	包含	普惠金融資源	P50-52
FS16	按受益類型分，提高金融知識教育的行動。	包含	普惠金融資源	P49

## 香港聯合交易所 ESG 索引

指標內容	披露情況	相關章節	頁碼
層面 A1 排放物			
一般披露項	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	共享綠色生活 P60
A1.1	排放物種類及相關排放數據。		
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	包含	共享綠色生活 P60
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	不適用 金融業	
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	包含	共享綠色生活 P59
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	包含	共享綠色生活 P57
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，減低產生量的措施及所得成果。	包含	共享綠色生活 P57
層面 A2 資源使用			
一般披露項	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	包含	共享綠色生活 P59
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。		
A2.2	總耗水量及密度（如以每產屋單位、每項設施計算）。	包含	共享綠色生活 P59
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。		
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果。	包含	共享綠色生活 P59
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）沒生產單位佔量。	不適用 金融業	
層面 A3 環境及天然資源			
一般披露項	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	包含	共享綠色生活 P59
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。		
層面 B1 僱傭			
一般披露項	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	打造人文交行 P73
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	包含	打造人文交行 P73
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	包含	打造人文交行 P73

指標內容	披露情況	相關章節	頁碼
層面 B2 健康與安全			
一般披露項	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	打造人文交行 P76
B2.1	因工作關係而死亡人數及比率。	包含	打造人文交行 P77
B2.2	因工傷損失工作日數。		
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	包含	打造人文交行 P76
層面 B3 發展及培訓			
一般披露項	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述所提供的培訓活動。	包含	打造人文交行 P74
層面 B4 勞工準則			
一般披露項	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守及對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	打造人文交行 P73
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	包含	打造人文交行 P73
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。		
層面 B5 供应链管理			
一般披露項	管理供應鏈環境及社會風險的政策。	包含	共享綠色生活 P55
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	部分包含	共享綠色生活 P58
層面 B6 產品責任			
一般披露項	有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	普惠金融資源 P46、P48
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。		
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	包含	走進交行 P11
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	包含	普惠金融資源 P46、P48
層面 B7 反貪污			
一般披露項	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	公司治理 P11
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	包含	公司治理 P11
層面 B8 社區投資			
一般披露項	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	包含	普惠金融資源 共築和諧社會 P46、P65
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	包含	責任聚焦二、服務經濟發展、共築和諧社會 P23、P33、P65
B8.2	在專注範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）所動用資源（如金錢或時間）。		

## 關鍵績效頁數據編報說明

- ☆ 每股社會貢獻值是根據上海證券交易所2008年5月14日發佈的《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引〉的通知》的相關要求，並考慮到銀行業的行業特徵計算所得，計算方式為：每股社會貢獻值 = 每股收益 + ( 納稅總額 + 職工費用 + 利息支出 + 公益投入總額 ) / 期末總股本。
- ☆ “6家非銀控股子公司”指本行6家非銀子公司，包括交銀國際、交銀保險、交銀金融租賃、交銀施羅德基金、交銀國際信託和交銀康聯人壽。“控股子公司利潤”數據系“歸屬母行利潤”口徑。
- ☆ 境外銀行機構是指在16個國家和地區設立的20家境外銀行機構，分別是香港分行、紐約分行、東京分行、新加坡分行、首爾分行、法蘭克福分行、澳門分行、胡志明市分行、三藩市分行、悉尼分行、臺北分行、倫敦分行 / 英國子行、盧森堡子行 / 盧森堡分行、布里斯班分行、交銀（盧森堡）巴黎分行、交銀（盧森堡）羅馬分行、BBM銀行和多倫多代表處。
- ☆ 中西部地區指山西省、安徽省、江西省、河南省、湖南省、湖北省、廣西區、重慶市、四川省、貴州省、雲南省、陝西省、甘肅省、青海省、寧夏區、新疆區和內蒙古區等17個省、自治區、直轄市。
- ☆ 中小微企業貸款餘額是依據報送人行口徑小微企業數據加中型企業數據的貸款餘額合計。
- ☆ 涉農貸款餘額是依據報送人行口徑，涵蓋城市企業及各類組織涉農貸款、農戶貸款、農村企業及各類組織貸款和非農戶個人農林牧漁業的貸款餘額合計。
- ☆ “保障性住房貸款餘額”根據《中國銀監會辦公廳關於報送保障性安居工程貸款情況統計表的通知》相關要求匯總統計。
- ☆ 科教文衛行業貸款餘額是根據國民經濟行業門類（2011）“科學研究和技術服務業”、“教育”、“衛生和社會工作”、“文化、體育和娛樂業”門類統計口徑計算得出。
- ☆ 綠色類客戶數占比和綠色類授信餘額占比是綠色一類至四類客戶數及其授信餘額占全行授信客戶總數及其授信餘額的比重。
- ☆ “兩高一剩”行業貸款占比是鋼鐵、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、風電設備、有色金屬、煤炭和船舶等九個行業的貸款餘額總和占境內行全部貸款的比重。
- ☆ 支持節能減排授信餘額是本行以低碳經濟、環境保護、資源綜合利用等為顯著特徵的綠色一類客戶授信餘額。
- ☆ 電子銀行業務分流率是指全行電子渠道交易量、非電子渠道交易量數據通過“電子銀行業務統計分析系統”提取，通過電子渠道交易量 / ( 電子渠道交易量 + 非電子渠道交易量 ) 計算出該數據。
- ☆ 總部為本行在上海的五個辦公場所，分別為陸家嘴（交銀大廈）、張江、虹橋錦明大廈、高科和漕河涇。總部碳排放是指按照《上海市旅遊飯店、商場、房地產及金融業辦公建築溫室氣體排放核算與報告指南》計算的本行在上海五個辦公場所的溫室氣體排放總量，包括直接排放和能源間接碳排放。
- ☆ 數據中心 PUE 值為反映數據中心運營能耗水準的關鍵指標，其計算方法為“PUE= 電力總能耗 / IT 設備總能耗”。PUE ≥ 1，越接近 1 則表示能效水準越優。
- ☆ “客戶滿意得分”系來源於專業機構 J.D. Power 亞太公司開展的“中國零售銀行客戶滿意度調查”。
- ☆ 實施產品創新計畫項數是依據《交通銀行 2014-2016 年產品創新規劃綱要》和《交通銀行 2016 年產品創新行動計畫》等相關規定，上報創新推進委員會並實施的產品創新項數。
- ☆ 銀聯跨行交易系統成功率是指交行卡在其他行通過銀聯交易系統的成功率。
- ☆ 中國銀行業“十佳”示範網點評選為每兩年一次。
- ☆ 境內外行員工總數是全行範圍內簽有勞動合同的所有員工總人數；女性中高層管理人員是境內機構處級及以上女性人數；少數民族員工是境內機構除漢族外的員工數。
- ☆ 捐贈是指根據《交通銀行對外捐贈管理辦法》等有關規定，以交通銀行名義向公益和社會發展事業的捐贈，包括救災、扶貧和其他等公益捐贈項目。
- ☆ 員工幸福指數是根據《交通銀行幸福指數管理暫行辦法》和《幸福交行建設綜合評價體系實施方案》等相關規定，促進幸福交行建設的量化數據，用於客觀反映、精準度量、真實評估全行員工的幸福感的管理工具和決策依據。

# 意見反饋表

尊敬的利益相關方：

您好！

非常感謝您閱讀交通銀行股份有限公司發佈的 2016 年企業社會責任報告。為發揮報告的溝通交流作用，並有效推進公司的社會責任管理與實踐，我們真誠期待您的意見和建議。

1. 您對交通銀行股份有限公司履行社會責任的總體評價是：

非常好     好     一般     較差     差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好     好     一般     較差     差

3. 您認為交通銀行股份有限公司在利益相關方溝通方面做得如何？

非常好     好     一般     較差     差

4. 您認為交通銀行股份有限公司在經濟責任方面做得如何？

非常好     好     一般     較差     差

5. 您認為交通銀行股份有限公司在客戶服務方面做得如何？

非常好     好     一般     較差     差

6. 您認為交通銀行股份有限公司在環境責任方面做得如何？

非常好     好     一般     較差     差

7. 您認為交通銀行股份有限公司在員工責任方面做得如何？

非常好     好     一般     較差     差

8. 您認為交通銀行股份有限公司在社會責任方面做得如何？

非常好     好     一般     較差     差

9. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是     否

10. 您對交通銀行股份有限公司履行社會責任及本報告有何意見和建議？

---

---

注：請您在適合的“”內打“√”。



始于1908 您的财富管理銀行