



2022

**招商银行股份有限公司
可持续发展报告**

China Merchants Bank Co., Ltd. Sustainability Report

报告编制说明

招商银行股份有限公司(简称“招商银行”“招行”“公司”“我们”)自2007年起每年发布社会责任/可持续发展报告,重点披露公司在环境、社会和治理(简称“ESG”)领域的可持续发展相关信息。本报告是公司发布的第17份社会责任/可持续发展报告。

报告范围

报告组织范围:本报告与招行合并财务报表的组织范围一致,涵盖本公司总部,境内外分行,招商永隆银行、招银金融租赁有限公司、招银国际金融控股有限公司、招银理财有限责任公司、招商基金管理有限公司等主要子公司,以及招商信诺人寿保险有限公司、招联消费金融有限公司等主要合营公司。

报告时间范围:2022年1月1日至2022年12月31日。为确保报告连贯性,部分内容超出该时间范围。

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2022年3月。

编制原则

报告参照了全球永续标准理事会(GSSB)发布的《可持续发展报告标准(GRI Standards)(2021版)》,各项指标在本报告中的披露情况可参见“内容索引”章节的“GRI标准内容索引”部分。

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有限公司(简称“联交所”)主板上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》(简称“《ESG报告指引》”)进行了对照,各项指标在本报告中的披露情况可参见“内容索引”章节的“港交所ESG报告指引内容索引”部分;作为上海证券交易所(简称“上交所”)主板上市企业(股份代号:600036),本报告同时参考了上交所有关社会责任的相关披露建议。

本报告遵循联交所《ESG报告指引》的汇报原则:

重要性:本报告在“战略与管理”中披露本年度开展重要性评估工作的情况,包括识别ESG议题的流程和方法、开展利益相关方调研的情况、基于调研结果形成的ESG议题重要性矩阵,以及识别出的利益相关方群体、各利益相关方群体的参与方式与对招行的期望。重要性分析流程与结果会同本报告其他内容,一并听取招行董事会意见,并经董事会审议通过。

量化:本报告采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行计量并披露计量方法及过程。具体而言,本报告在“ESG绩效报告”的“环境绩效”部分披露了计算范围1和范围2温室气体排放量及能源耗用过程中使用的标准和转换因子来源。

一致性:本报告部分关键绩效指标统计方法较上年度有所变化。详情请参阅本报告“ESG关键绩效表”中的指标及数据口径变化说明。

数据与信息说明

本报告所披露的信息与数据主要通过以下方式获得:

- 公司内部数据收集系统与相关统计报表
- 优秀可持续发展实践案例
- 基于报告框架的定性与定量信息采集表

本报告所披露的经营类数据均来自于《招商银行股份有限公司2022年年度报告》(简称“年报”)。如所列数据有异,均以年报为准。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(修订):历史财务信息审计或审阅以外的鉴证服务》(ISAE3000)标准进行第三方报告鉴证,并提供独立的鉴证报告,参见“独立鉴证报告”章节。

报告获取方式

报告以印刷版和电子版两种形式发布,可通过本公司网站浏览下载(网址:<http://www.cmbchina.com/>)。



董事长致辞

回望 2022 年，百年变局加速演进，气候变化带来的影响日益明显，可持续发展成为破解各类全球性问题的“金钥匙”。这一年，党的二十大胜利召开，擘画了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图，描绘了中国高质量、可持续发展的美好前景。这一年，招商银行坚持金融向上、金融向善，坚持将 ESG 理念全面融入公司日常经营与管理，与利益相关方共同打造包容性、可持续、有韧性的未来。

回归金融本源，争做支持实体经济的“排头兵”。我们始终将金融服务实体经济高质量发展作为目标，积极融入国家发展大局。2022 年，我们积极助力粤港澳大湾区、长三角一体化等重大区域发展战略的落地实施；依托投商行一体化优势，支持传统制造业转型升级和战略性新兴产业快速发展，助建现代化产业体系；试点成立科技金融支行，探索服务高新技术企业、“专精特新”企业的新模式和新机制；成立普惠金融部，着力提升金融服务的普惠性和包容性，积极支农支小，精准滴灌小微企业、有效支持乡村振兴，进一步降低小微企业融资成本；发挥综合化国际化布局优势，完善全球服务体系，在高质量共建“一带一路”、推进人民币国际化等领域，服务国家高水平对外开放。

践行责任担当，打造增进民生福祉的“助推器”。我们努力解决人民群众急难愁盼问题，不断提高金融服务覆盖面，做好客户服务，做深定点帮扶，做实公益慈善，助力改善民众生活品质。2022 年，我们继续支持共同富裕，为越来越多的客户提供专业资产配置服务；加大在养老、教育、医疗、住房等民生领域的投入力度；迭代升级“人+数字化”服务模式，推进服务渠道适老化和无障碍改造，让优质、温暖、智能的金融服务惠及全体民众；推出消费者权益保护六大工作机制，强化服务提升，加大金融知识普及力度；坚守“脱贫不脱钩”的庄严承诺，连续 23 年定点帮扶云南武定、永仁；运营“月捐悦多”和信用卡“小积分·微慈善”积分捐赠项目，深入开展公益捐赠和志愿者服务活动。

拓展绿色金融，当好生态文明图景的“绘画师”。我们站在人与自然和谐共生的高度，以金融之笔描绘美丽中国画卷，助力经济社会发展绿色转型，推动达成碳达峰、碳中和的“3060”目标。2022 年，我们制定绿色金融发展规划，完善绿色金融产品体系，加大对绿色产业的支持力度，加快发展方式绿色转型；发挥集团飞轮效应，将 ESG 理念与资产管理、投资银行、金融租赁等多项业务充分融合，大力推动 ESG 理财、基金等金融产品发展；做好绿色金融相关培训和研究工作，为绿色发展提供坚实的智力支持；扎实推进绿色运营，倡导绿色低碳的办公和生活理念。

优化公司治理，筑牢稳健持续发展的“压舱石”。我们牢记初心使命，不断夯实可持续发展根基。2022 年，我们充分发挥董事会在战略引领中的决策作用，将多项 ESG 相关内容纳入经营宗旨，全体董事勤勉尽责，把好公司可持续发展的方向盘；建立完善的人才培养与发展体系，吸引和培养了一批精通业务、敬业奉献、开拓创新的优秀人才；打造“合规优先、合规创造价值、合规从高层做起”的合规文化，筑牢发展基石；加强廉政建设，增强自律意识，坚持营造风清气正的良好氛围。本公司在明晟 ESG 评级中保持 A 级，为境内上市银行最优水平。

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是“十四五”规划承前启后、推进落实的关键之年，我们将朝着“创新驱动、模式领先、特色鲜明的最佳价值创造银行”发展愿景一步一个脚印，一张蓝图绘到底。客户是我们的价值之源、股东是我们的价值之本、员工是我们的价值之基、合作伙伴是我们的价值之要、社会价值是我们的价值之求，我们愿与全体利益相关方一道，共生共赢、互惠互利，持续推进经济社会高质量发展、服务构建新发展格局，谱写新时代招商银行发展的新篇章！

缪建民
招商银行股份有限公司 董事长
2023年3月



行长致辞

2022年，面对错综复杂的国内外形势，招商银行坚持稳字当头、稳中求进，积极践行可持续发展与ESG理念，坚定金融报国、金融为民情怀，以高度的使命感和责任感，为经济社会高质量发展贡献招行力量。

金融报国，积极融入新发展格局。我们完整、准确、全面贯彻新发展理念，牢记金融工作“国之大者”使命，加大服务实体经济力度。沿着国民经济转型升级方向，强化对制造业、特别是战略性新兴产业的支持力度；发展普惠金融，精准纾困中小微企业市场主体，以新架构、新模式、新内涵、新机制推动普惠金融事业迈上新征程；服务区域发展战略，加大在粤港澳大湾区、长三角等区域的资源投入；发挥综合化国际化经营优势，升级跨境金融服务体系，服务高水平对外开放。截至2022年末，制造业贷款余额4,438.52亿元，同比增长38.68%，战略性新兴产业贷款当年发放额2,491.24亿元，同比增长23.52%；科技企业贷款余额2,956.08亿元，同比增长44.86%；普惠型小微企业贷款余额6,783.49亿元，同比增长12.85%；全年为中小微企业、个体工商户及信用卡客户等受困客户实施延期偿还贷款本息金额422.35亿元；全年对公涉外收支业务量4,082.36亿美元，同比增长10.38%。

金融为民，提升民众生活品质。我们践行“以客户为中心，为客户创造价值”的核心价值观，不断拓展民生金融服务边界，为1.84亿零售客户带来更加卓越的服务体验。在招商银行App搭建便民服务专区，为客户提供便捷的缴费、社保、医保、公积金等生活服务；积极支持多层次、多支柱养老保险体系建设，搭建养老金融产品与服务体系；探索建立新市民金融服务体系，重点提升对大学生、农民工、快递员等群体的服务能力；积极推进服务渠道的适老化和无障碍改造，在厅堂设置“敬老驿站”，推出“长辈版”招商银行App和“关爱版”掌上生活App，设置专属95555“颐享专线”，提升老年客户线上线下体验；加强消费者权益保护，实现投诉1小时响应率98%，切实解决客户反映集中的痛点问题。截至2022年末，累计签发电子社保卡4,752.77万张、激活医保电子凭证2,055.57万张，为全国81家公积金中心提供科技服务；开立个人养老金资金账户165.92万，累计准入代销121只个人养老金基金，销售规模达5.79亿元；便民服务云平台累计接入1,482项服务，全年服务用户数达3,206万人。

金融向善，以更大担当回馈社会。我们秉承“源于社会、回馈社会”的社会责任理念，做新时代负责任的企业公民。积极参与乡村振兴，发挥金融惠农助农优势，加大涉农信贷投放；持续定点帮扶云南武定、永仁两县，打造“教育铺路、医疗保障、产业支撑、人居打造、

人才培养”五大帮扶模式；持续推进“月捐悦多”捐赠计划和信用卡“小积分·微慈善”平台建设，聚焦自闭症患儿捐助、教育助学、环境保护等公益领域，与员工、客户和社会各界携手共建幸福家园。截至2022年末，涉农贷款余额2,332.81亿元；全年对云南武定、永仁两县48个帮扶项目累计投入帮扶资金5,090.19万元；“月捐悦多”平台年内捐赠金额达277.11万元；信用卡“小积分·微慈善”平台全年捐赠3,548.83万积分，用于兑换自闭症儿童课程数量1.52万课时、健康午餐13.95万份、扬帆公益图书3.49万本；全年对外捐赠总额9,476万元。

支持“双碳”，多措并举推进绿色转型。我们深入践行绿色可持续发展理念，为推动经济社会发展绿色化、低碳化贡献招行力量。完善顶层设计，成立绿色金融业务发展委员会，制定《招商银行绿色发展规划》；丰富绿色金融产品供给，加大在信贷、债券、理财、投资等方向的产品创新力度；深入开展绿色运营，发布招商银行“绿色低碳行动倡议”，建设智慧能源管理平台，将绿色理念融入日常点滴。截至2022年末，绿色贷款余额3,553.57亿元，同比增长34.69%；年内在境内发行2笔绿色债券、1期绿色信贷资产支持证券，合计发行规模165亿元；在境外发行1笔绿色债券，发行规模4亿美元；主承销37只绿色债券，规模位于市场前列；通过线上平台灵活支持业务的无纸化办理，节约纸张1,664万张。

完善治理，护航高质量发展。我们提升全面治理能力，以管理提升保障发展质量。持续完善现代企业治理制度，加强内部监督管理，深化董事会、监事会、高管层尽职履责机制；坚持市场化选人用人和薪酬激励机制，进一步强化“六能机制”，优化组织架构，激发队伍活力，为员工提供广阔的事业发展平台；打造堡垒式的全面风险与合规管理体系，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线；大力倡导廉洁文化，筑牢企业反腐战线。2022年，我们开展各类反腐倡廉培训1,500场，覆盖员工超过16万人次；开展反洗钱培训1,268次，覆盖员工超过38万人次。

明时代之大势，行天下之大道。企业只有置身于国家和社会发展全局，择高处立，才能打开更广阔的发展空间，获得更旺盛持久的生命力。新时代新征程，我们将以打造价值银行为战略目标，深入贯彻可持续发展与ESG理念，积极融入中国式现代化发展大局，为客户、员工、股东、合作伙伴、社会创造更大的综合价值，实现共生共赢、成果共享的高质量发展。

王良

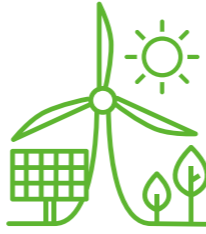
招商银行股份有限公司 行长兼首席执行官

2023年3月

目录

报告编制说明	01
董事长致辞	02
行长致辞	04
2022, 我们的可持续发展足迹	08
关于我们	10
公司简介	10
组织架构	11
奖项与认可	12
战略与管理	14
可持续发展战略	14
可持续发展管理	16
目标与进展	17
重要性分析	18
利益相关方沟通	19

E 环境篇 ENVIRONMENTAL



绿色发展，共建生态文明

1 健全顶层设计，助力绿色转型发展	24
2 探索管理实践，积极应对气候变化	30
3 加大创新力度，打造绿色服务体系	38
4 专注研究培训，持续提升绿色能力	48
5 倡导绿色理念，共同守护美好家园	50

S 社会篇 SOCIAL



初心不改，成就更多美好

1 服务实体经济，助力高质量发展	64
2 改善民生，提高生活品质	82
3 因您而变，提升客户体验	90
4 以人为本，打造和谐职场	116
5 回馈社会，传递温暖力量	132

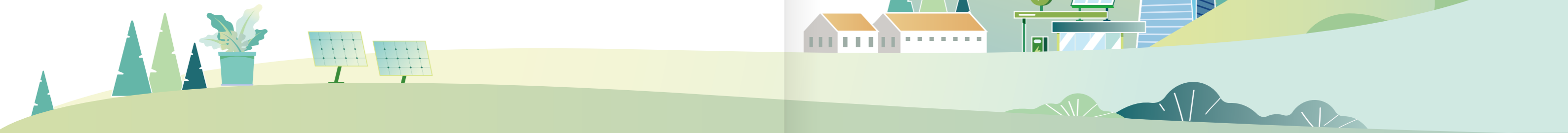
G 治理篇 GOVERNANCE



稳健治理，筑牢发展根基

1 优化治理体系，提升治理质效	148
2 完善风险管理，防范系统性风险	156
3 建立长效机制，确保合规运营	162
4 深化采购实践，建立负责任供应链	176

ESG 绩效表	178
环境绩效	178
经济绩效	183
社会绩效	186
治理绩效	195
独立鉴证报告	198
内容索引	202
读者反馈	213



2022, 我们的可持续发展足迹

环境



2022年绿色贷款余额
3,553.57 亿元



2022年绿色贷款项目
折合年减排二氧化碳当量
1,613.05 万吨



2022年绿色贷款项目
折合年减排标准煤
733.01 万吨



2022年绿色贷款项目
折合年减排化学需氧量
35.72 万吨

指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
信用卡电子账单使用率	%	99.63	99.59	99.58
信用卡电子账单节约用纸张数	亿张	19.04	19.43	19.86

经济



2022年总资产

101,389.12 亿元



2022年营业收入

3,447.83 亿元



2022年净利润

1,392.94 亿元



纳税总额

610.04 亿元



社会



2022年支持战略性
新兴产业贷款余额

3,023.23 亿元



2022年支持战略性新兴
产业占公司贷款总额比例

14.42 %



2022年普惠型小微企业
贷款余额

6,783.49 亿元

指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
远程线上全渠道客户满意度	%	/	97.61	98.53
智能自助服务比例	%	77.23	78.29	81.38
少数民族员工数	人	3,586	4,210	4,625
女性员工比例	%	56	55	56

治理



2022年反腐倡廉培训覆盖人次

16.40 万人次



2022年反洗钱培训覆盖人次

38.62 万人次



指标名称	单位	2020年	2021年	2022年
董事数量	名	17	16	15
反腐倡廉培训次数	次	750	971	1,500
反洗钱培训次数	次	949	1,026	1,268

关于我们

公司简介

招商银行股份有限公司成立于 1987 年，总部位于中国深圳，是一家经营特色鲜明、市场影响力突出的商业银行。本公司业务以中国市场为主，分支机构主要分布于中国大陆中心城市，以及香港、纽约、伦敦、新加坡、卢森堡、悉尼等国际金融中心。2002 年 4 月，本公司在上海证券交易所上市。2006 年 9 月，本公司在香港联交所上市。



战略愿景

成为创新驱动、模式领先、特色鲜明的最佳价值创造银行。



战略目标

打造价值银行。

招商银行在坚持零售银行的弱周期优势和“轻型银行”的资本内生增长优势基础上，秉持商业共赢、商业向善理念，打造价值银行，追求客户、员工、股东、合作伙伴、社会综合价值的最大化，开创高质量发展新格局，努力成长为世界一流商业银行。



核心价值观

以客户为中心，为客户创造价值。



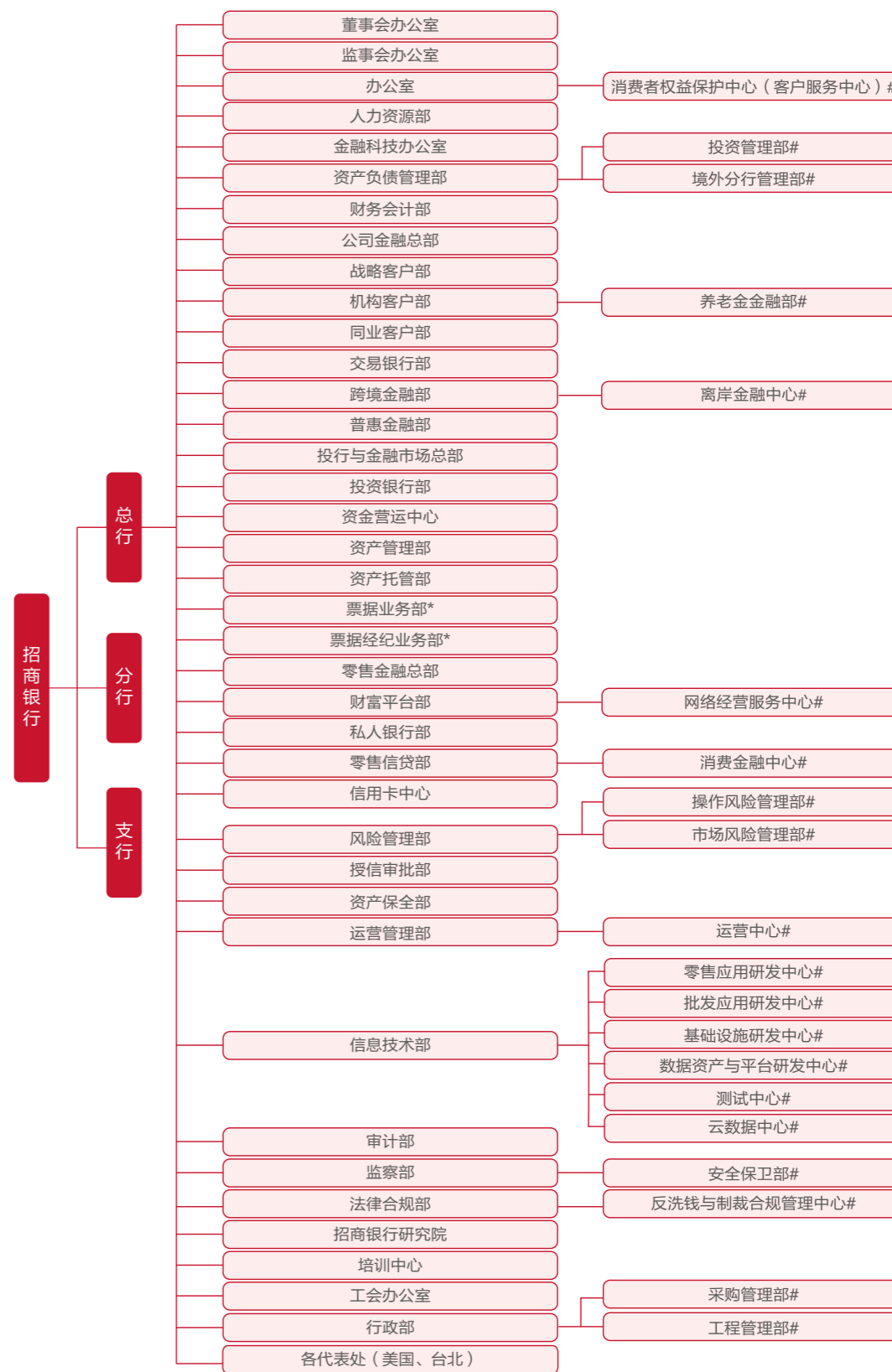
战略重点

聚焦“财富管理、金融科技、风险管理”三大核心能力建设，推动组织文化不断进化，立足于国家所需、企业所求、招行所能，切实践行 ESG 理念，服务好实体经济和满足民生需求，开创高质量发展的新局面。

本公司向客户提供批发及零售银行产品和服务，以及自营及代客进行资金业务。本公司推出的许多创新产品和服务广为市场接受，零售银行服务包括：基于“一卡通”多功能借记卡、信用卡的账户及支付结算服务，“金葵花理财”、私人银行等分层分类的财富管理服务，零售信贷服务，以及招商银行 App 和掌上生活 App、“一网通”综合网上银行等线上服务；批发银行服务包括：支付结算、财富管理、投融资和数字化服务，现金管理、科技金融、绿色金融、普惠金融、供应链金融和跨境金融服务，资产管理、资产托管和投资银行等。我们持续深耕客户生活圈和经营圈，为客户供应链、投资链提供定制化、智能化、综合化的解决方案。

本公司持续深化战略转型，基于内外部形势和自身发展状况，提出成为“创新驱动、模式领先、特色鲜明的最佳价值创造银行”的战略愿景。本公司顺应中国传统产业升级、新兴产业发展壮大、共同富裕稳步推进的趋势，积极服务实体经济，助力人民实现美好生活，努力为客户、员工、股东、合作伙伴、社会创造更大价值。一年来，公司发展成效显著，创新活力持续释放，经营模式优化升级，财富管理、金融科技、风险管理三大能力稳步提升，践行 ESG 理念，核心竞争力进一步增强。

组织架构



注 #为二级部门 *为独立二级部门

奖项与认可

奖项类别	颁奖机构	荣获奖项
综合类	《财富》 (Fortune)	<ul style="list-style-type: none"> 连续11年上榜《财富》500强榜单，以710.64亿美元营业收入位列第174名 上榜《财富》中国500强榜单，以3,312.53亿元的营业收入位列第38名 获评“最受赞赏的中国公司”
	英国《银行家》 (The Banker)	<ul style="list-style-type: none"> 入选“2022年全球银行1000强”，较上年提高3个位次，按一级资本规模排名位列全球第11名，连续五年位居前20强 入选2022年“全球银行品牌价值500强”，凭借品牌价值243.70亿美元名列全球第10位
	《欧洲货币》 (Euromoney)	<ul style="list-style-type: none"> 连续第四年荣获“中国最佳银行”，创造该奖项评选历史上的首个“四连冠” “2022年市场领导者企业”评级中，在企业社会责任(CSR)、ESG、企业银行、数字解决方案四个领域获得最高评级 2022年中国区慈善咨询领域最佳奖项 荣获“中国区最佳私人银行”综合大奖，第12次斩获该奖项
	《亚洲货币》 (Asiamoney)	<ul style="list-style-type: none"> “粤港澳大湾区最佳银行——最佳创新银行”大奖 “最具创新力私人银行奖”
	《国际零售银行家》 (International Retail Banker)	<ul style="list-style-type: none"> “2022亚洲先锋大奖——中国最佳零售银行”
	《财经》	<ul style="list-style-type: none"> 2022年“可持续发展普惠奖”
	美国《环球金融》 (Global Finance)	<ul style="list-style-type: none"> “最佳企业社会责任银行” “最佳财富管理银行” “最佳可持续投资私人银行” “最佳交易服务银行”
	美国《机构投资者》	<ul style="list-style-type: none"> “亚洲最令人尊敬公司” “最佳投资者关系管理公司” “最佳ESG公司”
	《亚洲银行家》	<ul style="list-style-type: none"> “中国最佳财富管理银行”

奖项类别	颁奖机构	荣获奖项
环境类	美国《环球金融》 (Global Finance)	<ul style="list-style-type: none"> “亚太地区可持续领域透明度杰出领导”大奖
	财联社、 生态环境部环境规划院	<ul style="list-style-type: none"> “绿色金融技术创新奖”(招银理财)
社会类	智联招聘、 北京大学社会调查研究中心	<ul style="list-style-type: none"> “最佳雇主3强” “最具社会责任雇主” “最受女性关注雇主”
	Chnbrand	<ul style="list-style-type: none"> 信用卡产品第七次蝉联中国顾客推荐度指数第一名
	财联社	<ul style="list-style-type: none"> 2022财联社致远奖·社会(S)先锋企业奖
	亚太财富论坛	<ul style="list-style-type: none"> 2022年最佳超高净值家族慈善服务奖
	上海证券交易所	<ul style="list-style-type: none"> 在上市公司年度信息披露工作评价中连续第九年获得最高等级A的评价
治理类	深圳市公司治理研究会	<ul style="list-style-type: none"> “2022大湾区上市公司绿色治理Top20”
	中国上市公司协会	<ul style="list-style-type: none"> 在2022年上市公司监事会最佳实践案例评选中荣获“卓有成效奖”



招商银行葵花（“SUNFLOWER”）可持续发展模型

战略与管理

作为一家金融服务机构，招商银行始终致力于为利益相关方创造长期共享价值。公司坚持“源于社会，回报社会”的社会责任理念，优化完善葵花可持续发展模型，持续深化可持续发展实践，与利益相关方携手，努力实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展。

可持续发展战略

葵花代表着乐观、忠诚与昂扬向上，代表了招商银行“因您而变”的经营理念，也是招行不变的企业特质。我们形成了以“SUNFLOWER”为核心的可持续发展重点实践领域，指引公司的可持续发展跃上新台阶。

招商银行葵花“SUNFLOWER”可持续发展模型

<p>践行金融向善 Finance for good</p>	<p>将 ESG 理念全面融入公司产品与服务体系，让金融成为推动社会进步、促进社会公平的重要积极力量，通过金融手段不断满足人民对美好生活的向往。</p> 
<p>应对气候变化 Low-carbon planet</p>	<p>积极参与气候治理，引领绿色金融创新，完善绿色投融资政策，加大金融支持绿色产业力度，开展绿色运营和绿色公益活动，全面助力经济社会绿色转型。</p> 
<p>广纳优秀人才 Opportunities for talents</p>	<p>坚持吸引优质人才，畅通职业发展通道，重视人才能力提升，丰富人才培养体系，营造包容、友善、开放的职场环境，推动员工与企业的共同成长。</p> 
<p>增进民生福祉 Well-being promotion</p>	<p>贯彻落实国家乡村振兴战略，积极开展社会公益活动，致力成为优秀企业公民，助力实现共同富裕。</p> 
<p>提升客户体验 Experience enhancement</p>	<p>运用金融科技手段，不断提升客户服务的能力、效率和可及性，全力保障消费者权益，推动金融知识和服务走进千家万户，全方位优化客户体验。</p> 
<p>推进稳健治理 Reliable governance</p>	<p>健全公司治理结构，持续提升公司治理的科学性、稳健性和有效性，坚持审慎经营，强化风险防控，为公司的高质量、可持续发展提供有力的机制保障。</p> 

可持续发展管理

公司将葵花可持续发展模型与自身的发展战略和经营活动紧密融合，建立可持续发展管理体系，将可持续发展理念和对利益相关方的承诺转化为实际行动。

招商银行可持续发展管理架构



目标与进展

公司聚焦绿色金融、普惠金融、消费者权益保护等重点领域，制定了可持续发展相关的发展规划与目标，由董事会和高级管理层定期检视相关目标的达成情况，并根据检视情况和内外部环境，及时调整目标方向。

议题	2022年目标	是否达成	达成情况	未来规划
绿色金融	人民银行口径绿色信贷余额新增800亿元	✓	截至2022年末，绿色贷款余额3,553.57亿元，较上年末增加915.15亿元，增幅34.69% 截至2022年末，资金营运中心投资绿色债券期末余额104.15亿元，同比增长60.14%	力争到2025年末，绿色贷款与绿色债券投资余额合计达5,000亿元以上
普惠金融	普惠型小微企业贷款增速高于各项贷款增速，有余额户数高于上年	✓	截至2022年末，普惠型小微企业贷款余额6,783.49亿元，较上年末增长772.49亿元，增幅12.85% 截至2022年末，普惠型小微企业有余额贷款户数99.07万户，高于上年	确保每年达到监管对普惠型小微企业贷款的“两增两控”要求
	普惠型小微企业贷款增长614.84亿元	✓	2022年，普惠型小微企业贷款余额增长772.49亿元，普惠型小微企业贷款增速高于各项贷款增速	确保每年普惠型小微企业贷款增速高于各项贷款增速
消费者权益保护	客户重点关注问题投诉总量呈下降趋势	✓	总行客户重点关注问题投诉量下降了43% 分行客户重点关注问题投诉量下降了36%	保持客户重点关注投诉问题总量呈下降趋势
	客户投诉响应达标率达到95%	✓	客户投诉响应达标率：98%	保持客户投诉响应率不低于95%
	客户投诉按时反馈率达到95%	✓	客户投诉按时反馈率：99%	保持客户投诉按时反馈率不低于95%

重要性分析

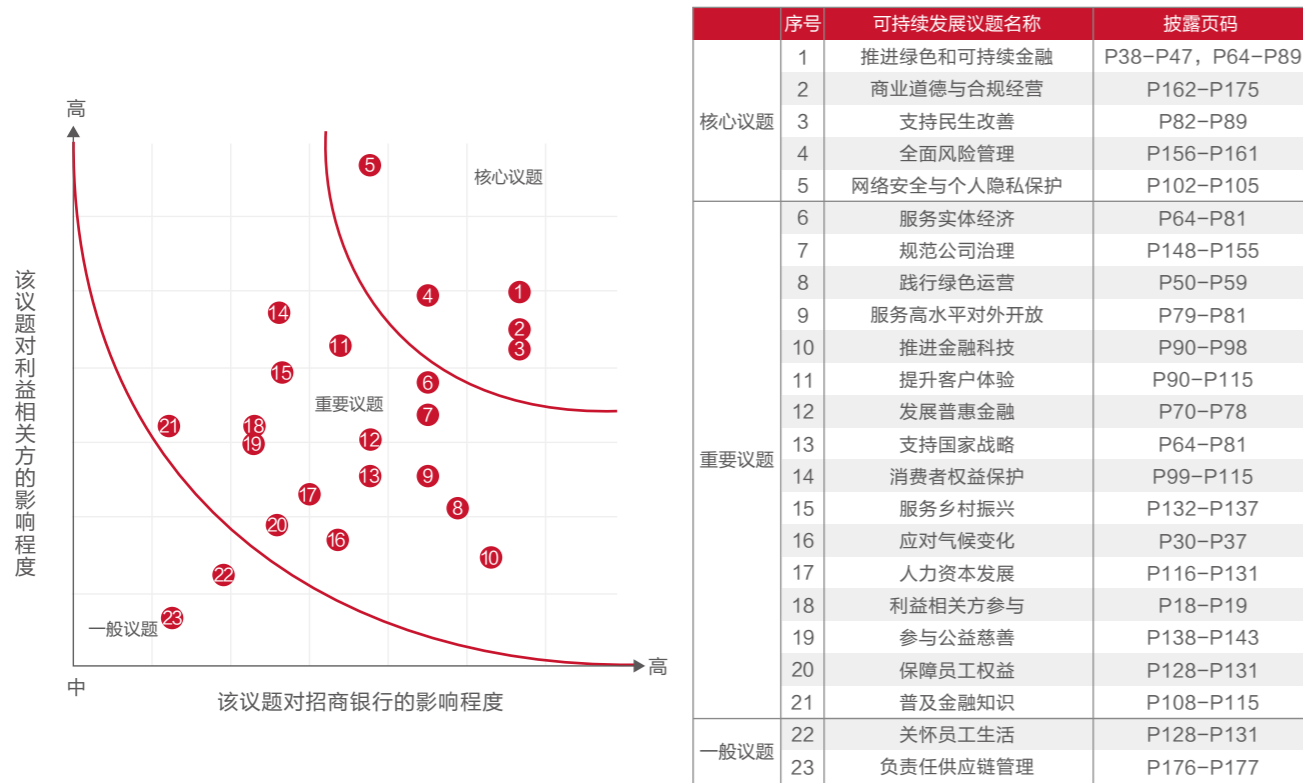
基于重要性分析模型，公司在上一年基础上，继续开展可持续发展议题的识别、评估和筛选工作，确立对于公司和利益相关方均具有重要性的议题。



通过分析并深度解读宏观政策与行业热点，了解资本市场和机构投资者对 ESG 的关注领域，明确银行业履责的政策导向与发展机遇，结合招行业务发展战略和自身特色，将相关研究成果与葵花可持续发展模型进行综合分析，识别出 23 项重要性议题。相较 2021 年，本年度对 3 项议题表述进行了优化或更新，新增了 2 项议题。

面向内外部利益相关方发送可持续发展议题重要性评估问卷，根据问卷结果和可持续发展领域专家意见，综合获得议题重要性的二维评价。

根据议题评价结果构建重要性分析矩阵（如下图）。对属于核心矩阵的议题，在报告中重点披露。

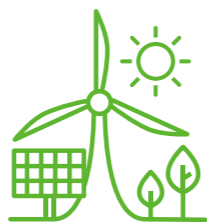


利益相关方沟通

公司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、运用数字化沟通技术，持续提升与利益相关方的沟通成效。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
 政府与监管机构	规范公司治理 全面风险管理 商业道德与合规经营 推进绿色和可持续金融 服务实体经济 支持国家战略 发展普惠金融 利益相关方参与	研究和执行相关金融政策 支持行业政策制定 相关调研与讨论会议 上报统计报表 参与调研走访 日常审批与监管
 股东与投资者	规范公司治理 全面风险管理 商业道德与合规经营 推进绿色和可持续金融 应对气候变化 利益相关方参与	定期报告与信息公告 路演与反向路演 投资者调研与沟通会议 股东大会
 客户与消费者	消费者权益保护 网络安全与个人隐私保护 提升客户体验 发展普惠金融 服务实体经济 利益相关方参与	客户需求调查 客户满意度调查 95555 客户服务平台 客户关怀活动 微信、微博等数字化平台
 员工	人力资本发展 关怀员工生活 保障员工权益 利益相关方参与	职工代表大会 员工满意度调查 员工文体健康活动 申诉与举报机制
 供应商与合作伙伴	负责任供应链管理 利益相关方参与	日常沟通 同业交流合作 招投标活动 供应商调研走访
 环境	推进绿色和可持续金融 应对气候变化 践行绿色运营 利益相关方参与	落实节能减排政策 绿色金融论坛与会议 环境绩效数据采集与披露 绿色公益活动
 社区	参与公益慈善 服务乡村振兴 利益相关方参与	乡村振兴与社区建设 持卡人捐赠平台 员工志愿服务 社区服务活动

E 环境篇 ENVIRONMENTAL



绿色发展，共建生态文明

可持续发展背景

绿色是中国高质量发展的底色。近年来，我国将应对气候变化摆在国家治理更加突出的位置，实施积极应对气候变化国家战略，将碳达峰、碳中和的“3060”目标（简称“双碳”目标）纳入生态文明建设整体布局 and 经济社会发展全局，将减污降碳协同增效作为经济社会发展全面绿色转型的总抓手，推动应对气候变化工作取得新进展。招商银行积极践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，深入贯彻落实习近平生态文明思想、加快推进生态文明建设，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，大力发展绿色金融，做好自身绿色运营，助力美丽中国建设和“双碳”目标的实现。

联合国可持续发展目标

(Sustainable Development Goals, SDGs)



我们的行动与成果

健全绿色顶层设计 助力绿色转型发展

- ▶ 在公司金融业务管理委员会下设立**绿色金融业务发展委员会**，并建立 5 个绿色金融项目小组
- ▶ 发布《**招商银行绿色发展规划（2022版）**》，明确招商银行绿色发展总体规划



探索管理实践 积极应对气候变化

- ▶ 将绿色发展和 ESG 相关要素纳入授信业务全流程管理

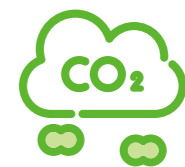


加大创新力度 打造绿色服务体系



- ▶ 截至 2022 年末，绿色贷款余额 **3,553.57 亿元**
较上年末增加 **915.15 亿元**
增幅 **34.69%**
高于公司贷款平均增速

- ▶ 全年发放碳减排贷款 **187.25 亿元**
贷款加权平均利率 **3.58%**
带动年度碳减排量 **364.36 万吨**
二氧化碳当量



专注研究培训 持续提升绿色能力

- ▶ 通过行业“自组织”形式深入开展绿色相关行业研究
- ▶ 开展多场**绿色金融和 ESG 相关培训**，提升员工对绿色金融的认知



倡导绿色理念 共同守护美好家园

- ▶ 建设**线上智慧化能源管理平台**，实现总行大厦及 27 家分行能源数据的实时采集、对比分析和监测
- ▶ 发布招商银行“**绿色低碳行动倡议**”，提升员工环保理念和低碳意识



- ▶ 落地风电设备行业 **全国首单**
“ESG表现挂钩贷款”



- ▶ 在境内发行 **商业银行首单**
乡村振兴主题绿色债券
和 **全国首单** 适用
《中国绿色债券原则》的
商业银行绿色债券

- ▶ 在境外发行 **股份制商业银行首单**
基于中欧《可持续金融共同分类目录——减缓气候变化》绿色债券

健全顶层设计， 助力绿色转型发展

招商银行不断完善绿色金融顶层设计，明确在绿色金融领域的战略发展目标与实施路径，推进构建覆盖全员的绿色金融治理架构，强化政策保障，加快产品创新，加强能力建设，促进资金流入绿色行业和领域。

战略规划

年内，公司发布首份绿色发展专项规划——《招商银行绿色发展规划（2022版）》，该规划描绘了招行绿色发展的愿景目标与路径，从绿色金融业务、绿色风险管理、绿色招行运营体系三大维度搭建了招行绿色发展的整体框架，成为公司绿色转型发展的纲领性文件。

发展主线

发展思路

绿色金融业务

精准定位绿色场景和绿色客户，创新发展绿色批发金融和绿色零售金融，推动集团飞轮融合转动，建设数字化业务平台，全面构建绿色金融业务体系，持续做大绿色金融业务规模，助力经济社会全面绿色转型。

绿色风险管理

紧跟国家战略部署与政策导向，不断深化行业认知，持续完善投融资政策。同时，研究并加强 ESG 风险全流程管理，不断优化配套风险管理工具，全面提升对 ESG 风险的系统性防范化解能力。

绿色招行

从实现低碳运营、树立绿色文化与品牌、履行绿色公共责任等多个层面着手，全面构建绿色运营管理体系。

治理结构

公司在董事会及高级管理层的统筹领导下，形成了绿色金融业务发展委员会各项目小组协同分工，全集团各单位各司其职，共同配合推进绿色金融业务高质量发展的工作机制。



决策层



管理层



执行层

- **董事会：**通过定期审议与环境及绿色金融相关的可持续发展报告、战略执行评估报告、业绩报告、风险管理报告等议案的方式，不断加强对绿色金融战略及其落实成效的指导与监督。
- **董事会战略委员会：**增加绿色金融发展相关职责，负责确定绿色金融发展战略和规划，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估绿色金融发展战略执行情况，以及审议监管要求的其他绿色金融事项。

- 2022年，在公司金融业务管理委员会下设立绿色金融业务发展委员会，由行领导担任委员会主任，统筹全行绿色金融业务发展。

- 绿色金融业务发展委员会下设5个项目小组，组织全集团各单位落实绿色金融相关工作。
- **绿色发展规划与执行小组：**编制绿色发展规划，评估战略执行情况。
- **行业及产业链研究小组：**组织开展绿色经济重点行业及其产业链研究分析、对接和搭建外部政策渠道、开展培训等工作。
- **客户经营服务小组：**产业链拓客经营、落地服务方案和创新产品、获取商机和组织推动项目等。
- **政策保障支持小组：**搭建绿色风险管理体系、优化资源配置及考核配套机制、做好 ESG 信息披露和对外品牌宣传等。
- **绿色零售小组：**建设零售绿色金融制度和政策支持，创新绿色零售产品和统计绿色零售相关数据等。

政策体系

按照公司“十四五”规划纲要提出的“加快推动绿色低碳发展、持续改善环境质量、提升生态系统质量和稳定性、全面提高资源利用效率”四大方向，我们配套制定并不断完善一系列符合绿色发展理念的政策，在政策中明确绿色金融的重点支持方向，并要求项目和客户必须达到环保要求，引导形成全行统一的绿色金融风险偏好。

在保证策略导向总体平稳的前提下，我们进一步完善信贷政策，优化包括但不限于光伏制造、水电、风力发电、互联网数据中心（IDC）等行业的信贷政策，将信贷资源配置进一步向绿色低碳的行业和企业倾斜。

加大绿色产业支持力度



结合“双碳”课题研究成果和监管机构对绿色分类的相关要求，初步梳理风力发电、光伏发电、核力发电、水电行业、生物质能发电、节能环保、水污染防治、土壤污染防治、新能源汽车产业链和城市轨道交通等十大行业政策并纳入新开辟的绿色板块。

严控“两高”相关行业信贷投放



- 修订“两高”（高污染、高耗能）行业信贷政策中的环保和能耗物耗要求。
- 增加落后生产工艺装备和产品负面清单，明确禁止准入事项。
- 严格控制高污染、高耗能产业的新增贷款，在符合一般性授信的基础上，要求企业在选址、生产工艺、资源消耗、污染物排放等方面须符合国家环保标准。
- 对于环境表现恶劣、社会风险巨大的企业坚决压缩退出，实行“一票否决”制。
- 对高能耗、碳密集行业的债券发行人实施更严格的把控，对重点管控行业白名单发行人或重点管控行业债券承销准入名单发行人的承销总额设置上限。

招商银行在重点行业与领域的信贷政策（部分）



能源板块¹

- 优先支持石油、天然气等常规化石能源的清洁高效利用。
- 优先支持水电、核电等清洁能源发展，重点介入西南地区大型水电开发项目、机组符合第三代安全标准的核电项目、符合新一轮电力体制改革政策支持方向的发电项目等。
- 优先支持风力资源丰富且具备电网接入和消纳条件的风电项目、位于太阳能资源丰富地区的并网型太阳能发电项目、分布式光伏发电及生物质能发电领域。
- 按照市场化原则，对煤炭安全高效绿色智能开采、煤炭清洁高效加工、煤电清洁高效利用、工业清洁燃料和清洁供热、民用清洁采暖、煤炭资源综合利用和大力推进煤层气开发利用等政策涉及领域，加大项目支持力度。
- 制定石油和天然气领域授信审查指引，明确客户的选择标准和合作策略。
- 上述内容摘录自招商银行《能源板块政策》，该政策适用范围包括公司贷款、项目贷款和投资银行业务。



煤炭行业

- 总体信贷原则：总量管控，结构调整，名单制管理。
- 控制行业授信总体规模，重点、优先支持具有比较优势核心竞争力的白名单客户，保障信贷投向与产业政策调整方向深度契合。
- 积极调整信贷结构，严格执行《国务院关于煤炭行业化解过剩产能实现脱困发展的意见》《煤炭工业“十四五”高质量发展指导意见（征求意见稿）》等文件要求，坚决退出在安全、技术、规模、环保、经营等方面不达标的煤炭企业。
- 按照市场化原则，加大对煤炭清洁高效利用项目的支持力度，推动绿色低碳发展。
- 对被省级煤矿安监部门公告（通报）的发生特别重大、重大生产安全责任事故或存在重大隐患整改不力的煤矿企业，停止新增融资发放，并及时采取风险缓释措施，存量逐步压退和收回。
- 上述内容摘录自招商银行《煤炭行业政策》，该政策适用范围包括公司贷款、项目贷款和投资银行业务。

¹ 客户主要涉及煤炭开采和洗选、石油天然气开采、电力生产等。



采掘行业¹

- 总体信贷原则：防范风险、关注环保、优选客户、调整结构。
- 将目标客户定位于生产技术先进、节能减排达标、生产成本较优、经营管理规范的大型矿业企业。
- 要求客户取得排污许可证，污染物排放指标符合国家产业政策和有关部委发布的能源消耗、清洁生产相关要求，同时取得所在地级市（含以上）环保部门出具的当年环境检测报告。
- 限制进入环保安全投入不足的矿产企业，坚决退出存在环保安全问题的企业。
- 采掘项目需要满足环保、安全生产等配套设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用的要求。
- 上述内容摘录自招商银行《金属矿采选行业政策》，该政策适用覆盖包括公司贷款、项目贷款和投资银行业务。

¹ 客户主要涉及金属矿采选行业，包括黑色金属矿物、常用有色金属矿物和稀有金属矿物的采掘。

健全顶层设计
助力绿色转型发展

探索管理实践
积极应对气候变化

加大创新力度
打造绿色服务体系

专注研究培训
持续提升绿色能力

倡导绿色理念
共同守护美好家园

绩效考核

此外，我们通过招商银行《绿色金融政策》进一步明确了绿色金融相关要求。在公司贷款、项目贷款和投资银行业务中，综合考虑安全生产、环境保护、资源利用、能效水平等方面的要求，密切关注企业生产与项目建设对能源消费、碳排放、生态环境及生物多样性等方面的影响，坚决退出不符合国家产业规划和环保政策的项目，以及环保、安全生产不达目标的企业。

公司自2021年起建立绿色信贷绩效考核制度，对分支机构和总行部门设置“绿色信贷”指标，并结合中国人民银行和监管要求，设定“绿色信贷增速不低于对公贷款增速”的年度目标，促进分支机构积极拓展绿色金融业务，将绿色理念融入经营实践，推动产业转型升级，助力可持续发展。



探索管理实践， 积极应对气候变化

近年来，极端气候事件频发带来的一系列灾难性后果，让气候问题迅速上升为广受关注的全球性议题。无论是渐进性的气候变化，还是突发性的自然灾害，均将严重损害经济增长、金融稳定。招商银行切实防范可能由气候变化风险带来的系统性金融风险，将气候变化纳入风险管理体系中，通过识别并对气候相关风险进行管理，确保气候变化产生的风险可控。

识别气候 风险与机遇

公司建立健全气候风险管理体系，搭建气候变化风险和机遇评估框架。

招商银行气候变化风险和机遇“识别 - 评估 - 应对”框架



识别

参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）和全球环境信息研究中心（CDP）金融业气候变化问卷，从转型风险、实体风险和机遇三大类别，识别公司面临的风险和机遇类型，并依据国家法律法规、政策要求，国内外可持续发展趋势和公司实际情况，与第三方专业机构合作，定义和描述气候变化为公司带来的风险和机遇。



评估

针对识别出的风险和机遇，逐项识别造成该项风险或机遇的首要气候相关动因，以及其可能造成的潜在主要财务影响、影响的时间范围和影响程度。



应对

结合识别和评估情况，制定相应应对措施，确保公司有足够的能力和资源应对气候变化风险、把握气候变化机遇，形成气候变化风险闭环管理机制。

招商银行面临的气候变化风险和机遇

*时间范围 短期：1年 中期：1-3年 长期：3-5年

风险方面	风险类型	风险描述	潜在的主要财务影响	首要气候相关风险动因	时间范围 */ 影响程度	应对措施
转型风险	现有与潜在政策风险	自“双碳”目标提出以来，中国已构建起“1+N”政策支持体系。2021年以来，中国人民银行、中国银保监会等监管机构先后印发了《银行业金融机构绿色金融评价方案》《金融机构环境信息披露指南》《银行业保险业绿色金融指引》等方向性文件。如公司未能及时跟进、研究国家和行业政策，正确判断政策走向，制定相应落实措施，可能会面临一定的经营压力。	间接（运营）成本增加	金融行业气候相关风险的监管	长期 / 高	认真学习国家和监管机构有关“双碳”目标的政策与监管要求，建立董事会、高级管理层和总分行层面的绿色金融管理架构，确保政策和监管要求的及时落实。 发布 ESG 相关报告，系统阐述公司应对气候变化相关的管理举措和关键绩效。

风险方面	风险类型	风险描述	潜在的主要财务影响	首要气候相关风险动因	时间范围 */ 影响程度	应对措施
转型风险	法律风险	<p>公司运营管理受到运营所在地环境相关法律法规的约束，在深圳经济特区的绿色金融活动受《深圳经济特区绿色金融条例》约束。</p> <p>中国人民银行等七部门在《关于构建绿色金融体系的指导意见》中提出，要研究明确贷款人的环境法律责任。如公司对贷款企业或项目的环境合规资质审批不严，导致贷款企业或项目造成环境污染事故，将有可能为贷款企业或项目的环境污染事故承担责任。</p>	间接（运营）成本增加	金融行业气候相关风险的监管	长期 / 高	全面研究涉及气候变化与绿色金融相关的法律法规及监管规定要求，推动相关条款在公司各业务环节进一步落实。
	科技风险	<p>公司正在大力推动的金融科技和数字化转型可显著减少纸张使用以及客户来回线下网点所产生的温室气体排放。</p> <p>线上业务量的增加让公司在数据中心等后台的能源消耗随之增加。</p> <p>如公司未及时投入资源掌握数字化转型和节能减排的最新技术，可能会面临运营成本增加等风险。</p>	间接（运营）成本增加	向低排放技术转型	短期 / 中	深入推进公司数字化转型发展，同时，关注数字化转型带来的气候变化风险，了解并在运营管理中应用低碳技术。
	市场风险	<p>公司估值与其构建长期可持续发展的能力密切相关，ESG 表现突出的公司，客户或被公司承担的社会责任吸引，购买其产品并支付溢价的倾向更高，从而提高公司的市场份额和利润水平。</p> <p>随着市场对气候变化的认知不断加深，预计越来越多的消费者和客户会选择能够带来社会和环境价值的产品与服务，投资以 ESG 作为判定维度的金融产品。</p> <p>如公司未能及时研发相关产品，可能会面临客户流失、产品与服务需求量下降等风险。</p>	产品和服务需求降低造成的收入减少	消费者行为改变	长期 / 中 - 高	积极开发和引入符合绿色或 ESG 理念的金融产品和服务，鼓励绿色金融产品与服务创新，丰富绿色金融产品供给。

		环境篇	社会篇	治理篇		
		健全顶层设计 助力绿色转型发展	探索管理实践 积极应对气候变化	加大创新力度 打造绿色服务体系	专注研究培训 持续提升绿色能力	倡导绿色理念 共同守护美好家园
风险方面	风险类型	风险描述	潜在的主要财务影响	首要气候相关风险动因	时间范围 */ 影响程度	应对措施
转型风险	声誉风险	随着公众对环境与气候变化关注度的提升，如公司在运营过程中长期对气候和环境造成破坏性影响，或在业务中因环境和社会风险管理不完善、审查不严格而导致发生环境和社会风险，可能会面临声誉风险，难以吸引及留存客户、员工、投资者等利益相关方。	产品和服务需求降低造成的收入减少	与支持对气候有负面影响的项目或活动有关的负面新闻报道	短期 / 中	对涉及气候变化和绿色金融有关的话题进行声誉风险监测和预警，针对可能发生的负面事件建立舆情回应机制，及时回应舆论关切，最大限度化解风险。
实体风险	剧烈自然因子	<p>公司主要运营地覆盖中国全境和部分境外地区，气候变化引起的极端天气暴雨、台风带来的雨水排水不畅，可能会引发雨水倒灌至沿海地区营运网点，此外，气候变化引起的极端天气热浪、干旱带来的温度升高、供水紧缺等风险，可能会引发配电能耗增加，生活用水、空调补水水压不足，影响业务连续性和日常运营管理的运维安全。</p> <p>极端天气的增多，对新建和在建建筑抵御极端天气的能力提出了更高要求，公司可能需要投入更多资金来改造 / 建造或选取能够适应气候变化的办公楼宇。</p>	间接（运营）成本增加	极端天气事件（如气旋和洪水）的严重程度和频率增加	长期 / 中 - 低	<p>关注天气预报、项目周边市政施工开挖现象，定期检查排水管道是否排水通畅。</p> <p>关注供电、供水信息，配合市政供电做好设备设施调峰运行，做好节约用水宣传和雨水回收利用，调高空调运行温度。</p> <p>按照国家数据中心设计规范，综合考虑地势高度、地理和气候影响，数据中心不处于地震带和泄洪区，周边没有泥石流等威胁，距离海岸线有一定距离，受台风和暴雨影响较小。</p>
	长期自然因子	平均气温上升、海平面上升等慢性自然灾害将逐渐影响包括中国在内的全球全部地区。这些慢性自然灾害可能会对公司的办公地点、线下营业网点以及线上渠道的服务后台（数据中心等）造成影响，进而影响公司业务连续性，破坏金融稳定性。	间接（运营）成本增加	平均气温上升	长期 / 中 - 低	<p>参照最严格的气候条件设计数据中心，对极端气候条件有较大的容灾能力。</p> <p>考虑多地多中心布局，针对区域性灾害天气实现异地容灾。</p>

机遇方面	机遇类型	机遇描述	潜在的主要财务影响	首要气候相关机遇动因	时间范围*/影响程度	实现策略
机遇	资源效率与能源来源	随着新能源的使用愈加广泛，低碳技术的演进与发展不断成熟，以及碳交易市场机制的持续完善，公司在运营过程中可以使用的节能减排手段将越来越丰富，为尽早实现运营层面的碳中和提供机遇。	间接（运营）成本减少	搬至更具能效的办公场所	中期/中	逐步增加新能源使用比例，同时，针对项目团队人员流动大的特点，在总行大厦积极尝试共享办公，提升办公楼层单位面积使用效率和资源利用率。
	产品和服务	绿色产业作为国家战略性新兴产业，其产业主体具有多元化、个性化的金融需求，持续稳步推进绿色金融产品创新，有助于提升公司金融服务体系和服务能力的适配性。	产品和服务需求增加带来的收入增长	低排放产品和服务的开发和/或扩展	长期/高	加大绿色金融产品和投融资工具的创新力度，支持公司资产的全面绿色转型。
	市场	应对气候变化带来巨大的投融资缺口。据测算，为了实现碳中和目标，到2030年，中国大约需要22万亿元的投资，到2060年大约需要139万亿元的投资，这意味着与碳金融相关的业务规模将持续上升。 绿色转型催生新动能。2021年，中国全面启动碳市场，电力、石化、化工、建材、钢铁、有色、造纸、航空八大重点排放行业将成为碳市场交易主体。预计到2030年，交易量将达到8亿吨，市场规模可达320亿元至400亿元，碳市场的发展和碳交易的金融属性增强，将为公司提供广阔的市场空间。	进入新开发市场促进收入增加	金融资产多元化提升（如绿色债券和碳资产金融产品）	长期/高	研究“双碳”发展路径，抓住“双碳”目标下的市场机遇，在投融资两端以及零售和批发客户两翼推动绿色金融发展。
	适应力	积极投资气候适应行动，可以在避免未来损失的同时，产生正向经济收益以及额外的环境和社会收益。	因资产升值而促进投资组合价值增加	与确保韧性相关的新产品和服务	长期/中-高	加大可以为减缓或适应气候变化作出贡献产业的投融资支持力度。

管理气候风险与机遇

公司将绿色金融和 ESG 的相关要求纳入授信业务全流程中，通过在各环节做好气候风险管理，切实提高气候风险管理的有效性。

客户分类

- 制定《对公客户与贷款绿色分类管理办法》，将国民经济行业初步划分为绿色行业、非绿色行业，从企业或项目对环境影响程度及其面临的环境与社会风险大小，将境内机构对公客户（贷款）分为绿色友好一类、绿色友好二类、蓝色和红色的“三色四类”。

尽职调查与合规审查

- 一般类常规授信：**
 - 通过背景核查了解公司治理和经营资质情况，调查其股权架构、内部管理决策机制是否合理，商业模式是否可持续。
 - 绿色金融调查：（1）收集申请人/项目经营相关的主要环境、能耗等行业监管政策文件；（2）核查申请人/项目的各类经营资质文件及绿色金融指标（包括但不限于：危废/特许等经营许可证、环境影响评价、排污证明、能耗指标、核心专利使用授权许可等），说明各项资质约束范围、有效期。
 - 对于经营所需的核心专利、技术等知识产权，核查是否已获得明确、有效的专利授权，或知识产权来源有无纠纷。
 - 通过现场访谈和财务核查了解企业用工、经营环境、信息披露情况等。
 - 通过第三方核查了解企业在官司纠纷、监管处罚、工商关注、征信等方面的负面信息。
 - 了解企业所属行业的监管政策，进行合规风险评估，确保所申报客户、业务或产品在准入、用途等方面不得违反商业银行法、国家或区域产业政策、各类信贷和产品制度、监管规定等政策法规的基本要求。
- 项目贷款：**要求进一步评估项目技术和知识产权资源禀赋、社会影响等资源的可行性、核查项目核准、土地、环评等各类合规性批文。
- 2022年5月，迭代资信e栈（风险门户“风险报告”），新增“ESG及社会环境信息”子版块，内含环境监管记录、政府对企业的信用评级、蔚蓝动态信用、重点排污单位、安全监管记录、限停产、突发事件环境风险、企业事故、社保数据等九类信息，相关员工可通过该板块查看授信申请人的ESG信息。

授信审批

- 建立绿色信贷授信申请优先审批机制，指定审贷官在时效要求内优先审批，保障审批时效。同时，制定具有市场竞争力的授信方案。
- 建立环保因素重点评估机制，严格准入、审慎审批涉及安全环保负面事件的客户或项目，在“准入端”即做好问题业务的过滤和拦截。

合同管理

- 在与贷款客户的授信协议、借款合同等文本中增加“乙方关于管理环境和社会风险的声明和保证”，并将“环境和社会风险”纳入违约事件，通过合同条款督导客户加强环境与社会风险管理。

资金拨付

- 在放款环节审核客户环境与社会风险管理状况。

投贷后管理

- 获知客户发生气候相关风险后，将进行核查和评估，并将风险形成原因分为主观和客观两类。
- 针对轻微风险，提示客户整改；针对重大风险，可调整客户绿色分类至红色分类，并通过“一户一策”加强管控，禁止向客户发放除更新改造治污减排设施外的任何新增贷款。

健全顶层设计
助力绿色转型发展

探索管理实践
积极应对气候变化

加大创新力度
打造绿色服务体系

专注研究培训
持续提升绿色能力

倡导绿色理念
共同守护美好家园

2022年，我们继续开展绿色金融专项审计，通过对绿色信贷、绿色标识、内部协作等进行审计，围绕绿色金融基础管理、绿色金融业务发展和绿色金融数据质量管理等方面，对绿色金融工作提出审计建议。

此外，子公司招商永隆银行制定《气候相关金融风险管理办法》，搭建气候风险管治框架，明确气候风险传导路径，建立气候风险识别、计量、监测、报告、控制及缓释的风险管理体系，首次将气候风险纳入全面风险管理框架。



加大创新力度， 打造绿色服务体系

招商银行加大绿色产品与服务的创新力度，开发有针对性的产品，满足企业在低碳转型过程中的多元化资金需求，促进全社会的绿色消费，为绿色发展的价值实现提供全方位的金融服务。

绿色信贷

公司大力发展绿色信贷业务，将资金投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等领域。截至 2022 年末，绿色贷款余额 3,553.57 亿元，较上年末增加 915.15 亿元，增幅 34.69%，高于公司贷款平均增速。

1

与第三方专业机构合作，精准筛选碳减排项目、科学测算项目碳减排效益、做好碳减排支持工具申报与信息披露工作。2022 年，向 181 个项目发放碳减排贷款 187.25 亿元，贷款加权平均利率 3.58%，带动年度碳减排量 364.36 万吨二氧化碳当量。

2

搭建源网荷储一体化经营体系，形成绿色能源专业化经营方案，持续建设核心客群、拓展优质绿色客群，打造绿色能源金融服务差异化品牌。

3

落地风电设备行业全国首单“ESG 表现挂钩贷款”，将贷款利率与企业的 ESG 指标挂钩，对指标表现良好的客户给予一定幅度利率优惠。

4

为新能源电力项目提供全生命周期金融服务，包括发布建设期新能源电力工程无追索权保理创新产品、运营期新能源电力项目电力销售（含电费和可再生能源补贴款）保理创新产品。

5

2022 年 7 月，子公司招商永隆银行首次担任可持续发展挂钩贷款顾问，独家牵头为中国大唐海外（香港）筹组 1 亿美元银团贷款，由香港品质保证局提供可持续发展挂钩贷款认证。

案例

西安分行：碧水润民心，清流入城来——绿色金融的古城实践

西安分行持续加大对绿色交通、新能源、节能环保等领域的融资支持。2022 年，分行绿色金融贷款余额突破百亿元，增幅近 30%。

点绿成金，做好绿色金融的“建设者”

分行将绿色金融体系建设与地方经济发展有机融合，在强化产品与服务创新的同时，紧密围绕地方政府发展目标，为绿色发展和转型升级提供多元化、综合性的金融服务。近年来，分行逐年加大对城市公共交通建设、节能减排、污染治理等绿色产业的支持力度，有力支持了西安地铁 8 号线、西咸新区污泥处置等多个绿色金融项目。此外，分行先后承销陕西首单绿色债、全国首批可持续发展挂钩债，为陕西金融创新发展再添绿色案例。

深耕本地，做好绿色金融的“服务者”

分行聚焦“双碳”目标，在行内探索建立“分行一团队一网点”三位一体的联动服务体系，围绕授信审批、业务对接、经营服务等环节，为重点行业提供专营式的绿色金融服务流程。同时，积极研究生态保护、清洁能源、节能减排项目、环保产业链等绿色信贷需求特点，针对市场特点开发信贷产品，以多元化融资工具支持绿色发展。

案例 合肥分行：助力矿业集团低碳转型

为支持安徽省淮北市优化产业和能源结构，2022年5月，合肥分行与淮北矿业（集团）有限责任公司（简称“淮北矿业”）开展合作，为淮北矿业提供1.6亿元项目贷款合同，专项用于分布式光伏发电项目建设，期限三年，执行利率2.8%，较同期贷款LPR利率降低90BP。该笔贷款是人民银行碳减排支持工具在淮北矿业集团的首次成功应用，对推动淮北矿业绿色低碳转型发展将产生积极的影响。

案例 厦门分行：助力创建国家绿色金融改革创新试验区

厦门分行积极推动创建国家绿色金融改革创新试验区，开展绿色融资企业（项目）推荐入库建设，2022年储备绿色客户（项目）30余户，成功入库6户。根据厦门市《关于印发促进绿色金融发展若干措施》等文件精神，符合条件的入库绿色融资企业（项目）将享受一定金额的财政贴息，人民银行“绿票通”等政策将优先支持进入绿色融资企业库的企业，进一步降低企业融资成本。

绿色债券

在“双碳”目标指引下，绿色债券已成为绿色金融体系的第二大载体。公司着眼绿色债券的发行、承销和投资，在债券端积极支持经济社会全面绿色转型。

绿色债券发行

我们于2020年参照国际标准搭建了《招商银行绿色、社会责任与可持续发展债券框架》，并在此框架下成功探索了多次境外绿色、可持续发展债券的发行上市工作。2022年，我们在境外发行1笔绿色债券，发行规模4亿美元，在境内发行2笔绿色债券、1期绿色信贷资产支持证券，合计发行规模165亿元，在绿色债券发行方面取得了多个“首单”突破。

我们的绿色债券在发行前均需由第三方机构提供发行前评估并出具认证报告。绿色债券存续期间，我们按照要求开展季度、年度及不定期监测管理及对外信息披露。

境外

- 2022年2月23日，悉尼分行成功发行股份制商业银行首单基于中欧《可持续金融共同分类目录——减缓气候变化》的清洁能源主题3年期4亿美元绿色债券，并在香港联交所上市。

境内

- 2022年1月14日，在全国银行间债券市场发行规模15亿元的“招银和信2022年第一期汽车分期贷款绿色资产支持证券”。本期债券是2022年银行间市场发行的首单绿色债券，基础资产全部为本行新能源汽车分期贷款，募集资金将全部投放于新能源汽车贷款，进一步支持绿色消费。
- 2022年5月11日，在全国银行间债券市场发行2022年第一期绿色金融债券。本期债券是我们在境内发行的首单绿色金融债券，也是全国范围内商业银行首次发行乡村振兴主题的绿色金融债券。募集资金将全部用于县域范围内有助于强化支持乡村振兴金融服务的绿色产业项目。
- 2022年9月1日，在全国银行间债券市场发行2022年第二期绿色金融债券。本期债券是全国首单适用《中国绿色债券原则》的商业银行绿色金融债券，发行规模100亿元，债券期限为3年期，最终票面利率2.40%，募集资金将用于《绿色债券支持项目目录（2021年版）》规定的绿色产业项目。

绿色债券承销

我们通过梳理绿色债务融资工具（含碳中和）目标客户，制定并按月更新服务方案模板，举办全行培训等措施，大力发展绿色债务融资工具（含碳中和）主承销业务。2022年，我们主承销绿色债券37只，主承销规模合计391.78亿元。根据中国银行间市场交易商协会数据，年内我们的绿色债务融资工具（含碳中和）主承销金额排名全国中小型银行第一。

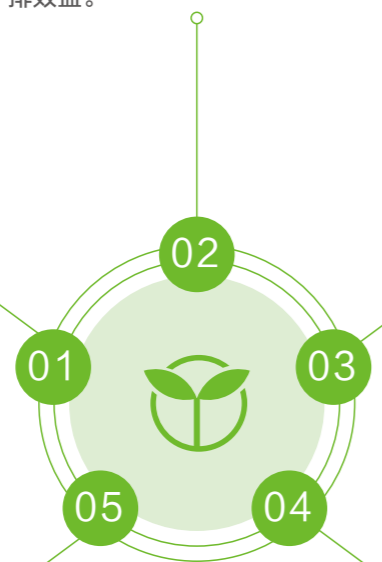
承销全国首单碳中和熊猫次级永续债。募集资金用于置换垃圾焚烧发电类项目贷款，所投项目属于清洁能源发电，可以减少因填埋处置所产生的填埋气，具有较为显著的温室气体减排效益。

承销全国首单权益型风电基础设施类REITs。标的风电项目通过可再生能源发电，所发电量可替代以化石燃料为主导的电网电量，减少温室气体及污染物的排放。

承销全国首单高速公路行业碳中和债，募集资金用于分布式光伏发电项目建设。募集资金投放的光伏发电项目，在碳减排、污染物减排和化石能源替代等方面具有良好的环境效益。

子公司招商永隆银行担任联席牵头经办人兼联席账簿管理人，助力海南省政府在香港发行50亿离岸人民币地方政府债券，分别获得香港品质保证局的蓝色、可持续发展认证。

子公司招银国际作为独家绿色顾问和独家全球协调人，助力晶科电力科技股份有限公司完成3年期1亿美元高级绿色债券发行。该债券是中国光伏电站行业的首单备用信用证结构绿色美元债发行，募集资金将投向光伏发电项目，有利于促进能源低碳转型。



▶ 南京分行承销东部机场集团有限公司2022年度第二期绿色中期票据，募集资金全部用于偿还南京禄口国际机场T1航站楼改扩建工程存量融资



绿色债券投资

我们积极利用自有资金参与绿色债券的投资交易，截至2022年末，招商银行资金营运中心银行账簿投资绿色债券期末余额104.15亿元，同比增长60.14%。

公司注重并购资产的可持续发展，设计了多种标准化的创新方案，协助绿色行业客户快速完成并购交易。2022年，我们支持了多家绿色能源龙头企业的并购交易，包括参与某固体废弃物处理及垃圾发电龙头企业破产重组并完成控制权收购，助力垃圾发电行业整合；协助某风电龙头企业实现资本市场再融资；通过“并购贷款+项目贷款”的方式，助力某大型中央企业清洁能源基金收购某风电项目。

公司坚决落实监管部门相关政策要求，充分发挥银行承兑业务在支持绿色环保类企业产业链支付结算中的作用，推动绿色承兑业务发展。截至2022年末，绿色承兑业务余额479.8亿元，较上年末增加265.2亿元。同时，我们响应中国人民银行再贴现政策，不断加大对绿色环保相关企业的融资支持力度，2022年，绿色再贴现规模达167.4亿元，年末余额达45.2亿元。

绿色并购

绿色票据

绿色托管

公司积极开展绿色基金托管服务，在私募、公募基金，以及保险资产管理领域托管了多项绿色和 ESG 相关产品。

私募基金托管



年内托管“湖北绿色发展基金”“海南开弦绿色能源产业投资基金”“重庆同创绿色私募股权投资基金”等多只绿色产业主题私募基金。在获取私募基金管理人的资金需求后，我们以标准化模板梳理基金关键要素，积极寻找意向投资方，利用内外部资源促成管理人与投资者的需求匹配，支持绿色产业发展。

公募基金托管



托管大成基金、汇添富基金、广发基金发行的中证上海环交所碳中和 ETF 基金 (Exchange Traded Fund, 交易型开放式指数证券投资基金), 以及“西部利得绿色能源混合型证券投资基金”“农银汇理绿色能源精选混合型证券投资基金”等在内的多只绿色能源主题基金，为基金运作提供服务。

此外，我们还为国寿资产、太平资产、安联资管、青岛农商银行、中航信托和建信保险资管等多家机构的 ESG 相关产品提供托管服务。

绿色理财

在公募理财方面，公司主动引入 ESG 主题理财产品。截至 2022 年末，我们累计引入第三方机构发行管理的 6 只 ESG 理财计划，产品主要投资泛绿色行业，代销总规模 9.47 亿元。此外，我们发行了首只挂钩光伏产业指数的绿色结构性存款产品，为投资者提供更多元的绿色投资标的选择。

在私募理财方面，我们加强 ESG 主题理财、低碳等主题私募股权投资基金、创新型结构性投融资等方面产品的引入，2022 年落地“达晨创程私募股权投资基金”，该基金投向行业主要集中在新一代信息技术、大消费与企业服务、智能制造、医疗健康等新兴产业中具有成长性的高成长细分行业，截至 2022 年末，产品规模达 4.9 亿元。

子公司招银理财年内发行 2 只 ESG 主题产品，截至 2022 年末，“招智泓瑞多资产 FOF(ESG)360 天持有混合类理财计划”产品规模 0.23 亿元，“招睿鑫远绿色发展封闭 1 号增强型固收类理财计划”产品余额 5.04 亿元；子公司招商永隆银行在引入财富管理产品时，在同等条件下，优先考虑已载入香港证监会 ESG 产品列表的产品，以及符合如欧盟可持续金融披露条例及其他国际 ESG 标准的产品。

绿色租赁

2022 年，子公司招银金租制定《绿色金融发展规划》，通过加大绿色租赁投放力度，建立差异化产品，支持经济社会进行低碳变革。招银金租全年绿色租赁投放额 383.69 亿元，占总投放额的 42.97%；截至 2022 年末，招银金租绿色租赁资产达 1,053.71 亿元，占总租赁资产的 43.01%，规模较上年末增长 16.88%。

绿色船舶租赁

年内向伦敦交易所上市公司交付一艘 6,000 吨双燃料环保油轮。该油轮由招商局集团下属金陵鼎衡船舶（扬州）有限公司自主研发设计，在环保性能、碳排放控制和运营成本节省等方面均在同类型船舶中处于领先水平。



新能源租赁

新能源发电业务涵盖地面集中式和分布式光伏、户用光伏、陆上集中式和分散式风电以及海上风电，并突破性提供电站经营性租赁服务。



此外，2022 年，招银金租发布可持续发展融资框架下首期绿色报告，搭建起“框架设立—绿色融资—事后报告”的境外绿色融资完整流程，为持续推进绿色租赁融资打下了良好基础。

绿色投资



公司践行负责任投资理念，在资产管理的各流程和环节纳入 ESG 考量因素，通过负责任的投资支持更具社会和环保效益企业的发展。

在官方网站发布《积极采取行动应对气候变化》，将气候相关风险因素融入投资风险管理中。

对企业进行调研与访谈时，关注企业创始人与管理层是否了解或执行 ESG 相关理念。

境内资产管理业务条线已投资凯赛生物、聚维元创、中储国能等新能源领域践行 ESG 理念的公司。



在总经理办公会下设可持续投资决策委员会，由总经理担任主任委员，负责在制定基金或委托资产投资的基本政策和重大投资决策中贯彻落实 ESG 投资理念。

建立内外部结合的 ESG 评价体系，并在《招商基金公司股票池维护指引》中规定，进入核心股票池的投资标的，要全面评价其在公司治理、负面舆情等方面的 ESG 表现，不符合 ESG 要求的标的不得进入公司股票池。

及时对持仓或重点股票池相关标的发生的具有重大影响的公告、新闻、事件等进行预警，投研团队通过调研及与上市公司沟通等方式，如判断标的 ESG 表现出现显著恶化，将采取“用脚投票”方式及时调出或卖出。

履行管理人的管理职能，发挥“用手投票”功能，全年参与 345 次上市公司投票，既保护了中小投资者的合法权利，也为企业可持续发展和资管机构可持续投资带来双赢。

截至 2022 年末，招商基金共存续 8 只 ESG 相关投资产品，存续规模 36.62 亿元，规模较上年末增长 150.48%。

环境篇

社会篇

治理篇

健全顶层设计
助力绿色转型发展

探索管理实践
积极应对气候变化

加大创新力度
打造绿色服务体系

专注研究培训
持续提升绿色能力

倡导绿色理念
共同守护美好家园



权益投资：通过负面筛选排除不符合价值观的行业；使用现有框架，按照是否发生财务造假等不诚信事件进行规范筛选；通过正面筛选，主动将经济效益好且具有环境效益的企业纳入可投资范围。在选定投资标的后，通过积极主动的尽职管理提高投资标的 ESG 表现。此外，在股权投资中初步建立了 ESG 评估框架，通过评估治理和环境因素如何在不同投资期限内对投资标的基本面和行业产生影响，为投资决策提供参考。

债券投资：综合使用整合法、筛选法、主题法等 ESG 投资方式，寻求将有吸引力的风险、收益与促进实现特定环境或社会效益的意图相结合，选择应对可持续发展挑战的发行人，主动参与绿色债券投资，将具有社会或环境效益的企业纳入可投资范围。

投资银行：充分发挥保险资金长期资金优势，2022 年发行的 7 只保险资管产品获评估机构绿色认证，登记总规模约 95 亿元。

绿色消费

公司依托招商银行App及掌上生活App，搭建多个新能源汽车品牌专区，支持在线浏览新能源车型信息、一键获知分期购车额度、预约到店试驾等功能，全年为新能源汽车品牌提供数百万次宣传曝光。我们建立了专业的新能源汽车分期线下综合服务团队，为新能源汽车门店提供全天候服务支持，为所有办理新能源汽车分期的客户提供专属一对一VIP服务，倡导和鼓励绿色消费。

案例

西宁分行：服务绿色建筑项目，支持绿色住房消费

2022 年，西宁分行进一步加大绿色金融服务力度，全年对符合绿色建筑认证的西宁万达置业有限公司在西宁市城北区北川万达广场片区住宅项目发放绿色建筑贷款 3.58 亿元，发放绿色个人住房按揭贷款 6.08 亿元，支持企业开发绿色住宅项目 6,700 余套，实现了青海省首个绿色建筑和绿色按揭贷款的发放。

子公司招商永隆银行推出“绿色楼宇按揭计划”，针对持有香港绿色建筑议会颁发的“绿建环评”铂金级或金级住宅楼宇认证的一手、二手私人及政府资助住宅项目提供按揭方案，支持绿色建筑消费。

专注研究培训， 持续提升绿色能力

2022年，招商银行以自身发展战略为导向，继续通过行业“自组织”形式深入开展对正负极材料、储能、光伏材料、固体废物治理等绿色相关行业的研究，并加强对钢铁等高碳行业或传统制造业的碳中和影响分析，深化行业认知、开展专题培训，以实际行动支持绿色金融服务。

招商银行 2022 年环境与绿色金融相关研究成果（部分）

- 《应对气候变化：一个经济分析框架》
- 《观潮·绿色金融系列——策马扬鞭，把握碳市场发展趋势下的银行机遇》
- 《试点先行，推动气候投融资稳步发展》
- 《碳达峰碳中和系列研究之光伏制造篇——藏器于身，待时而动》
- 《钢铁行业深度研究之“双碳”篇——减量提质，推动绿色低碳转型发展》
- 《碳达峰碳中和系列研究之风电制造篇——风电市场向好，深耕产业链经营》



2022年，我们在集团范围内展开了多场绿色金融相关培训，支持员工提升对绿色金融的认知，更好地为客户提供绿色金融服务。



邀请 ESG 领域知名专家面向全集团讲授《ESG 的发展、演进及对银行业的影响》。



面向分行开展两场碳减排支持工具专项培训，指导分行快速精准识别碳减排项目；进行绿色业务认定培训，助力提高绿色业务数据质量。



邀请外部专家举行《“双碳”战略下新能源发展的趋势、模式及产业机会》培训，帮助员工了解“双碳”战略下新能源发展的趋势、模式。



邀请中央财经大学教授面向总行相关部门深度解读转型金融、气候风险管理以及绿色经济量化测度等前沿主题。



子公司招商永隆银行为董事提供由专业机构主持的“气候风险和绿色金融的战略机遇”现场培训；邀请香港质量保证局专家进行《绿色及可持续发展挂钩贷款产品特征及认证流程主题分享会》；在招商永隆一事通开通绿色金融专栏，发布多篇绿色及可持续金融最新专业文献。



子公司招银国际聘请专业会计师事务所为业务相关员工提供 ESG 相关培训，介绍证监会对气候相关风险管理及披露的要求，以及气候相关风险的融入方式和使用的工具。



子公司招商基金在线上培训系统开设 ESG 课程专栏，上线 ESG 相关线上课程供全员学习，引导投资经理及相关业务条线员工加强对企业环境保护、社会道德以及公共利益等方面的考量。



子公司招商信诺资管邀请广州绿色金融专家库专家为投资银行事业部作题为《绿色金融发展与展望》的 ESG 专题培训，引导全体员工牢固树立并积极践行绿色金融理念，持续优化完善绿色投资能力。

▶ 面向集团开展 ESG 专项培训



倡导绿色理念， 共同守护美好家园

招商银行坚持“绿色运营”理念，通过管理和技术等举措提升运营效率、降低能源资源消耗，同时，积极倡导员工、客户和社会公众携手共建绿色生活方式，共同守护美丽家园。

推进 绿色运营

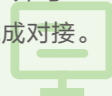
公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国循环经济促进法》等法律法规的规定，坚持“绿色运营办公”理念，努力减小自身碳足迹，降低运营活动对环境产生的影响。2022年，我们未发生重大环境违规事件。

能源管理

我们积极构建物业绿色低碳运营体系，建设能源管理平台，编制能源管理手册，开展能源绩效评估。

建设能源管理平台

通过安装智能表计和搭建能源管理平台，实现水、电等数据的实时采集、对比分析和监测，及时发现异动数据与设备问题，为编制节能方案、设定能源规划目标提供基础数据支持。截至2022年末，能源管理平台已在总行大厦正式上线运行，并与27家分行的能源数据完成对接。



编制能源管理手册

发布《办公物业能源精细化管理指引（试行）》，明确“以管理为基础，全面提升能源管理水平；以节能技改为手段，提高能源利用效率；以完善组织、落实资金等为保障，确保实现节能目标”的节能工作路线图。



开展能源绩效评估

聘请专业机构评估总行大厦和平湖金融创新大厦的设备设施能源绩效，基于专业机构出具的节能规划路线专项报告，开展日常节能降耗工作。



节能管理

- 继续试点改造办公区，推广共享办公模式，减少办公卡位闲置，提升场地利用效率。
- 在平湖金融创新大厦非机动车道路、地面停车场等区域种植乔木绿化遮荫，增加绿色面积，降低城市热岛效应强度，减少空调制冷负荷。

节能技术

- **灯具**：对总行大厦全部办公区域和深圳、上海两地培训中心部分区域进行LED节能灯改造，并在地下车库、卫生间、走廊内加装雷达感应LED灯具。
- **空调**：持续优化总行大厦空调冷水机组等各类设备，改进升级智慧空调系统集成架构。
- **电梯**：平湖金融创新大厦电梯采用高效节能电机，通过群控、分时段控制、非运行延时关灯等手段节能。
- **班车**：利用乘车打卡数据，动态优化班车线路，提升使用效率，减少能源浪费。

绿色环保标识



新能源使用

- 在总行大厦测试推广园林太阳能灭蚊灯及导航灯，在平湖金融创新大厦的室外路灯中使用太阳能 LED 灯具。
- 为办公楼宇各场地加装电动汽车充电桩，倡导使用新能源车辆。
- 制定商务车更新计划，计划将现有燃油车逐步更换为电动车。

采购管理

- 提高采购绿色标准，采购环保家具和地毯，助力降碳减排。

案例 推动数据中心绿色低碳发展

我们积极推动自有数据中心绿色节能改造。其中，上海张江云数据中心通过提高自然冷源利用率、精细化管理空调运行，实现能效持续优化，2022 年节约用电 120 万千瓦时（kWh）；平湖金融创新大厦冷源机房设置热回收系统，在过渡季节及冬季，将机房产生的废热经热回收系统转化为热水，用于冬季空调供热，日节省约 400 度电；北京分行机房每年 5 个月时间采用自然冷却方式替代空调压缩机工作，达到良好节能效果。

2022 年，根据业务发展需要，我们进一步扩容租赁数据中心规模，租赁方之一的万国数据是国内首家承诺 2030 年同时实现碳中和及 100% 使用可再生能源的数据中心企业。未来，我们将积极响应国家“东数西算”战略，拟于 2023 年启动成都云数据中心规划建设，在设计 and 施工环节充分考虑环保因素，确保数据中心处于较低的电源使用效率（PUE）值水平。

未来，我们将以能源精细化管理为核心，继续做好能源管理平台建设和对接，实现全行环境相关数据的实时监测，并在能源管理平台对接全行能源消耗数据后，逐步在总行及各分行推进能源和温室气体目标设定与信息披露工作。同时，根据总行大厦、平湖中心能源绩效评估及实施效果，推广能源绩效评估方案，推进全行运营层面达成“双碳”目标。

健全顶层设计
助力绿色转型发展

探索管理实践
积极应对气候变化

加大创新力度
打造绿色服务体系

专注研究培训
持续提升绿色能力

倡导绿色理念
共同守护美好家园

水资源管理

我们的水资源消耗主要来自于卫生间用水、厨房生活用水、茶水间生活用水、冷却水系统补水、外围绿化浇灌用水、空调冷冻用水、消防栓用水及消防喷淋用水等。

我们积极开展节水宣导，张贴节水标识，提升节水意识；改造使用感应式水龙头及节水型马桶，采用高压洗地机清洁广场地板，提升水利用效率；将处理后的空调水用于植物浇灌，循环利用水资源；在办公区设置共享茶水间和直饮水机，减少直饮水消耗；在深圳金融创新大厦设置中水回收系统，将生活污水处理为中水，用于项目绿化灌溉及道路清洗。

我们的给水设计采用市政直接供水及间接用水两种方式，截至 2022 年末，未发现给水压力不足现象。

未来，我们致力于继续通过技术改造、意识提升等方式，不断提升用水效率。



纸张管理

我们推行无纸化办公，运用财务分析手段监测资源消耗趋势，加强纸张管理。提倡双面打印，减少纸质文件的使用；减少会务茶水一次性纸杯、抽纸等各类资源消耗；减少纸质证书、奖牌及名片使用，推广电子勋章、电子员工名片；加强对纸杯的采购管理，提倡使用可循环茶杯，减少一次性消耗品物品使用；规范宣传资料纸张使用，提倡以电子文档方式进行传递等。

无纸化 报销流程

作为全国首家成功实现无纸单据、无人审核、无感报销“三无”报销流程改造的银行业金融机构，我们通过无纸化端到端报销流程改造，全年节省约 160 万张纸，节约全行约 10 万小时贴票、交单、扫描及装订归档时间，成功实现以“小发票撬动大环保”。

无纸化 运营管理

持续推进运营智能化工作，2022 年，我们通过线上平台灵活支持 418 万笔业务和协议的无纸化办理，节约纸张约 1,664 万张，节能减碳约 43.3 吨。

无纸化 信用卡账单

我们鼓励信用卡客户使用电子账单，持续优化升级各类线上渠道对账服务，夯实以掌上生活 App、信用卡中心官网（移动端）等为核心的全渠道电子账单查账服务基础建设。截至 2022 年末，信用卡电子账单占比达 99.58%，全年累计节省纸质账单用纸 19.86 亿张。

废弃物管理

我们在自身运营过程中产生的主要废弃物分为有害和无害废弃物两类。我们设置了不同的处理方式，确保废弃物处理及时科学。

废弃物类别	废弃物种类及处理方式
<p>有害废弃物</p> 	<p>废灯管、废旧电池、废油漆（桶）、杀虫剂、废水温度计等日常保存在危险废弃物仓库，定期交由具有资质的单位进行处理。</p> <p>委托由政府部门批准的有毒有害废弃物消纳单位进行危险、有毒有害废弃物的运输。</p>
<p>无害废弃物</p> 	<p>纸皮、塑料瓶、泡沫、铁器等可回收废弃物交由资源再生单位回收处理。</p> <p>泔水、生活垃圾等不可回收废弃物由垃圾清运单位日产日清。</p>

我们在总行大厦推行垃圾分类，在醒目位置设置标识并放置分类垃圾桶，设置临时垃圾收集站进行再次分类挑选，确保垃圾清运符合政府规定要求，努力做到源头减量、分类投放和可回收利用。2022 年，我们在总行 5 个员工餐厅发起了“践行节约，杜绝浪费”倡议，在倡议的推动下，餐余垃圾较 2021 年减少 14%。

未来，我们将在总行大厦试点开展垃圾称重工作，推动垃圾分类精细化管理，继续做好垃圾的源头减量、分类投放、就地处置、资源化利用等工作。

传递 绿色理念



继 2021 年 10 月签署加入《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》后，2022 年 12 月，公司加入中国银行业开展支持生物多样性保护共同行动倡议，将充分践行生物多样性保护共同宣示与共同行动方案，在国内外传递绿色理念与声音，为实现生态友好的可持续发展贡献力量。

此外，我们与利益相关方共同在绿色低碳领域持续发声，守护地球家园。

- 加强绿色环保体系化培训和共享知识库建设，开展绿色环保系列活动和“地球一小时”“全国低碳日”“绿色低碳周”等绿色运营宣传工作，帮助员工建立绿色节约的良好习惯。
- 发布招商银行“绿色低碳行动倡议”，涵盖节水、节电、节粮等与员工日常办公及生活息息相关的主题，有效提升员工环保理念和低碳意识。



- 在微博 @ 招商银行 App 发起 # 碳寻自然 # 话题、“小招喵乡村一日游”剧场小故事，以趣味解读方式融入绿色金融理念介绍，并于“世界地球日”期间，与知名品牌共同邀请粉丝参与节能减排活动，实现互动量 52 万。
- 开展多样化的环保公益志愿活动与环保实践。

健全顶层设计
助力绿色转型发展

探索管理实践
积极应对气候变化

加大创新力度
打造绿色服务体系

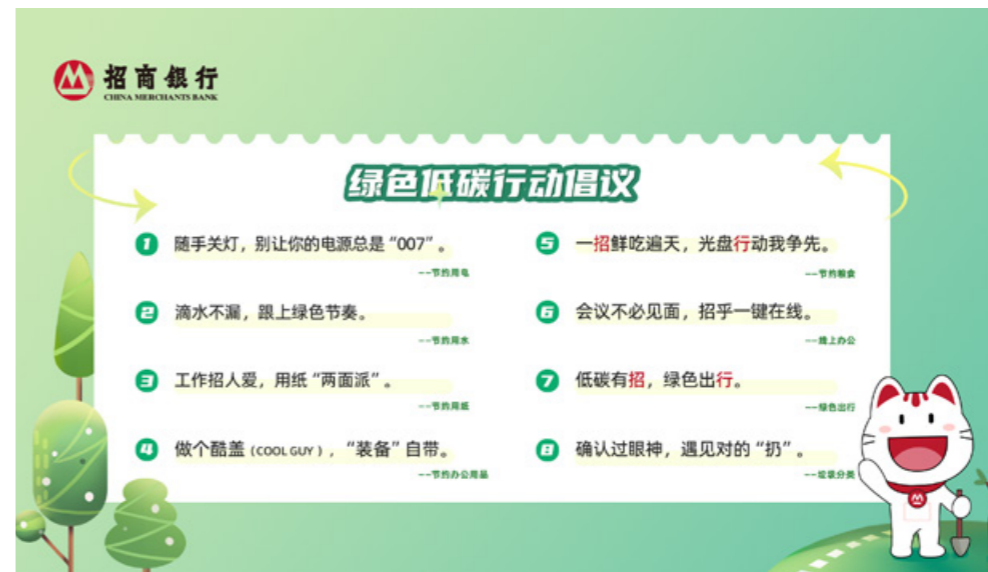
专注研究培训
持续提升绿色能力

倡导绿色理念
共同守护美好家园

▶ “绿色有招” 低碳宣传活动



▶ 招商银行“绿色低碳行动倡议”



扫一扫
查看招商银行
绿色低碳行动倡议



案例 福州分行：“守望闽江，守护地球家园”净滩公益活动

2022年，福州分行联合福州市守望助困服务中心共同开展“守望闽江，守护地球加油”净滩公益活动。通过清理闽江河岸垃圾和对垃圾进行分类统计，呼吁公众积极参与净滩公益活动，保护周边生态。

▶“守望闽江，守护地球家园”净滩公益活动现场



▶广州分行低碳节能主题海报



▶子公司招商永隆银行获得香港环境运动委员会协同环境保护署主办的“香港绿色机构认证”



S 社会篇 SOCIAL



初心不改，成就更多美好

可持续发展背景

党的二十大报告明确提出，要维护人民根本利益，增进民生福祉，不断实现发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，让现代化建设成果更多更公平惠及全体人民。招商银行积极服务国家重大战略，精准滴灌小微企业，助力实体经济高质量发展；着力满足民生重点领域人民日益增长的美好生活需要；恪守“因您而变”的服务理念，提升金融服务的普惠性和可及性，以大财富管理战略推动实现“共同富裕”目标；推进好优质人才的选、用、育、留工作，为员工创造实现自我价值的广阔平台；坚持做好定点帮扶工作，完善公益慈善管理体系，积极参与公益慈善事业，与社会各界共建普惠包容的美好社会。

联合国可持续发展目标

(Sustainable Development Goals, SDGs)



我们的行动与成果

服务实体经济 助力高质量发展



截至 2022 年末，
战略性新兴产业贷款当年发放额

2,491.24 亿元

同比增长

23.52 % ↑

截至 2022 年末，
普惠型小微企业贷款余额

6,783.49 亿元

较上年末增长

增幅

772.49 亿元 **12.85 %** ↑



截至 2022 年末，
涉农贷款余额

2,332.81 亿元



发布
“**跨境E招通**”
跨境金融综合服务体系

改善民生 提高生活品质



打造面向国家开发银行
生源地助学贷款项目
的服务体系和品牌



全年向保障性住房重点城市提供保障性住房按揭贷款超过

16 亿元

截至 2022 年末，
签发电子社保卡

4,752.77 万张

激活医保电子凭证

2,055.57 万张

开立个人养老金资金账户

165.92 万户

因您而变 优化客户体验



▶ **24** 万人

升级使用招商银行
App “长辈版”

▶ 在招商银行App搭建
“**新市民金融
服务专区**”
一站式满足新市民金融需求



▶ 全年**未发生**重大网络安全、
信息安全或隐私泄露事件

▶ 开展金融知识普及与金融消
费者教育线上线下活动

14,940 次

受众消费者超过

5 亿人次

以人为本 打造和谐职场



▶ “招银 i 学习” 平台全年上
线电子课程

6,961 门

年内线上学习人次近

1.23 亿

全年总学习时长达

496.27 万小时

回馈社会 传递温暖力量

▶ 2022 年集团口径每股
社会贡献值

15.84 元

▶ 全年对云南武定、永仁两县 48 个帮扶
项目累计投入帮扶资金

5,090.19 万元

▶ 全年对外捐赠

9,476 万元

服务实体经济， 助力高质量发展

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。2022年，招商银行聚焦主责主业，坚持把发展经济的着力点放在实体经济上，不断提升金融供给与实体经济的匹配性，更好支持经济社会发展的重点领域和薄弱环节，为实体经济高质量发展提供更高效率的金融服务。

服务区域 协调发展

公司主动服务国家区域发展重大战略，大力促进区域协调发展。针对粤港澳大湾区、长三角一体化、成渝双城经济圈等重点区域，我们着力推进区域内分行的协同经营，为重点区域客户提供高水平、专业化服务，确保及时响应重点区域客户需求。

我们建立对口分行首席联系机制、重大项目绿色通道审批机制、重大项目全覆盖实地调研机制和重大项目预沟通机制，全面提升重点区域、重点客户和重点项目的授信审批效率，并在重点区域成立行业研究融合型团队，通过对行业龙头企业及其产业链客户、专业投资机构、监管机构等进行调研走访，提升行业认知和客户认知，完善信贷政策、授信审查指引等研究成果，并将相关研究成果融入分行“一行一策”名单筛选中。

重点区域	重点关注领域
粤港澳大湾区	<ul style="list-style-type: none"> • 生物医药 • 5G 通信 • 新型显示技术 • 手机产业链等
长江三角洲区域	<ul style="list-style-type: none"> • 半导体 • 工业机器人 • 石油炼化 • 碳纤维 • 食品饮料等

重点区域	重点关注领域
京津冀地区	<ul style="list-style-type: none"> • 航天 • 轨道交通 • 铁路 • 天然气等
成渝双城经济圈	<ul style="list-style-type: none"> • 光伏 • 水电 • 铜冶炼等

子公司招商信诺资管通过各类金融产品投资，服务国家京津冀、长三角、大湾区等重点区域协调发展战略，截至2022年末累计投资409亿元；创设的债权投资计划累计登记规模约354亿元，产品支持领域涉及国家重点战略工程、交通基础设施建设、“双碳”及绿色金融、保障性安居工程建设等。

案例 佛山分行：信贷支持粤港澳大湾区城市轨道交通建设

佛山分行自2018年起对佛山市城市轨道交通三号线发展有限公司进行信贷支持，截至2022年末，已投放贷款超过4亿元。该项目对于推动佛山城市总体规划实施，尽快形成轨道网交通骨架，构筑现代化快速交通体系，加强与珠江三角洲和粤港澳大湾区城际轨道交通线网衔接，缓解城市交通压力具有重要意义。

案例 双城沙龙模式，助力长三角企业一体化发展

2022年12月，南京分行与上海分行举办了以“管理焕新能，人才聚动能”为主题的长三角联动企业创新服务沙龙。本次沙龙服务于南京软件谷和上海绿地经济城两大园区60家在外地有分子公司的企业，通过专家主题分享与园区内企业家经营分享的方式，围绕长三角一体化协同、绩效管理、企业数字化转型等议题，探讨宁沪两地新动能企业效能优化、企业创新发展和人才管理的新模式。除两地视频连线外，沙龙的线上直播也吸引了450人次参与。

▶“管理焕新能，人才聚动能”长三角联动企业创新服务沙龙活动



助力科技强国建设

科创企业是科技创新的重要载体和前沿阵地。科技金融作为支持科创企业发展的重要手段，能够为科创企业增强自主创新能力提供有力保障，从而在落实国家科技自立自强战略、构建“双循环”发展格局方面发挥积极作用。公司全力支持国家科技创新战略，将服务高水平科技自立自强作为重点服务领域，持续推动科技创新对实体经济的有效供给，助力支撑科技强、产业强、经济强和国家强。

截至2022年末，战略性新兴产业贷款当年发放额2,491.24亿元，同比增长23.52%。在科技创新领域，截至2022年末，科技企业客群开户数达9.88万户，较上年末增加1.13万户；科技企业贷款余额2,956.08亿元，较上年末增加915.47亿元，增幅44.86%；专精特新“小巨人”企业贷款余额230.51亿元，“专精特新”中小企业贷款余额688.47亿元。

完善服务体系

近年来，公司聚焦新一代信息技术、高端装备制造、新能源、新材料、生物医药、新能源汽车、数字创意、节能环保、相关服务业等战略性新兴产业，持续推动科技创新和产业发展。为贯彻落实党的二十大有关强化科技创新的工作要求，根据《上海市、南京市、杭州市、合肥市、嘉兴市建设科创金融改革试验区总体方案》，2022年，我们启动科技金融试点工作，将北京、上海、深圳、南京、杭州、合肥6家一级分行以及嘉兴1家二级分行作为首批科技金融试点分行，围绕“队伍、产品、政策、机构、考评、流程”六大方面形成专门工作机制，为科技企业提供“科技+人+资本+产业”四维服务，促进科技、产业、金融的良性循环和三角互动。



- 推出“全行服务一家”供应链模式，助力核心链主企业补链强链、助力“专精特新”等优质科创企业做大做强，开展供应链融资、产业链整合、产业投资等金融服务。



- 推进以“专精特新”为代表的高成长、高潜力科创企业的选择权贷款服务，拓宽科创企业融资路径。
- 聚焦股权资本市场，在股权获取、流转、退出等场景下，以路演服务串联科创企业与优质投资机构，并提供交易对手精准推介、财务顾问、交易与融资方案设计及渠道匹配、尽调辅助、交易谈判辅助等体系化服务。



- 围绕灵活用工、日常管理、生产经营等科创企业数字化场景需求，整合内外部数字化产品及服务，帮助企业加速实现支付结算、企业管理、研发生产等环节的数字化进程。



- 团体金融服务围绕企业高管、核心人才以及全体员工三类服务对象，定制差异化产品权益。
- 通过员工股权激励综合服务，数字化人员管理服务，差异化资产配置方案以及专业个人金融服务等，支持企业稳定核心团队。

案例 北京分行：持续加大制造业企业支持力度

北京分行持续加大对制造业企业的支持力度，拓宽企业融资渠道，降低企业资金成本，助力产业转型升级。

- 在为某集成电路缺陷检测设备制造领域的国家级专精特新“小巨人”企业投放首笔贷款后，分行基于企业设备交付和验货周期长，需要中期限资金支持的需求，主动提出为企业进行授信增额及授信期限调整，进一步为企业降低综合融资成本。
- 在了解到国内某医疗器械制造企业每年需要投入大量研发资金，存在资金缺口后，分行制定“一户一策”专案，为企业提供包括融资、结算、零售、跨境等在内的一揽子服务方案，并结合企业生产制造及结算周期，设计针对性的融资方案，助力企业持续深耕心血管类手术器械制造领域。

案例 哈尔滨分行：挖掘航空产业集群需求，助力区域高端装备制造业发展

哈尔滨分行积极拓展战略性新兴产业客群，依托“九链一区”优质航空产业集群名单，走访航空产业链客户，为优质企业提供融资支持。截至 2022 年末，分行战略性新兴产业贷款余额 18.9 亿元，较上年末增速达 48.8%；对接航空产业客户 24 户，授信总额 25.8 亿元，贷款余额 3.5 亿元。

共建服务生态

我们加强与政府部门、核心企业、交易所、投资机构和产业园区的合作，持续打造服务生态圈和差异化产品体系，为科创企业提供一站式股权+债权服务。

- 自 2010 年起推出“千鹰展翼”服务体系，启动“千鹰展翼”创新型成长企业培育计划，建立“千鹰展翼”培育库，依托自身服务资源，针对成长期的企业提供债权融资、股权直投和投融资撮合、投贷联动等投行一体化服务，支持企业提升市场竞争力。
- 与政府部门、核心企业、交易所、投资机构和产业园区加强合作，打造资本市场服务生态圈，帮助企业登陆资本市场。
- 截至 2022 年末，“千鹰展翼”培育库入库培育企业 3.21 万家，入库企业获得授信额度 9,200 亿元，累计培育上市企业 1,155 家；深度服务 253 家 2022 年 A 股上市企业，占 A 股总上市企业的 60%，科技金融综合服务能力持续提升。



- 连续第 11 年公益支持并深入参与中国创新创业大赛，在大赛举办期间围绕赛前赋能培训、赛中现场陪同、赛后跟踪回访，为新一代信息技术、高端装备制造、生物医药等七个重点行业企业的可持续成长保驾护航。

- 年内主承销科创票据 25 只，包括 2 只全国首批主体类科创票据和 1 只全国首批用途类科创票据，引导市场资金参与国家产业升级和行业创新工作。

案例 青岛分行：打造“专精特新”企业生态服务平台

青岛分行与青岛市民营经济发展局、蓝海股权交易中心建立战略合作关系，共同举办“专精特新”高质量资本论坛活动，在活动上发布“专精特新”专属服务方案，多方携手共建“专精特新”服务体系。

通过构建“圈层化”的“专精特新”客户服务生态圈，分行与地方政府、交易所、基金与券商等生态伙伴在各个合作领域频繁互动深入，形成良好区域生态；重点投入资源，为“专精特新”企业搭建“不同需求专人响应，多项业务同时推进”的专属服务平台，成立专门企业服务团队，提高整体服务效率，围绕“专精特新”全产业链条，开展产业融通、固链强链交流活动，为企业提供找资金、找技术、找专家的通道。

持续深耕 普惠金融

公司坚持对民营小微企业公平提供金融服务，确保对个体工商户、小微企业主的信贷支持力度，全力支持小微企业高质量发展，实现普惠金融服务稳健发展。

截至 2022 年末，普惠型小微企业贷款当年发放 4,762.43 亿元，当年发放客户 115.29 万户，贷款余额 6,783.49 亿元，较上年末增长 772.49 亿元，增幅 12.85%。

优化资源配置

我们深化金融供给侧结构性改革，将更多金融资源配置到重点领域和薄弱环节，加快补齐县域、小微企业、新型农业经营主体等金融服务短板，不断提高金融服务的覆盖率、可得性和满意度。

成立独立部门，进一步完善组织架构

- 2022 年 11 月，在总行及各一级分行正式设立一级部门普惠金融部，负责普惠金融相关业务的牵头组织推动与经营，从组织架构上保障普惠金融业务的可持续发展。

完善信贷政策，加强普惠客群支持力度

- 总体原则：**立足机会平等要求和商业可持续原则，以数字化转型为突破口，加大对普惠金融的支持力度，推动普惠金融与绿色金融衔接。
- 业务政策：**单列小微贷款和小企业政策，从总体政策导向、用途管理和具体产品层面进一步细化要求。其中，小企业客户按照“非禁即准”原则进行行业信贷政策管理，对于普惠 1,000 万元以下的小企业标准化产品，在满足环保达标的基础上，可不执行管理类行业信贷政策管理要求。

定制化产品，支持小微经济平稳发展

- 结合国家及政策导向，针对新市民、绿色金融、制造业、乡村振兴等重点领域推出专属产品或信贷支持。
- 各地分行结合当地政策、区域特点、分行经营情况等，开展政府性融资担保贷款、小微闪电贷等区域化创新性项目。
- 利用政府风险补偿政策，引入政府贴息、减免担保费的项目，参与地方政府推出的风险补偿模式，并创设区域小微贷款产品。

为 **1.13** 万
小微客户提供
绿色通道审批

小微贷款授信
金额超过
5,286 亿元

环境篇	社会篇	治理篇
服务实体经济 助力高质量发展	改善民生 提高生活品质 因您而变 优化客户体验	以人为本 打造和谐职场 回馈社会 传递温暖力量

审批绿色通道，为小微贷款审批按下“加速键”

- 为小微客户开通“审批绿色通道”，节假日受理发放小微贷款，为有特殊时效要求的客户开通“跟单快批”通道，并对小微创新项目或须重点支持的客群和渠道，定制化开设“创新项目”专线受理通道，保证小微贷款快速审放。
- 2022 年，为 1.13 万小微客户提供绿色通道审批，审批时效较普通业务快 44%。

大数据风控，为小微贷款快速申请审批保驾护航

- 借助大数据风控、云计算、决策引擎等技术手段，为小微客户提供“零接触+一站式”综合化、数字化金融服务。
- 小微客户在前端简单填写信息即可发起贷款申请，在获取资信查询授权后，系统后台联合征信、公积金、社保、司法、税务、工商等多维度数据，通过风控模型对客户情况和贷款要求进行匹配，实现小微贷款线上审批流程，操作简单便捷，审批智能高效。

解决最后一公里，提供“零接触”便捷服务

- 招贷 App 是小微专属数字化服务平台，小微客户可在招贷 App 中申请政府贴息担保贷获得政府贴息，减轻融资成本；通过供应链闪电贷等产品，匹配自身区域化、特色化的融资需求。2022 年，我们优化贷后和咨询服务，小微客户可在招贷 App 获得更贴心的陪伴式贷款服务。截至 2022 年末，招贷 App 已向全国 200 多个城市超过 103 万户的小微客户提供服务，通过招贷 App 申请并获得的小微贷款授信金额超过 5,286 亿元。
- 小微客户可通过“招商银行个人贷款”微信公众号、招贷 App、招商银行 App 等渠道，在线体验一键查询、“一站式”申请和“一对一”咨询服务。

案例 小票据破解融资大难题

兼具支付结算和资金融通功能的票据，是银行服务实体经济的重要抓手。我们通过贴现通、供应链票据、商票保贴等服务，让“看不见”的信用得以流转，缓解中小企业融资难、融资贵难题。

- **提升效率：**推出“网银在线贴现”“手机 App 在线贴现”服务，并上线“指掌票据”，成为首家支持移动端办理全票据生命周期业务的大型商业银行，随时随地为企业即时到账的贴现融资服务。2022 年，在线贴现额达 4,193.8 亿元，在线贴现的中小微企业数量占全部在线贴现客户的 95.9%。
- **创新产品：**在开发商票通、承贴通等创新产品的同时，积极配合上海票据交易所，推动票付通、贴现通、标准化票据、供应链票据等创新产品落地与推广。

案例 深圳分行：“鹏创贷”助力小微企业主创业创新

2022 年 7 月，深圳分行与深圳市人力资源和社会保障局（简称“人社局”）共同设计推出“鹏创贷”个人创业担保贷产品，该产品面向经人社局审核、具备规定条件的创业者个人，由政府担保基金提供担保，分行按照规定条件发放贷款，政府贴息基金给予补贴以支持个人创业。自上线以来，分行累计发放“鹏创贷”贷款 348 笔，金额合计 1.44 亿元，有效支持了深圳本地创业人群的融资需求。

深圳分行累计发放“鹏创贷”贷款	金额合计
348 笔	1.44 亿元



打造“链”上金融

我们致力通过供应链金融，切实解决中小企业融资难题，支持实体经济产业链发展。我们推出“全行服务一家”供应链模式，探索推进线上化、数字化、智能化的供应链金融服务新模式，为核心企业及其上下游中小微企业提供账户、结算、融资等综合性金融服务。

年内，我们搭建了供应链金融 3.0 体系，提升行业差异化服务能力，聚焦电力、汽车、基建、新零售等八大重点行业，推出专属客户解决方案，并结合数据融资模式，优化反向保理业务流程，迭代升级政采贷和医保贷，创新账权池、交付通等非信用输出场景融资。截至 2022 年末，我们服务供应链核心企业 5,572 户，上下游客户 33,260 户，供应链贷款投放 6,619.82 亿元。

- 2020 年推出“账权池”供应链融资产品，通过与核心企业共享场景数据，为其上游供应商提供线上化数据融资服务，助力稳定汽车行业上游产业链。截至 2022 年末，为 708 家一级供应商提供“账权池”服务，累计提供融资金额 39.6 亿元。
- 2022 年，针对新能源汽车直销模式，在行业内首创“交付通”供应链融资产品，实现“7×24 小时，放款与还款全流程自动化”。截至 2022 年末，新增汽车服务商授信客户 200 家，累计提供授信额度 15 亿元。



- 与国家电网和南方电网合作开展“两网缴费生态”项目，依托票据和信用证等金融产品，打造“线上缴费-电费证融资缴费-电费票背书缴费”组合服务，降低用电客户融资成本。
- 截至 2022 年末，“两网缴费生态”项目已服务客户 21,229 户，缴费金额 664 亿元。

为保障企业采购付款交易顺畅，我们基于企业采购付款场景，推出付款单支付、收付款通知、发票支付、供应商收款信息管理等实用功能，打通“采购请款-发票采集核验-财务供应商付款”全流程，帮助企业将采购付款流程化繁为简，让企业付得高效、付得安全、付得实惠。

拓展服务边界

围绕企业的销售、财税、财资管理等需求，我们丰富金融与非金融服务场景，陪伴小微企业的数字化转型全流程。

销售管理需求

- 打造标准化“企业收银台”，整合聚合收款、交易管家、收款通、交易通等产品，为客户提供一体化结算服务和收款对账服务。
- 截至2022年末，对公收款产品服务客户6.27万户，同比增长71.69%；累计交易金额4.25万亿元，同口径较上年同期增长17.06%。



财税管理需求

- 通过企业网银、招商银行企业App等服务渠道，围绕生产经营、员工服务等，为企业提供发票开具、线上报销、档案管理等全生命周期的招银发票云产品，助力企业实现财税领域数字化升级与降本增效。截至2022年末，招银发票云客户达27.89万户。

财资管理需求

- 从企业“业财一体化”场景出发，通过“云直联”模式，加快业务系统与企业管理系统（ERP）、办公系统（OA）、费控系统和供应链金融平台等系统连接，便利企业直接使用金融服务。截至2022年末，“云直联”服务客户12.87万户，较上年末增长27.80%。



案例 普惠数字服务，开放共创未来——招商银行薪福通4.0

自2019年诞生以来，薪福通已累计服务69.5万家企业客户，成长为“一站式人财事数字开放平台”。2022年，我们推出薪福通4.0版本，在产品力、服务力、开放力上全面升维，形成“人财事通用服务+开放连接体系”的数字化服务生态，用普惠数字化服务助力实体经济。

产品力

- 为企业提供包括组织岗位体系构建、员工“入转调离”、考勤、薪酬、社保等在内的全旅程人事服务，真正实现一站式人事服务闭环管理。
- 支持企业日常报销、差旅报销、对公报账三大业务场景的费用管理，并推出智能记账系统，提供一体化财务管理服务。
- 围绕企业基础场景优化流程与审批协同，打通人事、考勤、算薪相关业务数据，个性化配置符合企业需求的管理流程。

服务力

- 建立“1个客户经理+1个服务顾问+1个专家团队”的“三位一体”服务模式，为客户提供全流程跟踪服务。
- 借助营业网点以及客户经理队伍优势，发挥AI技术能力，建立“线上线下”立体服务渠道，提供24小时数字化顾问服务。
- 构建严格的服务响应机制，提供“线下本地响应、按需上门服务，线上分级响应、同屏互动服务”，且服务可持续、适用更广泛、成本可负担。

开放力

- 推出薪福通开放平台，支持与主流SaaS生态产品以及企业内部自建系统的高效打通，此外，为企业提供零代码和低代码工具，大幅降低部署成本、提升效能，快速提升业务数字化水平。



助力企业纾困

我们立足保民生、保稳定大局，坚决贯彻落实中央决策部署，与客户、特别是中小微企业客户并肩作战，以信贷支持、减费让利、创新手段助企纾困，助力市场主体提振发展信心。



加大信贷支持力度
帮助解决融资难题

- 在各地推出创业担保贷款产品，其中，深圳分行推出的小微企业创业担保贷款以零保费、低成本的资金解决企业发展中的融资困境，有效助力小微企业创业稳定就业。
- 2022年，对中小微企业、个体工商户及信用卡客户等实施延期偿还贷款本息金额合计422.35亿元。



减费让利组合拳
助力企业渡难关

- 继续将减费让利措施覆盖至全体对公客户，对公客户可享受包括账户管理费、转账汇款手续费、电子银行服务费、数字证书费、票据手续费、ATM取现手续费等在内的支付手续费优惠。
- 截至2022年末，为客户实际降费12.40亿元，累计惠及小微企业及个体工商户99.90万户。

积极推动 乡村振兴

公司充分发挥金融惠农助农优势，升级出台《脱贫人口小额贷款管理办法》(简称“管理办法”)，为脱贫人口提供小额贷款支持，帮助振兴欠发达地区，推动实现农村更富裕、生活更幸福、乡村更美丽。截至2022年末，我们的涉农贷款余额2,332.81亿元；年内承销10只乡村振兴债券，发行规模合计45.43亿元。

此外，我们坚持监管指导优先，科学高效布局县域网点，并鼓励分行持续做好农村及县域地区金融服务。

案例 银川分行：积极落地首笔脱贫人口小额贷款

银川分行定点帮扶的宁夏回族自治区中卫市沙坡头区兴仁镇川裕村已于2020年整体脱贫。为持续做好定点帮扶村的金融服务，分行联动驻村工作队，实地调研和了解村民在生产经营中的困难、家庭状况及资金需求，确定重点金融帮扶对象。同时，基于国家和地方金融帮扶政策，制定分行关于脱贫人口小额贷款调查模板及审批要点。

2022年6月，分行积极响应管理办法，到川裕村完成开卡、贷款申请资料面签、实地调查等贷前流程，并通过PAD报件、申请绿色通道，在管理办法生效的当月便实现全行脱贫人口小额贷款新模式下的首笔业务落地，为巩固提升脱贫户家庭经济收入添砖加瓦。

银川分行脱贫人口小额贷款办理现场



案例 上海分行：以普惠金融全面推进乡村振兴

上海分行助农直播



上海分行加强涉农个人客户信贷资源的投入，持续优化涉农个人信贷金融产品。其中，额度高至1,000万元的生意贷利率优惠低至年化3.55%，并推出自主月供还款、贷款到期无还本续贷等方案，为农户减轻月供和到期还本的压力；为农户精打细算，办理生意贷，积极落实减费让利相关规定，业务办理所需的抵押登记费、评估费等相关费用也由银行承担。

此外，分行密切关注农民、农业、农村客户需求，积极为涉农客户创造价值。2022年嘉定葡萄上市期间，分行在招商银行App中推出“三夏农忙季，相约希望的田野上”涉农公益直播节目，邀请网友跟随主播和涉农小微客户的脚步，前往葡萄园实地体验摘葡萄，观看人次近1.5万，点赞数超过万次。

案例 唐山分行：确立重点培育项目，全面支持乡村振兴

为有效推动乡村振兴工作顺利落地，唐山分行制定乡村振兴专项工作方案，组建由分行行长任组长的乡村振兴专项领导小组，将“乐亭锦环生活垃圾焚烧发电项目融资”“助力菜篮子行业发展，提供信贷支持”“蒙牛乳业唐山分公司智慧食堂升级改造”三个项目确立为2022年度乡村振兴重点培育项目。其中，乐亭锦环生活垃圾焚烧发电项目融资被唐山银保监分局评定为2022年唐山市银行业保险业服务乡村振兴精品项目，经办客户经理被评为“2021-2022年度唐山市银行业保险业服务乡村振兴优秀个人”。

此外，分行积极向企业主、企业员工开展涉农政策、存款保险、金融诈骗防范等金融知识宣传推广活动，提升农村居民的金融知识和防范金融诈骗意识。

案例 昆明分行：普惠“云花”产业，助力本土农业高质量发展

云南的鲜切花行业对销售产业链的运转速率要求较高，在鲜花的生产种植过程中，花农、花商为确保产业链效率，时常发生资金链短缺的情况。

针对鲜切花产业链在生产、周转、管理方面的困难，昆明分行推出招商银行小微闪专属产品花拍“白名单小微闪电贷”，为花商、花农的日常进种、培育、化肥采购等生产场景提供广谱类融资、支付等金融配套服务，助推云南现代化农业高质量发展，实现产业兴旺。

服务高水平对外开放

开放是当代中国的鲜明标识。公司紧跟国家对外开放步伐，主动融入“双循环”新发展格局，通过“跨境E招通”跨境金融综合服务体系，服务企业跨境结算、汇率避险、贸易融资、跨境资本市场全场景需求，依托“一点”通全球的服务网络，坚定不移落实稳外贸、稳外资政策要求，全力服务高水平对外开放。2022年，我们的对公涉外收支业务量4,082.36亿美元，同比增长10.38%。

招商银行“跨境E招通”跨境金融综合服务体系

跨境E招汇

- 运用金融科技，再造跨境汇款数字化新旅程，率先实现国际结算、跨境现金管理一站式线上办理。
- 整合全球资金管理，打造“跨境资金池”一站式智能管家服务，实现跨国集团资金高效运转。
- 针对企业资本项下业务需求，开展资本项目数字化服务，全年办理14.4万笔业务。

跨境E招兑

- 践行“汇率风险中性管理”理念，以专业的外汇交易和丰富的衍生产品，提供便捷的汇率管理和避险服务，助力企业稳健经营。
- 包含“即期自助结汇”“期汇通”“一户百币”等产品，其中，“一户百币”可支持140多个小币种的汇出。

跨境E招融

- 打造跨境全账户、全场景贸易融资产品体系，为跨境采购、跨境销售提供全链条、线上化融资服务。
- 打破传统流程，信用证“闪电开”全线上化办理，最快可40分钟实现进口信用证开立，支持企业开拓境外市场。

跨境E招赢

- 发挥投行一体化服务体系，利用独具特色的“非居民三类账户体系+境外分支机构”，为企业跨境投融资提供一站式综合解决方案，打造红筹上市、境外IPO、私有化退市、境外发债等全生命周期服务。

▶ 招商银行跨境E招通



招商银行跨境E招通

- “A+数字招” 智慧服务模式：依托金融科技，运营自动化，服务线上化的数字化运营，专业理财顾问，提供定制化财富管理解决方案。
- “全球一点” 的覆盖网络：近2000家境内外分支机构，1000多家境内外代理行，拥有全球经济金融中心，提供全球跨境金融服务。
- “五位一体” 的贸易体系：境内外、本外币、线上线下、轻商付，提供全方位、一体化跨境贸易服务。
- “跨境一点” 的融资体系：E招汇、E招兑、E招融、E招赢，创新的跨境融资理念，释放融资新动能。

更多详情，请拨打 95555，或登录 cmbchina.com

招商银行 CHINA MERCHANTS BANK 招您而定

高质量共建“一带一路”

2022年，我们以“一带一路”64个国家作为对手交易国，累计国际结算发生额约4,400亿元，与交易对手所在地为“一带一路”国家的信贷业务投放额约200亿元，主要品种包括进口信用证、对外担保、出口保理、进出口代付、国际福费廷、进出口押汇等。

我们支持“一带一路”重大工程项目融资，截至2022年末，通过创新推出的“工程保”，累计为31个“一带一路”境外工程承包企业提供应收账款无追索权买断保理服务，帮助企业海外应收账款管理、信用支持等难题。

有序推进人民币国际化

2022年，我们坚持“本币优先”原则，围绕打造客户“跨境主结算行”的目标，多措并举推动跨境人民币业务发展，为实体经济平稳运行提供有力支撑，助力中国在更大范围和更高层次参与国际分工。

- 01 加强跨境人民币管理：**由总行跨境金融部统一管理全行外汇和跨境人民币政策，建立更为有效的“防风险”与“促便利”一体化支持保障体系。
- 02 提供便捷线上化服务：**迭代跨境结算全场景服务，实现货物贸易、服务贸易项下跨境人民币汇款电子单证功能；针对人民币资本金使用手续繁琐的情况，提供资本金使用支付“便利化+线上化”方案，符合条件的客户可线上提交电子资料，在企业网银自助办理。
- 03 服务外商投资企业：**围绕FDI（Foreign Direct Investment，外商直接投资）场景，为客户提供专业高效的分红政策辅导、汇款绿色通道等全流程服务。2022年，累计为359家客户办理跨境人民币对外分红484.34亿元人民币，同比增加49.23%，助力吸引更多优质外部要素资源促进国内大循环。

案例 武汉分行：线上化服务企业“引进来”“走出去”，推动人民币国际化

武汉分行充分运用人民银行有关跨境人民币结算的便利化政策，通过“汇入汇款”+“汇出汇款”的线上化工具，助力企业在线上进行跨境人民币收付；对于跨境人民币优质企业办理跨境人民币业务实施便利化的审核流程，鼓励企业采用人民币进行跨境贸易结算；同时培养企业汇率风险中性理念，利用跨境人民币交易规避汇率风险；拓展人民币境外市场投融资渠道，引导企业尽可能使用人民币进行投融资活动。

案例 厦门分行：坚持促便利、优服务、强科技，护航涉外企业行稳致远

厦门分行通过“便利化+数字化”双轮驱动、本外币合一银行结算账户体系等方式实现跨境结算全新体验。

厦门是“台胞台企登陆第一家园的第一站”，分行聚焦重点产业链，为厦门某平板显示产业台资企业落地辖内首笔货物贸易外汇收支便利化业务；通过“数字化+便利化”，为厦门港第二大班轮代理公司提供一站式服务，为企业每笔跨境支付业务节省约40-60分钟的单证准备时间，实现贸易外汇收支业务“一键办理”。

截至2022年末，分行已为13家企业办理了便利化收支业务，累计落地业务545笔，金额合计1.17亿美元。

积极助力自贸区建设

作为上海自贸区首批七家上线FT账户（Free Trade Account，自由贸易账户）体系的银行之一，我们在海南首创总分模式推广FT账户，并在天津同批次试点银行中首家通过人民银行验收，形成了北中南三地的FT账户布局。同时，我们推出FT自贸业务联动机制，秉承“全行服务一家”理念，利用各项自贸政策积极服务客户跨境需求。

改善民生， 提高生活品质

2022年，招商银行发挥金融科技差异化服务优势，着力解决民众急难愁盼问题，继续推进养老、医疗、生活缴费等民生改善重点工程服务建设，围绕社保、医保、住房公积金等政务便民场景，打造线上化、平台化的便捷服务。

支持教育 事业发展

公司关心青年学生成长成才，发挥平台优势和线下服务优势，探索金融支持教育事业发展的新路径。

提供助学贷款代理结算服务



自2022年起，将持续5年为国家开发银行生源地助学贷款学生代理结算服务，服务内容包括线上账户开立、贷款发放、续贷申请核身、贷款还款等，打造面向国家开发银行生源地助学贷款项目的全流程、全周期、全渠道服务体系 and 品牌。

建设第二课堂平台



响应共青团中央关于第二课堂学分的要求，建立“团委-学校-学院-年级-班级”的线上管理系统，实现第二课堂活动“可记录、可评价、可测量、可呈现”，提供学生从入学到毕业的全程化培养记录服务体系。

响应“双减”政策



依托教育资金监管平台，与全国126家教育主管部门开展合作，为近4,000家教育培训机构提供资金监管服务，科学防范校外培训机构预收资金风险，切实保障学生家长合法权益。

国家开发银行生源地助学贷款招商银行服务指引

**国家开发银行助学贷款
招商银行服务指引**

亲爱的同学们，开启美好大学生活，从小处来助力！招商银行将协助国家开发银行服务各位同学，大家在完成贷款办理后，请及时通过招商银行账户或绑定已有账户，用于接收助学贷款资金，请同学们在收到招商银行通知后，按照以下步骤进行操作。

下载招商银行App → 注册并登录招商银行App → 绑定国家开发银行助学贷款账户 → 完成绑定

更多详情，请致电95555，或登录cmbchina.com

国家开发银行 CHINA DEVELOPMENT BANK 招商银行 CHINA MERCHANTS BANK 国 泰 万 安

助力民众 住房安居

公司持续为各级住房和城乡建设部门提供资金收缴管理和监管服务等一揽子金融服务方案，并在住房公积金、住宅专项维修资金、保障性住房、城市更新、城镇老旧小区改造等领域开展合作。



- 向全国 81 家住房公积金中心提供 7 × 24 小时不间断服务的 AI 智能客服、住房公积金贷款全流程线上办理的智能化审批平台、可惠及更多新市民群体的灵活就业者公积金缴存等科技化服务。
- 通过招商银行 App 持续运营全国住房公积金小程序，2022 年上线异地转移接续、信息查询授权等功能，服务能力覆盖全国 341 个城市住房公积金中心和 115 个住房公积金分支机构，可服务全国约 1.64 亿住房公积金缴存人。

累计提供超过

54 亿元

保障性住房按揭贷款



- 针对保障性住房产权共有、客群特定、限售期较长等特点，及时推进住房按揭产品创新，优化房贷政策，满足新市民、中低收入家庭等群体的住房按揭需求。自 2019 年以来，累计提供超过 54 亿元保障性住房按揭贷款，满足约 5,000 名保障性住房客户需求。2022 年以来，向北京、南京、青岛等保障性住房重点城市加大信贷支持力度，提供超过 16 亿元保障性住房按揭贷款。
- 2022 年，为红土创新深圳人才安居保障性租赁住房封闭式基础设施证券投资基金（简称“红土深圳安居 REIT”）项目提供托管服务，助力优化住房租赁市场供给结构，这是国内首单保障性租赁住房公募 REITs 之一。
- 持续探索通过专项债、公司债、项目贷等方式，加强对保障性租赁住房建设和运营等环节的金融支持，助力解决大城市新市民、青年人住房困难等突出问题。

助建养老 保障体系

作为养老金市场全牌照金融机构之一，公司积极为国家多层次、多支柱养老保险体系建设贡献力量。

累计签发电子社保卡

4,752.77 万张

第一支柱

- 持续深化与人力资源和社会保障部的合作，作为首批上线银行，为参保人提供社会保障卡“跨省通办”服务。
- 截至 2022 年末，累计签发电子社保卡 4,752.77 万张，基于电子社保卡为参保人提供社保查询、待遇资格认证、社保业务办理等线上便民服务。

第二支柱

2022年为

7,979 家

企业提供企业年金受托和账户管理服务

- 设立养老金金融部，下设职业年金和企业年金管理团队，完善年金业务管理架构。
- 自建年金投资监督和年金智慧管家系统，数字化赋能养老金业务，提升管理效能和客户体验。
- 整合内外部资源，形成独具特色的战略资产配置、投资研究和风险控制体系，在战略资产配置中重点关注 ESG 概念资产的有效配置。
- 2022 年为全国 28 个统筹区提供职业年金受托运营服务，为 7,979 家企业提供企业年金受托和账户管理服务。截至 2022 年末，企业年金和职业年金受托规模合计 1,664.86 亿元，企业年金账户管理规模 215.70 万户。

第三支柱

共开立个人
养老金资金账户
165.92 万户

- 2022年11月25日推出个人养老金服务，支持通过招商银行App、掌上生活App、柜面、可视设备等渠道开立个人养老金账户，截至2022年末，共开立个人养老金资金账户165.92万户。
- 在招商银行App中上线个人养老金融服务专区，功能涵盖开户、缴存、产品购买、持仓查询、税延凭证下载、账户转移、待遇支取等，让客户实现在自助渠道完成个人养老金全流程业务办理。
- 践行普惠金融理念，代销的养老金基金Y类份额申购费用均采用1折优惠。
- 累计准入代销121只个人养老金基金，销售规模5.79亿元、6.79万笔，覆盖客户以年轻客群为主。
- 自2022年4月引入专属商业养老产品以来，截至2022年末，累计保费收入11.2亿元，成为第三支柱产品保险产品创新的行业先锋。

优化医疗服务体验

公司探索与国家医疗保障局的合作新模式，开展医保电子凭证激活及应用推广。截至2022年末，我们累计激活医保电子凭证2,055.57万张，为参保人提供医保查询、支付结算等便民服务，进一步优化民众就医购药服务体验。

此外，我们上线惠民保融合性经营专区，为用户提供预约、投保、参保人教育以及医保便民服务等多项功能，截至2022年末，已服务16省75城共11万参保人。

满足低碳出行需求

自2019年起，公司围绕公交、地铁、共享单车、新能源网约车、高铁等出行场景，打造并不断完善招商银行“出行服务”。截至2022年末，招商银行App已支持公交地铁乘车码、扫码骑单车、网约车打车、线上购飞机火车票、交通卡充值等功能，其中，公交出行服务覆盖123个城市，地铁出行服务覆盖41个城市，截至2022年末，“出行服务”累计为4.18亿人次的出行提供优惠及便利。

案例 贵阳分行：金融服务高速公路建设，支持交通基础设施优化升级

过去，贵州省公路交通的发展面临着对外通达深度不够，道路等级低、质量差等不利条件。为改善民众出行体验，贵阳分行全力支持省内高速公路建设，助力交通基础设施优化升级。截至2022年末，分行累计向贵州省高速公路投放项目贷款66.34亿元。

- 作为银团参与行申报的贵平高速、安盘高速、松铜高速、安紫高速等重点国高、省高项目贷款金额合计超过150亿元。
- 为贵州交建集团提供固定资产贷款、流动资金贷款，承销短期融资券等债务融资工具和资金管理系统等全方位综合服务，2022年作为独家主承销商为其承销短期融资券15.4亿元，表内贷款投放合计超过5亿元。

▶ 支持贵州交通建设发展



提供便民 缴费服务

招商银行 App 生活缴费
年支付用户数达

810.65 万户

公司围绕公积金、社保、医保、不动产、非税等政务服务场景，搭建并不断完善“便民服务平台”，在招商银行 App 打造电子政务大厅，同时，针对新市民需求，配套上线服务专区，推出“金融+政务”一站式服务。截至 2022 年末，“便民服务平台”累计接入 1,482 项服务，全年服务用户数达 3,206 万人。

我们扩大与外部合作机构的连接，打造水电燃、校园缴费、党工团缴费等多样化线上缴费场景，持续优化生活缴费产品的使用体验，让客户享受一站式生活缴费服务。年内，我们与石家庄新奥燃气联合发行业界首款银行-燃气 NFC 联名卡，截至 2022 年末已累计发行 8 万张。

此外，我们聚焦饭票、影票、出行、便民四大重点场景，引入优质服务场景，截至 2022 年末，饭票、影票服务分别覆盖全国 304、356 个城市，招商银行 App 生活缴费年支付用户数达 810.65 万户。



大力支持 促进消费

我们全力支持扩大内需，运用金融科技手段提升个人消费信贷服务质效，并主动开展个人消费贷款让利优惠活动，降低个人消费信贷成本，助力消费市场的提质扩容，释放民众消费潜力。2022 年，我们的消费贷款当年增量超过 400 亿元。

- 升级“一键绑卡”功能，支持客户随时随地通过招商银行 App、掌上生活 App、信用卡官方微信服务号等多个渠道，将信用卡绑定至近 10 家主流线上支付平台，打造极致线上绑卡流程和消费体验。

- 结合 618、双 11、双 12 电商大促、五一假期和十一黄金周等重要时间节点，聚焦客户需求与用卡场景，开展“天天消费券”“线上收银台立减”等多轮便民优惠活动，促进消费增长。

- 开展手机支付笔笔返现，面向持卡客户和线上场景，提供贴心、简便、快捷的消费返现优惠服务，手机支付满 18 元即可获取奖励，让客户每一笔都能省一点。

服务农民工 工资保障

公司积极响应国家政策法规，配合政府部门开展农民工工资监管，打造覆盖政府、企业、农民工的“民薪保”“2+N”金融服务方案，助力人力资源和社会保障部门实现农民工工资专用账户、工资保证金信息化管理，使企业开展农民工工资监管业务更加规范、便利，保障农民工工资安全、及时、足额发放。截至 2022 年末，累计开立农民工工资监管账户 12,935 户，服务农民工 333.14 万人，发放工资规模突破 757.43 亿元。

因您而变， 优化客户体验

为客户提供更深层、更专业、更贴心的金融服务，是传统商业银行在实现可持续发展道路上的必然要求。招商银行坚持以客户为中心，始终将服务作为企业文化的第一要素，充分利用金融科技优势，与时俱进，精准洞察客户需求，贴心提供个性化产品与服务，全方位保障消费者权益，创新普及金融知识，不断重塑和迭代客户体验。

打造极致 服务体验

公司将经营管理聚焦到关键的客户体验上，以“人+数字化”的客户服务模式，在标准化、智能化服务基础上融入金融温度，为新市民、老年人、残障人士等特殊群体提供专属服务，持续提升金融服务的可及性和普惠性。

改善服务体验

2022年，我们迭代升级“人+数字化”服务模式，完善客户服务体系，通过深入推进招商银行App、掌上生活App等线上工具的服务能力建设，着力满足线下网点无法覆盖地区人群的金融需求。

AI小招“智能财富助理”

运用大数据、机器学习等前沿技术，融合专业财富策略，为个人投资者提供“机器+人”的顾问式服务。2022年，AI小招聚焦账务诊断、智能选品、收益溯源三大综合场景，升级30余项智能化功能，年服务用户1,209万。

智能语音导航

在95555语音服务中优先接入语音导航，截至2022年末，语音导航共服务1,552万人次客户，快速交互模式相较传统模式可节省38.5%的业务耗时，同时，优化49个业务流程场景，智能导航平均服务时间37秒，服务效率较2021年提升23.5%。

服务场景识别

当“账户管控”客户向95555致电或进入招商银行App“我的客服”求助时，可智能化识别及引导进线情景，对于可自助处理的情景，自动引导至招商银行App，对于无法立即处理的情景，进行服务提示或转入专属人工客户。截至2022年末，该智能化主动场景共服务1,198万人次客户，在线客户问题直接解决率达95%以上。

案例 建设线上财富管理平台

在国家扎实推进全民共同富裕的目标下，我们借助自身金融科技和风险管理能力，在招商银行App11.0版本中通过全方位、全周期的微创新与深服务，带给客户更好的体验、更强的获得感。

- **优化资产配置体系：**优化“TREE资产配置服务体系”，升级“五星之选”和陪伴服务，搭建财富互动社区及财富智库，为客户提供更科学的理财方案建议。
- **改善理财体验：**通过加快理财产品赎回款到账时间、优化预约赎回功能和浮动管理费计提方式等措施，让客户购买更顺畅、持仓更安心。
- **推广低门槛理财：**构建以“朝朝宝”“朝朝盈2号”为代表的低门槛轻型财富类产品矩阵，做年轻人的财富主账户。截至2022年末，“朝朝宝”购买客户数2,439.42万，规模突破2,055.68亿元。
- **满足“千人千面”的投资需求：**推出“享系列”固收基金品牌，线上新型定投工具“来定投”“开薪定投”“123定投”等，并在基金、理财领域推出“全旅程”陪伴服务，丰富线上财富投教产品及场景。
- **培养保险意识：**针对理财小白客户推出隔离险、出行险、宠物险等系列轻型保险，全年赠险累计覆盖客户数近300万。

案例 优化贷款产品服务体验

我们充分发挥金融科技和财富管理优势，通过优化全流程服务体验，为客户带来更好的贷款服务体验。

- **贷前：**缩短非必要流程，降低客户申请门槛，推出新版小微经营贷、闪电贷上线 H5 页面预审批等功能。
- **贷中：**推出闪电贷先息后本还款组合等全新还款方式，缓解客户月供压力。
- **贷后：**上线线上还款卡变更、电子结清证明等功能，提升客户贷后操作体验。

▶ 佛山分行 115 名员工考取美国心脏协会（AHA）急救培训证书，打造在客户身边守护的急救技能队伍



优化网点布局

截至 2022 年末，我们在中国境内设有 143 家分行及 1,756 家支行，2 家分行级专营机构（信用卡中心和资金营运中心）；在香港设有香港分行；在美国设有纽约分行和代表处；在英国设有伦敦分行；在新加坡设有新加坡分行；在卢森堡设有卢森堡分行；在台北设有代表处；在澳大利亚设有悉尼分行。

我们将“稳增数量、科学选址”作为境内分支机构布局策略方针，年内新开业营业网点共 45 家，其中，同城支行 40 家，社区支行 2 家，小微支行 3 家。同时，迁址优化 50 余家存量营业网点，进一步激发存量网点经营活力，扩展网点服务覆盖范围，提升金融服务能力。

关爱重点群体

针对新市民、老年人、残障人士等群体的金融与非金融服务需求，我们深入推进网点建设、智能设备使用、App 服务提升和电话服务改造等，用心用情为特殊群体提供温暖便捷的服务体验。

部署无障碍设施：通过设置残疾人坡道、无障碍通道电话标识、一键呼叫按钮、残疾人轮椅等设施，为特殊人群提供有效服务。截至 2022 年末，境内 1,899 家营业网点已全部支持无障碍服务。

可视柜台手语服务：在可视柜台提供手语服务，截至 2022 年末，为 63 名聋哑客户提供业务咨询与办理等相关的手语服务。

建设“敬老驿站”：杭州分行推出“到号有提醒，办理有引导”敬老服务倡议，老年客户在等待办理业务的过程中可以体验血压血糖仪、按摩仪等服务。同时，专设敬老爱心专员，并为行动不便的老年客户准备爱心小卡片，提供专车预约服务。

网点建设

智能设备

移动展业 PAD 设备：对于行动不便、无法出门的孕妇、残障人士及老年人等特殊群体，借助移动展业 PAD 设备，可上门处理借记卡、信用卡、对公及个贷等业务。年内，境内 44 家分行的 1,931 家机构投产使用 8,734 台移动展业 PAD 设备。

App服务

招商银行 App：升级“长辈版”服务，在原有大字模式基础上推出定制首页，便于年长客户快速找到常用功能，同时突出客服入口，为年长客户线上求助提供快速支持，截至 2022 年末，共有 24 万用户升级使用“长辈版”；优化无障碍模式下的语音播报功能，保障全局可触范围的正常点击，帮助视觉障碍人士更加便捷地使用查转账、生活缴费、支付等功能。

掌上生活 App：“关爱版”搭载可供切换的适老大字模式，字体字号、点击区域更大；对常用、重点模块进行适老化简洁改造；新增“关爱长辈专区——用卡手册”，精选高频用卡问题解答；对可识别的 60 岁以上老年用户，改造客服入口；全面适配读屏无障碍服务并支持智能语音导航交互，可通过选定页面搜索栏的语音导航功能，以语音形式进行指令交互，快速引导至相关页面。



电话服务

95555 适老化“颐享专线”：95555 电话适老化“颐享专线”全年为 4.2 万余位老年客户提供快捷接入一站式专属人工服务，“颐享专线”接通率达 98.39%，满意度达 98.63%，均高于常规服务水平。

信用卡“400 尊长专线”：上线信用卡“400 尊长专线”，开放按需直连人工绿色通道，老年人来电后可自主匹配服务诉求，选择人工或自助通道。



官方网站

在中文主站和中文移动端上线无障碍服务工具条，简化老年及障碍人群在使用过程中的操作界面及操作步骤，并通过语音读取、网站遍历、区域划分，以及大字体、大图标、浏览辅助线、高对比度等功能，帮助障碍人群正常使用网站。

案例 服务新市民，共享新生活

做好新市民金融服务，对推进以人为核心的新型城镇化具有重大意义，也是满足人民对美好生活的必要举措。我们为新老市民群体提供数字化金融服务，助力提升新市民基础金融服务的便利性和可得性。

优化基础金融服务



在个人账户开户阶段，对接运营商、社保、公安等内外数据，减少客户额外提供开户辅助身份证明材料的要求，为客户提供便利的“简易开户”服务。

主动为符合条件的新市民减免年费、工本费、账户管理费、跨行取款手续费等金融服务费。

与美团合作打造美团骑手卡，降低快递员、外卖骑手等新市民群体的开卡用卡成本。

在招商银行 App 搭建“新市民金融服务专区”，为客户提供 20 余项金融服务，覆盖贷款、保险、便民、出行、办卡等内容，一站式满足新市民金融需求。

加大新市民保障力度



聚焦快递骑手等职业风险较为突出的新市民群体，上线保额 10 万元 / 年、保费仅 12.8 元 / 年的“骑行无忧保”意外伤害保险。

上线家庭财产保险，包含房屋主体、装修、家具责任，增强新市民家庭抵御财产损失风险能力。

协同保险公司，为企业提供 3 款共计 30 万份意外险赠险产品，保障各类工作人员的交通出行安全。

案例 宁波分行：助特适老，提升服务可及性和满意度

针对老年人、退役军人、残障人士等特殊群体，宁波分行积极探索优化服务举措，专设服务岗位，提高特殊群体的金融获得感、幸福感、安全感。

- **提供“三心”服务**：为老年客户提供“耐心、细心、暖心”服务，在春节、国庆等节假日开展“最美夕阳红 小招暖相伴”服务，为老年客户跨越各类金融障碍，加强老年群体金融宣教。
- **设立“助特专岗”**：制定专项服务方案，为老弱病残、优抚对象等特殊群体客户推出专岗接待、便民设施、非柜面延伸服务等七项服务改进措施，并安排服务技能过硬、掌握当地方言、具备急救常识的员工担任“助特专岗”，为特殊群体客户提供一对一陪伴服务。

▶ 宁波分行“助特专岗”为老年人等特殊群体客户提供一对一陪伴服务



“每次出门办事对我来说都是一次考验，只有在招行，我完全感觉不到障碍，感谢你们给我准备的专职小助手！”
——老年客户 孙先生

▶ 北京分行为客户提供老花镜、长辈贴心服务护航手册等暖心物品



▶ 南昌分行主动上门，为老年客户办理信息维护业务



▶ 上海分行开展助老服务



构建体验闭环

我们打造了行业领先的“风铃”客户体验数字化平台（简称“风铃”平台），在总分支三个层级建立了数据驱动、问题导向、立行立改、持续回检的体验优化闭环。2022年，通过持续优化零售客户体验，招商银行整体 NPS（Net Promoter Score，净推荐值）68.67分，较2021年增长0.79分。

体验监测



“风铃”平台可监测全客群、全渠道、各核心业务的95个客户旅程和1,432个体验指标，并整合了客户服务评价、疑难投诉、行为埋点、需求偏好等多维体验数据。2022年，我们共采集504万服务评价数据。

优化改进



基于体验数据，打造“监测-分析-优化-追踪”的体验优化闭环，便于聚焦问题、快速优化，并持续追踪效果、动态调优。2022年，我们共完成492项专项整改。

响应客户诉求

针对客户投诉，我们制定《招商银行客户投诉管理办法》（第六版），秉承“依法依规、公平公正、便捷高效、标本兼治和多元化解”的投诉处理原则，进一步明确投诉工作职责和工作要求，建立投诉受理、分类、处理、反馈、纠纷多元化解的工作机制，加强内部流程管控，确保依法依规开展投诉处理。



- 围绕热点、难点工作，针对性推出消费者权益保护行长责任制、“1小时”投诉快速响应、管理者经常性听取客户声音、全行消费者权益保护投诉跨部门统筹协调、消费者权益保护事前审查、各级监管常态化沟通汇报等六大长效工作机制，为投诉问题系统化治理奠定基础。



- 总行：梳理涉及总行部门的客户投诉问题（总行TOP问题），并针对总行TOP问题进一步优化机制建设、修订制度流程，细化行动方案和改进行措，全面提升投诉管理质量。
- 分行：实行“一行一策”，制定切实可行的整改举措，针对涉及分行的客户投诉问题（分行TOP问题）逐项整改。



- 建立和完善调解权限动态授予、异地授权、快速审批等配套机制，保障通过调解方式高效解决纠纷。
- 优化各级机构的多元化解额度及支付审批权限，提高多元化解机制执行效果。
- 2022年，接受各地金融消费纠纷调解中心调解纠纷3,616笔，获得深圳市消费者委员会授予的“2022年度优秀和解企业”称号。

案例 优化投诉管理系统

2022年，我们全面优化消费者投诉管理系统（简称“系统”），进一步提升投诉处理效率。



2022年，我们梳理2,719项投诉业务编码，将投诉业务编码压缩到1,136项，并在疑难投诉录入界面增加超过100个投诉溯源分析关键信息，为投诉溯源分析夯实数据基础。

扫一扫，了解招商银行投诉处理流程、信访受理流程和客户投诉受理途径



扫一扫，了解金融消费者纠纷调解组织联系方式



此外，针对存量零售信贷客户的存款信息变更需求，我们制定专项制度规范及流程标准，支持对于金额、期限、利率、还款方式、担保方式等授信要素进行调整。

保护消费者权益

公司明确了以董事会为最高决策机构的消费者权益保护工作管理架构，充分树立消费者权益保护第一责任人的主体意识，在经营活动和业务环节中强化管理，严格落实消费者权益保护主体责任，推动消费者权益保护水平持续提升。



董事会

负责将消费者权益保护纳入经营发展战略、企业文化建设和公司治理评价，督促消费者权益保护战略、政策及目标的有效执行和落实。



董事会关联交易管理和消费者权益保护委员会

负责指导和督促公司消费者权益保护工作制度体系的建立和完善，并根据监管要求及招行消费者权益保护战略、政策、目标执行情况和工作开展落实情况，对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督。全年审议《2021年度全行消费者权益保护工作报告》《2022年上半年人民银行金融消费者投诉形势分析和典型案例》《中国银保监会〈关于2022年第二季度银行业消费投诉情况的通报〉》等8项议案，其中部分议案提交至董事会审议。



监事会

通过审阅专题报告、开展实地调研等方式，对董事会和高级管理层在消费者权益保护工作方面的履职情况进行监督。2022年召开2次监事会会议，对董事会和高级管理层开展消费者权益保护工作进行监督；赴昆明、福州、泉州分行以及福州、武汉审计分部分别开展调研，在调研过程中进一步监督公司消费者权益保护工作开展情况。



消费者权益保护与服务监督管理委员会

为高级管理层下设专业委员会，负责统一规划、统筹部署全行消费者权益保护与服务监督管理工作，确保各项战略、政策和目标得到有效执行，向董事会汇报工作。年内共召开11次消费者权益保护与服务通报点评会，进一步理顺公司消费者权益保护和服务管理体系，推动消费者权益保护与服务体验提升工作机制不断完善。



消费者权益保护中心

将办公室内设的消费者权益保护与服务监督管理中心升级为办公室下辖二级部门消费者权益保护中心，该中心是消费者权益保护与服务监督管理委员会下设机构，具有较高的层级和较强的独立性，负责牵头开展消费者权益保护各项工作，组织、协调、督促、指导其他部门及下级机构开展消费者权益保护工作。

我们建立了完善的消费者权益保护制度体系，制定《招商银行消费者权益保护工作管理办法》等 18 项消费者权益保护专门制度，形成了以消费者权益保护委员会工作规程为顶层设计，以消费者权益保护工作管理办法为主体，以一系列配套制度和工作机制为补充的消费者权益保护制度体系。年内，我们修订《招商银行消费者权益保护审查管理办法》《招商银行客户投诉管理办法（第六版）》《招商银行个人投资者风险承受能力评估办法（第四版）》等相关制度，进一步加强与监管要求和工作实际的适配性。

服务审查



- 在《招商银行消费者权益保护审查管理办法》中明确审查主体、职责分工、审查流程以及审查意见的落实要求，防范侵害消费者合法权益的风险发生。
- 根据监管要求和审查实践，形成《招商银行消费者权益保护审查要点》，并根据实际情况不定期更新。2022 年开发上线新版消费者权益保护审查系统，实现消费者权益保护审查的全流程管理，进一步强化审查意见的落实。
- 总行消费者权益保护中心年内共审查产品和服务 76,464 笔，提出实质性审查意见 24,713 笔，覆盖产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传各环节，针对可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查并根据产品和服务的实际情况出具审查意见。

总行消费者权益保护中心
年内共审查产品和服务

76,464 笔

员工培训



- 每年至少开展一次消费者权益保护专题培训，全面覆盖高级管理层、与消费者权益保护相关的业务条线人员和基层业务人员、新员工。
- 2022 年，总分行高级管理层、各业务部门及基层干部员工在内部学习平台进行消费者权益保护专题学习，并通过考试评估培训效果，培训覆盖率 98.76%，培训人次 89,600 人；在新员工入职必修培训中纳入消费者权益保护专门课程；针对重点业务岗位，适当提高培训频次，针对性开展培训。

内部考核



- 将消费者权益保护和消费投诉处理纳入分行及总行部门综合考核指标体系，覆盖全部与消费者权益保护工作相关的总行业务部门和 44 家一级分行，考核结果纳入机构问责体系和人力资源管理体系。
- 分行最终绩效得分主要应用于绩效等级评定、三年评优、目标考核工资分配及分行领导团队成员考评等方面，2022 年分行绩效考核方案中，消费者权益保护的权重占比达到 5%。
- 总行部门绩效指标体系中设置消费者权益保护工作扣分项指标，从机制建设、投诉、消费者权益保护评价、分行评价四方面进行评估，完成情况计入总行部门绩效得分，应用于绩效等级评定、三年评优、总行部门领导成员个人考核等方面。

确保网络安全 与隐私安全

公司遵守并积极落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《个人金融信息保护技术规范》等国家法律法规和金融行业标准，全力做好网络安全管理与客户个人隐私保护工作。2022年，我们未发生重大网络安全、信息安全或隐私泄露事件。

网络安全管理

我们设立了数字化转型委员会和信息技术管理委员会，统筹、推动公司数字化转型、网络与数据安全管理工作。

数字化转型委员会

- 负责全行数字化转型的统筹规划和组织推动，是公司数字化转型的决策机构。
- 数字化转型委员会下设数据治理工作组，负责全面推动包含数据安全在内的各项数据治理工作。

信息技术管理委员会

- 由公司首席信息官担任委员会主任，定期召开会议，审议信息和数据安全相关议题。

围绕操作安全、通信安全、访问控制、业务连续性管理等多个领域，我们制定《招商银行计算机信息科技风险管理政策（第二版）》《招商银行计算机信息安全指引（第二版）》等40余项适用于全行员工的网络和信息安全管理相关的规章制度。2022年，我们发布两项隐私计算企业标准。

我们构建“事前免疫、事中准确识别、事后快速处置和溯源”的网络安全防御体系，按照“守住合规底线、夯实基础能力、管控重点风险”的数据安全治理思路，不断提高网络、信息和数据安全水平。

管理举措

- 风险评估：**从合规、操作、外部攻击三方面开展信息安全管理风险评估，形成整体工作计划并落实。
- 渗透测试：**通过部署扫描器和外购扫描服务，常态化对信息系统进行安全扫描，自动化发现漏洞；购买多家知名安全公司的人工测试服务，深入进行漏洞挖掘；聘请国家权威机构对信息系统进行远程和现场测评，全面发现系统风险和安全管理问题；每年组织多次内外部实战攻防演习，验证安全监测有效性，提升安全防御能力。
- 应急预案：**针对可能出现的外部攻击与数据泄露风险，制定针对性的网络安全应急预案，覆盖 DDoS（分布式拒绝服务）攻击、供应链攻击、恶意邮件、终端感染恶意程序、内网横向渗透攻击等常见网络攻击场景，具体环节包括成立应急小组、应急响应、事件处理、溯源和根本原因分析、总结和流程优化等；根据应急预案制定和完成了相应的应急演练计划，验证应急预案的有效性；通过内外部的实战攻防演习，进一步验证安全检测有效性和应急预案有效性，提升安全防御能力。
- 报告机制：**面向全体员工建立了全行统一的网络安全风险和事件的上报通道，针对上报的网络安全风险和事件，通过内部工单流程建立了闭环机制，确保网络安全风险与事件及时妥善处理。
- 供应商管理：**将数据安全作为最重要的外包风险之一，在立项决策、风险评估、供应商选型等环节重点关注。在供应商准入和项目实施等过程中，明确供应商信息安全管理能力、合同安全保障条款、数据存储与传输规定等要求，并将相关要求作为日常重点检查内容。

• **外部认证：**信息技术服务管理体系通过信息技术服务管理体系标准（ISO 20000）认证；大数据平台通过中国信息通信研究院分布式系统稳定性保障能力评估（STA-A）并获最高级别（优化级）认证，成为业内首个通过此项评估的大数据平台。

• **意识提升：**面向全行员工组织信息安全相关培训学习。开展国家级网络攻防演练专题安全意识宣导，包括社会学攻击防范、移动介质数据防泄漏、终端安全防护等 7 个专题；组织全行进行党的二十大保障全员信息安全意识培训，制作信息与数据安全意识宣导系列在线课程，内容涵盖最新法律法规解读、安全制度宣导、日常工作场景中的安全实践等，在线课程学习人数超过 10 万，浏览数超过 90 万；邀请公安部权威专家授课，分享实战化验证网络防护体系有效性，加强员工对网络安全的重视程度。

• **绩效考核：**在涉及和影响网络、信息与数据安全的岗位中，设置信息安全、合规及安全等绩效考核指标，并明确界定发现信息安全漏洞但未造成信息安全事件，或已造成信息安全事件等不同情况下的详细考核标准，最终绩效考核等级直接影响员工绩效薪酬。

客户隐私保护管理

针对零售客户，我们严格遵守《个人信息保护法》中对个人信息安全方面的各项要求，在个人信息获取和使用上坚持最小必要原则，发布《招商银行零售金融个人信息管理办法（第五版）》《招商银行个人信息保护政策的操作规程》等办法，进一步完善覆盖零售金融个人信息收集、传输、使用、共享、保存等全生命周期的安全保护体系，以及个人信息保护应急预案、风险处置、监督检查、个人信息投诉通道等处理机制，切实落实用户分级分类授权管理，严格控制个人信息查询授权范围，强化个人信息使用安全影响评估管理，规范个人信息使用审批管理。同时，我们积极开展内控合规检查、个人信息应急演练、个人信息保护自评估工作等，加强个人信息保护宣传教育，严防数据泄露风险。

我们按照中国相关法律法规和监管规定，为消费者提供数据控制权。在用户行使其数据控制权前，我们会通过风控手段核实或验证其身份。

招商银行为零售客户提供的数据控制权

- 用户有权通过柜面、招商银行 App 等渠道访问、复制、更正及更新其个人信息。
- 用户有权删除在本行产品与 / 或服务页面中的信息，包括绑定的银行卡、消息记录、缓存记录等。
- 用户有权改变其授权同意的范围或撤回其授权。用户可以通过手机系统权限设置、招商银行 App “设置 - 安全中心 - 第三方应用授权管理 / 系统授权管理” 页面、联系客服等方式改变部分其授权本行继续收集个人信息的范围或撤回其授权。此外，可以通过注销本行一网通用户的方式，撤回本行继续收集其个人信息的全部授权。
- 如用户对本行有任何相关的投诉、意见，均可联系客服 95555、官方网站、招商银行 App “我的客服” “意见反馈”，以及各营业网点，也可邮件至 apppersonalprivate@cmbchina.com，与本行个人信息保护小组取得联系。

我们通过《招商银行 App 用户隐私政策》向用户公开个人信息收集使用规则，以明显的方式提示客户阅读。当《招商银行 App 用户隐私政策》发生变更时，招商银行 App 将在用户主动登录时提醒客户进行阅读并同意，用户需要主动点击勾选再次确认同意。

在与第三方合作进行数据共享时，我们从业务和技术方面对第三方合作方的管理机制、安全开发、用户授权、合作方身份核验、数据传输、数据存储与删除、安全监测和合作方退出等维度进行安全评估。

对于符合条件的第三方公司，我们采取协议约定方式签署责任条款，明确应当采取有效的技术措施和其他必要措施，确保个人信息安全，防止信息泄露、篡改、丢失；在个人客户同意的处理目的、处理方式和个人信息的种类等范围内处理个人信息，如果接收方变更先前的处理目的和处理方式，应当重新取得本行及个人客户的同意；对个人信息的保密义务，未经本行及个人客户同意，不得将个人信息披露给第三方。

针对公司客户，我们强化客户信息“分级分类”管理体系，在采集端，依据国家法律相关要求，在客户充分知情的前提下，按照最小化原则采集客户信息；在数据存储和使用上，按“知所必须，最小授权”原则管控系统用户及用户所能访问的对公客户信息内容。一方面，通过客户信息标签化，客户敏感信息遮盖或脱敏方式，避免客户信息外泄；另一方面，通过系统访问日志留痕、系统信息访问提示等方式，强化用户信息使用安全意识。

我们通过内部审计监督检查，及时发现网络安全、数据安全及客户信息安全等方面存在的不足，报告相关问题并持续督促落实整改。2022 年，我们开展了网上银行与支付安全专项审计、消费者权益保护专项审计，以及数据中台与技术中台审计调查，将客户信息保护及信息安全作为审计检查重点，审计内容涵盖身份及访问控制管理、网络安全管理、系统与数据安全管理、终端安全管理及应用安全等信息安全管理，消费者个人信息收集、保存、使用合规性，以及个人客户和第三方合作机构的数据交互情况等方面。

强化合规销售

公司制定《招商银行金融营销宣传行为管理规定》，明确公司在金融营销宣传时的职责分工、基本规定、行为规范和发布流程等工作要求，并通过《招商银行零售业务录音录像管理办法》《招商银行个人投资者风险承受能力评估办法》《招商银行财富管理条线金融营销宣传管理细则》等制度文件，筑牢销售合规底线。

为了提升客户经理队伍的合规营销意识与能力，2022年，我们每季度常态化开展面向全行客户经理队伍的服务合规培训，累计近5.8万人次参与，每期平均1.9万人次参与。

守护资金安全

公司以扎实的专业能力、敏锐的洞察力和高度的责任感，为消费者的财产安全保驾护航。2022年，我们不断提升电信诈骗侦测拦截能力，突破构建个人账户合规准实时决策能力，持续迭代零售智慧风控模型，进一步提升模型准确率和覆盖率。同时，探索试点“警银联动”，通过事中唤醒挽救被骗客户，保障客户资金安全。年内，运营柜面人工累计堵截违冒开户、伪造印鉴、电信网络诈骗、伪造变造票据等各类外部欺诈风险事件440件，避免客户资金损失307.12万元，有力打击了各类欺诈活动。

案例 泉州分行：建立线上反诈模型，有效防范电信诈骗

泉州分行开发公安“一键止付”账户自动管控功能，对公安部门冻结的电信诈骗相关账户中止非柜面业务，有效防范公安部门48小时自动解管账户持续作案。同时，上线反欺诈实时管控和静默账户启用模型，结合涉案账户特征，对客户以往交易对象、交易笔数和交易金额进行实时监测，当账户在短时间内发生可疑交易，或静默账户突然启动且交易情况较以往频繁时，采取中止非柜面业务管控措施。

温州分行与四家合作伙伴联手打造浙江省首列“防范和处置非法集资专列号”



招商银行、合营公司招联消费与深圳市公安局南山分局反诈中心开展公益全民反诈直播



普及金融 知识

2022年，我们累计开展金融知识普及与金融消费者教育线上线下活动

14,940次

公司聚焦重点消费群体特点，结合消费者金融生活场景中的触点和痛点，科学规划宣传内容，引导消费者理性选择金融产品和服务，抑制盲目投资冲动和过度消费。我们通过创作小游戏、漫画、微视频等新颖、趣味的宣传形式，打破传统金融知识普及壁垒，为消费者提供公益性强、喜闻乐见、有趣易读的学习内容，重点打造“线上无接触宣传为主、线下面对面宣传为辅”的教育宣传网，有效提升消费者主动学习的意愿和获取金融知识的能力。

2022年，我们累计开展金融知识普及与金融消费者教育线上线下活动 14,940 次，受众消费者超过 5 亿人次，制作原创宣传资料 2,248 份，“招小宝”线上金融知识普及与金融消费者教育模式被收录入 2022 年中国普惠金融典型案例名单。

科技助力线上宣教

我们顺应新媒体发展趋势，持续探索金融教育工作新模式、新渠道，在线上开展多元、生动的知识普及活动。

“跟着人民币去旅行”主题游戏

通过“绝美风景”原画手绘、沉浸式打卡互动等形式，带领消费者深入学习人民币基础知识、现金收付规范、数字人民币等小贴士。

“抽取神兽盲盒”知识互动小游戏

赋予“上古神兽”金融知识意蕴，借助时下流行的“盲盒卡牌”形式，让消费者学习防范电信网络诈骗、非法借贷、非法金融活动等风险隐患。

金融知识“K歌打擂”小程序

结合非法金融骗局特点，量身定制非法集资、养老骗局、理性投资、合理负债等主题原创歌词，让消费者在比赛 K 歌的轻松氛围中学习金融知识。

发布“金融知识宇宙太空舱”

集结轻科普知识图文及视频、风险提示及案例等，带领消费者在线上知识“云分区”进行活动遨游、漫画探索、媒体观影、知识阅读等活动。

组建“直播联盟”

长春、天津、长沙等分行联动开展系列主题直播活动，共同组建金融知识“直播联盟”，通过情景演绎、案例讲解、观影互动等形式，提升粉丝的自我保护意识和能力。

答题自测小程序

东莞分行联合当地监管与政府机构和广播电视台，设计并推出互动知识小程序“我是反诈达人”，设置客服对话、QQ 聊天、短信聊天等多个电信网络诈骗场景，实现“辨别真假”趣味闯关。

我们的金融知识普及影响力

- 联动公安摄制的活动主题视频登陆公安部刑侦局、国家反诈中心官方视频平台。
- 联动人民日报推出的原创“硬核反诈听我说”Rap 单曲点击观看人数超过 140 万。
- 针对老年群体的“趣味防骗顺口溜”卡通图文被最高人民法院公众号及人民法院新闻传媒总社公众号主动转载。

▶ 南昌分行承办“毕业前的最后一课”公益直播访谈



▶ 烟台分行与烟台新闻网开展“警惕高收益伴随高风险”直播，提高金融消费者风险防范意识和识别骗局能力



▶ 东莞分行与本地品牌商家合作开展“财富 Easy Live”系列直播，累计观看人数超 35 万人次



丰富创新线下宣教

我们秉持公益性、实效性、创新性、持续性的基本原则，走上街头、走近客户、深入民众，开展众多形式丰富的金融知识宣传活动。



参与编写《2022年上海高校新生报到安全指南》（简称“指南”），梳理青少年常见的各类金融风险陷阱案例并进行风险提示，指南随同沪上各大高校录取通知书一并送至18万名新生手中。



参与编写中国人民银行《无锡金融健康读本》，助力提升无锡市民金融素养。



借助中秋时间节点，引导学生及家长群体在月球灯上写出印象深刻的防范金融风险语句；联动公安走进社区，通过有奖问答、发放手册等方式，调动居民学习防范非法金融活动知识的热情。



开展“金融知识普及夜市”活动，消费者可参与金融知识答题赢取奖品，同时，教育宣传员为周边环卫工人、快递、外卖等劳务工作者送上绿豆粥，一对一开展金融知识宣传。

案例 打造立体式助老金融知识普及活动

我们通过提供适老化金融服务、构建安全防护全网格、充分联动老年团体机构等方式，打造立体化助老活动，帮助老年群体乐享美好晚年生活。

- 深圳分行：**开展“爱老·敬老·护老”主题活动，普及金融知识和反诈小贴士，组织观看原创教育宣传微电影。
- 南宁分行：**在定点帮扶的百色市田东县架龙村开展“情暖金秋”金融知识普及活动，为当地村民，特别是留守的老年群体普及网络支付安全、电信诈骗案例分析和基础金融知识等内容。
- 北京分行：**走进街道社区、养老中心，举办老年群体及特殊消费者群体沙龙活动，通过案例剖析、风险提示等形式，向老年及特殊消费者群体普及防范非法金融活动及人民币反假等实用知识。

大学生反诈宣传画册



苏州分行定制印有金融消费者权益保护标语的“招小宝”系列饮用水



石家庄分行金融教育示范基地



▶ 宁波分行开设金融知识普及“四点钟课堂”，并将金融知识宣传教育延伸至乡镇



▶ 郑州分行在河南省银保监局指导下，打造搭载丰富生动金融知识的河南首列“金融地铁专列”



▶ 太原分行自编自导自演普法知识与风险提示并存、真实性与趣味性兼具的防范非法集资宣传短视频



▶ 北京分行走进多所中小学，开展以反诈反假为主题的“一堂金融必修课”



▶ 南通分行加强网点金融知识公众教育专区建设，打造金融知识普及窗口



▶ 成都分行走进农村举办金融知识普及专题活动



▶ 深圳分行举办老年群体金融素养调研活动启动仪式



以人为本， 打造和谐职场

人才是企业发展的第一资源。招商银行秉持“尊重 关爱 分享”的人本文化，赋能员工职业发展，构建舒适友好、积极向上的职场氛围，激发人才队伍活力，助推公司高质量发展。

吸引优秀人才

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，以及国务院《禁止使用童工规定》等国家法律法规，遵循《联合国工商企业人权指导原则》《同工同酬公约》等各类人权保障国际公约，制定《招商银行校园招聘工作指引》《招商银行社会招聘管理办法》《招商银行劳动合同管理办法（第二版）》《招商银行员工离职管理办法（第二版）》等制度，对员工的薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、多元化、反歧视以及其他待遇及福利作出详细规定。

平等雇佣与多元化招聘

我们在招聘和雇佣中致力于消除性别、年龄、民族、家庭状况、宗教、性取向、社会出身等方面的歧视，规定招聘公告中禁止出现形象、性别、籍贯等歧视性描述，总行及分支机构招聘公告须经审核后发布。我们反对并禁止雇佣童工和强迫劳动等违法用工行为，在简历筛选阶段严格审核候选人年龄和背景，如不符合相关法律法规规定，均不允许通过简历筛选。年内，我们未监测到用工方面的违规行为。

2022年，我们贯彻落实就业优先战略，促进高质量充分就业，积极发挥平台优势和线下服务优势，帮助在校大学生拓宽就业渠道，提高就业竞争力。

线上



配合共青团中央开展大学生实习“扬帆计划”，在招商银行 App 上线“全国大学生实习服务平台”，并提供实习岗位，从信息整合、岗位拓展等方面支持落实大学生毕业就业能力提升；作为试点单位的北京分行开展了“青创北京·扬帆计划”首都大学生实习项目活动。



线下

与全国多所高校合作开展线下校园招聘宣讲，在北京、深圳、合肥、昆明等地与当地高校共建招商银行就业创业实习基地，大力支持就业及实习实践、职业培训，扎实推进毕业生就业。



校园招聘

- 连续六年开展 FinTech（金融科技）精英训练营，为理工科学生提供主动拥抱前沿金融科技的宝贵机会。2022年，训练营共吸引 188 名学员入营，通过伙伴真心话、回忆纪录片、临别礼物等环节，为学员打造“每个人都是主角”的最佳体验训练营。



实习生计划

- 持续进行寒暑假及日常实习生招聘，通过培训培养、跟岗实践，为学生提供学习知识、锻炼能力的机会；通过职业辅导、导师跟踪，帮助学生提前体验职场，为毕业求职奠定基础。表现优异的实习生可获得岗位录用通知或校园招聘直通卡。
- 首次开展项目制实习生招聘，在总行“投商私科”试点部门推进“梦工厂”专项实习生计划。
- 与清华大学、北京大学、中国人民大学联合开展“水木”“博雅”“求是”专项实习计划。
- 2022年，招聘实习生人数较去年增长约 30%。

案例 伦敦分行：倡导跨文化管理，打造国际化专业队伍

伦敦分行立足分行最新业务发展战略和目标，制定分行员工队伍转型规划，将重点招聘对象聚焦于具有丰富经验的专家型人才，同时大力倡导跨文化管理，注重多元与包容。年内，分行利用行内优秀人才储备、当地猎头、招聘网站等多渠道开展招聘工作，将外籍员工占比提升至 30%，为打造一支兼具国际视野与本土经验的国际化专业队伍打下良好基础。

► “梦想靠岸” 校园招聘



► 与香港中文大学（深圳）签署校企合作协议书，建立金融科技人才实习基地



优化薪酬激励体系

我们为员工提供具有竞争力的薪酬和福利待遇。员工年度总薪酬包括常规薪酬、或有薪酬和福利。常规薪酬包含基本薪酬和绩效薪酬；或有薪酬指在常规薪酬之外，根据公司经营绩效和经营要求安排的薪酬项目；福利包含法定福利和补充福利。我们坚持**性别平等的薪酬福利体系**，关注不同性别的薪酬福利待遇情况，年内未发现异常情况。

针对高级管理人员，我们制定《招商银行股份有限公司高级管理人员薪酬管理办法》，体现了**激励机制与约束机制**、风险管理与可持续发展、管理层经营与董事会管理等多种因素的有效融合。高级管理人员薪酬包含基于绩效的可变薪酬体系，短期激励绩效指标主要包括加权风险资产收益率、风险加权资产增速、净资产收益率、成本收入比、不良贷款率等；长期激励绩效指标主要包括财富管理能力和金融科技能力、风险管理能力等。

我们在高级管理层的考核中**充分考虑物质激励与风险约束的平衡**，从效益、风险和效率三方面设置考核指标，并将普惠金融、绿色信贷、反洗钱与合规管理问题、消费者权益保护等 ESG 相关指标融入考核体系。所有高级管理人员使用统一的绩效指标体系，充分体现风险共担、利益共享、荣辱与共的激励原则。高级管理层的考核结果每年由第三方审计鉴证。

高级管理人员（含已离职）的年度奖金执行中国银行保险监督管理委员会（原中国银行业监督管理委员会）颁布的《商业银行稳健薪酬监管指引》相关规定，实行延期支付制度。年度奖金的 40% 部分于考核期之后的一个会计年度内发放，剩余的 60% 部分递延三年发放。高级管理人员递延奖金的发放与风险指标挂钩，如在任期职责内发生重大风险事项等情形，董事会薪酬与考核委员会有权将相应期限内已发放的奖金全部追回，并止付所有未支付奖金。



人力资本分析

我们开展人力资本风险评估与分析，通过科学有效的手段，以合理的员工结构助力公司可持续发展。

人员总量

基于战略重点和经营预算目标，充分考虑新建机构、区域差异化发展等因素，建立多维度评估模型核定人员总量。

人员结构

围绕业务导向，根据服务客户数及客户规模等因素，结合人员效能，量化测算重点岗位所需人员，有针对性地提出人员配置建议。

人员招聘与筛选

通过招聘数据分析系统，实时监测简历投递量、候选人院校分布与学历分布、招聘来源渠道等数据与信息，为优化招聘策略提供科学有力的参考依据。

员工流失监测评估

通过人力资源报表实时监测员工流失率，定期生成离职数据分析报告，重点关注员工流失率同比出现明显异常的情况。

总行在境内一级分行绩效考核方案中设置“重点关注类员工流失率”指标，为重要管理人员、核心岗位员工、新员工等重点关注类员工流失率设置相应的容忍值，并定期巡查、审计、监测与评估。

关注员工成长

公司着力畅通职业发展通道，持续优化员工培训体系，为员工成长与发展提供广阔平台。

畅通晋升渠道

我们建立并完善管理和专业双通道发展体系，改变了以往“千军万马过独木桥”单一的、狭窄的干部晋升通道。同时，建立专业岗位后备人才库，作为人才储备和人才培养的重要方式。

专业通道建设



推出“全覆盖”“差异化”以及“同职级同待遇”的专业序列体系，建立员工纵向发展通道，全面打造“专家”文化。2022年，进一步优化评审流程，丰富专业能力评价内容，引导各级管理者建立“以序列评审促进专业队伍建设”的理念。

专业岗位后备人才库建设



继续针对重点岗位建立由总行统筹管理的后备人才库，打造员工自主学习及组织梯队培养的员工横向发展重要平台。2022年，举办两期“海贝计划”海外后备人才库入库选拔，新储备海外后备人才84人，累计在库781人。

我们在干部选拔任用中坚持“五湖四海、任人唯贤”用人方针和性别平等原则，重点考察候选者的专业能力与个人素质。近年来，越来越多的优秀女性人才在竞争性选拔中脱颖而出，女性高级管理人员充分发挥自身能力，已成为推动公司发展的重要力量。截至2022年末，总行部门和分行高级管理人员男女比例接近3:1。

我们建立覆盖全体干部员工的“业绩+能力”双维度绩效考评体系，并按年度开展绩效考评工作。2022年，我们优化总行部门和分行领导班子成员绩效考评体系，举办绩效管理赋能认证培训班，将全流程绩效管理纳入领导力培训必修课。

建设培训平台

2022年，我们专业化运营线上培训平台，并持续优化深圳、上海两地培训基地校园建设，努力提升员工培训参与度，提升培训服务体验。



“招银i”学习平台

- 建设“招银i听”学习频道，截至2022年末，全年新增音频学习资源594项，学习人次17.9万。
- 通过建立学习服务热线，推送数字学习快报、资讯，传播学习经验等举措，助力学员满意度明显提升。
- 迭代升级“招银i学习”平台，推进内部课程开发、外部优质资源引入，打造开放式数字化学习生态。2022年，“招银i学习”平台上线6,961门电子课程，累计上线课程超过1.5万门，年内线上学习人次近1.23亿，全年总学习时长达496.27万小时。



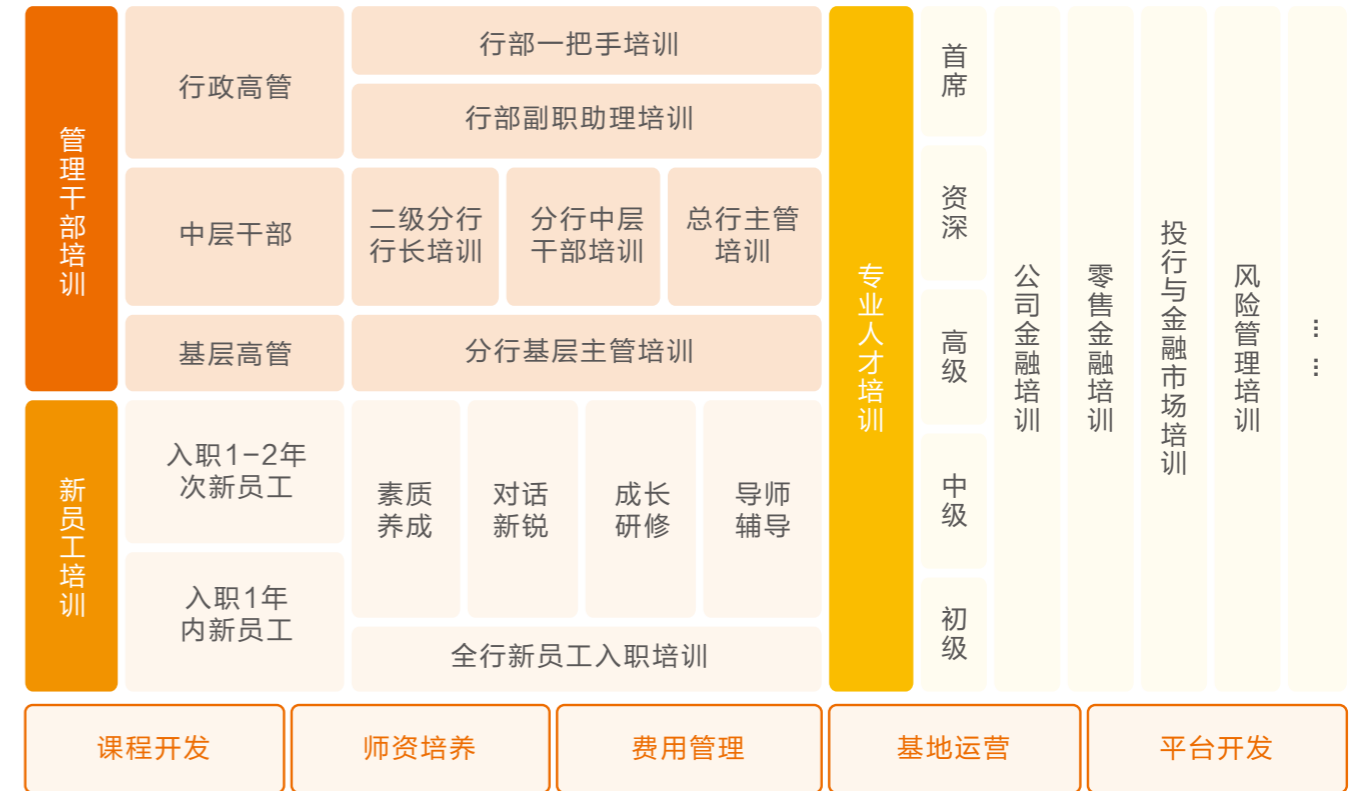
多功能直播厅

- 创新推出多功能直播厅，基于专业设备、场地及运营团队的支持，建设行内第一间广电级、4K融媒体直播厅，被广泛应用于培训直播、产品路演、课程录制、政策宣导等场景。2022年，多功能直播厅举行超过80门的直播、课程录制。

开展全面培训

我们持续建立健全规范化、多层次的人才培养培训体系，采用线上、线下相结合的多元化培训方式，满足不同层级员工职业成长需求，致力于将员工的自我成长、价值实现与企业发展有机结合。

招商银行员工培训体系



新员工

- 联合专业调研机构开展“95后新员工专题调研”，形成2022年新员工培训专题调研报告，并围绕角色转换、学习成长、同理心、积极行为等主题开发四门主题课程。
- 运用“线上覆盖、线下集中”联动模式，实现全行新员工培训全覆盖，培训内容包含公司战略规划、企业文化、客户服务、风险合规、反洗钱等。
- 搭建新员工赋能平台，上线“2022年新员工必修课”系列课程。截至2022年末，累计学习量达81,592人次。



专业岗位
员工

- 面向各层级专业岗位人才，开展公司金融、零售金融、投金（投资银行与金融市场）与资产管理、风险管理等专项培训。



管理干部

- 高级管理人员：**制定分行行长和总行部门总经理、副职助理三年培养计划，通过战略传导、宏观趋势解读、强化队伍管理能力，建立规范化、制度化、差异化及全覆盖的高管领导力培养体系。2022年，面向分行行长和总行部门总经理、副职助理开展专题培训。
- 中基层管理人员：**通过基础管理技能需求调研，为基层管理人员定制开发员工激励、氛围营造、战略执行等六个主题的管理技能课程；实施“在线课程 + 直播串讲 + 集中面授”复合培训模式，制定线上学习方案，融合微课学习、情景模拟与知识点总结为一体的在线学习管理范式，提升中基层干部管理能力。



兼职教师

- 打造“岗位专业 + 教学技能”的“双线赋能”体系，其中，岗位专业提升对接专业人才培养体系，教学技能提升对接兼职教师“5+1”进阶培训体系。
- “5+1”进阶培训体系设置“五大教学任务 + 综合素养”学习模块，针对不同级别兼职教师制定差异化培训目标，开展常态化培训和教育能力认证。
- 开展“直播讲师修练营”，围绕“直播互动、微课开发”两大赋能场景开展主题直播，加强兼职教师直播技能。

我们为员工提供线下集中面授、线上直播授课等多形式的反洗钱、风险合规、绿色金融等 ESG 相关专题培训，并将相关课程作为必修课嵌入管理类和新员工培训中。截至 2022 年末，“招银 i 学习”平台已发布与 ESG 主题相关的电子课程 100 余门，涉及反洗钱、风险管理、合规管理、普惠金融等方面，累计学习量达 29 万余人次。

为提高培训质量，我们建立了兼顾体验和质量反馈的全新讲师课程效果评价体系，加强培训效果管理，实现评价全面自动化手机推送，引入低分触发和定期监测反馈机制，建立培训质量闭环管理体系。

案例 培育创新人才

2022年，我们从项目孵化、项目评审、人员管理、场地支持、培训服务和制度指引等方面对“创新工场”机制进行全面提升，逐步完善一站式孵化支持体系，支持创新项目全生命周期孵化。年内，我们孵化多个小团队项目。

同时，我们举办了“匠新杯”创造力大赛，鼓励员工立足于自身岗位提出创新方案并开发落地，将竞赛结果直接转化为生产力。2022年，“匠新杯”大赛共涵盖6大主题，吸引了3,486个参赛队伍，参赛人次超过2.9万。

案例 上海分行：“初心计划”助力运营柜面员工综合化专业能力提升

上海分行面向运营条线开展“初心计划”活动，由分行运营管理部推动部门管理团队、区域运营总经理和运营主管有针对性地为员工制定并实施“一人一策”专业能力提升计划，增强柜面客户专业服务能力。

截至 2022 年末，综合柜面实践率从上年末的 14.22% 提高至 42.54%，达到分行标准的综合柜员人数达 287 名，较上年末增加 304%。同时，客户服务体验及柜面业务服务质量稳步提升，柜面服务好评价率同比提高 0.40%，外部客户与回声系统内部客户表扬量同比分别提高 35% 和 328%，柜面员工投诉量同比下降 60%。

案例 南昌分行：各级培训齐发力，打造人才聚集高地

2022年，南昌分行针对不同层级的员工开展差异化培训项目，有针对性地提升员工业务能力。

- 新员工风险合规培训：**对从事对公资产业务的新员工开展风险合规培训，对不同类别的参训学员采取集中培训、在线学习、跟岗培训等差异化培训方式，并安排业务骨干作为跟岗培训导师，负责培训方案制定、操作指导和考核评价。
- “青橙”“青藤”系列延展培训：**面向新任中层干部和主管组织“青橙一期”“青藤一期”培训项目，在六个月内有效提升新任干部发现问题、解决问题的能力。
- 一线管理干部培训：**依托宏观经济形势、行动学习、情绪与压力管理等十类课程，帮助 44 名一线管理干部培养管理思维，实现“以训代赛”的方式提高一线干部人员管理与服务能力。

南昌分行新员工集训



▶ 宁波分行面向 2022 年校招新员工举办新员工成长训练营，制定专属成长计划，帮助新员工快速熟悉业务与企业文化



▶ 深圳分行面向 2022 届新入职员工开展为期一年的“新兵训练营”人才培养计划，提升新员工文化认同，培养专业技能



鼓励资质认证

我们重视员工队伍专业能力提升和个性化赋能，提倡员工专业精深、一专多能。2022 年，我们梳理全行 82 个岗位的资格认证情况，引导树立正确的专业能力培养理念，推动持证上岗机制，做好人才队伍专业能力建设。此外，我们支持和鼓励员工自主报名参加外部专业资质认证考试，并为取得认证资格的员工报销考试费用，支持范围覆盖特许金融分析师（CFA）、金融风险分析师（FRM）、注册会计师（CPA）等共 88 项资质认证考试，全年共为 5,576 人次报销专业资质认证费用。

推进外部合作

我们拓展与国内外知名高校和专业培训机构的合作，积极引入外部优质学习资源。

合作机构

合作内容

清华大学
经济管理学院

邀请专家学者围绕从党的二十大看中国宏观经济、国际形势与中国外交、金融管理者的使命与挑战等议题，为中高层管理者授课。

北京大学
汇丰商学院

在数字化时代商业模式创新、领导力素养、宏观经济等领域，邀请专家学者设计课程，面向中高层管理者进行授课与交流分享。

增进员工 福祉

打造
安全舒适
环境

呵护员工
身心健康

公司在日常管理中充分保障员工福祉，加强企业文化建设，切实做好员工关爱，应员工所呼，解员工之忧，努力提高员工的幸福感和归属感。

职业健康与安全

我们倡导健康生活的理念，致力于打造安全舒适的工作环境。

- 选用无毒环保装修材料，同时，安装空气质量监测设备，实时显示办公场所环境数据，并将办公区域老旧荧光灯具更换为照度柔和的防眩光 LED 灯。
- 推进人体工学健康设施配置，为员工配备健康椅和电脑防蓝光保护屏。
- 开展防火、防灾、防事故的“三防”安全检查及评估，制定 13 项应急处置预案，及时排查整改安全隐患。

- 为员工与部分员工家属提供年度健康体检，年内通过新增优质体检机构、丰富体检套餐选择、搭建体检知识专区、引入心理健康测评等举措，加强对员工及员工家属的关爱力度。
- 为全行员工开通由专业心理咨询服务机构设立的“用爱关怀 我有‘心’招”24 小时免费心理援助热线，邀请知名高校和医院的专家学者定制心理疗愈方案，并推出心理健康线上讲座。
- 定期举办中医问诊、健康讲座、口腔护理与急救培训等健康相关主题活动。

聆听员工心声

我们尊重并保障员工对经营管理的知情权、参与权、表达权和监督权，制定了《招商银行职工代表大会管理办法》，完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，广泛听取民主意见。2022 年，我们召开招商银行第二届职工代表大会第四、五、六次会议，审议表决通过《招商银行员工适岗培训管理办法》《招商银行员工请休假管理办法（第四版）》《招商银行员工异常行为管理办法（第四版）》等与员工切身利益密切相关制度规定，维护员工合法权益。

我们利用“蛋壳”智能意见收集平台（简称“蛋壳”），鼓励员工自由发声，提出价值建议，促进问题改进与管理提升。“蛋壳”采用匿名机制，充分保护用户信息。年内，“蛋壳”访问量超过 2,800 万次，月活跃人数 3.8 万人，累计 384 条价值建议被采纳并运营到工作与流程优化中。

当自身合法权利受到影响时，员工可通过电话、邮件、“蛋壳”等平台向本单位工会或总行工会申诉，由工会负责协调处理和回复。

我们每年定期开展员工满意度调查。年内，我们完成 2022 年度员工满意度调查，并形成员工满意度报告。通过深入分析调查结果，我们主动披露调研结果和存在问题，认真倾听员工诉求，为后续工作改善提出有效建议。

关怀员工生活

我们持续完善各项福利待遇，为方便员工日常就餐，在总、分行提供食堂服务；为便利员工通勤，在工作日提供班车服务；为帮助新入职员工尽快适应及过渡，提供租赁公寓及住房补贴。此外，我们聚焦女性员工关怀、慰问帮扶和文体活动开展等方面，为员工幸福生活保驾护航。

女性员工关怀

- 面向女性员工开展宫颈癌和乳腺癌的“两癌”筛查、HPV 疫苗接种等活动，增强女性员工自我健康保护意识。
- 响应落实国家生育政策，提供超过法定最低工资的带薪产假，按照运营所在地要求执行产假天数，各地分支机构根据所在地育儿假、子女护理假相关政策研究具体实施细则，让符合条件的员工享受相应的假期待遇。
- 在总行大厦设立母婴关怀室，关心呵护哺乳期女性员工。

慰问帮扶

- 2022年，在法定节日慰问7万余名员工；关心困难职工生活，全年慰问困难职工923人次。
- 在总行本部重新启动面向员工家属的关爱计划——“晴天计划”，对家属罹患疾病的困难职工开展帮扶慰问，全年帮扶职工197人次，帮扶金额115.31万元。

文体活动

- 广泛开展电竞比赛、羽毛球赛、读书交流、插画DIY等员工喜闻乐见的文体活动，在总行重组45家文体俱乐部，吸引3,800余名员工加入，在分行组建555家文体俱乐部。
- 开展价值观引领、职业教育、健康生活、兴趣爱好等各类员工讲座，全行参与员工达4.7万人次。
- 在总行本部打造“工会学堂”，通过线上直播和线下讲座开展11期直播课程，内容覆盖员工形象礼仪、运动营养与健康等，直播观看量达4,726人次。

▶ 宁波分行举办元宵节文化轻享会，传递节日问候



▶ 呼和浩特分行建设“金葵花”职工书屋，配置覆盖经济金融、法律、历史、文学等领域的2,000余本图书



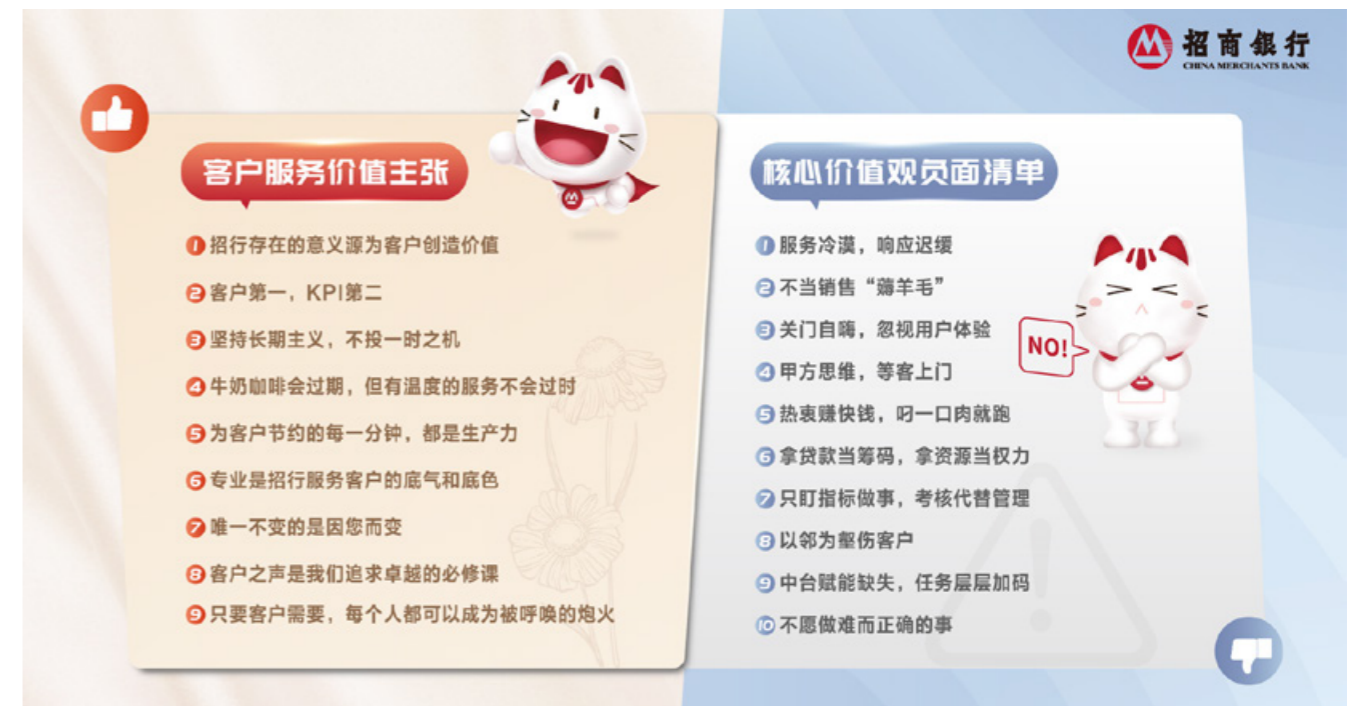
▶ 大连分行为新入职员工租赁公寓并提供住房补贴



企业文化建设

2022年，我们发布了“招商银行客户服务价值主张”和“核心价值观负面清单”，将价值观全面融入经营管理，强化价值领航；开展两场覆盖超过500名中层管理干部的“清风开讲了”管理者培训；依托“招银e报”和“招行微刊”等宣传交流平台，积极传播招行动态与文化成果，深化企业文化建设。

▶ “招商银行客户服务价值主张”和“核心价值观负面清单”



▶ “清风开讲了”管理者培训



▶ 纽约分行将企业文化知识竞赛与庆祝中秋佳节相结合，在轻松热烈的氛围中增进了海外员工的认同感和归属感



回馈社会， 传递温暖力量

招商银行始终秉持“源于社会、回报社会”的社会责任理念，坚持开展助农服农工作，连续 23 年坚守承诺，扎实推动定点帮扶的云南省楚雄彝族自治州永仁县和武定县在乡村振兴的道路上继续砥砺前行。同时，我们在扶弱助残、社区建设等领域丰富公益实践，携手社会各界，共建更加富强、公正、美好的社会。2022 年，集团口径每股社会贡献值为 15.84 元。

坚持做好 定点帮扶

1999 年，公司第一批定点帮扶干部来到永仁县和武定县，开启了我们在永仁和武定两县的帮扶之路。23 年来，我们累计为两县投入各类帮扶资金 3.13 亿元，实施了 1,343 个帮扶项目，有效助力了两县如期打赢脱贫攻坚战，迈向乡村振兴的新征程。

2022 年，我们继续推进乡村振兴定点帮扶工作，利用自身优势并结合两县实际情况，与时俱进探索帮扶新路，巩固拓展脱贫攻坚成果。我们围绕“教育铺路、医疗保障、产业支撑、人居打造、人才培养”的总体思路，制定《招商银行 2022 年乡村振兴帮扶工作计划》，明确帮扶目标、帮扶对象和振兴工作措施，全年对云南武定、永仁两县 48 个帮扶项目累计投入帮扶资金 5,090.19 万元。

教育帮扶

我们心系两县教育，创造良好教学环境，着力提升教育质量。

改善办学环境

- 在永仁县两所中小学打造“招银书香墨香校园”，培养良好读写习惯。
- 在武定县建设“招银安全饮水学校”“招银英语规范考场”“招银爱心食堂”“招银爱心篮球场”等项目，营造优质学习和生活环境。
- 2022 年，开展校园建设工程项目 15 个，投入资金 1,421.42 万元。

完善激励机制

- 面向教师：**在两县设立包含招银教学质量奖、招银园丁等奖项的招银奖教金，用于激励在教学和管理等方面作出突出贡献的教师。
- 面向学生：**提高招银奖学金和招银助学金的奖励资助额度，减轻家庭教育支出负担。

引入教学资源

- 实施校长“特聘制”，引入福建名师帮扶团队，以先进教学理念助推两县教育模式变革；开展教学交流、驻校带教、学生夏令营等活动，加强校企合作。
- 2022 年，两县高考一本、二本录取人数创历史佳绩，教育帮扶效果显著。

医疗帮扶

公司支持两县全面完善基本医疗保障能力，加强乡村医疗队伍建设，提高医生诊疗能力，实现就医环境和就医质量的双提升。

- 推进建设 30 个智慧乡村卫生室，引进互联网医院系统，乡村卫生室实现在线问诊、电子处方、电子病历、患者管理等智慧化医疗服务。智慧乡村卫生室建成后，每年可为乡村医生平均增加 3,000 元至 5,000 元收入。
- 改造 57 个村卫生室，改善诊疗环境，补充诊疗设备，提高服务能力，满足民众的医疗保健和基本公共卫生服务需求。
- 实施培训，确保乡村医生掌握各项医疗设备、诊疗软件使用方法。
- 每年聘请三级以上医院主任医师和副主任医师带教坐诊，提高县级医疗机构服务技术和能力。

招商银行王良行长在乡村智慧卫生室了解医疗服务相关情况



案例 招银关爱妇幼健康超声影像室

我们在永仁县妇幼保健院建设“招银关爱妇幼健康超声影像室”，支持购置 GE10 彩色多普勒超声诊断仪超声影像设备，并按照超声影像业务收入 5% 筹集“招银关爱妇幼健康基金”。截至 2022 年末，为永仁县 2.33 万人次女性提供免费乳腺癌和宫颈癌筛查。

产业帮扶

我们依托定点帮扶县特色，结合两县产业发展规划精准施策，推进产业升级和消费促产，在种植业、养殖业、旅游业和文化业等领域引入市场化模式。

促进农业产业现代化发展

在永仁建设“招银水果数字化光电分选线”“招银农产品质量安全检测线”，在武定建设“招银肉产品深加工生产线”。2022 年，累计投入 361.8 万元，助力强化农业科技和装备支撑。

发展消费帮扶

搭建消费帮扶产品线上、线下多元化销售渠道，引入招商局食品、本来生活网、拼多多等电商平台，鼓励本地企业与知名电商加强合作；扩大消费帮扶产品种类，以石榴和核桃的示范作用，带动板栗、青枣、芒果等优秀农产品销售，推动两县农产品出滇，助力农民增产增收。2022 年，直接帮助购买两县农产品 2,003.24 万元，帮助销售两县农产品 360.13 万元。

案例 产业帮扶齐发力

在充分考量当地农业产业发展政策与情况的基础上，我们在全国各地深化产业帮扶实践，积极为全面推进乡村振兴贡献力量。

兰州分行：招银草地村中药材种植农民专业合作社与当地中药材公司签订村民种植当归、黄芪 200 亩订单收购合同，打造龙头企业优质药源基地，发展订单农业，切实解决种植农户卖难问题。

银川分行：实地调研当地枸杞优势产业，申报的枸杞社会化服务项目年内已完成场地基础施工，预计 2023 年项目投入运营后，可实现日加工 10 吨枸杞干果的生产能力。

南昌分行：建立“叶坪蔬菜”销售平台，并在招商银行 App 商城上线赣南脐橙。

南宁分行：宣传推广对口帮扶的广西百色田东县架龙村“青皮果蔗”，鼓励员工做“消费帮扶新春行动”代言人，同时，助力“青皮果蔗”上线国家脱贫地区农副产品网络销售平台。

合营公司招联消费：推出“乡村振兴惠农计划”，在招联分期商城上新 300 余款农特产品，开展多样化营销，农产品销售额较 2021 年增长超过 220%。

► 贵阳分行运用“招财慧购”销售平台进行农产品推广



► 合营公司招联消费携手全国十余所重点高校开展“三下乡”暑期实践，深入乡村走访调研，通过拍摄短视频、直播带货等方式推广当地农业产业



人才帮扶

2022年，共为两县培训
乡村振兴带头人

386人

培训各类
专业技术人才

2,169人

乡村振兴，关键在人。我们坚持做好人才培训工作，激发振兴“核心动能”，为全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化提供有力人才支撑。2022年，共为两县培训乡村振兴带头人386人，培训各类专业技术人才2,169人。

提升基层干部乡村振兴工作能力

组织两县基层干部职工开展线上、线下学习和州内考察，提升干部服务群众和“三农”的能力。



提升农民发展乡村产业能力

建设乡村振兴产业发展人才库，组织农村创业致富带头人、民营企业带头人、种养大户、农业专业技术人才，进行特色农产品种植管理、肉牛养殖、营销、电商直播等知识培训与现场教学。



乡村建设

改善农村人居环境是实施乡村振兴战略的重点任务。我们持续推进生活污水垃圾治理、村容村貌提升等重点工作，努力建设宜居宜业和美乡村。

在永仁

打造党建长廊、微田园，建设垃圾污水设施设备与垃圾池，着力开展“四美乡村”建设。

在武定

建设公厕，有效解决当地群众“入厕难”，巩固拓展农村人居环境整治行动成果。

▶ 大连分行为登沙河街道专项债项目提供全流程服务，拟对辖内15个村统一进行污水管理并翻新城区内部，助力南关村焕发乡村振兴新气象



打造专业公益平台

公司持续推进“月捐悦多”捐赠计划和信用卡“小积分·微慈善”平台建设，发挥平台优势，携手社会公益慈善组织，全力支持公益慈善项目募捐。



由招商银行联合多家公益机构推出的小额月度捐助计划，客户可以通过招商银行 App 或个人网银，自主选择公益项目或月捐额度进行捐赠，每月奉献一份爱心，为乡村学校、留守儿童、抗战老兵等弱势群体送去温暖与关怀。2022 年，“月捐悦多”平台全年累计捐赠金额 277.11 万元。



信用卡“小积分·微慈善”平台参与门槛低、项目透明、用户体验佳，相关页面显著位置显示累积筹集积分值，并分项目和月份展示捐赠情况。捐赠后，用户可实时领取爱心证书，记录并延续善心，传递“聚沙成塔”的公益理念。截至 2022 年末，信用卡“小积分·微慈善”平台全年捐赠 3,548.83 万积分，兑换自闭症儿童课程数量 1.52 万课时、健康午餐 13.95 万份、扬帆公益图书 3.49 万本，惠及广大儿童。

强化志愿服务管理

志愿者是为社会作出贡献的前行者、引领者。2022 年，公司加强志愿者管理，明确志愿者的基本条件及权利义务，对志愿者统一实施入库管理，完善志愿者活动流程，建立志愿者激励和表彰机制；组建招行公益联盟，积极带动员工参与社会公益活动。

此外，我们协助多地团省委、团市委与志愿者服务组织升级志愿者服务，搭建志愿者专属服务体系，提高志愿服务事业数字化管理水平。

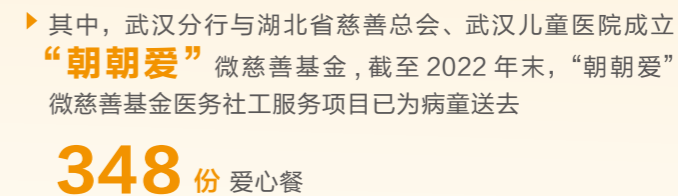
案例 长沙分行：推出长沙青年雷锋志愿者证

2022 年，长沙分行协助共青团长沙市委，与长沙市青年志愿者联合会、志愿中国平台共同推出长沙青年雷锋志愿者证。作为志愿者身份识别的凭证，该证在替代旧式纸质注册志愿者证的基础上，享有借记卡的全部功能，可提供线上线下二维码身份识别、志愿服务信息查询等服务。在合作期内，分行为持证志愿者设立了专项志愿激励体系，有效激发了社会各界参与志愿活动的热情。

开展公益慈善活动

2022 年，公司印发《招商银行公益捐赠管理办法》和《招商银行公益委员会工作流程》，在高级管理层设立公益委员会，建立线上化公益慈善项目管理流程，实现项目申请、立项、执行和效果回检的全流程覆盖，以捐赠助力乡村振兴、教育助学、环境保护等领域的公益事业发展，全年对外捐赠总额 9,476 万元。

2022年，我们的公益足迹



扶弱助残

我们关心儿童、残障人士等弱势群体，坚持为需要帮助的弱势群体提供资源支持，为弱势群体营造公平、温暖的社会环境。

案例 招商信诺：用心关爱困境儿童

2022年，合营公司招商信诺连续第三年向爱佑慈善基金会“爱佑安生”困境儿童救助与保护项目捐赠20万元善款，用于在云南、安徽等地建设“爱佑儿童之家”，帮扶当地孤困留守儿童，搭建困境儿童服务网络，让孩子有“家”可依。自2020年以来，招商信诺累计捐款超过50万元，捐建4所儿童之家，开展834次入户陪伴活动，帮扶孤困留守儿童近2,500人次。

此外，招商信诺还向爱佑慈善基金会“爱佑童心”先天性心脏病患儿手术救助项目捐赠善款30万元，累计向该项目捐赠的240余万元善款已帮助13个省份、超过130名困难家庭先心病患儿完成手术、重拾健康。

招商信诺员工志愿者前往“爱佑儿童之家”探访受助儿童



重庆分行开展“送您一朵小金葵”致敬城市建设者公益观剧及送清凉酷暑关爱活动，邀请外卖员、快递员与建筑工人代表及其家属前往重庆大剧院公益观演，并依托网点为户外工作者们派发清凉物资



案例 招联消费：创新推出“虚拟职场”，用指尖微光扶残助残

2022年，合营公司招联消费依托金融科技优势，创新推出“虚拟职场”解决方案，帮助56个城市的多名残障客服人员解决就业。此外，招联消费还携手公益组织启动“指尖微光”爱心项目，截至2022年末，该项目为超过330名残障人士提供企业微信客服、AI训机师等就业岗位，让残障人士找到职业归属，平等参与社会生活。



融入社区

我们积极融入境外运营所在地社区，尊重当地独特文化、关注当地民生需求，主动参与社区建设，以实际行动回馈社会。

案例 招商永隆银行：根植香港，以慈善公益回馈社会

子公司招商永隆银行 90 年来扎根香港、稳健发展，始终积极投身公益慈善事业，回报社会大众。

- 订制“招商永隆”低糖爱心月饼，通过慈善机构向有需要的民众捐赠月饼，共享中秋佳节。
- 连续 13 年赞助香港管弦乐团国庆音乐会，推动香港艺术文化发展，共襄盛事、同庆国庆。
- 多年来坚持组织员工参加香港公益金主办的“公益金百万行”，为香港公益金募集善款，帮助旗下家庭及儿童福利服务的社会福利机构。

- ▶ 新加坡分行参与 2022 新加坡“总统挑战”公益项目，联同志愿伙伴捐赠善款，为低收入家庭在技能培训、帮扶就业、子女教育等方面提供帮助，获新加坡总统颁奖表彰



- ▶ 悉尼分行携手澳大利亚慈善机构开展“0 浪费”食物再利用活动，帮助社会弱势群体有尊严地获得优质餐食



创新实践

2022 年，私人银行坚持搭建慈善平台，积极引导客户向善，年内协助客户搭建慈善信托 5 单、专项基金 3 单，管理客户慈善资产超过 3 亿元，帮助企业家们更好地推进慈善事业，共创美好社会。

- **提供慈善咨询：**年内为客户提供慈善咨询超过百次，帮助超高端客户梳理慈善思路、选择合适慈善架构。
- **对接慈善项目：**在女童关爱等领域，协助客户对接社会组织，筛选慈善项目。
- **建立慈善沟通桥梁：**继续运营招商银行 App 在线议善厅栏目，邀请慈善领域嘉宾，围绕慈善与金融、慈善税收法规、环保、罕见病、老年人临终关怀、家族慈善基金会等多个领域，全年开展主题讲座 12 场，并在各分行举办 8 场慈善沙龙及慈善体验活动，为客户搭建与慈善圈沟通交流的桥梁。

G 治理篇 OVERNANCE



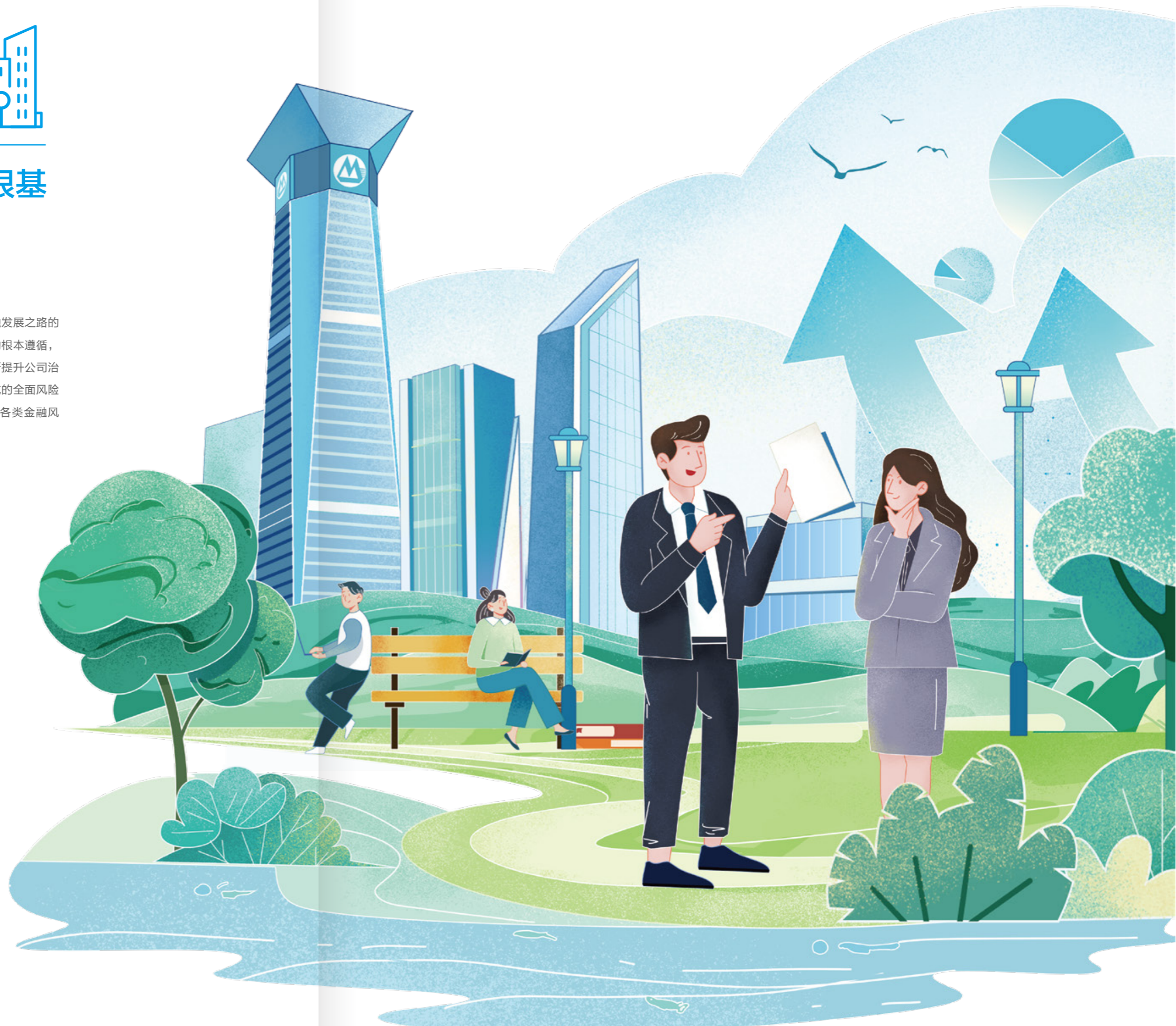
稳健治理，筑牢发展根基

可持续发展背景

良好的公司治理是银行业金融机构坚定不移走中国特色金融发展之路的核心保障，是坚守金融报国初心使命、助建中国式现代化的根本遵循，是防控金融风险、维护金融稳定的重要抓手。招商银行不断提升公司治理的科学性、稳定性和有效性；坚持审慎经营，构建堡垒式的全面风险与合规管理体系，将反腐倡廉向纵深推进，有效防范化解各类金融风险，为公司高质量发展奠定坚实基础。

联合国可持续发展目标

(Sustainable Development Goals, SDGs)



我们的行动与成果

优化治理体系 提升治理质效

- ▶ 修订《招商银行股份有限公司章程》(待中国银保监会核准后正式实施生效),进一步确保公司治理架构清晰、信息沟通顺畅、工作机制完善
- ▶ 在上海证券交易所上市公司年度信息披露工作评价中**连续第九年获得最高等级 A** 的评价



完善风险管理 防范系统性风险

- ▶ 打造**堡垒式**的全面风险与合规管理体系,强化重点领域风险管控
- ▶ 构建**多层次、多维度**风险管理培训体系



深化采购实践 建立负责任供应链



- ▶ 强化供应商管理,完善**供应商社会、环境风险识别机制**,制定并积极推动供应商签署《反商业贿赂承诺书》
- ▶ 新一代采购管理系统“**招采 E 平台**”上实现全流程电子化功能

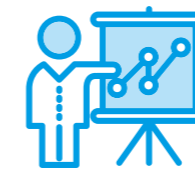
建立长效机制 确保合规运营

- ▶ 扎实开展警示教育,全年开展反腐倡廉培训

1,500次

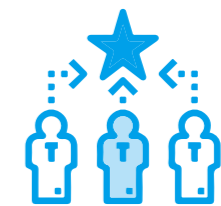
覆盖员工

16.40 万人次



- ▶ 开展“合规文化宣传季”活动,其中,“合规知识竞赛”全员参与率达

96.1%



- ▶ 开展反洗钱培训

1,268次



覆盖员工

38.62 万人次

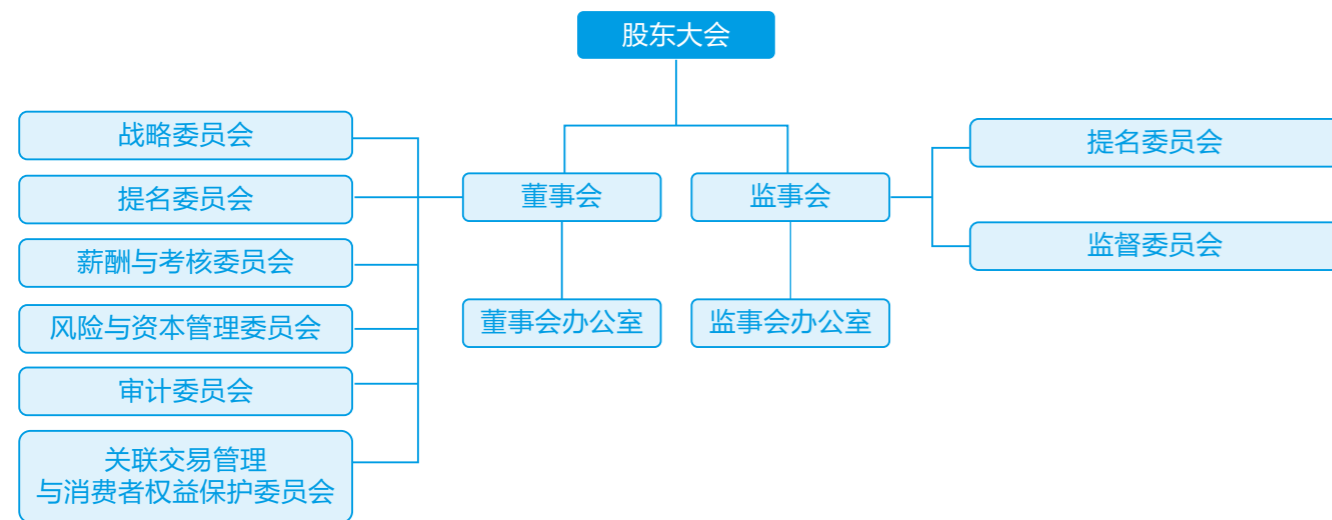
优化治理体系， 提升治理质效

招商银行建立并不断健全公司治理结构，持续推进公司治理的规范性和有效性，切实发挥董事会和监事会职能，提高信息披露水平和透明度，推动完善的公司治理成为企业可持续发展的基础保障和动力。

完善 治理结构

2022年，公司顺利推进董事会换届，有效保证董事会的有序衔接和平稳运作。年内，我们根据各项最新监管要求修订《招商银行股份有限公司章程》（简称“公司章程”），对董事会及监事会运作、董事监事履职等内容进行调整和细化；将涉及股东权利、董事监事履职、消费者权益保护、可持续发展管理等多项 ESG 相关内容纳入公司经营宗旨；进一步细化并列明董事应负有的忠实勤勉义务；将董事会战略委员会更名为董事会战略与可持续发展委员会，增加董事会及董事会战略与可持续发展委员会在 ESG 等方面的职责，增加董事会提名委员会在推进董事会成员多元化并定期回顾检视多元化实施情况等方面的职责（上述内容待中国银保监会核准后正式实施生效），进一步确保了公司治理架构清晰、信息沟通顺畅、工作机制完善。

招商银行公司治理架构图



截至 2022 年末，我们共有 15 名董事，其中，执行董事 1 名，独立非执行董事 6 名，非执行董事 8 名。全体董事年内积极参会、勤勉履职，保持董事会 98.13%、董事会专门委员会 96.59% 的高出席率。

- 股东大会**
 召开会议 1 次
 审议议案 13 项
 听取汇报事项 6 项
- 董事会**
 召开会议 18 次
 审议议案 86 项
 听取汇报事项 17 项
- 董事会专门委员会**
 召开会议 35 次
 审议议案 104 项
 听取汇报事项 33 项
- 监事会**
 召开会议 14 次
 监事出席股东大会 1 次，列席董事会及各专门委员会现场会议 18 次
- 监事会专门委员会**
 召开会议 5 次
 审议议案 7 项



合理 选聘董事

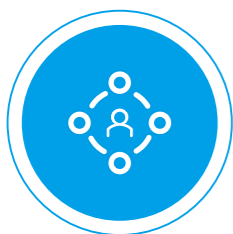


董事独立性

公司依据《公司章程》对董事进行提名和选举，通过合理的董事结构为公司带来广泛的视野和高水准的专业经验，同时保持了董事会内应有的独立元素，确保了董事会在研究和审议重大事项时能够有效作出独立判断和科学决策。

截至 2022 年末，董事会中有 6 名独立非执行董事，独立非执行董事资格、人数和比例符合中国银保监会、中国证监会、上海证券交易所等相关规定。

在《公司章程》中对非执行董事 / 独立非执行董事在其他机构的任职数量作出明确规定，独立非执行董事均未在超过五家上市公司担任独立非执行董事，担任四个或以下其他职务的非执行董事 / 独立非执行董事人数为 11 人。



董事多元化

坚持并采纳董事会成员多元化政策，董事会提名委员会每年定期从技能、知识、经验和性别等方面检视董事会架构、人数和组成，确保董事会架构合理，成员多元。截至 2022 年末，董事会共有 1 名女性董事，6 个专门委员会的主任委员均由不同董事担任。

将董事会成员多元化写入《公司章程》（待中国银保监会核准后正式实施生效），从顶层设计上确保多元化制度建设，并由董事会提名委员会负责推进实施多元化政策。

优化治理体系
提升治理质效

完善风险管理
防范系统性风险

建立长效机制
确保合规运营

深化采购实践
建立负责任供应链



董事专业性

董事会成员具有专业的背景和履历，具备处理环境、绿色金融和其他 ESG 事宜的能力。

8 名非执行董事均由大型国有企业董事长、总经理、副总经理、财务负责人等资深管理人士担任，具备丰富的企业管理、金融、财务等方面的经验，在董事会上可就环境和绿色金融相关问题发展专业意见。

1 名执行董事长期在商业银行工作，具有丰富的金融管理经验，能够引导公司积极践行 ESG 理念，在发展绿色金融、支持实体经济、倡导节能减排等方面加大力度。

6 名独立非执行董事包括财会金融方面的专家、大学教授和具有国际视野的财经专家，对国内外银行业的发展具有深刻认识，其中 1 名独立非执行董事来自中国香港，熟悉国际会计准则和香港资本市场规则，在董事会上可就环境和绿色金融相关议题发表专业、客观、独立的意见，推动和支持公司实现可持续发展。



增强 履职质效

公司为董事监事提供健全的培训，开展内外部履职评价，推动董事监事勤勉履职，并就 ESG 相关议题提供专业意见。

履职情况

我们的管理层定期或不定期通过现场或书面形式向董事会及战略委员会、关联交易管理与消费者权益保护委员会汇报 ESG 方面的工作情况。2022 年，董事会及各专门委员会审议和讨论了一系列 ESG 重要议题，切实履行了董事会在绿色金融、普惠金融、人力资本、消费者权益保护、公益慈善、社会责任等方面的相关职责。

董事会



定期或不定期研究讨论 ESG 事宜。

审议通过《关于董事会战略委员会统筹履行 ESG 相关职责及变更委员会名称的议案》《2021 年度可持续发展报告》《2021 年度报告全文及摘要》《2022 年度半年度报告全文及摘要》（上述年报、半年报均含有公司在金融产品安全、普惠金融、绿色金融、乡村振兴等 ESG 相关内容）等议案，进一步夯实公司 ESG 工作的体制机制基础，确保董事会 ESG 发展规划、普惠金融和绿色金融发展、人力资本优化、客户信息安全和权益保护、社会责任履行等方面履职尽责，在公司治理的更高层次推动公司 ESG 管理水平和绩效。

战略委员会



审议通过《2021 年度普惠金融发展情况及 2022 年工作计划报告》《2021 年数据治理工作总结及 2022 年工作计划》《2021 年度战略执行评估报告》《招商银行绿色发展规划（2022 年版）》《2021 年度人力资源管理情况和人才战略实施情况报告》等，推动公司加大力度发展普惠金融、绿色金融业务，强化数据治理，提升人才发展水平。



环境篇	社会篇	治理篇
优化治理体系 提升治理质效	完善风险管理 防范系统性风险	建立长效机制 确保合规运营
		深化采购实践 建立负责任供应链

关联交易管理与消费者权益保护委员会



审议通过《2021 年度消费者权益保护工作报告》《关于招商银行推行消保审查前置内审机制的报告》《2021 年度全行客户投诉分析报告》等消费者权益保护相关议案，听取中国银保监会《关于招商银行 2021 年度消费者权益保护监管评价情况的通报》及本行整改措施的报告、中国人民银行《关于招商银行 2021 年度金融消费者权益保护评估情况的通报》及本行整改措施的报告，推动公司进一步提高金融产品和服务质量。

风险与资本管理委员会



审议通过《2021 年度全面风险报告》《2021 年度风险偏好执行情况报告》《2022 年一季度全面风险报告》《2022 年上半年全面风险报告》《2022 年三季度全面风险报告》《2021 年度员工行为评估报告》《纽约分行 2021 年度网络信息安全情况评估报告》《关于优化风险偏好部分定量指标的议案》等议案，推动公司完善全面风险管理、加强员工行为管理、强化安全意识，进一步筑牢堡垒式的全面风险与合规管理体系。

履职培训

我们通过全面的履职培训内容和健全的履职评价体系，切实提高董事和监事履职能力。2022 年，公司董事共参加四场培训，主题涵盖反洗钱与制裁合规、“双碳”目标对相关行业的影响等。董事会成员人均参与培训时长 10.8 小时，对培训效果反馈均为“满意”。

董事会成员
人均参与培训时长
10.8 小时

保障 股东权益

履职评价

我们通过《招商银行董事监事和高级管理人员价值准则与行为规范指引》《招商银行董事监事履职评价办法》等制度文件，形成差异化评价内容，从多个维度综合评价董事监事履职情况，推动公司董事、监事和高级管理人员遵守环境、社会和治理标准，践行最佳公司治理原则，促进公司稳健、持续和高质量发展。

我们扎实推进董事履职具体评价，监事会每年定期对全体董事开展一次履职评价，评价程序包括统计董事全年履职信息档案、董事填写年度履职情况自我评价问卷、独立董事项目评价、外部审计机构验证评价结果（公司监事会每年邀请定期报告外部审计机构对履职评价工作开展验证，并在《年度董事会及其成员履行职务情况评价报告》中披露其对履职评价结果的验证意见）等。其中，董事年度履职情况自我评价问卷由董事本人填写，内容包括对履行忠实义务和勤勉义务的自我评价、履职情况简要总结、对公司治理和经营管理提出意见建议等。

2022年，公司监事会加快推进完善对董事的履职评价体系建设，坚持开展履职访谈，优化履职自评问卷，完善履职评价报告，在评价中充分体现董事类型和专门委员会任职差异化，以更加多元的维度、更加全面的内容、更加突出的重点，开展董事履职评价工作，监事会对2022年度全体董事的履职评价结果均为“称职”。

公司履行保障股东权益的职责，规范股东权益和投票权利，积极推动股东参与公司治理，并通过及时、透明、有效的信息披露，帮助全体股东获得有价值的公司信息。

股权政策

根据监管机构相关法律法规和公司章程规定，我们严格遵守普通股同股同权政策，普通股股东（包括股东代理人）以其所代表的有表决权的股份数行使表决权，每一股享有一票表决权。

除以下情形外，公司优先股股东持有的股份没有表决权：涉及优先股分类表决事项（如优先股发行、修订公司章程中与优先股相关的内容、一次或累计减少注册资本超过百分之十等）；于优先股股东表决权恢复有效期内（即自本行股东大会批准本行累计3个会计年度或连续2个会计年度未按约定制度优先股股息之次日至本行全额支付当年股息）。

2022年，我们进一步修订《招商银行股份有限公司股权事务管理办法》，完善、丰富董事会及公司相关职能部门在股权事务管理方面的相关职责，推动公司股权事务管理质效进一步提升。

股东参与



股东大会与业绩发布会

- 开通网上直播渠道，面向全市场、全网络直播2021年度股东大会，获得参会股东认可。
- 以视频直播方式举办2021年度业绩发布会、2022年半年业绩和2次季度交流会，以提前公示发布会链接、提前征集投资者问题等方式，充分保障所有投资者权利，切实回应投资者关心问题。
- 及时在官网发布投资者交流实录，积极回应市场关切。
- 提前征集投资者问题，主动在股东大会上回应投资者关切，加深投资者对公司发展战略的理解。



日常沟通

- 通过公司官网、投资者信箱、咨询电话和“上证e互动”平台等方式，回应投资者关切。

信息披露

我们始终坚持严格按照监管要求，不断夯实信息披露合规管理基础，持续优化信息披露管理制度，依法合规履行法定信息披露义务，以投资者需求为导向，进一步丰富定期报告披露信息，不断提升公司信息披露质量。

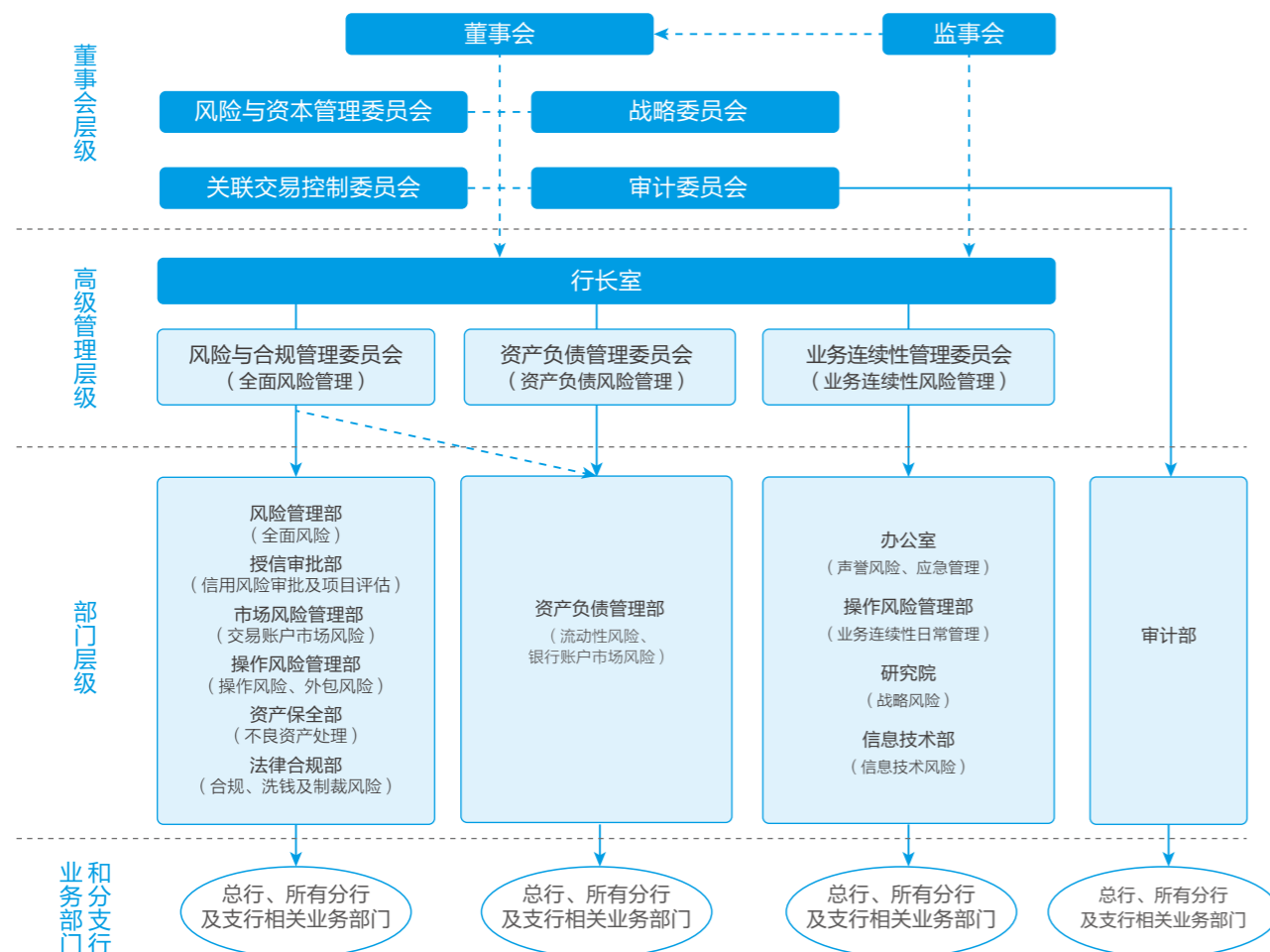
2022年，我们根据监管规则并结合日常工作实践，全面修订了《招商银行股份有限公司信息披露事务管理制度》和《招商银行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度》，细化完善多项信息披露相关责任主体的职责、工作内容等，进一步提升公司信息披露管理工作质量。我们在上海证券交易所上市公司年度信息披露工作评价中连续第九年获得最高等级A的评价。此外，我们在2021年度业绩发布会后组织开展线上路演，会见多个国家和地区的主要机构投资者，有效增强市场对公司持续稳健发展的信心。

完善风险管理， 防范系统性风险

招商银行坚守“稳健、理性、主动、全员”的风险管理文化，持续升级风险管理工具，全面提升风险管理水平，着力打造覆盖“全客户、全资产、全风险、全机构、全流程、全要素”的堡垒式的全面风险与合规管理体系。

健全风险管理架构

公司建立了由董事会负最终责任，监事会有效监督，高级管理层直接领导，以风险管理部门为依托，业务部门、境内外分支机构、风险并表公司密切配合，审计部独立审计，覆盖所有机构、风险、业务及流程的全面风险治理架构。



夯实风险管理 管理体系

公司严格按照监管要求，结合发展战略，贯彻落实风险管理偏好、优化风险管理模式、科学制定覆盖各类风险的风险管理制度体系。

风险管理偏好



- 坚持稳健的风险偏好，风险偏好内容包含风险、资本、盈利、声誉、合规等方面，通过准确定义、清晰衡量、审慎评估和主动管理日常经营中面临的所有实质性风险，确保各项业务活动在风险偏好框架内得到有效落实，使其与银行风险承受能力和资本充足水平相匹配，并在设定的风险容忍度内，力争风险收益最优化。

风险管理模式



- 一道防线——业务经营单位和条线管理部门：承担风险管理直接责任。
- 二道防线——风险合规条线：负责制定风险管理基本制度和政策，分析、报告整体风险管理状况，评估和监测各部门和各级机构风险管理的规范性和有效性，履行全面风险报告职责。
- 三道防线——内部审计部门：通过检查、监督，确保第一、二道防线有效。

风险管理审计



- 高度关注风险管理相关系统在设计、运行等方面的情况。2022 年，通过对业务系统的审计检查，及时发现问题背后存在的系统原因，并提示部门予以完善。

2022年，我们多措并举进一步完善风险管理体系，为公司可持续健康发展保驾护航。

优化大财富风险管理体系

- 持续完善大财富业务风险管理三层制度体系建设，针对多类业务制定风险管理基本规定，完善全流程风险管理机制。

推进资产业务 “一行一策”名单制

- 建立健全资产业务“一行一策”名单制工作框架体系，完善具体工作要求，引导资产结构调整。

加强机构与队伍建设

- 深入调整优化第二道防线组织架构和职能，提升风险管理的针对性和集约性。
- 加强风险管理第 1.5 道防线建设，完善前台部门双线报告机制、差异化设置风险管理关键人、制定风险管理岗位工作范式、对风险管理关键人进行履职评价，切实保障前台部门风险管理“神经末梢”机制全面落地。

年内，面对严峻复杂的风险形势，我们着力强化重点领域风险管理，全面提升风险防范能力。



系统性
金融风险防范

- 设计以市场风险信号驱动完善全面风险管理的总体方案，在更大范围内跟踪市场信号变化，形成风险管理快速反应机制。



大额客户管理

- 完善大额客户风险监测机制，建立大额客户风险管控评审机制与分行大型实体企业风险监测机制。
- 加强集中度风险管控，优化大额客户限额管理方案，开展年度大额客户风险排查，摸排风险状况。



房地产业务管理

- 贯彻落实中央政策部署，积极配合做好受困房地产企业风险处置，与万科集团、金地集团、绿城中国、中国金茂等优质企业加强合作，签署战略合作协议，共促房地产行业良性循环和平稳健康发展。
- 动态监测房地产领域相关政策、业务规模和结构、风险变化及重点客户等情况。
- 优化房地产及上下游政策，强化房地产业务风险管理。



境外机构管理

- 加强对境外分行、附属机构的风险检查，加强不尽职行为问责。
- 加大敏感领域风险排查，制定管控措施。

强化数字风控能力

公司加强金融科技运用，推动数字化风险管理工具改进，促进风险管理工作效率提升。

建设信贷云平台

- 在云交易平台上线批发资产业务交易系统，实现信贷业务数字化、无纸化和7×24小时全天候线上化服务。
- 推动系统与风险集市充分融合、建立面向业务人员的市场数据分析平台、优化风险管理门户系统模块，实现风险数据处理、管理协同效能的全面提升。

增强数据基础能力

- 扩充外部高价值数据，新增接入包括环境风险在内的多种外部数据类型并用于授信、投贷后管理、风险监测等工作。
- 健全完善风险数据治理机制，增强数据管理和应用能力。

深挖数据应用

- 充分结合公司内外数据，通过数字化手段挖掘风险信号，将各类风险信号同步应用于贷后预警管理流程，有效提升风险识别、管理能力。

促进线上化融资服务发展

- 拓展线上场景，对多个场景提供在线风控支持，实施存量场景优化，提升产品流程体验和风险策略有效性。

搭建立体培训机制

公司搭建了覆盖广泛、分层次、立体化的风险管理教育培训体系，以丰富多元的培训满足员工不同的学习需求，不断增强风险管理培训的针对性、专业性。



- 搭建“走麦城”培训体系，在培训中安排风险意识教育和风险案例警示，并搭建典型风险案例库，推动新员工从踏入公司即树立风险合规意识与底线思维。



- 开展系列风险管理培训以及分行经验分享会等视频培训，加强新业务、新知识分享，促进内部良性互动。



- 举办“助跑计划”培训班，通过集中培训、答辩等形式，助其快速了解风险管理要点及具体要求。



- 开展“砺剑行动”培训班，通过集中培训及座谈交流等形式，传导公司风险管理战略导向及具体要求。

建立长效机制， 确保合规运营

招商银行不断加强合规风险管控，面向全员树立“合规优先、合规创造价值、合规从高层做起”的理念，严格落实监管政策及要求，制定《招商银行员工行为合规手册》《招商银行从业人员行为禁令》《招商银行员工行为细则》等制度文件，并在各类业务管理制度中明确员工在办理具体业务时须遵循的合规要求，同时，持续通过各类培训、案例警示教育督促员工掌握并执行上述行为规范及合规要求。

《招商银行员工行为合规手册》主要涉及内容



内幕交易

- 内幕信息是指对公司证券及其衍生品种市场价格有重大影响的尚未公开披露信息。内幕信息知情员工不得泄露内幕消息，不得利用内幕信息为本人、亲属或其他机构或个人牟利；不得利用相关信息使用本人、亲属或其他人的证券账户买卖公司证券；不得基于掌握的内幕信息建议或推荐他人买卖公司证券。



反洗钱

- 员工应当遵守反洗钱有关规定，在产品研发、营销与服务、运营及风险管理等过程中履行各自的反洗钱职责。所有员工均负有向所在单位反洗钱管理员或法律合规部举报客户可疑交易和可疑行为的责任。严禁员工以任何形式参与或协助洗钱活动。



保密

- 员工应当严格遵守公司有关保密管理的各项规定，对工作中获知的国家秘密和商业秘密认真做好保密工作。



环境、健康与安全

- 公司致力于建立一个安全、健康的工作环境。员工发现所在工作环境存在任何管理隐患或不安全因素，应立刻向上级或安全主管部门报告。



举报

- 鼓励员工积极举报、抵制各类违反法律法规以及公司规章制度的行为。举报应当客观真实，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。提倡实名举报，对举报人采取有效的保密措施。

员工行为 管理

公司持续健全内控合规管理长效机制，完善管理程序，建立了完整、有效的员工行为管理体系，实现员工合规意识、合规行为的全方位深化。

董事会



- 对员工行为管理承担最终责任，可授权下设的风险与资本管理委员会履行其部分职责。

监事会



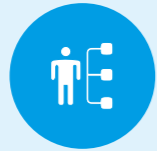
- 负责对董事会和高级管理层在员工行为管理中的履职情况进行监督评价。

高级管理层



- 承担员工行为管理的实施责任，执行董事会决议。

总、分行关键部门



- **法律合规部**：员工行为管理牵头部门。
- **风险管理部**：风险管理文化构建和重大风险事件调查处置管理部门。
- **审计部**：员工行为管理工作审计监督部门。
- **监察部**：案件防控和违规问责归口管理部门。
- **人力资源部**：对拟招录人员或拟任职干部实施行为评估；组织开展新入行员工 / 任职干部的教育培训，确保在培训中纳入员工行为规范及合规教育相关内容。

总、分行各部门及本行各级经营单位



- 员工行为管理的主体责任部门。

此外，我们每年根据监管要求及内部管理需要，组织相关员工签署包括保密管理责任书、客户信息保密和严禁内幕交易合规承诺书、党风廉政建设责任书、廉洁自律承诺书、正风肃纪十项铁律承诺书、安全保卫责任书、外汇业务合规承诺书、合规履职承诺书、新员工合规承诺书等。

违规行为监测

我们根据“了解你的员工”原则，持续关注员工工作、思想状态，通过异常行为常规排查和重点违规领域专项排查相结合的员工行为监测机制，及时发现员工违规行为，有效管控、消除风险隐患。年内，我们完善管理机制，推动以“违规积分”“违规限制名单”“离行尽职调查”为核心的员工违规行为监测工作机制更具系统性、建设性、有效性。

优化治理体系
提升治理质效

完善风险管理
防范系统性风险

建立长效机制
确保合规运营

深化采购实践
建立负责任供应链

违规积分

- 量化管理员工违规行为，根据积分累计情况采取员工警示教育、合规训诫或待岗培训等行为管控措施，对于合规训诫或待岗培训员工，取消当年评优评先资格。

违规限制名单

- 将有严重违法、违规、违纪行为的员工纳入“违规限制名单”，明确规定相关员工的业务资格、职务升迁、考核评优、招聘录用限制的具体范围及期限。

离行尽职调查

- 对提出离行申请的资产业务人员组织开展离行前尽职调查，对其中出现不良资产且存在履职不当、不尽职或负有责任的员工问责后再办理离行手续。

保密管理

我们制定印发《招商银行保密管理办法（第二版）》《招商银行保密管理办法实施细则》等管理规定，并采取数据防泄漏等技术防控措施加强企业商业秘密保护，持续开展宣传教育活动，提升员工保密意识。

- **入职**：将保密要求纳入全行新员工集中培训课程，帮助员工入行了解保密要求。
- **在职**：通过知乎订阅号、“招银i学习”平台、屏保等渠道推送保密漫画、海报、在线课程等，强化员工保密意识；外派境外机构前，统一开展保密谈话，提前提示涉密载体管理等要求，提升外派人员保密防范技能。
- **离职**：将保密提示和要求嵌入人力资源管理流程，进一步明确保密管理要求。

审计检查

我们持续将与员工行为准则、商业道德与反腐败等高度相关的规定及其落实情况纳入相关专项审计或持续审计中。我们制定《招商银行员工异常行为审计查证管理办法》，明确员工异常行为审计的有关程序和规范要求，并构建审计模型，对需要重点关注的员工异常行为风险特征进行审计监测，及时发现、处理各类异常行为问题，全面防范相关风险。

2022年，我们对总行与分行管理干部开展了经济责任与离任审计，对相关任职干部廉洁从业行为进行了审计监督。

合规培训与宣贯

我们制定《招商银行员工行为合规手册》《招商银行从业人员行为禁令》《招商银行员工行为细则》；建立系统性合规培训体系；按照监管要求及内部管理需要，针对不同场景，不定期组织相关员工签署多种形式的合规责任书，确保合规相关规定与理念有效传导至全体员工，构建内控合规文化的良好氛围。

培训项目	培训讲师与频次	培训覆盖范围	培训方式	主要内容
 领导讲合规课	<ul style="list-style-type: none"> 各机构负责人每年至少为员工培训一次 合规官必须至少每半年为员工培训一次 合规督导官必须至少每季度为员工培训一次 	干部员工	现场授课为主	监管形式及要求、内外规解读、员工行为规范宣导、内控合规管理制度、案例警示教育等
 新员工合规培训	<ul style="list-style-type: none"> 内控合规管理部门领导为新员工培训一次 	当年入职新员工	集中脱产培训为主	内控合规基本知识、基本管理制度、员工行为规范宣导、案例警示教育等
 专项合规培训	<ul style="list-style-type: none"> 不定期培训 	内控合规管理岗位员工	集中现场授课或视频培训	与员工职责及工作内容相适配的培训

▶ 南京分行合规官开展合规授课



2022年，我们进一步深化合规理念宣导，开展覆盖全行的“合规文化宣传季”活动，通过开设“大咖谈合规”专栏、开展“合规知识竞赛”，举办“合规创造价值”短视频大赛、发布合规文化宣传海报、创办“招银合规”订阅号等形式多样、内容丰富的活动，大力宣导合规理念。其中，“合规知识竞赛”全员参与率达96.1%；“合规创造价值”短视频大赛收到143个作品，合规理念宣贯取得了良好成效。



▶ 招商银行合规理念宣传海报



我们为员工提供有关商业道德和行为管理的咨询服务：在合规培训答疑环节为员工提供现场咨询；在每份员工行为准则相关制度中公开可为员工提供咨询服务的联系人及联系方式等信息；总分行法律合规部接受员工对本条线印发制度中涉及员工行为准则相关内容的咨询，分行法律合规部无法回复的咨询，可向总行法律合规部咨询。

反腐败

2022年，《最高人民法院、公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定（二）》正式实施，公司及时结合新规要求，将党史学习教育与安保案防教育相结合、深化案例警示教育、创新宣教方式，引导干部员工明理增信、崇德力行，推动廉洁从业成为干部员工的思想自觉和行为自觉，真正让廉洁意识入脑入心。

廉洁与反腐败教育

我们深入学习贯彻党的二十大精神，提高思想觉悟，推动政治监督具体化、常态化。年内，我们围绕关键领域，多形式、大范围开展面向董事会及各级各类员工的反腐和廉洁教育，通过全系统领导干部教育警示大会、总行纪委扩大会议等，要求各级领导干部和单位以案为鉴、以案明纪、以案促改，扎实推进党风廉政建设和反腐败斗争。

我们不断创新警示教育与宣传模式，切实筑牢“不能腐”“不敢腐”“不想腐”的坚实防线。2022年，我们共开展各类反腐倡廉培训1,500场，覆盖员工164,000人次。

开展全员案例警示教育

- 以线上学习平台为主要载体，通过涉刑案件警示教育宣传片、微动漫、视频动画等形式，生动诠释相关法律法规和典型案例，并作为员工案防教育必修课，推动全体员工严守纪律红线和法律底线。

创设“清廉招行”栏目

- 在“招银e报”平台创设“清廉招行”栏目，按周更新内容，刊发各类稿件，通报典型违法违规案例，推动员工警示教育，取得良好成效。

开展专题警示教育

- 在总行关键部门、分行等开展专题警示教育，解读党纪行规、剖析典型案例，进一步增强条线干部员工廉洁自律意识。

腐败行为举报与处理

我们于 2018 年印发的《纪检监察信访举报工作管理办法》对纪检监察和反腐败相关的举报渠道、举报流程和举报人保护等进行了详细、全面的规定。截至 2022 年末，公司各级纪检监察部门受理并处置纪检监察信访举报 132 件。



- 各级纪检监察部门需公布信访举报受理范围、通信地址、来访接待场所地址、7×24 小时可拨打的举报电话、电子邮箱等相关事项，设立举报信箱，每月由双人开启并做好登记工作。



- 严格按照中共中央办公厅印发的《纪检监察机关处理检举控告工作规则》执行举报受理和处理，流程分为信访受理、线索处置以及线索办结。



- 各级纪检监察部门均允许匿名举报，并规定严禁对举报人及其亲属进行压制、歧视、刁难或打击报复陷害，严禁将检举控告材料及相关情况转给被检举人或不相关单位，严肃查处侵犯举报人民主权利的行为，切实保障包括匿名举报人在内的举报人合法权益。

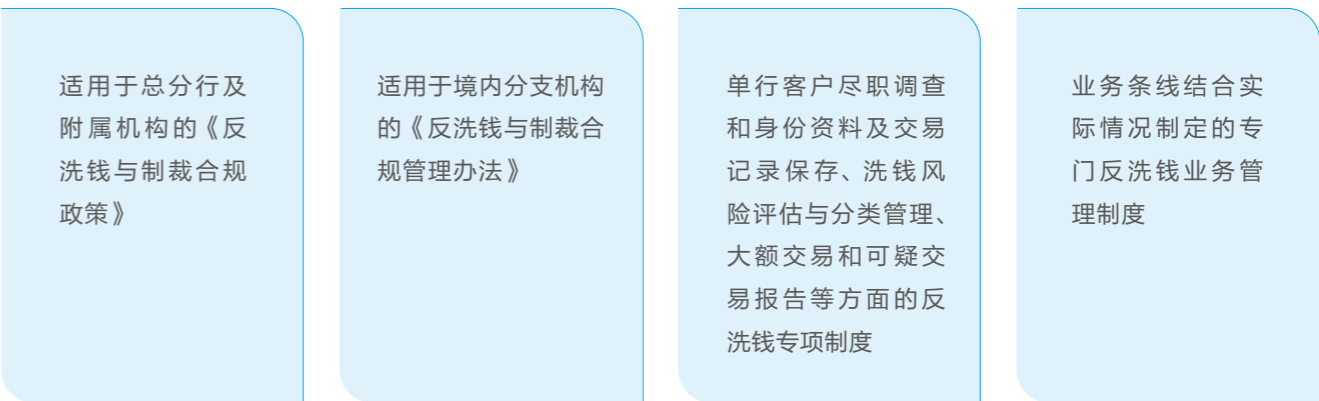
我们在《员工违规违纪行为处理办法》中设置专门章节，明确违反廉洁纪律的行为及处理办法，并将其中重点关注的行为编入《招商银行正风肃纪十项铁律》，作为工作红线。

2022年，我们结合监管规定、司法解释等，制定《涉刑案件内部认定标准》，按照业务特点将业内案件分为“业务类”和“非业务类”两大领域，从定性和定量两个维度细化监管标准，调整贪腐类重大案件涉案金额最低标准，加大对包括腐败案件在内的各类涉刑案件的处置力度。

反洗钱

公司建立了组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，将反洗钱法律法规和监管要求全面嵌入洗钱风险管理政策、制度和流程，三道防线相互配合、紧密协作，形成层次清晰、相互协调、有效配合的洗钱风险管理运行机制，为公司反洗钱工作提供了坚实保障。

反洗钱制度体系



反洗钱治理架构





总、分行两级 反洗钱队伍

- 总行法律合规部下设反洗钱与制裁合规管理中心，配备专业团队牵头负责反洗钱政策及制度管理、反洗钱名单管理及核查、大额交易和可疑交易报告、反洗钱调查、宣传和培训、绩效考核等洗钱风险管理工作，同时由专门团队负责反洗钱 IT 系统的持续开发与维护工作。
- 总行各业务部门和各分行设有合规官，负责牵头管理本部门、本机构的反洗钱事务，设置反洗钱与制裁合规管理委员会、反洗钱工作小组、指定内设部门或专门岗位负责具体落实反洗钱事务。

年内，我们持续推动 AI 技术在可疑交易监测等反洗钱领域的应用，提升反洗钱管理智能化水平；推动反洗钱管控全面线上化，上线高可疑客户准实时预警等功能，助力公司反洗钱管控效率大幅提升。同时，我们持续完善反洗钱管理数据分析相关系统，全面赋能反洗钱管理工作。

反洗钱尽职调查

我们坚持“风险为本”的原则，通过建立反洗钱基础制度、在业务或客群部门制度中内嵌反洗钱合规要求等方式，明确客户尽职调查的具体机制和流程。对于风险较高的情形，我们要求采取强化尽职调查措施，并针对不同场景设置不同的强化尽职调查方案。

强化尽职调查场景（部分）

- 洗钱高风险和偏高风险的客户；
- 真实命中反洗钱名单的客户；
- 客户或其重要关联人士来自 FATF（反洗钱金融行动特别工作组）等国际权威组织提示的高风险国家或地区，以及联合国、我国政府等提示的恐怖活动、毒品犯罪、跨境诈骗、走私、腐败等犯罪活动严重的国家或地区；
- 客户疑似国家有关机构依法要求公司配合调查人员或国家司法、执法和监察机关发布的涉嫌洗钱及相关犯罪人员，经评估后综合研判客户风险状况发生显著变化，有必要开展强化尽职调查的客户等；
- 办理高风险业务的客户。

针对高风险国家或地区客户，我们严格依据 FATF 和国内反洗钱法律法规及政策规定制定反洗钱风险管理策略、尽职调查以及风险管控措施，包括但不限于：禁止建立业务关系，开展强化尽职调查，进一步了解建立业务关系的目的与意图，了解客户财富与资金来源，建立业务关系前获得更高层级的审批，调高客户洗钱风险等级、提高客户信息审核频率，加强交易监测，限制账户功能，限制可办理业务类型和交易规模等。

优化治理体系
提升治理质效

完善风险管理
防范系统性风险

建立长效机制
确保合规运营

深化采购实践
建立负责任供应链

反洗钱员工培训

我们建立并不断完善覆盖总、分行及附属机构全体人员的反洗钱与制裁合规培训体系，2022年，我们共开展反洗钱培训1,268次，覆盖员工386,228人次。

培训形式



- 现场集中培训、现场跟班培训、线上集中培训、线上自主培训等。

培训频率



- 每年举办全行反洗钱业务骨干培训，不定期举办反洗钱专项培训。
- 每年向董事会、监事、高级管理层提供反洗钱培训。
- 各业务条线每年至少开展一次覆盖全员的反洗钱培训，重点部门按半年或季度开展反洗钱专项培训。
- 参加监管部门组织的各类培训。

培训内容



- 洗钱风险管理政策和程序，洗钱风险评估，客户尽职调查，风险等级划分和分类管理，反洗钱监测分析，制裁合规管理，业务洗钱风险管理，制裁名单管理，存量涉敏高风险客户排查等。

可疑交易管理

我们针对可能涉嫌洗钱或恐怖融资的交易制定了全面的监测、分析、处置流程；及时预警异常交易，并上报可疑交易，对高风险客户采取适当的管控措施。同时，我们建立了内外部举报制度，允许员工和利益相关方及时向公司报告可疑交易行为，推动有关信息直达公司反洗钱管理部门。2022年，我们未发生洗钱案件或重大违规行为。

可疑交易行为举报

员工

在反洗钱制度中明确规定全体员工均有举报可疑交易的义务，并提供举报路径和方式。

反洗钱监测分析系统向所有员工开放举报功能，员工发现异常情况可通过该功能向法律合规部报告，法律合规部将依据举报线索开展调查、分析和报送工作，并视风险状况采取适当控制措施。



合作伙伴等利益相关方

明确要求在业务合作中以合理方式移送发现的可疑交易和违规行为，并配合公司对相关可疑交易或行为进行调查和实施适当风险控制措施。



洗钱或违规案件处置

- 针对系统预警或者人工举报的异常交易（行为）或者客户，将在依法开展人工分析后进行监管报告，并采取适当的风险管理措施，以防止风险进一步扩散。
- 针对典型或重大洗钱或违规案件，由相关责任部门牵头调查导致案件产生的深层原因，并采取补救措施，包括优化工作机制，完善业务管理机制，采取适当风险管理措施，并向相关机构与人员及时发出风险提示等。
- 针对应当在案件中承担责任的人员，按照相关法律法规和内部制度规定严肃追究责任。

纳税

公司认真履行依法纳税的基本义务，加强税务管理，严防税务风险，自觉承担起缴纳税收的应尽社会责任。



- 优化税务风险管理体系，提升自动化、智能化、一体化水平，动态评估和更新税务风险状况，支持业务策略安排，防范税务风险。
- 加强与税务机关的沟通交流，增强税务处理确定性。



- 制定税务风险管理办法、发票管理办法、增值税申报操作流程等管理制度。
- 建设信息化税务管理系统，搭建纳税合规监测、风险预警等模块。
- 构建税务知识赋能体系，全方位宣导合规纳税意识，培训办税技能。

知识产权保护

公司依据我国现行《专利法》《著作权法》等法律法规开展专利申请、版权登记工作，继续实施《招商银行知识产权管理规定》《招商银行软件正版化工作管理办法》《关于加强业务经营活动中版权管理的通知》等相关制度和规定。2022年，公司没有法院判决书判定公司发生重大知识产权违法事件。

我们积极提高员工知识产权保护意识，年内开展专利直播讲座《专利分享会》，推动各类专利知识加速普及。我们坚持鼓励发明创造，促进自主创新，截至2022年末，获得专利授权合计78件，年内新增专利授权9个。

深化采购实践， 建立负责任供应链

公司制定发布《招商银行采购管理规定（第二版）》《招商银行供应商管理办法》《招商银行非招标方式集中采购操作规程》等制度，遵循“公开、公平、公正、诚实信用和竞争、效益、效率兼顾”的原则，实行采购信息公示和成交结果公告公示制度，通过集中采购与分散采购相结合的方式选择供应商。

我们对供应商采用分级分类管理，供应商类别分为重点关注类型供应商和一般交易型供应商。针对重点关注型供应商，我们设置专门岗位人员，通过访谈、约谈等方式进行主动跟踪管理，实时监测履约风险和市场价格变化，及时处理供应链风险相关问题；针对一般交易型供应商，及时发现并处理履约问题；针对存在不良记录的供应商，通过采购系统记录原因并予以停用。

我们致力于不断加强对供应商经营、道德、履约等风险的识别，为采购相关员工提供针对性培训，培训内容涵盖供应商自身的经营风险，包括反洗钱、财务、涉诈、违法违规等风险；供应商道德风险，包括围标串标、弄虚作假骗取中标等风险；供应商履约风险，包括恶意违约、供货中断、供货超期、质量事故等。

供应商社会风险管理



- 制定并积极推动供应商签署《反商业贿赂承诺书》。
- 结合服务需求针对性要求供应商提供 / 补充提供相关承诺与证明，如要求人力服务类供应商补充提供社保缴纳证明等。
- 通过在采购需求中增加对供应商的安全管理要求，要求供应商提供主要项目人员社会保障缴纳证明等方式，督促供应商加强用工管理、保障劳工健康和安全。

供应商环境风险管理



- 在符合采购需求、质量和服务标准同等的条件下，优先选择节能环保产品。
- 在对环保有要求的采购需求中，要求供应商具备 ISO 14001 环境管理体系认证、中国环境标志产品认证证书等相关资质，并在采购评分中对资质证书提供赋予分值。

2022 年，我们以线上线下相结合的方式，为供应商提供培训 69 次，培训内容包括供应商门户及商品运营履约管理、采购信息平台管理、供应商管理要求等。

年内，我们的新一代采购管理系统“招采 E 平台”上实现全流程电子化功能，采购寻源、合同签署等环节实现全流程无纸化操作，在全行范围内逐步推进采购无纸化，有效节约纸张使用，促进资源节约。此外，我们将数字人民币融入“场景 + 费控 + 智审 + 网银”四合一智慧报销数字化整体解决方案中，截至 2022 年末，试点机构使用数字人民币支付供应商款项 1,114 笔，合计 16.9 亿元。

ESG绩效表

环境绩效

支持绿色金融

指标名称	单位	2020	2021	2022
绿色贷款情况¹				
绿色贷款余额	亿元	2,085.88	2,638.42	3,553.57
节能环保产业贷款余额	亿元	178.79	251.70	511.13
清洁生产产业贷款余额	亿元	118.27	166.36	88.28
清洁能源产业贷款余额	亿元	614.79	814.27	1,270.29
生态环境产业贷款余额	亿元	61.39	97.90	108.61
基础设施绿色升级贷款余额	亿元	1,106.60	1,295.73	1,563.86
绿色服务贷款余额	亿元	6.02	12.45	11.39
绿色贷款比上年增加额	亿元	413.32	552.54	915.15
绿色贷款节能减排情况²				
绿色贷款项目折合年节水	万吨	979.77	1,638.25	1,481.79
绿色贷款项目折合年减排二氧化碳当量	万吨	1,237.86	1,525.24	1,613.05
绿色贷款项目折合年减排二氧化硫	万吨	14.28	16.55	16.49
绿色贷款项目折合年减排标准煤	万吨	618.80	694.29	733.01
绿色贷款项目折合年减排化学需氧量	万吨	28.06	29.58	35.72

指标名称	单位	2020	2021	2022
绿色贷款项目折合年减排氨氮	万吨	4.37	5.06	5.50
绿色贷款项目折合年减排氮氧化物	万吨	2.68	4.52	3.48
“两高一剩”行业退出情况				
“两高一剩”行业贷款余额	亿元	893.65	1,047.50	1,326.66
“两高一剩”行业贷款余额在境内对公贷款中占比	%	6.37	5.85	6.56
石油加工、炼焦及核燃料加工业贷款余额	亿元	64.33	129.84	181.41
石油加工、炼焦及核燃料加工业贷款余额在境内对公贷款中占比	%	0.45	0.72	0.90
化学原料及化学制品制造业贷款余额	亿元	246.33	271.88	385.85
化学原料及化学制品制造业贷款余额在境内对公贷款中占比	%	1.72	1.52	1.91
非金属矿物制品业贷款余额	亿元	123.01	173.28	293.51
非金属矿物制品业贷款余额在境内对公贷款中占比	%	0.86	0.97	1.45
黑色金属冶炼及压延加工业贷款余额	亿元	136.99	198.07	174.66
黑色金属冶炼及压延加工业贷款余额在境内对公贷款中占比	%	0.96	1.11	0.86
有色金属冶炼及压延加工业贷款余额	亿元	61.81	47.97	124.25
有色金属冶炼及压延加工业贷款余额在境内对公贷款中占比	%	0.43	0.27	0.61
火力发电贷款余额	亿元	262.98	208.00	151.51
火力发电贷款余额在境内对公贷款中占比	%	1.84	1.61	0.75

注：1. 依据中国人民银行口径进行统计测算。

2. 根据银保监会《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》(银保监办便函[2020]739号)口径进行统计测算。

纸张与物料管理

指标名称	单位	2022
来自再生纤维或经认证的可持续林业的纸张占总纸张使用的百分比	%	53
经 FSC (森林管理委员会) 认证的纸占比	%	15
经 PEFC (森林认证体系认可计划) 认证的纸占比	%	38

指标名称	单位	2020	2021	2022
新卡单页及信封包装的纸张使用量	万张	2,190	2,543	2,147
新卡单页及信封包装的纸张使用重量	千克	273,180	317,815	268,375
信用卡电子账单使用率	%	99.63	99.59	99.58
信用卡电子账单节约用纸张数	亿张	19.04	19.43	19.86

能源消耗与温室气体排放

指标名称	单位	2020	2021	2022
直接能源消耗情况^{1、2}				
自有车辆汽油消耗量	万升	9.84	145.62	119.57
自有车辆柴油消耗量	万升	0	1.08	0.93
天然气消耗量	万立方米	52.14	297.18	324.42

指标名称	单位	2020	2021	2022
间接能源消耗情况^{1、2}				
外购电力消耗总量	兆瓦时	15,554.88	389,988.79	427,792.45
外购热力能耗总量	吉焦	/	47,981.15	34,812.99
温室气体排放情况^{1、2、3}				
温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	0.96	24.29	25.80
范畴 1 (直接) 温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	0.14	1.00	1.02
范畴 2 (间接) 温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	0.82	23.30	24.78
人均温室气体排放量	万吨二氧化碳当量/人	/	3.82	2.52
数据中心能源消耗情况				
自有数据中心平均 PUE ⁴	/	1.62	1.57	1.54

注：1. 2022 年能源消耗和温室气体排放的统计口径为招商银行总行和境内 44 家分行的全辖或本部。具体包括：总行位于深圳、上海、成都和杭州的办公区域，位于深圳、上海的培训中心，北京分行、长沙分行、成都分行、大连分行、佛山分行、福州分行、广州分行、贵阳分行、哈尔滨分行、海口分行、合肥分行、昆明分行、南昌分行、南京分行、南宁分行、南通分行、宁波分行、深圳分行、唐山分行、天津分行、温州分行、乌鲁木齐分行、无锡分行、厦门分行、西安分行、西宁分行、烟台分行、银川分行、郑州分行全辖，以及长春分行、重庆分行、东莞分行、杭州分行、呼和浩特分行、济南分行、兰州分行、青岛分行、泉州分行、上海分行、沈阳分行、石家庄分行、苏州分行、太原分行、武汉分行本部。2021 年和 2020 年能源消耗和温室气体排放的统计口径请参考本公司 2020 年和 2021 年发布的社会责任 / 可持续发展报告。

2. 公司已于 2022 年建立能源管理平台，在能源管理平台对接全行能源消耗数据后，将逐步在总行及各分行推进能源和温室气体目标设定与信息披露工作。

3. 2022 年温室气体的核算方法和各能源的排放因子选取主要参考联交所《环境关键绩效指标汇报指引》(2022 年版)、国家发展与改革委员会《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》(试行)、生态环境部《关于做好 2023—2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》、国家质量监督检验检疫总局和国家标准化委员会《工业企业温室气体排放核算和报告通则》(GB/T 32150) 等。2020 及 2021 年的核算方法和各能源的排放因子选取请参考本行 2020 年和 2021 年发布的社会责任 / 可持续发展报告。

4. 统计口径包括总行位于深圳及上海的数据中心。

水资源管理

指标名称	单位	2020	2021	2022
总耗水量 ^{1、2}	万吨	9.29	203.46	188.46
市政供水总量	吨	/	198.20	185.84
桶装水消耗总量	万吨	/	2.89	0.84
瓶装水消耗总量	万吨	/	2.37	1.78
人均耗水量	吨/人	/	31.98	18.42

注 1. 2022 年水资源消耗统计口径为招商银行总行和境内 44 家分行。具体包括：总行位于深圳、上海、成都和杭州的办公区域，位于深圳、上海的培训中心，北京分行、长沙分行、成都分行、大连分行、佛山分行、福州分行、广州分行、贵阳分行、哈尔滨分行、海口分行、合肥分行、昆明分行、南昌分行、南京分行、南宁分行、南通分行、宁波分行、深圳分行、唐山分行、天津分行、温州分行、乌鲁木齐分行、无锡分行、厦门分行、西安分行、西宁分行、烟台分行、银川分行、郑州分行全辖，以及长春分行、重庆分行、东莞分行、杭州分行、呼和浩特分行、济南分行、兰州分行、青岛分行、泉州分行、上海分行、沈阳分行、石家庄分行、苏州分行、太原分行、武汉分行本部。2021 年和 2020 年水资源消耗的统计口径请参考本行 2020 年和 2021 年发布的社会责任 / 可持续发展报告。

2. 未来，公司计划分步骤完善水资源消耗统计流程，在总行及各分行推进水资源消耗目标设定与信息披露工作。

废弃物管理

指标名称	单位	2022
无害废弃物总量 ^{1、2}	吨	4,929

注：1. 统计范围为总行在深圳的直管物业。

2. 公司正在积极探索建立有害废弃物总量的统计机制和废弃物的目标设定工作。

经济绩效

财务表现

指标名称	单位	2020	2021	2022
总资产	百万元	8,361,448	9,249,021	10,138,912
营业收入	百万元	290,482	331,253	344,783
利润总额	百万元	122,440	148,173	165,113
净利润	百万元	97,959	120,834	139,294
纳税总额	亿元	503.06	568.68	610.04
不良贷款率	%	1.07	0.91	0.96
不良贷款余额	亿元	536.15	508.62	580.04
不良贷款拨备覆盖率	%	437.68	483.87	450.79
杠杆率	%	7.39	8.00	7.95
归属于本行股东的平均总资产收益率 (ROAA)	%	1.23	1.36	1.42
归属于本行普通股股东的平均净资产收益率 (ROAE)	%	15.73	16.96	17.06

服务规模

指标名称	单位	2020	2021	2022
境内营业网点数量	个	1,867	1,913	1,899
农村及县域地区营业网点数量 ¹	个	121	125	127
社区银行数量	个	211	201	150
设置无障碍通道的网点数量	个	1,867	1,913	1,899
境内外分支机构数量	家	1,877	1,924	1,909
境内自助银行数量	家	2,944	2,812	2,695
自助设备数量	台	7,751	6,592	5,855
可视设备数量	台	16,559	14,746	12,511
零售客户总数	亿户	1.58	1.73	1.84
新增个人客户数量	万户	1,433	1,534	1,060
招商银行 App 下载客户数	万户	14,475.30	17,009.13	18,771.92
招商银行 App 月活跃用户数	万户	6,126.38	6,541.69	6,686.2
招商银行 App 交易额	万亿元	40.91	59.62	52.87
掌上生活 App 累计用户数	亿户	1.1	1.27	1.37
批发线上渠道客户覆盖率	%	93.05	94.00	94.71
网上企业银行客户数	万户	212.59	212.24	233.38

指标名称	单位	2020	2021	2022
招商银行企业 App 客户数	万户	129.51	123.48	148.88
招商银行企业 App 交易金额	亿元	3,406.45	7,777.87	8,649.25

注：1. 2022 年对本指标口径进行更新，使用民政部公布的《2020 年中华人民共和国行政区划代码》，包含由地级行政区、直辖市管辖或由省级行政区（仅限于省、自治区）直接管辖的县级行政区，包括县级市、县、自治县、旗、自治旗、特区、林区，不含市辖区。2020 年和 2021 年数据修改为同期可比数据。

服务质量

指标名称	单位	2020	2021	2022
远程线上全渠道客户满意度	%	/	97.61	98.53
远程线上全渠道人工接通率	%	98.40	97.56	98.00
远程线上全渠道人工 20 秒响应率	%	95.42	94.37	94.89
智能自助服务比例	%	77.23	78.29	81.38
远程银行人工服务量	万人次	6,178	6,502	5,489
网上互动智能机器人服务	万人次	10,622	10,571	9,834
服务平均响应时间	秒	3.09	4.31	3.63
获得客户表扬肯定	次	56,042	106,521	205,947

社会绩效

服务实体经济

指标名称	单位	2020	2021	2022
支持战略性新兴产业贷款余额	亿元	1,714.15	2,191.54	3,023.23
支持战略性新兴产业占公司贷款总额比例	%	10.50	11.64	14.42
新兴产业境内公司贷款余额	亿元	1,011.28	1,235.59	1,734.89
支持文化产业贷款当年发放额	亿元	234.52	433.66	413.20
支持文化产业贷款余额	亿元	353.05	358.39	305.00
“千鹰展翼”入库客户数量	户	31,430	31,713	32,106
“千鹰展翼”客户授信余额	亿元	6,876	7,191	9,200
“千鹰展翼”当年有授信客户数量	户	7,517	7,667	7,900
“千鹰展翼”当年有贷客户数量	户	3,179	4,588	4,565
“千鹰展翼”当年有贷客户贷款余额	亿元	937.94	967.47	1,313

普惠金融发展

指标名称	单位	2020	2021	2022
普惠型小微企业贷款余额	亿元	5,306.50	6,011.00	6,783.49
普惠型小微企业贷款余额增速	%	17.06	18.22	12.85
普惠型小微企业有贷款余额户数	户	480,063	913,289	990,693
年内新发普惠型小微企业贷款发放额	亿元	5,625.16	4,354.26	4,762.43

指标名称	单位	2020	2021	2022
年内新发普惠型小微企业贷款平均利率	%	4.53	5.28	5.15
涉农贷款余额 ¹	亿元	2,038.10	2,318.32	2,332.81
保障性安居工程当年贷款新增额	亿元	142.08	254.57	113.95
保障性安居工程贷款余额	亿元	559.69	689.40	675.86

注：1.2022年起，将本指标口径调整为包含人民币和外币在内的涉农贷款余额。2020年和2021年数据修改为同期可比数据。

消费者权益保护

指标名称	单位	2020	2021	2022
审查新制度、新产品和新服务笔数	笔	4,460	34,063	76,464
审查新制度、新产品和新服务项目数	项	7,671	34,063	76,464
消费者权益保护培训覆盖人次	人次	/	85,895	89,600
消费者教育服务投入金额	万元	/	457.60	341.20
消费者教育年度累计活动次数	次	11,170	22,608	14,940
消费者教育受众人次	万人次	104,107.60	64,144.20	50,801.00

指标名称	单位	2020	2021	2022
监管转办客户投诉数 ¹	笔	27,992	21,628	16,651
处理客户投诉数 ²	笔	366,415	321,548	248,323

注：1. 2020年和2021年为公司投诉系统记录的监管机构转办投诉数量；2022年为监管机构通报的转办投诉数量。

2. 指公司收到的监管部门转办投诉、95555渠道客户投诉、信用卡中心渠道客户投诉及行内其他渠道投诉（剔除账户管控、债务协商、征信和计费标准类投诉）的合计投诉数量。

招聘与雇佣

指标名称	单位	2020	2021	2022
员工总数 ¹	人	90,867	103,669	112,999
按类型划分的员工数量				
劳动合同制员工数	人	85,883	98,453	105,419
劳务派遣制员工数	人	4,984	5,216	7,580
按性别划分的员工数量 ²				
女性员工数	人	47,748	53,890	59,405
男性员工数	人	38,135	44,563	46,014
按年龄划分的员工数量 ²				
30岁以下员工数	人	35,858	43,095	46,066
31-50岁员工数	人	47,291	52,160	55,861
50岁以上员工数	人	2,734	3,198	3,492

指标名称	单位	2020	2021	2022
按地区划分的员工数量 ¹				
长江三角洲地区员工数	人	/	25,495	28,555
环渤海地区员工数	人	/	12,618	13,941
珠江三角洲及海西地区员工数	人	/	32,216	35,289
东北地区员工数	人	/	5,176	5,114
中部地区员工数	人	/	11,616	11,691
西部地区员工数	人	/	13,366	15,332
境外员工数	人	/	3,182	3,077

指标名称	单位	2020	2021	2022
新进员工数 ²	人	9,072	9,662	10,639
按类别划分的新进员工数 ²				
校园招聘员工数	人	4,392	4,562	6,276
社会招聘员工数	人	4,680	5,100	4,363
按性别划分的新进员工数 ²				
新进女性员工数	人	/	/	6,162
新进男性员工数	人	/	/	4,477

指标名称	单位	2020	2021	2022
按年龄划分的新进员工数 ²				
30岁及以下新进员工数	人	/	/	9,296
31-50岁新进员工数	人	/	/	1,308
50岁以上新进员工数	人	/	/	35

指标名称	单位	2020	2021	2022
员工流失率 ²	%	7.24	7.18	7.14
按性别划分的员工流失情况 ²				
女性员工流失率	%	6.35	6.55	6.65
男性员工流失率	%	8.33	7.93	7.78

按年龄划分的员工流失情况 ²				
30岁及以下员工流失率	%	9.54	9.50	10.73
31-50岁员工流失率	%	5.62	5.44	4.76
50岁以上员工流失率	%	3.73	2.77	3.46

指标名称	单位	2020	2021	2022
按地区划分的员工流失情况 ²				
长江三角洲地区员工流失率	%	/	/	6.75
环渤海地区员工流失率	%	/	/	4.14
珠江三角洲及海西地区员工流失率	%	/	/	9.25
东北地区员工流失率	%	/	/	3.95
中部地区员工流失率	%	/	/	3.68
西部地区员工流失率	%	/	/	5.67

注：1. 统计口径包括劳动合同制员工和劳务派遣制员工。
2. 统计口径为劳动合同制员工。

多元化与平等机会

指标名称	单位	2020	2021	2022
少数民族员工数 ¹	人	3,586	4,210	4,625
女性员工比例 ¹	%	56	55	56
男性员工比例 ¹	%	44	45	44
中高层管理人员女性比例 ¹	%	21	23	22
中高层管理层人员男性比例 ¹	%	79	77	78

注：1. 统计口径包括劳动合同制员工。

劳资关系管理

指标名称	单位	2020	2021	2022
劳动合同签订率 ¹	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
工会建会率	%	100	100	100

注：1. 统计口径包括劳动合同制员工。

职业健康与安全

指标名称	单位	2020	2021	2022
因工伤损失工作日数 ¹	天	2,525	2,667	1,886
因工死亡人数 ²	人	/	0	0
因工死亡比例 ²	%	/	0	0

注：1. 统计口径为全行工伤假。

2. 自 2021 年起开始统计相关数据。

培训与发展

指标名称	单位	2020	2021	2022
员工培训经费支出	万元	/	54,216	52,683
开展员工培训期数	期	7,452	7,202	6,715
参与培训员工人数	人	75,244	76,972	79,603

指标名称	单位	2020	2021	2022
参与组织学习员工数量	万人次	45.4	45.8	43
在线学习员工数量	万人次	3,103	9,500	12,259
接受培训的员工比例	%	99	98	98
男性员工接受培训比例	%	99	98	98
女性员工接受培训比例	%	99	98	98
高级管理层员工接受培训比例	%	/	100	100
中级管理层员工接受培训比例	%	100	96.7	96.5
基层员工接受培训比例	%	99	99	99
员工人均培训时长	小时	85.11	75.36	88.43
男性员工接受培训平均时长	小时	85.44	76.92	82.61
女性员工接受培训平均时长	小时	84.37	74.54	92.34
高级管理层接受培训平均时长	小时	/	50.5	69
中级管理层接受培训平均时长	小时	135.10	32.92	23.85
基层员工接受培训平均时长	小时	84.80	75.59	88.78

公益慈善

指标名称	单位	2020	2021	2022
对外捐赠总额	万元	/	3,223	9,476
信用卡“小积分·微慈善”捐赠持卡人总数	万名	8.88	11.59	16.21
信用卡“小积分·微慈善”捐赠爱心积分总量	分	24,170,492	17,528,620	35,438,261
信用卡“小积分·微慈善”兑换自闭症儿童课程数量	课时	12,152	7,176	15,151
信用卡“小积分·微慈善”兑换健康午餐数量	份	90,137	71,074	139,488
信用卡“小积分·微慈善”扬帆公益图书	本	22,984	16,480	34,873
员工志愿者数	人	/	/	2,100
员工志愿者志愿服务时长	小时	/	/	24,913.5

治理绩效

公司治理

指标名称	单位	2020	2021	2022
董事数量	名	17	16	15
执行董事数量	名	3	2	1
独立非执行董事数量	名	6	6	6
其他非执行董事数量	名	8	8	8
女性董事数量	名	1	1	1
男性董事数量	名	16	15	14
具备行业经验的非执行董事数量	名	14	14	14
董事会成员平均任期	年	5.6	6.6	5.6
董事会会议平均出席率	%	99.45	99.73	97.52
组织董事会成员参加培训场次	次	3	5	4

员工行为管理

指标名称	单位	2020	2021	2022
处置违规行为员工数	人	391	596	514

反腐败

指标名称	单位	2020	2021	2022
反腐倡廉培训次数 ^{1,2}	次	750	971	1,500
反腐倡廉培训覆盖人次 ^{1,2}	万人次	12.78	16.28	16.40
针对公司或员工提出并已审结的贪污诉讼案件数量	件	0	0	0
干部任前廉洁谈话数量	人次	2,223	2,204	1,757

注：1. 2021年以前，统计范围为总行；2022年起，将统计范围统一为全行。

2. 2021年以来，公司充分发挥身边事警示身边人的教育震慑的作用，着力推动辖属机构开展针对性警示教育培训，同时借助“招银e报”宣传平台创办“清廉招行”专栏，辅以开展全辖案件防控和廉洁从业线上必修课，相关培训数据较往年提升明显。

反洗钱

指标名称	单位	2020	2021	2022
反洗钱培训次数	次	949	1,026	1,268
反洗钱培训覆盖人次	万人次	19.54	26.31	38.62

采购管理

指标名称	单位	2020	2021	2022
集中采购的供应商总数	家	420	637	528
中国大陆地区供应商数量	家	416	611	498
海外及港澳台地区供应商数量	家	4	26	30
纳入供应商库的供应商数量	家	20,874	25,680	29,868
通过招采云项目下达目录产品采购订单数	笔	280,000	410,000	390,000
集中采购项目总数	个	384	439	282
集中采购涉及预算金额	亿元	33.61	75.06	49.19
集中采购平均项目周期	天	27	20	24
集中采购目录项目履约管理覆盖率	%	100	100	100
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
执行聘用惯例的供应商数目	万家	/	/	1.2

独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng 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17层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5615 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明(2023)专字第60621222_A01
招商银行股份有限公司

招商银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对招商银行股份有限公司(以下简称“招商银行”或“贵行”)编制的《招商银行股份有限公司2022年可持续发展报告》(简称“《可持续发展报告》”)中选定的2022年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的2022年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 1) 集中采购项目总数(个)
- 2) 集中采购平均项目周期(天)
- 3) 员工总数(人)
- 4) 新进员工数(人)
- 5) 员工流失率(%)
- 6) 女性员工比例(%)
- 7) 中高层管理人员女性比例(%)
- 8) 校园招聘员工数(人)
- 9) 少数民族员工数(人)
- 10) 参与培训员工人数(人)
- 11) 远程线上全渠道客户满意度(%)
- 12) 网上互动智能机器人服务(万人次)
- 13) 招商银行App下载客户数(万户)
- 14) 自有数据中心平均PUE(电源使用效率)
- 15) 普惠型小微企业贷款余额(人民币亿元)
- 16) 绿色贷款余额(人民币亿元)
- 17) 信用卡“小积分·微慈善”捐赠爱心积分总量(分)
- 18) 信用卡电子账单使用率(%)
- 19) 外购电力消耗总量(兆瓦时)
- 20) 总耗水量(万吨)
- 21) 温室气体排放量(万吨二氧化碳当量)

我们的鉴证工作仅限于《可持续发展报告》中选用的2022年度的绩效信息,《可持续发展报告》所披露的其他信息、2021年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。



可持续发展报告独立鉴证报告(续)

安永华明(2023)专字第60621222_A01号
招商银行股份有限公司

二、标准

贵行编制2022年度《可持续发展报告》绩效信息所采用的标准列于《可持续发展报告》“报告编制说明”中的“编制原则”(以下简称“编制原则”)中。

三、招商银行的责任

选用适当的编制原则,并按照编制原则的要求编制《可持续发展报告》中的2022年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制,在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计,以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《可持续发展报告》中的2022年绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第3000号(修订)——除历史财务信息审计或审阅之外的鉴证业务》(“ISAE3000”)的规定执行了鉴证工作。ISAE3000要求我们计划和实施鉴证工作,以对《可持续发展报告》中的2022年度绩效信息在所有重大方面依据编制原则进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断,包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当,为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次评估认证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量控制准则第1号》,并据此维护全面系统的质量控制体系,包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序,因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时,我们考虑了管理层相关内部控制的有效性,但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数



可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第 60621222_A01 号
招商银行股份有限公司

据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《可持续发展报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

我们执行的程序包括：

- 1) 对招商银行相关人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的业务及报表流程；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算。

我们还根据情况执行了我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《可持续发展报告》中所选定的 2022 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制原则的要求不符合的情况。

八、其他观察所得

我们也参考《AA1000 审验原则（2018）》，与招商银行不同部门管理人员就招商银行对包容性、实质性、回应性和影响性原则的应用进行询问和访谈。我们的工作仅局限于获取招商银行对包容性、实质性、回应性和影响性原则相关的理解，因而我们并不按照《AA1000 审验原则（2018）》发表鉴证意见。

我们观察到以下情况：

(1) 包容性

招商银行将政府与监管机构、股东与投资者、客户与消费者、员工、供应商与合作伙伴及社区等识别为利益相关方，并了解利益相关方的需求及关注重点。此外，招商银行在确定发展战略、制定发展规划、制定业务政策和日常商业运营中，坚持“打造最具社会责任银行”为战略目标之一，优化升级葵花责任理念模型，考虑利益相关方的期望和对利益相关方的影响。我们建议招商银行进一步完善利益相关方参与流程，实施适当、有力和全面、客观的利益相关方参与战略、计划和方式，为利益相关方参与招商银行持续提升可持续发展绩效的决策提供多种途径。



可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第 60621222_A01 号
招商银行股份有限公司

(2) 实质性

招商银行综合利益相关方的需求和关注重点、财务绩效、行业特点、政策要求及社会影响等因素，识别并定性、定量披露招商银行可持续发展工作的实质性议题和绩效信息，并进行优先排序。我们建议，招商银行可考虑进一步制定实质性议题的识别流程，以指导管理层和员工识别、评估和报告与招商银行可持续发展相关的各种实质性议题，并订立优先次序。

(3) 回应性

招商银行结合业务的特点制定相关的政策、目标和任务，并通过完善治理结构、管理体系和流程、建立多元化利益相关方沟通渠道等方式，对实质性议题进行回应。我们建议，招商银行进一步明确职责分工、细化流程指引，以便对实质性议题做出更加充分、及时和相关的回应。

(4) 影响性

招商银行以定量或定性的方式，衡量并披露了实质性议题在经济、环境、社会、利益相关方等方面产生的直接和间接影响。我们建议，招商银行进一步明确和完善实质性议题影响的评估流程，从而更加充分、客观的衡量、管理和披露实质性议题的影响，并将影响性的衡量结果用于内部组织治理、战略、目标设定和运营等方面的决策和管理中。

九、报告的使用

本鉴证报告对《可持续发展报告》中选定的绩效信息发表有限保证鉴证意见，仅供招商银行董事会参考和使用，无意也不应该供特定方以外的任何人使用。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国北京

2023年3月10日

内容索引

联交所《ESG报告指引》内容索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

披露页码

A. 环境

层面 A1: 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等的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 P50

关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。 P180-P181

关键绩效指标 A1.2 直接 (范围 1) 及能源间接 (范围 2) 温室气体排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。 P180-P181

关键绩效指标 A1.3 所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。 暂未建立统计机制, 计划未来披露

关键绩效指标 A1.4 所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。 P182

关键绩效指标 A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。 P50-P52, P180-P181

关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。 P55, P182

层面 A2: 一般披露: 有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。 P50

关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以千个千瓦时计算) 及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。 P180-P181

关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。 P182

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

披露页码

关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 P50-P52, P180-P181

关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 P53, P182

关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量。 P180

层面 A3: 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。 P26-P29, P50

关键绩效指标 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。 P30-P37

层面 A4: 一般披露: 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。 P26-P29, P50

关键绩效指标 A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项, 及应对行动。 P30-P37

B. 社会

雇佣及劳工常规

层面 B1: 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: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 P116

关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型 (如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。 P188-P189

关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。 P190-P191

层面 B2: 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: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 P116

关键绩效指标 B2.1 过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率。 P192

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		披露页码
关键绩效指标B2.2	因工伤损失工作日数。	P192
关键绩效指标B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P128
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。	P121-P127
关键绩效指标B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P192-P193
关键绩效指标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。	P192-P193
层面 B4： 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳动的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P116
关键绩效指标B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P116
关键绩效指标B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P116
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。	P176-P177
关键绩效指标B5.1	按地区划分的供应商数目。	P197
关键绩效指标B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察办法。	P176-P177， P197
关键绩效指标B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P176-P177
关键绩效指标B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P176-P177

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		披露页码
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：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P97-P107， P175
关键绩效指标B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
关键绩效指标B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P97-P98
关键绩效指标B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P175
关键绩效指标B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
关键绩效指标B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P102-P105
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：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P168-P174
关键绩效指标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。	P196
关键绩效指标B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P168-P174
关键绩效指标B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P168-P174
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会考虑社区利益的政策。	P132-P143
关键绩效指标B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P132-P143
关键绩效指标B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P132-P143， P194

TCFD建议披露内容索引

TCFD 建议披露内容	披露页码
治理：披露组织与气候相关风险与机遇的治理情况	
a) 描述董事会对气候相关风险和机遇的监督情况	P25
b) 描述管理层在评估和管理气候相关风险与机遇的职责	P25
战略：针对组织业务、战略和财务规划，披露实际及潜在与气候相关的影响	
a) 描述组织所识别的短、中、长期气候变化相关风险和机遇	P30-P34
b) 描述组织在业务、战略和财务规划上与气候相关风险和机遇的影响	P30-P34
c) 描述组织在战略上的适应力，并考虑不同气候相关情景（包括 2°C 或更严苛的情景）	P30-P37
风险管理：披露组织如何鉴别、评估和管理气候相关风险	
a) 描述组织在气候相关风险的鉴别和评估流程	P30-P37
b) 描述组织在气候相关风险的管理流程	P30-P37
c) 描述气候相关风险的鉴别、评估和管理流程如何整合在组织的整体风险管理制度	P30-P37
指标和目标：针对重大性的信息，披露用于评估和管理气候相关议题的指标和目标	
a) 披露组织遵循战略和风险管理流程进行评估气候相关风险与机遇所使用的指标	P22-P23, P178-P182
b) 披露范围 1、范围 2 和范围 3（如适用）温室气体排放和相关风险	P22-P59, P178-P182
c) 描述组织在管理气候相关风险与机遇所使用的目标，以及落实该目标的表现	P22-P59, P178-P182

GRI标准内容索引

使用说明	招商银行股份有限公司在 2022 年 1 月 1 日到 2022 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	位置
一般披露		
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	P10
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P1
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P1
	2-4 信息重述	无
	2-5 外部鉴证	P198-P201
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P10
	2-7 员工	P188-P194
	2-8 员工之外的工作者	P188-P194
	2-9 管治架构和构成	P148
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	P150-P151
	2-11 最高治理机构主席	P2-P3
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P152-P153
	2-13 为管理影响的责任授权	P152-P153
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	P152-P153
	2-15 利益冲突	P162
	2-16 关键问题的沟通	P18-P19

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-17 最高治理机构的共同知识	P152-P153
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	P154
	2-19 薪酬政策	P119
	2-20 确定薪酬的程序	P119
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P14-P15
	2-23 政策承诺	P2-P5
	2-24 融合政策承诺	P2-P5
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P18-P19
	2-27 遵守法律法规	P102, P116
	2-28 协会的成员资格	P56
	2-29 利益相关方参与的方法	P18-P19
实质性议题		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P18-P19
	3-2 实质性议题列表	P18-P19
经济绩效		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P183
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	P183
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	P30-P34
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	P128-P131
间接经济影响		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P64-P89
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	P64-P89
	203-2 重大间接经济影响	P186-P187

GRI 标准	披露项	位置
采购实践		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P176-P177
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	P197
反腐败		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P168-P170
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	P168-P170
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P168-P170, P196
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P168-P170, P196
税收		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P175
GRI 207: 税收 2019	207-1 税务方针	P175
	207-2 税收治理、控制和风险管理	P175
	207-3 利益相关方参与和管理与税收有关的问题	P175
物料		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P54-P55
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	P180
能源		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P50-P52
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P180-P181
	302-2 组织外部的能源消耗量	P180-P181
	302-3 能源强度	P180-P181
	302-4 减少能源消耗	P180-P181
	302-5 产品和服务的能源需求下降	P38-P47

GRI 标准	披露项	位置
水资源和污水		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P53
	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	P53
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-2 管理与排水相关的影响	P53
	303-5 耗水	P182
生物多样性		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P29
GRI 304: 生物多样性 2016	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P29
排放		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P50-P52
	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	P180-P181
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	P180-P181
	305-4 温室气体排放强度	P180-P181
	305-5 温室气体减排量	P180-P181
废弃物		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P55
	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P55
GRI 306: 废弃物 2020	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P55
	306-3 产生的废弃物	P182
供应商环境评估		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P176-P177

GRI 标准	披露项	位置
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	P176-P177
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	P176-P177
雇佣		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P116-P117
	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P188-P190
GRI 401: 雇佣 2016	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P128-P130
职业健康与安全		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P128-P130
	403-1 职业健康安全管理体系	P128-P130
	403-3 职业健康服务	P128-P130
	403-5 工作者职业健康安全培训	P128-P130
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-6 促进工作者健康	P128-P130
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P128-P130
	403-9 工伤	P192
	403-10 工作相关的健康问题	P128-P130
培训与教育		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P121-P127
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P192-P193
GRI 404: 培训与教育 2016	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P121-P127
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P121
多元化与平等机会		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P116

GRI 标准	披露项	位置
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P121, P191
反歧视		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P116
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P116
童工		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P116
强迫或强制劳动		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P116
当地社区		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P132-P143
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P132-P143
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	P132-P143
供应商社会评估		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P176-P177
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P176-P177
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	P176-P177
营销与标识		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P106
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P106
客户隐私		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P102-P105
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	P102

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。为了不断改进我们的社会责任工作，提高我们的可持续发展能力与管理水平，优化可持续发展报告编制质量，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。

请您对以下问题进行评价：

1. 您认为本报告是否提供了您所需要了解的信息？ 是 一般 否
2. 您认为本报告是否全面反映了招商银行在经济、社会、环境方面的表现？ 是 一般 否
3. 您认为本报告是否能够全面地回应招行利益相关方的期望和诉求？ 是 一般 否
4. 您认为本报告的定量信息披露是否客观、真实、有效？ 是 一般 否
5. 您认为本报告的文字表述是否条理清晰、通俗易懂？ 是 一般 否
6. 您认为本报告的版式设计是否有助于您对相关信息的理解？ 是 一般 否
7. 如您有更为详细的评价和反馈，欢迎您记录下来告诉我们：

您可通过以下方式将您的意见反馈给我们：

传真：0755-83195555

电话：0755-83198888

邮寄：深圳市深南大道 7088 号招商银行大厦 招商银行总行办公室

电子邮箱：office@cmbchina.com



招商銀行

CHINA MERCHANTS BANK

因 您 而 變